

SERVICE LEVEL AGREEMENT FÜR SERVICEANGEBOTE

1. Service Level Agreement

In diesem Service Level Agreement für Serviceangebote („SLA“) werden die Systemverfügbarkeitsmetriken beschrieben, zu deren Einhaltung sich die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. bzw. Siemens Industry Software (im Folgenden als „SISW“ bezeichnet) für die Produktivversion des jeweils im Abonnement angebotenen Serviceangebots verpflichtet. Für Begriffe, die hier nicht anders definiert sind, gelten die Definitionen der von SISW und dem Auftraggeber geschlossenen Vereinbarung für Cloud-Services (die „Vereinbarung“).

Dieses SLA hat keine Gültigkeit für ein Serviceangebot, in dessen ergänzenden Bedingungen ausdrücklich eine Systemverfügbarkeitsmetrik genannt wird oder für das Systemverfügbarkeitsmetriken gemäß der Vereinbarung ausdrücklich nicht anwendbar sind.

2. Definitionen

„**Ausfallzeiten**“ sind die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats, während der die Produktivversion eines Serviceangebots nicht verfügbar ist. Ausgenommen hiervon sind die weiter unten definierten Ausgeschlossenen Ausfallzeiten.

Der Begriff „**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

„**Monatliche Abonnementgebühren**“ sind die monatlichen (bzw. 1/12 der jährlichen) Abonnementgebühren, die für den Cloud-Service entrichtet werden, in Bezug auf den die Systemverfügbarkeitsmetriken nicht eingehalten wurden.

„**Regelmäßiges Wartungsfenster**“ bezeichnet in Bezug auf ein Serviceangebot den regelmäßigen Zeitraum, in dem SISW gemäß dieser SLA Ausfallzeiten für die Wartung dieses Serviceangebots vorsehen kann.

3. Systemverfügbarkeitsmetriken und Gutschriften

3.1 Ansprüche, Berichte

Der Auftraggeber kann bei Nichteinhaltung der Systemverfügbarkeitsmetrik in Bezug auf ein bestimmtes Serviceangebot seitens SISW eine Gutschrift in einer der Tabellen in Abschnitt 3.2 entsprechenden Höhe verlangen. Diese Gutschrift kann vom Auftraggeber auf eine künftige Rechnung für das Serviceangebot angerechnet werden, in Bezug auf welches die Systemverfügbarkeitsmetrik nicht eingehalten wurde. Eine solche dem Auftraggeber gewährte Gutschrift stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Auftraggebers bei Nichterfüllung der Systemverfügbarkeitsmetrik für das Serviceangebot seitens SISW dar.

Ansprüche im Rahmen dieses SLA müssen in gutem Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des Monats, in dem SISW die Systemverfügbarkeitsmetrik nicht eingehalten hat, geltend gemacht werden. Ansprüche, die vom Auftraggeber nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums geltend gemacht werden, können von SISW abgelehnt werden. In diesem Fall besteht seitens SISW gegenüber dem Auftraggeber keine weitere Verpflichtung in Bezug auf diese Nichterfüllung der Systemverfügbarkeitsmetrik.

SISW legt dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht vor, in dem die Systemverfügbarkeit eines entsprechenden Serviceangebots beschrieben wird, und zwar entweder (i) per E-Mail auf Anforderung des Auftraggebers bei dessen SISW Account Manager, (ii) über das System oder (iii) über ein Online-Portal, zu dem der Auftraggeber Zugang erhält, sofern und soweit ein solches Portal verfügbar ist.

3.2 Systemverfügbarkeitsmetrik

$$\text{Systemverfügbarkeit (in Prozent)} = \frac{\text{Betriebszeit (in Sekunden) während eines Monats}}{\text{Gesamtzeit (in Sekunden) während eines Monats}}$$

Die Systemverfügbarkeitsmetrik gilt als erfüllt, wenn das betreffende Serviceangebot (i) im Fall der Bereitstellung von SISW Premium Cloud Support 99,95 % der Zeit bzw. (ii) im Fall der Bereitstellung von SISW Standard Cloud Support 95 % der Zeit verfügbar ist.

Erfüllt SISW die Systemverfügbarkeitsmetrik in einem Kalenderjahr dreimal (3-mal) oder öfter nicht, hat der Auftraggeber das Recht, die Vereinbarung entschädigungsfrei zu kündigen.

Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Die gesamten Ausfallzeiten in einem Monat, die zurückzuführen sind auf: (i) Planmäßige Ausfallzeiten, für die in Abschnitt 4 ein Regelmäßiges Wartungsfenster angegeben ist, (ii) sonstige Planmäßige Ausfallzeiten gemäß Abschnitt 4, über die der Auftraggeber mindestens 24 Stunden im Voraus benachrichtigt wurde, oder (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SISW entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können.
Planmäßige Ausfallzeiten	Die Ausfallzeiten für ein Serviceangebot, die SISW gemäß Abschnitt 4 dieser SLA, „Wartungsfenster für Serviceangebote“ angesetzt hat.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats mit Ausnahme der <u>Ausgeschlossenen Ausfallzeiten</u> .
Betriebszeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats, während der ein Serviceangebot für die produktive Nutzung verfügbar ist.

4. Wartungsfenster für Serviceangebote

SISW kann innerhalb der nachfolgend aufgeführten Regelmäßigen Wartungsfenster oder Aktualisierungszeiträume einen Ausfallzeitraum vorsehen. Solche Zeiträume gelten als Planmäßige Ausfallzeiten. Sofern „Zeitzone“ angegeben werden, beziehen sich diese auf den Standort des Rechenzentrums, in dem das Serviceangebot gehostet wird.

Teamcenter Rapid Start

Wartungsfenster	
Regelmäßiges Wartungsfenster	Wöchentlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu viermal jährlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

Catalyst-Lösung für Industriemaschinen

Wartungsfenster	
Regelmäßiges Wartungsfenster	Wöchentlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu viermal jährlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

Intosite

Wartungsfenster	
Regelmäßiges Wartungsfenster	Wöchentlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu viermal jährlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

NX Managed SaaS

Wartungsfenster	
Regelmäßiges Wartungsfenster	Wöchentlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu viermal jährlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

Omneo

Wartungsfenster	
Regelmäßiges Wartungsfenster	Wöchentlich von Freitag 03:00 Uhr bis Montag 05:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu siebenmal jährlich von Freitag 03:00 Uhr bis Freitag 07:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

SISW behält sich das Recht vor, die Zeiträume der Regelmäßigen Wartungsfenster für Serviceangebote zu verlängern oder zu ändern. SISW unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den Auftraggeber mindestens 72 Stunden vor dem Beginn Planmäßiger Ausfallzeiten für ein Serviceangebot hiervon in Kenntnis zu setzen.