

Rámec pro podporu a úroveň cloudových služeb

Siemens Digital Industries Software

Tento rámec pro podporu a úroveň cloudových služeb (dále jen „smlouva SLA pro cloudové služby“) se vztahuje výhradně na cloudové služby, jak je uvedeno v příslušných dodatečných smluvních podmínkách nebo v objednávce sjednané mezi zákazníkem a společností Siemens. Tato smlouva SLA pro cloudové služby spolu s podkladovou smlouvou a dalšími platnými dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „smlouva“).

1. PODPORA A ÚROVNĚ SLUŽEB

Společnost Siemens nabízí technickou podporu ve třech úrovních: Standard, Stříbrná a Zlatá. Jak je popsáno níže v této smlouvě SLA pro cloudové služby, každá úroveň podpory nabízí zákazníkovi příslušné výhody týkající se (a) časové dostupnosti podpory a (b) úrovně reakce na požadavky zákazníků. Společnost Siemens navíc nabízí úroveň služeb pro cloudové služby až ve třech úrovních: Standard, Enhanced a Maximum Service. Jak je popsáno níže v této smlouvě SLA pro cloudové služby, každá úroveň služeb nabízí zákazníkovi příslušné výhody týkající se (a) dostupnosti a (b) opatření pro podporu provozuschopnosti.

Příslušná úroveň bude uvedena v objednávce. Pokud není v objednávce uvedena žádná úroveň pro placené obecně poskytované cloudové služby od společnosti Siemens, budou cloudové služby poskytovány podle úrovně podpory a služeb Standard.

Ne všechny cloudové služby mohou být dostupné s podporou Stříbrná nebo Zlatá nebo s podporou Enhanced nebo Maximum Service.

2. TECHNICKÁ PODPORA

Pokud chce zákazník využít podpory cloudových služeb, měl by se obrátit na pracovníky podpory společnosti Siemens. Technická podpora je poskytována v angličtině. Možnost komunikovat i v jiných jazycích závisí pouze na uvážení společnosti Siemens.

2.1 Nepřetržitá online podpora. Zákazník může kdykoli vytvořit, spravovat a procházet jednotlivé případy podpory (které jsou někdy označovány jako incidenty) a kontrolovat stav incidentů, které se týkají více zákazníků, prostřednictvím portálu centra podpory společnosti Siemens (dále jen „centrum podpory“). Centrum podpory lze navštívit prostřednictvím odkazu uvedeného v cloudových službách nebo na webu <https://support.sw.siemens.com/https://support.sw.siemens.com>. Další informace o podpoře pro určité cloudové služby lze nalézt v centru podpory. Případy podpory budou aktualizovány prostřednictvím centra podpory.

2.2 Dostupnost podpory. Zákazník může kontaktovat centrum podpory, které podporuje příslušné cloudové služby, buď telefonicky nebo může využít služeb místního centra podpory v zeměpisné oblasti zákazníka, jak je stanoveno v centru podpory. Pokud není v daném centru podpory stanoveno jinak, podpora je v centru podpory, které pokrývá zeměpisnou oblast, v níž se zákazník nachází, dostupná během níže uvedených hodin (kromě místních svátků). Podrobné informace lze nalézt na webu www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. V centru podpory může zákazník také protokolovat případy podpory týkající se cloudových služeb, nahlásit domnělé chyby, sledovat průběh vyřizování případů, vyměňovat si informace na komunitním fóru a přistupovat k poznámkám k verzi produktu a dalším informacím týkajícím se cloudových služeb. Pokud o to společnost Siemens v oprávněných případech požádá, umožní zákazník společnosti Siemens, aby mu poskytla podporu prostřednictvím technologie sdílení obrazovky.

Dostupnost podpory

Standard	Stříbrná	Zlatá
<p>Monitorování a elektronické odpovědi: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu</p> <p>Technická podpora: 8 hodin denně, 5 dní v týdnu</p>	<p>Monitorování a elektronické odpovědi: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu</p> <p>Technická podpora: 16 hodin denně, 5 dní v týdnu</p>	<p>Monitorování, elektronické odpovědi a technická podpora: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu</p>

2.3 Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Společnost Siemens může po zákazníkovi požadovat, aby vybral jednoho nebo více zaměstnanců, kteří budou pro potřeby podpory určeni jako kontaktní osoby pro technické záležitosti. Tito zaměstnanci absolvují školení o příslušných cloudových službách a budou určeni jako primární kontakt pro komunikaci s pracovníky podpory.

2.4 Úrovně reakce na požadavky zákazníků.

Pracovníci technické podpory společnosti Siemens vynaloží během dostupnosti podpory (není-li níže uvedeno jinak) komerčně přiměřené úsilí, aby zákazníkovi poskytli rychlou odpověď na případ podpory odvíjející se od jeho závažnosti v níže uvedených lhůtách podle pořadí došlých žádostí. Případy podpory se dělí podle závažnosti a složitosti. Zákazník by měl každý případ podpory klasifikovat podle níže uvedených prioritních tříd. K neklasifikovaným případům podpory bude přistupováno jako ke „středně“ závažným. Konečná klasifikace prioritních tříd záleží na výhradním uvážení společnosti Siemens.

Třídy priority	Ukázkové případy centra podpory	Popis	Standard Cílová doba odezvy	Stříbrná Cílová doba odezvy	Zlatá Cílová doba odezvy
Kritická (Priorita 1)	Cloudové služby vůbec nefungují. Postižení jsou všichni uživatelé.	Cloudové služby jsou aktuálně mimo provoz a brání zákazníkovi vykonávat veškeré úkony. Dlouhodobější používání několika důležitých funkcí cloudových služeb není možné. Problém s funkčností nebo přístupem nahlášený v testovacím prostředí nebo sandboxu nebude považován za kritický.	2 hodiny 8 hodin x 5 dní v týdnu	2 hodiny 24 hodin x 5 dní v týdnu	Méně než 1 hodina 24 hodin X 7 dní v týdnu
Vysoká (Priorita 2)	Provoz cloudových služeb je vážně narušen nebo nejsou k dispozici jejich hlavní komponenty. Výrazný dopad na uživatele.	Výrazná ztráta funkčnosti jednotlivých komponent služeb, cloudové služby však zůstávají funkční. Jedná se o problém, který vážně ovlivňuje nebo omezuje důležité funkce cloudových služeb a má vliv na jejich dlouhodobé používání. Problém je časově naléhavý a může způsobit okamžité přerušování práce. Jakékoli problémy nahlášené v testovacím prostředí nebo sandboxu nebudou považovány jako vysoce důležité.	4 hodiny 8 hodin x 5 dní v týdnu	4 hodiny 24 hodin x 5 dní v týdnu	Méně než 2 hodiny 24 hodin X 7 dní v týdnu
Střední (Priorita 3)	Mírný dopad na jednotlivé funkce, služby však lze i nadále využívat. Některé méně důležité funkce služby jsou narušeny nebo přerušeny, ale zásadně důležité součásti cloudových služeb zůstávají funkční. Minimální dopad na uživatele.	Dochází k problémům s fungováním služeb nebo funkcí, které nejsou pro fungování společnosti kriticky důležité, a na straně zákazníka nemusí dojít k přerušování činnosti. Tento problém může být časově naléhavý, ale nezpůsobuje okamžité přerušování činnosti zákazníka. Problému se dá nějakým způsobem vyhnout nebo je možné nalézt jiné vhodné řešení.	Další pracovní den	Další pracovní den	Další pracovní den
Nízká (Priorita 4)	Dotazy na pracovníky podpory nebo žádosti o poskytnutí informací, žádosti o vylepšení nebo drobné problémy, které nemají žádný nebo minimální vliv na fungování cloudových služeb. Žádný nebo minimální dopad na uživatele.	Dotazy nebo žádosti týkající se málo závažného problému, obecná podpora a informace o cloudových službách. Provoz cloudových služeb není nijak ovlivněn.	Přiměřené úsilí	Přiměřené úsilí	Další pracovní den

2.5 Následující typy incidentů jsou vyloučeny z rozsahu podpory cloudových služeb, zákazník je však může řešit s prodejními týmy:

- Incidenty týkající se vydání, verze a/nebo funkcí služby vyvinuté nebo nakonfigurované speciálně pro zákazníka (pokud není v objednávce výslovně uvedeno jinak).
- Incidenty týkající se žádostí o konzultaci nebo školení (incidenty typu „jak na to“). Tyto informace lze nalézt v online uživatelské dokumentaci.
- Incidenty týkající se žádostí o přizpůsobení.

3. ÚROVNĚ SLUŽEB

Společnost Siemens provozuje cloudové služby, které jsou zákazníkům obecně k dispozici pro potřeby výroby na základě následující úrovně služeb uvedené v objednávce:

3.1 Dostupnost a opatření pro podporu provozuschopnosti

Úroveň služeb	Standard	Vylepšené	Maximální
Dostupnost	98 %	99,5 %	99,95 %
Okno kontinuity provozu (RTO)*1	< 24 hodin	< 12 hodin	< 2 hodiny
Zálohování dat (RPO)*2	< 24 hodin	< 12 hodin	< 2 hodiny
Uchování dat	Denně po dobu 2 týdnů měsíčně po dobu 3 měsíců	Denně po dobu 30 dnů měsíčně po dobu 6 měsíců	Denně po dobu 30 dnů ěsíčně po dobu 1 roku

*1 RTO = Zotavení cíl řešení (Resolution Time Objective). Umožňuje, aby cloudové služby byly obnoveny nebo přepnuty do sekundární oblasti dostupnosti, pokud došlo k havárii, která ovlivňuje jednu oblast dostupnosti.

*2 RPO = Zotavení bod řešení (Resolution Point Objective) pro frekvenci zálohování dat. Zálohování dat bude případně prováděno ve více oblastech dostupnosti v rámci jediného regionu.

3.2 Výpočet dostupnosti

Dostupnost se vypočítává následujícím způsobem:

$$\text{Dostupnost (\%)} = \frac{\text{Celkový čas} - \text{Vyhrazené prostoje} - \text{Prostoj}}{\text{Celkový čas} - \text{Vyhrazený prostoj}}$$

Celkový čas	Veškerý čas během kalendářní měsíc (v minutách).
Prostoj	Veškerý čas během příslušný kalendářní měsíc (v minutách), během kterého není možné cloudové služby využít, s výjimkou vyhrazených prostojů.
Vyhrazený prostoj	Veškerý čas během příslušný kalendářní měsíc (v minutách), během kterého není možné cloudové služby využít, což je možné přičíst následujícím událostem: <ul style="list-style-type: none"> (a) Naplánovaný prostoj v rámci okna pro pravidelnou údržbu. (b) Prostoj, o kterém je zákazník informován nejméně 24 hodin předem. (c) Faktory, které jsou mimo přiměřenou kontrolu společnosti Siemens. (d) Jednání nebo nečinnost zákazníka. (e) Jakékoliv zařízení, software nebo jiné technologie, které neposkytla společnost Siemens. (f) Pozastavení nebo ukončení poskytování cloudových služeb v souladu se smlouvou.

3.3 Okno pro pravidelnou údržbu. Pokud není v centru podpory uvedeno jinak, mají cloudové služby následující okno pro pravidelnou údržbu, v jehož rámci společnost Siemens naplánuje prostoje pro měsíční období údržby a pololetní období velkých aktualizací v závislosti na regionu datového centra:

Region datového centra	Okno pro pravidelnou údržbu
Amerika	Východní čas USA (GMT -4) Od soboty 1:00 do pondělí 3:00 ráno
Evropa, Blízký východ a Afrika	Středoevropský čas (GMT +2) od soboty 1:00 do pondělí 3:00 ráno
Asie a Tichomoří	Japonský standardní čas (GMT +9) Od soboty 1:00 do pondělí 3:00 ráno

Společnost Siemens se snaží, aby plánované prostoje byly co nejkratší. Měsíční údržba jedné cloudové služby by neměla trvat déle než 4 hodiny.

Období velkých aktualizací jsou nutná k provedení velkých technologických upgradů a rozsáhlých aktualizací verzí. Společnost Siemens se snaží informovat o plánovaném období velké aktualizace pokud možno alespoň 2 měsíce předem. Společnost Siemens naplánuje období velkých aktualizací maximálně dvakrát za kalendářní rok. Období velkých aktualizací budou naplánována pokud možno společně s měsíčním obdobím údržby.

Zákazník se může přihlásit k automatickému upozorňování na plánované prostoje v centru podpory.

- 3.4 Opravné prostředky. Zákazník musí společnosti Siemens předložit případ podpory do 30 dnů po skončení každého příslušného kalendářního měsíce, ve kterém společnost Siemens nesplnila požadavky příslušné úrovně služeb. Případy podpory, které zákazník nezašle v určené lhůtě, může společnost Siemens zamítnout a nebude mít vůči zákazníkovi v souvislosti s daným nesplněním dostupnosti příslušné úrovně služeb žádné další povinnosti. Pokud společnost Siemens nesplní deklarovanou dostupnost úrovně služeb obsaženou ve stejné nabídce třikrát nebo vícekrát během jednoho kalendářního roku, má zákazník právo objednávku ukončit kvůli nedodržení závazků ze strany společnosti Siemens. V případě takové výpovědi společnost Siemens vrátí veškeré předplacené poplatky pro příslušnou nabídku v poměrné výši za zbývající dobu předplatného pro příslušnou nabídku. Opravné prostředky uvedené v tomto oddíle jsou jedinými a výhradními opravnými prostředky zákazníka, které se týkají dostupnosti cloudových služeb.