

クラウドサポートとサービスレベルのフレームワーク

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア

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

シーメンスはテクニカルサポートを、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、各サポートの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。(a) サポート時間、(b) お客様の応答レベル。また、シーメンスは、クラウドサービスのサービスレベルをスタンダード、拡張、最大という3つの階層まで提供します。本 Cloud SLA に記載されているように、各サービスレベルの階層では、(a) 稼働率と (b) アップタイムサポート対策について、個別の利点をお客様に提供します。

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、スタンダードのサポートとサービスレベルでクラウドサービスが提供されます。

全てのクラウドサービスにおいてシルバー又はゴールドサポート、拡張又は最大サービスをご利用できるわけではありません。

2. テクニカルサポート

シーメンスのサポート部門は、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 **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又は、お客様の所在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、テクニカル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、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及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。

サポート時間

スタンダード	シルバー	ゴールド
モニタリング及び電子的な方法による対応: 週 7 日 24 時間	モニタリング及び電子的な方法による対応: 週 7 日 24 時間	モニタリング、電子的な方法による対応、及び技術サポート: 週 7 日 24 時間
技術サポート 週 5 日 8 時間	技術サポート 週 5 日 8 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、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スクエー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 (優先度 1)	クラウドサービス全体がダウン。全てのユーザーが影響を受けます。	クラウドサービスが現在動作不能で、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。	2 時間 8 時間 x 週 5 日	2 時間 24 時間 x 週 5 日	1 時間未満 24 時間 x 週 7 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 8 時間 x 週 5 日	4 時間 24 時間 x 週 5 日	2 時間未満 24 時間 x 週 7 日
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	翌営業日
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。

- (a) お客様専用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)。
- (b) 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。
- (c) 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

シーメンスは、オーダーに記載された以下のサービスレベルの階層に基づいて、お客様が本番環境で使用するためにお客様に対して一般に利用可能としたクラウドサービスを運用します。

3.1 稼働率とアップタイムサポート対策

サービスレベル	スタンダード	拡張	最大
稼働率	98%	99.5%	99.95%
事業継続性 (RTO)* ¹	24 時間未満	12 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	毎日 (2 週間)、毎月 (3 か月間)	毎日 (30 日間)、毎月 (6 か月間)	毎日 (30 日間)、毎月 (1 年間)

*¹ RTO = 復旧時間の目標。単一のアベイラビリティゾーンに影響を与える災害が生じた場合に、クラウドサービスを立ち上げたり、セカンダリアベイラビリティゾーンに切り替えたりすることができます。

*² RPO = データバックアップの頻度の目標復旧ポイント。該当する場合、単一の地域内でデータのバックアップは複数のアベイラビリティゾーンで行われます。

3.2 稼働率の計算方法

稼働率は以下のように算出されます。

$$\text{稼働率 (\%)} = \frac{\text{合計時間} - \text{除外されるダウンタイム} - \text{ダウンタイム}}{\text{合計時間} - \text{除外されるダウンタイム}}$$

合計時間	暦月中の合計時間 (分)。
ダウンタイム	クラウドサービスが本番環境 (ユーザーによるログオン及びユーザーインターフェースへのアクセス並びに使用等) で使用できない状態になっている暦月中の合計時間 (分)。但し、除外されるダウンタイムを除きます。
除外されるダウンタイム	<p>以下の原因によってクラウドサービスが本番環境 (ユーザーによるログオン及びユーザーインターフェースへのアクセス並びに使用等) で使用できない状態になっている暦月中の合計時間 (分)。</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 定期メンテナンス期間内の予定されたダウンタイム (b) 少なくとも 24 時間前迄にお客様に通知されたダウンタイム (c) シーメンスの合理的支配の及ばない要因 (d) お客様による行為又は不作為 (e) 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 (f) 本契約に基づくクラウドサービスの中断又は終了

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、以下に示す定期メンテナンス期間が設定されています。シーメンスはこのメンテナンス期間において、データセンターの所在地に応じ、月次メンテナンスと年 2 回のメジャーアップグレードについてダウンタイムのスケジュールを設定します。

データセンターの所在地	定期メンテナンス期間
南北アメリカ	米国東部標準時 (グリニッジ標準時 - 4 時間) 土曜日午前 1 時～月曜日午前 3 時
ヨーロッパ、中東、アフリカ地域	中央ヨーロッパ時間 (グリニッジ標準時 + 2 時間)、土曜日午前 1 時～月曜日午前 3 時

アジア太平洋地域	日本標準時 (グリニッジ標準時 + 9 時間) 土曜日午前 1 時～月曜日午前 3 時
----------	--

シーメンスは、予定されたダウンタイムが可能な限り短くなるように努力するものとします。各クラウドサービスの月次メンテナンス時間は 4 時間未満とします。

主要なテクノロジーのアップグレードや大規模なバージョンアップを実施するには、メジャーアップグレード期間が必要になります。シーメンスは可能な限り、メジャーアップグレードの予定期間を 2 か月前までに通知するように努力するものとします。シーメンスは、メジャーアップグレード期間を 1 暦年に最大 2 回予定します。メジャーアップグレード期間は、可能な限り月次メンテナンスと同じ期間になるように設定するものとします。

お客様は、予定されているダウンタイムの自動通知をサポートセンターで受け取ることができます。

- 3.4 **救済** お客様は、シーメンスが対象となるサービスレベルの階層の要件を達成できなかった関連する各暦月の終了後 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適用サービスレベルの不達成に関して、更なる義務を負いません。シーメンスが、同一提供物に含まれるサービスレベルの階層を 1 暦年に 3 回以上達成することができない場合、お客様は不適合な提供物に対する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、お客様の唯一かつ排他的な救済措置となります。