

Marco del Nivel de soporte y de Servicios en la nube

Siemens Digital Industries Software

El presente Marco del Nivel de soporte y de Servicios en la nube (“SLA en la nube”) se aplica únicamente respecto a los Servicios en la nube como se indica en los Términos complementarios aplicables o en un Pedido acordado entre el Cliente y Siemens. Este SLA en la nube, junto con el acuerdo subyacente y otros Términos complementarios aplicables, constituyen el acuerdo entre las partes (“Acuerdo”).

1. NIVELES DE SOPORTE Y DE SERVICIO

Siemens ofrece asistencia técnica en tres niveles: Estándar, Plata y Oro. Como se describe con más detalle en este SLA en la nube, cada nivel de soporte proporciona al Cliente beneficios respectivos en relación con (a) las Horas de soporte y (b) los Niveles de respuesta del Cliente. Además, Siemens ofrece niveles de servicio para Servicios en la nube de hasta tres niveles: Estándar, Mejorado y Máximo. Como se describe con más detalle en este SLA en la nube, cada nivel de servicio proporciona al Cliente beneficios respectivos en relación con (a) la Disponibilidad y (b) las Medidas de soporte de tiempo de actividad.

El nivel aplicable se indicará en el Pedido. Si no se especifica ningún nivel en un Pedido para los Servicios en la nube de pago que Siemens pone a disposición en general, el Servicio en la nube se proporcionará de acuerdo con el soporte y nivel de servicio Estándar.

Puede que no todos los Servicios en la nube estén disponibles con soporte Plata u Oro o Servicio Mejorado o Máximo.

2. SOPORTE TÉCNICO

La empresa de soporte de Siemens es el principal punto de contacto del Cliente para el soporte de los Servicios en la nube. El soporte técnico se presta en inglés; se puede proporcionar en otros idiomas a discreción de Siemens.

2.1 Soporte técnico online 24/7. En cualquier momento, el Cliente puede crear, gestionar y revisar las solicitudes de casos de soporte (a veces denominadas “solicitudes de incidencias”), y puede revisar el estado de las incidencias que afectan a varios Clientes a través del portal del Centro de Asistencia Técnica de Siemens (“Centro de Asistencia Técnica”) mediante el vínculo de soporte integrado en los Servicios en la nube o accediendo al Centro de Asistencia en <https://support.sw.siemens.com>. El Cliente puede encontrar información adicional sobre los detalles de soporte relativos a determinados Servicios en la nube en el Centro de Asistencia. Los casos de soporte se actualizarán desde el Centro de Asistencia Técnica.

2.2 Horas de soporte. El Cliente puede recibir soporte técnico llamando al Centro de Asistencia Técnica que atiende a los Servicios en la nube aplicables o al centro de asistencia local correspondiente a la zona geográfica del Cliente, según lo establecido en el Centro de Asistencia Técnica. <https://support.sw.siemens.com/>. A menos que se especifique otra cosa en el Centro de Asistencia Técnica, el soporte está disponible durante las Horas de soporte indicadas a continuación (excluidos los días festivos locales) para el Centro de Asistencia Técnica que cubre la zona geográfica en la que se encuentra el Cliente, que se puede consultar en www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. En el Centro de Asistencia Técnica, el Cliente también puede registrar solicitudes de soporte de Servicios en la nube, informar de posibles errores, supervisar el progreso de las solicitudes, intercambiar información en un foro de la comunidad y acceder a las notas de la versión y a otra información sobre Servicios en la nube. Si Siemens lo solicita razonablemente, el Cliente permitirá a Siemens prestar soporte a través de la tecnología de pantalla compartida a distancia.

Horas de soporte

Estándar	Plata	Oro
Supervisión y respuestas electrónicas: 24 horas x 7 días a la semana	Supervisión y respuestas electrónicas: 24 horas x 7 días a la semana	Supervisión y respuestas electrónicas, además de asistencia técnica: 24 horas x 7 días a la semana
Asistencia técnica: 8 horas x 5 días a la semana	Asistencia técnica: 16 horas x 5 días a la semana	

2.3 Persona de contacto técnico. Siemens puede requerir que el Cliente designe a uno o más empleados como personas de contacto técnicas para soporte. Los empleados designados recibirán formación sobre los Servicios en la nube correspondientes y serán las personas de contacto principales para solicitar y recibir soporte.

2.4 Nivel de respuesta del Cliente.

El personal de soporte técnico de Siemens efectuará esfuerzos comercialmente razonables durante las Horas de soporte (a menos que se indique otra cosa a continuación) para proporcionar una primera respuesta a una solicitud de soporte de acuerdo con su clasificación dentro de los periodos de tiempo establecidos a continuación, por orden de llegada. Los casos de soporte se clasifican con arreglo a su gravedad y complejidad. El Cliente clasificará inicialmente cada caso de soporte según las clases de prioridad que se indican a continuación. Los casos de soporte sin clasificar se considerarán de prioridad “Media”. Siemens decidirá, a su exclusiva discreción, la clasificación de prioridad final.

Clases de prioridad	Definición del Centro de Asistencia Técnica	Descripción	Estándar Tiempo de respuesta objetivo	Plata Tiempo de respuesta objetivo	Oro Tiempo de respuesta objetivo
Grave (Prioridad 1)	Los Servicios en la nube no funcionan en absoluto. Afecta a todos los usuarios.	Los Servicios la nube están inoperativos e impiden todas las actividades del Cliente. El uso continuado de varias funcionalidades críticas de los Servicios en la nube no es posible. Un problema de funcionalidad o de acceso notificado en un entorno de prueba/aislamiento de procesos no se considerará crítico.	2 horas 8 horas x 5 días a la semana	2 horas 24 horas x 5 días a la semana	Menos de 1 hora 24 horas x 7 días a la semana
Alto (Prioridad 2)	El funcionamiento de los Servicios en la nube se degrada gravemente o los componentes principales no están disponibles. Impacto importante en los usuarios.	Importante pérdida de funcionalidad de los componentes individuales del servicio dentro de la implementación, pero los Servicios en la nube siguen estando operativos. Problema que afecta gravemente o limita de forma considerable la funcionalidad de los Servicios en la nube y repercute en su uso continuado. El problema es urgente y puede causar una interrupción inmediata del funcionamiento o del trabajo. Los errores notificados en un entorno de prueba/aislamiento de procesos nunca serán de prioridad alta.	4 horas 8 horas x 5 días a la semana	4 horas 24 horas x 5 días a la semana	Menos de 2 horas 24 horas x 7 días a la semana
Medio (Prioridad 3)	Repercusión poco importante en la funcionalidad; el uso continúa. Algunas funcionalidades no esenciales de los Servicios en la nube no están disponibles o están sujetas a interrupciones, mientras que los componentes esenciales del servicio siguen funcionando. Impacto mínimo en los usuarios.	Existe una incidencia de funcionalidad, pero las operaciones del Cliente pueden continuar, o una función no crítica para la empresa no está disponible correctamente. El problema puede llegar a ser urgente, pero no causa ninguna interrupción inmediata del trabajo, el uso puede continuar de forma restringida y/o existe una solución temporal.	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil
Bajo (Prioridad 4)	Preguntas o información sobre soporte, solicitudes de mejoras, problemas de poca importancia y que claramente tienen poco o ningún efecto sobre el funcionamiento normal de los Servicios en la nube. Impacto mínimo o ningún impacto en los usuarios.	Solicitud o pregunta sobre un problema de impacto menor, soporte general o información sobre los Servicios en la nube. Sin repercusiones en el funcionamiento de los Servicios en nube.	Esfuerzo razonable	Esfuerzo razonable	Siguiente día hábil

2.5 Los siguientes tipos de incidencias se excluyen del ámbito del soporte de Servicios en la nube, pero el Cliente puede retornar dichas solicitudes al equipo o los equipos de ventas para su resolución:

- (a) incidencias relativas a una versión o las funcionalidades de un servicio desarrollado o configurado específicamente para el Cliente (salvo que se establezca expresamente otra cosa en un Pedido);
- (b) incidencias atribuidas a una solicitud de consulta o de formación. Las cubre la documentación de usuario online;
- (c) incidencias atribuidas a una solicitud de desarrollo personalizado.

3. NIVELES DE SERVICIO

Siemens gestiona los Servicios en la nube que se suelen poner a disposición de los Clientes para su uso en producción según el siguiente nivel de servicio indicado en el Pedido:

3.1 Disponibilidad y Medidas de soporte de tiempo de actividad

Nivel de servicio	Estándar	Mejorado	Máximo
Disponibilidad	98 %	99,5 %	99,95 %
Periodo de continuidad empresarial (RTO)*1	<24 horas	<12 horas	<2 horas
Copia de seguridad de los datos (RPO)*2	<24 horas	<12 horas	<2 horas
Retención de datos	Diariamente durante 2 semanas; mensualmente durante 3 meses	Diariamente durante 30 días; mensualmente durante 6 meses	Diariamente durante 30 días; mensualmente durante 1 año

*1 RTO = Objetivo de tiempo de recuperación ("Recovery Time Objective"), que permite que los Servicios en la nube se mantengan o se cambien a una zona de disponibilidad secundaria en caso de una catástrofe que afecte a una sola zona de disponibilidad.

*2 RPO = Objetivo de punto de recuperación, para la frecuencia de la copia de seguridad de datos ("Recovery Point Objective for frequency of Data Backup"). En su caso, la copia de seguridad de los datos se realizará en varias zonas de disponibilidad de una misma región.

3.2 Cálculo de disponibilidad

La Disponibilidad se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tiempo total} - \text{Tiempo de inactividad excluido} - \text{Tiempo de inactividad}}{\text{Tiempo total} - \text{Tiempo de inactividad excluido}}$$

Tiempo total	Todo el tiempo durante un mes calendario (en minutos).
Tiempo de inactividad	Todo el tiempo durante el mes calendario pertinente (en minutos) en que los Servicios en la nube no están disponibles para uso de producción (es decir, inicio de sesión de usuario y acceso y uso de interfaces de usuario), excepto los Tiempo de inactividad excluido.
Tiempo de inactividad excluido	<p>Todo el tiempo durante un mes civil pertinente (en minutos) en que los Servicios en la nube no están disponibles para uso de producción (es decir, inicio de sesión de usuario y acceso y uso de interfaces de usuario), puede atribuirse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) un Tiempo de inactividad programado dentro de un período de mantenimiento regular; (b) tiempo de inactividad sobre el cual se avisa al Cliente con una antelación mínima de 24 horas; (c) factores ajenos al control razonable de Siemens; (d) acciones o inacciones del Cliente; (e) cualquier equipo, software u otra tecnología no suministrados por Siemens; o (f) suspensión o resolución de los Servicios en la nube de conformidad con el Acuerdo.

- 3.3 **Periodo de mantenimiento regular.** A menos que se especifique lo contrario en el Centro de Asistencia Técnica, los Servicios en la nube tienen el siguiente periodo de mantenimiento regular dentro del cual Siemens programará los periodos de inactividad relativos a periodos de mantenimiento mensuales y los periodos de actualizaciones importantes semestrales, según la región del centro de datos:

Región del centro de datos	Período de mantenimiento regular
América	Este de EE. UU. (GMT -4) De sábado (01:00 h AM) a lunes (03:00 h AM)
Europa, Oriente Medio y África	Hora central europea (GMT +2). De sábado (01:00 h AM) a lunes (03:00 h AM)

Asia Pacífico	Hora estándar de Japón (GMT +9) De sábado (01:00 h AM) a lunes (03:00 h AM)
---------------	--

Siemens procura que los periodos de inactividad programados sean lo más breves posible. Los periodos mensuales de mantenimiento por Servicio en la nube no deben durar más de cuatro horas.

Los periodos de actualización importantes son necesarios para aplicar actualizaciones tecnológicas importantes y grandes actualizaciones de versión. Siemens se esfuerza por comunicar el periodo de actualización importante programado con al menos dos meses de antelación siempre que sea posible. Siemens programará periodos de actualización importantes como máximo dos veces al año. Los periodos de actualización importantes se programarán junto con el periodo de mantenimiento mensual siempre que sea posible.

El Cliente puede suscribirse para que se le notifiquen automáticamente los tiempos de inactividad programados en el Centro de Asistencia Técnica.

- 3.4 Compensaciones. El Cliente deberá presentar a Siemens un caso de soporte dentro de los 30 días siguientes al final de cada mes calendario correspondiente en el que Siemens haya incumplido la Disponibilidad mensual del Nivel de servicio aplicable. Siemens puede rechazar las reclamaciones del Cliente no efectuadas dentro del periodo de tiempo especificado y Siemens ya no tendrá ningún tipo de obligación con el Cliente para cumplir con el Nivel de servicio aplicable. Si Siemens no puede cumplir con el Nivel de servicio contenido en la misma Oferta tres o más veces en un año natural, el Cliente tendrá derecho a terminar el Pedido de la Oferta no conforme. En caso de que se produzca dicha terminación, Siemens reembolsará las tarifas prepagadas de la Oferta correspondiente de forma proporcional al restante Plazo de suscripción de dicha Oferta. Las vías de compensación que se proporcionan en esta sección serán las únicas y exclusivas del Cliente con respecto a la disponibilidad de los Servicios en la nube.