

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX OFFRES DE SERVICE

1. Accord de niveau de service

Le présent Accord de niveau de service relatif aux Offres de service (« SLA ») énonce les paramètres de disponibilité du système que la société Siemens Industry Software Inc., aussi dénommée Siemens Industry Software (ci-après désigné sous le nom de « SISW »), s'engagera à respecter pour la version de production de chaque Offre de service proposée pour l'abonnement. Tous les termes qui ne sont pas autrement définis dans les présentes ont la signification énoncée dans le Contrat de services cloud (« Contrat ») conclu entre SISW et le Client.

Le présent SLA ne s'applique pas aux Offres de service pour lesquelles des paramètres de disponibilité du système sont explicitement énoncés dans les Conditions générales supplémentaires relatives auxdites Offres de service, ou pour lesquelles l'applicabilité des paramètres de niveau de service est explicitement exclue dans le Contrat.

2. Définitions

« **Temps d'indisponibilité** » renvoie à tout le temps, sur un mois, au cours duquel la version de production d'une Offre de service est indisponible, à l'exception du temps d'indisponibilité exclu, tel que défini ci-dessous.

« **Mois** » renvoie à un mois civil.

« **Frais d'abonnement mensuels** » renvoie aux frais d'abonnement mensuels (ou, le cas échéant, 1/12 des frais d'abonnement annuels) payés pour le Service cloud qui n'a pas respecté les paramètres de disponibilité du système.

« **Fenêtre de maintenance normale** » désigne, en ce qui concerne une Offre de service, la période normale durant laquelle SISW peut programmer un Temps d'indisponibilité pour procéder à une maintenance ou à des mises à niveau de ladite Offre de service, tel que le prévoit le présent Accord de niveau de service.

3. Paramètres de disponibilité du système et crédits

3.1 Processus de réclamation et rapports

Dans le cas où SISW ne remplirait pas ses obligations prévues par le présent Accord de niveau de service au regard d'une Offre de service particulière, le Client pourra utiliser tout recours prévu dans le présent Accord de niveau de service concernant ladite Offre de service. Tout recours accordé au Client constituera le recours unique et exclusif que pourra utiliser le Client concernant le non-respect par SISW de ses obligations prévues par le présent Accord de niveau de service.

Les réclamations effectuées en vertu du présent SLA doivent être formulées en toute bonne foi, par soumission d'un dossier d'assistance dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné au cours duquel SISW n'a pas respecté le paramètre de disponibilité du système. Toute réclamation non soumise par le Client dans la période stipulée peut être rejetée par SISW, et aucune autre obligation envers le client n'incombera à SISW concernant ce non-respect du paramètre de disponibilité du système pour l'Offre de service.

SISW communiquera au Client un rapport mensuel décrivant la disponibilité du système pour une Offre de service applicable, soit (i) par voie électronique à la suite d'une demande du Client à son responsable de compte SISW assigné, soit (ii) via le système, soit (iii) via un portail en ligne mis à la disposition des clients, si et quand ledit portail en ligne deviendra disponible.

3.2 Paramètre de disponibilité du système

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

Le paramètre de disponibilité du système sera considéré comme respecté si l'Offre de service applicable est utilisable (i) 99,95 % du temps pour les déploiements à Assistance cloud premium de SISW ou (ii) 95 % du temps pour les déploiements à Assistance cloud standard de SISW.

Si SISW est dans l'impossibilité de respecter le paramètre de disponibilité du système pour une Offre de services au moins trois (3) fois dans une année civile, le Client est alors en droit de résilier le Contrat sans pénalité.

Temps d'indisponibilité exclu	Il s'agit de l'ensemble du temps d'indisponibilité, sur un mois, qui est attribuable à l'un ou l'autre des éléments ci-dessous : (i) un temps d'indisponibilité prévu pour lequel une Fenêtre de maintenance normale est décrite dans la section 4 du présent Accord ; (ii) tout autre temps d'indisponibilité prévu pour lequel le Client a été averti au moins 24 heures avant ledit temps d'indisponibilité ; ou (iii) une indisponibilité due à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de SISW, tels que des événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités même en faisant preuve de diligence raisonnable.
Temps d'indisponibilité prévu	Temps d'indisponibilité pour une Offre de service qui est prévu par SISW, tel qu'énoncé dans la section 4 du présent Accord de niveau de service, « Fenêtres de maintenance pour les Offres de service »
Temps total	Ensemble du temps d'un mois, moins tout temps d'indisponibilité exclu
Temps de disponibilité	Ensemble du temps d'un mois au cours duquel une Offre de service est disponible à des fins de production

4. Fenêtres de maintenance pour les Offres de service

SISW peut désigner des périodes d'indisponibilité pendant les Fenêtres de maintenance normales indiquées ci-dessous, et lesdites périodes seront considérées comme des temps d'indisponibilité prévus. Toute référence à une « heure locale » renvoie à l'emplacement du centre de données où l'Offre de service est hébergée.

les Fenêtres de maintenance normales seront :

Fenêtres de maintenance	
Maintenance normale	Chaque semaine du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique
Mises à niveau	Jusqu'à 4 fois par an, du vendredi 22 h 00 au lundi 03 h 00, heure normale du Pacifique

SISW se réserve le droit d'étendre ou de modifier les horaires des fenêtres de maintenance normale relatives aux Offres de service. SISW déploiera des efforts commercialement raisonnables pour avertir le Client au moins 72 heures avant la survenue d'un temps d'indisponibilité prévu pour une Offre de service donnée.