

# Cloud Support and Service Level Framework



## Siemens Digital Industries Software

Dit Cloud Support and Service Level Framework ('Cloud SLA') is uitsluitend van toepassing op Cloudservices zoals aangegeven in de toepasselijke Aanvullende voorwaarden of een Order die tussen de Klant en Siemens is overeengekomen. Deze Cloud SLA vormt samen met de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende voorwaarden de volledige overeenkomst tussen de partijen (de 'Overeenkomst').

### 1. ONDERSTEUNING EN SERVICENIVEAUS

Siemens biedt ondersteuning en serviceniveaus op drie niveaus: Standaard, Zilver en Goud. Zoals verder in deze Cloud SLA beschreven, biedt elk niveau de Klant respectieve voordelen met betrekking tot (i) Ondersteuningsuren en Responstijden; (ii) Beschikbaarheid en (iii) ondersteuningsmaatregelen voor het in stand houden van de beschikbaarheid van de Cloudservices. Het toepasselijke niveau wordt aangegeven in de Order. Als er geen niveau is aangegeven in een Order voor betaalde Cloudservices die in het algemeen door Siemens beschikbaar worden gesteld, worden ondersteuning en serviceniveaus geleverd volgens het Standaard-niveau. De niveaus Zilver en Goud zijn mogelijk niet beschikbaar voor alle Cloudservices.

### 2. TECHNISCHE ONDERSTEUNING

De ondersteuningsorganisatie van Siemens is het primaire aanspreekpunt van de Klant voor ondersteuning van Cloudservices. Technische ondersteuning is beschikbaar in het Engels en alleen Siemens kan beslissen om deze ook in andere talen te voorzien.

2.1 **24/7 online ondersteuning.** De Klant kan op elk moment ondersteuningsverzoeken (soms ook 'incidentverzoeken' genoemd) aanmaken, beheren en bekijken en de status van incidenten die gevolgen hebben voor meerdere Klanten, bekijken via de Siemens Support Center-portal ('Supportcenter') door gebruik te maken van de supportlink die is opgenomen in de Cloudservices of door naar het Supportcenter te gaan op <https://support.sw.siemens.com>. De Klant kan aanvullende informatie over ondersteuning voor bepaalde Cloudservices vinden in het Supportcenter. Ondersteuningscases wordt bijgewerkt via het Supportcenter.

2.2 **Standaard ondersteuningsuren.** De Klant kan telefonische ondersteuning krijgen door te bellen naar het supportcenter dat de toepasselijke Cloudservices ondersteunt of naar het lokale supportcenter voor het geografische gebied van de Klant, zoals uiteengezet in Supportcenter. Tenzij anders aangegeven in het Supportcenter, is ondersteuning beschikbaar tijdens de hieronder aangegeven Ondersteuningsuren (met uitzondering van lokale feestdagen) voor het supportcenter dat het geografische gebied dekt waarin de Klant zich bevindt, te vinden op <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. In het Supportcenter kan de Klant ook ondersteuningsverzoeken voor Cloudservices indienen, vermoedelijke fouten melden, de voortgang van verzoeken volgen, informatie uitwisselen op een communityforum en toegang krijgen tot releasenotes en andere informatie over Cloudservices. Indien Siemens hier redelijkerwijs om verzoekt, zal de Klant Siemens toestaan om ondersteuning te bieden via technologie voor het delen van schermen op afstand.

#### Standard ondersteuningsuren

Standaard	Zilver	Goud
8 uur per dag, 5 dagen per week EST, CET, JST*	12 uur per dag, 5 dagen per week EST, CET, JST*	24 uur per dag, 7 dagen per week

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

2.3 **Technische contactpersoon.** Siemens kan van Klant verlangen om een of meer werknemers aan te wijzen als technische contactpersonen voor ondersteuning. Deze werknemers krijgen training voor de Cloudservices in kwestie en fungeren als de primaire contactpersonen voor het aanvragen en ontvangen van onderhoud.

### 2.4 Responsniveau voor Klant.

De technische ondersteuningsmedewerkers van Siemens zullen commercieel redelijke inspanningen leveren tijdens de Standaard ondersteuningsuren (tenzij hieronder anders vermeld) om een eerste reactie te geven op een verzoek om ondersteuning binnen de hieronder vermelde tijdsperiodes op basis van het beginsel 'wie het eerst komt, het eerst maalt'. Ondersteuningscases worden geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit. De Klant zal elke ondersteuningscase in eerste instantie classificeren volgens de hieronder vermelde prioriteitsklassen. Niet-geclassificeerde ondersteuningscases worden als 'gemiddeld' beschouwd. De uiteindelijke prioriteitsclassificatie wordt uitsluitend bepaald door Siemens.

Prioriteitsklassen	Definitie van supportcenter	Omschrijving	Standaard Beoogde responstijd	Zilver Beoogde responstijd	Goud Beoogde responstijd
<b>Kritiek (prioriteit 1)</b>	Cloudservices zijn volledig uitgevallen.	De Cloudservices zijn momenteel buiten werking en alle	2 uur	2 uur	1 uur

	Alle gebruikers zijn getroffen.	activiteiten van de Klant zijn gestopt. Verder gebruik van verschillende kritieke functies van de Cloudservices is niet mogelijk. Een functionaliteits- of toegangsprobleem dat in een test-/sandboxomgeving wordt gemeld, wordt niet als kritiek beschouwd.		24 uur x 5 dagen per week	
<b>Hoog (prioriteit 2)</b>	De werking van Cloudservices is ernstig verslechterd of belangrijke onderdelen zijn niet beschikbaar. Aanzienlijke gevolgen voor de gebruikers.	Groot verlies van functionaliteit van individuele servicecomponenten binnen de implementatie, maar de Cloudservices blijven operationeel. Een probleem dat de functionaliteit van de Cloudservices ernstig beïnvloedt of beperkt en een gevolgen heeft voor het verdere gebruik. Het probleem is tijdgevoelig en kan een onmiddellijke functionele of werkonderbreking tot gevolg hebben. Eventuele fouten die in een test-/sandboxomgeving worden gemeld, wordt nooit als Hoog beschouwd.	4 uur	4 uur  24 uur x 5 dagen per week	4 uur
<b>Medium (prioriteit 3)</b>	Kleine impact op de functionaliteit, het gebruik gaat door. Enkele niet-essentiële kenmerken van de Cloudservices werken slecht of met onderbrekingen, maar de meeste essentiële onderdelen van de service functioneren. Minimale gevolgen voor de gebruikers.	Er is een functionaliteitsprobleem, maar de activiteiten van de klant kunnen worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritische functie werkt niet naar behoren. Het probleem kan tijdgevoelig zijn, maar het leidt niet tot een onmiddellijke werkonderbreking. Gebruik kan worden voortgezet, maar is beperkt, en/of er is een workaround.	Volgende werkdag	Volgen de werkdag	6 uur  8 uur x 5 dagen per week
<b>Laag (prioriteit 4)</b>	Ondersteuningsinformatie/vragen, verbeteringsverzoeken, kleine problemen die duidelijk weinig tot geen invloed hebben op de normale werking van Cloudservices. Geen of minimale gevolgen voor de gebruikers.	Een verzoek of vraag voor een probleem met geringe impact, voor algemene ondersteuning of voor informatie over Cloudservices. Er zijn geen gevolgen voor de werking van Cloudservices.	Redelijke inspanning	Redelijke inspanning	Volgende werkdag

2.5 De volgende soorten incidenten zijn uitgesloten van de ondersteuning voor Cloudservices, maar de Klant kan dergelijke verzoeken terugsturen naar het verkoopteam voor een oplossing:

- (i) incidenten met betrekking tot een release, versie, en/of functionaliteiten van een service die specifiek voor de Klant zijn ontwikkeld of geconfigureerd (tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in een Order),
- (ii) incidenten toegeschreven aan een verzoek om advies of training ('how-to'). Deze worden behandeld in de online gebruikersdocumentatie;
- (iii) incidenten toegeschreven aan een verzoek voor aangepaste ontwikkeling.

### 3. SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 3.1 **Maandelijke beschikbaarheid.** Voor betaalde Cloudservices die in het algemeen door Siemens beschikbaar worden gesteld, verplicht Siemens zich tot de volgende Maandelijke beschikbaarheid.

<b>Standaard</b>	95%
<b>Zilver</b>	99,50%
<b>Goud</b>	99,95%

- 3.2 De Maandelijke beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

Maandelijke beschikbaarheid (%) = uptime gedurende een maand/totale tijd gedurende een maand

Maand	Betekent een kalendermaand
Maandelijke beschikbaarheid	Is het percentage van de tijd dat de Cloudservices gemiddeld beschikbaar zijn gedurende een maand, gebaseerd op Uptime en Totale tijd.
SLA-uitsluitingen	Gemiddelde niet-beschikbaarheid of een ander prestatieprobleem dat downtime van de Cloudservices veroorzaakt als gevolg van: (i) Gepland onderhoud binnen een Periodiek onderhoudsvenster, (ii) downtime waarvan de Klant ten minste 24 uur van tevoren in kennis is gesteld, (iii) factoren buiten de redelijke controle van Siemens, (iv) handelingen of nalatigheden van de Klant of een derde, (v) apparatuur, software of andere technologie die niet door Siemens wordt geleverd, of (vi) opschorting of beëindiging van Cloudservices in overeenstemming met de Overeenkomst.
Totale tijd	De tijd gedurende een Maand (in minuten), verminderd met de tijd die direct of indirect aan SLA-uitsluitingen wordt toegeschreven.
Uptime	De tijd gedurende een Maand (in minuten) waarin de Cloudservices beschikbaar zijn voor productiegebruik (d.w.z. inloggen van gebruikers en toegang tot en gebruik van gebruikersinterfaces).

- 3.3 **Periodiek onderhoudsvenster.** Tenzij anders aangegeven in het Supportcenter, hebben Cloudservices als volgt een wekelijks Periodiek onderhoudsvenster per gedekte regio:

Europese Unie: 4:59 uur CET zaterdag - 16:59 uur CET zaterdag

Verenigde Staten: 23:59 EST zaterdag - 11:59 EST zondag

Japan: 23:59 JST zaterdag - 11:59 JST zondag

Siemens behoudt zich het recht voor om de perioden te verlengen of de tijden van Periodieke onderhoudsvensters te wijzigen. Siemens zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de Klant ten minste zeven dagen vóór een dergelijke wijziging of een gepland onderhoud op de hoogte te brengen.

- 3.4 **Rechtsmiddelen.** De Klant moet binnen 30 dagen na het einde van elke relevante Maand waarin Siemens niet aan de Maandelijke beschikbaarheid heeft voldaan een ondersteuningcase bij Siemens indienen. Claims die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door Siemens worden afgewezen en Siemens heeft geen verdere verplichtingen jegens de Klant met betrekking tot het niet voldoen aan de Maandelijke beschikbaarheid. Als Siemens niet in staat is om drie of meer keer in een kalenderjaar aan de Maandelijke beschikbaarheid voor Cloudservices te voldoen, heeft de Klant het recht om de Order voor het niet-conforme Aanbod te beëindigen. In het geval van een dergelijke beëindiging of stopzetting restitueert Siemens eventuele vooruitbetaalde vergoedingen voor het desbetreffende Aanbod op pro-rata basis voor de resterende Abonnementstermijn voor dat Aanbod. De rechtsmiddelen die in dit artikel worden geboden, zijn de enige en exclusieve rechtsmiddelen van de Klant met betrekking tot de beschikbaarheid van de Cloudservices.

#### 4. UPTIME-ONDERSTEUNING

Voor betaalde Cloudservices die in het algemeen door Siemens beschikbaar worden gesteld, biedt Siemens Cloudservices aan op basis van het volgende framework en de volgende processen.

	Standaard	Zilver	Goud
Bedrijfscontinuïteitsvenster (RTO)*1	< 24 uur	< 24 uur	< 2 uur

Gegevensback-up (RPO)* <sup>2</sup>	< 24 uur	< 12 uur	< 2 uur
Gegevensbewaring	Dagelijks gedurende 2 weken Maandelijks gedurende 3 maanden	Dagelijks gedurende 30 dagen Maandelijks gedurende 6 maanden	Dagelijks gedurende 30 dagen Maandelijks gedurende 1 jaar

\*RTO = Resolution Time Objective, bijvoorbeeld een ramp die gevolgen heeft voor één beschikbaarheidszone, om Cloudservices op te starten of naar een secundaire beschikbaarheidszone over te zetten.

\*<sup>2</sup> RPO = Resolution Point Objective voor de frequentie van Gegevensback-ups. Waar van toepassing wordt een back-up van de gegevens gemaakt in meerdere beschikbaarheidszones in één regio.