

Cadre de niveau de support et de service cloud

Siemens Digital Industries Software

Le présent Cadre de niveau de support et de service cloud ("Cloud SLA") s'applique uniquement aux Services cloud tels que définis dans les Conditions supplémentaires applicables ou dans une Commande conclue entre le Client et Siemens. Le présent Cloud SLA, ainsi que l'accord sous-jacent et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties ("Accord").

1. SUPPORT ET NIVEAUX DE SERVICE

Siemens propose une assistance technique à trois niveaux: Standard, Silver et Gold. Comme décrit plus en détail dans le présent Cloud SLA, chaque niveau de support offre au Client des avantages respectifs en ce qui concerne (a) les Heures d'assistance et (b) les Niveaux de réponse du Client. En outre, Siemens propose des niveaux de service pour les Services cloud pouvant aller jusqu'à trois niveaux: Service Standard, Enhanced et Maximum. Comme décrit plus en détail dans le présent Cloud SLA, chaque niveau de service offre au Client des avantages respectifs en ce qui concerne (a) la disponibilité et (b) les Mesures d'assistance au temps de disponibilité.

Le niveau applicable sera indiqué sur la Commande. Si aucun niveau n'est indiqué sur une Commande pour des Services cloud payants généralement mis à disposition par Siemens, les Services cloud seront fournis avec le support et le niveau du service Standard.

Tous les Services cloud ne sont pas nécessairement disponibles avec l'assistance Silver ou Gold ou avec le service Enhanced ou Maximum.

2. ASSISTANCE TECHNIQUE

La division du support de Siemens constitue le point de contact principal du Client en matière d'assistance pour les Services cloud. L'assistance technique est disponible en anglais et peut être proposé dans d'autres langues, à la seule discrétion de Siemens.

2.1 Assistance en ligne 24/7. À tout moment, le Client peut créer, gérer et examiner des demandes de dossier d'assistance (parfois appelées "demandes relatives à un incident"), et peut examiner l'état des incidents affectant plusieurs Clients via le portail du Centre d'assistance Siemens ("Centre d'assistance") à l'aide du lien d'assistance intégré dans les Services cloud ou en accédant au Centre d'assistance à l'adresse suivante: <https://support.sw.siemens.com>. Des informations supplémentaires sur les détails de l'assistance pour certains Services cloud sont à la disposition du Client dans le Centre d'assistance. Les dossiers d'assistance seront mis à jour via le Centre d'assistance.

2.2 Heures d'assistance. Le Client peut bénéficier d'une assistance technique en appelant le centre d'assistance qui prend en charge les Services cloud applicables ou le centre d'assistance local pour la zone géographique du Client, tel qu'indiqué dans le Centre d'assistance Sauf indication contraire dans le Centre d'assistance, l'assistance est disponible pendant les Heures d'assistance indiquées ci-dessous (à l'exception des jours fériés locaux) pour le centre d'assistance qui couvre la zone géographique dans laquelle le Client se trouve, disponible à l'adresse suivante: www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. Dans le Centre d'assistance, le Client peut également soumettre des demandes d'assistance pour des Services cloud, signaler des erreurs présumées, suivre l'évolution des demandes, échanger des informations sur un forum communautaire et accéder aux notes de mise à jour et à d'autres informations sur les Services cloud. À la demande raisonnable de Siemens, le Client permettra à Siemens de fournir une assistance par le biais d'une technologie de partage d'écran à distance.

Heures d'assistance

Standard	Silver	Gold
<p>Suivi et réponses électroniques: 24 heures x 7 jours par semaine</p> <p>Assistance technique: 8 heures x 5 jours par semaine</p>	<p>Suivi et réponses électroniques: 24 heures x 7 jours par semaine</p> <p>Assistance technique: 16 heures x 5 jours par semaine</p>	<p>Suivi et réponses électroniques, ainsi qu'une assistance technique: 24 heures x 7 jours par semaine</p>

2.3 Contact technique. Siemens peut demander au Client de désigner un ou plusieurs employés comme contacts techniques pour l'assistance. Les employés recevront une formation sur les Services cloud applicables et serviront de contact principal pour demander et recevoir l'assistance.

2.4 Niveau de réponse du Client

Le personnel d'assistance technique de Siemens s'efforcera, dans la mesure du possible, pendant les Heures d'assistance (sauf indication contraire ci-dessous), de fournir une première réponse à une demande d'assistance conformément à sa classification, dans les délais indiqués ci-dessous, en suivant l'ordre de réception des demandes. Les dossiers d'assistance sont remontés en fonction de leur gravité et de leur complexité. Le Client classera initialement chaque dossier d'assistance en fonction des classes de priorité définies ci-dessous. Les dossiers d'assistance non classés seront considérés comme ayant une priorité "Moyenne". La classification définitive des priorités est exclusivement déterminée par Siemens.

Classes de priorité	Définition du Centre d'assistance	Description	Standard Objectif Temps de réponse	Silver Objectif Temps de réponse	Gold Objectif Temps de réponse
Critique (Priorité 1)	Les Services cloud sont entièrement hors service. Tous les utilisateurs sont affectés.	Les Services cloud sont actuellement inopérants et interrompent toutes les activités du Client. La poursuite de l'utilisation de plusieurs fonctions critiques des Services cloud n'est pas possible. Un problème de fonctionnalité ou d'accès signalé dans un environnement de test/sandbox ne sera pas considéré comme critique.	2 heures 8 heures x 5 jours par semaine	2 heures 24 heures x 5 jours par semaine	Moins de 1 heure 24 heures x 7 jours par semaine
Élevée (Priorité 2)	Le fonctionnement des Services cloud est gravement dégradé ou des composants majeurs ne sont pas disponibles. Impact significatif sur les utilisateurs.	Une perte de fonctionnalité majeure de composants de service individuels au sein du déploiement, mais les Services cloud restent opérationnels. Un problème qui affecte ou restreint sévèrement une fonctionnalité importante des Services cloud et affecte son utilisation continue. Le problème est urgent et peut entraîner un arrêt immédiat du fonctionnement ou du travail. Une erreur signalée dans un environnement de test/sandbox ne sera jamais considérée comme ayant une priorité élevée.	4 heures 8 heures x 5 jours par semaine	4 heures 24 heures x 5 jours par semaine	Moins de 2 heures 24 heures x 7 jours par semaine
Moyenne (Priorité 3)	Impact mineur sur les fonctionnalités ; l'utilisation continue. Certaines fonctions non essentielles des Services cloud sont altérées ou subissent des interruptions, tandis que les composants les plus essentiels du service restent opérationnels. Impact minimal sur les utilisateurs.	Un problème de fonctionnalité existe mais les activités du Client peuvent se poursuivre, ou une fonction non essentielle à l'activité ne fonctionne pas correctement. Le problème peut être urgent, mais il ne provoque pas un arrêt immédiat du travail ; l'utilisation peut continuer de manière restreinte et/ou une solution de contournement existe.	Jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant
Faible (Priorité 4)	Après-vente Informations/questions, demandes d'amélioration, problèmes mineurs et à impact moindre ou nul sur le fonctionnement normal des Services cloud. Impact minimal ou nul sur les utilisateurs.	Une demande ou une question concernant un problème à impact mineur, une demande d'assistance générale ou d'informations sur les Services cloud. Il n'y a pas d'impact sur le fonctionnement des Services cloud.	Effort raisonnable	Effort raisonnable	Ouvrable suivant jour

2.5 Les types d'incidents suivants sont exclus du champ d'application de l'assistance pour les Services cloud, mais le Client peut renvoyer ces demandes à l'équipe ou aux équipes commerciales pour obtenir une solution:

- (a) les incidents concernant une version, un modèle et/ou des fonctionnalités d'un service développé ou configuré spécifiquement pour le Client (sauf disposition contraire expresse dans une Commande);

- (b) les incidents imputables à une demande de conseil ou de formation (procédures). Ces derniers sont couverts par la documentation utilisateur en ligne;
- (c) les incidents imputables à une demande de développement personnalisée.

3. NIVEAUX DE SERVICE

Siemens exploite des Services cloud généralement mis à la disposition des clients pour une utilisation en production sur la base du niveau de service suivant indiqué dans la Commande:

3.1 Mesures de soutien: disponibilité et temps de disponibilité

Niveau de service	Standard	Enhanced	Maximum
Disponibilité	98 %	99,5 %	99,95 %
Fenêtre de continuité des activités (RTO)*1	< 24 heures	< 12 heures	< 2 heures
Sauvegarde des données (RPO) *2	< 24 heures	< 12 heures	< 2 heures
Conservation des données	Quotidiennement pendant 2 semaines, mensuellement pendant 3 mois	Quotidiennement pendant 30 jours, mensuellement pendant 6 mois	Quotidiennement pendant 30 jours, mensuellement pendant 1 année

*1 RTO = Récupération Time Objectif (Objectif de Temps de Résolution), permettant aux Services cloud d'être maintenus ou basculés vers une zone de disponibilité secondaire en cas de sinistre affectant la zone de disponibilité unique.

*2 RPO = Récupération Point Objective (Objectif de Point de Résolution) pour la fréquence de la Sauvegarde des données. Le cas échéant, la Sauvegarde des données sera effectuée sur plusieurs zones de disponibilité dans une seule région.

3.2 Calcul de la disponibilité

La disponibilité mensuelle sera calculée comme suit:

$$\text{Disponibilité (\%)} = \frac{\text{Temps Total} - \text{Temps d'indisponibilité exclu} - \text{Temps d'indisponibilité}}{\text{Temps Total} - \text{Temps d'indisponibilité exclu}}$$

Temps total (Total Time)	Toute la période d'un mois civile (en minutes).
Temps d'indisponibilité (Downtime)	Toute la période d'un mois civile concerné (en minutes) pendant lequel les Services cloud ne sont pas disponibles, pour une utilisation en production (c'est-à-dire la connexion de l'utilisateur, l'accès et l'utilisation des interfaces utilisateur), à l'exception des Temps d'indisponibilité exclus.
Temps d'indisponibilité exclu (Excluded Downtime)	Toute la période d'un mois civile concerné (en minutes) pendant lequel les Services cloud ne sont pas disponibles, pour une utilisation en production (c'est-à-dire la connexion de l'utilisateur, l'accès et l'utilisation des interfaces utilisateur), qui sont attribuables à: <ul style="list-style-type: none"> (a) un temps d'indisponibilité planifié dans une Fenêtre de Maintenance Normale; (b) les temps d'indisponibilité pour lesquels un préavis d'au moins 24 heures est fourni au Client; (c) les facteurs échappant au contrôle raisonnable de Siemens; (d) les actions ou inactions du Client; (e) tout équipement, logiciel ou autre technologie non fourni par Siemens; ou (f) la suspension ou la résiliation des Services cloud conformément à l'Accord.

3.3 Fenêtre de Maintenance Normale. Sauf indication contraire dans le Centre d'assistance, les Services cloud ont la Fenêtre de Maintenance Normale suivante dans laquelle Siemens planifie les Temps d'indisponibilité pour les périodes de maintenance mensuelles et les périodes de mise à niveau majeures semestrielles en fonction de la région du centre de données :

Emplacement du Centre de données	Fenêtre de maintenance normale
Amérique du Nord et du Sud	Est des États-Unis (GMT -4) Du samedi 1h00 au lundi 3h00
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Heure d'Europe centrale (GMT +2) du samedi 1h00 au lundi 3h00
Asie-Pacifique	Heure normale du Japon (GMT +9) Du samedi 1h00 au lundi 3h00

Siemens s'efforce de réduire au maximum les temps d'indisponibilité programmés. Les périodes de maintenance mensuelles par Service cloud ne devraient pas durer plus de 4 heures.

Les périodes de mise à niveau majeure sont nécessaires pour mettre en œuvre des mises à niveau technologiques majeures et des mises à jour de versions importantes. Siemens s'efforce de communiquer la période de mise à jour majeure prévue au moins deux mois à l'avance, dans la mesure du possible. Siemens programmera des périodes de mise à niveau majeure au maximum deux fois par année civile. Dans la mesure du possible, les périodes de mise à niveau majeure seront programmées en même temps que la période de maintenance mensuelle.

Le Client peut s'inscrire pour être informé automatiquement des temps d'indisponibilité programmés dans le Centre d'assistance.

- 3.4 Recours. Le Client doit soumettre à Siemens un dossier d'assistance dans les 30 jours suivant la fin de chaque d'un mois civil au cours duquel Siemens n'a pas respecté les exigences du Niveau de service applicable. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par Siemens, et aucune autre obligation envers le Client n'incombera à Siemens concernant ce non-respect du Niveau de service applicable. Si Siemens n'est pas en mesure de respecter le Niveau de service contenu dans la même Offre trois fois ou plus au cours d'une année civile, le Client a le droit de résilier la Commande pour l'Offre non conforme. Dans le cas d'une telle résiliation, Siemens remboursera tous les frais versés au titre de l'Offre concernée au prorata de la Période d'abonnement restante pour cette Offre. Les recours prévus dans la présente section seront les seuls et uniques recours du Client en ce qui concerne la disponibilité des Services cloud.