

# 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 Product Lifecycle Management 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 danej Oferty Usług, zgodnie z brzmieniem niniejszej Umowy SLA.

## 3. Wskaźniki Dostępności Systemu i uznanie środków

### 3.1 Proces zgłaszania roszczeń, sprawozdania

Jeśli SISW nie osiągnie wartości wskaźnika Dostępności Systemu w odniesieniu do określonej Oferty Usług, Klient może wystąpić o uznanie kwoty wskazanej w tabeli w pkt. 3.2; Klient może obniżyć o tę kwotę wartość przyszłej faktury za Ofertę Usług, która nie osiągnęła wartości wskaźnika Dostępności Systemu. Takie uznanie środków stanowi jedyny środek zaradczy przysługujący Klientowi z tytułu nieosiągnięcia przez SISW wartości wskaźnika Dostępności Systemu danej Oferty Usług.

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 przekaże Klientowi co miesiąc sprawozdanie opisujące Dostępność Systemu dla danej Oferty Usług: i) e-mailem na wniosek Klienta przekazany przypisanemu do Klienta specjalistcie 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

$$\text{Dostępność Systemu (wyrażona jako procent)} = \frac{\text{Czas aktywności (w sekundach) w Miesiącu}}{\text{Łączny czas (w sekundach) w Miesiącu}}$$

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 trzy (3) lub więcej razy w ciągu roku kalendarzowego, Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty kary z tego tytułu.

<b>Uzasadniona Niedostępność</b>	Cały czas Niedostępności w trakcie Miesiąca, który wynika z:  (i) Planowej Niedostępności, dla której w pkt. 4 poniżej opisano Okres Planowej Konserwacji; (ii) innej Planowej Niedostępności zgodnie z pkt. 4, 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.
<b>Planowa Niedostępność</b>	Niedostępność Oferty Usług zaplanowana przez SISW zgodnie z pkt. 4 niniejszej Umowy SLA — „Okresy konserwacji dla Oferty Usług”
<b>Łączny czas</b>	Cały czas w ciągu Miesiąca minus czas Uzasadnionej Niedostępności
<b>Czas aktywności</b>	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 lub okresy modernizacji 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.

##### Teamcenter Rapidstart

<b>Okres konserwacji</b>	
Okres Planowej Konserwacji	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)

##### Industrial Machinery Catalyst

<b>Okres konserwacji</b>	
Okres Planowej Konserwacji	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)

##### Intosite

<b>Okres konserwacji</b>	
Okres Planowej Konserwacji	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)

### NX Managed SaaS

<b>Okres konserwacji</b>	
Okres Planowej Konserwacji	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)

### Omneo

<b>Okres konserwacji</b>	
Okres Planowej Konserwacji	Co tydzień od 3:00 w piątek do 5:00 w poniedziałek czasu pacyficznego (US Pacific Time)
Aktualizacje wersji	Do siedmiu razy w roku w piątek od 3:00 do 7:00 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 zawiadomić Klienta o Planowej Niedostępności danej Oferty Usług z co najmniej 72-godzinnym wyprzedzeniem.