

Suporte na Nuvem e Estrutura de Nível de Serviço

Siemens Digital Industries Software

Este Suporte na Nuvem e Estrutura de Nível de Serviço (“**SLA de Nuvem**”) aplica-se apenas em relação aos Serviços na Nuvem conforme indicado nos Termos Suplementares aplicáveis ou em um Pedido acordado entre o Cliente e a Siemens. Este SLA de Nuvem, em conjunto com o contrato subjacente e com outros Termos Suplementares aplicáveis, constituem o contrato entre as partes (“**Contrato**”).

1. NÍVEIS DE SUPORTE E SERVIÇO

A Siemens oferece níveis de suporte e serviço em três classes: Padrão, Prata e Ouro. Conforme descrito mais adiante neste SLA de Nuvem, cada classe fornece ao Cliente os respectivos benefícios em relação a (i) Horário de Suporte e Tempos de Resposta; (ii) Disponibilidade e (iii) medidas de suporte para manter o tempo de atividade dos Serviços na Nuvem. A classe aplicável será indicada no Pedido; se nenhuma classe de Serviços na Nuvem pagos geralmente disponibilizados pela Siemens for indicada em um Pedido, o suporte e os níveis de serviço serão fornecidos de acordo com a classe Padrão. As classes Prata e Ouro podem não estar disponíveis para todos os Serviços na Nuvem.

2. SUPORTE TÉCNICO

A organização de suporte da Siemens é o principal ponto de contato do Cliente para suporte dos Serviços na Nuvem. O suporte técnico é fornecido em inglês; outros idiomas podem estar disponíveis à critério exclusivo da Siemens.

2.1 Suporte online 24/7. A qualquer momento, o Cliente poderá criar, gerenciar e revisar solicitações de casos de suporte (às vezes referidas como “solicitações de incidentes”), e poderá revisar o status dos incidentes que afetam vários Clientes por meio do portal do Centro de Suporte da Siemens (“**Centro de Suporte**”) usando o link de suporte incorporado nos Serviços na Nuvem ou acessando o Centro de Suporte em <https://support.sw.siemens.com>. O Cliente pode encontrar informações adicionais sobre detalhes de suporte para determinados Serviços na Nuvem no Centro de Suporte. Os casos de suporte serão atualizados por meio do Centro de Suporte.

2.2 Horário padrão de suporte. O Cliente pode receber suporte por telefone ligando para o centro de suporte que oferece suporte ao Serviço na Nuvem aplicável ou para o centro de suporte local para a área geográfica do Cliente, conforme estabelecido no Centro de Suporte. A menos que especificado de outra forma no Centro de Suporte, o suporte estará disponível durante o Horário de Suporte identificado abaixo (excluindo feriados locais) para o centro de suporte que cobre a área geográfica em que o Cliente está localizado, que pode ser encontrada em <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. No Centro de Suporte, o Cliente também pode registrar solicitações de suporte para Serviços na Nuvem, relatar erros suspeitos, monitorar o progresso das solicitações, trocar informações em um fórum da comunidade e acessar notas de lançamento e outras informações sobre os Serviços na Nuvem. Se razoavelmente solicitado pela Siemens, o Cliente permitirá que a Siemens forneça suporte por meio de tecnologia de compartilhamento remoto de tela.

Horários Padrão de Suporte

Padrão	Prata	Ouro
8 horas x 5 dias por semana EST, CET, JST*	12 horas x 5 dias por semana EST, CET, JST*	24 horas x 7 dias por semana

* EST = Horário Padrão Oriental; CET = Horário Padrão da Europa Central; JST = Horário Padrão do Japão

2.3 Contato técnico. A Siemens poderá solicitar que o Cliente designe um ou mais funcionários como contatos técnicos para o suporte. Estes funcionários serão treinados nos Serviços na Nuvem aplicáveis e atuarão como contato principal para solicitar e receber suporte.

2.4 Nível de Resposta do Cliente.

A equipe de suporte técnico da Siemens empregará esforços comercialmente razoáveis durante o Horário de Suporte Padrão (a menos que indicado abaixo de outra forma) para fornecer uma primeira resposta a uma solicitação de caso de suporte de acordo com sua classificação dentro dos períodos de tempo estabelecidos abaixo com base em um atendimento por ordem de chegada. Os casos de suporte serão escalados com base na gravidade e complexidade. O Cliente classificará inicialmente cada caso de suporte de acordo com as classes de prioridade definidas abaixo. Os casos de suporte não classificados serão considerados “Médios”. A classificação final de prioridades ficará a critério exclusivo da Siemens.

Classes de prioridade	Definição de Centro de Suporte	Descrição	Padrão Tempo de resposta previsto	Prata Tempo de resposta previsto	Ouro Tempo de resposta previsto
Crítico (Prioridade 1)	Os Serviços na Nuvem estão totalmente inativos. Todos os usuários são	Os Serviços na Nuvem estão atualmente inoperantes e interrompem todas as atividades do Cliente. O uso continuado de várias funções	2 horas	2 horas 24 horas x 5 dias por semana	1 hora

	afetados.	críticas dos Serviços na Nuvem não é possível. Uma funcionalidade ou um problema de acesso relatado em um ambiente de teste/sandbox não será considerado crítico.			
Alta (Prioridade 2)	A operação dos Serviços na Nuvem está gravemente degradada ou os componentes principais não estão disponíveis. Impacto significativo para o Usuário.	Uma grande perda de funcionalidade de componentes de serviço individuais dentro da implantação, mas os Serviços na Nuvem permanecem operacionais. Um problema que afeta gravemente ou restringe significativamente a funcionalidade dos Serviços na Nuvem e afeta seu uso contínuo. O problema está sujeito ao tempo e pode causar parada funcional ou de trabalho imediata. Erros relatados em um ambiente de teste/sandbox nunca serão considerados altos.	4 horas	4 horas 24 horas x 5 dias por semana	4 horas
Média (Prioridade 3)	Menor impacto na funcionalidade, o uso continua. Alguns recursos não essenciais do Serviço na Nuvem são prejudicados ou estão sujeitos a interrupções, enquanto a maioria dos componentes vitais do serviço permanece funcionando. Impacto mínimo para o usuário.	Existe um problema de funcionalidade que não impede o prosseguimento das operações do Cliente, ou uma função não essencial para o negócio não está sendo executada adequadamente. O problema pode estar sujeito ao tempo, mas não está causando uma parada imediata do trabalho; o uso pode continuar de forma restrita e/ou existe uma solução alternativa.	Próximo dia útil	Próximo dia útil	6 horas 8 horas x 5 dias por semana
Baixa (Prioridade 4)	Dúvidas/informações de suporte, solicitações de melhoria, erros pequenos que claramente têm pouco ou nenhum impacto sobre a operação normal do Serviço na Nuvem. Nenhum impacto ou impacto mínimo para o usuário.	Uma solicitação ou pergunta para um problema de menor impacto, suporte geral ou informações sobre Serviços na Nuvem. Não há impacto na operação dos Serviços na Nuvem.	Esforço razoável	Esforço razoável	Próximo dia útil

2.5 Os tipos de incidentes a seguir estão excluídos do escopo do suporte para Serviços na Nuvem, mas o Cliente pode encaminhar estas solicitações para a equipe de vendas para resolução:

- (i) Incidentes relacionados a um lançamento, versão e/ou funcionalidades de um serviço desenvolvido ou configurado especificamente para o Cliente (a menos que de outra forma expressamente estabelecido em um Pedido).
- (ii) Incidentes atribuídos a uma solicitação de consultoria ou treinamento (“como fazer”). Eles são cobertos pela documentação do usuário online.

(iii) Incidentes atribuídos a uma solicitação de desenvolvimento personalizado.

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.1 **Disponibilidade Mensal.** Para Serviços na Nuvem pagos geralmente disponibilizados pela Siemens, a Siemens se compromete com a seguinte Disponibilidade Mensal.

Padrão	95%
Prata	99,50%
Ouro	99,95%

3.2 A Disponibilidade Mensal será calculada da seguinte forma:

Disponibilidade mensal (%) = tempo de atividade durante um mês/tempo total durante um mês

Mês	significa um mês calendário
Disponibilidade mensal	Significa a porcentagem de tempo que os Serviços na Nuvem estão disponíveis em média durante um Mês, com base no tempo de atividade e no tempo total.
Exclusões do SLA	Significa indisponibilidade ou qualquer outro problema de desempenho que cause tempo de inatividade dos Serviços na Nuvem como resultado de: (i) Manutenção programada dentro de uma janela de manutenção regular. (ii) Tempo de inatividade para o qual o Cliente seja avisado com pelo menos 24 horas de antecedência. (iii) Fatores fora do controle razoável da Siemens. (iv) Ações ou omissões do Cliente ou de terceiros. (v) Qualquer equipamento, software ou outra tecnologia não fornecida pela Siemens. (vi) Suspensão ou rescisão dos Serviços na Nuvem de acordo com o Contrato.
Tempo total	Todo o tempo durante um Mês (em minutos), menos qualquer tempo atribuído direta ou indiretamente a exclusões do SLA.
Tempo de atividade	Todo o tempo durante um Mês (em minutos) em que os Serviços na Nuvem estão disponíveis para uso em produção (por exemplo, log in e acesso de usuário e uso das interfaces de usuário).

3.3 **Intervalo de Manutenção Regular.** A menos que especificado de outra forma no Centro de Suporte, os Serviços na Nuvem têm um Intervalo de Manutenção Regular semanal por região atendida, conforme segue:

União Europeia: 4h59 CET de sábado às 16h59 CET de sábado

Estados Unidos: 23h59 EST de sábado às 11h59 EST de domingo

Japão: 23h59 JST de sábado às 11h59 JST de domingo

A Siemens reserva-se o direito de prorrogar ou alterar os horários dos Intervalos de Manutenção Regular. A Siemens empregará esforços comercialmente razoáveis para notificar o Cliente pelo menos sete dias antes de qualquer alteração ou manutenção programada.

3.4 **Remediação.** O Cliente deve enviar à Siemens um caso de suporte no prazo de 30 dias após o final de cada mês relevante em que a Siemens não atendeu a Disponibilidade Mensal. Quaisquer reivindicações não enviadas pelo Cliente dentro do prazo especificado podem ser negadas pela Siemens e a Siemens não terá nenhuma outra obrigação com o Cliente referente a esse não cumprimento da Disponibilidade do Sistema. Se a Siemens não for capaz de atender a Disponibilidade Mensal para os Serviços na Nuvem contidos na mesma Oferta três ou mais vezes em um ano civil, o Cliente terá o direito de rescindir o Pedido para a Oferta em desconformidade. Em caso de rescisão deste tipo, a Siemens reembolsará quaisquer taxas pré-pagas pela Oferta aplicável em uma base pro-rata pelo restante do Prazo de Subscription dessa Oferta. As remediações fornecidas nesta seção serão as únicas e exclusivas medidas do Cliente no que diz respeito à disponibilidade do Serviços na Nuvem.

4. MEDIDAS DE SUPORTE AO TEMPO DE OPERAÇÃO

Para Serviços na Nuvem pagos geralmente disponibilizados pela Siemens, a Siemens opera os Serviços na Nuvem com base nas seguintes estruturas e processos.

	Padrão	Prata	Ouro
Intervalo de continuidade do negócio (RTO)*1	< 24 horas	< 24 horas	< 2 horas

Backup de dados (RPO)* ²	< 24 horas	< 12 horas	< 2 horas
Retenção de dados	Diariamente por 2 semanas Mensalmente por 3 meses	Diariamente por 30 dias Mensalmente por 6 meses	Diariamente por 30 dias Mensalmente por 1 ano

*¹RTO = Objetivo de Tempo de Resolução, por exemplo, desastre que afeta uma zona de disponibilidade única, permitindo que os Serviços na Nuvem sejam ativados ou mudados para uma zona de disponibilidade secundária.

*²RPO = Objetivo do Ponto de Resolução para frequência de Backup de Dados. Onde aplicável, o Backup de Dados será feito em várias zonas de disponibilidade em uma única região.