

# POLARION 軟體

## 產品特定條款

以下產品特定條款（以下稱「Polarion 修訂案」）是客戶與 SISW 訂立之合約不可分割的一部分。這些條款僅適用於由 SISW 出售、採用一般名稱 Polarion 或採用 SISW 可能選擇之任何替代名稱的軟體（以下稱「Polarion 軟體」）。本 Polarion 修訂案不適用於 SISW 可能提供的任何軟體即服務產品。

### 1. Polarion 軟體產品特定定義

- 1.1. 「客戶關係企業」指控制客戶、受客戶控制或與客戶同受控制的公司。就這一定義而言，「控制」指直接或間接擁有關係企業 50% 以上的投票權證券。
  - 1.2. 「授權代理」應具有合約中所定義的涵義，但是，在客戶場所工作的顧問、代理和承包商之要求將不適用（僅針對 Polarion 軟體的使用）。
  - 1.3. 「授權使用者」應具有合約中所定義的涵義，但應包含客戶關係企業的員工（僅針對 Polarion 軟體的使用）。
  - 1.4. 「並行使用者」授權指本軟體可安裝在 LSDA 所指定之站點的一 (1) 部伺服器上，並且在任何指定時刻，都僅限最大數目的並行授權使用者（已依據本合約合法取得該站點之授權）存取本軟體。
  - 1.5. 「指定使用者」授權指本軟體可安裝在 LSDA 所指定之站點的一 (1) 部伺服器上，並且僅限客戶組織內由客戶指定、已依據本合約合法取得該站點之授權的個人存取本軟體。客戶有權變更指定使用者授權，前提是在每個行事曆月份內，最多只能變更一次個別指定使用者授權。
2. 全球授權授與 在本合約中適用出口（再出口）和海關法規合規性之相關條款的約束下，由 SISW 授與的任何 Polarion 軟體授權都應允許授權使用者從全球任何位置存取並使用 Polarion 軟體的可執行格式客戶同意促使客戶關係企業遵循本合約之條款。對於因客戶關係企業未能遵循本合約之條款而導致 SISW 招致的任何損失、成本、損害或費用（包括合理的律師費），客戶應使 SISW 免於遭受損害並賠償 SISW。
3. 維護服務 縱使合約中有維護和支援服務相關的規定，但與 Polarion 軟體相關的電話支援並非 Polarion 軟體維護服務的隨附項目，除非本 Polarion 修訂案的條款和條件另有規定。此外，除了本合約的條款與條件外，以下條款與條件也適用於與 Polarion 軟體相關的維護服務。
- 3.1. 維護服務層級 維護服務以三種不同的套件提供：銅級、銀級和金級。每個維護服務套件均授與不同的服務層級，具體如下。
- 3.1.1. 銅級維護服務
- (a) 額外隨附服務 除了本合約所規定的錯誤更正和軟體更新服務外，SISW 還將向銅級維護服務客戶提供以下服務：
    - 有關安裝、更新和設定 Polarion 軟體的建議；
    - 有關額外延伸模組的建議；
    - 記錄分析；
    - 在 GTAC Web 入口網站 (<http://www.siemens.com/gtac>)（以下稱「GTAC Web 入口網站」）上存取 SISW 針對 Polarion 軟體提供的自助資源。
  - (b) 線上支援 銅級維護服務客戶經過授權，可建立事件報告和支援請求。事件報告和支援請求的管理與檢閱將於線上完成。GTAC Web 入口網站全年無休可供存取。客戶應向 SISW 提供足夠的資訊，說明可疑的問題或錯誤及其在何種情況下發生的，以便 SISW 在 SISW 系統上重現問題。
  - (c) 技術聯絡人 銅級維護服務客戶將指定一 (1) 名已接受 SISW 所提供之 Polarion 軟體相關訓練的客戶員工作為指定技術聯絡人。這位指定的技術聯絡人將成為客戶經營場所的主要聯絡人，負責聯絡 SISW 以取得維護服務。在 SISW 提供任何維護服務時，客戶技術聯絡人都必須在場。透過提前向 SISW 提供書面通知，客戶可不時地變更最初指定的技術聯絡人。

- (d) **服務層級回應和涵蓋時間** SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 – 重大	2 級 – 高	3 級 – 一般 以及 4 級 – 低
目標回應時間	24 小時	36 小時	48 小時

回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (e) **營業時間** 支援服務將由支援 SISW GTAC Web 入口網站上所列之特定軟體產品且涵蓋客戶所在區域的支援中心提供。提供支援的時間為涵蓋該區域之適用支援中心的正常營業時間內，但此類地區的節假日除外。

3.1.2. **銀級維護服務** 銀級維護服務客戶將享有銅級的所有權益，加上以下額外權益。

- (a) **額外技術聯絡人** 一 (1) 名額外的客戶技術聯絡人，總計兩 (2) 名客戶技術聯絡人。
- (b) **電話支援** 客戶有權透過撥打 SISW 提供的支援中心 (支援 GTAC Web 入口網站上所列的特定軟體產品) 號碼，獲得特定 Polarion 軟體產品的電話支援。如果客戶透過 SISW 授權的通路合作夥伴對軟體進行授權，則該客戶將有權在授權 SISW 通路合作夥伴建立的正常營業時間內，從授權通路合作夥伴接收第一線電話支援，授權通路合作夥伴承認的節假日除外。
- (c) **遠端協助** 在客戶提出請求後，SISW 將根據客戶與 SISW 之間共同協定，透過遠端連線提供支援服務。
- (d) **Polarion 主控服務資格** SISW 只會針對銀級或更高層級維護服務套件所涵蓋的 Polarion 軟體，向客戶提供主控或受管軟體服務。此類主控或受管軟體服務是單獨的付費服務約定，且受 SISW 與客戶訂立之單獨合約的約束。
- (e) **專案一致性支援** 在收到正在進行之專案及即將執行之專案的藍圖或計劃後，SISW 將在按優先順序排定並解決問題和事件報告時，將這些專案特定的資訊納入考量。
- (f) **叢集支援** 在客戶提出請求後，SISW 將提供有關叢集設定的問題特定建議，以及根據最佳做法微調叢集的提示。
- (g) **API 支援** SISW 將提供有關如何使用 Polarion 軟體隨附之 API 的建議與指導。
- (h) **服務層級回應和涵蓋時間** SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 – 重大	2 級 – 高	3 級 – 一般 以及 4 級 – 低
目標回應時間	12 小時	24 小時	36 小時

回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (i) **營業時間** 支援服務將由支援 SISW GTAC Web 入口網站上所列之特定軟體產品且涵蓋客戶所在區域的支援中心提供。提供支援的時間為涵蓋該區域之適用支援中心的正常營業時間內，但此類地區的節假日除外。

3.1.3. **金級維護服務** 金級維護服務客戶將享有銀級的所有權益（還包含銅級權益），加上以下額外權益：

- (a) **額外技術聯絡人** 三 (3) 名額外的客戶技術聯絡人，總計五 (5) 名客戶技術聯絡人。
- (b) **效能診斷** 在收到伺服器效能降低的事件報告後，SISW 將檢閱客戶的伺服器租態、將其與最佳做法和經驗（與一般客戶群合作而得來）進行比較，並向客戶建議應採取哪些更正措施。客戶必須自行實作這些措施，SISW 不會代表客戶執行任何設定，除非 SISW 與客戶之間就此類服務訂立了單獨的付費服務約定。
- (c) **排程的環境檢閱** 在客戶提出請求後，SISW 將根據客戶與 SISW 之間共同協定，定期檢閱（每年兩次）安裝了 Polarion 軟體的系統環境，並向客戶提供一份報告，其內含有關任何可採取之更正措施（例如，升級硬體或授權等）的建議。

- (d) **計劃的週末支援** 在客戶提出請求後，SISW 將在週末期間安排技術支援工程師，針對客戶在該週末期間執行的涉及 Polarion 軟體使用的任何活動提供支援服務 (但是一年不超過兩次)，前提是 (i) 在指定週末開始之前至少兩週以書面方式提出此類請求，(ii) 將計劃活動的技術詳細資料連同請求一起傳送給 SISW，包括但不限於專案計劃、專案時間表、專案人員的聯絡詳細資料等，以及 (iii) 客戶自行承擔費用和風險，在該週末開始之前確保並確認 SISW 的技術支援工程師能夠從遠端存取客戶的系統環境。根據適用性和額外費用，SISW 可自行同意來自客戶的額外週末支援要求，並將此類支援服務當作受單獨合約和聲明管理的專業服務來執行。
- (e) **Polarion 升級支援** SISW 可提供有關將軟體升級至較新版本的建議和協助。然而，客戶必須執行實際升級，SISW 不會代表客戶執行任何設定，除非 SISW 與客戶之間就此類服務訂立了單獨的付費服務約定。
- (f) **指派的技术客戶經理** SISW 可委任一名重要的技術客戶經理作為客戶的單一聯絡點，以解決提出的支援請求，並提供這位指派的技术客戶代表的直接聯絡詳細資料。
- (g) **指派的技术客戶經理每年上門拜訪** 指派的技术客戶經理將聯絡客戶的技术聯絡人，安排一年一次的登門會面，以討論 Polarion 軟體的部署狀態，並解答技術聯絡人可能存在的任何問題。
- (h) **服務層級回應和涵蓋時間** SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 – 重大	2 級 – 高	3 級 – 一般 以及 4 級 – 低
目標回應時間	1 小時	6 小時	12 小時

安全分類為「1 – 緊急」的事件報告或支援要求必須通過電話發起。回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (i) **營業時間** 支援服務將由支援 SISW GTAC Web 入口網站上所列之特定軟體產品且涵蓋客戶所在區域的適用支援中心提供。對於金級維護服務客戶，應於星期一至星期五當天的任何時間提供支援，但適用支援中心所在之國家或地區的節假日除外。

3.2. **不支援的運作環境** 僅當於授權及適用軟體說明文件中所述的預期條件下及環境中使用 Polarion 軟體時，維護服務才適用於 Polarion 軟體的運作。如果 Polarion 軟體在不支援的平台上執行，或者由並非 SISW 或其任何關係企業或轉包商的人員修改或更改了 Polarion 軟體，則 SISW 無需提供維護服務，除非此類更改是在 SISW 的明確指導下進行。支援的組態和硬體環境記錄於軟體說明文件中，或在 SISW 網站或 GTAC Web 入口網站上提供。

3.3. **知識必要條件** Polarion 軟體預期由電腦專業人員用於商業或教育目的。要管理 Polarion 軟體產品，必須具備基本的技術技能組合，包括但不限於，具有安裝和維護 Web 式生產技術的經驗。客戶負責管理和升級自己的安裝。購買維護服務套件後，SISW 將提供有關如何執行此作業的專家指導，但 SISW 無法提供逐步維護與安裝協助。如需有關此實作層級的進一步協助，請參閱 SISW 網站或 GTAC Web 入口網站上發佈的資源。