

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或客户与西门子约定的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（“协议”）。

1. 支持和服务水准

西门子提供三个级别的支持和服务水准：标准、银牌和金牌。如本云服务 SLA 进一步所述，每个级别可为客户提供以下方面的相应便利：(i) 支持时间和响应时间；(ii) 可用性；以及 (iii) 维护云服务正常运行时间的支持措施。订单中会注明适用的支持和服务水准的级别；如果订单中未注明西门子通常所提供的付费云服务的级别，则将按照标准级别提供支持和服务水准。银牌和金牌级别并不适用于所有云服务。

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，且西门子将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通过西门子支持中心门户（“支持中心”），或可直接通过访问支持中心（<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。支持案例将通过支持中心更新。

2.2 **标准支持时间。** 根据支持中心规定，客户可通过致电相关云服务的支持中心或其所在地理区域的当地支持中心，来获得电话支持。除支持中心另有规定外，客户可在下文指定支持时间（不包括当地节假日）内，获得其所在地理区域对应支持中心的支持，该支持中心可通过以下网址查询：<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>。在支持中心，客户还可记录云服务支持请求，报告疑似错误，监控请求进度，在社区论坛上交流信息，以及访问发布说明和与云服务相关的其他信息。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。

标准支持时间

标准	银牌	金牌
8 小时 x 5 天/周 EST, CET, JST*	12 小时 x 5 天/周 EST, CET, JST*	24 小时 x 7 天/周

* EST = 美国东部标准时间；CET = 欧洲中部时间；JST = 日本标准时间

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，按照下列期间支持案例请求所属类别，在标准支持时间（除非以下另有说明）内，尽商业上合理的努力为相应支持案例请求提供首次响应。根据严重性和复杂性对支持案例进行逐步升级。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
严重（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，并停止所有客户活动。无法继续使用云服务的某些关键功能。就测试/沙盒环境下所报告的功能或访问问题不视为严重问题。	2 小时	2 小时 24 小时 x 5 天 每周	1 小时
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。	部署的个别服务组件丧失主要功能，但云服务仍可运行。存在严重影响或限制云服务的重要功能和影响继续使用的问题。该问题有时间限制，可能会导致功能或工作立即中断。就测试/沙盒环境下所报告的任何错误在任何情况下均不视为高级问题。	4 小时	4 小时 24 小时 x 5 天 每周	4 小时

中级 (优先级 3)	功能影响轻微, 可继续使用。云服务的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, 但客户可以继续使用, 或非关键业务功能不能正常运行。该问题可能有时间限制, 但不会导致工作立即中断, 可以在有限的方式下继续使用, 和/或有相应解决方法。	下一工作日	下一工作日	6 小时 8 小时 x 5 天 每周
低级 (优先级 4)	支持信息/问题, 升级请求, 问题轻微且明显对云服务的正常运行影响较小或无影响。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) 关于专门为客户开发或配置的服务的发布、版本和/或功能的事件 (除非订单中另有明确规定);
- (ii) 视为咨询或培训请求的事件 (“how-to”)。相关详情参见在线用户文档;
- (iii) 视为定制开发请求的事件。

3. 服务水准协议

3.1 **月度可用性**。西门子对其通常所提供的付费云服务承诺其月度可用性如下。

标准	95%
银牌	99.50%
金牌	99.95%

3.2 月度可用性的计算方式如下:

月度可用性 (%) = 每月正常运行时间/每月总时间

月	指自然月
月度可用性	指根据正常运行时间和总时间计算的每月云服务平均可用时间的百分比。
SLA 例外情况	指由于以下原因造成云服务不可用或停机的任何其他性能问题: (i) 定期维护期间的预定计划的维护; (ii) 至少提前 24 小时通知客户的停机; (iii) 超出西门子合理控制范围的因素; (iv) 客户或任何第三方的作为或不作为; (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。
总时间	每月所有时间 (以分钟计), 减去直接或间接可归因于 SLA 例外情况的任何时间。
正常运行时间	每月云服务可用于生产用途 (即用户登录、访问以及使用用户界面) 的所有时间 (以分钟计)。

3.3 **定期维护期间**。除支持中心另有规定外, 对于云服务, 每周都会按服务区域在以下期间提供定期维护:

欧盟: 星期六上午 4:59 - 下午 4:59 (CET, 欧洲中部时间)

美国: 星期六下午 11:59 - 星期日上午 11:59 (EST, 美国东部标准时间)

日本: 星期六下午 11:59 - 星期日上午 11:59 (JST, 日本标准时间)

西门子保留延长或变更定期维护期间的权利。西门子将尽商业上合理的努力, 在进行任何此类变更或任何预定计划的维护前至少提前七天通知客户。

3.4 **救济措施。**客户必须在西门子未满足月度可用性的每个相关月份结束后 30 天内向西门子提交支持案例请求。任何未能由客户在指定期间提交的索赔都将被西门子拒绝，且西门子对此类未能满足月度可用性的情况不再向客户承担任何义务。如果西门子在一个自然年内无法满足同一产品中所包含云服务的月度可用性达三次或三次以上，则客户有权终止未能满足要求的产品所对应的订单。如果发生上述终止，则西门子将按比例退还相关产品的已经预付费费用中对应其剩余订阅期的费用的部分。本条规定的救济措施是客户在云服务可用性方面能获得的唯一和排他的救济。

4. 正常运行时间支持措施

对于由西门子通常提供的付费云服务，西门子基于如下框架和流程运营云服务。

	标准	银牌	金牌
业务连续性窗口 (Business Continuity Window)(RTO)* ¹	<24 小时	<24 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 = 解决时间目标，例如影响单个可用性分区并导致云服务停机或切换到二级可用性分区的灾难。

*² RPO = 数据备份频率的解决点目标。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。