

Niveaux de support et de service cloud

Siemens Digital Industries Software

Le présent cadre contractuel relatif aux niveaux de support et de service cloud ("**Accord de niveau de service cloud**") s'applique uniquement aux Services cloud tels que définis dans les Conditions supplémentaires applicables ou dans une Commande convenue entre le Client et Siemens. Le présent Accord de niveau de service cloud, ainsi que l'accord sous-jacent et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties ("**Accord**").

1. NIVEAUX DE SUPPORT ET DE SERVICE

Siemens propose trois niveaux de service et de support : Standard, Silver et Gold. Comme décrit plus en détail dans le présent Accord de niveau de service cloud, chaque niveau offre au Client des avantages respectifs concernant (i) les Heures d'assistance et les Temps de réponse, (ii) la Disponibilité et (iii) les mesures de support pour le maintien du temps de disponibilité des Services cloud. Le niveau applicable sera indiqué sur la Commande. Si aucun niveau n'est indiqué sur une Commande pour des Services cloud payants généralement mis à disposition par Siemens, le support et les services seront fournis au niveau Standard. Les niveaux Silver et Gold peuvent ne pas être disponibles pour tous les Services cloud.

2. SUPPORT TECHNIQUE

L'équipe de support de Siemens constitue le point de contact principal du Client en matière de support pour les Services cloud. Le support technique est disponible en anglais et peut être proposé dans d'autres langues, à la seule discrétion de Siemens.

2.1 **Support en ligne 24 h/24, 7 j/7.** À tout moment, le Client peut créer, gérer et examiner des demandes de support (parfois appelées "demandes relatives à un incident"), et peut voir le statut des incidents affectant plusieurs Clients via le portail du Centre d'assistance Siemens ("**Centre d'assistance**") à l'aide du lien d'assistance intégré dans les Services cloud ou en accédant au Centre d'assistance à l'adresse suivante : <https://support.sw.siemens.com>. Des informations supplémentaires sur les détails du support pour certains Services cloud sont à la disposition du Client dans le Centre d'assistance. Les dossiers de support seront mis à jour via le Centre d'assistance.

2.2 **Heures d'assistance standard.** Le Client peut bénéficier d'une assistance téléphonique en appelant le centre d'assistance qui prend en charge les Services cloud applicables ou le centre d'assistance local pour la zone géographique du Client, tel qu'indiqué dans le portail du Centre d'assistance. Sauf indication contraire dans le portail du Centre d'assistance, le support est disponible pendant les Heures d'assistance indiquées ci-dessous (à l'exception des jours fériés locaux) pour le centre d'assistance qui couvre la zone géographique dans laquelle le Client se trouve, disponible à l'adresse suivante : <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/>. Dans le portail du Centre d'assistance, le Client peut également soumettre des demandes de support pour des Services cloud, signaler des erreurs suspectées, suivre l'évolution des demandes, échanger des informations sur un forum communautaire et accéder aux notes de mise à jour et à d'autres informations sur les Services cloud. À la demande raisonnable de Siemens, le Client permettra à Siemens de fournir une assistance par le biais d'une technologie de partage d'écran à distance.

Heures d'assistance standard

Standard	Silver	Gold
8 heures x 5 jours par semaine EST, CET, JST*	12 heures x 5 jours par semaine EST, CET, JST*	24 heures x 7 jours par semaine

* EST = heure normale de l'Est ; CET = heure normale d'Europe centrale ; JST = heure normale du Japon

2.3 **Contacts techniques.** Siemens peut demander au Client de désigner un ou plusieurs employés comme contacts techniques pour le support. Les employés recevront une formation sur les Services cloud applicables et serviront de contact principal pour demander et recevoir le support.

2.4 Niveau de réponse du Client.

L'équipe du support technique de Siemens fera ses meilleurs efforts, pendant les Heures d'assistance standard (sauf indication contraire ci-dessous), pour fournir une première réponse à une demande de support conformément à sa classification, dans les délais indiqués ci-dessous, en suivant l'ordre de réception des demandes. Les demandes de support sont remontées en fonction de leur gravité et de leur complexité. Le Client classera initialement chaque demande de support en fonction des classes de priorité définies ci-dessous. Les demandes de support non classées seront considérées comme ayant une priorité "Moyenne". La classification définitive des priorités est exclusivement déterminée par Siemens.

Niveau de priorité	Définition du Centre d'assistance	Description	Standard Temps de réponse cible	Silver Temps de réponse cible	Gold Temps de réponse cible
Critique (Priorité 1)	Les Services cloud sont entièrement hors service. Tous les utilisateurs sont	Les Services cloud sont actuellement inopérants et interrompent toutes les activités du Client. La poursuite de	2 heures	2 heures 24 heures x	1 heure

	affectés.	l'utilisation de plusieurs fonctions critiques des Services cloud n'est pas possible. Un problème de fonctionnalité ou d'accès signalé dans un environnement de test/sandbox ne sera pas considéré comme critique.		5 jours par semaine	
Élevée (Priorité 2)	Le fonctionnement des Services cloud est gravement dégradé ou des composants majeurs ne sont pas disponibles. Impact significatif sur les utilisateurs.	Une perte de fonctionnalité majeure de composants de service individuels au sein du déploiement, mais les Services cloud restent opérationnels. Un problème qui affecte ou restreint sévèrement une fonctionnalité importante des Services cloud et affecte son utilisation continue. Le problème est urgent et peut entraîner un arrêt immédiat du fonctionnement ou du travail. Une erreur signalée dans un environnement de test/sandbox ne sera jamais considérée comme ayant une priorité élevée.	4 heures	4 heures 24 heures x 5 jours par semaine	4 heures
Moyenne (Priorité 3)	Impact mineur sur les fonctionnalités ; l'utilisation continue. Certaines fonctions non essentielles des Services cloud sont altérées ou subissent des interruptions, tandis que les composants les plus essentiels du service restent opérationnels. Impact minimal sur les utilisateurs.	Un problème de fonctionnalité existe mais les activités du Client peuvent se poursuivre, ou une fonction non essentielle à l'activité ne fonctionne pas correctement. Le problème peut être urgent, mais il ne provoque pas un arrêt immédiat du travail ; l'utilisation peut continuer de manière restreinte et/ou une solution de contournement existe.	Jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant	6 heures 8 heures x 5 jours par semaine
Faible (Priorité 4)	Informations/Questions relatives au support, demandes d'amélioration, problèmes mineurs et à impact moindre ou nul sur le fonctionnement normal des Services cloud. Impact minimal ou nul sur les utilisateurs.	Une demande ou une question concernant un problème à impact mineur, une demande de support général ou d'informations sur les Services cloud. Il n'y a pas d'impact sur le fonctionnement des Services cloud.	Effort raisonnable	Effort raisonnable	Jour ouvrable suivant

2.5 Les types d'incidents suivants sont exclus du périmètre du support pour les Services cloud, mais le Client peut renvoyer ces demandes aux équipes commerciales pour obtenir une solution :

- (i) les incidents concernant une version et/ou des fonctionnalités d'un service développé ou configuré spécifiquement pour le Client (sauf disposition contraire expresse dans une Commande) ;
- (ii) les incidents imputables à une demande de conseil ou de formation (procédures). Ces derniers sont couverts par la documentation utilisateur en ligne ;
- (iii) les incidents imputables à une demande de développement personnalisée.

3. ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

- 3.1 **Disponibilité mensuelle.** Pour les Services cloud payants généralement mis à disposition par Siemens, Siemens s'engage à assurer la Disponibilité mensuelle suivante.

Standard	95 %
Silver	99,50 %
Gold	99,95 %

- 3.2 La Disponibilité mensuelle sera calculée comme suit :

Disponibilité mensuelle (%) = Temps de disponibilité pendant un Mois / Temps total pendant un Mois

Mois	Renvoie à un mois civil
Disponibilité mensuelle	Pourcentage de temps pendant lequel les Services cloud sont disponibles en moyenne au cours d'un Mois, sur la base du Temps de disponibilité et du Temps total.
Exclusions de l'Accord de niveau de service	Correspond à l'indisponibilité ou tout autre problème de performances entraînant un temps d'arrêt des Services cloud dû à : (i) une Maintenance planifiée dans une Fenêtre de maintenance normale ; (ii) les temps d'arrêt pour lesquels un préavis d'au moins 24 heures est fourni au Client ; (iii) les facteurs échappant au contrôle raisonnable de Siemens ; (iv) les actions ou l'inaction du Client ou de tout tiers ; (v) tout équipement, logiciel ou autre technologie non fourni par Siemens ; ou (vi) la suspension ou la résiliation des Services cloud conformément à l'Accord.
Temps total	Totalité du temps au cours d'un Mois (en minutes), moins le temps attribué directement ou indirectement aux Exclusions de l'Accord de niveau de service.
Temps de disponibilité	Totalité du temps au cours d'un Mois (en minutes) pendant lequel les Services cloud sont disponibles pour une utilisation en production (c'est-à-dire, la connexion et l'accès de l'utilisateur et l'utilisation des interfaces). utilisat-

- 3.3 **Fenêtre de maintenance normale.** Sauf indication contraire dans le portail du Centre d'assistance, les Services cloud ont une Fenêtre de maintenance normale hebdomadaire par région dans laquelle le service est fourni, comme suit :

Union européenne : de 4h59 CET le samedi à 16h59 CET le samedi

États-Unis : de 23h59 EST le samedi à 11h59 EST le dimanche

Japon : de 23h59 JST le samedi à 11h59 JST le dimanche

Siemens se réserve le droit d'étendre ou de modifier les horaires de la Fenêtre de maintenance normale. Siemens fera ses meilleurs efforts pour informer le Client au moins sept jours avant une telle modification ou une maintenance programmée.

- 3.4 **Recours.** Le Client doit soumettre à Siemens une demande de support dans les 30 jours suivant la fin de chaque Mois au cours duquel Siemens n'a pas respecté la Disponibilité mensuelle. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par Siemens, et aucune autre obligation envers le Client n'incombera à Siemens concernant ce non-respect de la Disponibilité mensuelle. Si Siemens n'est pas en mesure de respecter la Disponibilité mensuelle des Services cloud contenus dans la même Offre trois fois ou plus au cours d'une année civile, le Client a le droit de résilier la Commande pour l'Offre non conforme. Dans le cas d'une telle résiliation, Siemens remboursera tous les montants versés au titre de l'Offre concernée au prorata de la Période d'abonnement restante pour cette Offre. Les recours prévus dans la présente section seront les seuls et uniques recours du Client en ce qui concerne la disponibilité des Services cloud.

4. MESURES D'ASSISTANCE RELATIVES AU TEMPS DE DISPONIBILITE

Pour les Services cloud payants généralement mis à disposition par Siemens, Siemens exploite les Services cloud conformément aux dispositions et aux processus suivants.

	Standard	Silver	Gold
Fenêtre de continuité des activités (RTO)*1	< 24 heures	< 24 heures	< 2 heures
Sauvegarde des données (RPO)*2	< 24 heures	< 12 heures	< 2 heures

Conservation des données	Quotidiennement pendant 2 semaines	Quotidiennement pendant 30 jours	Quotidiennement pendant 30 jours
	Mensuellement pendant 3 mois	Mensuellement pendant 6 mois	Mensuellement pendant 1 an

*1 RTO = Resolution Time Objective (Objectif de Temps de Résolution), par exemple, un sinistre ayant un impact sur une seule zone de disponibilité permettant aux Services cloud d'être maintenus ou basculés vers une zone de disponibilité secondaire.

*2 RPO = Resolution Point Objective (Objectif de Point de Résolution) pour la fréquence de la Sauvegarde des données. Le cas échéant, la Sauvegarde des données sera effectuée sur plusieurs zones de disponibilité dans une seule région.