

# サービス提供のサービスレベルアグリーメント

## 1. サービスレベルアグリーメント

本「サービス提供のサービスレベルアグリーメント」(以下「本SLA」という。)は、Siemens Industry Software Inc.、別名Siemens Industry Software(以下「SISW」という。)が、サブスクリプションで提供される各サービス提供のプロダクションバージョンに関して約束するシステム可用性指標を規定します。本SLAに定義されていない用語の意味は、SISWとお客様の間で締結されるクラウドサービス契約(以下「契約」という。)に規定されます。

本SLAは、当該サービス提供に適用される補足条件にシステム可用性指標が明示的に規定されているサービス提供、またはサービスレベル指標の適用範囲外と契約に明示されているサービス提供には適用されません。

## 2. 定義

「ダウンタイム」とは、月内でサービス提供のプロダクションバージョンが利用できない時間のうち、以下に定義する除外ダウンタイムを除くすべての時間を意味します。

「月」とは暦月を意味します。

「月間サブスクリプション料金」とは、システム可用性指標を満たさなかったクラウドサービスに対して支払われた1か月(または該当する場合、年の12分の1)のサブスクリプション料金を意味します。

「定期メンテナンス期間」とは、サービス提供に関して、SISWが本SLAの規定に従って当該サービス提供のメンテナンスまたはアップグレードのために予定するダウンタイムを意味します。

## 3. システム可用性指標とクレジット

### 3.1 請求プロセス、レポート

SISWが本SLAの下で特定のサービス提供に対する義務の履行を怠ったことに関して、お客様は、当該サービス提供に関して本SLAに記載されるいかなる救済に対しても権利を有するものとします。お客様に提供される救済は、SISWが本SLAの下で義務の履行を怠ったことに関して、お客様の利用できる唯一かつ排他的な救済です。

本SLAに基づく請求は、信義に従い誠実に、SISWがシステム可用性指標を満たさなかった当該月末より30日以内にサポートケースを提出することによって行われる必要があります。指定された期間内にお客様によって提出されなかった請求は、SISWによって拒否される場合があります。この場合、SISWは、その請求に関連するサービス提供のシステム可用性指標の不達成に関して、以後いっさいの責任を負いません。

SISWはお客様に対して、該当するサービス提供のシステム可用性を記述した月次レポートを、(i)お客様のSISWアカウントマネージャーの要求に応じて電子メールにより、(ii)システムを通じて、または(iii)お客様向けオンラインポータルが利用可能である場合には、当該オンラインポータルを通じて提供します。

### 3.2 システム可用性指標

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

システム可用性指標が達成されたと見なされるのは、該当するサービス提供が利用可能であった時間が、(i) SISWプレミアムクラウドサポート導入の場合は99.95%、または(ii) SISW標準クラウドサポート導入の場合は95%に達した場合です。

SISWがサービス提供のシステム可用性指標を暦年内に3回以上満たせなかった場合、お客様はペナルティなしに契約を終了させる権利を有します。

除外されるダウンタイム	<p>月内のダウンタイムのうち、以下に起因するものすべて。</p> <p>(i) 本SLAの4項に記載される定期メンテナンス期間内の予定されたダウンタイム。</p> <p>(ii) その他の予定されたダウンタイムで、実施より24時間以上前にお客様に通知されたもの、または</p> <p>(iii) 合理的な注意を払ったとしても避けることができなかった予測不能な事象など、SISWの合理的な支配を超えた要因によって生じる利用不可能性。</p>
予定されたダウンタイム	本SLAの4項「サービス提供のメンテナンス期間」の規定に基づいてSISWによって予定されるサービス提供のダウンタイム
合計時間	除外されるダウンタイムを除く月内の全時間。
アップタイム	サービス提供がプロダクション用途に利用可能であった月内のすべての時間。

#### 4. サービス提供のメンテナンス期間

SISWは、下記の定期メンテナンス期間中に、ダウンタイムの期間を指定することがあり、当該期間は予定されたダウンタイムと見なされます。ここで、「ローカル時刻」は、サービス提供がホストされているデータセンターの所在地を基準とします。

定期メンテナンス期間は次のとおりです。

メンテナンス期間	
定期メンテナンス	毎週金曜午後10:00～月曜午前3:00 (米国太平洋標準時)
アップグレード	年間4回まで、金曜午後10:00～月曜午前3:00 (米国太平洋標準時)

SISWは、サービス提供に対する定期メンテナンス期間の時間を延長または変更する権利を有します。SISWは、サービス提供の予定されたダウンタイムの発生より72時間以上前にお客様に通知するために、商業的に合理的な努力を行います。