

Polarion-Software

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für Polarion-Software („Polarion-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „POLAR“ gekennzeichnet sind („Polarion-Software“). Diese Polarion-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem EULA und anderen entsprechenden Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („Rahmenvertrag“).

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese Polarion-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „Tiered Support“ bezeichnet die mehrstufigen Pflegeservices, die unter diesen Polarion-Pflegebedingungen angeboten werden.
 - (b) „Incident Report“ bezeichnet eine Kundenanfrage, die telefonisch oder elektronisch auf der GTAC-Support-Website aufgezeichnet wird.

2. **TIERED SUPPORT.** Der Kunde erhält die Pflegeservices in Übereinstimmung mit der im zutreffenden Order Form angegebenen Tiered-Support-Stufe, entweder „Bronze“, „Silber“ oder „Gold“. Die einzelnen Tiered-Support-Stufen bieten, wie unten angegeben, unterschiedliche Service-Levels.
- 2.1. **Bronze-Level.** Der Kunde erhält die Pflegeservices gemäß den Angaben in den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW mit den folgenden Änderungen und zusätzlichen Services:
 - (a) Kein telefonischer Support. In Verbindung mit Polarion-Software ist kein telefonischer Support enthalten.
 - (b) Online-Support. Kunden mit Bronze-Level sind nur berechtigt, Incident Reports über das GTAC-Webportal zu erstellen. Die Verwaltung und Überprüfung der Incident Reports erfolgt online. Das GTAC-Webportal ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche („24/7“) verfügbar.
 - (c) Technische Ansprechpartner. Kunden mit Pflegeservice-Level Bronze bestimmen einen Mitarbeiter, der von SISW im Umgang mit der Polarion-Software geschult wurde, als technischen Ansprechpartner. Dieser technische Ansprechpartner ist der Hauptansprechpartner am Kundenstandort für SISW in Bezug auf Pflegeservices und muss in der Zeit, in der SISW Pflegeservices bereitstellt, präsent sein. Die ursprünglich vom Kunden namentlich genannten technischen Ansprechpartner können nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an SISW von Zeit zu Zeit ausgetauscht werden.
 - (d) Zusätzliche Services. Darüber hinaus stellt SISW Kunden mit Pflegeservice-Level Bronze auch die folgenden Services bereit:
 - Beratung in Bezug auf die Installation, Aktualisierung und Konfiguration der Polarion-Software
 - Beratung in Bezug auf zusätzliche Softwareerweiterungen, die im Polarion Extension Portal verfügbar sind
 - Polarion-Software-Protokollanalyse
 - Zugriff auf die Self-Service-Ressourcen für die Polarion-Software im GTAC-Webportal (<http://www.siemens.com/gtac>) („GTAC-Webportal“)
 - (e) Reaktionsverpflichtungen nach Schweregrad. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand umgehend Pflegeservices in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität eskaliert. Der Kunde wird jeden Incident Report zunächst in Übereinstimmung mit den nachstehenden Prioritätsklassen klassifizieren. Falls der Kunde keine Prioritätsklasse identifiziert, wird der Incident Report als „Allgemein“ betrachtet. Die abschließende Festlegung der Prioritätsklasse erfolgt nach eigenem Ermessen von SISW.

| | |
|------------------------------|---|
| Kritisch | Ausschließlich Incidents vorbehalten, bei denen das Produktionssystem des Kunden ausgefallen ist oder der Kunde beabsichtigt, das Produktionssystem sehr bald erstmals zu starten, und dieses Problem die Inbetriebnahme des Produktionssystems verhindert. |
| Hoch | Schwerwiegender Funktionsverlust, das Produktionssystem des Kunden bleibt jedoch betriebsbereit und die Verarbeitung kann fortgesetzt werden. |
| Mittel/ Allgemein | Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß. |
| Gering | Es wurde eine Service- oder Informationsanforderung oder ein Problem mit geringer Auswirkung erkannt. |

- (f) Angestrebte Reaktionszeiten für Incident Reports. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand eine erste Reaktion auf einen Incident Report in den nachstehend genannten Zeiträumen in Übereinstimmung mit der Klassifikation des Incident Reports bereitstellen:

| Klassifikationslevel des Incident Reports | Kritisch | Hoch | Mittel/Allgemein & Gering |
|---|------------|------------|---------------------------|
| Angestrebte Reaktionszeit | 24 Stunden | 36 Stunden | 48 Stunden |

2.2. Silber-Level. Kunden mit Silber-Level erhalten sämtliche Leistungen des Bronze-Levels sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- (a) Zusätzliche technische Ansprechpartner. Ein zusätzlicher technischer Ansprechpartner auf Kundenseite bei insgesamt zwei technischen Ansprechpartnern auf Kundenseite.
- (b) Telefonischer Support. Der Kunde ist berechtigt, telefonischen Support für die Polarion-Software gemäß der Beschreibung in den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices zu erhalten.
- (c) Fernunterstützung. SISW erbringt die Supportleistungen auf Anfrage und nach einvernehmlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW über eine Fernverbindung.
- (d) Anspruch auf Polarion-Hosting-Services. Cloud-Hosting oder Managed-Software-Services werden von SISW nur für Kunden von Polarion-Software erbracht, die durch Pflegeservice-Level Silber oder höher abgedeckt ist. Solche Cloud-Hosting- oder Managed-Software-Services sind gesondert zu vergütende Leistungen und unterliegen einer separaten Vereinbarung zwischen SISW und dem Kunden.
- (e) Auf Projekte abgestimmter Support. Nach Erhalt einer Roadmap oder eines Plans über laufende und bevorstehende Projekte wird SISW diese projektspezifischen Informationen bei der Priorisierung und Behandlung von Problemen und Incident Reports berücksichtigen.
- (f) Clustering-Support. Auf Anfrage erhält der Kunde konkrete Beratung zur Clustereinrichtung und Tipps für die Feinabstimmung eines Clusters in Übereinstimmung mit bewährten Verfahren (Best Practices).
- (g) API-Support. SISW wird dem Kunden Ratschläge und Anleitungen zur Verwendung der APIs an die Hand geben, die mit der Polarion-Software geliefert werden.
- (h) Angestrebte Reaktionszeiten für Incident Reports. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand eine erste Reaktion auf einen Incident Report in den nachstehend genannten Zeiträumen in Übereinstimmung mit der Klassifikation des Incident Reports bereitstellen:

| Klassifikationslevel des Incident Reports | Kritisch | Hoch | Mittel/Allgemein & Gering |
|---|------------|------------|---------------------------|
| Angestrebte Reaktionszeit | 12 Stunden | 24 Stunden | 36 Stunden |

2.3. Gold-Level. Kunden mit Pflegeservice-Level Gold erhalten sämtliche Leistungen des Silber-Levels sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- (a) Zusätzliche technische Ansprechpartner. Drei zusätzliche technische Ansprechpartner auf Kundenseite bei insgesamt fünf technischen Ansprechpartnern auf Kundenseite.
- (b) Leistungsdiagnose. Nach Eingang eines Incident Reports über verminderte Serverleistung wird SISW die Serverkonfiguration des Kunden prüfen, mit bewährten Verfahren und Erfahrungswerten, die bei der Arbeit mit dem Kundenstamm allgemein zusammengetragen wurden, vergleichen und den Kunden in Bezug auf geeignete Korrekturmaßnahmen beraten. Der Kunde muss diese Maßnahmen selbst durchführen. SISW wird keine Konfigurationsmaßnahmen im Auftrag des Kunden vornehmen, außer wenn zwischen SISW und dem Kunden eine Vereinbarung über gesondert zu vergütende Leistungen für einen solchen Service geschlossen wurde.
- (c) Geplante Umgebungsprüfung. Auf Anfrage und nach Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW wird SISW die Systemumgebung, in der die Polarion-Software installiert ist, regelmäßig prüfen (zweimal pro Jahr) und dem Kunden einen Bericht mit Ratschlägen für Korrekturmaßnahmen (wie beispielsweise Upgrade der Hardware oder Lizenzen) zur Verfügung stellen.
- (d) Geplanter Support am Wochenende. Auf Anfrage des Kunden, jedoch maximal zweimal jährlich, wird SISW einen technischen Support-Engineer an einem Wochenende zur Verfügung stellen, der Supportleistungen für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Nutzung der Polarion-Software durch den Kunden an dem betreffenden Wochenende erbringt, sofern (i) eine solche Anfrage schriftlich mindestens zwei Wochen im Voraus vor dem angegebenen Wochenende gestellt wird, (ii) gleichzeitig mit der Anfrage die technischen Details der geplanten Aktivität an SISW gesendet werden,

wie beispielsweise der Projektplan, der Zeitrahmen des Projekts, die Kontaktdaten der Projektmitarbeiter, und (iii) Fernzugriff auf die Systemumgebung des Kunden für den technischen Support-Engineer von SISW auf Kosten und Risiko des Kunden sichergestellt ist und vor Beginn des Wochenendes vom Kunden bestätigt wird. Vorbehaltlich der Verfügbarkeit und gegen eine zusätzliche Vergütung kann SISW nach eigenem Ermessen Anfragen des Kunden nach zusätzlichen Supportleistungen am Wochenende nachkommen und solche Supportleistungen als Professional Services im Rahmen eines separaten Vertrags und einer separaten Leistungsbeschreibung erbringen.

- (e) Upgrade-Support für Polarion. SISW leistet Beratung und Unterstützung beim Software-Upgrade auf eine neuere Version. Der Kunde muss das tatsächliche Upgrade jedoch selbst durchführen. SISW wird Konfigurationsmaßnahmen im Auftrag des Kunden nur vornehmen, wenn zwischen SISW und dem Kunden eine separate Vereinbarung für einen solchen Service geschlossen wurde.
- (f) Zugewiesener technischer Account Manager. SISW wird einen technischen Account Manager ernennen, der als einziger Ansprechpartner für den Kunden in Bezug auf Supportanfragen fungiert. Für diesen technischen Account Manager wird SISW die direkten Kontaktdaten bereitstellen.
- (g) Jährlicher Vor-Ort-Besuch. Einmal pro Jahr wird der zugewiesene technische Account Manager die technischen Ansprechpartner des Kunden am Kundenstandort treffen, um die Bereitstellung der Polarion-Software zu besprechen und Fragen zu beantworten.
- (h) Angestrebte Reaktionszeiten für Incident Reports. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand eine erste Reaktion auf einen Incident Report in den nachstehend genannten Zeiträumen in Übereinstimmung mit der Klassifikation des Incident Reports bereitstellen:

| Klassifikationslevel des Incident Reports | Kritisch | Hoch | Mittel/Allgemein & Gering |
|---|----------|-----------|---------------------------|
| Angestrebte Reaktionszeit | 1 Stunde | 6 Stunden | 12 Stunden |

Incident Reports oder Supportanfragen mit der Klassifikation „Kritisch“ müssen telefonisch durchgegeben werden.

- (i) Erweiterte Supportstunden. SISW wird Incident Reports 24 Stunden am Tag, von Montag bis Freitag annehmen. Die lokale Niederlassung in der entsprechenden Zeitzone wird während der üblichen Geschäftszeiten auf Englisch reagieren. Nach Ende der üblichen Geschäftszeiten wird der Incident Report von dem nächsten verfügbaren Support-Team bearbeitet.

3. VORAUSGESETZTE KENNTNISSE. Polarion-Software ist zur Nutzung für kommerzielle oder Unterrichtszwecke durch professionelle Computernutzer vorgesehen. Für die Verwaltung der Polarion-Software sind grundlegende technische Kenntnisse erforderlich, insbesondere Erfahrung mit der Installation und Pflege webbasierter Produktionstechnologien. Der Kunde ist für die Verwaltung und Aktualisierung der Polarion-Softwareinstallationen verantwortlich. Beim Erwerb von Pflegeservices stellt SISW sachkundige Anleitungen zum Umgang damit bereit, SISW ist jedoch nicht in der Lage, schrittweise Unterstützung für die Pflege und Installation zu bieten. Wenn der Kunde weitere Unterstützung bei der Umsetzung benötigt, sollte er die schriftlichen Ressourcen beachten, die auf der Website von SISW oder im GTAC-Webportal veröffentlicht sind.