

SERVICE LEVEL AGREEMENT VOOR SERVICEPRODUCTEN

1. Service Level Agreement

In deze Service Level Agreement voor Serviceproducten (de 'SLA') zijn de Systeembeschikbaarheidspercentages vastgelegd waartoe Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ook bekend als Siemens Industry Software (hierna in dit document 'SISW' genoemd) zich verplicht voor de productieversie van elk Serviceproduct dat als abonnement wordt aangeboden. Alle termen die hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die wordt beschreven in de Cloud Services Overeenkomst (de 'Overeenkomst') die wordt gesloten tussen SISW en de Klant.

Deze SLA is niet van toepassing op Serviceproducten waarvoor expliciet een Systeembeschikbaarheidspercentage wordt vermeld in de van toepassing zijnde Aanvullende algemene voorwaarden voor het betreffende Serviceproduct of waarvoor in de Overeenkomst expliciet wordt vermeld dat een Systeembeschikbaarheidspercentage niet van toepassing is.

2. Definities

'Downtime' betekent alle tijd in een Maand dat de productieversie van een Serviceproduct niet beschikbaar is, met uitzondering van Uitgesloten downtime, zoals hieronder wordt gedefinieerd.

'Maand' betekent een kalendermaand.

'Maandelijks abonnementsstarief' betekent de maandelijkse (of, indien van toepassing, 1/12 van de jaarlijkse) abonnementskosten die worden betaald voor de Cloud Service waarvoor het Systeembeschikbaarheidspercentage niet werd gehaald.

'Periodiek onderhoudsvenster' betekent, met betrekking tot een Serviceproduct, de regelmatig terugkerende periode waarin SISW Downtime kan plannen voor onderhoud van het betreffende Serviceproduct, zoals vastgelegd in deze SLA.

3. Systeembeschikbaarheidspercentage en tegoeden

3.1 Claimproces, rapporten

De Klant kan een tegoed claimen ter waarde van het bedrag dat wordt aangegeven in de tabel in Artikel 3.2 hieronder indien SISW het Systeembeschikbaarheidspercentage voor een specifiek Serviceproduct niet haalt. De Klant kan dit tegoed gebruiken om een toekomstige factuur voor het Serviceproduct te voldoen waarvoor het Systeembeschikbaarheidspercentage niet werd gehaald. Een dergelijk aan de Klant verstrekt tegoed is de enige en exclusieve remedie die beschikbaar is voor de Klant wanneer SISW niet voldoet aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor het Serviceproduct.

Claims in het kader van deze SLA dienen te goeder trouw te worden ingediend, door binnen dertig (30) dagen na het einde van de Maand waarin SISW niet aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voldeed een supportcase in te dienen. Alle claims die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door SISW worden afgewezen en SISW heeft geen verdere verplichtingen aan de Klant met betrekking tot het niet voldoen aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor dat Serviceproduct.

SISW verstrekt de Klant maandelijks een rapport waarin de Systeembeschikbaarheid voor het betreffende Serviceproduct wordt beschreven, (i) per e-mail na een verzoek van de Klant aan de hem toegewezen SISW accountmanager, (ii) via het Systeem of (iii) via een online portal dat beschikbaar is gesteld aan de Klant, indien en wanneer een dergelijk online portal beschikbaar komt.

3.2 Systeembeschikbaarheidspercentage

Systeembeschikbaarheidspercentages (uitgedrukt als percentage)

$$= \frac{\text{Uptime (in seconden) tijdens een Maand}}{\text{Totale Tijd (in seconden) tijdens een Maand}}$$

Het Systeembeschikbaarheidspercentage wordt geacht te zijn gehaald indien het betreffende Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik: (i) 99,95% van de tijd voor SISW Premium Cloud Support implementaties of (ii) 95% van de tijd voor

SISW Standard Cloud Support implementaties.

Indien SISW drie (3) of meer keren in een kalenderjaar niet in staat is om het Systeembeschikbaarheidspercentage te halen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst zonder boete te beëindigen.

Uitgesloten downtime	Alle Downtime gedurende een Maand die toe te schrijven is aan: (i) a Geplande downtime waarvoor een Periodiek onderhoudsvenster is vastgelegd in Artikel 4 hieronder; (ii) alle andere Geplande downtime volgens Artikel 4 waarvan de Klant minstens 24 uur vóór de Geplande downtime op de hoogte is gesteld; of (iii) downtime ten gevolge van factoren waarover SISW redelijkerwijze geen controle heeft, zoals onvoorspelbare en onvoorziene gebeurtenissen die zelfs met redelijke zorg en inspanning niet hadden kunnen worden vermeden.
Geplande downtime	Downtime voor een Serviceproduct die is gepland door SISW zoals beschreven in Artikel 4 van deze SLA, 'Onderhoudsvensters voor Serviceproducten'
Totale tijd	Alle tijd gedurende een Maand, met uitzondering van Uitgesloten downtime
Uptime	Alle tijd gedurende een Maand waarin een Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik tijdens de productie.

4. Onderhoudsvensters voor Serviceproducten

SISW kan een downtimeperiode aanwijzen tijdens de Periodieke onderhoudsvensters of upgradeperiodes zoals hieronder aangegeven; dergelijke perioden gelden als Geplande downtime. Waar gesproken wordt van 'Lokale tijd', verwijst dit naar de locatie van het datacenter waar het Serviceproduct wordt gehost.

Teamcenter Rapidstart

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoudsvenster	Wekelijks van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot viermaal per jaar van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time

Industrial Machinery Catalvst

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoudsvenster	Wekelijks van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot viermaal per jaar van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time

IntoSite

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoudsvenster	Wekelijks van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot viermaal per jaar van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time

NX Managed SaaS

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoudsvenster	Wekelijks van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot viermaal per jaar van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time

Omneo

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoudsvenster	Wekelijks van vrijdag 3.00 uur tot maandag 5.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot zeven keer per jaar van vrijdag 3.00 uur tot vrijdag 7.00 US Pacific Time

SISW behoudt zich het recht voor om de perioden te verlengen of de tijden van Periodieke onderhoudsvensters voor Serviceproducten te wijzigen. SISW zal binnen commercieel redelijke grenzen de Klant tenminste 72 uur vóór de Geplande downtime voor een Serviceproduct hiervan op de hoogte stellen.