

POLARION SOFTWARE

Produktspezifische Bedingungen

Die vorliegenden produktspezifischen Bedingungen („Polarion Vertragszusatz“) sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und SISW geschlossenen Rahmenvertrages. Sie gelten ausschließlich für die Software, die von SISW unter der Bezeichnung Polarion oder einer von SISW gewählten Nachfolgerbezeichnung verkauft wird („Polarion Software“). Dieser Polarion Vertragszusatz gilt nicht für von SISW bereitgestellte Software-as-a-Service-Angebote.

1. Produktspezifische Definitionen für Polarion Software.

- 1.1. „Verbundene Unternehmen des Kunden“ sind Unternehmen, die den Kunden kontrollieren, vom Kunden kontrolliert werden oder unter gemeinsamer Kontrolle mit dem Kunden stehen. Im Sinne dieser Definition bedeutet „Kontrolle“ das direkte oder indirekte Halten von mehr als 50 % der Stimmrechte eines verbundenen Unternehmens.
- 1.2. „Bevollmächtigte“ hat die Bedeutung, wie im Rahmenvertrag definiert, jedoch ist es ausschließlich im Zusammenhang mit Polarion Software nicht erforderlich, dass die Berater, Vertreter und Auftragnehmer in den Räumlichkeiten des Kunden arbeiten.
- 1.3. „Authorized Users“ haben die im Rahmenvertrag definierte Bedeutung, wobei – ausschließlich für die Nutzung der Polarion Software – die Mitarbeiter der verbundenen Unternehmen des Kunden einbezogen werden.
- 1.4. „Concurrent User“-Lizenzen bedeutet, dass die Software auf einem (1) Server an dem im LSDA angegebenen Standort installiert werden darf und dass der Zugriff zu jeder Zeit auf die maximale Anzahl an gleichzeitigen Authorized Usern begrenzt ist, für die unter diesem Rahmenvertrag gültige Lizenzen für den betreffenden Standort erworben wurden.
- 1.5. „Named User“-Lizenzen bedeutet, dass die Software auf einem (1) Server an dem im LSDA angegebenen Standort installiert werden darf und dass der Zugriff auf die Software auf die Personen innerhalb des Kundenunternehmens beschränkt ist, die vom Kunden namentlich festgelegt wurden und für die unter dem Rahmenvertrag gültige Lizenzen für den betreffenden Standort erworben wurden. Der Kunde hat das Recht, Named User-Lizenzen zu ändern, vorausgesetzt, dass keine Named User-Lizenz häufiger als einmal pro Kalendermonat geändert wird.

2. **Weltweite Lizenzierung.** Gemäß den Bestimmungen der Vereinbarung zur Einhaltung der geltenden Ausführ-, Wiederausfuhr- und Zollvorschriften erlaubt jede von SISW eingeräumte Lizenz für die Polarion Software Authorized Usern den weltweiten Zugriff auf die ausführbare Form der Polarion Software und deren Nutzung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dafür Sorge zu tragen, dass die Bedingungen dieses Rahmenvertrages von den verbundenen Unternehmen des Kunden eingehalten werden. Der Kunde wird SISW für alle Verluste, Kosten, Schäden oder Aufwendungen (einschließlich angemessener Anwaltskosten) schadlos halten und entschädigen, die SISW dadurch entstanden sind, dass ein verbundenes Unternehmen des Kunden die Bedingungen dieses Rahmenvertrages nicht eingehalten hat.

3. **Pflegeservices.** Ungeachtet der Bestimmungen im Rahmenvertrag hinsichtlich Pflegeservices und Supportleistungen ist telefonischer Support in den Pflegeservices für die Polarion Software, vorbehaltlich der Bedingungen in diesem Polarion Vertragszusatz, nicht eingeschlossen. Darüber hinaus kommen neben den Bedingungen des Rahmenvertrages die folgenden Bedingungen für die Pflegeservices hinsichtlich der Polarion Software zur Anwendung.

3.1. **Levels der Pflegeservices.** Pflegeservices sind in drei unterschiedlichen Paketen verfügbar: Bronze, Silver und Gold. Die einzelnen Pflegeservicepakete bieten, wie unten angegeben, unterschiedliche Servicelevels.

3.1.1. Pflegeservicelevel Bronze.

(a) **Zusätzliche eingeschlossene Services.** Neben den im Rahmenvertrag angegebenen Fehlerbehebungs- und Software-Update-Services erbringt SISW für Kunden mit Pflegeservicelevel Bronze die folgenden Leistungen:

- Beratung in Bezug auf die Installation, Aktualisierung und Konfiguration der Polarion Software
- Beratung in Bezug auf zusätzliche Erweiterungen
- Protokollanalyse
- Zugriff auf die Self-Service-Ressourcen für die Polarion Software im GTAC-Webportal (<http://www.siemens.com/gtac>) („GTAC-Webportal“)

(b) **Online-Support.** Kunden mit Pflegeservicelevel Bronze sind berechtigt, Störungen zu melden und Supportanfragen zu stellen. Die Verwaltung und Überprüfung der Störungsmeldungen und Supportanfragen erfolgt online. Das GTAC-Webportal ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche („24/7“) verfügbar. Der Kunde wird SISW ausreichende

Informationen über ein vermutetes Problem oder einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen das Problem oder der Fehler aufgetreten ist, zur Verfügung stellen, damit SISW das Problem auf eigenen Systemen reproduzieren kann.

- (c) Technische Ansprechpartner. Kunden mit Pflegeservicelevel Bronze bestimmen einen (1) Mitarbeiter, der von SISW im Umgang mit der Polarion Software geschult wurde, als technischen Ansprechpartner. Dieser namentlich genannte Ansprechpartner fungiert als primärer Ansprechpartner am Kundenstandort, der SISW kontaktieren kann, um Pflegeservices in Anspruch zu nehmen. Zu den Zeiten, zu denen SISW Pflegeservices erbringt, muss ein technischer Ansprechpartner des Kunden anwesend sein. Die ursprünglich vom Kunden namentlich genannten technischen Ansprechpartner können nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an SISW von Zeit zu Zeit ausgetauscht werden.
- (d) Reaktions- und Deckungszeiten der Servicelevels. SISW ist bemüht, eine erste Antwort auf eine Störungsmeldung oder Supportanfrage gemäß der folgenden Tabelle bereitzustellen, welche sich nach der Komplexität und Dringlichkeit einer Störungsmeldung richtet:

Klassifikationslevel der Störungsmeldung	Level 1 – Kritisch	Level 2 – Hoch	Level 3 – Allgemein und Level 4 – Niedrig
Angestrebte Reaktionszeit	24 Stunden	36 Stunden	48 Stunden

Die Reaktionszeiten sind entsprechend den Klassifikationslevels für Störungsmeldungen des GTAC von SISW angegeben, die im GTAC-Webportal zu finden sind.

- (e) Geschäftszeiten. Supportleistungen werden von dem Support Center erbracht, das gemäß der Liste im GTAC-Webportal von SISW für den Support des bestimmten Softwareprodukts und für das Vertragsgebiet, in dem der Kunde ansässig ist, zuständig ist. Support steht dem Kunden während der üblichen Geschäftszeiten des für das Vertragsgebiet zuständigen Support Centers, außer an Feiertagen an dem jeweiligen Standort, zur Verfügung.

3.1.2. Pflegeservicelevel Silver. Kunden mit Pflegeservicelevel Silver erhalten sämtliche Leistungen des Bronze-Levels sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen.

- (a) Zusätzliche technische Ansprechpartner. Einen (1) zusätzlichen technischen Ansprechpartner auf Kundenseite bei insgesamt zwei (2) technischen Ansprechpartnern auf Kundenseite.
- (b) Telefonischer Support. Der Kunde hat Anspruch auf telefonischen Support für bestimmte Polarion Softwareprodukte. Er erhält diesen Support, indem er die von SISW zur Verfügung gestellte Telefonnummer des Support Centers wählt, von dem das bestimmte Softwareprodukt gemäß der Liste im GTAC-Webportal betreut wird. Hat der Kunde die Software über einen von SISW autorisierten Vertriebspartner lizenziert, dann hat der Kunde während der vom autorisierten SISW-Vertriebspartner festgelegten regulären Geschäftszeiten mit Ausnahme der vom autorisierten Vertriebspartner eingehaltenen Feiertage Anspruch auf telefonischen First-Line-Support durch den autorisierten Vertriebspartner.
- (c) Fernunterstützung. SISW erbringt die Supportleistungen auf Anfrage über eine Fernverbindung und nach einvernehmlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW.
- (d) Anspruch auf Polarion Hosting-Services. Hosting-Services oder Managed-Software-Services werden von SISW nur für Kunden von Polarion Software erbracht, die durch ein Pflegeservicepaket auf Silver-Level oder höher abgedeckt ist. Solche Hosting-Services oder Managed-Software-Services sind gesondert zu vergütende Leistungen und unterliegen einer separaten Vereinbarung zwischen SISW und dem Kunden.
- (e) Auf Projekt abgestimmter Support. Nach Erhalt einer Roadmap oder eines Plans über laufende und bevorstehende Projekte wird das SISW Support-Team diese projektspezifischen Informationen bei der Priorisierung und Behandlung von Problemen und Störungsmeldungen berücksichtigen.
- (f) Clustering-Support. Auf Anfrage erhält der Kunde konkrete Beratung zur Clustereinrichtung und Tipps für die Feinabstimmung eines Clusters in Übereinstimmung mit bewährten Verfahren (Best Practices).
- (g) API-Support. SISW wird dem Kunden Ratschläge und Anleitungen zur Verwendung der APIs an die Hand geben, die mit der Polarion Software geliefert werden.
- (h) Reaktions- und Deckungszeiten der Servicelevels. SISW ist bemüht, eine erste Antwort auf eine Störungsmeldung oder Supportanfrage gemäß der folgenden Tabelle bereitzustellen, welche sich nach der Komplexität und Dringlichkeit einer Störungsmeldung richtet:

Klassifikationslevel der Störungsmeldung	Level 1 – Kritisch	Level 2 – Hoch	Level 3 – Allgemein und Level 4 – Niedrig
Angestrebte Reaktionszeit	12 Stunden	24 Stunden	36 Stunden

Die Reaktionszeiten sind entsprechend den Klassifikationslevels für Störungsmeldungen des GTAC von SISW angegeben, die im GTAC-Webportal zu finden sind.

- (i) Geschäftszeiten. Supportleistungen werden von dem Support Center erbracht, das gemäß der Liste im GTAC-Webportal von SISW für den Support des bestimmten Softwareprodukts und für das Vertragsgebiet, in dem der Kunde ansässig ist, zuständig ist. Support steht dem Kunden während der üblichen Geschäftszeiten des für das Vertragsgebiet zuständigen Support Centers, außer an Feiertagen an dem jeweiligen Standort, zur Verfügung.
- 3.1.3. Pflegeservicelevel Gold. Kunden mit Pflegeservicelevel Gold erhalten sämtliche Leistungen des Silver-Levels (welche die Leistungen des Bronze-Levels einschließen) sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen.
- (a) Zusätzliche technische Ansprechpartner. Drei (3) zusätzliche technische Ansprechpartner auf Kundenseite bei insgesamt fünf (5) technischen Ansprechpartnern auf Kundenseite.
- (b) Leistungsdiagnose. Nach Eingang einer Störungsmeldung über verminderte Serverleistung wird SISW die Serverkonfiguration des Kunden prüfen, mit bewährten Verfahren und Erfahrungswerten, die bei der Arbeit mit dem Kundenstamm allgemein zusammengetragen wurden, vergleichen und den Kunden in Bezug auf geeignete Korrekturmaßnahmen beraten. Der Kunde muss diese Maßnahmen selbst durchführen. SISW wird keine Konfigurationsmaßnahmen im Auftrag des Kunden vornehmen, außer wenn zwischen SISW und dem Kunden eine Vereinbarung über gesondert zu vergütende Leistungen für einen solchen Service geschlossen wurde.
- (c) Geplante Umgebungsprüfung. Auf Anfrage und wie zwischen dem Kunden und SISW einvernehmlich vereinbart, wird SISW die Systemumgebung, in der die Polarion Software installiert ist, regelmäßig prüfen (2 Mal pro Jahr) und dem Kunden einen Bericht mit Ratschlägen für Korrekturmaßnahmen (wie beispielsweise Upgrade der Hardware oder Lizenzen zur Verfügung stellen).
- (d) Geplanter Support am Wochenende. Auf Anfrage des Kunden, jedoch maximal zweimal jährlich, wird SISW einen technischen Support-Engineer an einem Wochenende zur Verfügung stellen, der Supportleistungen für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Nutzung der Polarion Software durch den Kunden an dem betreffenden Wochenende erbringt, sofern (i) eine solche Anfrage schriftlich mindestens zwei Wochen im Voraus vor dem angegebenen Wochenende gestellt wird, (ii) gleichzeitig mit der Anfrage die technischen Details der geplanten Aktivität an SISW gesendet werden, wie beispielsweise, ohne darauf beschränkt zu sein, der Projektplan, der Zeitrahmen des Projekts, die Kontaktdaten der Projektmitarbeiter, und (iii) Fernzugriff auf die Systemumgebung des Kunden für den technischen Support-Engineer von SISW auf Kosten und Risiko des Kunden sichergestellt ist und vor Beginn des Wochenendes vom Kunden bestätigt wird. Vorbehaltlich der Verfügbarkeit und gegen eine zusätzliche Vergütung kann SISW nach eigenem Ermessen Anfragen des Kunden nach zusätzlichen Supportleistungen am Wochenende nachkommen und solche Supportleistungen als professionelle Leistungen im Rahmen eines separaten Vertrags und einer separaten Leistungsbeschreibung erbringen.
- (e) Upgrade-Support für Polarion. SISW leistet Beratung und Unterstützung beim Software-Upgrade auf eine neuere Version. Der Kunde muss das tatsächliche Upgrade jedoch selbst durchführen. SISW wird Konfigurationsmaßnahmen im Auftrag des Kunden nur vornehmen, wenn zwischen SISW und dem Kunden eine Vereinbarung über gesondert zu vergütende Leistungen für einen solchen Service geschlossen wurde.
- (f) Zugewiesener technischer Account Manager. SISW wird einen technischen Key Account Manager ernennen, der als alleiniger Ansprechpartner für den Kunden fungiert, um Supportanfragen an diesen zugewiesenen technischen Account Representative zu richten und Details für den direkten Kontakt bereitzustellen.
- (g) Jährlicher Besuch des zugewiesenen technischen Account Managers vor Ort. Einmal im Jahr wird der zugewiesene technische Account Manager die technischen Ansprechpartner des Kunden kontaktieren und eine Besprechung am Standort des Kunden vereinbaren, um den Status der Bereitstellung der Polarion Software zu erörtern und eventuelle Fragen der technischen Ansprechpartner zu beantworten.
- (h) Reaktions- und Deckungszeiten der Servicelevels. SISW ist bemüht, eine erste Antwort auf eine Störungsmeldung oder Supportanfrage gemäß der folgenden Tabelle bereitzustellen, welche sich nach der Komplexität und Dringlichkeit einer Störungsmeldung richtet:

Klassifikationslevel der Störungsmeldung	Level 1 – Kritisch	Level 2 – Hoch	Level 3 – Allgemein und Level 4 – Niedrig
Angestrebte Reaktionszeit	1 Stunde	6 Stunden	12 Stunden

Störungsmeldungen oder Supportanfragen mit der Dringlichkeitsklassifikation „Level 1 – Kritisch“ müssen telefonisch durchgegeben werden. Die Reaktionszeiten sind entsprechend den Klassifikationslevels für Störungsmeldungen des GTAC von SISW angegeben, die im GTAC-Webportal zu finden sind.

- (i) Geschäftszeiten. Supportleistungen werden von dem jeweiligen Support Center erbracht, das gemäß der Liste im GTAC-Webportal von SISW für den Support des bestimmten Softwareprodukts und für das Vertragsgebiet, in dem der Kunde ansässig ist, zuständig ist. Für Kunden mit Pflegeservicelevel Gold sind Supportleistungen zu jeder Tageszeit von Montag bis Freitag, außer an Feiertagen in dem Land oder der Region, in der sich das zuständige Support Center befindet, verfügbar.
- 3.2. Nicht unterstützte Betriebsumgebung. Pflegeservices gelten nur für den Betrieb der Polarion Software, wenn sie unter den Bedingungen und in der Umgebung eingesetzt wird, für die sie gemäß der Beschreibung in der Lizenz und der maßgeblichen Softwaredokumentation vorgesehen ist. SISW ist zur Erbringung von Pflegeservices nicht verpflichtet, wenn die Polarion Software auf einer nicht unterstützten Plattform ausgeführt wird oder durch Dritte und nicht SISW oder ihre verbundenen Unternehmen oder Unterauftragnehmer geändert wurde, es sei denn, die Änderung wurde auf ausdrückliche Anweisung von SISW vorgenommen. Unterstützte Konfigurationen und Hardwareumgebungen sind in der Softwaredokumentation beschrieben oder auf der Website von SISW oder im GTAC-Webportal zu finden.
- 3.3. Vorausgesetzte Kenntnisse. Polarion Software ist zur Nutzung für kommerzielle oder Unterrichtszwecke durch professionelle Computernutzer vorgesehen. Für die Verwaltung der Polarion Softwareprodukte sind grundlegende technische Kenntnisse erforderlich, insbesondere Erfahrung mit der Installation und Pflege webbasierter Produktionstechnologien. Die Kunden sind für die Verwaltung und Aktualisierung ihrer Installationen selbst verantwortlich. Beim Erwerb von Pflegeservicepaketen stellt SISW sachkundige Anleitungen zum Umgang damit bereit, SISW ist jedoch nicht in der Lage, schrittweise Unterstützung für die Pflege und Installation zu bieten. Wenn Sie weitere Unterstützung bei der Umsetzung benötigen, beachten Sie bitte die Supportressourcen, die auf der Website von SISW oder im GTAC-Webportal veröffentlicht sind.