

# СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. Соглашение о качестве предоставляемых услуг

Настоящее Соглашение о качестве предоставляемых услуг для программ обслуживания (SLA) определяет показатели доступности системы, которых придерживается компания Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., также называемая Siemens Industry Software (далее – «SISW») при выпуске производственной версии каждой Программы обслуживания, доступной для подписки. Любые понятия, значение которых не раскрыто в данном документе, следует толковать в соответствии с определениями, данными в Соглашении о предоставлении облачных услуг (далее – «Соглашение»), заключенном между SISW и Клиентом.

Данное SLA не распространяется на программы обслуживания, для которых явно определены показатели доступности системы в соответствующих дополнительных соглашениях для программ обслуживания или для которых использование показателей настоящего соглашения о качестве предоставления услуг явно запрещено в Соглашении.

## 2. Определения

«**Простой**» обозначает суммарное время за Месяц, в течение которого производственная версия Программы обслуживания недоступна, кроме времени, обозначенного далее как «Исключенный простой».

«**Месяц**» – календарный месяц.

«**Стоимость подписки за месяц**» обозначает ежемесячную стоимость (или 1/12 годовой стоимости) подписки на Облачные услуги, которые не соответствуют показателям Доступности системы.

«**Плановый период технического обслуживания**» относительно Программы обслуживания обозначает плановый период, в течение которого SISW может запланировать простой для технического обслуживания Программы обслуживания в соответствии с положениями данного SLA.

## 3. Показатели Доступности системы и возмещение

### 3.1 Процесс подачи претензий, отчеты

Клиент может подавать претензии в объеме, описанном в таблице пункта 3.2 далее, в случае сбоя в работе системы SISW с целью достижения показателя Доступности системы, соответствующего программе обслуживания; возмещение по данной претензии Клиент может применить в следующем счете за пользование программой обслуживания, не соответствовавшей показателям доступности системы. Такое возмещение, предоставляемое Клиенту, должно быть единственным и исключительным средством защиты прав Клиента в случае, когда система SISW не соответствует показателю доступности системы для конкретной программы обслуживания.

Претензии согласно настоящему SLA должны подаваться добросовестно, путем отправки запроса на получение технической поддержки в течение тридцати (30) дней после окончания месяца, в котором SISW не обеспечила соответствие показателя доступности системы. Компания SISW имеет право отклонить все претензии, отправленные с нарушением указанного срока, а также SISW не будет нести дальнейших обязательств перед Клиентом относительно данного случая несоответствия показателя доступности системы для программы обслуживания.

SISW будет предоставлять клиенту ежемесячный отчет о доступности системы используемой программы обслуживания (i) по адресу электронной почты, с которой поступил запрос Клиента на адрес назначенного менеджера учетных записей SISW, (ii) через систему или (iii) через онлайн-портал, доступ к которому предоставлен клиентам, если и когда этот онлайн-портал доступен.

### 3.2 Показатель Доступности системы

Доступность системы (выраженная в процентах) = 
$$\frac{\text{время полезной работы (в секундах) в течение месяца}}{\text{общее время (в секундах) в течение месяца}}$$

Показатель доступности системы считается достигнутым, если программа обслуживания доступна для использования (i) 99,95 % всего времени при использовании Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» или (ii) 95 % всего времени при использовании Центра поддержки облачных услуг уровня «Стандарт».

Если компания SISW не обеспечила соответствие показателя доступности системы три (3) или более раз в календарном году, Клиент имеет право расторгнуть Соглашение без уплаты штрафа.

<b>Исключенный простой</b>	Суммарное время простоя в течение Месяца, которое можно отнести к следующим категориям:  (i) Плановый простой, включающий Плановый период технического обслуживания, который описан в статье 4 ниже; (ii) любой другой Плановый простой, описанный в статье 4, о котором Клиент был уведомлен не позднее чем за 24 часа до начала такого Планового простоя; (iii) недоступность, возникшая по причине, не зависящей от SISW при условии надлежащего контроля, например, в непредсказуемых и непредвиденных ситуациях, избежать которых невозможно даже при соблюдении разумных мер предосторожности.
<b>Плановый простой</b>	Простой в работе Программы обслуживания, запланированный компанией SISW, как указано в статье 4 «Периоды технического обслуживания Программы обслуживания» данного SLA.
<b>Общий период</b>	Общий период времени в течение Месяца, кроме периодов Исключенных простоев
<b>Период работоспособности</b>	Общий период в течение Месяца, когда Программа обслуживания пригодна для использования по назначению.

#### 4. Периоды технического обслуживания для программ обслуживания

Компания SISW может определить период простоя в течение Плановых периодов технического обслуживания или изменить периоды, перечисленные ниже; эти периоды будут считаться периодами Планового простоя. Термин «Местное время» относится к местоположению центра обработки данных, в котором размещена Программа обслуживания.

##### Teamcenter Rapidstart

<b>Периоды технического обслуживания</b>	
Плановые периоды технического обслуживания	Еженедельно, с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (ПТО)
Обновления	До 4 раз в год с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (ПТО)

##### Industrial Machinery Catalyst

<b>Периоды технического обслуживания</b>	
Плановые периоды технического обслуживания	Еженедельно, с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (Тихоокеанское поясное время - PST)
Обновления	До 4 раз в год с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)

## IntoSite

<b>Периоды технического обслуживания</b>	
Плановые периоды технического обслуживания	Еженедельно, с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)
Обновления	До 4 раз в год с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)

## NX Managed SaaS

<b>Периоды технического обслуживания</b>	
Плановые периоды технического обслуживания	Еженедельно, с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)
Обновления	До 4 раз в год с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)

## Omneo

<b>Периоды технического обслуживания</b>	
Плановые периоды технического обслуживания	Еженедельно, с 3:00 пятницы до 5:00 понедельника (PST)
Обновления	До 7 раз в год с 3:00 пятницы до 7:00 понедельника (PST)

SISW оставляет за собой право увеличить или изменить Плановые периоды технического обслуживания программ обслуживания. SISW будет использовать коммерчески оправданные меры, чтобы уведомить Клиента не позднее чем за 72 часа до начала Планового простоя программы обслуживания.