

Cloud Support and Service Level Framework

Siemens Digital Industries Software

Dit Cloud Support and Service Level Framework ('Cloud SLA') is uitsluitend van toepassing op Cloudservices zoals aangegeven in de toepasselijke Aanvullende voorwaarden of een Order die tussen de Klant en Siemens is overeengekomen. Deze Cloud SLA vormt samen met de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende voorwaarden de volledige overeenkomst tussen de partijen (de 'Overeenkomst').

1. ONDERSTEUNING EN SERVICENIVEAUS

Siemens biedt technische ondersteuning op drie niveaus: Standaard, Zilver en Goud. Zoals verder beschreven in deze Cloud SLA biedt elk ondersteuningsniveau de Klant respectieve voordelen met betrekking tot (a) Ondersteuningsuren en (b) Responsniveaus voor Klanten. Bovendien biedt Siemens serviceniveaus voor Cloudservices op maximaal drie niveaus: Standaard, Uitgebreide en Maximale service. Zoals verder beschreven in deze Cloud SLA biedt elk serviceniveau de Klant respectievelijke voordelen met betrekking tot (a) Beschikbaarheid en (b) Maatregelen voor uptime-ondersteuning.

Het toepasselijke niveau wordt aangegeven in de Order. Als er geen niveau is aangegeven in een Order voor betaalde Cloudservices die in het algemeen door Siemens beschikbaar worden gesteld, wordt Cloudservice geleverd met het Standaard-ondersteunings- en serviceniveau.

Het is mogelijk dat niet alle Cloudservices beschikbaar zijn met Zilver- of Goud-ondersteuning of Uitgebreide of Maximale service.

2. TECHNISCHE ONDERSTEUNING

De ondersteuningsorganisatie van Siemens is het primaire aanspreekpunt van de Klant voor ondersteuning van Cloudservices. Technische ondersteuning is beschikbaar in het Engels en Siemens kan beslissen om deze ook in andere talen te voorzien.

2.1 24/7 online ondersteuning. De Klant kan op elk moment ondersteuningsverzoeken (soms ook 'incidentverzoeken' genoemd) aanmaken, beheren en bekijken en de status van incidenten die gevolgen hebben voor meerdere Klanten, bekijken via de Siemens Supportcenter-portal ('Supportcenter') door gebruik te maken van de supportlink die is opgenomen in de Cloudservices of door naar het Supportcenter te gaan op <https://support.sw.siemens.com>. De Klant kan aanvullende informatie over ondersteuning voor bepaalde Cloudservices vinden in het Supportcenter. Ondersteuningsverzoeken worden bijgewerkt via het Supportcenter.

2.2 Ondersteuningsuren. De Klant kan technische ondersteuning ontvangen door te bellen naar het supportcenter dat de toepasselijke Cloudservices ondersteunt of naar het lokale supportcenter voor het geografische gebied van de Klant, zoals uiteengezet in het Supportcenter. Tenzij anders aangegeven in het Supportcenter, is ondersteuning beschikbaar tijdens de hieronder aangegeven Ondersteuningsuren (met uitzondering van lokale feestdagen) voor het supportcenter dat het geografische gebied dekt waarin de Klant zich bevindt, te vinden op www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. De Klant kan in het Supportcenter ook ondersteuningsverzoeken voor Cloudservices indienen, vermoedelijke fouten melden, de voortgang van verzoeken volgen, informatie uitwisselen op een communityforum en toegang krijgen tot releasenotes en andere informatie over Cloudservices. Indien Siemens hier redelijkerwijs om verzoekt, zal de Klant Siemens toestaan om ondersteuning te bieden via technologie voor het delen van schermen op afstand.

Ondersteuningsuren

Standaard	Zilver	Goud
<p>Toezicht en elektronische reacties: 24 uur per dag, 7 dagen per week</p> <p>Technische ondersteuning: 8 uur per dag, 5 dagen per week</p>	<p>Toezicht en elektronische reacties: 24 uur per dag, 7 dagen per week</p> <p>Technische ondersteuning: 16 uur per dag, 5 dagen per week</p>	<p>Toezicht, elektronische reacties en technische ondersteuning: 24 uur per dag, 7 dagen per week</p>

2.3 Technische contactpersoon. Siemens kan van de Klant verlangen om één of meer werknemers aan te wijzen als technische contactpersoon/contactpersonen voor ondersteuning. Deze werknemers krijgen training voor de Cloudservices in kwestie en fungeren als primaire contactpersonen voor het aanvragen en ontvangen van ondersteuning.

2.4 Responsniveau voor Klant.

De technische ondersteuningsmedewerkers van Siemens zullen commercieel redelijke inspanningen leveren tijdens de ondersteuningsuren (tenzij hieronder anders vermeld) om een eerste reactie te geven op een verzoek om ondersteuning binnen de hieronder vermelde tijdsperiodes op basis van het beginsel 'wie het eerst komt, het eerst maalt'. Ondersteuningcases worden geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit. De Klant zal elk ondersteuningsverzoek in eerste instantie classificeren volgens de hieronder vermelde prioriteitsklassen. Niet-geclassificeerde ondersteuningsverzoeken worden als 'Medium' beschouwd. De uiteindelijke prioriteitsclassificatie wordt uitsluitend bepaald door Siemens.

Prioriteitsklassen	Definitie Supportcenter	Omschrijving	Standaard Gerichte responstijd	Zilver Gerichte responstijd	Goud Gerichte responstijd
Kritiek (prioriteit 1)	Cloudservices zijn volledig uitgevallen. Alle gebruikers zijn getroffen.	Cloudservices zijn momenteel buiten werking en alle activiteiten van de Klant zijn gestopt. Verder gebruik van verschillende kritieke functies van Cloudservices is niet mogelijk. Een functionaliteits- of toegangsprobleem dat in een test-/sandboxomgeving wordt gemeld, wordt niet als kritiek beschouwd.	2 uur 8 uur x 5 dagen per week	2 uur 24 uur x 5 dagen per week	Minder dan 1 uur 24 uur x 7 dagen per week
Hoog (prioriteit 2)	De werking van Cloudservices is ernstig verslechterd of belangrijke onderdelen zijn niet beschikbaar. Aanzienlijke gevolgen voor de gebruikers.	Groot verlies van functionaliteit van individuele servicecomponenten binnen implementatie, maar Cloudservices blijven operationeel. Een probleem dat functionaliteit van Cloudservices ernstig beïnvloedt of beperkt en gevolgen heeft voor het verdere gebruik. Het probleem is tijdgevoelig en kan een onmiddellijke functionele of werkonderbreking tot gevolg hebben. Eventuele fouten die in een test-/sandboxomgeving worden gemeld, worden nooit als Hoog beschouwd.	4 uur 8 uur x 5 dagen per week	4 uur 24 uur x 5 dagen per week	Minder dan 2 uur 24 uur x 7 dagen per week
Medium (prioriteit 3)	Kleine impact op de functionaliteit, het gebruik gaat door. Enkele niet-essentiële kenmerken van Cloudservices werken slecht of met onderbrekingen, maar de meeste essentiële onderdelen van de service functioneren. Minimale gevolgen voor de gebruikers.	Er is een functionaliteitsprobleem, maar de activiteiten van de Klant kunnen worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritische functie werkt niet naar behoren. Het probleem kan tijdgevoelig zijn, maar het leidt niet tot een onmiddellijke werkonderbreking. Gebruik kan worden voortgezet, maar is beperkt, en/of er is een workaround.	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag
Laag (prioriteit 4)	Ondersteunings informatie/-vragen, verbeteringsverzoeken, kleine problemen die duidelijk weinig tot geen invloed hebben op de normale werking van Cloudservices. Geen of minimale gevolgen voor de gebruikers.	Een verzoek of vraag voor een probleem met geringe impact, voor algemene ondersteuning of voor informatie over Cloudservices. Er zijn geen gevolgen voor de werking van Cloudservices.	Redelijke inspanning	Redelijke inspanning	Volgende werkdag

2.5 De volgende soorten incidenten zijn uitgesloten van de ondersteuning voor Cloudservices, maar de Klant kan dergelijke verzoeken terugsturen naar het verkoopteam voor een oplossing:

- (a) incidenten met betrekking tot een release, versie, en/of functionaliteiten van een service die specifiek voor de Klant zijn ontwikkeld of geconfigureerd (tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in een Order),

- (b) incidenten toegeschreven aan een verzoek om advies of training ('how-to'). Deze worden behandeld in de online gebruikersdocumentatie;
- (c) incidenten toegeschreven aan een verzoek voor aangepaste ontwikkeling.

3. SERVICENIVEAUS

Siemens biedt Cloudservices aan die over het algemeen beschikbaar zijn voor Klanten voor productiegebruik, op basis van de volgende serviceniveaus, zoals aangegeven op de Order:

3.1 Beschikbaarheid en Maatregelen voor uptime-ondersteuning

Serviceniveau	Standaard	Uitgebreid	Maximum
Beschikbaarheid	98%	99,5%	99,95%
Bedrijfscontinuïteitsvenster (RTO)* ¹	< 24 uur	< 12 uur	< 2 uur
Gegevensback-up (RPO) * ²	< 24 uur	< 12 uur	< 2 uur
Gegevensbewaring	Dagelijks gedurende 2 weken maandelijks gedurende 3 maanden	Dagelijks gedurende 30 dagen maandelijks gedurende 6 maanden	Dagelijks gedurende 30 dagen maandelijks gedurende 1 jaar

*¹ RTO = Recovery Time Objective (Doelstelling hersteltijd), die het mogelijk maakt om Cloudservices op te starten of over te zetten naar een secundaire beschikbaarheidszone in geval van een ramp die gevolgen heeft voor één beschikbaarheidszone.

*² RPO = Recovery Point Objective (Herstelpunt Doelstelling) voor de frequentie van Gegevensback-ups. Waar van toepassing wordt een back-up van de gegevens gemaakt in meerdere beschikbaarheidszones in één regio.

3.2 Berekening beschikbaarheid

Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = \frac{\text{Totale tijd} - \text{Uitgesloten uitvaltijd} - \text{Uitvaltijd}}{\text{Totale tijd} - \text{Uitgesloten uitvaltijd}}$$

Totale tijd	Alle tijd gedurende een kalendermaand (in minuten).
Uitvaltijd	Alle tijd gedurende een relevante kalendermaand (in minuten) waarin de Cloudservices niet beschikbaar zijn voor niet productiegebruik (d.w.z. inloggen van gebruikers en toegang tot en gebruik van gebruikersinterfaces), met uitzondering van Uitgesloten uitvaltijd.
Uitgesloten uitvaltijd	Alle tijd gedurende een relevante kalendermaand (in minuten) waarin de Cloudservices niet beschikbaar zijn voor productiegebruik (d.w.z. inloggen van gebruikers en toegang tot en gebruik van gebruikersinterfaces), die kan worden toegeschreven aan: <ul style="list-style-type: none"> (a) geplande downtime binnen een Periodiek onderhoudsvenster, (b) downtime waarvan de Klant ten minste 24 uur van tevoren in kennis is gesteld, (c) factoren buiten de redelijke controle van Siemens, (d) handelingen of nalatigheden van de Klant, (e) apparatuur, software of andere technologie die niet door Siemens wordt geleverd, of (f) opschorting of beëindiging van Cloudservices in overeenstemming met de Overeenkomst.

- 3.3 Periodiek onderhoudsvenster. Tenzij anders vermeld in het Supportcenter, hebben Cloudservices het volgende Periodieke onderhoudsvenster waarbinnen Siemens downtimes inplant voor maandelijks onderhoudsperiodes en tweemaaljaarlijkse grote upgradeperiodes op basis van de regio van het datacenter:

Regio datacenter	Periodiek onderhoudsvenster
Noord- en Zuid-Amerika	US Eastern (GMT -4) Zaterdag 01:00 uur tot maandag 03:00 uur
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Central European Time (GMT +2) zaterdag 01:00 uur tot maandag 03:00 uur
Azië-Pacific	Japan Standard Time (GMT +9) Zaterdag 01:00 uur tot maandag 03:00 uur

Siemens streeft ernaar om geplande downtimes zo kort mogelijk te houden. Maandelijkse onderhoudsperioden zouden per Cloudservice niet langer dan 4 uur moeten duren.

Grote upgradeperiodes zijn vereist om grote technologie-upgrades en versie-updates te implementeren. Siemens streeft ernaar om waar mogelijk de geplande periode voor een grote upgrade ten minste 2 maanden van tevoren te communiceren. Siemens plant maximaal tweemaal per kalenderjaar grote upgradeperiodes in. Waar mogelijk worden grote upgradeperiodes tegelijkertijd met de maandelijkse onderhoudsperiodes ingepland.

De Klant kan zich in het Supportcenter aanmelden om automatisch op de hoogte te worden gesteld van geplande downtimes.

- 3.4 **Rechtsmiddelen.** De Klant moet binnen 30 dagen na het einde van elke relevante kalendermaand waarin Siemens niet aan de vereisten van het toepasselijke Serviceniveau heeft voldaan een ondersteuningsverzoek bij Siemens indienen. Claims die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door Siemens worden afgewezen en Siemens heeft geen verdere verplichtingen jegens de Klant met betrekking tot het niet voldoen aan het toepasselijk serviceniveau. Als Siemens niet in staat is om drie of meer keer in een kalenderjaar te voldoen aan het Serviceniveau, heeft de Klant het recht om de Order voor het niet-conforme Aanbod te beëindigen. In het geval van een dergelijke beëindiging of stopzetting restitueert Siemens eventuele vooruitbetaalde vergoedingen voor het desbetreffende Aanbod op pro-rata basis voor de resterende Abonnementstermijn voor dat Aanbod. De rechtsmiddelen die in dit artikel worden geboden, zijn de enige en exclusieve rechtsmiddelen van de Klant met betrekking tot de beschikbaarheid van de Cloudservices.