

Система уровней оказываемых услуг и поддержки Облачных сервисов

Siemens Digital Industries Software

Данная Система уровней оказываемых услуг и поддержки Облачных сервисов («SLA для Облачных сервисов») применяется исключительно в отношении Облачных сервисов, как указано в применимых Дополнительных условиях или Заказе, в соответствии с договоренностями между Заказчиком и Siemens. Настоящий SLA для Облачных сервисов вместе с основным договором и другими применимыми Дополнительными условиями составляют единый договор между сторонами («Договор»).

1. УРОВНИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ПОДДЕРЖКИ

Siemens предоставляет услуги и поддержку трех уровней: Standard (Стандартный), Silver (Серебряный) и Gold (Золотой). Как описано далее в настоящем SLA для Облачных сервисов, каждый уровень предоставляет Заказчику определенные преимущества в отношении (i) Времени работы службы поддержки и Времени реагирования ; (ii) Доступности и (iii) мер, реализуемых службой поддержки для обеспечения безотказной работы Облачных сервисов. Применимый уровень будет указан в Заказе; если уровень не указан в Заказе для платных Облачных сервисов, предоставляемых компанией Siemens, услуги и поддержка будут предоставляться в соответствии с уровнем Standard. Уровни Silver (Серебряный) и Gold (Золотой) могут быть недоступны для некоторых Облачных сервисов.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Служба поддержки Siemens является основным контактным лицом Заказчика по вопросам, связанным с поддержкой Облачных сервисов. Техническая поддержка предоставляется на английском языке; решение о предоставлении поддержки на других языках Siemens принимает исключительно по своему усмотрению.

2.1 **Круглосуточная (24/7) онлайн-поддержка.** Заказчик может в любой момент создавать, администрировать и проверять обращения в службу поддержки (иногда обозначаются термином «запросы об инцидентах»), а также может отслеживать состояние инцидентов, влияющих на нескольких Заказчиков, с помощью портала Центра поддержки Siemens («**Центр поддержки**»), с использованием ссылки на службу поддержки, встроенной в Облачные сервисы, или путем обращения на веб-сайт Центра поддержки по адресу <https://support.sw.siemens.com>. Дополнительная информация о поддержке определенных Облачных сервисов приведена в Центре поддержки. Заявки в службу поддержки будут обновляться через Центр поддержки.

2.2 **Стандартное время работы службы поддержки.** Заказчик может получить поддержку по телефону, обратившись в центр поддержки для соответствующих Облачных сервисов или в локальный центр поддержки в своем географическом регионе, как указано в Центре поддержки. Если в Центре поддержки не указано иное, поддержка предоставляется в рабочее время службы поддержки, указанное ниже (за исключением праздничных дней в соответствующей стране), в центре поддержки, обслуживающем географический регион расположения Заказчика (см. <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>). Кроме того, в Центре поддержки Заказчик может зарегистрировать запросы о поддержке Облачных сервисов, сообщить о предполагаемых ошибках, отслеживать ход обработки запросов, обмениваться информацией на форуме сообщества, а также просматривать примечания к выпускам и прочую информацию по Облачным сервисам. По обоснованному запросу Siemens Заказчик предоставит Siemens возможность дистанционной поддержки с помощью технологии совместного использования экрана.

Стандартное время работы службы поддержки

Standard	Silver / Серебряный	Gold / Золотой
8 часов 5 дней в неделю EST, CET, JST*	12 часов 5 дней в неделю EST, CET, JST*	24 часа 7 дней в неделю

* EST = восточное время США; CET = центральноевропейское время; JST = японское стандартное время

2.3 **Назначенный технический специалист.** Siemens может потребовать, чтобы Заказчик назначил одного или нескольких сотрудников в качестве технических специалистов для связи по вопросам поддержки. Сотрудники будут обучены работе с соответствующими Облачными сервисами и будут выступать в качестве основных контактных лиц для отправки запросов и получения поддержки.

2.4 Уровень реагирования на запросы Заказчика.

Специалисты технической поддержки Siemens будут предпринимать коммерчески целесообразные усилия в течение Стандартного времени работы службы поддержки (если только иное не указано ниже) для первого отклика на обращение в службу поддержки в соответствии с классификацией обращений в сроки, указанные ниже, в порядке поступления таких обращений. Обращения в службу поддержки присваиваются различные степени важности и сложности. Заказчик будет изначально классифицировать каждое обращение в службу поддержки в соответствии с классами приоритетов, указанными ниже. Неклассифицированные обращения в службу поддержки будут считаться имеющими «Средний» приоритет. Окончательную классификацию по приоритетам выполняет компания Siemens.

Классы приоритетов	Определение центра поддержки	Описание	Standard Целевое	Silver / Серебря	Gold / Золотой
--------------------	------------------------------	----------	------------------	------------------	----------------

			время ответа	ный Целевое время ответа	Целевое время ответа
Критический (приоритет 1)	Облачные сервисы полностью недоступны. Затронуты все пользователи.	Облачные сервисы в настоящее время не функционируют, блокируя любые действия Заказчика. Невозможно продолжать использовать некоторые критически важные функции Облачных сервисов. Проблема доступа или функциональных возможностей, обнаруженная в тестовой среде, не будет считаться критически важной.	2 часа	2 часа 24 часа 5 дней в неделю	1 час
Высокий (приоритет 2)	Уровень функциональности Облачных сервисов существенно снижен, либо основные компоненты недоступны. Значительное влияние на пользователя.	Серьезная потеря функциональности отдельных компонентов служб в среде развертывания с сохранением работоспособности Облачных сервисов. Возникшая проблема серьезно нарушает или ограничивает важные функции Облачных сервисов, что влияет на ее дальнейшее использование. Требуется срочно устранить проблему, поскольку из-за нее может остановиться работа. Ошибки, обнаруженные в тестовой среде, никогда не будут считаться имеющими высокий приоритет.	4 часа	4 часа 24 часа 5 дней в неделю	4 часа
Средний (приоритет 3)	Незначительное влияние на функциональные возможности, можно продолжать использование. Работа некоторых компонентов Облачных сервисов, не являющихся критически важными, нарушена или прерывается, при этом наиболее важные компоненты исправно работают. Минимальное влияние на пользователя.	Выявлена неполадка, однако Заказчик может продолжать свою деятельность, либо обнаружена некорректная работа функции, которая не является критически важной для бизнеса. Проблема может быть срочной, но работа из-за нее не остановится; систему можно использовать с некоторыми ограничениями и/или существует обходное решение.	Следующий рабочий день	Следующий рабочий день	6 часов 8 часов x 5 дней в неделю
Низкий (приоритет 4)	Информация/вопросы, запросы об улучшении, проблемы, являющиеся незначительными и оказывающие минимальное влияние на обычную работу Облачных сервисов или не	Запрос или вопрос, касающийся проблемы с незначительными последствиями, общей поддержки или информации об Облачных сервисах. Влияние на работу Облачных сервисов отсутствует.	Целесообразные усилия	Целесообразные усилия	Следующий рабочий день

	оказывающие влияния вообще. Минимальное влияние или отсутствие влияния на пользователя.				
--	---	--	--	--	--

2.5 Следующие типы инцидентов выходят за рамки поддержки Облачных сервисов, однако Заказчик может направить такие запросы на рассмотрение в отдел продаж:

- (i) инциденты, касающиеся выпуска, версии и/или функциональных возможностей служб, разработанных или настроенных специально для Заказчика (если иное явно не оговорено в Заказе);
- (ii) инциденты, относящиеся к запросам на консультации или обучение («руководства»). Для решения этих вопросов следует обратиться к пользовательской документации в Интернете;
- (iii) инциденты, относящиеся к запросам на дополнительную разработку.

3. СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

3.1 **Ежемесячная доступность.** Для платных Облачных сервисов, предоставляемых компанией Siemens, Siemens обязуется обеспечивать следующие показатели Ежемесячной доступности.

Standard	95%
Silver / Серебряный	99,50%
Gold / Золотой	99,95%

3.2 Показатель Ежемесячной доступности будет рассчитываться следующим образом:

Ежемесячная доступность (%) = Период работоспособности в течение месяца / Общий период работы в течение месяца

Месяц	Означает календарный месяц
Ежемесячная доступность	Означает процент времени, в течение которого Облачные сервисы в среднем доступны на протяжении месяца, на основе показателей «Период работоспособности» и «Общий период работы».
Исключения из SLA	Означают недоступность или любую другую проблему с производительностью, которая привела к простоям Облачных сервисов по следующим причинам: (i) Плановое обслуживание в пределах периода Планового технического обслуживания; (ii) простой, о котором Заказчик уведомлен как минимум за 24 часа; (iii) факторы, находящиеся вне разумного контроля Siemens; (iv) действия или бездействие Заказчика или любого третьего лица; (v) любое оборудование, программное обеспечение или другие технологии, предоставляемые не компанией Siemens; или
Общий период работы	Все время на протяжении Месяца (в минутах) за вычетом времени, которое прямо или опосредованно можно отнести к Исключениям из SLA.
Период работоспособности	Все время на протяжении Месяца (в минутах), в течение которого Облачные сервисы были доступны для производственного использования (например, вход пользователя в систему, получение доступа и

3.3 **Плановые периоды технического обслуживания.** Если иное не указано в Центре поддержки, Плановое техническое обслуживание Облачных сервисов проводится еженедельно в каждом регионе обслуживания следующим образом:

Европейский союз: суббота 4:59 CET – суббота 16:59 CET

США: суббота 23:59 EST – воскресенье 11:59 EST

Япония: суббота 23:59 JST – воскресенье 11:59 JST

Siemens оставляет за собой право увеличить или изменить Плановые периоды технического обслуживания. Siemens будет предпринимать коммерчески целесообразные усилия для уведомления Заказчика как минимум за семь дней до любых таких изменений или любого запланированного технического обслуживания.

3.4 **Средства правовой защиты.** Заказчик должен передать обращение в службу поддержки Siemens в течение 30 дней после окончания каждого соответствующего Месяца, в котором компания Siemens не выполнила обязательства в отношении показателя Ежемесячной доступности. Компания Siemens имеет право отклонить все претензии, отправленные Заказчиком с нарушением указанного срока, а также Siemens не будет нести дальнейших обязательств перед Заказчиком относительно данного случая несоответствия показателя Ежемесячной доступности. В том случае, если компания Siemens не может обеспечить выполнение показателя Ежемесячной доступности для Облачных сервисов, содержащихся в одном и том же Решении, три раза или более в течение одного календарного

года, Заказчик вправе расторгнуть Заказ в отношении не соответствующего требованиям Решения. В случае такого расторжения Siemens должен вернуть все предоплаченные платежи за соответствующее Решение в размере, пропорциональном оставшейся части Срока подписки на данное Решение. Средства правовой защиты, предусмотренные в этом разделе, будут являться единственной и исключительной мерой правовой защиты Заказчика в отношении доступности Облачных сервисов.

4. МЕРЫ ПО ПОДДЕРЖКЕ ПЕРИОДА РАБОТОСПОСОБНОСТИ

Для платных Облачных сервисов, предоставляемых компанией Siemens, Siemens обеспечивает работу Облачных сервисов на основе следующей системы уровней и процессов.

	Standard	Silver / Серебряный	Gold / Золотой
Период бесперебойной работы бизнеса (RTO)* ¹	<24 часов	<24 часов	<2 часов
Резервное копирование данных (RPO)* ²	<24 часов	<12 часов	<2 часов
Хранение данных	Ежедневно в течение 2 недель Ежемесячно в течение 3 месяцев	Ежедневно в течение 30 дней Ежемесячно в течение 6 месяцев	Ежедневно в течение 30 дней Ежемесячно в течение 1 года

*¹ RTO = целевой срок решения проблем. Например, в случае аварийной ситуации в одной зоне доступности это срок восстановления работоспособности Облачных сервисов или переключения на другую зону доступности.

*² RPO = целевая точка решения проблем. Зависит от частоты Резервного копирования данных. Там, где это применимо, Резервное копирование данных будет охватывать несколько зон доступности в одном регионе.