

云支持和服务水准框架协议

Siemens Digital Industries Software

本“云支持和服务水准框架协议”（“云服务 SLA”）仅适用于相关补充条款中或客户与西门子订单中所规定的云服务。本云服务 SLA 连同底层协议和其他相关补充条款共同构成双方之间的协议（统称“协议”）。

1. 支持和服务水准

西门子提供三个级别的技术支持：标准（Standard）、银牌（Silver）和金牌（Gold）。每个支持级别均在以下方面为客户提供不同便利：(a) 支持时间和 (b) 客户响应级别，详见本云服务 SLA 的进一步规定。此外，西门子还针对云服务提供以下三类服务水准：标准（Standard）服务、增强（Enhanced）服务和高级（Maximum）服务。每个服务水准级别均在以下方面为客户提供不同便利：(a) 可用性和 (b) 正常运行时间支持措施，详见本云服务 SLA 的进一步规定。

相关支持和服务水准级别会在订单中注明；如果订单中未对西门子通常提供的付费云服务的级别予以注明，则该云服务将按照标准级别的支持和服务水准提供。

并非所有云服务都提供银牌支持、金牌支持、增强服务或高级服务。

2. 技术支持

西门子的支持部门是客户获得云服务支持的主要联络方。技术支持用英语提供，且西门子可自行决定是否提供其他支持语言。

- 2.1 **全天候（24/7）在线支持。** 客户可随时创建、管理和查看支持案例请求（有时称为“事件请求”），并可使用云服务内嵌支持链接访问西门子支持中心门户（“支持中心”）或直接访问支持中心 (<https://support.sw.siemens.com>) 来查看影响多个客户的事件的进展。有关某些云服务的其他支持详情，可通过支持中心获得。支持案例也将通过支持中心进行更新。
- 2.2 **支持时间。** 根据支持中心的规定，客户可致电负责相关云服务支持工作的支持中心或客户所在地理区域的当地支持中心以获得技术支持。除支持中心另有规定外，客户可在下文规定的支持时间（当地节假日除外）内，获得客户所在地理区域对应的支持中心的支持，详见：www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/。客户还可通过支持中心提交云服务支持请求、报告疑似错误、查看处理进度、在社区论坛上交流信息、查阅云服务发行说明及其他相关信息。若西门子合理要求，客户应允许西门子通过远程屏幕共享技术提供支持服务。

支持时间

标准	银牌	金牌
监测和以电子方式响应： 24 小时 x 7 天/周	监测和以电子方式响应： 24 小时 x 7 天/周	监测、以电子方式响应和技术支持： 24 小时 x 7 天/周
技术支持： 8 小时 x 5 天/周	技术支持： 16 小时 x 5 天/周	

- 2.3 **技术联系人。** 西门子可要求客户指定一名或多名员工作为支持服务的技术联系人。此（类）员工应接受相关云服务方面的培训，并作为请求和获得支持的主要联系人。

2.4 客户响应级别。

西门子的技术支持人员将基于“先到先得”原则，按照下列时段支持案例请求所属类别，尽一切商业合理努力在规定支持时间内（以下另有说明除外）对客户支持案例请求作出首次响应。支持案例将根据其严重性和复杂性逐步升级。客户将根据下列优先等级对每个支持案例进行初步分类。未分类的支持案例的优先等级将视为“中级”。最终优先等级将由西门子自行确定。

优先等级	支持中心定义	描述	标准 目标 响应时间	银牌 目标 响应时间	金牌 目标 响应时间
危急 (优先级 1)	云服务完全瘫痪。所有用户均受到影响。	云服务目前无法运行，并已停止所有客户活动。多项云服务关键功能无法继续使用。测试/沙盒环境下所报告的功能性或可访问性问题应不视为危急问题。	2 小时 8 小时 x 5 天/周	2 小时 24 小时 x 5 天/周	少于 1 小时 24 小时 x 7 天/周

高级 (优先级 2)	云服务的运行严重降级，或主要组件不可用。大量用户受到影响。	系统内个别服务组件丧失重要功能，但云服务仍可运行。存在严重影响或限制云服务重要功能和影响继续使用的问题。该问题具有时效性，并且可能会立即导致功能或工作中断。测试/沙盒环境下报告的所有错误均不应视为高优先级问题。	4 小时 8 小时 x 5 天/周	4 小时 24 小时 x 5 天/周	少于 2 小时 24 小时 x 7 天/周
中级 (优先级 3)	功能影响轻微，可继续使用。云服务部分非关键功能受损或受到干扰，但多数重要服务组件仍可运行。少量用户受到影响。	存在功能问题，但客户可以继续运营，或非业务关键功能不能正常运行。该问题可能具有时效性，但不会立即导致工作中断，可以在受限方式下继续使用，和/或有临时解决方法。	下一工作日	下一工作日	下一工作日
低级 (优先级 4)	支持类信息/问题，功能增强类请求，问题轻微且明显对云服务正常运行影响较小或无影响的小问题。没有或少量用户受到影响。	关于影响轻微的问题、一般支持或云服务信息的请求或问题。对云服务的运行无任何影响。	合理的努力	合理的努力	下一工作日

2.5 以下类型的事件不在云服务的支持范围内，但客户可将此类请求转给销售团队解决：

- (i) 关于专为客户开发或配置的服务的发布、版本和/或功能的事件（订单中另有明确规定除外）；
- (ii) 归类为咨询或培训请求的事件（“how-to”）。详情参见相关在线用户文档；
- (iii) 归类为定制开发请求的事件。

3. 服务水准

西门子运营的云服务通常根据订单上注明的以下服务水准级别提供给客户在生产环境的使用：

3.1 可用性和正常运行时间支持措施

服务水准级别	标准	增强	高级
可用性	98%	99.5%	99.95%
业务连续性时间 (RTO)* ¹	<24 小时	<12 小时	<2 小时
数据备份 (RPO)* ²	<24 小时	<12 小时	<2 小时
数据保留	每天备份，保留 2 周 每月备份，保留 3 个月	每天备份，保留 30 天 每月备份，保留 6 个月	每天备份，保留 30 天 每月备份，保留 1 年

*¹ RTO = 恢复时间目标，即在发生影响单个可用性分区的灾难时让云服务恢复运行或切换到次级可用性分区的目标时间。

*² RPO = 数据备份频率的恢复点目标。在适用情况下，将在单个地区中多个可用性分区进行数据备份。

3.2 可用性计算

可用性的计算公式如下：

$$\text{可用性 (\%)} = \frac{\text{总时间} - \text{排除的停机时间} - \text{停机时间}}{\text{总时间} - \text{排除的停机时间}}$$

总时间	一个自然月内所有时间（分钟）。
-----	-----------------

停机时间	相关自然月内云服务不可用于生产目的（即，用户登录和访问用户界面）的所有时间（分钟），不包括排除的停机时间。
排除的停机时间	相关自然月内因以下原因导致云服务不可于生产目的（即，用户登录和访问用户界面）的所有时间（分钟）： (i) 定期维护期间的预先计划的停机时间； (ii) 已至少提前 24 小时通知客户的停机时间； (iii) 超出西门子合理控制范围的因素； (iv) 客户的作为或不作为； (v) 非由西门子提供的任何设备、软件或其他技术；或 (vi) 按照协议暂停或终止云服务。

3.3 **定期维护时间。**除支持中心另有规定外，云服务安排有以下定期维护时间，在此期间西门子将根据数据中心所在地区安排每月一次维护和每半年一次重要升级的停机时间：

数据中心所在地区	定期维护时间
美洲	美国东部时间 (GMT -4) 周六凌晨 1:00 至周一凌晨 3:00
欧洲、中东和非洲	欧洲中部时间 (GMT +2) 周六凌晨 1:00 至周一凌晨 3:00
亚太	日本标准时间 (GMT +9) 周六凌晨 1:00 至周一凌晨 3:00

西门子将尽力缩短计划停机时间。每项云服务每月维护时间应不超过 4 小时。

重要升级时间用于实施重要技术升级和主要版本更新。在可能的情况下，西门子将尽力至少提前 2 个月告知预先计划的重要升级时间。西门子每个自然年最多安排两次重要升级。重要升级时间将尽可能与月度维护时间安排在一起。

客户可通过支持中心开启计划停机时间自动通知功能。

3.4 **救济措施。**客户必须在西门子未达到相应服务水准级别要求的每个相关自然月份结束后 30 天内向西门子提交支持案例请求。非由客户在指定时间段内提交的任何索赔都将被西门子拒绝，且西门子不再因此类未能达到相应服务水准要求的情况而向客户承担任何义务。如果西门子在一个自然年内三次或以上未能就同一产品达到其对应的服务水准级别要求，则客户有权终止未能满足要求的产品所对应的订单。如果发生此类终止，西门子将按比例退还相关产品的已经预付费用中对应于该产品剩余订阅期的费用。本条所规定的救济措施是客户就云服务可用性方面可获得的唯一和排他性救济。