

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 Industry Software Inc. (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 no 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 ou atualizações de tal Oferta de Serviço, conforme estabelecido neste SLA.

3. Créditos e Métricas de Disponibilidade do Sistema

3.1 Processo de reivindicação, Relatórios

No que se refere ao não cumprimento, por parte da SISW, de suas obrigações sob os termos deste SLA para uma Oferta de Serviço em particular, o Cliente terá direito a quaisquer recursos descritos neste SLA em relação a tal Oferta de Serviço. Qualquer recurso fornecido ao Cliente será o único e exclusivo recurso disponível ao Cliente pelo não cumprimento, por parte da SISW, de suas obrigações sob os termos deste SLA.

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

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

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 para uma Oferta de Serviço 3 (três) vezes ou mais durante um ano calendário, o Cliente terá o direito de rescindir o Contrato sem qualquer penalização.

Tempo de inatividade excluído	<p>Todo o Tempo de Inatividade durante um Mês atribuído a:</p> <p>(i) Tempo de inatividade programado dentro de uma Janela de manutenção regular, conforme descrito na Seção 4 deste SLA;</p> <p>(ii) qualquer outro Tempo de inatividade programado, durante 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>
Tempo de inatividade programado	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”
Tempo total	Todo o tempo durante um Mês, menos qualquer Tempo de inatividade excluído
Tempo de atividade	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 relacionadas abaixo, sendo tais períodos considerados Tempo de inatividade programado. Onde houver referência a “Horário local”, significa o local do data center em que a Oferta de Serviço está hospedada.

as Janelas de Manutenção Regular serão:

Janelas de manutenção	
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)

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.