

Software Polarion

Podmínky poskytování údržbových služeb pro specifický produkt

Tyto Podmínky poskytování údržbových služeb produktu Softwaru Polarion (dále jen „Podmínky údržby Softwaru Polarion“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako „POLAR“ (dále jen „Software Polarion“). Tyto Podmínky údržby Softwaru Polarion spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování údržbových služeb společnosti SISW, smlouvou EULA a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají stejný význam, který jim přiděluje Smlouva. Následující dodatečné definice se vztahují k těmto Smluvním podmínkám údržby softwaru Polarion:
 - (a) Pojmem „Různá úroveň podpory“ se rozumí víceúrovňové Údržbové služby nabízené v rámci Podmínek údržby softwaru Polarion.
 - (b) Pojmem „Hlášení incidentu“ se rozumí jakýkoliv požadavek Zákazníka ohlášený telefonicky nebo elektronicky na webových stránkách podpory GTAC.
2. **RŮZNÉ ÚROVNĚ PODPORY.** Zákazník získá Služby údržby podle úrovně podpory uvedené v příslušném Objednávkovém formuláři – „bronzovou“, „stříbrnou“ nebo „zlatou“. Každá úroveň podpory nabízí jinou úroveň služeb, jak je upřesněno níže.
- 2.1. **Bronzová úroveň.** Zákazník získá Údržbové služby, jak je stanoveno ve Všeobecných podmínkách poskytování údržbových služeb y společnosti SISW, s následujícími úpravami a dalšími službami:
 - (a) Žádná telefonická podpora. Ve spojitosti se Softwarem Polarion není zahrnuta žádná telefonická podpora.
 - (b) Online podpora. Zákazníci Bronzové úrovně podpory jsou oprávněni vytvářet Hlášení incidentu prostřednictvím Webového portálu GTAC. Správa a kontrola Hlášení incidentu bude probíhat online. Přístup na Webový portál GTAC je možný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu („nepřetržitě“).
 - (c) Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Zákazníci s Bronzovou úrovní Služeb údržby určí jednoho zaměstnance Zákazníka, který absolvoval školení společnosti SISW o Software Polarion, jako kontaktní osobu pro technické záležitosti. Tato kontaktní osoba pro technické záležitosti bude primární kontaktní osobou na pracovišti Zákazníka, která ponese na pracovišti Zákazníka primární odpovědnost za kontaktování společnosti SISW v souvislosti s Údržbovými službami a musí být přítomna v době, kdy společnost SISW poskytuje jakékoli Údržbové služby. Původně určené kontaktní osoby Zákazníka pro technické záležitosti se mohou čas od času změnit, a to na základě předchozího písemného oznámení společnosti SISW.
 - (d) Doplňkové služby. Společnost SISW navíc poskytne zákazníkům následující Údržbové služby Bronzové úrovně:
 - poradenství ohledně instalace, aktualizace a konfigurace Software Polarion,
 - poradenství ohledně dalšího rozšíření softwaru, které je dostupné na portálu s rozšířeními Softwaru Polarion,
 - analýzu protokolu Softwaru Polarion,
 - přístup k samoobslužným zdrojům společnosti SISW pro Software Polarion na webovém portálu GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (dále jen „Webový portál GTAC“).
 - (e) Závazky odpovědět v závislosti na závažnosti. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Služeb údržby na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív na radě“. Hlášení incidentu se eskalují v závislosti na závažnosti a složitosti. Zákazník na začátku ohodnotí každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priorit. Pokud třídu priorit neurčí Zákazník, bude hlášení označeno „Obecnou“ prioritou. Konečná klasifikace incidentu je na uvážení společnosti SISW.

Kritická	Tato priorita je vyhrazena pouze pro případy, kdy výrobní systém Zákazníka nefunguje nebo Zákazník chce spustit svůj výrobní systém co nejdříve a tento problém brání výrobnímu systému v zahájení činnosti.
Vysoká	Závažná ztráta funkčnosti, výrobní systém Zákazníka je však funkční a je možné pokračovat ve výrobě.
Střední/ obecná	Došlo k chybě funkčnosti, ale výroba může pokračovat, nebo správně nefunguje funkce, na které nezáleží chod firmy.
Nízká	Žádost o servis či informaci, nebo byl zjištěn problém menšího dopadu.

- (f) Cílová doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení:

Úroveň klasifikace hlášení incidentu	Kritická	Vysoká	Střední/obecná a Nízká
Cílová doba odezvy	24 hodin	36 hodin	48 hodin

2.2. Stříbrná úroveň. Zákazníci se Stříbrnou úrovní budou mít k dispozici všechny výhody Bronzové úrovně a navíc tyto další výhody:

- (a) Další kontaktní osoby pro technické záležitosti. Jedna další kontaktní osoba Zákazníka pro technické záležitosti, tudíž celkem dvě kontaktní osoby Zákazníka pro technické záležitosti.
- (b) Telefonická podpora. Zákazník má právo na telefonickou podporu Softwaru Polarion, jak je uvedeno ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb údržby.
- (c) Vzdálená podpora. Na vyžádání a na základě společné dohody mezi Zákazníkem a společností SISW poskytuje SISW služby podpory prostřednictvím vzdáleného připojení.
- (d) Možnost hostingových služeb Polarion. Služby cloudového hostingu či služby správy softwaru poskytuje společnost SISW Zákazníkům pouze v souvislosti se Softwarem Polarion, pro nějž jsou sjednány Služby údržby Stříbrné nebo vyšší úrovně. Tyto služby cloudového hostingu či správy software jsou samostatně placenými službami, a jsou předmětem zvláštní dohody uzavřené mezi společností SISW a Zákazníkem.
- (e) Podpora přizpůsobená potřebám projektů. Jestliže společnost SISW dostane plán či harmonogram již probíhajících a chystaných projektů, zohlední tyto informace o projektech při určování priority a řešení potíží a Hlášení incidentu.
- (f) Podpora pro clustery. Na vyžádání Zákazník obdrží konkrétní poradenství ohledně zřízení clusteru a tipy pro konfiguraci clusteru v souladu s osvědčenými postupy.
- (g) Podpora pro rozhraní API. Společnost SISW zákazníkovi poskytne poradenství a pokyny k používání rozhraní API dodaných spolu se Softwarem Polarion.
- (h) Cílová doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení.

Úroveň klasifikace hlášení incidentu	Kritická	Vysoká	Střední/obecná a Nízká
Cílová doba odezvy	12 hodin	24 hodin	36 hodin

2.3. Zlatá úroveň. Zákazníci se Zlatou úrovní služeb podpory budou mít k dispozici všechny výhody Stříbrné úrovně a navíc následující další výhody:

- (a) Další kontaktní osoby pro technické záležitosti. Tři další kontaktní osoby Zákazníka pro technické záležitosti, tudíž celkem pět kontaktních osob Zákazníka pro technické záležitosti.
- (b) Diagnostika výkonu. Pokud společnost SISW obdrží Hlášení incidentu se stížností na snížený výkon serveru, zhodnotí konfiguraci serveru Zákazníka, porovná ji s osvědčenými postupy a zkušenostmi získanými při práci se Zákazníky obecně a poradí Zákazníkovi, jaká nápravná opatření je možné provést. Zákazník tato opatření bude muset realizovat sám a společnost SISW pro něj nebude provádět žádnou konfiguraci, pokud tak nebude sjednáno ve zvláštní dohodě uzavřené mezi společností SISW a Zákazníkem jako samostatně placená služba.
- (c) Plánovaná kontrola prostředí. Společnost SISW bude na vyžádání a na základě dohody mezi Zákazníkem a společností SISW provádět pravidelnou kontrolu (dvakrát ročně) systémového prostředí, v němž je nainstalován Software Polarion, a vypracovávat pro Zákazníka zprávu s doporučeními nápravných opatření, která je možné provést (např. upgrade hardwaru či licencí apod.).
- (d) Plánovaná víkendová podpora. Společnost SISW na žádost Zákazníka, avšak maximálně dvakrát ročně, zajistí dostupnost odborníka technické podpory o víkendu, aby mohl poskytnout potřebné služby podpory v souvislosti s činnostmi, jež bude Zákazník během daného víkendu provádět s použitím Softwaru Polarion, a to za předpokladu, že
 - (i) taková žádost bude podána písemně alespoň dva týdny před začátkem příslušného víkendu, (ii) společnost SISW spolu s žádostí obdrží technické podrobnosti o plánované činnosti, například plán projektu, časový harmonogram projektu, kontaktní údaje osob pracujících na projektu atd., a (iii) Zákazník na vlastní náklady a riziko před začátkem příslušného víkendu zajistí a potvrdí vzdálený přístup do svého systémového prostředí pro odborníka technické podpory společnosti SISW. Společnost SISW může na základě dostupnosti a dalších poplatků dle svého uvážení souhlasit s žádostí Zákazníka na dodatečnou víkendovou podporu a může tyto služby provádět jako odborné služby, které budou upraveny samostatnou smlouvou a statement of work (SOW).

- (e) Podpora pro upgrade Softwaru Polarion. Společnost SISW Zákazníkovi poskytne poradenství a pomoc v souvislosti s upgradováním softwaru na novější verzi. Vlastní upgrade však Zákazník bude muset provést sám a společnost SISW pro něj nebude provádět žádnou konfiguraci, pokud tak nebude sjednáno ve zvláštní dohodě uzavřené mezi společností SISW a Zákazníkem.
- (f) Přidělený manažer technické podpory. Společnost SISW jmenuje klíčového manažera technické podpory, který bude jednat jediným kontaktním bodem Zákazníka ve věci žádosti na podporu. Společnost SISW poskytne přímé kontaktní údaje na tohoto manažera technické podpory.
- (g) Každoroční návštěva pracoviště. Jednou za rok se přidělený manažer technické podpory setká s kontaktními osobami Zákazníka pro technické záležitosti na pracovišti Zákazníka, aby projednali nasazení Softwaru Polarion a zodpověděli případné dotazy.
- (h) Cílová doba odezvy u Hlášení incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí první odpovědi na Hlášení incidentu v následujících časových úsecích podle klasifikace hlášení.

Úroveň klasifikace hlášení incidentu			
Cílová doba odezvy	1 hodina	6 hodin	12 hodin

Hlášení incidentu nebo požadavky na podporu klasifikované jako „Kritické“ musí být oznámeny telefonicky.

- (i) Doba rozšířené podpory. Společnost SISW přijímá Hlášení incidentu 24 hodin denně, od pondělí do pátku. Během běžné pracovní doby bude v angličtině odpovídat místní kancelář v příslušné časové zóně. Po skončení pracovní doby místní kanceláře bude hlášení postoupeno dalšímu dostupnému týmu podpory.
- 3. ZNALOSTNÍ PŘEDPOKLADY.** Software Polarion je určen k použití počítačovými odborníky pro komerční či vzdělávací účely. Správa Softwaru Polarion vyžaduje základní technické dovednosti, mimo jiné zkušenosti s instalací a údržbou produkčních webových technologií. Za správu a upgrade instalací Softwaru Polarion odpovídá Zákazník. Při zakoupení Služeb údržby společnost SISW poskytne odborné poradenství s tím, ale neposkytuje dílčí údržbu ani instalaci. V případě, že Zákazník potřebuje další pomoc v této fázi implementace, měl by využít písemných zdrojů zveřejněných na webové stránce společnosti SISW nebo na Webovém portálu GTAC.