

本クラウドサポート及びサービスレベルフレームワーク (以下「**Cloud SLA**」という。) は、お客様とシーメンスの間で合意された、適用される補足条項又ははオーダーに記載されているクラウドサービスのみに適用されます。本 **Cloud SLA** は、原契約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 (「**本契約**」という。) を形成します。

1. サポート及びサービスレベル

シーメンスはサポート及びサービスレベルを、スタンダード、シルバー、ゴールドの 3 つの階層で提供しています。本 **Cloud SLA** で詳細に記載されているとおり、各階層では以下の事項に関して個別の利点をお客様に提供しています。(i) サポート時間と応答時間、(ii) 使用可能性、(iii) クラウドサービスのアップタイムを維持するためのサポート対策。適用される階層は、オーダー時に示されます。但し、シーメンスが一般に提供する有料のクラウドサービスのオーダーで階層が指定されていない場合は、サポートレベル及びサービスレベルはスタンダード階層の内容に基づき提供されます。クラウドサービスの種類によっては、シルバー及びゴールドの階層をご利用いただけない場合があります。

2. テクニカル・サポート

シーメンスのサポート組織は、クラウドサービスのサポートに関するお客様の主要な連絡先となります。テクニカルサポートは英語で提供されますが、シーメンスの単独の裁量により他の言語での対応も可能です。

2.1 24 時間/週 7 日体制のオンラインサポート お客様はいつでも、サポートケースリクエスト (「インシデントリクエスト」と呼ばれることもあります。) の作成、管理、レビューを行うことができます。また、クラウドサービスに組み込まれたサポートリンクを使用するか、<https://support.sw.siemens.com> からサポートセンターにアクセスして、シーメンスサポートセンターポータル (以下「**サポートセンター**」という。) を介して、複数のお客様に影響を及ぼすインシデントの状況を確認することができます。お客様は、特定のクラウドサービスのサポートの詳細に関する追加情報をサポートセンターで確認することができます。サポートケースはサポートセンターで更新されます。

2.2 標準サポート時間 お客様は、サポートセンターに記載されているとおり、該当するクラウドサービスをサポートするサポートセンターまたは、お客様がお住まいの地域のローカルサポートセンターのいずれかに電話をして、電話によるサポートを受けることができます。サポートセンターで別段指定されていない限り、お客様がお住まいの地域を管轄するサポートセンターで以下に示すサポート時間 (現地の祝日を除く) 内にサポートを受けることができます。サポートセンターは、<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/> で確認できます。お客様は、クラウドサービスのサポートリクエストの記録、エラーの可能性の報告、リクエストの進捗状況の確認、コミュニティフォーラムでの情報交換、クラウドサービスのリリースノートおよびその他の情報へのアクセスを行うことができます。シーメンスによる合理的な要求があった場合、お客様はシーメンスに、リモートスクリーン・シェアリング技術によるサポートの提供を依頼することができます。

標準サポート時間

| スタンダード | シルバー | ゴールド |
|----------------------------|-----------------------------|-------------|
| 週 5 日 8 時間 EST、CET、JST* | 週 5 日 12 時間 EST、CET、JST* | 週 7 日 24 時間 |

* EST = 米国東部標準時間、CET = 中央ヨーロッパ時間、JST = 日本標準時間

2.3 技術連絡担当者 シーメンスはお客様に対し、サポートに関する技術連絡担当者として 1 人又は複数の従業員を指名することを要求することがあります。当該従業員は適用されるクラウドサービスに関するトレーニングを受け、サポートの依頼及び受信の主要連絡先となります。

2.4 お客様の応答レベル

シーメンスの技術サポートスタッフは、以下に別段の記載がない限り、標準サポート時間内に商業上合理的な努力を払い、以下に定める期間内にサポートケースのリクエストの分類に応じて、先着順にサポートケースのリクエストに対応します。サポートケースは、重大性及び複雑性に基づいてエスカレーションされます。お客様は、各サポートケースを以下に定める優先度クラスに従って最初に分類するものとします。未分類のサポートケースは「中」とみなされます。優先度の最終的な分類は、シーメンスの単独の裁量により決定されます。

| 優先度クラス | サポートセンターの定義 | 説明 | スタンダード対象となる応答時間 | シルバー対象となる応答時間 | ゴールド対象となる応答時間 |
|--------|-------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|
| 重大 (優) | クラウドサービス全 | クラウドサービスが現在動作 | 2 時間 | 2 時間 | 1 時間 |

| | | | | | |
|-----------|--|--|--------|-----------------------|----------------------|
| 先度 1) | 体がダウン。全てのユーザーが影響を受けます。 | 不能で、全てのお客様のアクティビティを停止しています。クラウドサービスのいくつかの重要な機能を継続して使用することができません。テスト/サンドボックス環境で報告された機能又はアクセスの問題は、「重大」とはみなされません。 | | 24 時間 x 週 5 日 | |
| 高 (優先度 2) | クラウドサービスの動作が著しく低下、又は主要なコンポーネントが利用できないため、ユーザーに大きな影響があります。 | デプロイメント内の個々のサービスコンポーネントの機能が大幅に低下しているものの、クラウドサービスは操作可能な状態です。クラウドサービスの重要な機能が重大な影響を受けているか、又はクラウドサービスの重要な機能に影響が及んでおり、継続した使用が制限されます。この問題は迅速に対応する必要があります。直ちに機能停止又は動作停止に陥る可能性があります。テスト/サンドボックス環境で報告されたいずれの問題も、「高」とはみなされません。 | 4 時間 | 4 時間 24 時間 x 週 5 日 | 4 時間 |
| 中 (優先度 3) | 機能への影響は軽微で、使用継続可能、又はクラウドサービスの周辺機能の一部に障害があるか中断が発生しているが、クラウドサービスの重要な部分の殆どは機能しています。ユーザーへの影響は僅かです。 | 機能上の問題はあるものの、お客様の業務は継続可能、又は業務上重要ではない機能が適切に実行されていない状態です。この問題は迅速な対応が必要な場合もありますが、直ちに動作が停止することではなく、制限された方法で使用を継続できるか、回避策が存在します。 | 翌営業日 | 翌営業日 | 6 時間 8 時間 x 週 5 日 |
| 低 (優先度 4) | 軽微なエラーで、クラウドサービスの通常の動作に殆ど又は全く影響がないことが明らかなサポート情報/質問、機能強化のリクエスト、問題がある場合、ユーザーへの影響は無い、又は僅かです。 | 影響が軽微な問題、一般的なサポート、クラウドサービスに関する情報についてのリクエスト又は質問です。クラウドサービスの運用への影響はありません。 | 合理的な努力 | 合理的な努力 | 翌営業日 |

2.5 以下の種類のインシデントは、クラウドサービスのサポート対象範囲から除外されます。但し、お客様はこのようなリクエストの解決について、営業チームにリクエストを戻すことができます。

- (i) お客様専用が開発又は構成されたサービスのリリース、バージョン、及び/又は機能に関するインシデント (オーダーに明示的に別段の記載がある場合を除く)。
- (ii) コンサルティング又はトレーニングのリクエスト (「ハウツー」) に起因するインシデント。これらについては、オンラインのユーザードキュメントに記載されています。
- (iii) カスタム開発のリクエストに起因するインシデント。

3. サービスレベルアグリーメント

3.1 月間稼働率 シーメンスが一般に提供する有料のクラウドサービスの場合、シーメンスは以下の月間稼働率を約束します。

| | |
|--------|--------|
| スタンダード | 95% |
| シルバー | 99.50% |
| ゴールド | 99.95% |

3.2 月間稼働率は以下の通り算出されます。

月間稼働率 (%) = 1 か月間のアップタイム / 1 か月間の合計時間

| | |
|----------|---|
| 月 | 暦月を意味します。 |
| 月間稼働率 | アップタイムと合計時間に基づいて、クラウドサービスを使用できる時間の 1 か月間の平均をパーセンテージで表したものです。 |
| SLA 適用除外 | 利用不可又はその他のパフォーマンス上の問題により、以下に起因してクラウドサービスのダウンタイムが発生した場合： (i) 定期メンテナンス期間内の予定されたメンテナンス； (ii) 24 時間前までにお客様に通知されたダウンタイム； (iii) シーメンスの合理的支配の及ばない要因； (iv) お客様または第三者の行動又は不作為； (v) シーメンスが提供していない機器、ソフトウェア、その他の技術、又は； (vi) 本契約に基づくクラウドサービスの中断又は終了 |
| 合計時間 | 1 か月間全ての時間 (分単位) から、SLA 適用除外項目に直接又は間接的に起因すると考えられる時間を除いた時間。 |
| アップタイム | クラウドサービスが本稼働で利用可能な状態 (ユーザーのログオン及びアクセス、ユーザーインターフェースの使用等) での 1 か月間の全ての時間 (分単位)。 |

3.3 定期メンテナンス期間 サポートセンターに別段の指定がない限り、クラウドサービスには、サービス提供地域ごとに毎週の定期メンテナンス期間が以下のように設定されています。

EU 連合: 土曜日 午前 4 時 59 分 (CET)～土曜日 午後 4 時 59 分 (CET)

米国: 土曜日 午後 11 時 59 分 (EST)～日曜日 午前 11 時 59 分 (EST)

日本: 土曜日 午後 11 時 59 分 (JST)～日曜日 午前 11 時 59 分 (JST)

シーメンスは、定期メンテナンス期間の時間を延長又は変更する権利を有します。シーメンスは、商業上合理的な努力を払い、かかる変更又は定期メンテナンスの 7 日前迄にお客様に通知するものとします。

3.4 救済 お客様は、シーメンスが月間稼働率を達成できなかった関連する各月の終了後 30 日以内に、シーメンスにサポートケースを提出する必要があります。指定された期間内に提出されなかった請求は、シーメンスによって拒否される場合があります。この場合、シーメンスは、その請求に関連する月間稼働率の不達成に関して、更なる義務を負いません。シーメンスが、同一サービスに含まれるクラウドサービスの月間稼働率を 1 暦年に 3 回以上達成することができない場合、お客様は本保証に準拠していないサービスのオーダーを終了する権利を有するものとします。オーダーが終了された場合、シーメンスは、該当する提供物の前払い料金について、当該提供物の残りのサブスクリプション期間を日割りで計算して返金します。本条に定める救済措置は、当該クラウドサービスの可用性に関して、お客様の唯一且つ排他的な救済措置となります。

4. アップタイムのサポート対策

シーメンスが一般に提供する有料のクラウドサービスの場合、シーメンスは以下のフレームワークとプロセスに基づいてクラウドサービスを運用します。

| | スタンダード | シルバー | ゴールド |
|-------------------------------|---------|---------|--------|
| 事業継続期間 (RTO)* ¹ | 24 時間未満 | 24 時間未満 | 2 時間未満 |
| データバックアップ (RPO)* ² | 24 時間未満 | 12 時間未満 | 2 時間未満 |

| | | | |
|-------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| データ保持 | 2 週間 (毎日) 3 か月間 (毎月) | 30 日間 (毎日) 6 か月間 (毎月) | 30 日間 (毎日) 1 年間 (毎月) |
|-------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|

*¹ RTO = 目標解決時間。例えば、災害時に単一の利用可能なゾーンに影響が及んだ場合、いつまでにクラウドサービスを立ち上げたり、利用可能な 2 次的ゾーンに切り替えたりすることができるかを定めた目標値を指します。

*² RPO = 目標解決時点。どの頻度までデータバックアップを解決させるかを定めた目標値を指します。必要に応じて、データのバックアップは 1 つの地域の複数の利用可能なゾーンに亘って行われます。