

Cloud-Support und Service Level Framework

Siemens Digital Industries Software

Dieses Cloud Support and Service Level Framework („Cloud SLA“) gilt nur für die Cloud-Services gemäß den entsprechenden Ergänzenden Bedingungen oder eines Einzelvertrages zwischen dem Kunden und Siemens. Dieses Cloud SLA bildet zusammen mit der zugrunde liegenden vertraglichen Vereinbarung und anderen zugehörigen Ergänzenden Bedingungen die Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien („Vereinbarung“).

1. SUPPORT UND SERVICE LEVELS

Siemens bietet technischen Support in drei Tiers: Standard, Silver und Gold. Wie in diesem Cloud SLA näher beschrieben, bietet jedes Support-Tier dem Kunden entsprechende Vorteile in Bezug auf (a) die Support-Stunden und (b) die Reaktionszeiten des Kunden. Darüber hinaus bietet Siemens Service Levels für Cloud-Services in bis zu drei Tiers an: „Standard“, „Enhanced“ und „Maximum Service“. Wie in diesem Cloud-SLA näher beschrieben, bietet jedes Service-Level-Tier dem Kunden entsprechende Vorteile in Bezug auf (a) Verfügbarkeit und (b) Maßnahmen zur Unterstützung der Betriebszeit.

Das betreffende Tier wird im Einzelvertrag angegeben. Ist in einem Einzelvertrag für kostenpflichtige Cloud-Services, die von Siemens allgemein zur Verfügung gestellt werden, kein Tier angegeben, werden Support und Service Level gemäß dem Standard-Tier erbracht.

Nicht alle Cloud-Services sind möglicherweise mit Silver- oder Gold-Support oder Enhanced oder Maximum Service verfügbar.

2. TECHNISCHER SUPPORT

Die Supportorganisation von Siemens ist der primäre Ansprechpartner des Kunden für den Support der Cloud-Services. Technischer Support erfolgt in englischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von Siemens angeboten werden.

- 2.1 24 Stunden Online-Support. Der Kunde kann jederzeit über das Siemens Support Center-Portal („Support Center“) Supportanfragen (teils auch als „Incident Requests“ bezeichnet) erstellen, verwalten und überprüfen und den Status von Vorfällen, die mehrere Kunden betreffen, einsehen, indem er den in die Cloud-Services eingebetteten Support-Link verwendet oder auf das Support Center unter <https://support.sw.siemens.com> zugreift. Weitere Details zum Support für bestimmte Cloud-Services finden Kunden im Support Center. Supportfälle werden über das Support-Center aktualisiert.
- 2.2 Supportzeiten. Der Kunde kann technischen Support erhalten, indem er entweder das Support-Center, das den Support für die jeweiligen Cloud-Services bereitstellt, oder das lokale Support-Center für das geografische Gebiet des Kunden anruft. Dies wird unter „Support-Center“ erläutert. Sofern im Support-Center nicht anders angegeben ist, steht der Support während der unten angegebenen Supportzeiten (außer an lokalen Feiertagen) für das Support-Center zur Verfügung, das den geografischen Bereich abdeckt, in dem sich der Kunde befindet, und das unter www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/ angegeben ist. Im Support Center kann der Kunde auch Support-Anfragen für Cloud-Services stellen, mögliche Fehler melden, den Verlauf von Anfragen überprüfen, Informationen in einem Community-Forum austauschen und auf Versionshinweise und andere Informationen zu Cloud-Services zugreifen. Auf Ersuchen von Siemens unter Angabe plausibler Gründe gestattet der Kunde Siemens, den Support per Remote-Screen-Sharing-Technologie zu leisten.

Supportstunden

Standard	Silver	Gold
Überwachung und elektronische Antworten: 24 Stunden, 7 Tage pro Woche	Überwachung und elektronische Antworten: 24 Stunden, 7 Tage pro Woche	Überwachung und elektronische Antworten sowie technischer Support: 24 Stunden, 7 Tage pro Woche
Technischer Support: 8 Stunden, 5 Tage pro Woche	Technischer Support: 16 Stunden, 5 Tage pro Woche	

- 2.3 Technischer Ansprechpartner. Siemens kann den Kunden dazu auffordern, einen oder mehrere Mitarbeiter als technische Ansprechpartner für den Support zu bestimmen. Der bzw. die Mitarbeiter werden für die entsprechenden Cloud-Services geschult und dienen als Hauptansprechpartner bei Anforderung und Inanspruchnahme von Support.
- 2.4 Beantwortung von Kundenanfragen.

Die Mitarbeiter des technischen Supports von Siemens werden sich während der Supportzeiten (sofern unten nicht anders angegeben) in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, eine erste Antwort auf eine Supportfall-Anfrage entsprechend ihrer Klassifizierung innerhalb der unten angegebenen Zeiträume nach dem Windhundprinzip zu geben. Supportfälle werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität eskaliert. Der Kunde wird jeden Supportfall zunächst nach den unten aufgeführten Prioritätsklassen einordnen. Nicht klassifizierte Supportfälle werden als „Mittel“ eingestuft. Die abschließende Klassifizierung ist Siemens vorbehalten.

Prioritätsklassen	Support-Center-Definition	Beschreibung	Standard Vorgesehene Antwortzeit	Silver Vorgesehene Antwortzeit	Gold Vorgesehene Antwortzeit
Kritisch (Priorität 1)	Cloud-Services sind komplett ausgefallen. Alle Anwender sind betroffen.	Cloud-Services sind derzeit nicht funktionsfähig, sodass alle Aktivitäten des Kunden gestoppt wurden. Die weitere Nutzung einiger kritischer Funktionen der Cloud-Services ist nicht möglich. Ein Funktions- oder Zugriffsproblem, das für eine Test-/Sandbox-Umgebung gemeldet wird, wird nicht als kritisch eingestuft.	2 Stunden 8 Stunden x 5 Tage pro Woche	2 Stunden 24 Stunden x 5 Tage pro Woche	Weniger als 1 Stunde 24 Stunden X 7 Tage pro Woche
Hoch (Priorität 2)	Der Betrieb der Cloud-Services ist stark beeinträchtigt oder wichtige Komponenten sind nicht verfügbar. Schwerwiegende Auswirkungen auf die Anwender.	Ein größerer Funktionsverlust einzelner Komponenten der bereitgestellten Services; Cloud-Services bleiben jedoch funktionsfähig. Ein Problem, das die wesentliche Funktionalität der Cloud-Services stark beeinträchtigt oder einschränkt und die weitere Nutzung einschränkt. Das Problem ist zeitkritisch und kann zu einem sofortigen Funktionsstopp führen. Fehler in einer Test-/Sandbox-Umgebung werden nicht als kritisch eingestuft.	4 Stunden 8 Stunden x 5 Tage pro Woche	4 Stunden 24 Stunden x 5 Tage pro Woche	Weniger als 2 Stunden 24 Stunden X 7 Tage pro Woche
Mittel (Priorität 3)	Geringfügige Beeinträchtigung der Funktionalität, Nutzung weiterhin möglich. Einige nicht wesentliche Funktionen der Cloud-Services sind beeinträchtigt oder unterbrochen. Die meisten wesentlichen Komponenten des Service sind weiterhin funktionsfähig. Minimale Auswirkungen auf die Anwender.	Es besteht ein Funktionsproblem, das nicht zum Stillstand des Betriebs des Kunden führt, oder eine nicht geschäftskritische Funktion wird nicht ordnungsgemäß ausgeführt. Das Problem kann zeitkritisch sein, verursacht aber keinen sofortigen Arbeitsausfall, und die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden, und/oder es gibt eine Behelfslösung.	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag

Gering (Priorität 4)	Support Informationen und Fragen zum Support, Anfragen zu Verbesserungen, geringfügige Fehler, die offensichtlich keine oder nur geringe Auswirkungen auf den ordnungsgemäßen Betrieb der Cloud-Services haben. Keine oder minimale Auswirkungen auf die Anwender.	Eine Anfrage oder Frage zu einem Problem von geringer Auswirkung, allgemeiner Support oder Informationen zu Cloud-Services. Es bestehen keine Auswirkungen auf den Betrieb der Cloud-Services.	Angemessener Aufwand	Angemessener Aufwand	Nächster Arbeitstag
-------------------------	--	--	----------------------	----------------------	---------------------

2.5 Die folgenden Arten von Vorfällen sind vom Umfang des Supports für Cloud-Services ausgenommen. Der Kunde kann diesbezügliche Anfragen jedoch an das/die Vertriebsteam(s) zur Lösung weiterleiten:

- (a) Vorfälle in Zusammenhang mit einem Release, einer Version und/oder Funktionen eines Service, der speziell für den Kunden entwickelt oder konfiguriert wurde (es sei denn, im Auftrag ist ausdrücklich etwas anderes festgelegt),
- (b) Vorfälle, die einer Beratungs- oder Schulungsanfrage („How-to“) zuzuordnen sind. Diese werden in der Online-Anwenderdokumentation behandelt.
- (c) Vorfälle, die einer Anfrage zur Entwicklung anwenderdefinierter Produkte zuzuordnen sind.

3. SERVICE LEVELS

Siemens betreibt Cloud-Services, die den Kunden im Allgemeinen für die Produktivnutzung auf der Grundlage des folgenden, im Einzelvertrag angegebenen Service-Level-Tiers zur Verfügung gestellt werden:

3.1 Verfügbarkeit und Maßnahmen zur Gewährleistung der Betriebszeit

Service Level Tier	Standard	Enhanced	Maximum
Verfügbarkeit	98 %	99,5 %	99,95 %
Business Continuity Window (RTO) *1	< 24 Stunden	< 12 Stunden	< 2 Stunden
Datensicherung (RPO) *2	< 24 Stunden	< 12 Stunden	< 2 Stunden
Datenaufbewahrung	Täglich für 2 Wochen, monatlich für 3 Monate	Täglich für 30 Tage, monatlich für 6 Monate	Täglich für 30 Tage, monatlich für 1 Jahr

*1 RTO = Recovery Time Objective (Ziel der Wiederherstellungszeit), z. B. können die Cloud-Services bei einer Katastrophe, die sich auf eine einzelne Verfügbarkeitszone auswirkt, aufrechterhalten oder auf eine sekundäre Verfügbarkeitszone umgestellt werden.

*2 RPO = Recovery Point Objective (Wiederherstellungspunkt Zielsetzung) zur Häufigkeit der Datensicherung. Falls möglich, erfolgt die Datensicherung über mehrere Verfügbarkeitszonen in einer Region.

3.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzeit} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten}}$$

Gesamtzeit	Die gesamte Zeit während eines Kalendermonat (in Minuten).
Ausfallzeiten	Die gesamte Zeit während eines relevanten Kalendermonats (in Minuten), in der die Cloud-Services nicht für die Produktivnutzung (z.B. User Logon und Zugang, sowie Nutzung von Interfaces) zur Verfügung stehen, außer für ausgeschlossene Ausfallzeiten.
Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Die gesamte Zeit während eines relevanten Kalendermonats (in Minuten), in der die Cloud-Services aus einem oder mehreren der folgenden Gründe nicht für die Produktivnutzung (z.B. User Logon und Zugang, sowie Nutzung von Interfaces) zur Verfügung stehen:

	<ul style="list-style-type: none"> (a) planmäßige Ausfallzeiten innerhalb eines Regelmäßigen Wartungsfensters; (b) Ausfallzeiten, die dem Kunden mindestens 24 Stunden vorher mitgeteilt werden, (c) Faktoren, die außerhalb des Einflussbereichs von Siemens liegen, (d) Handlungen oder Unterlassungen eines Kunden; (e) Geräte, Software oder andere Technologien, die nicht von Siemens bereitgestellt werden oder (f) Aussetzung oder Beendigung der Cloud-Services gemäß der Vereinbarung.
--	--

3.3 **Regelmäßiges Wartungsfenster.** Sofern im Support Center nicht anders angegeben ist, verfügen Cloud-Services über das folgende regelmäßige Wartungsfenster, innerhalb dessen Siemens Ausfallzeiten für monatliche Wartungsperioden und zweijährige größere Upgrade-Perioden entsprechend der Region des Rechenzentrums einplanen wird:

Standort des Rechenzentrums	Regelmäßiges Wartungsfenster
Nord-, Mittel- und Südamerika	EST (GMT -4) Samstag 01:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr
Europa, Naher Osten und Afrika	Mitteleuropäische Zeit (GMT +2) Samstag 01:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr
Asien-Pazifik	Japanische Standardzeit (GMT +9) Samstag 01:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr

Siemens ist bestrebt, die geplanten Ausfallzeiten so kurz wie möglich zu halten. Die monatlichen Wartungsperioden pro Cloud-Service sollten nicht mehr als 4 Stunden dauern.

Für größere Technologie-Upgrades und umfangreiche Versions-Updates sind längere Upgrade-Perioden erforderlich. Siemens ist bestrebt, den geplanten Zeitraum für größere Upgrades nach Möglichkeit mindestens 2 Monate im Voraus mitzuteilen. Siemens wird maximal zweimal pro Kalenderjahr größere Upgrade-Perioden einplanen. Größere Upgrades werden, wann immer möglich, zusammen mit der monatlichen Wartungsperiode geplant.

Der Kunde kann sich dafür anmelden, über geplante Ausfallzeiten im Support Center automatisch benachrichtigt zu werden.

3.4 **Rechtsansprüche.** Der Kunde muss bei Siemens innerhalb von 30 Tagen nach Ende jedes relevanten Kalendermonats, in dem Siemens die Vorgaben für das jeweilige Service-Level-Tier nicht erfüllt hat, einen Supportfall einreichen. Ansprüche, die vom Kunden nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums geltend gemacht werden, können von Siemens abgelehnt werden. In diesem Fall besteht seitens Siemens gegenüber dem Kunden keine weitere Verpflichtung in Bezug auf diese Nichterfüllung des anwendbaren Service-Levels. Wenn Siemens nicht in der Lage ist, das im selben Angebot enthaltene Service-Level-Tier mindestens dreimal in einem Kalenderjahr zu erfüllen, hat der Kunde das Recht, den Einzelvertrag für das nicht-konforme Angebot zu kündigen. Im Falle einer solchen Kündigung oder Beendigung der Cloud-Services wird Siemens etwaige im Voraus gezahlte Entgelte für das jeweilige Angebot anteilig für die verbleibende Abonnementlaufzeit für dieses Angebot erstatten. Die in diesem Abschnitt vorgesehenen Rechtsansprüche sind die einzigen und ausschließlichen Rechtsansprüche des Kunden in Bezug auf die Verfügbarkeit der Cloud-Services.