

# ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX OFFRES DE SERVICE

## 1. Accord de niveau de service

Le présent Accord de niveau de service relatif aux Offres de service (« SLA ») énonce les paramètres de disponibilité du système que la société Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., aussi dénommée Siemens Industry Software (ci-après désigné sous le nom de « SISW »), s'engagera à respecter pour la version de production de chaque Offre de service proposée pour l'abonnement. Tous les termes qui ne sont pas autrement définis dans les présentes ont la signification énoncée dans le Contrat de services cloud (« Contrat ») conclu entre SISW et le Client.

Le présent SLA ne s'applique pas aux Offres de service pour lesquelles des paramètres de disponibilité du système sont explicitement énoncés dans les Conditions générales supplémentaires relatives auxdites Offres de service, ou pour lesquelles l'applicabilité des paramètres de niveau de service est explicitement exclue dans le Contrat.

## 2. Définitions

« **Temps d'indisponibilité** » renvoie à tout le temps, sur un mois, au cours duquel la version de production d'une Offre de service est indisponible, à l'exception du temps d'indisponibilité exclu, tel que défini ci-dessous.

« **Mois** » renvoie à un mois civil.

« **Frais d'abonnement mensuels** » renvoie aux frais d'abonnement mensuels (ou, le cas échéant, 1/12 des frais d'abonnement annuels) payés pour le Service cloud qui n'a pas respecté les paramètres de disponibilité du système.

« **Fenêtre de maintenance normale** » renvoie, dans le cadre d'une Offre de service, à la période normale au cours de laquelle SISW peut planifier des Temps d'indisponibilité à des fins de maintenance de ladite Offre de service, tel qu'énoncé dans le présent SLA.

## 3. Paramètres de disponibilité du système et crédits

### 3.1 Processus de réclamation et rapports

Le Client peut demander un crédit sur le montant décrit dans le tableau de la section 3.2 ci-dessous dans l'éventualité où SISW ne parviendrait pas à respecter un paramètre de disponibilité du système concernant une Offre de service en particulier, ledit crédit pouvant être appliqué par le Client sur une future facture relative à l'Offre de service qui n'a pas respecté le paramètre de disponibilité du système. Un tel crédit fourni au Client sera le seul et unique recours à la disposition du Client en cas de défaillance de SISW à respecter un paramètre de disponibilité du système pour une Offre de service.

Les réclamations effectuées en vertu du présent SLA doivent être formulées en toute bonne foi, par soumission d'un dossier d'assistance dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné au cours duquel SISW n'a pas respecté le paramètre de disponibilité du système. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par SISW, et aucune autre obligation envers le client n'incombera à SISW concernant ce non-respect du paramètre de disponibilité du système pour l'Offre de service.

SISW communiquera au Client un rapport mensuel décrivant la disponibilité du système pour une Offre de service applicable, soit (i) par voie électronique à la suite d'une demande du Client à son responsable de compte SISW assigné, soit (ii) via le système, soit (iii) via un portail en ligne mis à la disposition des clients, si et quand ledit portail en ligne deviendra disponible.

### 3.2 Paramètre de disponibilité du système

$$\text{Disponibilité du système (exprimé en pourcentage)} = \frac{\text{Disponibilité (en secondes) durant un mois}}{\text{Temps total (en secondes) durant un mois}}$$

Le paramètre de disponibilité du système sera considéré comme respecté si l'Offre de service applicable est utilisable (i) 99,95 % du temps pour les déploiements à Assistance cloud premium de SISW ou (ii) 95 % du temps pour les déploiements à Assistance cloud standard de SISW.

Si SISW est dans l'impossibilité de respecter le paramètre de disponibilité du système au moins trois (3) fois dans une année civile, le Client est alors en droit de résilier le Contrat sans pénalité.

<b>Temps d'indisponibilité exclu</b>	Il s'agit de l'ensemble du temps d'indisponibilité, sur un mois, qui est attribuable à l'un ou l'autre des éléments ci-dessous :  (i) un temps d'indisponibilité prévu pour lequel une fenêtre de maintenance normale est décrite dans la section 4 ci-dessous (ii) tout autre temps d'indisponibilité prévu en vertu de la section 4 pour lequel le Client a été averti au moins 24 heures avant ledit temps d'indisponibilité (iii) une indisponibilité due à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de SISW, telle que des événements imprévisibles qui ne pourraient pas avoir été évités même en faisant preuve de diligence raisonnable.
<b>Temps d'indisponibilité prévu</b>	Temps d'indisponibilité pour une Offre de service qui est prévu par SISW, tel qu'énoncé dans la section 4 du présent Accord de niveau de service, « Fenêtres de maintenance pour les Offres de service »
<b>Temps total</b>	Ensemble du temps d'un mois, moins tout temps d'indisponibilité exclu
<b>Temps de disponibilité</b>	Ensemble du temps d'un mois au cours duquel une Offre de service est disponible à des fins de production

#### 4. Fenêtres de maintenance pour les Offres de service

SISW peut désigner des périodes d'indisponibilité pendant les fenêtres de maintenance normales ou les périodes de mise à niveau indiquées ci-dessous, et lesdites périodes seront considérées comme des temps d'indisponibilité prévus. Toute référence à une « heure locale » renvoie à l'emplacement du centre de données où l'Offre de service est hébergée.

##### Teamcenter Rapidstart

Fenêtres de maintenance	
Fenêtre de maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 4 fois par an, du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique

##### Catalyseur d'équipements industriels

Fenêtres de maintenance	
Fenêtre de maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 4 fois par an, du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique

##### Intosite

Fenêtres de maintenance	
Fenêtre de maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 4 fois par an, du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique

## SaaS géré par NX

<b>Fenêtres de maintenance</b>	
Fenêtre de maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 4 fois par an, du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique

## Omneo

<b>Fenêtres de maintenance</b>	
Fenêtre de maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 03 h 00 au lundi 05 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 7 fois par an, du vendredi 03 h 00 au vendredi 07 h 00, heure normale du Pacifique

SISW se réserve le droit d'étendre ou de modifier les horaires des fenêtres de maintenance normale relatives aux Offres de service. SISW déploiera des efforts commercialement raisonnables pour avertir le Client au moins 72 heures avant la survenue d'un temps d'indisponibilité prévu pour une Offre de service donnée.