

# Marco del Nivel de soporte y de Servicios en la nube

## Siemens Digital Industries Software

El presente Marco del Nivel de soporte y de Servicios en la nube («SLA en la nube») se aplica únicamente respecto a los Servicios en la nube como se indica en los Términos complementarios aplicables o en un Pedido acordado entre el Cliente y Siemens. Este SLA en la nube, junto con el acuerdo subyacente y otros Términos complementarios aplicables, constituyen el acuerdo entre las partes («Acuerdo»).

### 1. NIVELES DE SOPORTE Y DE SERVICIO

Siemens ofrece tres niveles de soporte y de servicio: Estándar, Plata y Oro. Como se describe con más detalle en el presente SLA en la nube, cada nivel proporciona al Cliente sus respectivas ventajas en cuanto a (i) Horas de soporte y Tiempos de respuesta; (ii) Disponibilidad, y (iii) medidas de soporte para mantener el tiempo de actividad de los Servicios en la nube. El nivel aplicable se indicará en el Pedido; si no se indica ningún nivel en un Pedido para los Servicios en la nube de pago que Siemens pone a disposición en general, el soporte y los niveles de servicio se proporcionarán de acuerdo con el nivel Estándar. Es posible que los niveles Oro y Plata no estén disponibles para todos los Servicios en la nube.

### 2. ASISTENCIA TÉCNICA

La organización del soporte de Siemens es el principal punto de contacto del Cliente para el soporte de los Servicios en la nube. El soporte telefónico se presta en inglés; se puede proporcionar en otros idiomas a discreción exclusiva de Siemens.

2.1 **Soporte técnico en línea 24/7.** En cualquier momento, el Cliente puede crear, gestionar y revisar las solicitudes de casos de soporte (a veces denominadas «solicitudes de incidencias»), y puede revisar el estado de las incidencias que afectan a varios Clientes a través del portal del Centro de soporte de Siemens («Centro de soporte») mediante el vínculo de soporte integrado en los Servicios en la nube o accediendo al Centro de soporte en <https://support.sw.siemens.com>. El Cliente puede encontrar información adicional sobre los detalles de soporte relativos a determinados Servicios en la nube en el Centro de soporte. Los casos de soporte se actualizarán desde el Centro de soporte.

2.2 **Horas de Soporte Estándar.** El Cliente puede recibir soporte telefónico llamando al Centro de soporte que atiende a los Servicios en la nube aplicables o al Centro de soporte local correspondiente a la zona geográfica del Cliente, según lo establecido en el Centro de soporte. A menos que se especifique otra cosa en el Centro de soporte, el soporte está disponible durante las Horas de Soporte indicadas a continuación (excluidos días festivos locales) para el Centro de soporte que cubre la zona geográfica en la que se encuentra el Cliente, que se puede consultar en <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. En el Centro de soporte, el Cliente también puede registrar solicitudes de soporte de Servicios en la nube informar de posibles errores, supervisar el progreso de las solicitudes, intercambiar información en un foro de la comunidad y acceder a las notas de la versión y a otra información sobre Servicios en la nube. Si Siemens lo solicita razonablemente, el Cliente permitirá a Siemens prestar soporte a través de la tecnología de pantalla compartida a distancia.

#### Horas de Soporte Estándar

Estándar	Plata	Oro
8 horas 5 días a la semana EST, CET, JST*	12 horas 5 días a la semana EST, CET, JST*	24 horas 7 días a la semana

\* EST = Hora Estándar del Este; CET = Hora Central Europea; JST = Hora Estándar de Japón

2.3 **Personas de contacto técnico.** Siemens puede requerir que el Cliente designe a uno o más empleados como contactos técnicos para soporte. Los empleados designados recibirán formación sobre los Servicios en la nube correspondientes, y serán los contactos principales para solicitar y recibir soporte.

### 2.4 Nivel de respuesta del Cliente.

El personal de soporte técnico de Siemens efectuará esfuerzos comercialmente razonables durante las Horas de Soporte Estándar (a menos que se indique otra cosa a continuación) para proporcionar una primera respuesta a una solicitud de soporte de acuerdo con su clasificación dentro de los periodos de tiempo establecidos a continuación por orden de llegada. Los casos de soporte se clasifican con arreglo a su gravedad y complejidad. El Cliente clasificará inicialmente cada caso de soporte según las clases de prioridad que se indican a continuación. Los casos de soporte sin clasificar se considerarán de prioridad «Media». Siemens decidirá, a su exclusiva discreción, la clasificación de prioridad final.

Clases de prioridad	Definición del Centro de soporte	Descripción	Estándar Tiempo de respuesta previsto	Plata Tiempo de respuesta previsto	Oro Tiempo de respuesta previsto
<b>Crítica (Prioridad 1)</b>	Los Servicios en la nube no funcionan en absoluto. Afecta a todos los usuarios.	Los Servicios en la nube están inoperativos e impiden todas las actividades del Cliente. El uso continuado de varias funcionalidades	2 horas	2 horas  24 horas 5 días a la semana	1 hora

		críticas de los Servicios en la nube no es posible. Un problema de funcionalidad o de acceso notificado en un entorno de prueba/aislamiento de procesos no se considerará crítico.			
<b>Alta (Prioridad 2)</b>	El funcionamiento de los Servicios en la nube se degrada gravemente o los componentes principales no están disponibles. Impacto importante en los usuarios.	Importante pérdida de funcionalidad de los componentes individuales del servicio dentro de la implementación, pero los Servicios en la nube siguen estando operativos. Problema que afecta gravemente o limita de forma considerable la funcionalidad de los Servicios en la nube y repercute en el uso continuado. El problema es urgente y puede causar una interrupción inmediata del funcionamiento o del trabajo. Los errores notificados en un entorno de prueba/aislamiento de procesos nunca serán de prioridad alta.	4 horas	4 horas  24 horas 5 días a la semana	4 horas
<b>Media (Prioridad 3)</b>	Repercusión poco importante en la funcionalidad; el uso continúa. Algunas funcionalidades no esenciales de los Servicios en la nube no están disponibles o están sujetas a interrupciones, mientras que los componentes esenciales del servicio siguen funcionando. Impacto mínimo en los usuarios.	Existe una incidencia de funcionalidad, pero las operaciones del Cliente pueden continuar, o una función no crítica para la empresa no está disponible correctamente. El problema puede llegar a ser urgente, pero no causa ninguna interrupción inmediata del trabajo, el uso puede continuar de forma restringida y/o existe una solución temporal.	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	6 horas  8 horas x 5 días a la semana
<b>Baja (Prioridad 4)</b>	Preguntas o información sobre soporte, solicitudes de mejoras, problemas de poca importancia y que claramente tienen poco o ningún efecto sobre el funcionamiento normal de los Servicios en la nube. Impacto mínimo o ningún impacto en los usuarios.	Solicitud o pregunta sobre un problema de impacto menor, soporte general o información sobre los Servicios en la nube. Sin repercusiones en el funcionamiento de los Servicios en nube.	Esfuerzo razonable	Esfuerzo razonable	Siguiente día hábil

2.5 Los siguientes tipos de incidencias se excluyen del ámbito del soporte de Servicios en la nube, pero el Cliente puede retornar dichas solicitudes al equipo o los equipos de ventas para su resolución:

- (i) incidencias relativas a una versión o las funcionalidades de un servicio desarrollado o configurado específicamente para el Cliente (salvo que se establezca expresamente otra cosa en un Pedido);
- (ii) incidencias atribuidas a una solicitud de consulta o de formación. Las cubre la documentación de usuario en línea;
- (iii) incidencias atribuidas a una solicitud de desarrollo personalizado.

### 3. CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO

3.1 **Disponibilidad mensual.** En el caso de Servicios en la nube de pago que Siemens pone a disposición de manera general, Siemens se compromete a facilitar la siguiente Disponibilidad mensual.

<b>Estándar</b>	95 %
<b>Plata</b>	99,50 %
<b>Oro</b>	99,95 %

3.2 La Disponibilidad mensual se calculará de la siguiente manera:

Disponibilidad mensual (%) = Tiempo de actividad durante un mes / Tiempo total durante un mes

Mes	Un mes natural
Disponibilidad mensual	Porcentaje del tiempo que los Servicios en la nube están disponibles de promedio durante un Mes, basado en Tiempo de actividad y Tiempo total.
Exclusiones del SLA	No disponibilidad promedio o cualquier otro problema de rendimiento que provoque un tiempo de inactividad de los Servicios en la nube como consecuencia de: (i) mantenimiento programado dentro de un periodo de mantenimiento regular; (ii) tiempo de inactividad sobre el cual se avisa al Cliente con una antelación mínima de 24 horas; (iii) factores ajenos al control razonable de Siemens; (iv) acciones o inacciones del Cliente o de cualquier tercero; (v) cualquier equipo, software u otra tecnología no suministrados por Siemens; o (vi) suspensión o rescisión de los Servicios en la nube de conformidad con el Acuerdo.
Tiempo total	Todo el tiempo durante un Mes (en minutos), menos cualquier tiempo atribuido directa o indirectamente a Exclusiones del SLA.
Tiempo de actividad	Todo el tiempo durante un Mes (en minutos) en que los Servicios en la nube están disponibles para su uso en producción (es decir, el inicio de sesión de los usuarios y el acceso y el uso de las interfaces de usuario).

3.3 **Periodo de mantenimiento regular.** A menos que se especifique otra cosa en el Centro de soporte, los Servicios en la nube tienen un Periodo de mantenimiento regular semanal por región atendida como se especifica a continuación:

Unión Europea: 4:59 (CET) sábado - 16:59 (CET) sábado

Estados Unidos: 23:59 (EST) sábado - 11:59 (EST) domingo

Japón: 23:59 (JST) sábado - 11:59 (JST) domingo

Siemens se reserva el derecho a ampliar o modificar las horas del Periodo de mantenimiento regular. Siemens efectuará esfuerzos comercialmente razonables para notificar al Cliente con una antelación mínima de siete días sobre cualquier cambio o mantenimiento programado.

3.4 **Vías de recurso.** El Cliente deberá presentar a Siemens un caso de soporte dentro de los 30 días siguientes al final de cada Mes correspondiente en el que Siemens haya incumplido la Disponibilidad mensual. Siemens puede rechazar las reclamaciones del Cliente no efectuadas dentro del periodo de tiempo especificado. Siemens ya no tendrá ningún tipo de obligación con el Cliente en relación con el incumplimiento de la Disponibilidad mensual. Si Siemens no puede cumplir con la Disponibilidad mensual para Servicios en la nube contenida en la misma Oferta tres o más veces en un año natural, el Cliente tendrá derecho a rescindir el Pedido de la Oferta. En caso de que se produzca dicha rescisión, Siemens reembolsará las tarifas prepagadas de la Oferta correspondiente de forma proporcional al resto del Plazo de suscripción de dicha Oferta. Las vías de recurso que se proporcionan en esta sección serán las únicas y exclusivas del Cliente con respecto a la disponibilidad de los Servicios en la nube.

### 4. MEDIDAS DE SOPORTE DE TIEMPO DE ACTIVIDAD

En el caso de Servicios en la nube de pago que Siemens pone a disposición de manera general, Siemens opera Servicios en la nube basados en el marco y los procesos siguientes.

	<b>Estándar</b>	<b>Plata</b>	<b>Oro</b>
Periodo de continuidad empresarial (RTO)* <sup>1</sup>	<24 horas	<24 horas	<2 horas
Copia de seguridad de datos (RPO)* <sup>2</sup>	<24 horas	<12 horas	<2 horas
Retención de datos	Diario durante dos semanas Mensual durante tres meses	Diario durante 30 días Mensual durante seis meses	Diario durante 30 días Mensual durante un año

\*<sup>1</sup> RTO = Objetivo de tiempo de resolución, por ejemplo una catástrofe que afecte a una sola zona de disponibilidad y que permita que los Servicios en la nube se mantengan o se cambien a una zona de disponibilidad secundaria.

\*<sup>2</sup> RPO = Objetivo de punto de resolución para la frecuencia de la copia de seguridad de datos. En su caso, la copia de seguridad de los datos se realizará en varias zonas de disponibilidad de una misma región.