

# CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA OFERTAS DE SERVICIO

## 1. Contrato de nivel de servicio

Este Contrato de nivel de servicio (el "SLA", por sus siglas en inglés) establece las métricas de disponibilidad del sistema con las que Siemens Industry Software Inc., también conocida como Siemens Industry Software (que en lo sucesivo se denominará "SISW"), se compromete para la versión de producción de cada Oferta de servicio presentada para su suscripción. Los términos no definidos de otra forma en el presente Contrato tendrán los significados que se establecen en el Contrato de servicios en la nube (el "Contrato") suscrito entre SISW y el Cliente.

Este SLA no debe aplicarse a ninguna Oferta de servicio para la cual se haya definido explícitamente una métrica de disponibilidad del servicio en los Términos y condiciones complementarios correspondientes a dicha Oferta de servicio o para la cual se haya excluido explícitamente la aplicabilidad de las métricas de nivel de servicio en el Contrato.

## 2. Definiciones

**"Tiempo de inactividad"**: todo el tiempo a lo largo de un Mes durante el cual la versión de producción de una Oferta de servicio no está disponible, con excepción del tiempo de inactividad excluido, que se define más abajo.

**"Mes"**: un mes natural.

**"Cuotas de suscripción mensual"**: cuotas de suscripción mensual (o, si procede, una doceava parte de la cuota anual) pagadas por el Servicio en la nube que no han cumplido las métricas de disponibilidad del sistema.

**"Período de mantenimiento regular"**: con respecto a una Oferta de servicio, período regular durante el cual SISW puede programar el Tiempo de inactividad para el mantenimiento o la actualización de dicha Oferta de servicio, tal y como se establece en este SLA.

## 3. Métricas y abonos de disponibilidad del sistema

### 3.1 Proceso de reclamación, informes

El Cliente podrá reclamar cualquier reparación descrita en este SLA, en el caso de que SISW no cumpla sus obligaciones en virtud del presente SLA con respecto a la Oferta de servicio en cuestión. Cualquier reparación proporcionada al cliente será la única reparación a disposición del Cliente respecto al incumplimiento de las obligaciones de SISW en virtud del presente SLA.

Las reclamaciones relacionadas con este SLA deben ser realizadas de buena fe y mediante la presentación de un caso de asistencia durante los treinta (30) días siguientes al final del Mes relevante en el que SISW no ha cumplido la métrica de disponibilidad del sistema. SISW puede rechazar las reclamaciones del Cliente no efectuadas dentro del período de tiempo especificado. SISW ya no tendrá ningún tipo de obligación con el Cliente en relación con el incumplimiento de la métrica de disponibilidad del servicio para la Oferta de servicio.

SISW proporcionará al Cliente un informe mensual con la descripción de la disponibilidad del sistema para la Oferta de servicio pertinente ya sea (i) por correo electrónico, según la petición del Cliente al administrador de cuentas de SISW asignado, (ii) a través del sistema o (iii) a través de un portal en línea para los clientes, cuando dicho portal en línea esté disponible.

### 3.2 Métrica de disponibilidad del sistema

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

Se considerará que se ha cumplido la métrica de disponibilidad del sistema si la Oferta de servicio correspondiente está disponible para su uso (i) el 99,95 % del tiempo para las implementaciones de la asistencia en la nube premium de SISW o (ii) el 95 % del tiempo para las implementaciones de la asistencia en la nube estándar de SISW.

Si SISW no es capaz de cumplir la Métrica de disponibilidad del Sistema para una Oferta de servicio tres (3) o más veces en un año natural, el Cliente tendrá el derecho de rescindir el Contrato sin ningún tipo de penalización.

<b>Tiempo de inactividad excluido</b>	Todo el Tiempo de inactividad a lo largo de un Mes que se puede atribuir a: (i) un Tiempo de inactividad programado dentro de un Período de mantenimiento regular tal y como se describe en la sección 4 de este SLA; (ii) cualquier otro Tiempo de inactividad programado que haya sido notificado al Cliente como mínimo 24 horas antes de dicho Tiempo de inactividad programado o (iii) falta de disponibilidad provocada por factores externos al control razonable por parte de SISW, como acontecimientos impredecibles que no se podrían haber evitado incluso con el ejercicio de una diligencia razonable.
<b>Tiempo de inactividad programado</b>	Tiempo de inactividad para una Oferta de servicio que ha sido programado por SISW, tal y como se establece en la sección 4 de este SLA "Períodos de mantenimiento para las ofertas de servicio".
<b>Tiempo total</b>	Todo el tiempo a lo largo de un Mes, menos cualquier Tiempo de inactividad excluido.
<b>Tiempo de actividad</b>	Todo el tiempo a lo largo de un Mes en el que una Oferta de servicio está disponible para el uso en producción.

#### 4. Períodos de mantenimiento para las ofertas de servicio

SISW podrá designar un período de inactividad durante los Períodos de mantenimiento regular que se enumeran a continuación. Dichos períodos se considerarán un Tiempo de inactividad programado. Cuando se hace referencia a la "Hora local", se trata de la hora de la ubicación del centro de datos en el que se aloja la Oferta de servicio.

los Períodos de mantenimiento regular serán:

<b>Períodos de mantenimiento</b>	
Mantenimiento regular	Semanal, del viernes a las 22:00 horas al lunes a las 3:00 horas (hora del Pacífico de EE.UU.)
Actualizaciones	Hasta 4 veces al año, del viernes a las 22:00 horas al lunes a las 3:00 horas (hora del Pacífico de EE.UU.)

SISW se reserva el derecho a ampliar o modificar las horas de los Períodos de mantenimiento regular para las Ofertas de servicio. SISW hará uso de los medios comerciales que estén a su alcance para notificar al Cliente la incidencia de un Tiempo de inactividad programado para una Oferta de servicio con una antelación de 72 horas como mínimo.