

Система уровней оказываемых услуг и поддержки Облачных служб

Siemens Digital Industries Software

Данная Система уровней оказываемых услуг и поддержки Облачных служб («SLA для Облачных служб») применяется исключительно в отношении Облачных служб, как указано в применимых Дополнительных условиях или Заказе, в соответствии с договоренностями между Заказчиком и Siemens. Настоящий SLA для Облачных служб вместе с основным договором и другими применимыми Дополнительными условиями составляют единый договор между сторонами («Договор»).

1. УРОВНИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ПОДДЕРЖКИ

Siemens предоставляет техническую поддержку на трех уровнях: Standard (Стандартный), Silver (Серебряный) и Gold (Золотой). Как описано далее в настоящем SLA для Облачных служб, каждый уровень поддержки предоставляет Заказчику соответствующие преимущества в отношении (а) Времени работы поддержки и (б) Уровней ответов на запросы Заказчика. Кроме того, Siemens предлагает три уровня обслуживания для Облачных служб: Standard, Enhanced и Maximum. Как описано далее в настоящем SLA для Облачных служб, каждый уровень обслуживания предоставляет Заказчику соответствующие преимущества в отношении (а) Доступности и (б) Мер по поддержке Периода работоспособности.

Применимый уровень будет указан в Заказе; если уровень не указан в Заказе для платных Облачных служб, предоставляемых компанией Siemens, Облачные службы будут предоставляться в соответствии со уровнем поддержки и обслуживания Standard.

Некоторые Облачные службы могут быть недоступны с поддержкой уровня Silver или Gold и обслуживанием уровня Enhanced и Maximum.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Служба поддержки Siemens — основное контактное лицо Заказчика по вопросам, связанным с поддержкой Облачных служб. Техническая поддержка предоставляется на английском языке; решение о предоставлении поддержки на других языках Siemens принимает по своему усмотрению.

- 2.1 **Круглосуточная онлайн-поддержка.** Заказчик может в любой момент создавать, администрировать и проверять обращения в службу поддержки (иногда обозначаются термином «запросы об инцидентах»), а также может отслеживать состояние инцидентов, влияющих на нескольких Заказчиков, с помощью портала Центра поддержки Siemens («**Центр поддержки**»), с использованием ссылки на службу поддержки, встроенной в Облачные службы, или путем обращения на веб-сайт Центра поддержки по адресу <https://support.sw.siemens.com>. Дополнительная информация о поддержке определенных Облачных служб приведена в Центре поддержки. Заявки в службу поддержки будут обновляться через Центр поддержки.
- 2.2 **Время работы службы поддержки.** Заказчик может получить поддержку по техническим вопросам, обратившись в центр поддержки для соответствующих Облачных служб или в локальный центр поддержки в своем географическом регионе, как указано в Центре поддержки. Если в Центре поддержки не указано иное, поддержка предоставляется в рабочее время службы поддержки, указанное ниже (за исключением праздничных дней в соответствующей стране), в Центре поддержки, обслуживающем географический регион расположения Заказчика (см. www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/). Кроме того, в Центре поддержки Заказчик может зарегистрировать запросы о поддержке Облачных служб, сообщить о предполагаемых ошибках, отслеживать ход обработки запросов, обмениваться информацией на форуме сообщества, а также просматривать примечания к выпускам и прочую информацию по Облачным службам. По обоснованному запросу Siemens Заказчик предоставит Siemens возможность дистанционной поддержки с помощью технологии совместного использования экрана.

Время работы службы поддержки

| Standard | Silver | Gold |
|--|---|---|
| Мониторинг и электронные ответы: 24 часа 7 дней в неделю | Мониторинг и электронные ответы: 24 часа 7 дней в неделю | Мониторинг и электронные ответы, а также поддержка по техническим: 24 часа 7 дней в неделю |
| Поддержка по техническим: 8 часов 5 дней в неделю EST, CET, JST* | Поддержка по техническим: 16 часов 5 дней в неделю EST, CET, JST* | |

* EST = восточное время США; CET = центральноевропейское время; JST = японское стандартное время

- 2.3 **Назначенный технический специалист.** Компании Siemens может потребоваться, чтобы Заказчик назначил одного или нескольких сотрудников в качестве технических специалистов для связи по вопросам поддержки. Сотрудники будут обучены работе с соответствующими Облачными службами и будут выступать в качестве основных контактных лиц для отправки запросов и получения поддержки.
- 2.4 **Уровень ответов на запросы Заказчика.**

Специалисты технической поддержки Siemens будут предпринимать коммерчески целесообразные усилия в течение Времени работы службы поддержки (если только иное не указано ниже) для первого отклика на обращение в службу поддержки в соответствии с классификацией обращений в сроки, указанные ниже, в порядке поступления таких обращений. Обращения в службу поддержки присваиваются различные степени важности и сложности. Заказчик будет изначально классифицировать каждое обращение в службу поддержки в соответствии с классами приоритетов, указанными ниже. Неклассифицированные обращения в службу поддержки будут считаться имеющими «Средний» приоритет. Окончательную классификацию по приоритетам выполняет компания Siemens.

| Классы приоритетов | Определение центра поддержки | Описание | Standard | Silver | Gold |
|--|--|---|--|---|---|
| | | | Запланировано Время отклика | Запланировано Время отклика | Запланировано Время отклика |
| Критически важно (приоритет 1) | Облачные службы полностью недоступны. Влияет на всех пользователей. | Облачные службы в настоящее время не функционируют, блокируя любые действия Заказчика. Невозможно продолжать использовать некоторые критически важные функции Облачных служб. Проблема доступа или функциональных возможностей, обнаруженная в тестовой среде, не будет считаться критически важной. | 2 часа 8 часа x 5 дней в неделю | 2 часа 24 часа x 5 дней в неделю | Менее чем 1 час 24 часа x 7 дней в неделю |
| Высокое (приоритет 2) | Уровень функциональности Облачных служб существенно снижен, либо основные компоненты недоступны. Значительное влияние на пользователя. | Серьезная потеря функциональности отдельных компонентов служб в среде развертывания с сохранением работоспособности Облачных служб. Возникшая проблема серьезно нарушает или ограничивает важные функции Облачных служб, что влияет на ее дальнейшее использование. Требуется срочно устранить проблему, поскольку из-за нее может остановиться работа. Ошибки, обнаруженные в тестовой среде, никогда не будут считаться имеющими высокий приоритет. | 4 часа 8 часа x 5 дней в неделю | 4 часа 24 часа x 5 дней в неделю | Менее чем 2 часа 24 часа x 7 дней в неделю |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| Среднее (приоритет 3) | Незначительное влияние на функциональные возможности, можно продолжать использование. Работа некоторых компонентов Облачных служб, не являющихся критически важными, нарушена или прерывается, при этом наиболее важные компоненты исправно работают. Минимальное влияние на пользователя. | Выявлена неполадка, однако Заказчик может продолжать свою деятельность, либо обнаружена некорректная работа функции, которая не является критически важной для бизнеса. Проблема может быть срочной, но работа из-за нее не остановится; систему можно использовать с некоторыми ограничениями и/или существует обходное решение. | Следующий рабочий день | Следующий рабочий день | Следующий рабочий день |
| Низкое (приоритет 4) | Поддержка информация/вопросы, запросы об улучшении, проблемы, являющиеся незначительными и оказывающие минимальное влияние на обычную работу Облачных служб или не оказывающие влияния вовсе. Минимальное влияние или отсутствие влияния на пользователя. | Запрос или вопрос, касающийся проблемы с незначительными последствиями, общей поддержки или информации об Облачных службах. Влияние на работу Облачных служб отсутствует. | Целесообразные усилия | Целесообразные усилия | Следующий рабочий день |

2.5 Следующие типы инцидентов выходят за рамки поддержки Облачных служб, однако Заказчик может направить такие запросы на рассмотрение в отдел продаж:

- (a) инциденты, касающиеся выпуска, версии и/или функциональных возможностей служб, разработанных или настроенных специально для Заказчика (если иное явно не оговорено в Заказе);
- (b) инциденты, относящиеся к запросам на консультации или обучение («руководства»). Для решения этих вопросов следует обратиться к пользовательской документации в Интернете;
- (c) инциденты, относящиеся к запросам на дополнительную разработку.

3. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Облачные службы Siemens, как правило, предоставляются Заказчикам для производственных целей на основе следующего уровня обслуживания, указанного в Заказе:

3.1 Доступность и Меры по поддержке Периода работоспособности

| Уровень обслуживания | Standard | Enhanced | Maximum |
|---|-----------|-----------|----------|
| Доступность | 98% | 99,5% | 99,95% |
| Период бесперебойной работы бизнеса (RTO)*1 | <24 часов | <12 часов | <2 часов |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Резервное копирование данных (RPO) *2 | <24 часов | <12 часов | <2 часов |
| Хранение данных | Ежедневно в течение 2 недель ежемесячно в течение 3 месяцев | Ежедневно в течение 30 дней ежемесячно в течение 6 месяцев | Ежедневно в течение 30 дней ежемесячно в течение 1 года |

*1 RTO (Цель по времени восстановления)= целевой срок решения проблем для восстановления работоспособности Облачных служб или переключения на другую зону доступности.

*2 RPO (Цель точки восстановления) = целевая точка решения проблем. Зависит от частоты Резервного копирования данных. Там, где это применимо, Резервное копирование данных будет охватывать несколько зон доступности в одном регионе.

3.2 Расчет Доступности

Показатель Доступности будет рассчитываться следующим образом:

$$\text{Доступность (\%)} = \frac{\text{Общее время} - \text{Исключено время простоя} - \text{Время простоя}}{\text{Общее время} - \text{Исключено время простоя}}$$

| | |
|-------------------------|---|
| Общее время | Все время на протяжении календарный месяц (в минутах). |
| Время простоя | Все время на протяжении соответствующего календарный месяц (в минутах), когда Облачные службы недоступны для производственного использования, (например, вход пользователя в систему, получение доступа и использование пользовательских интерфейсов), за исключением Исключенный простой. |
| Исключено время простоя | Все время на протяжении соответствующего календарный месяц (в минутах), когда Облачные службы недоступны для производственного использования, (например, вход пользователя в систему, получение доступа и использование пользовательских интерфейсов), которые относятся к: <ul style="list-style-type: none"> (a) плановый простой в пределах периода регулярного технического обслуживания; (b) простой, о котором Заказчик уведомлен как минимум за 24 часа; (c) факторы, находящиеся вне разумного контроля Siemens; (d) действия или бездействие Заказчика; (e) любое оборудование, программное обеспечение или другие технологии, не предоставляемые компанией Siemens; или (f) приостановка или прекращение предоставления Облачных служб согласно Договору. |

3.3 Плановые периоды технического обслуживания.

Если в Центре поддержки не указано иное, Облачные службы имеют следующее регулярное окно обслуживания, в рамках которого Siemens планирует простои для ежемесячных периодов обслуживания и двухгодичных периодов крупных обновлений в зависимости от региона центра обработки данных:

| Регион центра обработки данных | Плановые периоды технического обслуживания |
|---------------------------------|--|
| Северная и Южная Америка | Атлантическое время (GMT -4) С 1:00 субботы до 3:00 понедельника |
| Европа, Ближний Восток и Африка | Центральное европейское время (GMT +2) с 1:00 субботы до 3:00 понедельника |
| Азиатско-Тихоокеанский регион | Японское стандартное время (GMT +9) С 1:00 субботы до 3:00 понедельника |

Siemens стремится к тому, чтобы плановые простои были как можно короче. Ежемесячные периоды обслуживания одной Облачной службы должны занимать не более 4 часов.

Периоды крупных обновлений требуются для реализации крупных технологических обновлений и крупных обновлений версий. Siemens старается по возможности сообщать о запланированных крупных обновлениях не менее чем за 2 месяца до их начала. Siemens будет планировать периоды крупных обновлений не чаще двух раз в календарный год. Периоды крупных обновлений будут по возможности планироваться вместе с периодом ежемесячного обслуживания.

Заказчик может подписаться на автоматическое уведомление о запланированных простоях в Центре поддержки.

3.4 Средства правовой защиты.

Заказчик должен передать обращение в службу поддержки Siemens в течение 30 дней после окончания каждого соответствующего календарный месяц, в котором компания Siemens не выполнила требования соответствующего Уровня обслуживания. Компания Siemens имеет право отклонить все претензии, отправленные Заказчиком с нарушением указанного срока, а также Siemens не будет нести дальнейших обязательств перед Заказчиком относительно невыполнения требований соответствующего Уровня обслуживания. В том случае, если компания Siemens не может обеспечить выполнение требований соответствующего Уровня обслуживания, содержащихся в одном и том же Предложении, три раза или более в течение одного

календарного года, Заказчик вправе прекратить действие Заказа на не соответствующее требованиям Предложение. В случае такого прекращения компания Siemens должна возратить все предоплаченные сборы за соответствующее Предложение в размере, пропорциональном оставшейся части Срока подписки на данное Предложение. Средства правовой защиты, предусмотренные в этом разделе, будут являться единственной и исключительной мерой правовой защиты Заказчика в отношении доступности Облачных служб.