

Il presente Cloud Support and Service Level Framework ("SLA Cloud") si applica esclusivamente in relazione ai Servizi Cloud, come indicato nei Termini Supplementari applicabili o in un Ordine concordato tra il Cliente e Siemens. Il presente SLA Cloud, insieme al sottostante contratto e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituisce l'accordo tra le parti ("Accordo").

1. SUPPORTO E LIVELLI DI SERVIZIO

Siemens offre supporto e livelli di servizio di tre livelli: Standard, Argento e Oro. Come descritto di seguito nel presente SLA Cloud, ciascun livello fornisce al Cliente i rispettivi vantaggi relativi a (i) Orari di Assistenza e Tempi di Risposta; (ii) Disponibilità e (iii) misure di supporto per il mantenimento dei tempi di attività dei Servizi Cloud. Il livello applicabile sarà indicato nell'Ordine; se nessun livello è indicato in un Ordine per i Servizi Cloud a pagamento generalmente resi disponibili da Siemens, il supporto e i livelli di servizio forniti saranno di livello Standard. I livelli Argento e Oro potrebbero non essere disponibili per tutti i Servizi Cloud.

2. SUPPORTO TECNICO

L'organizzazione di supporto di Siemens è il principale punto di contatto del Cliente per il supporto dei Servizi Cloud. Il supporto tecnico è fornito in lingua inglese; altre eventuali lingue sono a esclusiva discrezione di Siemens.

2.1 **Supporto online 24/7.** In qualsiasi momento, il Cliente può creare, gestire e rivedere le richieste relative ai casi di assistenza (talvolta denominate "richieste relative a incidenti") e può rivedere lo stato degli incidenti che riguardano più Clienti tramite il portale Siemens Support Center ("Support Center") utilizzando il link di assistenza incorporato nei Servizi Cloud o accedendo al Support Center all'indirizzo <https://support.sw.siemens.com>. Il Cliente può trovare ulteriori informazioni sui dettagli del supporto per alcuni Servizi Cloud nel Support Center. I casi di supporto saranno aggiornati tramite il Support Center.

2.2 **Orari di supporto standard.** Il Cliente può ricevere assistenza telefonica chiamando il Support Center dedicato ai Servizi Cloud o il Support Center locale per l'area geografica del Cliente, come indicato nel Support Center. Se non diversamente specificato nel Support Center, il supporto è disponibile durante gli orari di supporto identificati di seguito (escluse le festività locali) per il Support Center che copre l'area geografica in cui si trova il Cliente, disponibile all'indirizzo <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. Nel Support Center, il Cliente può anche registrare richieste di supporto relative ai Servizi Cloud, segnalare sospetti errori, monitorare l'avanzamento delle richieste, scambiare informazioni su un forum della community e accedere a note di rilascio e altre informazioni sui Servizi Cloud. Se ragionevolmente richiesto da Siemens, il Cliente consentirà a Siemens di fornire supporto tramite tecnologia di condivisione dello schermo a distanza.

Orari di supporto standard

Standard	Argento	Oro
8 ore x 5 giorni a settimana EST, CET, JST*	12 ore x 5 giorni a settimana EST, CET, JST*	24 ore x 7 giorni alla settimana

* EST = Eastern Standard Time; CET = Central European Time; JST = Japan Standard Time

2.3 **Contatto tecnico.** Siemens può richiedere al Cliente di designare uno o più dipendenti come contatti tecnici per il supporto. Il dipendente o i dipendenti saranno formati sui Servizi Cloud applicabili e fungeranno da contatti principali per la ricezione di richieste di supporto.

2.4 Livello di risposta del Cliente.

Il personale di supporto tecnico di Siemens farà ogni sforzo commercialmente ragionevole durante le Ore di Supporto Standard (se non diversamente indicato di seguito) per fornire una prima risposta a una richiesta di assistenza in conformità con la sua classificazione entro i periodi di tempo stabiliti di seguito, in base al principio "primo arrivato, primo servito". I casi di supporto vengono assegnati in base alla gravità e alla complessità. Il Cliente classificherà inizialmente ogni caso di assistenza secondo le classi di priorità indicate di seguito. I casi di supporto non classificati saranno considerati di livello "medio". La classificazione finale della priorità sarà a sola discrezione di Siemens.

Classi di priorità	Definizione del Support Center	Descrizione	Standard Tempo di risposta target	Argento Tempo di risposta target	Oro Tempo di risposta target
Critico (priorità 1)	I Servizi Cloud sono completamente fuori uso. Tutti gli utenti ne sono interessati.	I Servizi Cloud sono attualmente non operativi e bloccano tutte le attività del Cliente. Non è possibile l'uso continuativo di diverse funzioni critiche dei Servizi Cloud. Un problema di funzionalità o di accesso riportato in un ambiente di test/Sandbox non sarà	2 ore	2 ore 24 ore x 5 giorni a settimana	1 ora

		considerato critico.			
Alto (Priorità 2)	Il funzionamento dei Servizi Cloud è gravemente compromesso o i componenti principali non sono disponibili. Notevole impatto sugli utenti.	Un'importante perdita di funzionalità dei singoli componenti del servizio all'interno dell'implementazione, ma i Servizi Cloud rimangono funzionanti. Un problema che colpisce gravemente o limita una funzionalità significativa dei Servizi Cloud e ha un impatto sull'uso continuativo. Il problema è urgente e può causare un'immediata interruzione funzionale o del lavoro. Qualsiasi errore riportato in un ambiente di test/Sandbox non sarà mai considerato elevato.	4 ore	4 ore 24 ore x 5 giorni a settimana	4 ore
Medio (Priorità 3)	Impatto minore sulla funzionalità che non impedisce l'utilizzo. Alcune caratteristiche non essenziali dei Servizi Cloud sono compromesse o soggette a interruzioni, mentre la maggior parte dei componenti fondamentali del servizio rimangono funzionanti. Impatto minimo sugli utenti.	Esiste un problema di funzionalità, ma le operazioni del Cliente possono continuare o una funzione non fondamentale per l'azienda non funziona correttamente. Il problema può essere urgente, ma non causa un'interruzione immediata del lavoro; l'utilizzo può proseguire in modalità ridotta e/o esiste una soluzione temporanea.	Giorno lavorativo o successivo	Giorno lavorativo o successivo	6 ore 8 ore X 5 giorni a settimana
Basso (Priorità 4)	Informazioni/domande di supporto, richieste di miglioramento, problemi minori e che chiaramente hanno un impatto minimo o nullo sul normale funzionamento dei Servizi Cloud. Impatto assente o minimo.	Una richiesta o una domanda per un problema di minore impatto, supporto generale o informazioni sui Servizi Cloud. Non vi è alcun impatto sul funzionamento dei Servizi Cloud.	Sforzo ragionevole	Sforzo ragionevole	Giorno lavorativo o successivo

2.5 I seguenti tipi di incidenti sono esclusi dall'ambito del supporto per i Servizi Cloud, ma il Cliente può rimandare tali richieste al/i team di vendita per la risoluzione:

- (i) incidenti riguardanti una release, una versione e/o funzionalità di un servizio sviluppato o configurato specificamente per il Cliente (salvo il caso in cui sia stato espressamente stabilito altrimenti in un Ordine);
- (ii) incidenti attribuiti a una richiesta di consulenza o formazione ("how-to"). Questi sono coperti dalla documentazione utente online;
- (iii) incidenti attribuiti a una richiesta di sviluppo personalizzata.

3. ACCORDI SUL LIVELLO DI SERVIZIO

3.1 **Disponibilità Mensile.** Per i Servizi Cloud a pagamento generalmente resi disponibili da Siemens, Siemens si impegna a garantire la seguente Disponibilità Mensile.

Standard	95%
Argento	99,50%
Oro	99,95%

3.2 La Disponibilità Mensile sarà calcolata come segue:

Disponibilità Mensile (%) = Uptime durante un Mese / Tempo Totale durante un Mese

Mese	Si intende un mese di calendario
------	----------------------------------

Disponibilità Mensile	Indica la percentuale di tempo in cui i Servizi Cloud sono disponibili in media durante un Mese, sulla base di Uptime e Tempo Totale.
Esclusioni SLA	Significa indisponibilità o qualsiasi altro problema di prestazioni che causa tempi di inattività dei Servizi Cloud a causa di: (i) Manutenzione programmata all'interno di una Finestra di Manutenzione Regolare; (ii) tempi di inattività per i quali viene fornito al Cliente un preavviso di almeno 24 ore; (iii) fattori al di fuori del ragionevole controllo di Siemens; (iv) azioni o inazioni del Cliente o di terzi; (v) qualsiasi attrezzatura, software o altra tecnologia non fornita da Siemens; o (vi) sospensione o cessazione dei Servizi Cloud in conformità con il Contratto.
Tempo Totale	Tutto il tempo nell'arco di un Mese (in minuti), meno qualsiasi tempo attribuito direttamente o indirettamente alle Esclusioni SLA.
Uptime	Tutto il tempo nell'arco di un Mese (in minuti) in cui i Servizi Cloud sono disponibili per l'uso in produzione (ossia l'accesso degli utenti e l'uso delle interfacce utente).

3.3 **Finestra di Manutenzione Regolare.** Se non diversamente specificato nel Support Center, i Servizi Cloud hanno una Finestra di Manutenzione Regolare settimanale in base all'area geografica servita come indicato di seguito:

Unione Europea: 4:59 CET sabato - 16:59 CET sabato

Stati Uniti: 23:59 EST sabato - 11:59 EST domenica

Giappone: 23:59 JST sabato - 11:59 JST domenica

Siemens si riserva il diritto di estendere o modificare i tempi della Finestra di Manutenzione Regolare. Siemens farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per informare il Cliente almeno sette giorni prima di qualsiasi modifica o manutenzione programmata.

3.4 **Rimedi.** Il Cliente deve presentare a Siemens un caso di supporto entro 30 giorni dalla fine di ogni Mese rilevante in cui Siemens non ha rispettato la Disponibilità Mensile. Qualsiasi richiesta non presentata dal Cliente entro il periodo di tempo specificato potrà essere rifiutata da Siemens e Siemens non avrà ulteriori obblighi nei confronti del Cliente in relazione a tale mancato rispetto della Disponibilità Mensile. Se Siemens non è in grado di soddisfare la Disponibilità Mensile per i Servizi Cloud contenuti nella stessa Offerta per tre o più volte nell'arco di un anno solare, il Cliente avrà diritto a annullare l'Ordine per l'Offerta non conforme. In caso di annullamento, Siemens rimborserà qualsiasi corrispettivo prepagato per l'Offerta applicabile su base proporzionale rispetto al rimanente Periodo di Abbonamento di tale Offerta. I rimedi previsti in questa sezione saranno gli unici ed esclusivi rimedi del Cliente in relazione alla disponibilità dei Servizi Cloud.

4. MISURE DI SUPPORTO IN MERITO ALL'UPTIME

Per i Servizi Cloud a pagamento generalmente messi a disposizione da Siemens, Siemens gestisce i Servizi Cloud sulla base della struttura e dei processi seguenti.

	Standard	Argento	Oro
Finestra di Continuità Aziendale (RTO)*1	<24 ore	<24 ore	<2 ore
Backup dei dati (RPO)*2	<24 ore	<12 ore	<2 ore
Conservazione dei Dati	Ogni giorno per 2 settimane Ogni mese per 3 mesi	Ogni giorno per 30 giorni Ogni mese per 6 mesi	Ogni giorno per 30 giorni Ogni mese per 1 anno

*1 RTO = Resolution Time Objective (obiettivo tempo di risoluzione), ad esempio un evento catastrofico che ha un impatto su una singola zona di disponibilità che consente di organizzare i Servizi Cloud o trasferirli a una zona di disponibilità secondaria.

*2 RPO = Resolution Point Objective (obiettivo punto di risoluzione) per la frequenza del backup dei dati. Dove applicabile, il backup dei dati sarà eseguito su più zone di disponibilità in una singola area geografica.