

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ POLARION

Особые условия, действующие в отношении Продукта

Эти особые условия в отношении продукта («Особые условия для Polarium») являются частью Договора между Заказчиком и SISW. Они распространяются исключительно на программное обеспечение, продаваемое компанией SISW под общим названием Polarium или под любым производным названием, которое может выбрать компания SISW (например, «Polarion Software»). Эти Изменения Polarium не применяются к программному обеспечению, предлагаемому компанией SISW в качестве услуги.

1. Термины, применяемые в отношении программных продуктов Polarium

- 1.1. «Аффилированные лица заказчика» – компании, управляющие, управляемые или находящиеся под общим управлением заказчика. Термин «Управление» в данном определении употребляется в значении непосредственного или опосредованного владения более 50 % голосующих акций аффилированного лица.
- 1.2. «Уполномоченные агенты» - согласно определению, приведенному в Договоре, но, исключительно в отношении использования программного обеспечения Polarium, требования для консультантов, агентов и подрядчиков по работе в помещениях Заказчика не применяются.
- 1.3. «Уполномоченные пользователи» определяются в Договоре, однако только в отношении программного обеспечения Polarium к ним относятся сотрудники аффилированных лиц заказчика.
- 1.4. Лицензии «Для параллельного использования различными пользователями» – программное обеспечение может быть установлено на один (1) сервер в местоположении, указанном в LSDA (Заказе / Дополнительном соглашении к Договору), и доступ к этому программному обеспечению в каждый определенный момент времени может быть обеспечен ограниченному числу авторизованных пользователей, для которых были законно приобретены лицензии согласно условиям Договора.
- 1.5. Лицензии «Для указанного пользователя» – программное обеспечение может быть установлено на один (1) сервер в местоположении, указанном в LSDA, и доступ к этому программному обеспечению может быть обеспечен пользователям в организации Заказчика, перечисленным Заказчиком и для которых были законно приобретены лицензии согласно условиям Договора. Заказчик имеет право изменить лицензии для зарегистрированных пользователей при условии, что каждая отдельная лицензия для зарегистрированного пользователя изменяется не чаще, чем один раз в календарный месяц.

2. Предоставление лицензии по всему миру В соответствии с положениями Договора в отношении соблюдения применимых норм, касающихся экспорта, повторного экспорта и таможенных правил, любая лицензия на программное обеспечение Polarium, предоставляемая компанией SISW, должна позволять Уполномоченным пользователям осуществлять доступ и использовать исполняемый файл программного продукта Polarium в любой стране мира. Заказчик дает свое согласие на обеспечение выполнения условий Договора аффилированными лицами заказчика. Заказчик должен избегать нанесения ущерба компании SISW и возмещать компании SISW все потери, расходы, повреждения или издержки (включая обоснованные адвокатские услуги), возникшие в результате нарушения условий Договора со стороны аффилированного лица заказчика.

3. Техническое обслуживание Несмотря на положения Договора в отношении обслуживания и технической поддержки, в пакет услуг по техническому обслуживанию для программного обеспечения Polarium не входит услуга предоставления технической поддержки по программному обеспечению Polarium по телефону, если иное не предусмотрено положениями настоящих Особых условий для программного обеспечения Polarium. Кроме того, помимо условий, описанных в Договоре, к пакету услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения Polarium относятся следующие условия.

3.1. Уровни технического обслуживания Доступны три типа пакетов услуг по техническому обслуживанию: Bronze, Silver и Gold. Каждый пакет услуг по техническому обслуживанию позволяет получать обслуживание на следующих уровнях.

3.1.1. Уровень технического обслуживания Bronze

(а) Дополнительные услуги Кроме услуг по исправлению ошибок и обновления ПО, указанных в Договоре, SISW также предоставляет следующие услуги в рамках пакета технического обслуживания уровня Bronze:

- Консультирование по установке, обновлению и конфигурированию программного обеспечения Polarium;
- Консультирование по дополнительным надстройкам;

- Анализ журнала событий;
 - Доступ к ресурсам SISW для самостоятельного поиска информации по программному обеспечению Polarion на веб-портале GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) («Веб-портал GTAC»).
- (b) Техническая поддержка в интерактивном режиме Заказчики, пользующиеся пакетом услуг по техническому обслуживанию уровня Bronze, могут создавать отчеты об ошибках и запросы на техническую поддержку. Управление отчетами об ошибках и запросами на техническую поддержку и их просмотр выполняется в интерактивном режиме. Доступ к веб-порталу GTAC открыт круглосуточно и ежедневно (24/7). Заказчик должен предоставить в компанию SISW достаточный объем информации о предполагаемой проблеме или ошибке, а также об условиях, в которых она возникла, чтобы сотрудники SISW могли повторить эту проблему в системах SISW.
- (c) Назначенный технический специалист Заказчики, использующие пакет услуг по техническому обслуживанию уровня Bronze, назначают одного (1) сотрудника компании Заказчика, который пройдет обучение в компании SISW по программному обеспечению Polarion. Этот назначенный технический специалист будет отвечать за обращение в Центр технического обслуживания SISW от лица компании Заказчика. Технический специалист компании Заказчика должен быть на рабочем месте в момент предоставления услуг по техническому обслуживанию компанией SISW. Заказчик может иногда менять назначенного технического специалиста, предварительно уведомив об этом компанию SISW в письменном виде.
- (d) Сроки ответа и время работы Центра технического обслуживания на данном уровне SISW старается предоставлять первый ответ при получении каждого отчета об ошибках или запроса на техническую поддержку в соответствии со следующей таблицей, которая составлена в зависимости от сложности и серьезности ошибки в отчете:

Уровень отчета об ошибке	1 – критичный	2 – высокий	3 – общий и 4 – низкий
Ориентировочные сроки ответа	24 часа	36 часов	48 часов

Сроки ответа определяются в зависимости от уровня отчета об ошибках GTAC компании SISW, эту классификацию можно найти на веб-портале GTAC.

- (e) Часы работы Услуги по техническому обслуживанию предоставляются Центрами технического обслуживания для определенных программных продуктов и на территории, где находится Заказчик, как описано на веб-портале GTAC SISW. Техническое обслуживание предоставляется в стандартное рабочее время соответствующим региональным Центром технического обслуживания, кроме выходных и праздников в данном регионе.
- 3.1.2. Уровень технического обслуживания Silver Заказчики, использующие пакет услуг по техническому обслуживанию уровня Silver, получают все преимущества пакета Bronze, а также следующие дополнительные преимущества.
- (a) Дополнительные назначенные технические специалисты Заказчики могут назначить одного (1) дополнительного технического специалиста, таким образом, они могут назначить двоих (2) технических специалистов.
- (b) Техническая поддержка по телефону Заказчик имеет право получить техническую поддержку по определенным программным продуктам Polarion по телефону. Для этого он должен позвонить по номеру Центра технической поддержки по определенному программному продукту, предоставленному компанией SISW (список Центров технической поддержки можно найти на веб-портале GTAC). Если Заказчик получил лицензию на программное обеспечение через дистрибьютора, уполномоченного SISW, то Заказчик будет иметь право на получение поддержки по телефону первой линии от уполномоченного дистрибьютора в обычное рабочее время, определенное уполномоченным дистрибьютором SISW, за исключением праздников, отмечаемых уполномоченным дистрибьютором.
- (c) Поддержка через удаленное соединение SISW предоставляет услуги по технической поддержке через удаленное соединение по запросу и по соглашению между Заказчиком и компанией SISW.
- (d) Право на услуги хостинга Polarion Компания SISW предоставляет клиентам, приобретающим программное обеспечение Polarion и соответствующий пакет услуг по техническому обслуживанию уровня Silver или выше, услуги хостинга или управления программным обеспечением. Эти услуги хостинга и управления программным

обеспечением являются отдельно оплачиваемыми услугами, относительно которых необходимо заключить отдельный договор между компанией SISW и Заказчиком.

- (e) Техническая поддержка в рамках проекта При получении описания или плана текущего или будущего проекта служба технической поддержки компании SISW назначит уровень приоритета проблем и отчетов об ошибках и будет решать эти проблемы и устранять ошибки с учетом этой информации по проекту.
- (f) Техническая поддержка по использованию кластеров По запросу можно получать консультации по определенным проблемам настройки кластеров и рекомендации по оптимальной точной настройке кластеров.
- (g) Техническая поддержка по интерфейсу API SISW предоставляет рекомендации и инструкции по использованию API, используемому в программном обеспечении Polarion.
- (h) Сроки ответа и время работы Центра технического обслуживания на данном уровне SISW старается предоставлять первый ответ при получении каждого отчета об ошибках или запроса на техническую поддержку в соответствии со следующей таблицей, которая составлена в зависимости от сложности и серьезности ошибки в отчете:

Уровень отчета об ошибке	1 – критичный	2 – высокий	3 – общий и 4 – низкий
Ориентировочные сроки ответа	12 часов	24 часа	36 часы

Сроки ответа определяются в зависимости от уровня отчета об ошибке GTAC компании SISW, эту классификацию можно найти на веб-портале GTAC.

- (i) Часы работы Услуги по техническому обслуживанию предоставляются Центрами технического обслуживания для определенных программных продуктов и на территории, где находится Заказчик, как описано на веб-портале GTAC SISW. Техническое обслуживание предоставляется в стандартное рабочее время соответствующим региональным Центром технического обслуживания, кроме выходных и праздников в данном регионе.

3.1.3. Уровень технического обслуживания Gold Заказчики, использующие пакет услуг по техническому обслуживанию уровня Gold, получают все преимущества уровня Silver (включая преимущества уровня Bronze), а также следующие дополнительные преимущества.

- (a) Дополнительные назначенные технические специалисты Заказчики могут назначить трех (3) дополнительных технических специалистов, таким образом, они могут назначить пятерых (5) технических специалистов.
- (b) Диагностика производительности При получении отчета об ошибке, связанной со снижением производительности сервера, SISW проверит конфигурацию сервера Заказчика, сравнит ее с оптимальной и проверенной опытом конфигурацией для базовой системы, аналогичной системе клиента, и даст Клиенту свои рекомендации по корректированию настроек. Заказчик должен самостоятельно внести эти изменения, и компания SISW не будет выполнять конфигурирование от лица Заказчика, если не была приобретена отдельно оплачиваемая услуга, и между SISW и Заказчиком не был заключен соответствующий договор.
- (c) Запланированная проверка среды По запросу и по соглашению между Заказчиком и SISW компания SISW будет выполнять периодическую проверку (2 раза в год) системной среды, в которой установлено программное обеспечение Polarion, и предоставлять Заказчику отчет, содержащий рекомендации по возможным корректировкам (например, обновление аппаратного обеспечения или лицензий и т.д.).
- (d) Запланированная техническая поддержка в выходные дни По запросу Заказчика, но не чаще, чем два раза в год, SISW предоставит возможность связаться с инженером службы технической поддержки в выходные дни для получения технической помощи по использованию Заказчиком программного обеспечения Polarion, если (i) соответствующий запрос был в письменном виде направлен в компанию не позднее чем за две недели до начала указанных выходных дней, (ii) одновременно с запросом в компанию SISW направлены технические данные о запланированном мероприятии, например (но не ограничиваясь перечисленным далее), план проекта, сроки проекта, контактные данные сотрудников, участвующих в проекте и т.д., а также (iii) до начала выходных обеспечен и подтвержден удаленный доступ инженера службы технической поддержки SISW к системной среде Заказчика, при этом все расходы и риски возлагаются на Заказчика. При наличии технической возможности и за дополнительную плату SISW может по своему усмотрению согласиться выполнять дополнительные запросы Заказчика на поддержку в выходные дни и предоставлять подобные услуги поддержки как профессиональные услуги в рамках отдельного договора и дополнительного соглашения (ДС) и консультационных услугах.

- (e) Техническая поддержка при обновлении Polarion SISW предоставляет рекомендации и помощь при обновлении версии программного обеспечения. Однако Заказчик должен самостоятельно выполнить текущее обновление, и компания SISW не будет выполнять конфигурирование от лица Заказчика, если не была приобретена отдельно оплачиваемая услуга и между SISW и Заказчиком не был заключен соответствующий договор.
- (f) Назначенный менеджер по технической поддержке Компания SISW назначит основного менеджера по технической поддержке, которому Заказчик может всегда направлять запросы на техническое обслуживание, и предоставит его контактные данные для прямой связи.
- (g) Ежегодное посещение компании Назначенным менеджером по технической поддержке Один раз в год Назначенный менеджер по технической поддержке свяжется с назначенным техническим специалистом компании Заказчика для организации визита в компанию Заказчика для обсуждения состояния развертывания программного обеспечения Polarion и получения ответов на все вопросы, возникшие у назначенного технического специалиста Компании.
- (h) Сроки ответа и время работы Центра технического обслуживания на данном уровне SISW старается предоставлять первый ответ при получении каждого отчета об ошибках или запроса на техническую поддержку в соответствии со следующей таблицей, которая составлена в зависимости от сложности и серьезности ошибки в отчете:

Уровень отчета об ошибке	1 – критичный	2 – высокий	3 – общий и 4 – низкий
Ориентировочные сроки ответа	1 час	6 часов	12 часы

Отчеты по инцидентам или запросы на поддержку с классификацией важности «1- критический важны» должны инициироваться по телефону. Сроки ответа определяются в зависимости от уровня отчета об ошибке GTAC компании SISW, эту классификацию можно найти на веб-портале GTAC.

- (i) Часы работы Услуги по техническому обслуживанию оказываются соответствующими Центрами технического обслуживания, осуществляющими поддержку соответствующих программных продуктов на территории, где находится Заказчик, согласно перечню на веб-портале GTAC SISW. Заказчики, использующие пакет услуг по техническому обслуживанию уровня Gold, могут обращаться в Центр технической поддержки в любое время дня с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздников страны или региона, в котором расположен Центр.
- 3.2. Неподдерживаемая рабочая среда Услуги по техническому обслуживанию предоставляются только в отношении работы программного обеспечения Polarion, используемого в условиях и в среде, соответствующей назначению этого программного обеспечения, которое описано в лицензионном договоре и документации по программному обеспечению. SISW не оказывает услуги по техническому обслуживанию, если программное обеспечение Polarion работает на неподдерживаемой платформе или оно было модифицировано или изменено компанией, не являющейся компанией SISW или одним из ее филиалов или субподрядчиков, кроме случаев, когда это изменение было внесено в рамках экспресс-консультации SISW. Поддерживаемые конфигурации и аппаратные среды перечислены в документации по программному обеспечению, на веб-сайте SISW или на веб-портале GTAC.
- 3.3. Необходимые знания Программное обеспечение Polarion предназначено для использования в коммерческих или образовательных целях профессионалами в области вычислительной техники. Для администрирования программных продуктов Polarion необходимы базовые технические знания, включая, но не ограничиваясь опытом в области установки и технического обслуживания продуктов на базе веб-технологий. Заказчики несут ответственность за администрирование и обновление установленных программных продуктов. При покупке пакетов услуг по техническому обслуживанию заказчик получает право на получение рекомендаций экспертного уровня от компании SISW по выполнению этих операций, однако SISW не предоставляет пошаговых инструкций по техническому обслуживанию и помощи по установке ПО. Для получения дополнительной подробной информации по внедрению ПО, см. ресурсы на веб-сайте SISW или на веб-портале GTAC.