

Polarionソフトウェア

製品固有の保守サービス条項

本Polarionソフトウェア製品固有の保守サービス条項(以下「Polarion保守条項」という。)はSISW一般保守サービス条項を補足するものであり、「POLAR」としてオーダーフォームに特定された製品(以下「Polarionソフトウェア」という。)のみに適用されます。本Polarion保守条項は、SISW一般保守サービス条項、EULA及びその他の適用される補足条項と共に、両当事者間の契約(以下「本契約」という。)を形成します。

1. **定義** 本条項で用いられる用語は、本契約に定義されているのと同じ意味を有します。以下に追加の定義は、本Polarion保守条項に適用されます。
 - (a) 「階層別サポート」とは、本Polarion保守条項に基づき提供されるマルチレベルの保守サービスを意味します。
 - (b) 「インシデントレポート」とは、電話又はGTACサポートWebサイト上で電子的に記録されたお客様の問い合わせを意味します。
2. **階層別サポート** お客様は、適用されるオーダーフォームに記載する階層別サポートレベルに従って、「ブロンズ」、「シルバー」又は「ゴールド」レベルの保守サービスを受けます。各階層別サポートレベルでは、以下に示す異なるレベルのサービスが利用可能です。
 - 2.1. **ブロンズレベル** お客様はSISW一般保守サービス条項に明記する保守サービスを受けられます。また、以下の変更と追加サービスが適用されます。
 - (a) 電話サポートなし Polarionソフトウェアに関連する電話サポートは、含まれません。
 - (b) オンラインサポート ブロンズレベルのお客様は、GTAC Webポータル経由でインシデントレポートを作成することのみが許可されます。インシデントレポートの管理とレビューは、オンラインで処理されます。GTAC Webポータルへのアクセスは、1日24時間、週7日(以下「24時間体制」という。)利用可能です。
 - (c) 技術連絡担当者 ブロンズレベルの保守サービスのお客様は、SISWからPolarionソフトウェアに関するトレーニングを受けたお客様の会社の従業員1名を、技術連絡担当者として指名するものとします。この技術連絡担当者は、お客様の施設の主要連絡担当者となり、保守サービスに関するSISWへの連絡を行い、SISWが保守サービスを提供する際には、立ち会う必要があります。お客様は、事前にSISWに書面で連絡することにより、最初に指定した技術連絡担当者を随時変更することができます。
 - (d) 追加サービス さらに、SISWはブロンズレベルの保守サービスのお客様に以下のサービスも提供します。
 - Polarionソフトウェアのインストール、アップデート、及び設定に関する助言。
 - Polarion拡張ポータルで利用できる追加的なソフトウェアの拡張に関する助言。
 - Polarionソフトウェアのログ解析
 - GTAC Webポータル(<http://www.siemens.com/gtac>) (以下「GTAC Webポータル」という。)でのSISWのPolarionソフトウェアに関するセルフサービスリソースへのアクセス。
 - (e) 重要度への対応の取り組み SISWは、保守サービスを先着順で速やかに提供するために、商業的に合理的な努力を払うものとします。インシデントレポートは、重要性和複雑性に基づいてエスカレートされます。お客様は、最初に以下の重要度クラスに基づいて、各インシデントレポートを分類します。優先度クラスがお客様によって特定されていない場合、レポートは「通常」と見なされます。優先度クラスについては、最終的にはSISWの単独の裁量により決定されます。

重大	お客様のプロダクションシステムが動作を停止するか、お客様がプロダクションシステムの最初の稼働をまもなく開始する予定で、この問題のためにプロダクションシステムの始動が妨げられている場合に限定されます。
高	重大な機能の損失が発生しているが、お客様のプロダクションシステムはまだ動作しており、処理が継続可能な場合。
中/通常	機能エラーが発生しているが処理は継続可能であるか、ビジネスクリティカルでない機能が正しく動作していない場合。
低	サービス又は情報の要求又は軽微な影響の問題が発生した場合。

- (f) インシデントレポートの目標応答時間 SISWIは、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

インシデントレポートの分類レベル	重大	高	中/通常及び低
目標応答時間	24時間	36時間	48時間

2.2. シルバーレベル シルバーレベルのお客様は、ブロンズレベルのすべてのサービスに加えて、次の追加のサービスを受けることができます。

- (a) 追加技術連絡担当者 お客様の技術連絡担当者を1名追加して、合計2名まで指定することができます。
- (b) 電話サポート お客様は、SISW一般保守サービス条項に記載するPolarionソフトウェアに対する電話サポートを受ける権利を有するものとします。
- (c) リモート支援 SISWIは、要求があった場合、お客様とSISWの間の相互の同意に基づいて、リモート接続を通じてサポートサービスを提供します。
- (d) Polarionホスティングサービスの利用資格 クラウドホスティング又は管理されたソフトウェアサービスは、シルバーレベル以上の保守サービスの対象となるPolarionソフトウェアのお客様に対してのみ、SISWから提供されます。このようなクラウドホスティング又は管理されたソフトウェアサービスは、別料金が必要なサービス製品であり、SISWとお客様の間で別途契約の締結を必要とします。
- (e) プロジェクト連携サポート SISWIは、現在進行中及び今後開始予定のプロジェクトのロードマップ又は計画を受け取った場合、当該プロジェクト固有の情報を考慮して、問題及びインシデントレポートの優先順位付けと対処を行います。
- (f) クラスタリングのサポート 要求があった場合、クラスタ設定に関する問題固有の助言及び、ベストプラクティスに基づくクラスタの微調整のヒントが提供されます。
- (g) APIのサポート SISWIは、Polarionソフトウェアに付属するAPIの使用法に関する助言とガイダンスを提供します。
- (h) インシデントレポートの目標応答時間 SISWIは、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

インシデントレポートの分類レベル	重大	高	中/通常及び低
目標応答時間	12時間	24時間	36時間

2.3. ゴールドレベル ゴールドレベルの保守サービスのお客様は、シルバーレベルのすべてのサービスに加えて、次の追加のサービスを受けることができます。

- (a) 追加技術連絡担当者 お客様の技術連絡担当者を3名追加して、合計5名まで指定することができます。
- (b) パフォーマンス診断 サーバーパフォーマンスの低下に関するインシデントレポートを受け取った場合、SISWはお客様のサーバー構成を確認し、ベストプラクティス及び他のお客様から得られた経験と比較して、可能な修正措置に関してお客様に助言します。お客様は当該措置を自身で実施するものとし、SISWは、別途SISWとお客様の間に当該サービスを対象とする有償のサービス契約が結ばれている場合を除いて、お客様に代わって構成作業を実施することはありません。
- (c) 定期的な環境レビュー SISWIは、要求があった場合、お客様とSISWの間の合意に基づいて、Polarionソフトウェアがインストールされているシステム環境に関する定期的なレビュー(年2回)を実施し、可能な修正措置(ハードウェアやライセンスのアップグレードなど)に関する助言を含むレポートをお客様に提供します。
- (d) 計画される休日サポート お客様から要請があった場合、但し年に2回まで、SISWは、お客様が休日にPolarionソフトウェアを使用する際の作業に関するサポートサービスを提供するために、当該休日中に技術サポートエンジニアによる対応を提供します。但しその条件として、(i)当該要請は、指定される休日の始まりの遅くとも2週間前に、書面によって行われる必要があります。(ii)要請と同時に、計画されている作業の技術的詳細(プロジェクト計画、プロジェクトの日程、プロジェクトスタッフの連絡先詳細など)がSISWに通知される必

要があります。(iii) SISWの技術サポートエンジニアによるお客様のシステム環境へのリモートアクセスが確保され、当該休日の開始以前に、お客様自身のコストとリスクによって確認されている必要があります。可用性及び追加料金の支払いを条件として、SISWは、お客様からの追加の休日サポート要請に自身の裁量で同意し、当該サポートサービスを別個の契約及び作業明細書によって適用されるプロフェッショナルサービスとして実施します。

- (e) Polarionのアップグレードのサポート SISWは、新しいバージョンへのソフトウェアのアップグレードに関する助言と支援を提供します。但し、お客様は実際のアップグレードを自身で実施するものとし、SISWは、別途SISWとお客様の間に当該サービスを対象とする契約が結ばれている場合を除いて、お客様に代わって構成作業を実施することはありません。
- (f) 担当技術アカウントマネージャー SISWは、サポート要求に関するお客様向けの単一の連絡窓口の役割を果たす主要担当技術アカウントマネージャーを指名します。SISWはこの技術アカウントマネージャーへの直接連絡先を提供します。
- (g) 年次オンサイト訪問 年に1回、担当技術アカウントマネージャーはPolarionソフトウェアの導入について話し合い、質問に答えるために、お客様のサイトでお客様の技術連絡担当者とのミーティングを行います。
- (h) インシデントレポートの目標応答時間 SISWは、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

インシデントレポートの分類レベル	重大	高	中/通常及び低
目標応答時間	1時間	6時間	12時間

分類レベル「重大」のインシデントレポート又はサポート要請は、電話で開始する必要があります。

- (i) 延長サポート時間 SISWはインシデントレポートを1日24時間、月曜～金曜日に受け付けます。ローカルオフィスは、適用されるタイムゾーンの通常の営業時間中に、英語で対応します。ローカルオフィスの営業時間後には、次に対応可能なサポートチームがインシデントレポートに対応します。
3. **前提となる知識** Polarionソフトウェアは、コンピューターのプロフェッショナルによる商業的又は教育目的での使用を前提として設計されています。Polarionソフトウェアの管理を行うには、基本的な技術的スキル(実稼働用のWebベースのテクノロジーのインストールと保守に関する経験を含みますが、それに限定されませんが)が必要です。お客様はPolarionソフトウェアのインストールの管理とアップグレードを行う責任を負います。保守サービスが購入された場合、SISWは当該作業の実施方法に関する専門的助言を提供しますが、保守及びインストール作業のすべての手順に関して詳細な支援を提供することはできません。お客様がこのレベルの実装に関するさらに詳細な支援を必要とする場合は、SISWのWebサイト又はGTAC Webポータルに記載されているリソースが役に立つ可能性があります。