

# 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크

## Siemens Digital Industries Software

본 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크("클라우드 SLA")는 고객과 Siemens 간에 합의된 주문 또는 해당 보충 약관에 명시된 클라우드 서비스와 관련해서만 적용된다. 본 클라우드 SLA 약관은 기본 계약 및 기타 해당 보충 약관과 함께 양 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

### 1. 지원 및 서비스 단계

Siemens 는 Standard, Silver, Gold 의 세 가지 계층으로 기술 지원을 제공한다. 본 클라우드 SLA 에 자세히 설명된 대로 각 지원 계층은 (a) 지원 시간 및 (b) 고객 응답 수준과 관련하여 고객에게 각각의 혜택을 제공한다. 또한 클라우드 서비스를 Standard, Enhanced, Maximum 등 최대 3 개 계층으로 제공한다. 본 클라우드 SLA 에 자세히 설명된 대로 각 서비스 수준 계층은 (a) 가용성 및 (b) 가동 시간 지원 조치와 관련하여 고객에게 각각의 혜택을 제공한다.

해당 계층은 주문서에 표시된다. 일반적으로 Siemens 가 제공하는 유료 클라우드 서비스 주문에 계층이 표시되지 않은 경우, 클라우드 서비스는 Standard 지원 및 서비스 수준으로 제공된다.

클라우드 서비스에 따라 Silver 또는 Gold 지원 또는 Enhanced 및 Maximum 서비스가 제공되지 않을 수 있다.

### 2. 기술 지원

Siemens 의 지원 조직은 클라우드 서비스 지원을 위한 고객 기본 연락처다. 기술 지원은 영어로 제공되며, 다른 언어는 Siemens 의 재량에 따라 지원될 수 있다.

2.1 **24 시간 연중무휴 온라인 지원.** 고객은 언제든지 지원 사례 요청('인시던트 요청'이라고도 함)을 생성, 관리 및 검토할 수 있으며, 클라우드 서비스에 내장된 지원 링크를 사용하거나 <https://support.sw.siemens.com> 에서 지원 센터에 액세스하여 Siemens 지원 센터 포털('지원 센터')을 통해 여러 고객에게 영향을 미치는 인시던트의 상태를 검토할 수 있다. 고객은 지원 센터에서 특정 클라우드 서비스에 대한 지원 세부 사항의 추가 정보를 찾을 수 있다. 지원 사례는 지원 센터를 통해 업데이트된다.

2.2 **지원 시간.** 고객은 지원 센터에 명시된 대로 해당 클라우드 서비스를 지원하는 지원 센터 또는 지리상 고객 지역의 현지 지원 센터에 전화하여 기술 지원을 받을 수 있다. 지원 센터에 달리 명시되지 않는 한, 지원은 고객이 위치한 지리적 지역을 담당하는 지원 센터에 대하여 아래 명시된 지원 시간(현지 공휴일 제외) 동안 제공되며, 이는 [www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/](http://www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/) 에서 확인할 수 있다. 지원 센터에서, 고객은 또한 클라우드 서비스 지원 요청을 기록하고, 의심되는 오류를 보고하고, 요청에 대한 진행 상황을 모니터링하고, 커뮤니티 포럼에서 정보를 교환하고, 클라우드 서비스에 대한 릴리스 노트 및 기타 정보에 액세스할 수 있다. Siemens 의 합당한 요청이 있는 경우, 고객은 Siemens 가 원격 화면 공유 기술을 통해 지원을 제공할 수 있도록 허용한다.

#### 지원 시간

Standard	Silver	Gold
모니터링 및 온라인 응답: 24 시간 x 주 7 일	모니터링 및 온라인 응답: 24 시간 x 주 7 일	모니터링 및 온라인 대응, 기술 지원: 24 시간 x 주 7 일
기술 지원: 8 시간 x 주 5 일	기술 지원: 16 시간 x 주 5 일	

2.3 **기술 담당자.** Siemens 는 지원을 위한 기술 담당자로 고객이 한 명 이상의 직원을 지정하도록 요청할 수 있다. 해당 직원(들)은 해당 클라우드 서비스에 대한 교육을 받고 지원 요청 및 접수를 위한 기본 담당자의 역할을 수행한다.

## 2.4 고객 응답 수준

Siemens의 기술 지원 직원은 (아래에 별도로 명시되지 않는 한) 지원 시간 동안 상업적으로 합당한 노력을 기울여 아래 명시된 기간 내 선착순 기반으로 분류에 따라 지원 사례 요청에 대한 최초 응답을 제공한다. 지원 사례는 심각도 및 복잡도에 따라 상위 보고된다. 고객은 처음에 아래에 명시된 우선순위 등급에 따라 각 지원 사례를 분류한다. 기밀이 아닌 지원 사례는 '중간'으로 간주된다. 최종적 우선순위 분류는 Siemens의 전적인 재량에 따른다.

우선순위 등급	지원 센터 정의	설명	Standard 목표 응답 시간	Silver 목표 응답 시간	Gold 목표 응답 시간
<b>심각(Critical)</b> (우선순위 1)	클라우드 서비스가 완전히 다운되고 모든 사용자에게 영향을 미침.	클라우드 서비스가 현재 작동하지 않으며 모든 고객 활동이 중단되고 클라우드 서비스의 여러 중요한 기능을 계속해서 사용할 수 없음. 테스트/샌드박스 환경에서 보고된 기능 또는 액세스 문제는 '심각'으로 간주되지 않음.	2 시간  8 시간 x 주 5 일	2 시간  24 시간 x 주 5 일	1 시간 미만  24 시간 x 주 7 일
<b>높음(High)</b> (우선순위 2)	클라우드 서비스의 작동이 심각하게 저하되었거나 주요 구성 요소를 사용할 수 없으며 사용자에게 상당한 영향을 미치는 경우	배포 내 개별 서비스 구성 요소의 주요 기능이 상실되었으나 클라우드 서비스는 계속 작동함. 클라우드 서비스의 중요한 기능에 심각한 영향을 주거나 이를 제한하고, 지속적인 사용에 영향을 미치는 문제로, 시간에 민감하며 불시에 시스템 기능 또는 작동 정지가 발생할 수 있음. 테스트/샌드박스 환경에서 보고된 모든 오류는 절대 '높음'으로 간주되지 않음.	4 시간  8 시간 x 주 5 일	4 시간  24 시간 x 주 5 일	2 시간 미만  24 시간 x 주 7 일
<b>중간(Medium)</b> (우선순위 3)	기능에 심각하지 않은 영향, 계속 사용 가능. 일부 비필수적인 클라우드 서비스 기능 장애가 있거나 서비스의 가장 중요한 구성 요소는 기능을 유지한 채 장애가 있는 상황으로, 사용자에게 미치는 영향은 미미함.	기능 문제가 존재하지만 계속 작업할 수 있거나 업무에 중요하지 않은 기능이 제대로 수행되지 않음. 이 문제는 시간에 민감할 수는 있지만 즉각적인 작업 중지를 유발하지 않으며, 제한된 방식으로 사용을 지속할 수 있고 또는 해결 방법이 존재함.	다음 영업일	다음 영업일	다음 영업일

낮음 (Low) (우선순위 4)	지원 정보/질문, 개선 요청, 클라우드 서비스의 정상적인 작동에 거의 또는 전혀 영향을 미치지 않는 심각하지 않은 문제. 최소한의 사용자에게 영향을 미치거나 영향이 전혀 없는 경우.	클라우드 서비스에 대한 심각하지 않은 영향, 일반 지원 또는 정보에 대한 요청 또는 질문. 클라우드 서비스 작동에는 영향을 미치지 않음.	합당한 노력	합당한 노력	다음 영업 일
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------	------------

2.5 다음 유형의 인시던트는 클라우드 서비스 지원 대상에서 제외되지만, 고객은 해결을 위해 이러한 요청을 영업 팀에 되돌릴 수 있다.

- (a) (주문에 달리 명시되지 않는 한) 고객을 위해 특별히 개발 또는 구성된 서비스의 릴리스, 버전 및/또는 기능에 관한 인시던트.
- (b) 컨설팅 또는 교육 요청("방법")에 속하는 인시던트. 이는 온라인 사용자 문서에서 다룬다.
- (c) 맞춤형 개발 요청에 속하는 인시던트.

### 3. 서비스 수준

Siemens 는 일반적으로 주문에 표시된 다음 서비스 수준 계층에 따라 생산 용도로 고객에게 제공되는 클라우드 서비스를 운영한다.

#### 3.1 가용성 및 가동 시간 지원 조치

서비스 수준 계층	Standard	Enhanced	Maximum
가용성	98%	99.5%	99.95%
비즈니스 연속성 시간(RTO)* <sup>1</sup>	24 시간 미만	12 시간 미만	2 시간 미만
데이터 백업(RPO)* <sup>2</sup>	24 시간 미만	12 시간 미만	2 시간 미만
데이터 보존	3 개월 동안 월간 2 주 동안 매일	6 개월 동안 월간 30 일 동안 매일	1 년 동안 월간 30 일 동안 매일

\*<sup>1</sup> RTO = 복구 시간 목표: 단일 가용 영역(AZ)에 영향을 미치는 재해가 발생할 경우 클라우드 서비스를 중단하거나 2 차 가용 영역으로 전환

\*<sup>2</sup> RPO = 데이터 백업 빈도에 대한 복구 시점 목표. 해당되는 경우, 단일 리전(region)의 여러 가용 영역(AZ)에서 데이터 백업이 수행된다.

#### 3.2 가용성 계산

가용성은 다음과 같이 계산된다.

$$\text{가용성(\%)} = \frac{\text{총 시간} - \text{예외적 다운타임} - \text{다운타임}}{\text{총 시간} - \text{예외적 다운타임}}$$

총 시간	한 달(calendar month) 동안의 모든 시간(분 단위)
다운타임	예외적 다운타임을 제외하고 Production 사용(예를 들면, 사용자 로그인과 접속 및 사용자 인터페이스의 사용 등)에 관하여 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 한 달 동안의 모든 시간(분 단위)
예외적 다운타임	다음으로 인해 Production 사용(예를 들면, 사용자 로그인과 접속 및 사용자 인터페이스의 사용 등)에 관하여 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 해당 한 달 동안의 모든 시간(분 단위) (a) 정기 유지보수 기간 내의 예약된 다운타임

	<ul style="list-style-type: none"> <li>(b) 최소 24 시간 전 고객에게 통지된 다운타임</li> <li>(c) Siemens 의 합당한 통제를 벗어난 요인</li> <li>(d) 고객의 조치 또는 무조치</li> <li>(e) Siemens 에서 제공하지 않은 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술; 또는</li> <li>(f) 계약에 따른 클라우드 서비스의 일시 중지 또는 종료.</li> </ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3 **정기 유지보수 기간.** 지원 센터에 달리 명시되지 않는 한, 클라우드 서비스에는 다음과 같은 정기 유지보수 기간이 있으며, 이 기간 내에 Siemens 는 데이터 센터 지역에 따라 월별 유지보수 기간 및 2 년에 한 번 주요 업그레이드 기간에 대한 다운타임 일정을 계획한다.

데이터 센터 지역	정규 유지보수 기간
미주 지역	미국 동부(GMT -4) 토요일 오전 1 시 ~ 월요일 오전 3 시
유럽, 중동, 아프리카	중앙 유럽 표준시(GMT +2) 토요일 오전 1 시 ~ 월요일 오전 3 시
아시아/태평양	일본 표준시(GMT +9) 토요일 오전 1 시 ~ 월요일 오전 3 시

Siemens 는 예정된 다운타임을 최대한 짧게 유지하도록 노력한다. 클라우드 서비스당 월간 유지보수는 4 시간을 넘지 않아야 한다.

주요 기술 업그레이드와 대규모 버전 업데이트를 구현하려면 주요 업그레이드 기간이 필요하다. Siemens 는 가능한 경우 최소 2 개월 전에 예정된 주요 업그레이드 기간을 알리도록 노력한다. Siemens 는 연간 최대 2 회의 주요 업그레이드 기간을 계획한다. 주요 업그레이드 기간은 가능할 때마다 월별 유지보수 기간과 함께 계획된다.

고객은 지원 센터에서 예정된 다운타임에 대해 자동으로 알림을 받도록 구독할 수 있다.

3.4 **구제 수단.** 고객은 Siemens 가 해당 서비스 수준 계층의 요구사항을 충족하지 못한 각 해당 월말 이후 30 일 이내에 Siemens 에 지원 사례를 제출해야 한다. 고객이 지정된 기간을 지나 클레임을 제출하면 Siemens 는 이를 거절할 수 있으며, Siemens 는 해당 서비스 수준을 충족하지 못한 것에 관하여 고객에게 더 이상 어떠한 의무도 지지 않는다. Siemens 가 동일한 Offering 에 포함된 서비스 수준 계층을 1 년에 3 회 이상 충족할 수 없는 경우 고객은 부적합한 제품에 대한 주문을 해지할 수 있다. 해지 또는 중단되는 경우, Siemens 는 해당 Offering 에 대해 선납된 요금을 잔여 구독 기간에 비례하여 환불한다. 이 섹션에서 제공되는 구제 수단은 클라우드 서비스의 가용성과 관련하여 고객의 유일한 전용 구제책이 된다.