

# ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA OFERTAS DE SERVIÇO

## 1. Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço para Ofertas de Serviço (este “SLA”) estabelece as métricas de Disponibilidade do Sistema com as quais a Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., também conhecida como Siemens Industry Software (doravante denominada “SISW”), se comprometerá para a versão do produto de cada Oferta de Serviço oferecida para assinatura. Quaisquer termos não definidos de outra forma no presente instrumento terão os significados estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços de Nuvem (o “Contrato”) firmado entre a SISW e o Cliente.

Este SLA não se aplicará a nenhuma Oferta de Serviço para a qual uma métrica de Disponibilidade do Sistema esteja expressamente definida nos Termos e Condições Complementares aplicáveis para a referida Oferta de Serviço ou para a qual a aplicabilidade das métricas de nível de serviço seja expressamente excluída do Contrato.

## 2. Definições

“**Tempo de inatividade**” significa todo o tempo durante um Mês em que a versão do produto de uma Oferta de Serviço esteja indisponível, exceto para o Tempo de inatividade excluído, conforme definido abaixo.

“**Mês**” significa um mês-calendário.

“**Taxas de assinatura mensal**” são as taxas de assinatura mensal (ou, caso aplicável, 1/12 da taxa anual) pagas para o Serviço de Nuvem que não atendeu às métricas de Disponibilidade do Sistema.

“**Janela de manutenção regular**” significa, no que diz respeito a uma Oferta de Serviço, o período normal durante o qual a SISW pode agendar um Tempo de inatividade para a manutenção de tal Oferta de Serviço, conforme estabelecido neste SLA.

## 3. Créditos e Métricas de Disponibilidade do Sistema

### 3.1 Processo de reivindicação, Relatórios

O Cliente pode reivindicar crédito no valor descrito na tabela da Seção 3.2 abaixo, caso a SISW não atenda à métrica de Disponibilidade do Sistema relativa a uma Oferta de Serviço específica, sendo que tal crédito poderá ser aplicado pelo Cliente a uma próxima fatura referente à Oferta de Serviço que não atendeu à métrica de Disponibilidade do Sistema. Tal crédito fornecido ao Cliente será o único e exclusivo recurso disponível ao Cliente pelo não cumprimento da métrica de Disponibilidade do Sistema para a Oferta de Serviço por parte da SISW.

As reivindicações nos termos do presente SLA deverão ser feitas de boa-fé e por meio do envio de um caso de suporte dentro de 30 (trinta) dias após o término do Mês pertinente em que a SISW não atendeu à métrica de Disponibilidade do Sistema. Quaisquer reivindicações não enviadas pelo Cliente dentro do prazo especificado serão negadas pela SISW e a SISW não terá nenhuma outra obrigação com o Cliente no referente a esse não cumprimento da métrica de Disponibilidade do Sistema para a Oferta de Serviço.

A SISW fornecerá ao Cliente um relatório mensal descrevendo a Disponibilidade do Sistema para uma Oferta de Serviço aplicável (i) por e-mail, após a solicitação do Cliente ao seu gerente de conta SISW designado, (ii) através do Sistema, ou (iii) através de um portal online disponibilizado aos clientes, se e quando tal portal online for disponibilizado.

### 3.2 Métrica de Disponibilidade do Sistema

$$\text{Disponibilidade do Sistema (expresso como percentagem)} = \frac{\text{Tempo de atividade (em segundos) durante o Mês}}{\text{Tempo Total (em segundos) durante o Mês}}$$

A métrica de Disponibilidade do Sistema será considerada atendida com êxito se a Oferta de Serviço aplicável estiver disponível para uso (i) 99,95% do tempo para implantações de Suporte de Nuvem Premium da SISW ou (ii) 95% do tempo para implantações de Suporte de Nuvem Básico da SISW.

Caso a SISW não possa cumprir a métrica de Disponibilidade do Sistema 3 (três) vezes ou mais durante um ano calendário, o Cliente terá o direito de rescindir o Contrato sem qualquer penalização.

<b>Tempo de inatividade excluído</b>	<p>Todo o Tempo de Inatividade durante um Mês que seja atribuído a:</p> <p>(i) Tempo de inatividade programado para o qual uma Janela de manutenção regular esteja descrita na Seção 4 abaixo;</p> <p>(ii) qualquer outro Tempo de inatividade programado, de acordo com a Seção 4, para o qual o Cliente tenha sido notificado com pelo menos 24 horas de antecedência a esse Tempo de inatividade programado; ou</p> <p>(iii) indisponibilidade causada por fatores fora do controle razoável da SISW, tais como eventos inesperados e imprevisíveis que não poderiam ter sido evitados mesmo com o devido cuidado exercido.</p>
<b>Tempo de inatividade programado</b>	Tempo de inatividade para uma Oferta de Serviço que é programado pela SISW, conforme previsto na Seção 4 deste SLA, “Janelas de manutenção para Ofertas de Serviço”
<b>Tempo total</b>	Todo o tempo durante um Mês, menos qualquer Tempo de inatividade excluído
<b>Tempo de atividade</b>	Todo o tempo durante um Mês em que uma Oferta de Serviço está disponível para uso de produção.

#### 4. Janelas de Manutenção para Ofertas de Serviço

A SISW poderá designar um período de tempo de inatividade durante as Janelas de manutenção regular ou períodos de atualização relacionados abaixo, sendo tais períodos considerados Tempo de inatividade programado. Onde houver referência a “Horário local”, significa o local do centro de dados em que a Oferta de Serviço está hospedada.

##### Teamcenter Rapidstart

<b>Janelas de manutenção</b>	
Janela de manutenção regular	Semanalmente, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)
Atualizações	Até 4 vezes por ano, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)

##### Industrial Machinery Catalyst

<b>Janelas de manutenção</b>	
Janela de manutenção regular	Semanalmente, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)
Atualizações	Até 4 vezes por ano, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)

##### Intosite

<b>Janelas de manutenção</b>	
Janela de manutenção regular	Semanalmente, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)
Atualizações	Até 4 vezes por ano, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)

## NX Managed SaaS

<b>Janelas de manutenção</b>	
Janela de manutenção regular	Semanalmente, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)
Atualizações	Até 4 vezes por ano, das 22:00h de sexta-feira às 3:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)

## Omneo

<b>Janelas de manutenção</b>	
Janela de manutenção regular	Semanalmente, das 3:00h de sexta-feira às 5:00h de segunda-feira, horário do Pacífico (EUA)
Atualizações	Até 7 vezes por ano, das 3:00h de sexta-feira às 7:00h de sexta-feira, horário do Pacífico (EUA)

A SISW reserva-se o direito de prorrogar ou alterar os horários das Janelas de manutenção regular das Ofertas de Serviço. A SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para notificar o Cliente pelo menos 72 horas antes da ocorrência de um Tempo de inatividade programado para uma Oferta de Serviço.