

# 서비스 제공을 위한 서비스 수준 계약

## 1. 서비스 수준 계약

본 서비스 제공을 위한 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Siemens Industry Software Inc.(이하 “SISW”)가 구독된 각 서비스 제공의 프로덕션 버전을 위해 제공하는 시스템 가용성 메트릭을 규정한다. 여기에서 달리 정의되지 않은 용어는 SISW 와 고객 간에 체결한 클라우드 서비스 계약(이하 “계약”)에 명시된 의미를 가진다.

이 SLA 는 서비스 제공을 위한 해당 보충 계약에 명시적으로 규정한 시스템 가용성 혹은 계약에서 명시적으로 배제된 서비스 수준 메트릭의 적용 가능성에는 적용되지 않는다.

## 2. 정의

"다운타임"은 서비스 제공의 프로덕션 버전을 사용할 수 없는 월 중의 모든 시간을 의미한다. 단, 아래 정의한 예외적 다운타임은 예외로 한다.

"월"은 한 달을 의미한다.

"월 구독료"는 시스템 가용성 메트릭을 충족하지 않았던 클라우드 서비스에 대해 지불한 월간(또는 해당되는 경우, 연간의 1/12) 구독료를 의미한다.

"정규 유지관리 시간대"는 서비스 제공과 관련하여, SISW 가 SLA 에 명시한 서비스 제공의 유지관리 또는 업그레이드를 위해 예정된 다운타임의 정규 기간을 의미한다.

## 3. 시스템 가용성 메트릭 및 크레딧

### 3.1 클레임 처리, 보고

SISW 가 이 SLA 에 따라 특정 서비스 제공에 대한 의무를 충족하지 못한 경우, 고객은 해당 서비스 제공과 관련하여 이 SLA 에 설명된 구제 방법은 어떤 것이든 제공받을 수 있다. 고객에게 제공되는 모든 구제 방법은 SISW 가 이 SLA 에 따라 충족하지 못한 부분과 관련하여 고객이 이용할 수 있는 유일하고 독점적인 구제 방법이다.

SLA 에 따른 청구는 신의 성실에 따라 SISW 가 시스템 가용성 메트릭을 충족하지 못한 해당 월말 이후 30 일 이내에 지원 케이스를 제출한다. 고객이 지정된 기간 내에 청구를 제출하지 않으면, SISW 는 이를 거절할 수 있으며, SISW 는 시스템 가용성 메트릭을 충족하지 못한 서비스 제공에 관하여 고객에게 더 이상 어떠한 의무도 지지 않는다.

SISW 는 해당 서비스 제공을 위한 시스템 가용성을 설명하는 월간 보고를 고객에게 다음 방식으로 제공한다. (i) 할당된 SISW 계정 관리자에게 고객의 요청이 있을 경우 이메일로 제공 (ii) 시스템을 통해 제공, 또는 (iii) 고객에게 제공된 온라인 포털을 통해 제공(온라인 포털이 사용가능 한 경우, 가능할 때)

### 3.2 시스템 가용성 메트릭

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

시스템 가용성 메트릭은 해당 서비스 제공이 (i) SISW 프리미엄 클라우드 지원 전개의 99.95% 시간 동안, 또는 (ii) SISW 표준 클라우드 지원 전개의 95% 시간 동안 가용했을 경우 성공적으로 충족된 것으로 본다.

SISW 가 일 역년(calendar year) 동안 서비스 제공에 대한 시스템 가용성 메트릭을 3 번 이상 충족하지 못한 경우, 고객은 위약금 없이 계약을 해지할 수 있는 권리가 있다.

<b>예외적 다운타임</b>	<p>한 달 동안 아래에 기인한 모든 다운타임:</p> <p>(i) 이 SLA 의 제 4 조에 설명된 정규 유지관리 시간대 내의 예정된 다운타임</p> <p>(ii) 고객이 최소 24 시간 전에 통보 받은 예정된 기타 다운타임 또는,</p> <p>(iii) 합리적인 주의를 기울였다고 해도 피할 수 없었던 예상 불가능하고 예측 불가능한 사건 등, SISW 의 합리적인 통제를 벗어난 요인에 의해 기인한 불가용성</p>
<b>예정된 다운타임</b>	본 SLA 제 4 조에 “서비스 제공을 위한 유지관리 시간대”로 명시된 SISW 에 의해 예정된 서비스 제공을 위한 다운타임
<b>총 시간</b>	모든 예외 다운타임을 제외한 한 달 동안의 모든 시간
<b>업타임</b>	제품 사용을 위해 서비스 제공이 가용했던 한 달 동안의 모든 시간

#### 4. 서비스 제공을 위한 유지관리 시간대

SISW 는 아래 나열된 정규 유지관리 시간대 동안을 다운타임으로 지정할 수 있고, 그러한 기간은 예정된 다운타임으로 간주된다. "현지 시간"이 언급된 경우, 이는 서비스 제공이 호스팅되는 데이터 센터의 위치를 의미한다.

정규 유지관리 시간대는 다음과 같다.

유지관리 시간대	
정규 유지관리	매주 금요일 오후 10 시~월요일 오전 3 시 미국 태평양 표준시(US Pacific Time)
업그레이드	연간 4 회까지 금요일 오후 10 시~월요일 오전 3 시 미국 태평양 표준시(US Pacific Time)

SISW 는 서비스 제공을 위한 정규 유지관리 시간대의 시간을 연장하거나 변경할 수 있는 권리를 보유한다. SISW 는 서비스 제공을 위한 예정된 다운타임의 발생 최소 72 시간 전에 고객에게 통지하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 다한다.