

Программное обеспечение Polarion

Особые условия предоставления обслуживания (обслуживания (поддержки)) продукта

Эти Условия предоставления обслуживания (поддержки) программного обеспечения Polarion («Условия предоставления обслуживания (поддержки) Polarion») дополняют Общие условия предоставления обслуживания (поддержки) компании SISW и применяются исключительно к Продуктам, указанным в Бланке заказа как «Polarion» («Программное обеспечение Polarion»). Эти Условия технического обслуживания Polarion вместе с Общими условиями технического обслуживания компании SISW, Лицензионным соглашением и другими применяемыми дополнительными условиями формируют соглашение между сторонами (далее – «Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины, написанные в этом документе с заглавной буквы, имеют то же значение, которое определено в Договоре. Для Условий предоставления обслуживания (поддержки) Polarion применимы следующие определения:
 - (a) Термин «Многоуровневая поддержка» означает многоуровневые услуги Обслуживания (поддержки), предоставляемые в соответствии с настоящими Условиями обслуживания Polarion.
 - (b) Термин «Отчет по инциденту» означает, что Заказчик зарегистрировал запрос по телефону или в электронном виде на веб-сайте службы поддержки GTAC.
2. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА.** Заказчик будет получать Обслуживание (поддержку) в соответствии с уровнем Многоуровневой поддержки, указанным в соответствующем Бланке заказа: «Бронзовый», «Серебрянный» или «Золотой». Для каждого уровня заказчиков предлагаются разные уровни поддержки, как описано далее.
 - 2.1. **«Бронзовый» уровень.** Заказчик получит Обслуживание (поддержку), как описано Общими условиями обслуживания SISW, со следующими изменениями и дополнительными услугами:
 - (a) Обслуживание (поддержка) по телефону не предоставляется. Поддержка по телефону для Программного обеспечения Polarion не предоставляется.
 - (b) Обслуживание (поддержка) через Интернет. Заказчики «Бронзового» уровня могут создавать Отчеты по инцидентам только на веб-портале GTAC. Управление и анализ Отчетов по инцидентам выполняется в интерактивном режиме. Доступ к веб-порталу GTAC открыт круглосуточно и ежедневно («24/7»).
 - (c) Назначенный технический специалист Заказчики, использующие пакет услуг по обслуживанию «Бронзового» уровня, назначают одного сотрудника компании Заказчика, который пройдет обучение в компании SISW по программному обеспечению Polarion. Этот технический специалист будет являться основным контактным лицом у Заказчика, который будет обращаться к SISW по вопросам Обслуживания (поддержки), он должен присутствовать, когда SISW проводит обслуживание. Заказчик может иногда менять назначенного технического специалиста, предварительно уведомив об этом компанию SISW в письменном виде.
 - (d) Дополнительные услуги. Кроме того, SISW предоставляет заказчикам «Бронзового» уровня следующее обслуживание:
 - консультирование по установке, обновлению и конфигурированию Программного обеспечения Polarion;
 - консультирование по дополнительным расширениям программного обеспечения, которые доступны на Портале расширений Polarion;
 - анализ журнала Программного обеспечения Polarion;
 - Доступ к ресурсам SISW для самостоятельного поиска информации по программному обеспечению Polarion на веб-портале GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) («Веб-портал GTAC»).
 - (e) Обязательства по реагированию в зависимости от степени важности. Компания SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению услуг Обслуживания (поддержки) по принципу простой очередности. Отчеты по инцидентам присваиваются различные степени важности и сложности. Заказчик изначально классифицирует каждый Отчет по инциденту в соответствии со следующими классами приоритета. Если Заказчик не указал класс приоритета, то автоматически будет установлен класс «Общий». Окончательный класс приоритета устанавливает SISW по своему усмотрению.

Критический	Этот класс приоритета предназначен исключительно для инцидентов, при которых производственная система Заказчика остановила работу или Заказчик намерен очень скоро выполнить первый запуск производственной системы, но эта проблема не позволит
--------------------	--

	производственной системе выполнять рабочие операции.
Высокий	Возникли серьезные неполадки в работе, но производственная система Заказчика находится в рабочем состоянии и работа может быть продолжена.
Средний/Общий	Возникли неполадки в работе, но работа может быть продолжена, или неправильно выполняется функция, не являющаяся критически важной для компании.
Низкий	Запрос на обслуживание или получение информации; возникновение малозначительной проблемы.

- (f) Предполагаемое время ответа на отчеты по инцидентам. SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов:

Уровень отчета об инциденте	Критический	Высокий	Средний/Общий и Низкий
Ориентировочные сроки ответа	24 часа	36 часов	48 часов

2.2. «Серебряный» уровень. Заказчики «Серебряного» уровня получают все преимущества «Бронзового» уровня, а также следующие дополнительные преимущества.

- (a) Дополнительные назначенные технические специалисты. Заказчики могут назначить одного дополнительного технического специалиста, таким образом, они могут назначить двоих технических специалистов.
- (b) Обслуживание (поддержка) по телефону. Заказчик имеет право на получение поддержки по телефону для Программного обеспечения Polarion, как описано в Общих условиях обслуживания.
- (c) Поддержка через удаленное соединение. SISW предоставляет услуги по обслуживанию (поддержке) через удаленное соединение по запросу и по соглашению между Заказчиком и компанией SISW.
- (d) Право на услуги хостинга Polarion. Компания SISW предоставляет Заказчикам «Серебряного» уровня или выше, приобретающим программное обеспечение Polarion, услуги облачного хостинга или управления программным обеспечением. Эти услуги облачного хостинга и управления программным обеспечением являются отдельно оплачиваемыми услугами, относительно которых необходимо заключить отдельный договор между компанией SISW и Заказчиком.
- (e) Обслуживание (поддержка) в рамках проекта. При получении описания или плана текущего или будущего проекта служба обслуживания (поддержки) компании SISW назначит уровень приоритета проблем и Отчетов об инцидентах и будет решать эти проблемы и устранять ошибки с учетом этой информации по проекту.
- (f) Обслуживание (поддержка) по использованию кластеров. По запросу можно получать консультации по определенным проблемам настройки кластеров и рекомендации по оптимальной точной настройке кластеров.
- (g) Обслуживание (поддержка) по интерфейсу API. SISW предоставляет рекомендации и инструкции по использованию API, используемому в программном обеспечении Polarion.
- (h) Предполагаемое время ответа на отчеты по инцидентам. SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов.

Уровень отчета об инциденте	Критический	Высокий	Средний/Общий и Низкий
Ориентировочные сроки ответа	12 часов	24 часа	36 часов

2.3. «Золотой» уровень. Заказчики «Золотого» уровня, получают все преимущества «Серебряного» уровня, а также следующие дополнительные преимущества.

- (a) Дополнительные назначенные технические специалисты. Заказчики могут назначить трех дополнительных технических специалистов, таким образом, они могут назначить пятерых технических специалистов.
- (b) Диагностика производительности При получении Отчета об инциденте, связанной со снижением производительности сервера, SISW проверит конфигурацию сервера Заказчика, сравнит ее с оптимальной и проверенной опытом конфигурацией для базовой системы, аналогичной системе заказчика, и даст Заказчику 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) Запланированное обслуживание (поддержка) в выходные дни По запросу Заказчика, но не чаще, чем два раза в год, SISW предоставит возможность связаться с инженером службы обслуживания (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 обслуживания (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.
- (e) Обслуживание (поддержка) при обновлении Polarion SISW предоставляет рекомендации и помощь при обновлении версии программного обеспечения. Однако Заказчик должен самостоятельно выполнить текущее обновление, и SISW не будет выполнять конфигурирование от лица Заказчика, если не была приобретена отдельная услуга и между SISW и Заказчиком не был заключен соответствующий Договор.
- (f) Назначенный менеджер по обслуживанию (поддержке) SISW назначит основного менеджера по обслуживанию (поддержке), который будет являться основным контактным лицом для Заказчика по всем запросам на поддержку. SISW предоставит контактные данные для обращения напрямую к этому менеджеру по обслуживанию (поддержке).
- (g) Ежегодное посещение. Раз в год назначенный менеджер по обслуживанию (поддержке) встречается у Заказчика с контактными лицами Заказчика по техническим вопросам, чтобы обсудить развернутое Программное обеспечение Polarion и ответить на вопросы.
- (h) Предполагаемое время ответа на отчеты по инцидентам. SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры, чтобы предоставить первый ответ на Отчет об инциденте в течение следующих периодов времени в соответствии с классификацией отчетов.

Уровень отчета об инциденте	Критический	Высокий	Средний/Общий и Низкий
Ориентировочные сроки ответа	1 час	6 часов	12 часов

Отчеты по инцидентам или запросы на поддержку с классификацией важности «Критический» должны инициироваться по телефону.

- (i) Время предоставления расширенной поддержки. SISW принимает Отчеты по инцидентам 24 часа в день с понедельника по пятницу. Местное представительство в соответствующем часовом поясе ответит в обычное рабочее время на английском языке. После окончания рабочего времени отчет будет направлен следующей доступной группе поддержки.

3. НЕОБХОДИМЫЕ ЗНАНИЯ. Программное обеспечение Polarion предназначено для использования в коммерческих или образовательных целях профессионалами в области вычислительной техники. Для администрирования Программного обеспечения Polarion необходимы базовые технические знания, включая, но не ограничиваясь опытом в области установки и обслуживания продуктов на базе веб-технологий. Ответственность за администрирование и обновление установленного Программного обеспечения Polarion несет Заказчик. При покупке услуг обслуживания (поддержки) заказчик получает право на получение рекомендаций экспертного уровня от компании SISW по выполнению этих операций, однако SISW не предоставляет пошаговых инструкций по обслуживанию и помощи в установке ПО. Если на этом уровне реализации Заказчику потребуется дополнительная помощь, то ему рекомендуется обратиться к ресурсам, опубликованным на веб-сайте SISW или на веб-портале GTAC.