

UMOWA OKREŚLAJĄCA POZIOM USŁUG DLA OFERT USŁUG

1. Umowa określająca poziom usług

Niniejsza Umowa Określająca Poziom Usług dla Ofert Usług (dalej „Umowa SLA”) określa wskaźniki Dostępności Systemu, które spółka Siemens Industry Software Inc., występująca także pod nazwą Siemens Industry Software (dalej „SISW”) zobowiązuje się zapewnić w produkcyjnej wersji każdej Oferty Usług oferowanej w ramach abonamentu. Wyrażenia, które nie zostały zdefiniowane inaczej w treści niniejszej Umowy SLA, mają znaczenia nadane im w Umowie o Świadczenie Usługi Chmury (dalej „Umowa”), zawartej pomiędzy SISW a Klientem.

Niniejsza Umowa SLA nie dotyczy Ofert Usług, dla których wskaźnik Dostępności Systemu określony jest bezpośrednio w mających zastosowanie dodatkowych warunkach takich Ofert Usług lub dla których zastosowanie wskaźników poziomu usług zostało wyraźnie wyłączone w treści Umowy.

2. Definicje

„**Niedostępność**” oznacza łączny czas w trakcie danego miesiąca, w którym Oferta Usług nie jest dostępna, przy czym nie dotyczy to Niedostępności Uzasadnionej zgodnie z poniższą definicją.

„**Miesiąc**” oznacza miesiąc kalendarzowy.

„**Miesięczne Opłaty Abonamentowe**” oznaczają miesięczne opłaty abonamentowe (lub w stosownych przypadkach stanowiące 1/12 rocznych opłat) wniesione z tytułu Usługi Chmury, która nie osiągnęła wartości wskaźnika Dostępności Systemu.

„**Okres Planowej Konserwacji**” oznacza w odniesieniu do Oferty Usług ustalony okres, w którym SISW może planować Niedostępność na potrzeby Konserwacji lub aktualizacji danej Oferty Usług, zgodnie z brzmieniem niniejszej Umowy SLA.

3. Wskaźniki Dostępności Systemu i uznanie środków

3.1 Proces zgłaszania roszczeń, sprawozdania

W przypadku niedotrzymania przez SISW jego obowiązków wynikających z niniejszej Umowy SLA dla konkretnej Oferty Usług Klientowi będą przysługiwać wszelkie środki ochrony prawnej opisane w niniejszej Umowie SLA względem tej Oferty Usług. Wszelkie środki ochrony prawnej przewidziane dla Klienta będą jedynymi i wyłącznymi środkami ochrony przysługującymi Klientowi w odniesieniu do niedotrzymania przez SISW jego obowiązków wynikających z niniejszej Umowy SLA.

Roszczenia o uznanie środków na podstawie niniejszej Umowy SLA muszą być składane w dobrej wierze, wraz z opisem sprawy uzasadniającym uznanie środków, w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia Miesiąca, w którym SISW nie osiągnęła wartości wskaźnika Dostępności Systemu. Roszczenia, których Klient nie zgłosił w podanym wyżej terminie, mogą zostać odrzucone przez SISW, a SISW nie będzie mieć wobec Klienta żadnych dodatkowych zobowiązań z tytułu nieosiągnięcia przez SISW wartości wskaźnika Dostępności Systemu danej Oferty Usług.

SISW przekaze Klientowi co miesiąc sprawozdanie opisujące Dostępność Systemu dla danej Oferty Usług: i) e-mailem na wniosek Klienta przekazany przypisanemu do Klienta specjalście SISW ds. obsługi klientów, ii) za pośrednictwem Systemu lub iii) za pośrednictwem portalu online udostępnionego klientom, w miarę dostępności takiego portalu.

3.2 Wskaźnik Dostępności Systemu

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

Uznaje się, że wskaźnik Dostępności Systemu został osiągnięty, jeżeli dana Oferta Usług jest dostępna do użytkowania przez i) 99,95% czasu w wypadku wdrożenia Wsparcia Premium SISW dla Chmury lub ii) 95% czasu w wypadku wdrożenia Wsparcia Standardowego SISW dla Chmury.

Jeśli SISW nie jest w stanie osiągnąć wartości wskaźnika Dostępności Systemu dla Oferty Usług trzy (3) lub więcej razy w ciągu roku kalendarzowego, Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty kary z tego tytułu.

Uzasadniona Niedostępność	Cały czas Niedostępności w trakcie Miesiąca, który wynika z: (i) Planowej Niedostępności w Okresie Planowej Konserwacji zgodnie z pkt. 4 niniejszej Umowy SLA; (ii) innej Planowej Niedostępności, o której Klient został zawiadomiony z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem; lub (iii) niedostępności wynikającej z czynników poza uzasadnioną kontrolą SISW, takich jak nieprzewidziane zdarzenia, których nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.
Planowa Niedostępność	Niedostępność Oferty Usług zaplanowana przez SISW zgodnie z pkt. 4 niniejszej Umowy SLA — „Okresy konserwacji dla Oferty Usług”
Łączny czas	Cały czas w ciągu Miesiąca minus czas Uzasadnionej Niedostępności
Czas aktywności	Cały czas w ciągu Miesiąca, podczas którego Oferta Usług jest dostępna do wykorzystania produkcyjnego.

4. Okres konserwacji dla oferty usług

SISW może wyznaczyć okres niedostępności w trakcie Okresu Planowej Konserwacji wskazane poniżej, a okresy takie będą zaliczane jako czas Planowej Niedostępności. Jeśli mowa jest o „czasie miejscowym”, dotyczy on lokalizacji centrum danych działającym jako host dla Oferty Usług.

Okresami Planowej Konserwacji będą:

Okres konserwacji	
Planowa Konserwacja	Co tydzień od 22:00 w piątek do 3:00 w poniedziałek czasu pacyficznego (US Pacific Time)
Aktualizacje wersji	Do czterech razy w roku od 22:00 w piątek do 3:00 w poniedziałek czasu pacyficznego (US Pacific Time)

SISW zastrzega sobie prawo do przedłużenia lub zmiany Okresów Planowej Konserwacji dla Ofert Usług. SISW dołoży komercyjnie uzasadnionych starań, by zawiadamiać Klienta o Planowej Niedostępności danej Oferty Usług z co najmniej 72-godzinnym wyprzedzeniem.