

SOFTWARE POLARION

Condizioni specifiche per il prodotto

Le presenti Condizioni specifiche per il prodotto (l'"Emendamento Polaron") costituiscono parte integrante dell'Accordo tra il Cliente e SISW. Si applicano esclusivamente al software venduto da SISW con il nome generico Polaron o con qualsiasi nome che possa essere scelto in futuro da SISW (il "Software Polaron"). Il presente Emendamento Polaron non riguarda eventuali offerte Software-as-a-Service di SISW.

1. Definizioni specifiche per il prodotto Software Polaron.

- 1.1. Per "Consociate del Cliente" si intendono le aziende che controllano, sono controllate da, o sono sotto controllo comune con il Cliente. Per le finalità della presente definizione, "controllo" indica la proprietà diretta o indiretta di oltre il 50% dei titoli con diritto di voto di una consociata.
- 1.2. Il termine "Agenti autorizzati" possiede lo stesso significato definito nell'Accordo ma, esclusivamente ai fini dell'utilizzo del Software Polaron, la condizione che consulenti, agenti e fornitori lavorino presso la sede del Cliente non si applica.
- 1.3. Per "Licenze utente simultanee" si intende che il Software può essere installato su un (1) solo server nella sede specificata nel documento LSDA e che l'accesso al Software in ogni determinato momento sarà limitato al numero massimo di Utenti autorizzati simultanei per cui, ai sensi del presente Accordo, siano state acquistate licenze valide per la sede in questione.
- 1.4. Per "Licenze utente nominali" si intende che il Software può essere installato su un (1) solo server nella sede specificata nel documento LSDA e che l'accesso al Software sarà limitato alle persone appartenenti all'organizzazione del Cliente indicate dal Cliente stesso e per cui, ai sensi del presente Accordo, siano state acquistate licenze valide per la sede in questione. Il Cliente ha il diritto di modificare le Licenze utente nominali, tenendo presente che ogni singola Licenza utente nominale non può essere modificata più di una volta al mese.

2. Concessione di licenze internazionali. Senza pregiudizio per le disposizioni dell'Accordo che stabiliscono il rispetto delle norme in materia di (ri)esportazione e procedure doganali, qualsiasi licenza del Software Polaron concessa da SISW prevede per gli Utenti autorizzati l'accesso e l'utilizzo della versione eseguibile del Software Polaron in qualsiasi parte del mondo. Il Cliente accetta di imporre alle Consociate del Cliente il rispetto delle condizioni del presente Accordo. Il Cliente deve tenere indenne SISW e deve risarcire SISW per qualsiasi perdita, costo, danno o spesa (comprese, in misura ragionevole, le spese legali) sostenuto da SISW a seguito del mancato rispetto delle condizioni del presente Accordo da parte di una Consociata del Cliente.

3. Servizi di manutenzione. Senza pregiudizio per le disposizioni dell'Accordo sui servizi di manutenzione e supporto, il servizio di assistenza telefonica per il Software Polaron non è compreso nei Servizi di manutenzione che lo riguardano, salvo il caso in cui sia previsto dai termini e dalle condizioni del presente Emendamento Polaron. Inoltre, in aggiunta a termini e condizioni dell'Accordo, ai Servizi di manutenzione relativi al Software Polaron si applicano i seguenti termini e condizioni.

3.1. Livelli dei Servizi di manutenzione. I Servizi di manutenzione sono proposti in tre diversi pacchetti: Bronze, Silver e Gold. Ciascun pacchetto di Servizi di manutenzione offre un livello di servizio diverso, come specificato di seguito.

3.1.1. Livello Bronze dei Servizi di manutenzione.

(a) Servizi supplementari inclusi. Oltre ai servizi di aggiornamento del Software e di correzione degli Errori specificati nell'Accordo, SISW fornirà anche i servizi indicati di seguito ai Clienti dei Servizi di manutenzione di livello Bronze:

- consulenza su installazione, aggiornamento e configurazione del software Polaron;
- consulenza su estensioni supplementari;
- analisi dei log;
- accesso alle risorse self-service di SISW per il Software Polaron sul portale Web GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (il "Portale Web GTAC").

(b) Supporto online. I Clienti dei Servizi di manutenzione di livello Bronze sono autorizzati a creare rapporti sugli incidenti e richieste di supporto. La gestione e l'esame dei rapporti sugli incidenti e delle richieste di supporto avverranno online. L'accesso al Portale Web GTAC è possibile ventiquattro ore al giorno per sette giorni la settimana ("24/7"). Il Cliente è tenuto a fornire a SISW informazioni sufficienti su un presunto problema o su un Errore, nonché a specificare le circostanze in cui lo stesso si è verificato, per consentire a SISW di ricreare il problema sui suoi sistemi.

- (c) Contatti tecnici. I Clienti dei Servizi di manutenzione di livello Bronze dovranno nominare un (1) dipendente del Cliente, il quale abbia ricevuto da SISW adeguata formazione sul Software Polarion, come contatto tecnico. Questo contatto tecnico designato sarà il contatto principale presso la sede del Cliente e manterrà i contatti con SISW per quanto riguarda i Servizi di manutenzione. Il contatto tecnico del Cliente deve essere presente nel momento in cui SISW eroga i Servizi di manutenzione. I contatti tecnici designati inizialmente dal Cliente possono essere di volta in volta modificati inviando un preavviso scritto a SISW.
- (d) Tempi di copertura e risposta del livello di servizio. SISW si impegnerà a fornire una prima risposta a qualsiasi rapporto sugli incidenti o richiesta di supporto secondo quanto riportato nella seguente tabella, in cui si tiene conto della complessità e della gravità del rapporto su un incidente:

Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti	1 – Critico	2 – Alto	3 – Generico e 4 – Basso
Tempo di risposta obiettivo	24 ore	36 ore	48 ore

I tempi di risposta sono stabiliti nel rispetto del Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti GTAC di SISW, disponibile sul Portale Web GTAC.

- (e) Orari. I servizi di supporto saranno erogati dal centro assistenza che supporta il prodotto Software specifico e che copre il Territorio in cui ha sede il Cliente, come indicato nel Portale Web GTAC. Il supporto sarà disponibile durante i normali orari d'ufficio del centro assistenza responsabile per il Territorio, fatta eccezione per le festività osservate in tali luoghi.

3.1.2. Livello Silver dei Servizi di manutenzione. I Clienti dei Servizi di manutenzione di livello Silver otterranno tutti i vantaggi del livello Bronze uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.

- (a) Contatti tecnici aggiuntivi. Un (1) contatto tecnico del Cliente aggiuntivo per un totale di due (2) contatti tecnici del Cliente.
- (b) Assistenza telefonica. Il Cliente ha diritto a ricevere l'assistenza telefonica per i prodotti Software Polarion specificati chiamando il numero, fornito da SISW, del centro assistenza che supporta il prodotto Software specifico, come indicato nel Portale Web GTAC. Nel caso in cui abbia in licenza il Software attraverso un partner di canale autorizzato da SISW, il Cliente ha diritto a ricevere assistenza sulla prima linea telefonica durante il normale orario lavorativo dallo stesso partner di canale autorizzato, come da questi previsto, salvo che durante i periodi di ferie riconosciuti dal partner di canale in questione.
- (c) Assistenza remota. Su richiesta e in comune accordo con il Cliente, SISW eroga servizi di supporto attraverso una connessione remota.
- (d) Idoneità ai servizi di hosting Polarion. I servizi software gestiti o in hosting sono forniti da SISW ai Clienti unicamente per il Software Polarion coperto da un pacchetto dei Servizi di manutenzione di livello Silver o superiore. Tali servizi software gestiti o in hosting prevedono contratti di servizio a pagamento separati e sono soggetti alla stipula di un accordo separato tra SISW e il Cliente.
- (e) Supporto allineato al progetto. Dopo aver ricevuto una roadmap o un piano dei progetti in corso e futuri, il team di supporto SISW terrà conto delle informazioni specifiche del progetto per stabilire la priorità di problemi e rapporti sugli incidenti e occuparsi della loro risoluzione.
- (f) Supporto per il clustering. Su richiesta, SISW fornirà consulenza specifica sui problemi di configurazione dei cluster e consigli per il perfezionamento dei cluster nel rispetto delle best practice.
- (g) Supporto per le API. SISW offrirà consulenza e consigli sulle modalità d'uso delle API fornite con il Software Polarion.
- (h) Tempi di copertura e risposta del livello di servizio. SISW si impegnerà a fornire una prima risposta a qualsiasi rapporto sugli incidenti o richiesta di supporto secondo quanto riportato nella seguente tabella, in cui si tiene conto della complessità e della gravità del rapporto su un incidente:

Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti	1 – Critico	2 – Alto	3 – Generico e 4 – Basso
Tempo di risposta obiettivo	12 ore	24 ore	36 ore

I tempi di risposta sono stabiliti nel rispetto del Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti GTAC di SISW, disponibile sul Portale Web GTAC.

- (i) Orari. I servizi di supporto saranno erogati dal centro assistenza che supporta il prodotto Software specifico e che copre il Territorio in cui ha sede il Cliente, come indicato nel Portale Web GTAC. Il supporto sarà disponibile durante i normali orari d'ufficio del centro assistenza responsabile per il Territorio, fatta eccezione per le festività osservate in tali luoghi
- 3.1.3. Livello Gold dei Servizi di manutenzione. I Clienti dei Servizi di manutenzione di livello Gold otterranno tutti i vantaggi del livello Silver (che a sua volta comprende i vantaggi del livello Bronze) e tutti i vantaggi aggiuntivi indicati di seguito.
- (a) Contatti tecnici aggiuntivi. Tre (3) contatti tecnici del Cliente aggiuntivi per un totale di cinque (5) contatti tecnici del Cliente.
- (b) Diagnostica delle prestazioni. Dopo aver ricevuto un rapporto riguardante prestazioni del server degradate, SISW esaminerà la configurazione server del Cliente, la confronterà con le best practice e con le competenze ottenute collaborando con la clientela e suggerirà al Cliente le misure correttive da applicare. Il Cliente dovrà attuare queste misure autonomamente; SISW non eseguirà alcuna configurazione per conto del Cliente, tranne qualora venga stipulato un impegno di servizio a pagamento separato per tale servizio tra SISW e il Cliente.
- (c) Revisione dell'ambiente pianificato. Su richiesta e di comune accordo con il Cliente, SISW eseguirà una revisione periodica (2 volte l'anno) dell'ambiente di sistema in cui è installato il Software Polarion e fornirà al Cliente una relazione contenente le misure correttive consigliate (quali aggiornamento di hardware o licenze e così via).
- (d) Supporto pianificato nei weekend. Su richiesta del Cliente, ma non più di due volte l'anno, SISW metterà a disposizione un tecnico del supporto durante il fine settimana per erogare i servizi di supporto per qualsiasi attività che comporta l'uso del Software Polarion da parte del Cliente durante tale fine settimana, a condizione che (i) tale richiesta venga effettuata per iscritto con almeno due settimane di anticipo rispetto all'inizio del fine settimana specificato, (ii) contemporaneamente alla richiesta vengano inviati a SISW i dettagli tecnici della attività pianificata, ad esempio, a titolo esemplificativo, il piano di progetto, le tempistiche del progetto, i dettagli di contatto del personale di progetto e così via, (iii) il Cliente garantisca, confermando prima dell'inizio del fine settimana e facendosi carico di tutti i costi e i rischi associati, l'accesso remoto all'ambiente di sistema del Cliente da parte del tecnico del supporto. A seconda della disponibilità e a costi aggiuntivi, a sua esclusiva discrezione SISW può acconsentire a richieste del cliente di supporto aggiuntivo nel weekend e eseguire tali servizi di supporto secondo modalità professionali regolate da un accordo separato e da apposita descrizione del lavoro (Statement of work).
- (e) Supporto per l'aggiornamento di Polarion. SISW fornirà consulenza e assistenza per l'aggiornamento del software a una versione più recente. Tuttavia, sarà il Cliente a occuparsi dell'aggiornamento vero e proprio; SISW non eseguirà alcuna configurazione per conto del Cliente, tranne qualora venga stipulato un impegno di servizio a pagamento separato per tale servizio tra SISW e il Cliente.
- (f) Account manager tecnico assegnato. SISW nominerà un account manager tecnico affinché agisca come singolo punto di contatto per il Cliente in relazione alla gestione delle richieste di supporto e fornirà i dettagli di contatto diretto per questo Account manager tecnico assegnato.
- (g) Visita annuale in sede dell'account manager tecnico assegnato. Una volta l'anno, l'Account manager tecnico assegnato contatterà i contatti tecnici del Cliente per organizzare un incontro presso la sede del Cliente, al fine di valutare lo stato della distribuzione del Software Polarion e di rispondere a eventuali domande dei contatti tecnici.
- (h) Tempi di copertura e risposta del livello di servizio. SISW si impegnerà a fornire una prima risposta a qualsiasi rapporto sugli incidenti o richiesta di supporto secondo quanto riportato nella seguente tabella, in cui si tiene conto della complessità e della gravità del rapporto su un incidente:

Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti	1 – Critico	2 – Alto	3 – Generico e 4 – Basso
Tempo di risposta obiettivo	1 ore	6 ore	12 ore

I rapporti sugli incidenti o le richieste di assistenza con un livello di gravità “1- Critica” devono essere avviate per telefono. I tempi di risposta sono stabiliti nel rispetto del Livello di classificazione dei rapporti sugli incidenti GTAC di SISW, disponibile sul Portale Web GTAC.

- (i) Orari. I servizi di supporto saranno erogati dal centro assistenza che supporta il prodotto Software specifico e che copre il Territorio in cui ha sede il Cliente, come indicato nel Portale Web GTAC. Per i Clienti con Servizi di manutenzione di livello Gold, il servizio è disponibile in qualsiasi momento del giorno, da lunedì a venerdì, fatta eccezione per le festività osservate nel paese o nell'area geografica in cui si trova il centro di assistenza pertinente.
- 3.2. Ambiente operativo non supportato. I Servizi di manutenzione riguardano esclusivamente il funzionamento del Software Polarion utilizzato alle condizioni e nell'ambiente per cui è stato progettato, come descritto nella licenza e nella documentazione del Software applicabile. SISW non è tenuta a fornire Servizi di manutenzione se il Software Polarion è eseguito su una piattaforma non supportata o se è stato modificato o alterato da qualunque entità diversa da SISW, le sue consociate o i suoi terzi, tranne qualora l'alterazione sia stata apportata dietro esplicita richiesta di SISW. Le configurazioni e gli ambienti hardware supportati sono indicati nella documentazione del Software, sul sito Web di SISW o nel Portale Web GTAC.
- 3.3. Prerequisiti per le conoscenze. Il Software Polarion è destinato ad uso commerciale o educativo da parte di professionisti informatici. L'amministrazione dei prodotti Software Polarion richiede un insieme basilare di competenze tecniche, tra cui, in via non esclusiva, l'esperienza nell'installazione e nella manutenzione di tecnologie di produzione basate sul Web. I Clienti hanno la responsabilità di amministrare e aggiornare le loro installazioni. A seguito dell'acquisto dei pacchetti di Servizi di manutenzione, SISW fornirà la consulenza di esperti sulle operazioni, ma non sarà in grado di fornire assistenza dettagliata per l'installazione e la manutenzione. Qualora si necessiti di ulteriore assistenza con questo livello di implementazione, è opportuno prendere in considerazione le risorse disponibili sul sito Web di SISW o nel Portale Web GTAC.