

Wsparcie Usług w chmurze i gwarantowany poziom świadczenia usług

Siemens Digital Industries Software



Wsparcie Usług w chmurze i gwarantowany poziom świadczenia usług („Cloud SLA”) stosuje się tylko do usług w chmurze wskazanych w odpowiednich Warunkach uzupełniających lub Zamówieniu uzgodnionym między Klientem a firmą Siemens. Niniejsza struktura Cloud SLA, wraz z umową i innymi odpowiednimi Warunkami uzupełniającymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. POZIOM ŚWIADCZENIA WSPARCIA I USŁUG

Firma Siemens oferuje wsparcie i usługi na trzech poziomach: Standardowym, Srebrnym i Złotym. Jak opisano poniżej w niniejszym dokumencie Cloud SLA, każdy poziom zapewnia Klientowi odpowiednie korzyści dotyczące (i) godzin wsparcia i czasu odpowiedzi, (ii) dostępności i (iii) metod wsparcia stałego działania Usług w chmurze. Odpowiedni poziom zostanie określony w Zamówieniu. Jeśli w Zamówieniu na płatne Usługi w chmurze świadczone przez firmę Siemens nie jest określony poziom, wsparcie i usługi będą świadczone na poziomie Standardowym. Poziomy Srebrny i Złoty mogą nie być dostępne dla wszystkich Usług w chmurze.

2. WSPARCIE TECHNICZNE

Organizacja wsparcia technicznego firmy Siemens ma na celu udzielenia klientowi wsparcia dla Usług w chmurze. Wsparcie techniczne jest świadczone w języku angielskim. Firma Siemens zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.

2.1 Całodobowe wsparcie techniczne on-line. Klient może w dowolnym momencie tworzyć i przeglądać zgłoszenia oraz zarządzać nimi (mogą być określone jako „zgłoszenia incydentów”). Klient może również sprawdzić status incydentów wpływających od klientów w portalu centrum wsparcia Siemens („Centrum wsparcia”) za pomocą łącza wbudowanego w Usługi w chmurze albo adresu <https://support.sw.siemens.com>. Klienci mogą znaleźć w Centrum wsparcia dodatkowe informacje na temat wsparcia określonych Usług w chmurze. Zgłoszenia do wsparcia technicznego będą aktualizowane za pośrednictwem Centrum wsparcia.

2.2 Standardowe godziny wsparcia. Klient może otrzymać wsparcie telefoniczne, dzwoniąc do Centrum wsparcia, które obsługuje określone Usługi w chmurze lub lokalne Centrum wsparcia w regionie, gdzie znajduje się Klient, jak określono w Centrum wsparcia. O ile nie określono inaczej w Centrum wsparcia, wsparcie jest dostępne w określonych poniżej godzinach (z wyłączeniem lokalnych dni wolnych) dla Centrum wsparcia obsługującego obszar geograficzny, w którym znajduje się Klient. Można je znaleźć pod adresem <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. Do Centrum wsparcia Klient może przysyłać zgłoszenia dotyczące Usług w chmurze, zgłaszać możliwe błędy, monitorować postępy w rozpatrywaniu zgłoszeń, wymieniać informacje na forum i uzyskać dostęp do informacji dot. Usług w chmurze. Na uzasadnione żądanie firmy Siemens Klient umożliwi firmie Siemens świadczenie wsparcia technicznego za pośrednictwem technologii zdalnego udostępniania ekranu.

Standardowe godziny wsparcia

Standardowy	Srebrny	Złoty
8 godzin przez 5 dni w tygodniu EST, CET, JST*	12 godzin przez 5 dni w tygodniu EST, CET, JST*	24 godzin przez 7 dni w tygodniu

* EST = czas wschodni; CET = czas środkowoeuropejski; JST = czas japoński

2.3 Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Firma Siemens może wymagać od Klienta wyznaczenia jednego lub kilku pracowników jako osoby do kontaktu w sprawach wsparcia technicznego. Wskazani pracownicy zostaną przeszkoleni w zakresie odpowiednich Usług w chmurze i będą pełnić rolę podstawowych osób kontaktowych w zakresie składania i realizacji zgłoszeń wsparcia technicznego.

2.4 Reakcja na zgłoszenia Klienta.

Pracownicy wsparcia technicznego firmy Siemens dołożą uzasadnionych z punktu widzenia firmy starań w czasie standardowych godzin świadczenia wsparcia (z wyjątkiem okoliczności opisanych poniżej) w celu rozpatrzenia zgłoszenia do wsparcia technicznego w oparciu o jego klasyfikację i w opisanych poniżej przedziałach czasowych na zasadzie „kto pierwszy, ten lepszy”. Zgłoszenia do wsparcia technicznego są przekazywane na wyższy szczebel stosownie do ich wagi i złożoności. Klienci wstępnie klasyfikują zgłoszenia według klasyfikacji pierwszeństwa opisanych poniżej. Niesklasyfikowane zgłoszenia będą traktowane jako posiadające „średni” priorytet. Firma Siemens dokonuje ostatecznej klasyfikacji priorytetu incydentu według swojego wyłącznego uznania.

Klasy priorytetów	Definicja centrum wsparcia	Opis	Standardowy docelowy czas odpowie dzi	Srebrny docelowy czas odpowie dzi	Złoty docelowy czas odpowie dzi
Krytyczny (Priorytet 1)	Usługi w chmurze całkowicie nie działają.	Usługi w chmurze są obecnie nieaktywne i uniemożliwiają	2 godziny	2 godziny	1 godzina

	Problem dotyczy wszystkich użytkowników.	Klientowi podjęcie jakichkolwiek działań. Nie można korzystać z kluczowych funkcji Usług w chmurze. Problemy z funkcjami lub dostępem w środowisku testowym/piaskownicy (sandbox) nie będą traktowane jako krytyczne.		24 godziny x 5 dni w tygodniu	
Wysoki (Priorytet 2)	Działanie Usług w chmurze jest poważnie ograniczone lub niedostępne są istotne komponenty. Znaczący wpływ na czynności użytkowników.	Poważna utrata funkcji indywidualnych komponentów wdrożonych usług, ale ogół Usług w chmurze nadal działa. Problem poważnie wpływa na funkcjonowanie Usług w chmurze lub je ogranicza i ma wpływ na ich użytkowanie. Problem należy rozwiązać w określonym czasie i może powodować przerwy w pracy. Problemy zgłoszone w środowisku testowym/piaskownicy (sandbox) nigdy nie będą miały wysokiego priorytetu.	4 godziny	4 godziny 24 godziny x 5 dni w tygodniu	4 godziny
Średni (Priorytet 3)	Niewielki wpływ na funkcjonalność, można nadal używać usług. Występują ograniczenia w korzystaniu z niektórych niekluczowych funkcji Usług w chmurze lub przerwy w ich dostępności, ale większość kluczowych składników usługi wciąż działa. Minimalny wpływ na czynności użytkowników.	Występują problemy z funkcjonalnością, ale Klient może kontynuować pracę lub funkcja niekluczowa dla działania firmy nie działa poprawnie. Problem może wymagać rozwiązania w określonym czasie, ale nie powoduje natychmiastowych przerw w pracy. Z Usług w chmurze można korzystać w ograniczony sposób lub istnieje obejście problemu.	Następny dzień roboczy	Następny dzień roboczy	6 godzin 8 godzin x 5 dni w tygodniu
Niski (Priorytet 4)	Informacje lub pytania dotyczące wsparcia, żądania ulepszenia, problemy które mają niewielki wpływ na normalne funkcjonowanie Usług w chmurze lub nie wpływają na nie. Brak wpływu lub minimalny wpływ na czynności użytkowników.	Zgłoszenie lub pytanie dotyczące niewielkiego problemu, ogólnego wsparcia lub informacji o Usługach w chmurze. Nie ma wpływu na działanie Usług w chmurze.	W miarę możliwości	W miarę możliwości	Następny dzień roboczy

2.5 Następujące rodzaje incydentów nie są objęte wsparciem dla Usług w chmurze, ale Klient może przekazać je działom sprzedaży w celu rozwiązania:

- (i) incydenty dotyczące wydania, wersji i/lub funkcjonalności usługi zaprojektowanej lub skonfigurowanej specjalnie dla Klienta (chyba że w Zamówieniu wyraźnie określono inaczej);
- (ii) incydenty przypisane w ramach zgłoszenia o konsultację lub szkolenie („samouczki”) - opisane w dokumentacji użytkownika online;
- (iii) incydenty przypisane w ramach zgłoszenia dotyczącego niestandardowego rozwoju.

3. UMOWA O GWARANTOWANYM POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 **Miesięczna Dostępność.** W przypadku płatnych Usług w Chmurze ogólnie udostępnianych przez Siemens, Siemens zobowiązuje się do następującej Miesięcznej Dostępności.

Standardowy	95%
Srebrny	99,5%
Złoty	99,95%

- 3.2 Miesięczna Dostępność będzie obliczana w następujący sposób:

Miesięczna Dostępność (%) = Czas aktywności w ciągu Miesiąca / łączny czas w ciągu Miesiąca

Miesiąc	Oznacza miesiąc kalendarzowy
Miesięczna Dostępność	Oznacza średni procent czasu, przez jaki Usługi w chmurze są dostępne w danym miesiącu na podstawie Czasu sprawności i Całkowitego czasu.
Wyłączenia z SLA	Oznacza niedostępność lub inne problemy z wydajnością powodujące przestój Usług w chmurze w wyniku: (i) konserwacji w ramach Okresu Planowej Konserwacji; (ii) przestoju, o którym Klient zostanie powiadomiony z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem; (iii) czynników, na które firma Siemens nie ma wpływu; (iv) działań lub zaniechania Klienta lub strony trzeciej; (v) sprzętu, oprogramowania lub innej technologii niedostarczonej przez firmę Siemens; lub (vi) zawieszenia lub zakończenia Usług w chmurze zgodnie z Umową.
Łączny czas	Łączny czas w ciągu miesiąca (liczony w minutach) po odjęciu czasu wynikającego bezpośrednio lub pośrednio z Wyłączeń z SLA.
Czas aktywności	Łączny czas w ciągu miesiąca (liczony w minutach), w którym Usługi w chmurze są dostępne do celów produkcyjnych (tzn. użytkownicy mogą logować się i korzystać z interfejsu).

- 3.3 **Okres Planowej Konserwacji.** O ile nie określono inaczej w Centrum wsparcia, okresy konserwacji Usług w chmurze są wyznaczone w następujący sposób w poszczególnych regionach:

Unia Europejska: Sobota, 4:59 CET – sobota, 16:59 CET

Stany Zjednoczone: Sobota, 23:59 EST – niedziela, 11:59 EST

Japonia: Sobota, 23:59 JST – niedziela, 11:59 JST

Siemens zastrzega sobie prawo do przedłużenia lub zmiany Okresu Planowej Konserwacji. Firma Siemens dąży wszelkich uzasadnionych z biznesowego punktu widzenia starań, aby powiadomić Klienta na co najmniej 7 (siedem) dni przed każdą taką zmianą lub planowaną konserwacją.

- 3.4 **Środki zaradcze.** Klient powinien zgłosić firmie Siemens brak utrzymania obiecanej Miesięcznej dostępności, w ciągu 30 dni od końca okresu, w którym dostępność nie została utrzymana. Zgłoszenia, których Klient nie zgłosił w podanym wyżej terminie, mogą zostać odrzucone przez firmę Siemens, a firma Siemens nie będzie mieć wobec Klienta żadnych dodatkowych zobowiązań z tytułu nieosiągnięcia przez nią poziomu dostępności w danym miesiącu. Jeśli firma Siemens nie jest w stanie zapewnić dostępności Usług w chmurze w ramach jednej oferty przez przynajmniej trzy miesiące w danym roku kalendarzowym, Klientowi będzie przysługiwać prawo do odstąpienia od Zamówienia na taką ofertę. W przypadku odstąpienia od Zamówienia firma Siemens zwróci wszelkie wcześniej uiszczone opłaty za daną Ofertę, rozliczając je proporcjonalnie za pozostały Okres subskrypcji tej Oferty. Środki zaradcze opisane w niniejszej sekcji będą jedynymi dostępnymi dla Klienta środkami zaradczymi dotyczącymi braku utrzymania dostępności Usług w chmurze.

4. ŚRODKI ZACHOWANIA SPRAWNOŚCI

Firma Siemens opiera udostępniane przez siebie płatne Usługi w chmurze na następujących strukturach i procesach.

	Standardowy	Srebrny	Złoty
Okno ciągłości działania (RTO)* ¹	< 24 godz.	< 24 godz.	< 2 godz.
Kopia zapasowa danych (RPO)* ²	< 24 godz.	< 12 godz.	< 2 godz.

Przechowywanie danych	Codziennie przez 2 tygodnie Comiesięcznie przez 3 miesiące	Codziennie przez 30 dni Comiesięcznie przez 6 miesięcy	Codziennie przez 30 dni Comiesięcznie przez 1 rok
-----------------------	---	---	--

*1 RTO = Docelowy czas rozwiązania (ang. „Resolution Time Objective”). Dotyczy np. awarii wpływającej na pojedynczy obszar dostępności, co pozwala przenieść usługę do innego obszaru dostępności.

*2 RPO = Cel częstotliwości tworzenia Kopii zapasowych danych (ang. „Resolution Point Objective”). Jeśli to konieczne, kopie zapasowe danych będą wykonywane w wielu obszarach dostępności w danym regionie.