

Suporte de Nuvem e Estrutura de Nível de Serviço

Siemens Digital Industries Software

Este Suporte de Nuvem e Estrutura de Nível de Serviço (“SLA de Nuvem”) aplica-se apenas em relação aos Serviços na Nuvem conforme indicado nos Termos Suplementares aplicáveis ou em um Pedido acordado entre o Cliente e a Siemens. Este SLA de Nuvem, em conjunto com o contrato base e com outros Termos Suplementares aplicáveis, constituem o contrato entre as partes (“Contrato”).

1. NÍVEIS DE SUPORTE E SERVIÇO

A Siemens oferece suporte técnico em três categorias: Padrão, Prata e Ouro. Conforme descrito mais detalhadamente neste SLA de Nuvem, cada categoria de suporte oferece ao Cliente os respectivos benefícios com relação a (a) Horário de Suporte e (b) Níveis de Resposta ao Cliente. Além disso, a Siemens oferece níveis de serviço para os Serviços na Nuvem em até três categorias: Serviço Padrão, Aprimorado e Máximo. Conforme descrito mais detalhadamente neste SLA de Nuvem, cada categoria de nível de serviço oferece ao Cliente os respectivos benefícios em relação a (a) Disponibilidade e (b) Medidas de Suporte de Tempo de Atividade.

A categoria aplicável será indicada no Pedido; se nenhuma categoria for indicada em um Pedido de Serviço na Nuvem pago geralmente disponibilizado pela Siemens, o Serviço na Nuvem será fornecido com nível Padrão de suporte e serviço.

Nem todos os serviços na nuvem podem estar disponíveis com o suporte Prata ou Ouro ou com ou Serviço Aprimorado ou Máximo.

2. SUPORTE TÉCNICO

A organização de suporte da Siemens é o principal ponto de contato do Cliente para suporte dos Serviços na Nuvem. O suporte técnico é fornecido em inglês; outros idiomas podem estar disponíveis mediante critério da Siemens.

- 2.1 **Suporte online 24/7.** A qualquer momento, o Cliente poderá criar, gerenciar e revisar solicitações de casos de suporte (às vezes referidas como “solicitações de incidentes”), e poderá revisar o status dos incidentes que afetam vários Clientes por meio do portal do Centro de Suporte da Siemens (“Centro de Suporte”) usando o link de suporte incorporado nos Serviços na Nuvem ou acessando o Centro de Suporte em <https://support.sw.siemens.com/support.sw.siemens.com>. O Cliente pode encontrar informações adicionais sobre detalhes de suporte para determinados Serviços na Nuvem no Centro de Suporte. Os casos de suporte serão atualizados por meio do Centro de Suporte.
- 2.2 **Horário de Suporte.** O Cliente pode receber suporte técnico ligando para o centro de suporte que oferece suporte ao Serviço na Nuvem aplicável ou para o centro de suporte local da área geográfica do Cliente, conforme estabelecido no Centro de Suporte. <https://support.sw.siemens.com/>A menos que especificado de outra forma no Centro de Suporte, o suporte estará disponível durante o Horário de Suporte identificado abaixo (excluindo feriados locais) para o centro de suporte que cobre a área geográfica em que o Cliente está localizado, que pode ser encontrada em www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. No Centro de Suporte, o Cliente também pode registrar solicitações de suporte para Serviços na Nuvem, relatar a suspeita de erros, monitorar o progresso das solicitações, trocar informações em um fórum da comunidade e acessar notas de lançamento e outras informações sobre os Serviços na Nuvem. Se razoavelmente solicitado pela Siemens, o Cliente permitirá que a Siemens forneça suporte por meio de tecnologia de compartilhamento remoto de tela.

Horário de Suporte

Padrão	Prata	Ouro
Monitoramento e respostas eletrônicas: 24 horas x 7 dias por semana Suporte técnico: 8 horas x 5 dias por semana	Monitoramento e respostas eletrônicas: 24 horas x 7 dias por semana Suporte técnico: 16 horas x 5 dias por semana	Monitoramento e respostas eletrônicas, além de suporte técnico: 24 horas x 7 dias por semana

- 2.3 **Contato técnico.** A Siemens poderá solicitar que o Cliente designe um ou mais funcionários como contatos técnicos para o suporte. Esses funcionários serão treinados nos Serviços na Nuvem aplicáveis e atuarão como contato principal para solicitar e receber suporte.

2.4 Nível de Resposta ao Cliente.

A equipe de suporte técnico da Siemens empregará esforços comercialmente razoáveis durante o Horário de Suporte (a menos que indicado de outra forma abaixo) para fornecer uma primeira resposta a uma solicitação de caso de suporte de acordo com sua classificação dentro dos períodos de tempo estabelecidos abaixo com base em um atendimento por ordem de chegada. Os casos de suporte serão escalados com base na gravidade e complexidade. O cliente classificará inicialmente cada caso de suporte de acordo com as classes de prioridade definidas abaixo. Os casos de suporte não classificados serão considerados “Médios”. A classificação final de prioridades ficará a critério exclusivo da Siemens.

Classes de prioridade	Definição de Centro de Suporte	Descrição	Padrão Tempo de resposta desejado	Prata Tempo de resposta desejado	Ouro Tempo de resposta desejado
Crítica (Prioridade 1)	Os Serviços na Nuvem estão totalmente inativos. Todos os usuários são afetados.	Os Serviços na Nuvem estão atualmente inoperantes e interrompem todas as atividades do Cliente. O uso continuado de várias funções críticas dos Serviços na Nuvem não é possível. Uma funcionalidade ou um problema de acesso relatado em um ambiente de teste/sandbox não será considerado crítico.	2 horas 8 horas x 5 dias por semana	2 horas 24 horas x 5 dias por semana	Menos de 1 hora 24 horas x 7 dias por semana
Alta (Prioridade 2)	A operação dos Serviços na Nuvem está gravemente afetada ou os componentes principais não estão disponíveis. Impacto significativo para o Usuário.	Uma grande perda de funcionalidade de componentes de serviço individuais dentro da implantação, mas os Serviços na Nuvem permanecem operacionais. Um problema que afeta gravemente ou restringe significativamente a funcionalidade dos Serviços na Nuvem e afeta seu uso contínuo. O problema está sujeito ao tempo e pode causar parada funcional ou de trabalho imediata. Erros relatados em um ambiente de teste/sandbox nunca serão considerados altos.	4 horas 8 horas x 5 dias por semana	4 horas 24 horas x 5 dias por semana	Menos de 2 horas 24 horas x 7 dias por semana
Média (Prioridade 3)	Menor impacto na funcionalidade, o uso prossegue. Alguns recursos não essenciais do Serviço na Nuvem são prejudicados ou estão sujeitos a interrupções, enquanto a maioria dos componentes vitais do serviço permanece funcionando. Impacto mínimo para o usuário.	Existe um problema de funcionalidade que não impede o prosseguimento das operações do Cliente, ou uma função não essencial para o negócio não está sendo executada adequadamente. O problema pode estar sujeito ao tempo, mas não está causando uma parada imediata do trabalho; o uso pode continuar de forma restrita e/ou existe uma solução alternativa.	Próximo dia útil	Próximo dia útil	Próximo dia útil
Baixa (Prioridade 4)	Dúvidas/informações de suporte, solicitações de melhoria, erros pequenos que claramente têm pouco ou nenhum impacto sobre a operação normal do Serviço na Nuvem. Nenhum impacto ou impacto mínimo para o usuário.	Uma solicitação ou pergunta para um problema de menor impacto, suporte geral ou informações sobre Serviços na Nuvem. Não há impacto na operação dos Serviços na Nuvem.	Esforço razoável	Esforço razoável	Próximo dia útil

- 2.5 Os tipos de incidentes a seguir estão excluídos do escopo do suporte para Serviços na Nuvem, mas o Cliente pode encaminhar estas solicitações para a equipe de vendas para resolução:
- Incidentes relacionados a um lançamento, versão e/ou funcionalidades de um serviço desenvolvido ou configurado especificamente para o Cliente (a menos que de outra forma expressamente estabelecido em um Pedido);
 - Incidentes atribuídos a uma solicitação de consultoria ou treinamento (“como fazer”). Eles são cobertos pela documentação do usuário online;
 - Incidentes atribuídos a uma solicitação de desenvolvimento personalizado.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO

A Siemens opera os Serviços na Nuvem geralmente disponibilizados aos Clientes para uso em produção com base na seguinte categoria de nível de serviço indicada no Pedido:

3.1 Disponibilidade e Medidas de Suporte de Tempo de Atividade

Categoria de Nível de Serviço	Padrão	Aumentado	Máximo
Disponibilidade	98%	99,5%	99,95%
Janela de continuidade do negócio (RTO) *1	< 24 horas	< 12 horas	< 2 horas
Backup de dados (RPO) *2	< 24 horas	< 12 horas	< 2 horas
Retenção de dados	Diariamente por 2 semanas mensalmente por 3 meses	Diariamente por 30 dias mensalmente por 6 meses	Diariamente por 30 dias mensalmente por 1 ano

*1 RTO = Recuperação de tempo de resolução, permitindo que os Serviços na Nuvem sejam suspensos ou transferidos para uma zona de disponibilidade secundária em caso de desastre que afete a zona de disponibilidade única.

*2RPO = Recuperação do ponto de resolução para frequência de backup de dados. Onde aplicável, o backup de dados será feito em várias zonas de disponibilidade em uma única região.

3.2 Cálculo de disponibilidade

A Disponibilidade será calculada da seguinte forma:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \frac{\text{Tempo total} - \text{Tempo de inatividade excluído} - \text{Tempo de inatividade}}{\text{Tempo total} - \text{Tempo de inatividade excluído}}$$

Tempo total	Todo o tempo durante um mês civil (em minutos).
Tempo de inatividade	Todo o tempo durante um mês civil (em minutos) em que os Serviços na Nuvem não estão disponíveis, exceto para tempos de inatividade excluídos.
Tempo de inatividade excluído	<p>Todo o tempo durante um mês (em minutos) em que os Serviços na Nuvem não estiverem disponíveis para utilização em produção (ou seja, início de sessão do utilizador e acesso e utilização de interfaces de utilizador), o que pode ser atribuído a:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) um tempo de inatividade programado em uma Janela de Manutenção Regular; (b) Tempo de inatividade para o qual o Cliente seja avisado com pelo menos 24 horas de antecedência; (c) Fatores fora do controle razoável da Siemens; (d) Ações ou omissões do Cliente; (e) Qualquer equipamento, software ou outra tecnologia não fornecida pela Siemens; ou (f) Suspensão ou rescisão dos Serviços na Nuvem de acordo com o Contrato.

3.3 Janela de Manutenção Regular. A menos que especificado de outra forma no Centro de Suporte, os Serviços na Nuvem têm a seguinte janela de manutenção regular, dentro da qual a Siemens programará períodos de inatividade para manutenção mensal e períodos de atualização principal semestral com base na região do data center:

Região do Centro de Suporte	Janela de manutenção regular
Américas	Leste dos EUA (GMT -4) 1h de sábado às 3h de segunda-feira
Europa, Oriente Médio e África	Horário da Europa Central (GMT +2) 1h de sábado às 3h de segunda-feira
Ásia-Pacífico	Horário padrão do Japão (GMT +9) 1h de sábado às 3h de segunda-feira

A Siemens se esforça para manter os tempos de inatividade programados tão curtos quanto possível. Os períodos de manutenção mensal por Serviço na Nuvem não devem levar mais de 4 horas.

Os principais períodos de upgrade são necessários para implementar os principais upgrades de tecnologia e grandes atualizações de versão. A Siemens se esforça para comunicar o período programado de grandes atualizações com pelo menos dois meses de antecedência, sempre que possível. A Siemens programará os principais períodos de atualização em um máximo de duas vezes por ano civil. Sempre que possível, os principais períodos de atualização serão programados junto com o período de manutenção mensal.

O Cliente pode se inscrever para ser notificado automaticamente sobre os tempos de inatividade programados no Centro de Suporte.

- 3.4 Medidas reparatórias. O Cliente deverá enviar à Siemens um caso de suporte no prazo de 30 dias após o final de cada mês civil relevante em que a Siemens não atendeu aos requisitos da Categoria de Nível de Serviço aplicável. Quaisquer reclamações não apresentadas pelo Cliente dentro do período de tempo especificado poderão ser negadas pela Siemens, e a Siemens não terá qualquer obrigação adicional para com o Cliente no que diz respeito a tal falha no cumprimento do nível de serviço aplicável. Se a Siemens não conseguir cumprir a Categoria de Nível de Serviço contida na mesma Oferta três ou mais vezes em um ano civil, o Cliente terá o direito de rescindir o Pedido relativo à Oferta não conforme. No caso de tal rescisão, a Siemens reembolsará quaisquer taxas pré-pagas para a Oferta aplicável proporcionalmente ao restante do Prazo de Subscription dessa Oferta. As Medidas Reparatórias fornecidas nesta seção serão as únicas e exclusivas medidas do Cliente no que diz respeito à disponibilidade dos Serviços na Nuvem.