

SOFTWARE POLARION

Specifické podmínky produktu

Tyto podmínky pro konkrétní produkt („Polarion dodatek“) tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi zákazníkem a společností SISW. Vztahují se výlučně na software prodávaný společností SISW pod obecným názvem „Polarion“, případně pod novým názvem, který společnost SISW může zvolit („Software Polarion“). Tento dodatek o Softwaru Polarion se nevztahuje na software jako službu, který může společnost SISW nabízet.

1. Zvláštní definice týkající se Software Polarion.

- 1.1. „Přidruženými společnostmi zákazníka“ se rozumí společnosti, které zákazníka kontrolují, jsou pod kontrolou zákazníka nebo jsou se zákazníkem pod společnou kontrolou. „Kontrola“ pro účely této definice znamená přímé či nepřímé vlastnictví více než 50 % hlasovacích práv přidružené společnosti.
- 1.2. Termín „Oprávnění Zástupci“ je definován ve Smlouvě, avšak pouze pro účely používání Softwaru Polarion se nebudou uplatňovat požadavky na konzultanty, zástupce a dodavatele, kteří budou pracovat v prostorách zákazníka.
- 1.3. Termín „oprávnění uživatelé“ je definován ve Smlouvě s tím, že pro Software Polarion zahrnuje také zaměstnance přidružených společností zákazníka.
- 1.4. „Concurrent User“ licence znamená, že software může být nainstalován na jednom (1) serveru na pracovišti specifikovaném v Dohodě o určení licencovaného softwaru (LSDA) a že jej v každém okamžiku může využívat pouze omezený počet souběžných oprávněných uživatelů, pro něž byly podle této dohody pro dané pracoviště platným způsobem opatřeny licence.
- 1.5. „Named User“ licence znamená, že software může být nainstalován na jednom (1) serveru na pracovišti specifikovaném v Dohodě o určení licencovaného softwaru (LSDA) a že jej mohou využívat pouze osoby z organizace zákazníka, které zákazník určí a jimž byly podle této dohody pro dané pracoviště platným způsobem opatřeny licence. Zákazník má právo licence na jméno uživatele změnit, ovšem žádná licence na jméno uživatele nesmí být změněna více než jedenkrát v kalendářním měsíci.

2. Udělení licence pro celý svět. Za podmínky splnění ustanovení Smlouvy týkajících se dodržování platných (re)exportních a celních předpisů umožní licence na Software Polarion udělená společností SISW oprávněným uživatelům, aby spouštěli a používali spustitelnou formu Softwaru Polarion kdekoli na světě. Zákazník se zavazuje, že zajistí, aby podmínky Smlouvy a tohoto Polarion dodatku respektovaly také přidružené společnosti zákazníka. Zákazník společnost SISW ochrání a odškodní v souvislosti s veškerými případnými ztrátami, náklady, škodami či výdaji (včetně poplatků na právní zastoupení v přiměřené výši), jež společnosti SISW vzniknou v důsledku nedodržení podmínek Smlouvy a Polarion dodatku některou z přidružených společností zákazníka.

3. Služby údržby. Aniž by tím byla dotčena ustanovení Smlouvy týkající se služeb údržby a podpory, služby údržby pro Software Polarion nezahrnují telefonickou podporu pro Software Polarion, pokud smluvní podmínky tohoto Polarion dodatku nestanoví jinak. Pro služby údržby ve vztahu k Softwaru Polarion dále kromě smluvních podmínek uvedených ve Smlouvě platí následující smluvní podmínky.

3.1. Úroveň služeb údržby. Služby údržby jsou k dispozici ve formě tří různých balíčků: bronzového, stříbrného a zlatého. Každý balíček služeb údržby nabízí jinou úroveň služeb, jak je upřesněno níže.

3.1.1. Bronzová úroveň služeb údržby.

- (a) Další zahrnuté služby. Vedle služby opravy chyb a aktualizace software, o nichž se hovoří ve Smlouvě, bude společnost SISW zákazníkům s bronzovou úrovní služeb údržby poskytovat také tyto služby:
 - poradenství ohledně instalace, aktualizace a konfigurace Software Polarion,
 - poradenství ohledně dalších rozšíření,
 - analýza protokolů,
 - přístup k samoobslužným zdrojům společnosti SISW pro Software Polarion na webovém portálu GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) („webový portál GTAC“).
- (b) Online podpora. Zákazníci s bronzovou úrovní služeb mohou vytvářet hlášení o incidentech a požadavky na podporu. Správa a kontrola hlášení o incidentech a požadavků na podporu bude probíhat online. Přístup na webový portál GTAC je možný dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu („24 hodin denně, 7 dní v týdnu“). Zákazník musí společnosti

SISW poskytnout dostatečně podrobné informace o možném problému či chybě a o okolnostech, za nichž k problému či chybě došlo, aby společnost SISW hlášený problém mohla zkušebně navodit ve svých systémech.

- (c) Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Zákazníci s bronzovou úrovní služeb údržby určí jednoho (1) zaměstnance zákazníka, který absolvoval školení společnosti SISW o Software Polarion, jako kontaktní osobu pro technické záležitosti. Tato určená kontaktní osoba pro technické záležitosti ponese na pracovišti zákazníka primární odpovědnost za kontaktování společnosti SISW v souvislosti se službami údržby. Kontaktní osoba zákazníka pro technické záležitosti také musí být přítomna při poskytování služeb údržby společností SISW. Původně určené kontaktní osoby zákazníka pro technické záležitosti se čas od času mohou změnit, a to předem zaslaným písemným oznámením společností SISW.
- (d) Reakční doba a poskytnutí služeb na této úrovni. Společnost SISW se na hlášení o incidentech a požadavky na podporu bude snažit reagovat ve lhůtách uvedených v následující tabulce. Lhůty vycházejí z obtížnosti a závažnosti hlášených potíží.

Úroveň klasifikace hlášení o incidentu	1 – Kritická	2 – Vysoká	3 – Obecná A 4 – Nízká
Cílová doba reakce	24 hodin	36 hodin	48 hodin

Reakční doby se určuje podle úrovní klasifikace hlášení o incidentech, které jsou k dispozici na portálu GTAC společnosti SISW.

- (e) Pracovní doba. Služby podpory bude zajišťovat centrum podpory, jež poskytuje podporu pro konkrétní softwarový produkt a zahrnuje území, kde sídlí zákazník, podle seznamu na webovém portálu GTAC společnosti SISW. Podpora bude dostupná v běžné pracovní době příslušného centra podpory, které obsluhuje danou oblast, mimo dny státních svátků v dané oblasti.

3.1.2. Stříbrná úroveň služeb údržby. Zákazníci se stříbrnou úrovní služeb podpory budou mít k dispozici všechny výhody bronzové úrovně a navíc následující další výhody.

- (a) Další kontaktní osoby pro technické záležitosti. Jedna (1) další kontaktní osoba zákazníka pro technické záležitosti, tudíž celkem dvě (2) kontaktní osoby zákazníka pro technické záležitosti.
- (b) Telefonická podpora. Zákazník má právo na telefonickou podporu pro konkrétní softwarové produkty Polarion. Vyžádat si ji může na telefonním čísle, které obdržel od společnosti SISW, od centra podpory, jež podle informací na webovém portálu GTAC pro daný softwarový produkt poskytuje podporu. Pokud byla zákazníkovi poskytnuta licence na software prostřednictvím channel partnera oprávněného společností SISW, má zákazník právo na telefonickou podporu první linie od oprávněného channel partnera, a to v běžné pracovní době stanovené oprávněným channel partnerem společnosti SISW kromě svátků uznávaných daným oprávněným channel partnerem.
- (c) Vzdálená pomoc. 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 hostingu či služby management software poskytuje společnost SISW pouze v souvislosti se Software Polarion, pro nějž je sjednán balíček služeb údržby stříbrné nebo vyšší úrovně. Tyto služby hostingu či management software jsou samostatně placené služby, pro něž platí zvláštní dohoda uzavřená mezi společností SISW a zákazníkem.
- (e) Podpora přizpůsobená potřebám projektů. Jestliže tým podpory společnosti SISW dostane plán či harmonogram již probíhajících a chystaných projektů, zohlední tyto informace o projektech při určování priority a řešení potíží a hlášených incidentů.
- (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 Software Polarion.
- (h) Reakční doba a poskytnutí služeb na této úrovni. Společnost SISW se na hlášení o incidentech a požadavky na podporu bude snažit reagovat ve lhůtách uvedených v následující tabulce. Lhůty vycházejí z obtížnosti a závažnosti hlášených potíží.

Úroveň klasifikace hlášení o incidentu	1 – Kritická	2 – Vysoká	3 – Obecná A 4 – Nízká
Cílová doba reakce	12 hodin	24 hodin	36 hodin

Reakční doba se určuje podle úrovní klasifikace hlášení o incidentech, které jsou k dispozici na portálu GTAC společnosti SISW.

- (i) Pracovní doba. Služby podpory bude zajišťovat centrum podpory, jež poskytuje podporu pro konkrétní softwarový produkt a zahrnuje území, kde sídlí zákazník, podle seznamu na webovém portálu GTAC společnosti SISW. Podpora bude dostupná v běžné pracovní době příslušného centra podpory, které obsluhuje danou oblast, mimo dny státních svátků v dané oblasti.
- 3.1.3. Zlatá úroveň služeb údržby. Zákazníci se zlatou úrovní služeb údržby budou mít k dispozici všechny výhody stříbrné úrovně (jež zahrnují rovněž výhody bronzové úrovně) a navíc následující další výhody.
- (a) Další kontaktní osoby pro technické záležitosti. Tři (3) další kontaktní osoby zákazníka pro technické záležitosti, tudíž celkem pět (5) kontaktních osob zákazníka pro technické záležitosti.
- (b) Diagnostika výkonu. Pokud společnost SISW obdrží hlášení o 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 se nabízejí. Zákazník tato opatření bude muset realizovat sám a společnost SISW pro něj nebude provádět žádnou konfiguraci, pokud to ovšem 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 společné dohody mezi zákazníkem a společností SISW provádět pravidelnou kontrolu (2krát ročně) systémového prostředí, v němž je nainstalován Software Polarion, a zpracovávat pro zákazníka zprávu s doporučeními nápravných opatření, která je možné provést (např. upgrade hardware či licenci 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 Software Polarion, a to za předpokladu, že (i) žádost bude podána písemně alespoň dva týdny před začátkem příslušného víkendu, (ii) společnost SISW spolu se žádostí obdrží technické podrobnosti o plánované činnosti, například mimo jiné 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 jsou upraveny samostatnou smlouvou a statement of work (SoW).
- (e) Podpora pro upgrade Software Polarion. Společnost SISW zákazníkovi poskytne poradenství a pomoc v souvislosti s upgradováním software na novější verzi. Vlastní upgrade však zákazník bude muset provést sám a společnost SISW pro něj nebude provádět žádnou konfiguraci, pokud to ovšem nebude sjednáno ve zvláštní dohodě uzavřené mezi společností SISW a zákazníkem jako samostatně placená služba.
- (f) Přidělený manažer technické podpory. Společnost SISW určí manažera technické podpory, který bude působit jako jediná kontaktní osoba, jež bude řešit požadavky zákazníka na podporu, a poskytne zákazníkovi přímé kontaktní údaje na tohoto přiděleného manažera technické podpory.
- (g) Každoroční návštěva přiděleného manažera technické podpory na pracovišti. Přidělený manažer technické podpory jednou ročně kontaktuje kontaktní osoby zákazníka pro technické záležitosti, aby s nimi domluvil setkání na pracovišti zákazníka, jehož náplní bude diskuse o stavu nasazení Software Polarion a reakce na případné dotazy kontaktních osob pro technické záležitosti.
- (h) Reakční doba a poskytnutí služeb na této úrovni. Společnost SISW se na hlášení o incidentech a požadavky na podporu bude snažit reagovat ve lhůtách uvedených v následující tabulce. Lhůty vycházejí z obtížnosti a závažnosti hlášených potíží.

Úroveň klasifikace hlášení o incidentu	1 – Kritická	2 – Vysoká	3 – Obecná A 4 – Nízká
Cílová doba reakce	1 hodina	6 hodin	12 hodin

Hlášení o incidentech nebo požadavky na podporu klasifikované jako hlášení nebo požadavky se závažností „1 – kritické“ musí být oznámeny telefonicky. Reakční doba se určuje podle úrovní klasifikace hlášení o incidentech, které jsou k dispozici na portálu GTAC společnosti SISW.

- (i) Pracovní doba. Služby podpory bude zajišťovat příslušné centrum podpory, jež poskytuje podporu pro konkrétní softwarový produkt a pokrývá území, kde sídlí zákazník, jak je uvedeno na portálu GTAC společnosti SISW. Pro zákazníky se zlatou úrovní služeb údržby bude podpora dostupná kdykoli během dne od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků, jež se slaví v zemi či oblasti, kde sídlí příslušné centrum podpory.
- 3.2. Nepodporované operační prostředí. Služby podpory se vztahují pouze Software Polarion užívaný v souladu s podmínkami a v prostředí, pro něž je určen, jak je popsáno v licenční Smlouvě a dokumentaci k příslušnému Software. Společnost SISW není povinna služby údržby poskytovat, jestliže se Software Polarion používá na nepodporované platformě nebo jestliže byl upraven či pozměněn kýmoli jiným než společností SISW nebo její přidruženou společností či jejím subdodavatelem, pokud ovšem taková úprava nebyla provedena na přímý pokyn společnosti SISW. Podporované konfigurace a hardwarové prostředí popisuje dokumentace k Software, a kromě ní jsou tyto informace k dispozici také na webových stránkách společnosti SISW nebo na webovém portálu GTAC.
- 3.3. Znalostní předpoklady. Software Polarion je určen k použití počítačovými odborníky pro komerční či vzdělávací účely. Správa softwarových produktů Polarion vyžaduje základní technické dovednosti včetně mimo jiné zkušeností s instalací a údržbou produkčních webových technologií. Za správu a upgradování svých instalací odpovídají sami zákazníci. Při zakoupení balíčků služeb údržby jim společnost SISW poskytne pouze základní poradenství s tím, že vlastní správa a instalace je na zákazníkovi. V případě zájmu o další pomoc v této fázi implementace prosím využijte zdroje zveřejněné na webových stránkách společnosti SISW nebo na webovém portálu GTAC.