

Rámcem pro podporu a úroveň cloudových služeb

Siemens Digital Industries Software

Tento Rámec pro podporu a úroveň cloudových služeb (dále jen „**Smlouva SLA pro cloudové služby**“) se vztahuje výhradně na Cloudové služby, jak je uvedeno v příslušných Dodatečných smluvních podmínkách nebo v Objednávce sjednané mezi Zákazníkem a společností Siemens. Tato Smlouva SLA pro cloudové služby spolu s podkladovou smlouvou a dalšími příslušnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „**Smlouva**“).

1. PODPORA A ÚROVNĚ SLUŽEB

Společnost Siemens nabízí podporu a služby ve třech úrovních: Standard, Stříbrná a Zlatá. Jak je popsáno níže v této Smlouvě SLA pro cloudové služby, každá úroveň nabízí Zákazníkovi příslušné výhody týkající se (i) Časové dostupnosti podpory a Doby odezvy, (ii) Přístupnosti a (iii) podpůrných opatření pro zachování dostupnosti Cloudových služeb. Příslušná úroveň bude uvedena v Objednávce. Pokud není v Objednávce uvedena žádná úroveň pro placené obecně poskytované Cloudové služby od společnosti Siemens, bude podpora a úroveň služeb poskytována podle úrovně Standard. Stříbrná a Zlatá úroveň nemusí být u všech Cloudových služeb dostupné.

2. TECHNICKÁ PODPORA

Primárním kontaktem Zákazníka pro podporu Cloudových služeb je podpora společnosti Siemens.. Technická podpora je poskytována v angličtině. Možnost technické podpory v jiných jazycích závisí na uvážení společnosti Siemens.

2.1 **Nepřetržitá online podpora.** Zákazník může kdykoli vytvořit, spravovat a procházet jednotlivé případy žádostí o podporu (které jsou někdy označovány jako incidenty) a kontrolovat stav incidentů, které se týkají více Zákazníků, prostřednictvím portálu Centra podpory společnosti Siemens (dále jen „**Centrum podpory**“). Centrum podpory lze navštívit prostřednictvím odkazu uvedeného v Cloudových službách nebo na <https://support.sw.siemens.com>. Další informace o podpoře pro určité Cloudové služby lze nalézt v Centru podpory. Případy podpory budou aktualizovány prostřednictvím Centra podpory.

2.2 **Standardní dostupnost podpory.** Zákazník může obdržet telefonickou podporu telefonickým kontaktováním Centra podpory, které podporuje příslušné Cloudové služby, nebo místní Centrum podpory v zeměpisné oblasti zákazníka, jak je stanoveno v Centru podpory. Pokud není v daném Centru podpory stanoveno jinak, podpora je v Centru podpory, které pokrývá zeměpisnou oblast, v níž se zákazník nachází, dostupná během níže uvedených hodin (kromě místních svátků). Podrobné informace lze nalézt na webu <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. V Centru podpory může Zákazník také protokolovat případy podpory týkající se Cloudových služeb, nahlásit domnělé chyby, sledovat průběh vyřizování žádostí, vyměňovat si informace na komunitním fóru a přistupovat k poznámkám k verzi produktu a dalším informacím týkajícím se Cloudových služeb. Pokud o to společnost Siemens důvodně požádá, umožní Zákazník společnosti Siemens, aby mu poskytla podporu prostřednictvím technologie sdílení obrazovky.

Standardní dostupnost podpory

Standard	Stříbrná	Zlatá
8 hodin denně, 5 dní v týdnu EST, CET, JST*	12 hodin denně, 5 dní v týdnu EST, CET, JST*	24 hodin denně, 7 dní v týdnu

* EST = východní standardní čas, CET = středoevropský čas, JST = japonský standardní čas

2.3 **Kontakt pro technické záležitosti.** Společnost Siemens může po Zákazníkovi požadovat, aby vybral jednoho nebo více zaměstnanců, kteří budou pro potřeby podpory určeni jako kontaktní osoby pro technické záležitosti. Tito zaměstnanci absolvují školení o příslušných Cloudových službách a budou určeni jako primární kontakt pro komunikaci s pracovníky podpory.

2.4 Úrovně reakce na požadavky Zákazníků.

Pracovníci technické podpory společnosti Siemens vynaloží během Standardní dostupnosti podpory (není-li níže uvedeno jinak) komerčně přiměřené úsilí, aby Zákazníkovi poskytli první odpověď na případ podpory odvíjející se od jeho závažnosti v níže uvedených lhůtách podle pořadí došlých žádostí. Případy podpory se dělí podle závažnosti a složitosti. Zákazník by měl každý případ podpory klasifikovat podle níže uvedených prioritních tříd. K neklasifikovaným případům podpory bude přistupováno jako ke „středně“ závažným. Konečná klasifikace prioritních tříd závisí na výhradním uvážení společnosti Siemens.

Třídy priority	Definice centra podpory	Popis	Standard cílová doba odezvy	Stříbrná cílová doba odezvy	Zlatá cílová doba odezvy
Kritická (Priorita 1)	Cloudové služby vůbec nefungují. Postižení jsou všichni uživatelé.	Cloudové služby jsou aktuálně mimo provoz a brání Zákazníkovi vykonávat veškeré činnosti. Dlouhodobější používání několika důležitých funkcí Cloudových služeb není možné.	2 hodiny	2 hodiny Dostupno st 24 hodin po dobu	1 hodina

		Problém s funkčností nebo přístupem nahlášený v testovacím prostředí nebo sandboxu nebude považován za kritický.		5 dní v týdnu	
Vysoká (Priorita 2)	Provoz Cloudových služeb je vážně narušen nebo nejsou k dispozici jejich hlavní komponenty. Výrazný dopad na uživatele.	Výrazná ztráta funkčnosti jednotlivých komponent služeb, Cloudové služby však zůstávají funkční. Jedná se o problém, který vážně ovlivňuje nebo omezuje důležité funkce Cloudových služeb a má vliv na jejich dlouhodobé používání. Problém je časově naléhavý a může způsobit okamžité přerušování práce. Jakékoli problémy nahlášené v testovacím prostředí nebo prostředí sandboxu nebudou považovány jako vysoce důležité.	4 hodiny	4 hodiny Dostupnost 24 hodin po dobu 5 dní v týdnu	4 hodiny
Střední (Priorita 3)	Mírný dopad na jednotlivé funkce, služby však lze i nadále využívat. Některé méně důležité funkce služby jsou narušeny nebo přerušeny, ale zásadně důležité součásti Cloudových služeb zůstávají funkční. Minimální dopad na uživatele.	Dochází k problémům funkčnosti, které nejsou pro provoz společnosti kriticky důležité, a na straně zákazníka nemusí dojít k přerušování činnosti. Tento problém může být časově naléhavý, ale nezpůsobuje okamžité přerušování činnosti zákazníka. Problému se dá nějakým způsobem vyhnout nebo je možné nalézt jiné vhodné řešení.	Další pracovní den	Další pracovní den	6 hodin 8 hodin x po dobu 5 dní v týdnu
Nízká (Priorita 4)	Dotazy na pracovníky podpory nebo žádosti o poskytnutí informací, žádosti o vylepšení nebo drobné problémy, které nemají žádný nebo minimální vliv na fungování Cloudových služeb. Žádný nebo minimální dopad na uživatele.	Žádosti nebo dotazy týkající se málo závažného problému, obecná podpora a informace o Cloudových službách. Provoz Cloudových služeb není nijak ovlivněn.	Přiměřené úsilí	Přiměřené úsilí	Další pracovní den

2.5 Následující typy incidentů jsou vyloučeny z rozsahu podpory Cloudových služeb, Zákazník je však může řešit s prodejními týmy:

- (i) Incidenty týkající se vydání, verze a/nebo funkcí služby vyvinuté nebo nakonfigurované speciálně pro Zákazníka (pokud není v Objednávce výslovně uvedeno jinak).
- (ii) Incidenty týkající se žádostí o konzultaci nebo školení (incidenty typu „jak na to“). Tyto informace lze nalézt v online uživatelské dokumentaci.
- (iii) Incidenty týkající se žádostí o přizpůsobení.

3. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚROVNĚ SLUŽEB

3.1 **Měsíční dostupnost.** U placených obecně dostupných Cloudových služeb od společnosti Siemens se společnost Siemens zavazuje k následující Měsíční dostupnosti.

Standard	95 %
Stříbrná	99,50 %
Zlatá	99,95 %

3.2 Měsíční dostupnost se vypočítává následujícím způsobem:

Měsíční dostupnost (%) = dostupnost během měsíce / celkový čas během měsíce

Měsíc	Myšleno kalendářní měsíc.
Měsíční dostupnost	Procento času, po který jsou Cloudové služby v průměru během Měsíce dostupné. Číslo se odvíjí od Dostupnosti a Celkového času.
Výjimky v SLA	Nedostupnost nebo jakýkoli jiný problém, který způsobí výpadek Cloudových služeb v důsledku těchto faktorů: (i) Naplánovaná údržba v rámci Okna pro pravidelnou údržbu. (ii) Prostoje, o kterém je Zákazník informován nejméně 24 hodin předem. (iii) Faktory, které jsou mimo přiměřenou kontrolu společnosti Siemens. (iv) Jednání nebo nečinnost Zákazníka nebo třetí strany. (v) Jakékoliv zařízení, software nebo jiné technologie, které neposkytla společnost Siemens. (vi) Pozastavení nebo ukončení poskytování Cloudových služeb v souladu se smlouvou.
Celkový čas	Veškerý čas během měsíce (v minutách), ve kterém nejsou započítány prostoje, které přímo nebo nepřímo spadají pod výjimky v SLA.
Dostupnost	Veškerý čas během měsíce (v minutách), během kterého je možné Cloudové služby využít (je možné k nim přistupovat, přihlásit se a používat uživatelské rozhraní).

3.3 **Okno pro pravidelnou údržbu.** Pokud není v Centru podpory uvedeno jinak, Cloudové služby mají naplánované Okno pro pravidelnou údržbu v týdenních intervalech podle daných oblastí následujícím způsobem:

Evropská unie: 4:59 CET sobota – 16:59 CET sobota

USA: 23:59 EST sobota – 11:59 EST neděle

Japonsko: 23:59 JST sobota – 11:59 JST neděle

Společnost Siemens si vyhrazuje právo na prodloužení nebo změnu času určeného pro Okno pro pravidelnou údržbu. Společnost Siemens vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby Zákazníka informovala alespoň sedm dní před jakoukoli takovou změnou nebo plánovanou údržbou.

3.4 **Opravné prostředky.** Zákazník musí společnosti Siemens předložit případ podpory do 30 dnů po skončení každého příslušného Měsíce, ve kterém společnost Siemens nesplnila Měsíční dostupnost. Případy podpory, které Zákazník nezašle v určené lhůtě, může společnost Siemens zamítnout a nebude mít vůči Zákazníkovi v souvislosti s daným nesplněním Měsíční dostupnosti žádné další povinnosti. Pokud společnost Siemens nesplní deklarovanou Měsíční dostupnost cloudových služeb obsaženou ve stejné Nabídce třikrát nebo vícekrát během jednoho kalendářního roku, pak má Zákazník právo Objednávku ukončit kvůli nedodržení závazků ze strany společnosti Siemens. V případě takové výpovědi společnost Siemens vrátí veškeré předplacené poplatky pro příslušnou Nabídku v poměrné výši za zbývající Dobu předplatného pro příslušnou Nabídku. Opravné prostředky uvedené v tomto oddíle jsou jedinými a výhradními opravnými prostředky Zákazníka, které se týkají dostupnosti Cloudových služeb.

4. OPATŘENÍ PODPORUJÍCÍ DOSTUPNOST

U obecně dostupných placených Cloudových služeb od společnosti Siemens pracuje společnost Siemens s následujícím rámcem a procesy.

	Standard	Stříbrná	Zlatá
Okno kontinuity provozu (RTO)*1	< 24 hodin	< 24 hodin	< 2 hodiny
Zálohování dat (RPO)*2	< 24 hodin	< 12 hodin	< 2 hodiny
Uchování dat	Denně po dobu 2 týdnů Měsíčně po dobu 3 měsíců	Denně po dobu 30 dnů Měsíčně po dobu 6 měsíců	Denně po dobu 30 dnů Měsíčně po dobu 1 roku

*1 RTO = časový cíl řešení (Resolution Time Objective). Jedná se například o havárii, která ovlivňuje jednu oblast dostupnosti a je možné, aby cloudové služby byly obnoveny nebo přepnuty do sekundární oblasti dostupnosti.

*2 RPO = cílový bod řešení (Resolution Point Objective) pro frekvenci Zálohování dat. Zálohování dat bude případně prováděno ve více oblastech dostupnosti v rámci jediného regionu.