

본 Cloud Support and Service Level Framework("클라우드 SLA")는 고객과 Siemens 간에 합의된 주문 또는 해당 보충 약관에 명시된 클라우드 서비스와 관련해서만 적용된다. 본 클라우드 SLA 약관은 기본 계약 및 기타 해당 보충 약관과 함께 양 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

1. 지원 및 서비스 단계

Siemens는 다음 세 가지 등급으로 지원 및 서비스 레벨을 제공한다: Standard, 실버, 골드. 이 클라우드 SLA에 상술된 바와 같이, 각 등급은 고객에게 (i)지원 시간 및 응답 시간; (ii)가용성; (iii)클라우드 서비스의 업타임 유지 보수를 위한 지원 조치와 관련하여 각각의 혜택을 제공한다. 해당 등급은 주문에 표시된다. 일반적으로 Siemens가 제공하는 유료 클라우드 서비스 주문에 등급이 표시되지 않은 경우, Standard 등급에 따라 지원 및 서비스 수준이 제공된다. 일부 클라우드 서비스에는 실버 및 골드 등급이 제공되지 않을 수도 있다.

2. 기술 지원

Siemens의 지원 조직은 클라우드 서비스 지원을 위한 고객 기본 연락처다. 기술 지원은 영어로 제공되며, 다른 언어는 Siemens의 전적인 재량에 따라 지원될 수 있다.

2.1 **24시간 연중무휴 온라인 지원.** 고객은 언제든지 지원 사례 요청('Incident 요청'이라고도 함)을 생성, 관리 및 검토할 수 있으며, 클라우드 서비스에 내장된 지원 링크를 사용하거나 <https://support.sw.siemens.com>로 지원 센터에 액세스하여 Siemens 지원 센터 포털("지원 센터")을 통해 여러 고객에게 영향을 미치는 Incident의 상태를 검토할 수 있다. 고객은 지원 센터에서 특정 클라우드 서비스에 대한 지원 세부 사항의 추가 정보를 찾을 수 있다. 지원 사례는 지원 센터에 업데이트된다.

2.2 **Standard 지원 시간.** 고객은 지원 센터에 명시된 대로 해당 클라우드 서비스를 지원하는 지원 센터 또는 지리상 고객 지역의 현지 지원 센터에 전화하여 전화 지원을 받을 수 있다. 지원 센터에 달리 명시되지 않는 한, 지원은 고객이 위치한 지리적 지역을 담당하는 지원 센터에서 아래 명시된 지원 시간(현지 공휴일 제외) 동안 제공되며, 이는 <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>에서 확인할 수 있다. 또한, 고객은 지원 센터에서 클라우드 서비스 지원 요청을 기록하고, 의심되는 오류를 보고하고, 요청에 대한 진행 상황을 모니터링하고, 커뮤니티 포럼에서 정보를 교환하고, 클라우드 서비스에 대한 릴리스 노트 및 기타 정보에 액세스할 수 있다. Siemens의 합당한 요청이 있는 경우, 고객은 Siemens가 원격 화면 공유 기술을 통해 지원을 제공할 수 있도록 허용한다.

Standard 지원 시간

Standard	실버	골드
8시간 x 주 5일 EST, CET, JST*	12시간 x 주 5일 EST, CET, JST*	12시간 x 주 7일

* EST = 미 동부 표준시; CET = 중앙 유럽 표준시; JST = 일본 표준시

2.3 **기술 담당자.** Siemens는 지원을 위한 기술 담당자로 고객이 한 명 이상의 직원을 지정하도록 요청할 수 있다. 해당 직원(들)은 해당 Cloud Services에 대한 교육을 받고 지원 요청 및 접수를 위한 기본 담당자의 역할을 수행한다.

2.4 고객 응답 수준.

Siemens의 기술 지원 직원은 (아래에 별도로 명시되지 않는 한) 표준 지원 시간 동안 상업적으로 합당한 노력을 기울여 아래 명시된 기간 내 선착순 기반으로 분류에 따라 지원 사례 요청에 대한 최초 응답을 제공한다. 지원 사례는 심각도 및 복잡도에 따라 상위 보고된다. 고객은 처음에 아래에 명시된 우선순위 등급에 따라 각 지원 사례를 분류한다. 기밀이 아닌 지원 사례는 "중간"으로 간주된다. 최종적 우선순위 분류는 Siemens의 전적인 재량에 따른다.

우선순위 등급	지원 센터 정의	설명	Standard 목표 응답 시간	실버목 표 응답 시간	골드목 표 응답 시간

중요(우선 순위 1)	클라우드 서비스가 완전히 다운된 것. 모든 사용자에게 영향을 미치는 경우.	클라우드 서비스가 현재 작동하지 않으며 모든 고객 활동이 중단됨. 클라우드 서비스의 여러 중요한 기능을 계속해서 사용할 수 없음. 테스트/샌드박스 환경에서 보고된 기능 또는 액세스 문제가 중요로 간주되지 않을 것.	2시간	2시간 24시간 x 주 5일	1시간
높음 (우선순위 2)	클라우드 서비스의 작동이 심각하게 저하되었거나 주요 구성 요소를 사용할 수 없는 것. 사용자에게 심대한 영향을 미치는 경우.	배포 내 개별 서비스 구성 요소의 주요 기능이 상실되었으나 클라우드 서비스는 계속 작동함. 클라우드 서비스의 중요한 기능에 심각한 영향을 주거나 제한하고, 지속적인 사용에 영향을 미치는 문제. 문제가 시간에 민감하며 불시에 시스템 기능 또는 작동 정지가 발생할 수 있음. 테스트/샌드박스 환경에서 보고된 모든 오류가 높음으로 절대 간주되지 않을 것.	4시간	4시간 24시간 x 주 5일	4시간
중간 (우선순위 3)	기능에 심각하지 않은 영향, 계속 사용 가능. - 일부 비필수적인 클라우드 서비스 기능 장애가 있거나 또는 서비스의 가장 중요한 구성 요소는 기능을 유지한 채 장애가 있는 것. 아주 적은 숫자의 사용자에게 영향을 미치는 경우.	기능 문제가 존재하지만 계속 작업할 수 있거나 업무에 중요하지 않은 기능이 제대로 수행되지 않음. 이 문제는 시간에 민감할 수는 있지만 즉각적인 작업 중지를 유발하지 않으며, 제한된 방식으로 사용을 지속할 수 있고/있거나 해결 방법이 존재함.	다음 영업일	다음 영업일	6시간 8시간 x 주 5일
낮음 (우선순위 4)	지원 정보/질문, 개선 요청, 클라우드 서비스의 정상적인 작동에 거의 또는 전혀 영향을 미치지 않는 심각하지 않은 문제. 최소한의 사용자에게 영향을 미치거나 영향이 전혀 없는 경우.	클라우드 서비스에 대한 심각하지 않은 영향, 일반 지원 또는 정보에 대한 요청 또는 질문. 클라우드 서비스 작동에는 영향을 미치지 않음.	합당한 노력	합당한 노력	다음 영업일

- 2.5 다음 유형의 인시던트는 클라우드 서비스 지원 대상에서 제외되지만, 고객은 해결을 위해 이러한 요청을 영업 팀에 전달할 수 있다:
- (i) (주문에 달리 명시되지 않는 한) 고객을 위해 특별히 개발 또는 구성된 서비스의 릴리스, 버전 및/또는 기능에 관한 인시던트.
 - (ii) 컨설팅 또는 교육 요청("방법")에 속하는 인시던트. 이는 온라인 사용자 문서에서 다룬다.
 - (iii) 맞춤형 개발 요청에 속하는 인시던트.

3. 서비스 수준 계약

3.1 **월간 가용성.** 일반적으로 Siemens에서 제공하는 유료 클라우드 서비스의 경우, Siemens는 다음과 같은 월간 가용성을 확보하도록 한다.

Standard	95%
실버	99.50%
골드	99.95%

3.2 월간 가용성은 다음과 같이 계산된다:

$$\text{월간 가용성(\%)} = \frac{\text{한 달 동안의 업타임}}{\text{한 달 동안의 총 시간}}$$

월	한 달을 의미한다
월간 가용성	업타임 및 총 시간을 기준으로 한 달 동안 평균적으로 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 시간의 백분율을 의미한다.
SLA 제외	다음 결과로 인해 클라우드 서비스의 다운타임을 유발하는 비가용성 또는 기타 성능 문제를 의미한다: (i) 정기 유지 보수 기간 내의 예약된 유지 보수; (ii) 최소 24 시간 전 고객에게 통지된 다운타임; (iii) Siemens의 합당한 통제를 벗어난 요인; (iv) 고객 또는 제 3자의 활동 또는 비활동; (v) Siemens에서 제공하지 않은 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술; 또는 (vi) 계약에 따른 클라우드 서비스의 일시 중지 또는 종료.
총 시간	한 달 동안(분 단위), SLA 제외에 직간접적으로 속하는 시간을 제외한 모든 시간.
업타임	한 달 동안의 클라우드 서비스를 생산용으로 사용할 수 있는 모든 시간(분 단위)(예: 사용자 로그인, 사용자 인터페이스 액세스 및 사용)

3.3 **정규 유지 보수 기간.** 지원 센터에서 별도로 지정하지 않는 한, 클라우드 서비스에는 다음과 같은 서비스 지역별 주간 정기 유지 관리 기간이 있다:

유럽 연합: 토요일 4:59am CET – 토요일 4:59pm CET

미국: 토요일 11:59pm EST – 일요일 11:59am EST

일본: 11:59pm JST 토요일 – 11:59am JST 일요일

Siemens는 정규 유지보수 시간을 연장하거나 변경할 수 있는 권리를 보유한다. Siemens는 그러한 변경 또는 예정된 유지 보수에 대하여 최소 7일 전에 고객에게 알리기 위해 상업적으로 합당한 노력을 다한다.

3.4 **구제 수단.** 고객은 Siemens가 월간 가용성을 충족하지 못한 경우 각 해당 월말로부터 30일 이내에 Siemens에 지원 사례를 제출해야 한다. 고객이 지정된 기간을 지나 클레임을 제출하면 Siemens는 이를 거절할 수 있으며, Siemens는 월간 가용성 지표를 충족하지 못한 것에 관하여 고객에게 더 이상 어떠한 의무도 부담하지 않는다. Siemens가 동일한 Offering에 포함된 클라우드 서비스의 월간 가용성을 1년에 3회 이상 충족하지 못한 경우, 고객은 부적합한 Offering에 대한 주문을 해지할 수 있다. 해지되는 경우, Siemens는 해당 Offering에 대해 선납된 요금을 잔여 구독 기간에 비례하여 환불한다. 이 섹션에서 제공되는 구제 수단은 클라우드 서비스의 가용성과 관련하여 고객의 유일하고 배타적인 구제 수단이다.

4. 업타임 지원 조치

일반적으로 Siemens에서 제공하는 유료 클라우드 서비스의 경우, Siemens는 다음 프레임워크 및 프로세스를 기반으로 클라우드 서비스를 운영한다.

	Standard	실버	골드
비즈니스 연속성 기간(RTO)* ¹	24시간 미만	24시간 미만	2시간 미만
데이터 백업(RPO)* ²	24시간 미만	12시간 미만	2시간 미만
데이터 보존	일간 - 2주간 월간 - 3개월간	일간 - 30일간 월간 - 6개월간	일간 - 30일간 월간 - 1년간

*¹ RTO = 해결 시간 목표, 예: 단일 가용 영역(Availability Zone)에 영향을 미치는 재해를 설정하여 클라우드 서비스를 2차 가용 영역으로 전환한다.

*² RPO = 데이터 백업 빈도에 대한 해결 시점 목표. 해당되는 경우, 단일 지역(region)의 여러 가용 영역에서 데이터 백업이 수행된다.