

OPROGRAMOWANIE POLARION

Warunki dotyczące produktu

Niniejsze warunki dotyczące produktu („Poprawka dotycząca Oprogramowania Polarion”) stanowią integralną część Umowy pomiędzy Klientem a SISW. Mają one zastosowanie wyłącznie do oprogramowania sprzedawanego przez SISW pod ogólną nazwą Polarion lub jakąkolwiek nadaną później nazwą, która może zostać wybrana przez SISW („Oprogramowanie Polarion”). Poprawka dotycząca Oprogramowania Polarion nie ma zastosowania do żadnej oferty oprogramowania jako usługi, którą SISW może proponować.

1. Definicje dotyczące produktów Oprogramowania Polarion.

- 1.1. „Podmioty powiązane Klienta” oznaczają spółki, które sprawują kontrolę nad Klientem, są kontrolowane przez Klienta lub podlegają wspólnej kontroli wraz z Klientem. Do celów niniejszej definicji określenie „kontrola” oznacza posiadanie w sposób bezpośredni lub pośredni ponad 50% papierów wartościowych podmiotu powiązanego dających prawo głosu.
- 1.2. „Autoryzowani Agenci” — określenie to otrzymuje znaczenie zdefiniowane w Umowie, przy czym wyłącznie do celów korzystania z Oprogramowania Polarion wymagane nie dotyczy konsultantów, agentów i zamawiających, którzy pracują na terenie Klienta.
- 1.3. „Autoryzowani Użytkownicy” — określenie to otrzymuje znaczenie zdefiniowane w Umowie, przy czym wyłącznie do celów korzystania z Oprogramowania Polarion obejmuje pracowników Podmiotów powiązanych Klienta.
- 1.4. „Licencja dla Jednoczesnych Użytkowników” oznacza licencję, na podstawie której Oprogramowanie można zainstalować na jednym (1) serwerze w lokalizacji określonej w Umowie LSDA, przy czym dostęp do Oprogramowania będzie w dowolnym momencie ograniczony do maksymalnej liczby jednoczesnych Autoryzowanych Użytkowników, dla których nabyto ważne dla takiej lokalizacji licencje zgodnie z niniejszą Umową.
- 1.5. „Licencja dla Wskazanego Użytkownika” oznacza licencję, na podstawie której Oprogramowanie można zainstalować na jednym (1) serwerze w lokalizacji określonej w Umowie LSDA, przy czym dostęp do Oprogramowania będzie ograniczony do takich osób w organizacji Klienta, które zostały przez niego wskazane i dla których zostały nabyte w sposób ważny licencje w takiej lokalizacji zgodnie z niniejszą Umową. Klientowi przysługuje prawo zmiany Licencji dla Wskazanego Użytkownika, z zastrzeżeniem że żadna taka zmiana pojedynczej Licencji dla Wskazanego Użytkownika nie może być dokonywana częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym.

2. **Udzielenie licencji obowiązującej na całym świecie.** Z zastrzeżeniem warunków Umowy odnoszących się do przestrzegania przepisów dotyczących (ponownego) eksportu i cła, każda licencja na Oprogramowanie Polarion udzielona przez SISW zezwala Autoryzowanym Użytkownikom na uzyskanie dostępu do wykonywalnej postaci Oprogramowania Polarion i korzystanie z niej w dowolnym miejscu na świecie. Klient zgadza się zapewnić, aby Podmioty powiązane Klienta przestrzegały warunków niniejszej Umowy. Klient zabezpieczy i zwolni SISW z odpowiedzialności przed wszelkimi stratami, kosztami, szkodami lub wydatkami (w tym uzasadnionymi kosztami obsługi prawnej) poniesionymi przez SISW w wyniku nieprzestrzegania przez Podmiot powiązany Klienta warunków niniejszej Umowy.

3. **Usługi Wsparcia/Utrzymania.** Niezależnie od warunków Umowy, dotyczących usług wsparcia i utrzymania, usługi wsparcia telefonicznego w związku z Oprogramowaniem Polarion nie są świadczone w ramach Usług Wsparcia/uUtrzymania Oprogramowania Polarion z wyjątkiem przypadków przewidzianych w warunkach niniejszej Poprawki Polarion.. Ponadto, oprócz warunków określonych w Umowie, w odniesieniu do usług wsparcia/utrzymania związanych z Oprogramowaniem Polarion mają zastosowanie następujące warunki.

3.1. **Poziomy usług wsparcia/utrzymania.** Usługi wsparcia/utrzymania są dostępne w trzech różnych pakietach: Brązowym, Srebrnym i Złotym. Każdy pakiet usług wsparcia/utrzymania zapewnia inny poziom usług zgodnie z określeniem poniżej.

3.1.1. Poziom brązowy usług wsparcia/utrzymania.

- (a) **Dodatkowe uwzględnione usługi.** SISW, oprócz określonych w Umowie usług korekty błędów i aktualizacji Oprogramowania, zapewni także Klientom, którym przysługuje poziom brązowy usług wsparcia/utrzymania, następujące usługi:
 - porady dotyczące instalowania, aktualizowania i konfigurowania Oprogramowania Polarion;
 - porady dotyczące dodatkowych rozszerzeń;
 - analiza rejestrów.

- dostęp do samoobsługowych zasobów dotyczących Oprogramowania Polarion w portalu internetowym GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) („Portal internetowy GTAC”).
- (b) Wsparcie przez Internet. Klienci, którym przysługuje poziom brązowy usług wsparcia/utrzymania, są upoważnieni do tworzenia zgłoszeń zdarzeń i żądań udzielenia wsparcia. Zarządzanie zgłoszeniami zdarzeń i żadaniami udzielenia wsparcia oraz dokonywanie ich przeglądu będzie odbywać się przez Internet. Dostęp do Portalu internetowego GTAC jest zapewniany całodobowo przez siedem dni w tygodniu. Klient jest zobowiązany zapewnić SISW wystarczające informacje dotyczące domniemanego problemu lub błędu oraz okoliczności jego wystąpienia, aby firma SISW mogła utworzyć dany problem w swoich systemach.
- (c) Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Klienci, którym przysługuje poziom brązowy usług wsparcia/utrzymania, wskażą jednego (1) pracownika, który odbył przeprowadzone przez SISW szkolenie w zakresie Oprogramowania Polarion, jako wyznaczoną osobę do kontaktu w sprawach technicznych. Wyznaczona osoba do kontaktu w sprawach technicznych będzie podstawową osobą do kontaktu w lokalizacji Klienta, która będzie kontaktować się z SISW w sprawie usług wsparcia/utrzymania. Osoba do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta musi być obecna w czasie świadczenia przez SISW jakichkolwiek usług wsparcia/utrzymania. Pierwotnie wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktu w sprawach technicznych mogą być okresowo zmieniane za uprzednim pisemnym powiadomieniem przekazanym SISW.
- (d) Czas reakcji i obsługi w odniesieniu do poziomu usług. SISW dołoży starań, aby zapewnić pierwszą reakcję na dowolne zgłoszenie zdarzenia lub żądanie udzielenia wsparcia zgodnie z następującą tabelą opartą na złożoności i ważności zdarzenia będącego przedmiotem zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń	1 — krytyczny	2 — wysoki	3 — ogólny i 4 — niski
Docelowy czas reakcji	24 godziny	36 godzin	48 godzin

Czas reakcji definiuje się zgodnie z określonym przez SISW Poziomem klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń GTAC znajdującym się w Portalu internetowym GTAC.

- (e) Godziny pracy. Usługi wsparcia będą świadczone przez centrum wsparcia zapewniające obsługę konkretnego produktu Oprogramowania i obejmują Terytorium, na którym ulokowany jest Klient, zgodnie z wykazem w prowadzonym przez SISW Portalu internetowym GTAC. Wsparcie będzie dostępne w zwykłych godzinach pracy odpowiedniego centrum wsparcia obsługującego dane terytorium z wyłączeniem dni wolnych od pracy w lokalizacji takiego centrum wsparcia.
- 3.1.2. Poziom srebrny usług wsparcia/utrzymania. Klienci, którym przysługuje srebrny usług wsparcia/utrzymania, uzyskają wszystkie korzyści wynikające z poziomu brązowego oraz następujące korzyści dodatkowe.
- (a) Dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Jedna (1) dodatkowa osoba do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta, co stanowi łącznie dwie (2) osoby do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta.
- (b) Wsparcie telefoniczne. Klientowi przysługuje prawo do otrzymywania wsparcia telefonicznego dla konkretnych produktów Oprogramowania Polarion. Wsparcie to Klient może uzyskać, dzwoniąc pod podany przez SISW numer centrum wsparcia zapewniającego obsługę konkretnego produktu Oprogramowania zgodnie z wykazem w prowadzonym przez SISW Portalu internetowym GTAC. Jeśli Klient otrzymał licencję na Oprogramowanie za pośrednictwem partnera kanału autoryzowanego przez SISW, Klient ma prawo otrzymać wsparcie telefoniczne pierwszego kontaktu świadczone przez autoryzowanego partnera kanału w zwykłych godzinach pracy, zgodnie z postanowieniami partnera kanału autoryzowanego przez SISW z wyłączeniem dni wolnych od pracy uznanych przez autoryzowanego partnera kanału.
- (c) Pomoc zdalna. SISW, na żądanie oraz na podstawie obopólnego porozumienia między Klientem a SISW, zapewnia usługi wsparcia za pośrednictwem połączenia zdalnego.
- (d) Uprawnienie do korzystania z usług hostowania Oprogramowania Polarion. Usługi hostowania lub usługi dotyczące zarządzanego oprogramowania są świadczone Klientom przez SISW wyłącznie w odniesieniu do Oprogramowania Polarion objętego pakietem usług wsparcia/utrzymania na poziomie srebrnym lub wyższym. Takie usługi hostowania lub usługi dotyczące zarządzanego oprogramowania stanowią odrębne i odpłatne oferty usług i podlegają odrębnej umowie zawartej pomiędzy SISW a Klientem.
- (e) Wsparcie dostosowane do projektu. Po otrzymaniu harmonogramu lub planu obecnie realizowanych oraz przyszłych projektów zespół wsparcia SISW weźmie te specyficzne dla projektów informacje pod uwagę podczas ustalania priorytetów problemów i zgłoszeń zdarzeń oraz zajmowania się nimi.

- (f) Wsparcie dla rozwiązań klastrowych. Na żądanie zostaną udzielone odnoszące się do konkretnych problemów porady dotyczące konfiguracji klastrow oraz wskazówki dotyczące precyzyjnego dostrojenia klastrow zgodnie z najlepszymi praktykami.
- (g) Wsparcie dla interfejsów API. SISW zapewni porady i wskazówki dotyczące sposobu korzystania z interfejsów API dostarczonych wraz z Oprogramowaniem Polarion.
- (h) Czas reakcji i obsługi w odniesieniu do poziomu usług. SISW dołoży starań, aby zapewnić pierwszą reakcję na dowolne zgłoszenie zdarzenia lub żądanie udzielenia wsparcia zgodnie z następującą tabelą opartą na złożoności i ważności zdarzenia będącego przedmiotem zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń	1 — krytyczny	2 — wysoki	3 — ogólny i 4 — niski
Docelowy czas reakcji	12 godzin	24 godziny	36 godzin

Czas reakcji definiuje się zgodnie z określonym przez SISW Poziomem klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń GTAC znajdującym się w Portalu internetowym GTAC.

- (i) Godziny pracy. Usługi wsparcia będą świadczone przez centrum wsparcia zapewniające obsługę konkretnego produktu Oprogramowania i obejmują Terytorium, na którym ulokowany jest Klient, zgodnie z wykazem w prowadzonym przez SISW Portalu internetowym GTAC. Wsparcie będzie dostępne w zwykłych godzinach pracy odpowiedniego centrum wsparcia obsługującego dane terytorium z wyłączeniem dni wolnych od pracy w lokalizacji takiego centrum wsparcia.
- 3.1.3. Poziom złoty usług wsparcia/utrzymania. Klienci, którym przysługuje poziom złoty usług wsparcia/utrzymania, uzyskają wszystkie korzyści wynikające z poziomu srebrnego (obejmujące również korzyści wynikające z poziomu brązowego) oraz następujące korzyści dodatkowe.
- (a) Dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Trzy (3) dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta, co stanowi łącznie pięć (5) osób do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta.
 - (b) Diagnostyka wydajności. SISW, po otrzymaniu zgłoszenia zdarzenia dotyczącego obniżonej wydajności serwera, dokona przeglądu konfiguracji serwera Klienta, porówna ją z konfiguracją wynikającą z najlepszych praktyk i ogólnych doświadczeń zgromadzonych na podstawie pracy z ogółem klientów oraz doradzi Klientowi, jakie można podjąć działania korygujące. Klient będzie musiał samodzielnie wdrożyć te działania, a SISW nie przeprowadzi żadnej konfiguracji w imieniu Klienta, chyba że pomiędzy SISW a Klientem zostanie zawarta odrębna umowa dotycząca realizacji takiej odpłatnej usługi.
 - (c) Zaplanowany przegląd środowiska systemowego. SISW, na żądanie oraz na podstawie obopólnego porozumienia między Klientem a SISW, przeprowadzi okresowy przegląd (2 razy w roku) środowiska systemowego, w którym zainstalowano Oprogramowanie Polarion, oraz przekaże Klientowi raport zawierający porady dotyczące możliwych do podjęcia działań korygujących (np. modernizacja sprzętu lub uaktualnienie licencji itp.).
 - (d) Wsparcie zaplanowane w weekend. Na życzenie Klienta, ale nie częściej niż dwa razy w roku, SISW udostępni podczas weekendu inżyniera ds. wsparcia technicznego w celu świadczenia usług wsparcia w odniesieniu do wszelkich czynności dotyczących korzystania przez Klienta z Oprogramowania Polarion podczas tego weekendu, pod warunkiem że (i) takie żądanie zostanie przedstawione na piśmie na co najmniej dwa tygodnie przed rozpoczęciem tego konkretnego weekendu, (ii) równocześnie z żądaniem zostaną przesłane do SISW szczegóły techniczne dotyczące zaplanowanej czynności, takie jak między innymi plan projektu, harmonogram projektu, informacje kontaktowe personelu projektu itp. oraz (iii) wyznaczonemu przez SISW inżynierowi ds. wsparcia technicznego zostanie zapewniony zdalny dostęp do środowiska systemowego Klienta potwierdzony z wyprzedzeniem przez Klienta na jego własny koszt i własne ryzyko przed rozpoczęciem danego weekendu. W zależności od dostępności i opłat dodatkowych, SISW może według własnego uznania zgodzić się na dodatkowe żądania udzielenia wsparcia klienta podczas weekendu i wykonać takie usługi wsparcia, jako usługi profesjonalne, zgodnie z osobną umową i wykazem zakresu prac.
 - (e) Wsparcie dotyczące uaktualnienia Oprogramowania Polarion. SISW zapewni porady i pomoc dotyczące uaktualnienia oprogramowania do nowszej wersji. Klient będzie musiał jednak przeprowadzić faktyczne uaktualnienie oprogramowania, a SISW nie przeprowadzi żadnej konfiguracji w imieniu Klienta, chyba że pomiędzy SISW a Klientem zostanie zawarta odrębna umowa dotycząca realizacji takiej odpłatnej usługi.
 - (f) Wyznaczony kierownik techniczny ds. obsługi klienta. SISW wyznaczy głównego kierownika technicznego ds. obsługi klienta, aby pełnił funkcję pojedynczego punktu kontaktowego zapewniającego Klientowi możliwość zgłaszania żądań

udzielenia wsparcia i przekazywania temu wyznaczonemu przedstawicielowi technicznemu ds. obsługi klienta bezpośrednich szczegółowych danych kontaktowych.

- (g) Coroczna wizyta Wyznaczonego kierownika technicznego ds. obsługi klienta w lokalizacji Klienta. Raz w roku Wyznaczony kierownik techniczny ds. obsługi klienta skontaktuje się z osobami do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta, aby zorganizować spotkanie w lokalizacji Klienta w celu omówienia statusu wdrożenia Oprogramowania Polarion i udzielenia odpowiedzi na wszelkie pytania, które mogą mieć te osoby do kontaktu w sprawach technicznych.
- (h) Czas reakcji i obsługi w odniesieniu do poziomu usług. SISW dołoży starań, aby zapewnić pierwszą reakcję na dowolne zgłoszenie zdarzenia lub żądanie udzielenia wsparcia zgodnie z następującą tabelą opartą na złożoności i ważności zdarzenia będącego przedmiotem zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń	1 — krytyczny	2 — wysoki	3 — ogólny i 4 — niski
Docelowy czas reakcji	1 godzina	6 godzin	12 godzin

Zgłoszenia Incydentu lub żądania udzielenia wsparcia na poziomie klasyfikacji „1 — krytyczny” muszą być inicjowane przez telefon. Czas reakcji definiuje się zgodnie z określonym przez SISW Poziomem klasyfikacji zgłoszeń zdarzeń GTAC znajdującym się w Portalu internetowym GTAC.

- (i) Godziny pracy. Usługi wsparcia będą świadczone przez odpowiednie centrum wsparcia zapewniające obsługę konkretnego produktu Oprogramowania i obejmują terytorium, na którym ulokowany jest Klient, zgodnie z wykazem w prowadzonym przez SISW Portalu internetowym GTAC. W przypadku Klientów, którym przysługuje złoty poziom usług wsparcia/utrzymania, usługi wsparcia są dostępne w dowolnej porze dnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w kraju lub regionie, w którym znajduje się odpowiednie centrum wsparcia.
- 3.2. Nieobjęte wsparciem środowisko operacyjne. Usługi wsparcia/utrzymania mają zastosowanie wyłącznie do użytkowania Oprogramowania Polarion w warunkach do tego celu przeznaczonych i w środowisku do tego celu przeznaczonym zgodnie z opisem zawartym w licencji i odpowiedniej dokumentacji Oprogramowania. SISW nie ma obowiązku świadczenia Usług wsparcia/utrzymania, jeśli Oprogramowanie Polarion jest uruchamiane na platformie nieobjętej wsparciem lub jeśli zostało zmodyfikowane bądź zmienione przez jakąkolwiek osobę spoza SISW, któregośkolwiek z podmiotów powiązanych SISW lub podwykonawców SISW, chyba że taka zmiana została wprowadzona na wyraźne polecenie SISW. Objęte wsparciem konfiguracje i środowiska sprzętowe zostały zawarte w dokumentacji Oprogramowania lub znajdują się w witrynie SISW bądź w Portalu internetowym GTAC.
- 3.3. Warunki wstępne dotyczące wiedzy. Oprogramowanie Polarion jest przeznaczone do użytku komercyjnego lub edukacyjnego dla specjalistów z branży komputerowej. Do administrowania produktami Oprogramowania Polarion jest wymagany zestaw podstawowych umiejętności technicznych, w tym między innymi doświadczenie w instalowaniu i utrzymywaniu internetowych technologii produkcyjnych. Klienci ponoszą odpowiedzialność za administrowanie i uaktualnianie swoich własnych instalacji. Po zakupie pakietów usług wsparcia/utrzymania SISW przekaże opracowane przez ekspertów wskazówki dotyczące metod wykonywania tych czynności, ale nie będzie w stanie zapewnić pomocy typu „krok po kroku” w odniesieniu do instalacji i utrzymania. Jeśli na tym poziomie wdrożenia będzie wymagana dalsza pomoc, należy przejrzeć zasoby opublikowane w witrynie SISW lub w Portalu internetowym GTAC.