

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 Industry Software Inc. (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 výskyty v rámci měsíce, při nichž 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 nebo aktualizace dané nabídky služeb, jak je uvedeno v této smlouvě SLA.

3. Metrika dostupnosti systému a kredity

3.1 Zpracování žádosti, zprávy

Pokud společnost SISW nesplní své povinnosti vyplývající z této smlouvy SLA pro konkrétní nabídku služeb, zákazník s ohledem na takové nabídky služeb má nárok na použití jakýchkoli opravných prostředků popsaných v této smlouvě SLA. Jakýkoli opravný prostředek poskytnutý zákazníkovi je jediným a výlučným opravným prostředkem, který má zákazník k dispozici, pokud společnost SISW neplní své povinnosti vyplývající z této smlouvy SLA.

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 pro nabídku služeb třikrát (3krát) nebo vícekrát během kalendářního roku, bude mít zákazník právo tuto smlouvu ukončit bez pokuty.

Vyhrazený prostož	Všechny prostože během měsíce, které jsou způsobené: (i) plánovaným prostožem v rámci pravidelného okna údržby, jak je popsáno v bodě 4 této smlouvy SLA; (ii) jiným druhem plánovaného prostože, který byl zákazníkovi oznámen nejméně 24 hodin před tímto plánovaným prostožem; 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 prostož	Prostož 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 prostož.
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 oznámit prostože, které budou považovány za plánované prostože. Odkazy na „místní čas“ znamenají místo datového centra, které je hostitelem nabídky služeb.

Pravidelná okna pro údržbu budou:

Okna pro údržbu	
Pravidelná údržba	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)

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 prostože u nabídky služeb upozornila nejméně 72 hodin předem.