

服務層級合約

1. 服務合約

本服務項目之服務層級合約 (以下簡稱本「SLA」) 旨在擬定 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. (亦稱為 Siemens Industry Software, 以下簡稱「SISW」) 就提供訂閱之各個服務項目之生產版本, 所承諾的系統可用性指標。除別有規定外, 本合約的任何條款具有 SISW 與客戶簽訂之雲端服務合約 (以下簡稱「合約」) 所定之意義。

本 SLA 概不適用於系統可用性指標已於相應服務項目之適用補充條款與條件內明文規定的服務項目, 或服務層級適用性已於本合約內明文排除的服務項目。

2. 定義

「~~停機~~時間」係指服務項目的生產版本在一個月內無法使用的總時間, 但不列計下面定義之排除在外的停機時間。

「月」係指一個日曆月。

「~~月費~~」係指每個月 (或一年的 1/12) 為未達系統可用性指標之雲端服務所支付的訂閱費用。

「~~常規時間~~」係指 SISW 就服務項目, 可能安排停機時間以進行相關服務項目之維護或升級的常規時間範圍 (如本 SLA 之規定)。

3. ~~系統可用性指標~~

3.1 申請報告

如果 SISW 未能針對特定服務項目履行本 SLA 所規定之義務, 則客戶有權針對此服務項目請求本 SLA 中所述之任何補救措施。提供給客戶的任何補救措施, 應是客戶在 SISW 未能履行本 SLA 所規定之義務的情況下所能獲得的唯一補救措施。

依本 SLA 而進行之申請, 應秉持良善誠信原則為之, 並於 SISW 未能達到系統可用性指標之有關日曆月份結束後的三十 (30) 個工作日內, 提交支援案件。客戶未於指定時間範圍提交之任何申請, 將可能遭到 SISW 拒絕, 針對未能達到服務項目的系統可用性指標事宜, SISW 對客戶沒有進一步的義務。

SISW 將提供月報告給客戶, 用以說明適用服務項目的系統可用性, 並採下列方式之一: (i) 於其指派之 SISW 客戶經理接獲客戶之請求後, 以電子郵件提供; 或, (ii) 透過系統; 或 (iii) 透過提供給客戶之線上入口網站傳送 (倘若相關線上入口網站已可使用)。

3.2 系統可用性指標

$$\text{System Availability (expressed as a percentage)} = \frac{\text{Uptime (in seconds) during a Month}}{\text{Total Time (in seconds) during a Month}}$$

系統可用性指標於以下情況, 得視為成功達到: 適用服務項目 (i) 於 SISW 進階雲端支援部署時, 可用性百分比為 99.95%; 或 (ii) 於 SISW 標準雲端支援部署時, 可用性百分比為 95%。

若 SISW 在一個日曆年度內未能達到某個服務項目的系統可用性指標達三 (3) 次或以上, 則客戶有權終止本合約, 並且無任何罰款。

| | |
|---------|---|
| 排除的停機時間 | <p>在一個月內的所有停機時間，得歸因於下述情況者均屬之：</p> <p>(i) 本 SLA 第 4 條所述之常規維護時間範圍內的排定停機時間；</p> <p>(ii) 任何其他排定停機時間，且至少於該排定停機時間提前 24 小時通知客戶；或</p> <p>(iii) 由 SISW 合理控制範圍以外的因素造成的不可用情況，例如無法預測及無法預見的事件，在善盡合理責任的情況下仍無法避免者。</p> |
| 排定停機時間 | 由 SISW 排定之服務項目的停機時間，如本 SLA 第 4 條「服務項目之維護時間範圍」之規定。 |
| 總時間 | 一個月內的總時間，但不列計排除在外的停機時間 |
| 正常運行時間 | 一個月內服務項目可供生產使用的總時間。 |

4. 服務項目之維護時間

SISW 得將下列常規維護時間範圍期間指定為停機時間，這些期間將視為排定停機時間。若提及「當地時間」，係指服務項目在資料中心中所處的。

對於以下服務項目：

- : [Teamcenter](#)
- : [Teamcenter Rapidstart](#)
- : [Industrial Machinery Catalyst](#)
- : [Intosite](#)
- : [NX Managed SaaS](#)
- : [Polarion](#)

常規維護時間範圍為：

| 總維護時間 | |
|-------|---------------------------------------|
| 常規維護 | 美國太平洋時間每週星期五晚上 10 點至星期一凌晨 3 點 |
| 升級 | 每年最多 4 次，從美國太平洋時間星期五晚上 10 點至星期一凌晨 3 點 |

對於以下服務項目：

- : [Omneo](#)

常規維護時間範圍為：

| 總維護時間 | |
|-------|-------------------------------------|
| 常規維護 | 美國太平洋時間每週星期五凌晨 3 點至星期一凌晨 5 點 |
| 升級 | 每年最多 7 次，美國太平洋時間星期五凌晨 3 點至星期五上午 7 點 |

SISW 保留延長或變更服務項目之常規維護時間範圍的權利。SISW 應盡商業上合理努力，於服務項目排定停機時間發生前至少 72 小時前先行通知客戶。