

# Polarion Software

## Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor Polarion Software ("Onderhoudsvoorwaarden voor Polarion") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Orderformulier worden aangemerkt met "POLAR" ("Polarion Software"). Deze Onderhoudsvoorwaarden voor Polarion vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW, de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben dezelfde betekenis als daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze Onderhoudsvoorwaarden voor Polarion:
  - (a) Onder "Getrapte Ondersteuning" worden verstaan de Onderhoudsdiensten die op grond van deze Onderhoudsvoorwaarden voor Polarion op meerdere niveaus worden aangeboden.
  - (b) Een "Incidentmelding" is een vraag die door de Klant telefonisch of elektronisch via de GTAC-ondersteuningswebsite wordt geregistreerd.
  
2. **GETRAPTE ONDERSTEUNING.** Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten volgens het Ondersteuningsniveau dat op het toepasselijke Orderformulier wordt vermeld ("Brons", "Zilver" of "Goud"). Elk Ondersteuningsniveau biedt een ander dienstverleningsniveau, zoals hierna wordt omschreven.
  - 2.1. **Niveau Brons.** Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten die in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW worden vermeld met de volgende aanpassingen en aanvullende diensten:
    - (a) Geen telefonische ondersteuning. Telefonische ondersteuning in verband met de Polarion Software is niet inbegrepen.
    - (b) Online ondersteuning. Klanten met niveau Brons mogen uitsluitend Incidentmeldingen aanmaken via de GTAC-webportal. Het beheren en bekijken van de Incidentmeldingen vindt online plaats. De GTAC-webportal is vierentwintig uur per dag/zeven dagen per week ("24/7") toegankelijk.
    - (c) Technische contactpersonen. Klanten met onderhoudsniveau Brons wijzen als technisch contactpersoon één medewerker van Klant aan die training van SISW inzake de Polarion Software heeft gekregen. Deze technische contactpersoon is de primaire contactpersoon op de locatie van Klant die voor Onderhoudsdiensten contact met SISW opneemt; deze persoon moet aanwezig zijn op het moment waarop SISW Onderhoudsdiensten verleent. De in eerste instantie door Klant aangewezen technische contactpersonen kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd door SISW daarvan schriftelijk van tevoren op de hoogte te stellen.
    - (d) Aanvullende Diensten. Daarnaast verleent SISW ook de volgende diensten aan klanten met onderhoudsniveau Brons:
      - Advies over het installeren, bijwerken en configureren van de Polarion Software;
      - Advies over aanvullende software-uitbreidingen die beschikbaar zijn via de Polarion Extension-portal;
      - Logboekanalyse voor Polarion Software;
      - Toegang tot de zelfservicevoorzieningen van SISW voor Polarion Software via de GTAC-webportal (<http://www.siemens.com/gtac>) (hierna: de "GTAC-webportal").
    - (e) Respons afhankelijk van ernst. SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen betrachten om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de binnengekomen ondersteuningsverzoeken in chronologische volgorde worden afgewerkt ("wie het eerst komt, het eerst maalt"). Incidentmeldingen worden geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit. Klant classificeert in eerste instantie elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen. Indien Klant geen prioriteitsklasse voor de melding opgeeft, wordt standaard uitgegaan van de klasse 'Algemeen'. De uiteindelijke vaststelling van de prioriteitsklasse wordt door SISW bepaald.

<b>Kritiek</b>	Uitsluitend gereserveerd voor incidenten waarbij het productiesysteem van Klant onbeschikbaar is of wanneer Klant van plan is het productiesysteem zeer binnenkort voor het eerst op te starten en dit probleem voorkomt dat het productiesysteem operationeel wordt.
<b>Hoog</b>	Er is sprake van ernstig functionaliteitsverlies, maar het productiesysteem van Klant blijft operationeel en de verwerking kan worden voortgezet.
<b>Middelhoog/ Algemeen</b>	Er is een storing in de functionaliteit opgetreden, maar de verwerking kan nog steeds worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritieke functie werkt niet goed.
<b>Laag</b>	Het gaat om een verzoek om service of informatie of er is een probleem met geringe impact geconstateerd.

- (f) Beoogde responstijden voor incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen betrachten om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven:

<b>Classificatieniveau incidentmeldingen</b>	<b>Kritiek</b>	<b>Hoog</b>	<b>Middelhoog/Algemeen &amp; Laag</b>
<b>Beoogde responstijd</b>	24 uur	36 uur	48 uur

**2.2. Niveau Zilver.** Klanten met niveau Zilver krijgen naast alle voordelen van het niveau Brons tevens de volgende 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 het recht op telefonische ondersteuning voor de Polarion Software zoals beschreven in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden.
- (c) Hulp op afstand. SISW verleent op verzoek van en in overleg met Klant ondersteuningsdiensten via een externe verbinding.
- (d) Voorwaarden voor Polarion-hostingdiensten. Cloudhosting- of beheerde-softwarediensten worden door SISW uitsluitend aan Klanten verleend voor Polarion Software die onder het Onderhoudsniveau Zilver of hoger valt. Dergelijke cloudhosting- of beheerde-softwarediensten worden verleend op grond van een afzonderlijke, aan kosten onderhevige dienstopdracht en een afzonderlijke overeenkomst die door SISW en Klant wordt aangegaan.
- (e) Projectspecifieke ondersteuning. Na ontvangst van een (stappen)plan met lopende en aankomende projecten zal SISW deze projectspecifieke informatie in aanmerking nemen bij het stellen van prioriteiten voor en het verwerken van problemen en Incidentmeldingen.
- (f) Ondersteuning voor clusters. Op verzoek worden op basis van optimale werkwijzen kwestiespecifieke adviezen inzake de configuratie van clusters en tips voor het afstemmen 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) Beoogde responstijden voor incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen betrachten om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven.

<b>Classificatieniveau incidentmeldingen</b>	<b>Kritiek</b>	<b>Hoog</b>	<b>Middelhoog/Algemeen &amp; Laag</b>
<b>Beoogde responstijd</b>	12 uur	24 uur	36 uur

**2.3. Niveau Goud.** Klanten met Onderhoudsniveau Goud krijgen naast alle voordelen van het niveau Zilver tevens de volgende 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 Incidentmelding van verslechterde serverprestaties zal SISW de serverconfiguratie van Klant evalueren, vergelijken met de optimale werkwijzen en de ervaring die onder haar klanten in het algemeen is opgedaan en vervolgens aan Klant meedelen welke corrigerende maatregelen kunnen worden getroffen. Klant dient deze maatregelen zelf uit te voeren; SISW voert geen configuratiewerkzaamheden namens Klant uit, tenzij SISW en Klant daarvoor een afzonderlijke, betaalde 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 Klant stelt SISW (echter niet vaker dan twee keer per jaar) tijdens het weekend een ondersteuningstechnicus ter beschikking om ondersteuningsdiensten te verlenen voor activiteiten waarbij tijdens dat weekend de Polarion Software door Klant wordt gebruikt, op voorwaarde dat: i) dat verzoek minimaal twee weken vóór het begin van dat weekend schriftelijk wordt ingediend, ii) tegelijk met dat verzoek de technische bijzonderheden van de geplande activiteit naar SISW worden gestuurd, zoals het projectplan, het tijdschema voor het project en de contactgegevens van de projectmedewerkers, en iii) Klant op eigen kosten en voor eigen risico de externe toegang voor de ondersteuningstechnicus van SISW tot de systeemomgeving van Klant verzekert en vóór het begin van het weekend bevestigt. Onder voorbehoud van beschikbaarheid kan SISW, te harer keuze en tegen meerkosten, instemmen met extra verzoeken van de klant voor ondersteuning in het weekend en dergelijke ondersteuningsdiensten als professionele diensten op grond van een afzonderlijke overeenkomst en Statement of Work verlenen.
- (e) Ondersteuning voor Polarion-upgrades. SISW biedt advies en hulp bij het upgraden van software naar een nieuwere versie. Klant dient de eigenlijke upgrade echter zelf uit te voeren; SISW voert geen configuratiewerkzaamheden namens Klant uit, tenzij SISW en Klant daarvoor een afzonderlijke dienstopdracht zijn overeengekomen.
- (f) Aangewezen technische accountmanager. SISW wijst een technische accountmanager aan als contactpersoon voor Klant met betrekking tot ondersteuningsverzoeken. SISW zal de rechtstreekse contactgegevens voor deze technische accountmanager verstrekken.
- (g) Jaarlijks bezoek ter plaatse. Eén keer per jaar ontmoet de aangewezen technische accountmanager de technische contactpersonen van Klant op de locatie van Klant om de implementatie van de Polarion Software te bespreken en vragen te beantwoorden.
- (h) Beoogde Responstijden voor Incidentmeldingen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen betrachten om binnen de volgende perioden, afhankelijk van de classificatie van de melding, een eerste reactie op een Incidentmelding te geven.

Classificatieniveau incidentmeldingen	Kritiek	Hoog	Middelhoog/Algemeen & Laag
Beoogde responstijd	1 uur	6 uur	12 uur

Incidentmeldingen of ondersteuningsverzoeken met de classificatie "Kritiek" moeten telefonisch worden doorgegeven.

- (i) Verlengde ondersteuningstijden. SISW accepteert Incidentmeldingen 24 uur per dag, van maandag tot en met vrijdag. De lokale vestiging in de desbetreffende tijdzone reageert tijdens normale kantoortijden in de Engelse taal. Buiten de lokale kantoortijden wordt de melding opgepakt door het eerstvolgende beschikbare ondersteuningsteam.

**3. VEREISTE VOORKENNIS.** Polarion Software is bedoeld voor commercieel of educatief gebruik door computerdeskundigen. Het beheer van Polarion Software vergt een bepaalde set technische vaardigheden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot ervaring met het installeren en onderhouden van op het web gebaseerde productietechnologieën. Klant is verantwoordelijk voor het beheren en upgraden van de installaties van de Polarion Software. Bij de aanschaf van Onderhoudsdiensten biedt SISW daarbij deskundige begeleiding, maar SISW kan geen stapsgewijze onderhouds- en installatiehulp bieden. Indien Klant verdere assistentie nodig heeft bij dit aspect van de implementatie, wordt Klant verwezen naar de schriftelijke informatiebronnen op de website van SISW of in de GTAC-webportal.