

СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Соглашение о качестве предоставляемых услуг

Данное Соглашение о качестве предоставляемых услуг для Программ обслуживания (SLA) определяет показатели Доступности системы, которых придерживается компания Siemens Industry Software Inc. (далее – «SISW») при выпуске производственной версии каждой Программы обслуживания, доступной для подписки. Любые понятия, значение которых не раскрыто в данном документе, следует толковать в соответствии с определениями, данными в Соглашении о предоставлении облачных услуг (далее – «Соглашение»), заключенном между SISW и Клиентом.

Данное SLA не распространяется на Программы обслуживания, для которых явно определены показатели Доступности системы в соответствующих Дополнительных соглашениях для Программ обслуживания или для которых использование показателей данного соглашения о качестве предоставления услуг явно запрещено в Соглашении.

2. Определения

«**Простой**» обозначает суммарное время за Месяц, в течение которого производственная версия Программы обслуживания недоступна, кроме времени, обозначенного далее как «Исключенный простой».

«**Месяц**» – календарный месяц.

«**Стоимость подписки за месяц**» обозначает ежемесячную стоимость (или 1/12 годовой стоимости) подписки на Облачные услуги, которые не соответствуют показателям Доступности системы.

«**Плановый период технического обслуживания**» относительно Программы обслуживания обозначает плановый период, в течение которого SISW может запланировать простой для технического обслуживания или обновлений Программы обслуживания в соответствии с положениями данного SLA.

3. Показатели Доступности системы и возмещение

3.1 Процесс подачи претензий, отчеты

В случае невыполнения SISW своих обязательств по данному SLA для определенной Программы обслуживания Клиент имеет право на использование любых средств правовой защиты, которые описаны в данном SLA по отношению к подобной Программе обслуживания. Любые средства правовой защиты, предоставленные Клиенту, будут являться единственным и исключительным средством правовой защиты, доступным Клиенту в случае невыполнения SISW своих обязательств по данному SLA.

Претензии согласно данному SLA должны подаваться добросовестно, путем отправки запроса на получение технической поддержки в течение тридцати (30) дней после окончания месяца, в котором SISW не обеспечила соответствие показателя Доступности системы. Компания SISW имеет право отклонить все претензии, отправленные с нарушением указанного срока, а также SISW не будет нести дальнейших обязательств перед Клиентом относительно данного случая несоответствия показателя Доступности системы для Программы обслуживания.

SISW будет предоставлять клиенту ежемесячный отчет о Доступности системы используемой Программы обслуживания (i) по адресу электронной почты, с которой поступил запрос Клиента на адрес назначенного менеджера учетных записей SISW, (ii) через Систему или (iii) через онлайн-портал, доступ к которому предоставлен клиентам, если и когда этот онлайн-портал доступен.

3.2 Показатель Доступности системы

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

Показатель Доступности системы считается достигнутым, если Программа обслуживания доступна для использования (i) 99,95 % всего времени при использовании Центра поддержки облачных услуг уровня

«Премиум» или (ii) 95 % всего времени при использовании Центра поддержки облачных услуг уровня «Стандарт».

Если компания SISW не обеспечила показатель доступности системы для Программы обслуживания три (3) или более раз в календарном году, Клиент имеет право расторгнуть Соглашение без уплаты штрафа.

Исключенный простой	Суммарное время простоя в течение Месяца, которое можно отнести к следующим категориям: (i) Плановый простой в течение Планового периода технического обслуживания, описанный в статье 4 данного SLA; (ii) любой другой Плановый простой, о котором Клиент был уведомлен не позднее чем за 24 часа до начала такого Планового простоя; (iii) недоступность, возникающая по причине, не зависящей от SISW при условии надлежащего контроля, например, в непредсказуемых и непредвиденных ситуациях, избежать которых невозможно даже при соблюдении разумных мер предосторожности.
Плановый простой	Простой в работе Программы обслуживания, запланированный компанией SISW, как указано в Разделе 4 «Периоды технического обслуживания Программы обслуживания» данного SLA.
Общий период	Общий период времени в течение Месяца, кроме периодов Исключенных простоев
Период работоспособности	Общий период в течение Месяца, когда Программа обслуживания пригодна для использования по назначению.

4. Периоды технического обслуживания для Программ обслуживания

Компания SISW может определить период простоя в течение Плановых периодов технического обслуживания, перечисленные ниже; эти периоды будут считаться периодами Планового простоя. Термин «Местное время» относится к местоположению центра обработки данных, в котором размещена Программа обслуживания.

Плановые периоды технического обслуживания будут следующими:

Периоды технического обслуживания	
Плановое обслуживание	Еженедельно, с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (Тихоокеанское поясное время - PST)
Обновления	До 4 раз в год с 22:00 пятницы до 3:00 понедельника (PST)

SISW оставляет за собой право увеличить или изменить Плановые периоды технического обслуживания Программ обслуживания. SISW будет использовать коммерчески оправданные меры, чтобы уведомить Клиента не позднее чем за 72 часа до начала Планового простоя Программы обслуживания.