

# POLARION-SOFTWARE

## Productspecifieke Voorwaarden

Deze Productspecifieke Voorwaarden (hierna: het "Polarion-amendement") maken een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Klant en SISW. Ze zijn uitsluitend van toepassing op de software die onder de generieke naam 'Polarion' of een latere, door SISW gekozen naam door SISW wordt verkocht (hierna: de "Polarion-software"). Dit Polarion-amendement is niet van toepassing op eventuele Software-as-a-Service die SISW aanbiedt.

### 1. Productspecifieke definities voor de Polarion-software.

- 1.1. "Met de Klant Verbonden Ondernemingen" Ondernemingen die de controle over Klant hebben, die onder de controle van Klant vallen, of waarover gezamenlijk met de Klant de controle wordt uitgeoefend. Voor de toepassing van deze definitie wordt onder "controle" verstaan de directe of indirecte eigendom van meer dan 50% van de stemgerechtigde aandelen van een verbonden onderneming.
- 1.2. "Geautoriseerde vertegenwoordigers" Heeft de betekenis die is gedefinieerd in de Overeenkomst, maar alleen voor het gebruik van Polarion-software is de vereiste dat consultants, vertegenwoordigers en aannemers van Klant werkzaam moeten zijn op het terrein van de Klant niet van toepassing.
- 1.3. "Geautoriseerde Gebruikers" De personen zoals in de Overeenkomst bepaald, alsook uitsluitend met betrekking tot het gebruik van de Polarion-software, de werknemers van met de Klant Verbonden Ondernemingen.
- 1.4. "Gelijktijdige-gebruikerslicenties" Bij licenties van dit type mag de Software op één server op de in de LSDA genoemde locatie worden geïnstalleerd en is de toegang tot de Software op elk moment beperkt tot het maximale aantal gelijktijdige Geautoriseerde Gebruikers voor wie op grond van deze Overeenkomst rechtsgeldig licenties zijn verkregen.
- 1.5. "Persoonsgebonden licenties" Bij licenties van dit type mag de Software op één server op de in de LSDA genoemde locatie worden geïnstalleerd en is de toegang tot de Software beperkt tot de door Klant genoemde personen binnen zijn organisatie voor wie op die locatie op grond van deze Overeenkomst rechtsgeldig licenties zijn verkregen. Klant heeft het recht om Persoonsgebonden licenties te wijzigen, met dien verstande dat een Persoonsgebonden licentie niet vaker dan één keer per kalendermaand mag worden gewijzigd.

2. Wereldwijde licentie. Afhankelijk van de bepalingen in de Overeenkomst met betrekking tot inachtneming van de geldende (her)exportwet- en regelgeving geeft elke door SISW verleende licentie voor Polarion-software Geautoriseerde gebruikers het recht om de uitvoerbare vorm van de Polarion-software overal ter wereld te benaderen en te gebruiken. Klant zorgt ervoor dat de met de Klant Verbonden Ondernemingen zich aan de voorwaarden van deze Overeenkomst houden. Klant vrijwaart SISW voor alle verliezen, kosten, schade of lasten (daaronder begrepen in redelijkheid gemaakte advocaatskosten) die voor SISW mochten ontstaan als gevolg van niet-nakoming van de voorwaarden van deze Overeenkomst door een Met de Klant Verbonden Onderneming.

3. Onderhoudsdiensten. Niettegenstaande de bepalingen in de Overeenkomst aangaande onderhouds- en ondersteuningsdiensten is telefonische ondersteuning voor Polarion-software niet inbegrepen in de Onderhoudsdiensten voor Polarion-software, behalve zoals bepaald in de voorwaarden van dit Polarion-amendement. Bovendien zijn, naast de algemene voorwaarden van de Overeenkomst, de volgende voorwaarden van toepassing op de Onderhoudsdiensten voor Polarion-software.

3.1. Onderhoudsniveaus. Onderhoudsdiensten worden aangeboden in drie verschillende niveaus: Brons, Zilver en Goud. Elk Onderhoudsniveau biedt een ander dienstverleningsniveau, zoals hierna omschreven.

#### 3.1.1. Onderhoudsniveau Brons.

(a) Aanvullend inbegrepen diensten. Naast de in de Overeenkomst genoemde diensten inzake correcties van fouten en updates van Software, verleent SISW tevens de navolgende diensten aan Klanten met Onderhoudsniveau Brons:

- Advies over installatie, updates en configuratie van de Polarion-software;
- Advies inzake extra uitbreidingen;
- Logboekanalyse;
- Toegang tot de zelfservicevoorzieningen van SISW voor Polarion-software via de GTAC-webportal (<http://www.siemens.com/gtac>) (hierna: de "GTAC-webportal").

(b) Online Ondersteuning. Klanten met Onderhoudsniveau Brons mogen incidentrapporten en ondersteuningsverzoeken aanmaken. Het beheren en bekijken van incidentrapporten en ondersteuningsverzoeken vindt online plaats. De GTAC-

webportal is vierentwintig uur per dag/zeven dagen per week ("24/7") toegankelijk. Klant dient aan SISW voldoende informatie over een vermoedelijk probleem of een vermoedelijke Fout te verstrekken, met vermelding van de omstandigheden waaronder dat probleem of die Fout zich heeft voorgedaan, zodat SISW het probleem op haar systemen kan reproduceren.

- (c) Technische Contactpersonen. Klanten met Onderhoudsniveau Brons wijzen één medewerker van Klant aan die training van SISW inzake de Polarion-software heeft gekregen als technisch contactpersoon. Deze aangewezen technische contactpersoon is de primaire contactpersoon op de locatie van Klant die voor Onderhoudsdiensten contact met SISW opneemt. Er moet een technische contactpersoon van Klant aanwezig zijn wanneer SISW Onderhoudsdiensten verleent. De oorspronkelijk door Klant aangewezen technische contactpersonen kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd door SISW daarvan schriftelijk van tevoren op de hoogte te stellen.
- (d) Reactietijden voor onderhoudsniveaus. SISW streeft ernaar binnen de in de tabel genoemde tijden een eerste reactie op een incidentrapport of ondersteuningsverzoek te geven, afhankelijk van de complexiteit en ernst van het incidentrapport:

Classificatieniveau incidentenrapport	1 – Kritiek	2 – Hoog	3 – Algemeen en 4 – Laag
Beoogde responstijd	24 uur	36 uur	48 uur

De reactietijd is afhankelijk van het SISW-classificatieniveau voor incidentrapporten, zoals vermeld in de GTAC-webportal.

- (e) Openingstijden. Onderhoudsdiensten worden geleverd door het ondersteuningscentrum dat het specifieke Softwareproduct ondersteunt en dat dekking biedt voor het Grondgebied waar de Klant gevestigd is, zoals vermeld op SISW's GTAC webportal. Ondersteuning is beschikbaar tijdens de normale kantooruren van het ondersteuningscentrum dat ondersteuning voor het Grondgebied biedt, behalve op de openbare feestdagen die op dergelijke locaties in acht worden genomen.
- 3.1.2. Onderhoudsniveau Zilver. Klanten met Onderhoudsniveau Zilver krijgen naast alle voordelen van het niveau Brons tevens de navolgende voordelen.
- (a) Extra technische contactpersonen. Klant heeft recht op één extra technische contactpersoon en heeft derhalve recht op in totaal twee technische contactpersonen.
  - (b) Telefonische ondersteuning. Klant heeft recht op telefonische ondersteuning voor specifieke Polarion-softwareproducten via het nummer dat SISW ter beschikking stelt voor het ondersteuningscentrum dat het specifieke Softwareproduct ondersteunt, zoals vermeld in de GTAC-webportal. Indien Klant de Softwarelicentie heeft aangekocht via een door SISW geautoriseerde channel partner, zal Klant het recht hebben om telefonische eerstelijns-ondersteuning te krijgen van de geautoriseerde channel partner gedurende de normale kantooruren vastgesteld door de channel partner, met uitzondering van openbare feestdagen die door de channel partner erkend worden.
  - (c) Ondersteuning op afstand. SISW verleent op verzoek van en in overleg met Klant ondersteuningsdiensten via een externe verbinding.
  - (d) Voorwaarden voor toegang tot Polarion-hostingdiensten. Hosting- of beheerde-softwarediensten worden door SISW uitsluitend aan Klanten verleend voor Polarion-software die onder een Onderhoudspakket met niveau Zilver of hoger valt. Dergelijke hosting- of beheerde-softwarediensten worden verleend op grond van een afzonderlijke, betalende dienstopdracht en een afzonderlijke overeenkomst die door SISW en Klant wordt aangegaan.
  - (e) Op project afgestemde Ondersteuning. Op voorwaarde dat SISW een (stappen)plan met lopende en aankomende projecten heeft ontvangen, zal het SISW-ondersteuningsteam deze projectspecifieke informatie in aanmerking nemen bij bepalen van de prioriteit van en het verwerken van problemen en incidentrapporten.
  - (f) Ondersteuning inzake clusters. Op verzoek worden op basis van 'best practices', probleemspecifieke adviezen verleend inzake de configuratie van Clusters en tips voor het finetunen van Clusters gegeven.
  - (g) Ondersteuning voor API's. SISW biedt advies en begeleiding inzake het gebruik van de API's die bij de Polarion-software worden geleverd.
  - (h) Reactietijden voor onderhoudsniveaus. SISW streeft ernaar binnen de in de tabel genoemde tijden een eerste reactie op een incidentenrapport of ondersteuningsverzoek te geven, afhankelijk van de complexiteit en ernst van het incidentenrapport:

Classificatieniveau incidentenrapport	1 – Kritiek	2 – Hoog	3 – Algemeen en 4 – Laag
Beoogde responstijd	12 uur	24 uur	36 uur

De reactietijd is afhankelijk van het SISW-classificatieniveau voor incidentenrapporten, zoals vermeld in de GTAC-webportal.

- (i) Openingstijden. Onderhoudsdiensten worden geleverd door het ondersteuningscentrum dat het specifieke Softwareproduct ondersteunt en dat dekking biedt voor het Grondgebied waar de Klant gevestigd is, zoals vermeld op SISW's GTAC webportal. Ondersteuning is beschikbaar tijdens de normale kantooruren van het ondersteuningscentrum dat ondersteuning voor het Grondgebied biedt, behalve op de openbare feestdagen die op dergelijke locaties in acht worden genomen.
- 3.1.3. Onderhoudsniveau Goud. Klanten met Onderhoudsniveau Goud krijgen naast alle voordelen van het niveau Zilver (dat ook de voordelen van het niveau Brons omvat) tevens de navolgende voordelen.
- (a) Extra technische contactpersonen. Klant heeft recht op drie extra technische contactpersonen en heeft derhalve recht op in totaal vijf technische contactpersonen.
  - (b) Diagnose van prestaties. Na ontvangst van een incidentrapport met betrekking tot verminderde serverprestaties, zal SISW de serverconfiguratie van Klant evalueren, vergelijken met de best practices en beoordelen op basis van de ervaring die zij bij haar klanten in het algemeen heeft opgedaan en vervolgens Klant meedelen welke corrigerende maatregelen kunnen worden getroffen. Klant dient deze maatregelen zelf te implementeren; SISW voert geen configuratiewerkzaamheden namens Klant uit, tenzij SISW en Klant daarvoor een afzonderlijke, betalende dienstopdracht zijn overeengekomen.
  - (c) Geplande omgevingsevaluatie. Op verzoek van en in overleg met Klant voert SISW twee keer per jaar een evaluatie uit van de systeemomgeving waarin de Polarion-software is geïnstalleerd en verstrekt zij aan Klant een rapport met advies over eventuele corrigerende maatregelen die kunnen worden getroffen (zoals upgrade van hardware of licenties).
  - (d) Geplande ondersteuning tijdens het weekend. Op verzoek van de Klant, maar niet vaker dan tweemaal per jaar, zal SISW een technische ondersteuningstechnicus beschikbaar stellen tijdens het weekeinde om ondersteuningsdiensten te leveren voor activiteiten ten behoeve van het gebruik van de Polarion-software door de Klant tijdens dat weekeinde, op voorwaarde dat (i) het verzoek daartoe tenminste twee weken voor het betreffende weekeinde schriftelijk is ingediend, (ii) tegelijk met het verzoek de technische details van de geplande activiteit naar SISW zijn gezonden, zoals, maar niet beperkt tot, het projectplan, de tijdsplanning van het project, de contactgegevens van de projectmedewerkers, enzovoort en (iii) vóór aanvang van het weekeinde remote toegang tot de systeemomgeving van de Klant voor de ondersteuningstechnicus van SISW verzekerd en bevestigd is door de Klant, voor eigen risico en rekening van de Klant. Afhankelijk van beschikbaarheid kan SISW, naar eigen inzicht en tegen meerprijs, extra ondersteuningsverzoeken van de klant in het weekeinde toestaan en dergelijke ondersteuningsdiensten als professionele diensten onder een afzonderlijke overeenkomst en statement-of-work leveren.
  - (e) Ondersteuning voor Polarion-upgrades. SISW biedt advies en hulp bij het upgraden van software naar een nieuwere versie. Klant dient de betrokken upgrade echter zelf uit te voeren; SISW voert geen configuratiewerkzaamheden namens Klant uit, tenzij SISW en Klant daarvoor een afzonderlijke, betalende dienstopdracht zijn overeengekomen.
  - (f) Toegewezen technische accountmanager. SISW wijst een primaire technische accountmanager aan bij wie Klant ondersteuningsverzoeken kan indienen en verstrekt contactgegevens via welke rechtstreeks contact met deze aangewezen technische accountmanager kan worden opgenomen.
  - (g) Jaarlijks bezoek ter plaatse bij de Klant door Toegewezen technische accountmanager. Eens per jaar neemt de toegewezen technische accountmanager contact op met de technische contactpersonen van Klant om een bijeenkomst bij de Klant te regelen teneinde de status van de implementatie van de Polarion-software te bespreken en eventuele vragen van de technische contactpersonen te beantwoorden.
  - (h) Reactietijden voor onderhoudsniveaus. SISW streeft ernaar binnen de in de tabel genoemde tijden een eerste reactie op een incidentrapport of ondersteuningsverzoek te geven, afhankelijk van de complexiteit en ernst van het incidentrapport:

Classificatieniveau incidentenrapport	1 – Kritiek	2 – Hoog	3 – Algemeen en 4 – Laag
Beoogde responstijd	1 uur	6 uur	12 uur

Incidentenrapporten of ondersteuningsverzoeken met de classificatie “1- Kritiek” moeten telefonisch worden gemeld. De reactietijd is afhankelijk van het SISW-classificatieniveau voor incidentenrapporten, zoals vermeld in de GTAC-webportal.

- (i) Openingstijden. Ondersteuningsdiensten worden geleverd door het ondersteuningscentrum dat het specifieke Softwareproduct ondersteunt en dat dekking biedt voor het Grondgebied waar de Klant gevestigd is, zoals vermeld op SISW's GTAC webportal. Voor Onderhoudsdiensten op Gold-niveau is Klantondersteuning op elk tijdstip van de dag beschikbaar van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van openbare feestdagen die in acht worden genomen in het land of de regio waar het betreffende ondersteuningscentrum gevestigd is.
- 3.2. Niet-ondersteunde gebruiksomgeving. Onderhoudsdiensten worden uitsluitend verleend voor zover die betrekking hebben op de werking van de Polarion-software bij gebruik onder de omstandigheden en in de omgeving waarvoor deze is ontwikkeld, zoals beschreven in de licentie en de documentatie bij de desbetreffende Software. SISW is niet verplicht om Onderhoudsdiensten te verlenen indien de Polarion-software draait op een niet-ondersteund platform of als de Polarion-software is aangepast of gewijzigd door een derde buiten SISW, een van haar verbonden ondernemingen of een van haar onderaannemers, tenzij een dergelijke wijziging op de uitdrukkelijke aanwijzing van SISW is aangebracht. De ondersteunde configuraties en hardwareomgevingen zijn gedocumenteerd in de documentatie bij de Software of zijn te vinden op de website van SISW of in de GTAC-webportal.
- 3.3. Vereiste voorkennis. Polarion-software is bedoeld voor commercieel of educatief gebruik door computerdeskundigen. Het beheren van Polarion-softwareproducten vergt algemene technische vaardigheden, daaronder begrepen maar niet beperkt tot ervaring met het installeren en onderhouden van internet gebaseerde productietechnologieën. Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor het beheren en upgraden van hun installaties. Als de Klant Onderhoudspakketten heeft aangekocht, biedt SISW deskundige begeleiding op dat gebied, maar SISW kan geen stapsgewijze onderhouds- en installatiehulp bieden. Indien u nadere assistentie nodig hebt bij dit aspect van de implementatie, verwijzen wij u naar de informatie op de website van SISW of in de GTAC-webportal.