

POLARION 软件

产品特定条款

以下产品特定条款 (“Polarion 修订”) 是客户与 SISW 所订协议不可或缺的组成部分。这些条款仅适用于 SISW 以通用名称 Polarion 或 SISW 可能选择的任何继承者名称进行销售的软件 (“Polarion 软件”)。本 Polarion 修订不适用于 SISW 提供的任何软件即服务产品。

1. Polarion 软件产品特定定义

- 1.1. “客户关联公司”是指控制客户、受客户控制或客户与他人共同控制的公司。就本定义而言，“控制”的定义是直接或间接持有关联公司 50% 以上的有投票权证券。
- 1.2. “授权代理”应具有本协议中所定义的含义，但是仅使用 Polarion 软件时，有关顾问、代理和承包商在客户设施中工作的要求不适用。
- 1.3. “授权用户”应具有协议中规定的含义，但仅就 Polarion 软件的使用而言，应包括客户关联公司的员工。
- 1.4. “并发用户”许可是指可以将软件安装在 LSDA 中所指定场地的一 (1) 台服务器上，且在任何给定时间对软件的访问将受限于依据本协议就该场地有效获得许可的并发授权用户最大数量。
- 1.5. “指定用户”许可是指可以将软件安装在 LSDA 中所指定场地的一 (1) 台服务器上，且对软件的访问仅限于客户所指定的其组织内部的个人以及依据本协议就该场地有效获得许可的用户。客户有权更改“指定用户”许可，前提是单个“指定用户”许可的更改频率不得超过每个日历月一次。

2. **全球许可授予** 根据本协议有关遵守适用的出口 (再出口) 和海关法规的条款，SISW 授予的任何 Polarion 软件许可均允许授权用户在全世界任何一个地方访问和使用 Polarion 软件的可执行格式。客户同意促使客户关联公司接受本协议条款的约束。对于因客户关联公司不遵守本协议条款而导致 SISW 发生的任何损失、费用、损害赔偿或开支 (包括合理的律师费用)，客户应确保 SISW 不受损害并向 SISW 做出赔偿。

3. **维护服务** 不管本协议有关维护和支持服务的条款如何规定，Polarion 软件的维护服务都不包括与 Polarion 软件相关的电话支持，除非本 Polarion 修订协议的条款和条件明确规定。此外，除本协议的条款与条件外，以下条款与条件应适用于 Polarion 软件相关的维护服务。

3.1. **维护服务级别** 有三种不同的维护服务套餐可供选择：铜级、银级和金级。每种维护服务套餐提供不同级别的服务，如下所述。

3.1.1. 铜级维护服务

(a) **额外附加服务** 除协议中规定的错误纠正和软件升级服务外，SISW 还为铜级维护服务客户提供下列服务：

- Polarion 软件安装、升级和配置建议；
- 额外扩展建议；
- 日志分析；

- GTAC 门户网站 (<http://www.siemens.com/gtac>) (“GTAC 门户网站”) 中 Polarion 软件相关 SISW 自助资源的访问权限。

- (b) 在线支持 铜级维护服务客户有权创建事件报告和支持请求。事件报告和支持请求的管理和审核以在线方式进行。GTAC 门户网站每天 24 小时/每周 7 天 (“24/7”) 均可访问。客户应就可疑问题或错误向 SISW 提供充足的信息及其发生情形，以便 SISW 在其系统中重现该问题。
- (c) 技术联系人 铜级维护服务客户应指定一 (1) 名接受过 SISW Polarion 软件培训的客户员工为指定技术联系人。该指定技术联系人将是客户经营场址的主要联系人，负责就维护服务与 SISW 进行联系。SISW 提供任何维护服务时，客户的技术联系人必须在场。客户可以通过事先书面通知 SISW 的方式，不时变更最初指定的技术联系人。
- (d) 服务级别响应和覆盖时间 SISW 将按照以下根据事件报告的复杂性和严重程度划分的表格，尽力就所有事件报告或支持请求提供第一时间响应：

事件报告分级	#1 – 严重	#2 – 高	#3 – 中 以及 #4 – 低
目标响应时间	24 小时	36 小时	48 小时

响应时间根据 GTAC 门户网站中公布的 SISW GTAC 事件报告分级来确定。

- (e) 办公时间 相关支持服务由特定软件产品相应支持中心提供，并覆盖 SISW GTAC 门户网站中列明的客户所在地域。支持服务在相应区域支持中心的正常办公时间内提供，该区域的节假日时间除外。

3.1.2. 银级维护服务 银级维护服务客户将获得全部铜级维护服务内容以及下列额外服务：

- (a) 额外技术联系人 额外增加一 (1) 名客户技术联系人，总计两 (2) 名客户技术联系人。
- (b) 电话支持 客户有权拨打 SISW 提供的电话，呼叫 SISW GTAC 门户网站中列明的特定软件产品相应支持中心，为特定 Polarion 软件产品寻求电话支持。如果客户通过 SISW 授权的渠道合作伙伴获得了软件许可，则客户有权在授权 SISW 渠道合作伙伴规定的正常办公时间内获得授权渠道合作伙伴的一线电话支持，授权渠道合作伙伴认可的节假日除外。
- (c) 远程协助 根据请求并经客户与 SISW 协商一致，SISW 可通过远程连接提供支持服务。
- (d) Polarion 托管服务资格 SISW 仅就银级或更高级别维护服务套餐中的 Polarion 软件为客户提供托管软件服务。此类托管软件服务是单独付费的服务活动，SISW 和客户需就此另行签署协议。
- (e) 项目协调支持 收到正在运作和即将到来的项目的路线图或计划后，SISW 支持团队会在确定问题及事件报告优先顺序并依次解决的过程中一一考虑这些项目特定的信息。
- (f) 群集支持 经客户请求，将根据最佳实践提供群集设置问题建议以及群集微调技巧。
- (g) API 支持 SISW 将提供有关如何使用随同 Polarion 软件一起交付的 API 的建议和指导。

- (h) 服务级别响应和覆盖时间 SISW 将按照以下根据事件报告的复杂性和严重程度划分的表格，尽力就所有事件报告或支持请求提供第一时间响应：

事件报告分级	#1 – 严重	#2 – 高	#3 – 中 以及 #4 – 低
目标响应时间	12 小时	24 小时	36 小时

响应时间根据 GTAC 门户网站中公布的 SISW GTAC 事件报告分级来确定。

- (i) 办公时间 相关支持服务由特定软件产品相应支持中心提供，并覆盖 SISW GTAC 门户网站中列明的客户所在地域。支持服务在相应区域支持中心的正常办公时间内提供，该区域的节假日时间除外。
- 3.1.3. 金级维护服务 金级维护服务客户将获得所有银级维护服务内容（其中也包含铜级维护服务内容）以及下列额外服务：
- (a) 额外技术联系人 额外增加三 (3) 名客户技术联系人，总计五 (5) 名客户技术联系人。
- (b) 性能诊断 接到服务器性能下降的事件报告后，SISW 将查看客户的服务器配置，对比最佳实践以及与一般客户群合作所累积的经验，并为客户提供建议纠正措施。除非 SISW 与客户就此类服务另行达成付费服务约定，否则客户需自行实施这些措施且 SISW 不会代客户执行任何配置。
- (c) 定期环境审查 根据请求并经客户与 SISW 协商一致，SISW 可对安装 Polarion 软件的系统环境进行定期审查（每年 2 次）并向客户提供一份报告，报告内容包含可采取纠正措施（如升级硬件或许可等）的建议。
- (d) 计划内周末支持 根据客户请求，SISW 可在周末安排技术支持工程师为客户在周末举办的涉及使用 Polarion 软件的任何活动提供支持服务（但每年不超过两次），前提是：(i) 此类请求必须在该周末开始前至少两周以书面形式提出；(ii) 必须将与计划活动相关的技术详情随同请求一并提交至 SISW，如，包括但不限于项目计划、项目时间表、项目人员联络资料等；以及 (iii) 客户自负费用和 risk，在周末开始前向 SISW 的技术支持工程师确保并确认提供对客户系统环境的远程访问。在可提供和收取额外费用的前提下，SISW 可酌情同意客户的额外周末支持请求，并根据另外签订的协议和工作说明书，以专业服务的方式履行此类支持服务。
- (e) Polarion 升级支持 SISW 可提供将软件升级到更新版本的相关建议和协助。但是，除非 SISW 与客户就此类服务另行达成付费服务约定，否则客户需自行实施实际升级且 SISW 不会代客户执行任何配置。
- (f) 指定技术客户经理 SISW 可指派一名大技术客户经理作为客户的单点联系人，为该指定技术客户代表处理支持请求并提供直接联络信息。
- (g) 指定技术客户经理的年度现场拜访 指定技术客户经理每年将联系客户的技术联系人，在客户的场地安排一次会议，讨论 Polarion 软件的部署状况并回答技术联系人的任何问题。
- (h) 服务级别响应和覆盖时间 SISW 将按照以下根据事件报告的复杂性和严重程度划分的表格，尽力就所有事件报告或支持请求提供第一时间响应：

事件报告分级	#1 – 严重	#2 – 高	#3 – 中 以及 #4 – 低
目标响应时间	1 小时	6 小时	12 小时

严重性等级为“1 – 危急”的事件报告或支持请求必须使用电话发起。响应时间根据 GTAC 门户网站中公布的 SISW GTAC 事件报告分级来确定。

- (i) 办公时间 相关支持服务由 SISW GTAC 门户网站中列明的特定软件产品的适用支持中心提供。对于金级维护服务客户，可在周一至周五的任何时间获取支持，相应支持中心所在国家或地区的节假日时间除外。

3.2. 不受支持的运行环境 维护服务仅适用于在许可和相关软件文档中所述条件和设计环境下使用的 Polarion 软件的运行。如果 Polarion 软件在不受支持的平台上运行或经 SISW 或其任何关联公司或分包商之外的任何人修改或变动（在 SISW 的明确指导下进行的修改或变动不在此限），则 SISW 无需提供任何维护服务。受支持的配置和硬件环境在软件文档中均有记录，在 SISW 的网站或 GTAC 门户网站中亦有提供。

3.3. 必备知识 Polarion 软件旨在供计算机专业人士用于商业或教育目的。Polarion 软件产品的管理需要有基本的技能组合，包括但不限于在安装和维护基于生产网络的技术方面的经验。客户负责管理和升级其自己安装的软件产品。购买维护服务套餐后，SISW 将就此提供专业指导，但不能提供分步维护和安装协助。如需此类实施操作的更多协助，请考虑使用发布在 SISW 网站或 GTAC 门户网站中的相关资源。