

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚROVNĚ SLUŽEB PRO NABÍDKY SLUŽEB

1. Smlouva o poskytování úrovně služeb

Tato smlouva o poskytování úrovně služeb (dále jen „tato smlouva SLA“) stanoví metriku dostupnosti systému, ke které se společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., známá také jako Siemens Industry Software (dále jen „SISW“), zaváže u produkční verze jednotlivých nabídek služeb nabízených k předplatnému. Veškeré termíny, které nejsou v této smlouvě definovány jinak, budou mít význam uvedený ve smlouvě o cloudových službách (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi společností SISW a zákazníkem.

Tato smlouva SLA se nebude vztahovat na nabídky služeb, k nimž je metrika dostupnosti systému výslovně stanovena v příslušných dodatečných podmínkách pro danou nabídku služeb a u nichž je uplatnění metriky úrovně služeb ve smlouvě výslovně vyloučeno.

2. Definice

„**Prostoj**“ znamená všechny čas během měsíce, při němž je produkční verze nabídky služeb nedostupná, a to s výjimkou vyhrazeného prostoje dle níže uvedené definice.

„**Měsíc**“ znamená kalendářní měsíc.

„**Měsíční předplatné**“ znamená měsíční předplatné (případně 1/12 celoročního předplatného) zaplacené za cloudovou službu, která nesplnila metriku dostupnosti systému.

„**Okno pro pravidelnou údržbu**“ znamená v souvislosti s nabídkou služeb pravidelné období, během něhož může společnost SISW naplánovat prostoj pro účely údržby dané nabídky služeb, jak je uvedeno v této smlouvě SLA.

3. Metrika dostupnosti systému a kredity

3.1 Zpracování žádosti, zprávy

Zákazník může v případě, že společnost SISW nesplní metriku dostupnosti systému v souvislosti s určitou nabídkou služeb, požádat o kredit ve výši popsané v tabulce v bodě 3.2 níže s tím, že tento kredit může zákazník uplatnit při budoucí faktuře za nabídku služeb, která nesplnila metriku dostupnosti systému. Všechny takové kredity poskytnuté zákazníkovi budou výhradním prostředkem nápravy, který bude mít zákazník k dispozici v případě, že společnost SISW nesplní u určité nabídky služeb metriku dostupnosti systému.

Žádost podle této smlouvy SLA musí být podána v dobré víře formou zaslání případu podpory do třiceti (30) dnů od konce příslušného měsíce, ve kterém společnost SISW nesplnila metriku dostupnosti systému. Žádosti, které zákazník nezašle v určené lhůtě, může společnost SISW zamítnout a nebude mít vůči zákazníkovi v souvislosti s daným nesplněním metriky dostupnosti systému u nabídky služeb žádné další povinnosti.

Společnost SISW předloží zákazníkovi měsíční zprávu zachycující dostupnost systému u příslušné nabídky služeb buď (i) e-mailem na základě žádosti zákazníka zasláné jeho přidělenému zástupci společnosti SISW, (ii) prostřednictvím systému, nebo (iii) prostřednictvím online portálu, který je zákazníkům dostupný, pokud nebo až bude takový online portál zpřístupněn.

3.2 Metrika dostupnosti systému

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

Metrika dostupnosti systému bude považována za úspěšně splněnou, pokud bude nabídka služeb dostupná k použití (i) 99,95 % času při nasazení prémiové cloudové podpory SISW, nebo (ii) 95 % času při nasazení standardní cloudové podpory SISW.

Pokud není společnost SISW schopna splnit metriku dostupnosti systému třikrát (3krát) nebo vícekrát během kalendářního roku, bude mít zákazník právo smlouvu ukončit bez pokuty.

Vyhrazený prostoje	Všechny prostoje během měsíce, které jsou způsobené: (i) plánovaným prostoje, jehož okno pro pravidelnou údržbu je popsáno v bodě 4 níže; (ii) jiným druhem plánovaného prostoje podle bodu 4, který byl zákazníkovi oznámen nejméně 24 hodin před tímto plánovaným prostoje; nebo (iii) nedostupností způsobenou faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti SISW, např. neočekávanými nebo nepředvídatelnými událostmi, kterým by nebylo možno ani při vynaložení přiměřené péče zabránit.
Plánovaný prostoje	Prostoje u nabídky služeb, který společnost SISW naplánovala podle bodu 4 této smlouvy SLA „Okna údržby pro nabídky služeb“.
Celkový čas	Veškerý čas během měsíce minus vyhrazený prostoje.
Doba provozuschopnosti	Celková doba během měsíce, kdy je nabídka služeb dostupná k produkčnímu použití.

4. Okna údržby pro nabídky služeb

Společnost SISW může během níže uvedených oken pro pravidelnou údržbu nebo období aktualizace oznámit prostoje, které budou považovány za plánované prostoje. Odkazy na „místní čas“ znamenají místo datového centra, které je hostitelem nabídky služeb.

Teamcenter Rapidstart

Okna pro údržbu	
Okno pro pravidelnou údržbu	Každý pátek od 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)
Aktualizace	Až 4krát ročně od pátku 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)

Industrial Machinery Catalyst

Okna pro údržbu	
Okno pro pravidelnou údržbu	Každý pátek od 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)
Aktualizace	Až 4krát ročně od pátku 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)

Intosite

Okna pro údržbu	
Okno pro pravidelnou údržbu	Každý pátek od 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)
Aktualizace	Až 4krát ročně od pátku 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)

NX Managed SaaS

Okna pro údržbu	
Okno pro pravidelnou údržbu	Každý pátek od 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)
Aktualizace	Až 4krát ročně od pátku 22:00 do pondělí 3:00 tichomořského času (USA)

Omneo

Okna pro údržbu	
Okno pro pravidelnou údržbu	Každý pátek od 3:00 do pondělí 5:00 tichomořského času (USA)
Aktualizace	Až 7krát ročně od pátku 3:00 do pátku 7:00 tichomořského času (USA)

Společnost SISW si vyhrazuje právo období oken pro pravidelnou údržbu pro nabídky služeb prodloužit nebo změnit. Společnost SISW vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby zákazníka před výskytem plánovaného prostoje u nabídky služeb upozornila nejméně 72 hodin předem.