

Dieses Cloud Support and Service Level Framework ("Cloud SLA") gilt nur für die Cloud Services gemäß den entsprechenden Ergänzenden Bedingungen oder eines Einzelvertrages zwischen dem Kunden und Siemens. Diese Cloud SLS bilden zusammen mit der zugrunde liegenden vertraglichen Vereinbarung und anderen zugehörigen Ergänzenden Bedingungen den Vertrag zwischen den Vertragsparteien dar ("Vertrag").

1. SUPPORT UND SERVICE LEVELS

Siemens bietet Support und Service Levels in drei Stufen: Standard, Silver und Gold. Wie in diesem Cloud-SLA weiter beschrieben, bietet jede Stufe dem Kunden entsprechende Vorteile in Bezug auf (i) Support-Stunden und Reaktionszeiten; (ii) Verfügbarkeit und (iii) Support-Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der Cloud-Dienste. Die zutreffende Stufe wird im Einzelvertrag angegeben. Ist in einem Einzelvertrag für kostenpflichtige Cloud Services, die von Siemens allgemein zur Verfügung gestellt werden, keine Stufe angegeben, werden Support und Service Level gemäß der Standard-Stufe erbracht. Die Stufen Silver und Gold sind möglicherweise nicht für alle Cloud-Dienste verfügbar.

2. TECHNISCHER SUPPORT

Die Supportorganisation von Siemens ist der primäre Ansprechpartner des Kunden für den Support der Cloud Services. Technischer Support erfolgt in englischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.

2.1 24 Stunden Online-Support. Der Kunde kann jederzeit über das Siemens Support Center-Portal ("Support Center") Supportanfragen (auch als "Incident Requests" bezeichnet) erstellen, verwalten und überprüfen und den Status von Vorfällen, die mehrere Kunden betreffen, einsehen, indem er den in die Cloud Services eingebetteten Support-Link verwendet oder auf das Support Center unter <https://support.sw.siemens.com> zugreift. Weitere Details zum Support für bestimmte Cloud Services finden Kunden im Support Center. Supportfälle werden über das Support-Center aktualisiert.

2.2 Standard-Support-Zeiten. Der Kunde kann telefonischen Support erhalten, indem er entweder das Support-Center, das den Support für die jeweiligen Cloud Services bereitstellt, oder das lokale Support-Center für das geografische Gebiet des Kunden anruft wie im Support-Center angegeben. Sofern im Support-Center nicht abweichend angegeben steht der Support während der unten angegebenen Supportzeiten (außer an lokalen Feiertagen) für das Support-Center zur Verfügung, das den geografischen Bereich abdeckt, in dem sich der Kunde befindet, abrufbar unter <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. Im Support Center kann der Kunde auch Support-Anfragen für Cloud Services stellen, mögliche Fehler melden, den Verlauf von Anfragen überprüfen, Informationen in einem Community-Forum austauschen und auf Versionshinweise und andere Informationen zu Cloud Services zugreifen. Auf Ersuchen von Siemens unter Angabe plausibler Gründe gestattet der Kunde Siemens, den Support per Remote-Screen-Sharing-Technologie zu leisten.

Standard-Support-Zeiten

Standard	Silver	Gold
8 Stunden, 5 Tage pro Woche EST, CET, JST*	12 Stunden, 5 Tage pro Woche EST, CET, JST*	24 Stunden, 7 Tage pro Woche

* EST = Eastern Standard Time; CET = Central European Time; JST = Japan Standard Time

2.3 Technische Ansprechpartner. Siemens kann den Kunden dazu auffordern, einen oder mehrere Mitarbeiter als technische Ansprechpartner für den Support zu bestimmen. Der bzw. die Mitarbeiter werden für die entsprechenden Cloud Services geschult und dienen als Hauptansprechpartner bei Anforderung und Inanspruchnahme von Support.

2.4 Beantwortung von Kundenanfragen.

Die Mitarbeiter des technischen Supports von Siemens werden sich während der Standard-Supportzeiten (sofern unten nicht anders angegeben) in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, eine erste Antwort auf eine Supportfall-Anfrage entsprechend ihrer Klassifizierung innerhalb der unten angegebenen Zeiträume nach dem Windhundprinzip zu geben. Supportfälle werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität eskaliert. Der Kunde wird jeden Supportfall zunächst nach den unten aufgeführten Prioritätsklassen einordnen. Nicht klassifizierte Supportfälle werden als "Mittel" eingestuft. Die abschließende Klassifizierung ist Siemens vorbehalten.

Prioritätsklassen	Support-Center-Definition	Beschreibung	Standard Vorge-sehene Antwort-zeit	Silver Vorge-sehene Antwort-zeit	Gold Vorge-sehene Antwort-zeit
Kritisch (Priorität 1)	Cloud Services sind komplett ausgefallen. Alle Anwender sind betroffen.	Die Cloud Services sind derzeit nicht funktionsfähig, sodass alle Aktivitäten des Kunden gestoppt wurden. Die weitere Nutzung einiger kritischer Funktionen der	2 Stunden	2 Stunden 24 Stunden	1 Stunde

		Cloud Services ist nicht möglich. Ein Funktions- oder Zugriffsproblem, das für eine Test-/Sandbox-Umgebung gemeldet wird, wird nicht als kritisch eingestuft.		5 Tage pro Woche	
Hoch (Priorität 2)	Der Betrieb der Cloud Services ist stark beeinträchtigt, oder wichtige Komponenten sind nicht verfügbar. Schwerwiegende Auswirkungen auf die Anwender.	Ein größerer Funktionsverlust einzelner Komponenten der bereitgestellten Services, die Cloud Services sind jedoch funktionsbereit. Ein Problem, das die wesentliche Funktionalität der Cloud Services stark beeinträchtigt oder einschränkt und die weitere Nutzung einschränkt. Das Problem ist zeitkritisch und kann zu einem sofortigen Funktionsstopp führen. Fehler in einer Test-/Sandbox-Umgebung werden nicht als kritisch eingestuft.	4 Stunden	4 Stunden 24 Stunden 5 Tage pro Woche	4 Stunden
Mittel (Priorität 3)	Geringfügige Beeinträchtigung der Funktionalität, Nutzung weiterhin möglich. Einige nicht wesentliche Funktionen der Cloud Services sind beeinträchtigt oder unterbrochen. Die meisten wesentlichen Komponenten des Service sind weiterhin funktionsfähig. Minimale Auswirkungen auf die Anwender.	Es besteht ein Funktionsproblem, das nicht zum Stillstand des Betriebs des Kunden führt, oder eine nicht geschäftskritische Funktion wird nicht ordnungsgemäß ausgeführt. Das Problem kann zeitkritisch sein, verursacht aber keinen sofortigen Arbeitsausfall, und die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden, und/oder es gibt eine Behelfslösung.	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	6 Stunden 8 Stunden x 5 Tage pro Woche
Gering (Priorität 4)	Informationen und Fragen zum Support, Anfragen zu Verbesserungen, geringfügige Fehler, die offensichtlich keine oder nur geringe Auswirkungen auf den ordnungsgemäßen Betrieb der Cloud Services haben. Keine oder minimale Auswirkungen auf die Anwender.	Eine Anfrage oder Frage zu einem Problem von geringer Auswirkung, allgemeiner Support oder Informationen zu Cloud Services. Es bestehen keine Auswirkungen auf den Betrieb der Cloud Services.	Angemessener Aufwand	Angemessener Aufwand	Nächster Arbeitstag

2.5 Die folgenden Arten von Vorfällen sind vom Umfang des Supports für Cloud Services ausgenommen, der Kunde kann diesbezügliche Anfragen jedoch an das/die Vertriebsteam(s) zur Lösung weiterleiten:

- (i) Vorfälle in Zusammenhang mit einem Release, einer Version und/oder Funktionen eines Service, der speziell für den Kunden entwickelt oder konfiguriert wurde (es sei denn, im Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes festgelegt),
- (ii) Vorfälle, die einer Beratungs- oder Schulungsanfrage ("How-to") zuzuordnen sind. Diese werden in der Online-Anwenderdokumentation behandelt.
- (iii) Vorfälle, die einer Anfrage zur Entwicklung anwenderdefinierter Produkte zuzuordnen sind.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 **Monatliche Verfügbarkeit.** Für entgeltliche Cloud Services, die von Siemens allgemein zur Verfügung gestellt werden, verpflichtet sich Siemens zu folgender monatlicher Verfügbarkeit.

Standard	95 %
Silver	99,50 %
Gold	99,95 %

3.2 Die monatliche Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

Monatliche Verfügbarkeit (%) = Betriebszeit während eines Monats / Gesamtzeit während eines Monats

Monat	Bezieht sich auf den Kalendermonat
Monatliche Verfügbarkeit.	Bezieht sich auf den Prozentsatz der Zeit, in der die Cloud Services im Durchschnitt während eines Monats verfügbar sind, basierend auf Betriebszeit und Gesamtzeit.
SLA-Ausschlüsse	Bedeutet Nichtverfügbarkeit oder ein anderes Leistungsproblem, das zu Ausfallzeiten der Cloud Services führt, als Folge von: (i) Planmäßiger Wartung innerhalb eines Regelmäßigen Wartungsfensters, (ii) Ausfallzeiten, die dem Kunden mindestens 24 Stunden vorher mitgeteilt werden, (iii) Faktoren, die außerhalb des Einflussbereichs von Siemens liegen, (iv) Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder eines Dritten, (v) Geräten, Software oder andere Technologien, die nicht von Siemens bereitgestellt werden oder (vi) Aussetzung oder Beendigung der Cloud Services gemäß dem Vertrag.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeit während eines Monats (in Minuten), abzüglich der Zeit, die direkt oder indirekt auf SLA-Ausschlüsse zurückzuführen ist.
Betriebszeit	Die gesamte Zeit während eines Monats (in Minuten), in der die Cloud Services für die Produktionsnutzung zur Verfügung stehen (d. h. Anwenderanmeldung und Zugriff sowie Nutzung von Anwenderoberflächen).

3.3 **Regelmäßiges Wartungsfenster.** Sofern im Support Center nicht anders angegeben, haben die Cloud Services ein Regelmäßiges Wartungsfenster auf wöchentlicher Basis, das von der Region abhängig ist, für die Services bereitgestellt werden:

Europäische Union Samstag, 4:59 Uhr MEZ – 16:59 Uhr MEZ

USA Samstag 23:59 EST – Sonntag 11:59 EST

Japan Samstag 23:59 JST – Sonntag 11:59

Siemens behält sich das Recht vor, die Zeiträume des Regelmäßigen Wartungsfensters zu verlängern oder zu ändern. Siemens wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, den Kunden mindestens sieben Tage vor einer solchen Änderung oder einer geplanten Wartung zu benachrichtigen.

3.4 **Rechtsansprüche.** Der Kunde muss bei Siemens innerhalb von 30 Tagen nach Ende jedes relevanten Monats, in dem Siemens die monatliche Verfügbarkeit nicht eingehalten hat, einen Supportfall einreichen. Ansprüche, die vom Kunden nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums geltend gemacht werden, können von Siemens abgelehnt werden. In diesem Fall besteht seitens Siemens gegenüber dem Kunden keine weitere Verpflichtung in Bezug auf diese Nichterfüllung der monatlichen Verfügbarkeit. Falls Siemens die monatliche Verfügbarkeit für innerhalb des gleichen Angebots enthaltene Cloud Services dreimal oder öfter in einem Kalenderjahr nicht einhalten kann, hat der Kunde das Recht, den Einzelvertrag in Bezug auf das nicht konforme Angebot zu kündigen. Im Falle einer solchen Kündigung oder Einstellung der Cloud-Dienste wird Siemens etwaige im Voraus gezahlte Entgelte für das jeweilige Angebot anteilig für die verbleibende Abonnementlaufzeit für dieses Angebot erstatten. Die in diesem Abschnitt vorgesehenen Rechtsansprüche sind die einzigen und ausschließlichen Rechtsansprüche des Kunden in Bezug auf die Verfügbarkeit der Cloud Services.

4. MAßNAHMEN ZUR AUFRECHTERHALTUNG DER BETRIEBSZEIT

Für entgeltliche Cloud Services, die von Siemens allgemein zur Verfügung gestellt werden, nutzt Siemens folgende Einrichtungen und Prozesse.

	Standard	Silver	Gold
Business Continuity Window (RTO)*1	< 24 Stunden	< 24 Stunden	< 2 Stunden

Datensicherung (RPO)* ²	< 24 Stunden	< 12 Stunden	< 2 Stunden
Datenaufbewahrung	Täglich für 2 Wochen Monatlich für 3 Monate	Täglich für 30 Tage Monatlich für 6 Monate	Täglich für 30 Tage Monatlich für 1 Jahr

*¹ RTO = Resolution Time Objective, z. B. bei einer Katastrophe, die sich auf eine einzelne Verfügbarkeitszone auswirkt, können die Cloud-Dienste aufrechterhalten oder auf eine sekundäre Verfügbarkeitszone umgestellt werden.

*² RPO = Resolution Point Objective bezüglich der Häufigkeit der Datensicherung. Falls möglich, erfolgt die Datensicherung über mehrere Verfügbarkeitszonen in einer Region.