

服务产品服务级别协议

1. 服务级别协议

本服务产品服务级别协议 (“SLA”) 规定了相关系统可用性指标, Siemens Industry Inc., 又被称为 Siemens Industry Software (以下简称“SISW”) 会将其落实到为订购提供的每个服务产品的生产版本中。本协议下未另行给出定义的任何术语具有在 SISW 和客户所订立的云服务协议 (“云服务协议”) 下所载列的含义。

本 SLA 不适用于系统可用性指标已明确载列于其适用补充条款及条件下的, 或本协议下已明确排除服务级别指标的任何服务产品。

2. 定义

“**停机时间**”指, 对于某一特定月份而言, 服务产品的生产版本不可用的总计时间, 不包括下述定义的除外停机时间。

“**月份**”指公历月。

“**每月订购费用**”指为未能达到系统可用性指标的云服务支付的每月 (或每年总时间的 1/12, 如适用) 订购费用。

“**定期维护期间**”指, 对于服务产品而言, 本 SLA 所载列的 SISW 可预定用于此类服务产品维护或升级的停机时间的固定期间。

3. 系统可用性指标及抵减

3.1 索赔流程及报告

若 SISW 未能履行其在本 SLA 下有关某一服务产品的义务, 则客户有权就该服务产品主张本 SLA 中所述的任何救济。因 SISW 未能履行其在本 SLA 下的义务而向客户提供的任何救济应为客户可获得的唯一及排他性救济。

本 SLA 下的索赔必须于 SISW 未达到系统可用性指标的相关月份结束后三十 (30) 日内以诚信友好的方式提起, 且同时提交辅助案例。任何未能由客户在指定期间提起的索赔都可能被 SISW 拒绝, 且 SISW 对此类未能达到系统可用性指标的服务产品不再向客户负有任何义务。

SISW 将以下述方式就适用服务产品的系统可用性向客户提交月度报告: (i) 经客户要求以邮件方式提交至其指定的 SISW 客户经理, (ii) 通过系统, 或 (iii) 通过向客户提供的门户网站, 前提是此类门户网站可用。

3.2 系统可用性指标

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

如果适用服务产品的可用时间满足以下条件，则将视为已成功达到系统可用性指标：(i) SISW 高级云支持部署可用时间达 99.95%，或 (ii) SISW 标准云支持部署可用时间达 95%。

如果 SISW 在某一特定日历年度内有三 (3) 次或以上未能达到某一服务产品的系统可用性指标，那么，客户将有权终止本协议，且免受处罚。

除外停机时间	<p>某一特定月份内的以下全部停机时间可归为除外停机时间：</p> <p>(i) 定期维护期间的预定停机时间（如本 SLA 第 4 条所述）；</p> <p>(ii) 已至少提前 24 小时告知客户的任何其他预定停机时间；或</p> <p>(iii) 不可用性由 SISW 合理控制之外的因素所致，例如，即使在合理谨慎的情况下仍无法避免的不可预测和不可预见的事件。</p>
预定停机时间	本 SLA 第 4 条“服务产品维护期间”下所载列的由 SISW 所预定的用于服务产品的停机时间。
总时间	某一月份的总计时间，减去除外停机时间。
正常运行时间	服务产品在某一月份内可供运行使用的总计时间。

4. 服务产品维护期间

SISW 可指定下述所列的定期维护期间的停机期限，此类期限将被视为预定停机时间。如果引用了“当地时间”，则指托管服务产品的数据中心的所在地。

定期维护期间：

维护期间	
定期维护	每周星期五晚上 10:00 至星期一凌晨 3:00（美国太平洋时间）
升级	每年最多 4 次，星期五晚上 10:00 至星期一凌晨 3:00（美国太平洋时间）

SISW 保留延长或变更服务产品定期维护期间时间的权利。对于适用于服务产品的预定停机时间，SISW 将尽商业上合理的努力至少提前 72 小时告知客户。