

Struktura poziomu wsparcia i usług w chmurze

Siemens Digital Industries Software

Struktura poziomu wsparcia i usług w chmurze („Cloud SLA”) stosuje się tylko do usług w chmurze wskazanych w odpowiednich Warunkach dodatkowych lub Zamówieniu uzgodnionym między Klientem a firmą Siemens. Niniejsza struktura Cloud SLA, wraz z umową zasadniczą i innymi odpowiednimi Warunkami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. POZIOMY WSPARCIA I USŁUG

Siemens oferuje pomoc techniczną na trzech poziomach: Standardowym, Srebrnym i Złotym. Jak opisano poniżej w niniejszym dokumencie Cloud SLA, każdy poziom wsparcia daje Klientowi określone korzyści dotyczące (a) godzin wsparcia i (b) poziomów reakcji na zgłoszenia Klienta. Siemens oferuje też maksymalnie trzy poziomy pomocy dla usług w chmurze: Standardowy, Rozszerzony i Maksymalny. Jak opisano poniżej w niniejszym dokumencie Cloud SLA, każdy poziom usług daje Klientowi odpowiednie korzyści dotyczące (a) dostępności i (b) środków zachowania sprawności.

Odpowiedni poziom zostanie określony w Zamówieniu. Jeśli w Zamówieniu na płatne Usługi w chmurze świadczone przez firmę Siemens nie jest określony poziom, wsparcie i usługi dla Usługi w chmurze będą świadczone na poziomie Standardowym.

Wsparcie na poziomie srebrnym lub złotym lub usługi na poziomie rozszerzonym lub maksymalnym mogą nie być dostępne dla każdej usługi w chmurze.

2. POMOC TECHNICZNA

Organizacja pomocy technicznej firmy Siemens jest główną metodą kontaktu w celu uzyskania przez klienta wsparcia dla Usług w chmurze. Pomoc techniczna jest świadczona w języku angielskim. Siemens zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.

- 2.1 Całodobowe wsparcie techniczne. Klient może w dowolnym momencie tworzyć i przeglądać zgłoszenia do pomocy technicznej oraz zarządzać nimi (czasem są określane jako „zgłoszenia incydentów”). Może również sprawdzić status incydentów wpływających na wielu Klientów w portalu Centrum wsparcia Siemens („Centrum wsparcia”) za pomocą łącza wbudowanego w Usługi w chmurze albo adresu <https://support.sw.siemens.com>. Klienci mogą znaleźć w Centrum wsparcia dodatkowe informacje na temat wsparcia określonych Usług w chmurze. Zgłoszenia do pomocy technicznej będą aktualizowane za pośrednictwem Centrum wsparcia.
- 2.2 Godziny wsparcia. Klient może otrzymać pomoc techniczną, dzwoniąc do Centrum wsparcia, które obsługuje określone Usługi w chmurze, lub do lokalnego centrum wsparcia w regionie, gdzie znajduje się klient, jak określono w Centrum wsparcia. O ile nie określono inaczej w Centrum wsparcia, wsparcie jest dostępne w określonych poniżej godzinach wsparcia (z wyłączeniem lokalnych dni wolnych) dla centrum wsparcia obsługującego obszar geograficzny, w którym znajduje się Klient. Można je znaleźć pod adresem www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. W Centrum wsparcia Klient może również przysyłać zgłoszenia dotyczące Usług w chmurze, zgłaszać możliwe błędy, monitorować postępy w rozpatrywaniu zgłoszeń, wymieniać informacje na forum społeczności i uzyskać dostęp do informacji o wersji oraz innych informacji na temat Usług w chmurze. Na uzasadnione żądanie firmy Siemens Klient umożliwi firmie Siemens świadczenie pomocy technicznej za pośrednictwem technologii zdalnego udostępniania ekranu.

Godziny wsparcia

Standardowy	Srebrny	Złoty
<p>Monitorowanie i odpowiedzi drogą elektroniczną:</p> <p>24 godziny, 7 dni w tygodniu</p>	<p>Monitorowanie i odpowiedzi drogą elektroniczną:</p> <p>24 godziny, 7 dni w tygodniu</p>	<p>Monitorowanie i odpowiedzi drogą elektroniczną oraz wsparcie techniczne:</p> <p>24 godziny, 7 dni w tygodniu</p>
<p>Wsparcie techniczne:</p> <p>8 godzin przez 5 dni w tygodniu</p>	<p>Wsparcie techniczne:</p> <p>16 godziny, 5 dni w tygodniu</p>	

- 2.3 Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Firma Siemens może wymagać od Klienta wyznaczenia jednego lub kilku pracowników na osoby do kontaktu w sprawach wsparcia technicznego. Tacy pracownicy zostaną przeszkoleni w zakresie odpowiednich Usług w chmurze i będą pełnić rolę podstawowych osób do kontaktu w zakresie składania i realizacji zgłoszeń o pomoc techniczną.
- 2.4 Poziom odpowiedzi na prośby Klienta.

Pracownicy pomocy technicznej firmy Siemens dołożą uzasadnionych z punktu widzenia firmy starań w czasie godzin wsparcia (z wyjątkiem okoliczności opisanych poniżej) w celu rozpatrzenia zgłoszenia o pomoc techniczną w oparciu o jego klasyfikację i w opisanych poniżej przedziałach czasowych na zasadzie „kto pierwszy, ten lepszy”. Zgłoszenia o pomoc techniczną są przekazywane na wyższy szczebel stosownie do ich wagi i złożoności. Klienci wstępnie klasyfikują zgłoszenia według klasyfikacji pierwszeństwa opisanych poniżej. Niesklasyfikowane zgłoszenia będą traktowane jako „średni” priorytet. Firma Siemens dokonuje ostatecznej klasyfikacji priorytetu incydentu według swojego wyłącznego uznania.

Klasy priorytetów	Definicja centrum wsparcia	Opis	Standardowy Docelowy czas reakcji	Srebrny Docelowy czas reakcji	Złoty Docelowy czas reakcji
Krytyczny (Priorytet 1)	Usługi w chmurze całkowicie nie działają. Problem dotyczy wszystkich użytkowników.	Usługi w chmurze są obecnie nieaktywne i uniemożliwiają Klientowi podjęcie jakichkolwiek działań. Nie można korzystać z kluczowych funkcji Usług w chmurze. Problemy z funkcjami lub dostępem w środowisku testowym/sandbox nie będą traktowane jako krytyczne.	2 godziny 8 godzin x 5 dni w tygodniu	2 godziny 24 godziny x 5 dni w tygodniu	Mniej niż 1 godzina 24 godziny x 7 dni w tygodniu
Wysoki (Priorytet 2)	Działanie usług w chmurze jest poważnie ograniczone lub niedostępne są istotne komponenty. Znaczący wpływ na czynności użytkowników.	Poważna utrata funkcji indywidualnych komponentów wdrożonych usług, ale ogół Usług w chmurze nadal działa. Problem poważnie wpływa na funkcjonowanie Usług w chmurze lub je ogranicza i ma wpływ na ich użytkowanie. Problem należy rozwiązać w określonym czasie i może powodować przerwy w pracy. Problemy zgłoszone w środowisku testowym/sandbox nigdy nie będą miały wysokiego priorytetu.	4 godziny 8 godzin x 5 dni w tygodniu	4 godziny 24 godziny x 5 dni w tygodniu	Mniej niż 2 godziny 24 godziny x 7 dni w tygodniu
Średni (Priorytet 3)	Niewielki wpływ na funkcjonalność, można nadal używać usług. Występują ograniczenia w korzystaniu z niektórych niekluczowych funkcji Usług w chmurze lub przerwy w ich dostępności, ale większość kluczowych składników usługi wciąż działa. Minimalny wpływ na czynności użytkowników.	Występują problemy z funkcjonalnością, ale Klient może kontynuować pracę lub funkcja niekluczowa dla działania firmy nie działa poprawnie. Problem może wymagać rozwiązania w określonym czasie, ale nie powoduje natychmiastowych przerw w pracy. Z usług w chmurze można korzystać w ograniczony sposób lub istnieje obejście problemu.	Następny dzień roboczy	Następny dzień roboczy	Następny dzień roboczy
Niski (Priorytet 4)	Informacje lub pytania dotyczące wsparcia, żądania ulepszenia, problemy, które mają niewielki wpływ na normalne funkcjonowanie Usług w chmurze lub nie wpływają na nie. Brak wpływu lub minimalny wpływ na czynności użytkowników.	Zgłoszenie lub pytanie dotyczące niewielkiego problemu, ogólnego wsparcia lub informacji o Usługach w chmurze. Nie ma wpływu na działanie Usług w chmurze.	W miarę możliwości	W miarę możliwości	Następny dzień roboczy

2.5 Następujące rodzaje incydentów nie są objęte wsparciem dla Usług w chmurze, ale Klient może przekazać je działom sprzedaży w celu rozwiązania:

- Incydenty dotyczące wydania, wersji i/lub funkcjonalności usługi zaprojektowanej lub skonfigurowanej specjalnie dla Klienta (chyba że w Zamówieniu wyraźnie określono inaczej);
- Incydenty przypisane w ramach zgłoszenia o konsultację lub szkolenie („samouczki”). Są one opisane w dokumentacji użytkownika online;

(c) Incydenty przypisane w ramach zgłoszenia dotyczącego kustomizacji.

3. POZIOMY USŁUG

Siemens obsługuje Usługi w chmurze udostępniane Klientom w celach produkcyjnych w oparciu o następujące poziomy usługi wskazane w Zamówieniu:

3.1 Dostępność i środki zachowania sprawności

Poziom usług	Standardowy	Rozbudowany	Maksimum
Dostępność	98%	99,5%	99,95%
Okno ciągłości działania (RTO)* ¹	< 24 godz.	< 12 godz.	< 2 godz.
Kopia zapasowa danych (RPO) * ²	< 24 godz.	< 12 godz.	< 2 godz.
Przechowywanie danych	codzienny przez 2 tygodnie, miesięczny przez 3 miesiące	codzienny przez 30 dni, miesięczny przez 6 miesięcy	codzienny przez 30 dni, miesięczny przez 1 rok

*¹ RTO = docelowy czas odzyskiwania, pozwalający przenieść usługę do innego obszaru dostępności w razie awarii wpływającej na pojedynczy obszar dostępności.

*² RPO = cel częstotliwości tworzenia kopii zapasowych danych. Jeśli to konieczne, kopie zapasowe danych będą wykonywane w wielu obszarach dostępności w danym regionie.

3.2 Obliczanie dostępności

Dostępność będzie obliczana w następujący sposób:

$$\text{Dostępność (\%)} = \frac{\text{Total Time} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Time} - \text{Excluded Downtime}}$$

Łączny czas	Cały czas w miesiącu kalendarzowym (w minutach).
Przestoje	Łączny czas w ciągu odnośnego miesiąca kalendarzowego (liczony w minutach), w którym Usługi w chmurze nie są dostępne do celów produkcyjnych (tzn. użytkownicy nie mogą logować się i korzystać z interfejsu), z wyjątkiem Uzasadnionej Niedostępności.
Uzasadniona Niedostępność	Łączny czas w ciągu odnośnego miesiąca kalendarzowego (liczony w minutach), w którym Usługi w chmurze nie są dostępne do celów produkcyjnych (tzn. użytkownicy nie mogą logować się i korzystać z interfejsu), w którym Usługi w chmurze nie są dostępne z powodu: <ul style="list-style-type: none"> (a) planowych przestojów w Okresie planowej konserwacji; (b) przestoju, o którym Klient zostanie powiadomiony z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem; (c) czynników, na które firma Siemens nie ma wpływu; (d) działania lub zaniechania Klienta; (e) sprzętu, oprogramowania lub innej technologii niedostarczonej przez firmę Siemens; lub (f) zawieszenia lub zakończenia Usług w chmurze zgodnie z Umową.

3.3 Okres planowej konserwacji. Jeśli nie określono inaczej w Centrum wsparcia, dla Usług w chmurze wyznaczono następujące okresy planowej konserwacji, w ramach których Siemens zaplanuje czas przestoju w celu przeprowadzenia comiesięcznej konserwacji i odbywających się dwa razy w roku okresów zasadniczej modernizacji w zależności od regionu centrum danych:

Region centrum danych	Okres Planowej Konserwacji
Ameryka Północna i Południowa.	Czas wschodnioamerykański (GMT -4) Od 1.00 w sobotę do 3.00 w poniedziałek
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Czas środkowoeuropejski (GMT +2), od 1.00 w sobotę do 3.00 w poniedziałek
Azja i Pacyfik	Japoński czas standardowy (GMT +9) Od 1.00 w sobotę do 3.00 w poniedziałek

Siemens dokłada wszelkich starań, aby zaplanowane przestoje były jak najkrótsze. Miesięczne okresy konserwacji każdej Usługi w chmurze nie powinny trwać dłużej niż 4 godziny.

Okresy zasadniczej modernizacji są wymagane w celu wdrażania istotnych unowocześnień technologicznych i aktualizacji nowych wersji głównych. Siemens dokłada wszelkich starań, aby w miarę możliwości informować o planowanym okresie zasadniczej modernizacji z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Siemens zaplanuje maksymalnie dwa okresy zasadniczej modernizacji na rok kalendarzowy. Okresy zasadniczej modernizacji będą w miarę możliwości planowane wraz z comiesięcznymi okresami konserwacji.

Klient może zasubskrybować automatyczne powiadomienia o planowanych przestojach w Centrum wsparcia.

- 3.4 **Środki zaradcze.** Klient musi wystąpić do firmy Siemens zgłoszenie dotyczące każdego miesiąca kalendarzowego, w którym nie zostały spełnione wymagania określone przez poziom usług, w ciągu 30 dni od końca takiego okresu. Roszczenia, których Klient nie zgłosił w podanym wyżej terminie, mogą zostać odrzucone przez firmę Siemens, a firma Siemens nie będzie mieć wobec Klienta żadnych dodatkowych zobowiązań z tytułu niezapewnienia przez nią odpowiedniego poziomu usług. Jeśli firma Siemens nie jest w stanie zapewnić poziomu usług w ramach jednej oferty przez przynajmniej trzy miesiące w danym roku kalendarzowym, Klientowi będzie przysługiwać prawo do wycofania Zamówienia na taką Ofertę. W przypadku anulowania zamówienia firma Siemens zwróci wszelkie wcześniej uiszczone opłaty za daną Ofertę, rozliczając je proporcjonalnie za pozostały Okres subskrypcji tej Oferty. Środki zaradcze opisane w niniejszej sekcji będą jedynymi dostępnymi dla Klienta środkami zaradczymi dotyczącymi dostępności Usług w chmurze.