

# 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 Product Lifecycle Management 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請求金額

### 3.1 請求プロセス、レポート

お客様は、SISW が特定のサービス提供に関してシステム可用性指標を満たせなかった場合、下記 3.2 項の表に記載された金額を請求することができます。お客様はこの金額を、システム可用性指標を満たさなかったサービス提供に関連する以後の請求に対して使用することができます。お客様に提示される金額は、SISW がサービス提供に関するシステム可用性指標を満たせなかったことに対する唯一かつ排他的救済です。

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、以後いつ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) 下記 4 項に記述された定期メンテナンス期間中の予定されたダウンタイム、</p> <p>(ii) 4 項に基づく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、定期メンテナンス期間中または下記のアップグレード期間中に、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。

##### Teamcenter Rapidstart

メンテナンス期間	
定期メンテナンス期間	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)

##### Industrial Machinery Catalyst

メンテナンス期間	
定期メンテナンス期間	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)

##### IntoSite

メンテナンス期間	
定期メンテナンス期間	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)

## NX Managed SaaS

メンテナンス期間	
定期メンテナンス期間	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）

## Omneo

メンテナンス期間	
定期メンテナンス期間	毎週金曜午前 3:00～月曜午前 5:00（米国太平洋標準時）
アップグレード	年間 7 回まで、金曜午前 3:00～金曜午前 7:00（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。