

SERVICE LEVEL AGREEMENT VOOR SERVICEPRODUCTEN

1. Service Level Agreement

In deze Service Level Agreement voor Serviceproducten (de 'SLA') zijn de Systeembeschikbaarheidspercentages vastgelegd waartoe Siemens Industry Software Inc. (hierna in dit document 'SISW' genoemd) zich verplicht voor de productieversie van elk Serviceproduct dat als abonnement wordt aangeboden. Alle termen die hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die wordt beschreven in de Cloud Services Overeenkomst (de 'Overeenkomst') die wordt gesloten tussen SISW en de Klant.

Deze SLA is niet van toepassing op Serviceproducten waarvoor expliciet een Systeembeschikbaarheidspercentage wordt vermeld in de van toepassing zijnde Aanvullende algemene voorwaarden voor het betreffende Serviceproduct of waarvoor in de Overeenkomst expliciet wordt vermeld dat een Systeembeschikbaarheidspercentage niet van toepassing is.

2. Definities

'Downtime' betekent alle tijd in een Maand dat de productieversie van een Serviceproduct niet beschikbaar is, met uitzondering van Uitgesloten downtime, zoals hieronder wordt gedefinieerd.

'Maand' betekent een kalendermaand.

'Maandelijks abonnementsstarief' betekent de maandelijkse (of, indien van toepassing, 1/12 van de jaarlijkse) abonnementskosten die worden betaald voor de Cloud Service waarvoor het Systeembeschikbaarheidspercentage niet werd gehaald.

'Periodiek onderhoudsvenster' betekent, met betrekking tot een Serviceproduct, de regelmatig terugkerende periode waarin SISW Downtime kan plannen voor onderhoud of upgrades van het betreffende Serviceproduct, zoals vastgelegd in deze SLA.

3. Systeembeschikbaarheidspercentage en tegoeden

3.1 Claimproces, rapporten

Indien SISW niet voldoet aan de in deze SLA vastgelegde verplichtingen voor een bepaald Serviceproduct, heeft de Klant het recht de in deze SLA beschreven schadevergoeding te claimen voor dat Serviceproduct. Dat is het enige en exclusieve rechtsmiddel is van de Klant met betrekking tot verzuim van SISW om aan de verplichtingen in het kader van de SLA te voldoen.

Claims in het kader van deze SLA dienen te goeder trouw te worden ingediend, door binnen dertig (30) dagen na het einde van de Maand waarin SISW niet aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voldeed een supportcase in te dienen. Alle claims die de Klant niet binnen de opgegeven periode heeft ingediend, kunnen door SISW worden afgewezen en SISW heeft geen verdere verplichtingen aan de Klant met betrekking tot het niet voldoen aan het Systeembeschikbaarheidspercentage voor dat Serviceproduct.

SISW verstrekt de Klant maandelijks een rapport waarin de Systeembeschikbaarheid voor het betreffende Serviceproduct wordt beschreven, (i) per e-mail na een verzoek van de Klant aan de hem toegewezen SISW accountmanager, (ii) via het Systeem of (iii) via een online portal dat beschikbaar is gesteld aan de Klant, indien en wanneer een dergelijk online portal beschikbaar komt.

3.2 Systeembeschikbaarheidspercentage

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

Het Systeembeschikbaarheidspercentage wordt geacht te zijn gehaald indien het betreffende Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik: (i) 99,95% van de tijd voor SISW Premium Cloud Support implementaties of (ii) 95% van de tijd voor SISW Standard Cloud Support implementaties.

Indien SISW drie (3) of meer keren in een kalenderjaar niet in staat is om het Systeembeschikbaarheidspercentage

voor een Serviceproduct te halen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst zonder boete te beëindigen.

Uitgesloten downtime	Alle Downtime gedurende een Maand die toe te schrijven is aan: (i) aGeplande downtime binnen een Periodiek onderhoudsvenster zoals beschreven in Artikel 4 van deze SLA; (ii) alle andere Geplande downtime waarvan de Klant minstens 24 uur vóór de Geplande downtime op de hoogte is gesteld; of (iii) downtime ten gevolge van factoren waarover SISW redelijkerwijze geen controle heeft, zoals onvoorspelbare en onvoorziene gebeurtenissen die zelfs met redelijke zorg en inspanning niet hadden kunnen worden vermeden.
Geplande downtime	Downtime voor een Serviceproduct die is gepland door SISW zoals beschreven in Artikel 4 van deze SLA, 'Onderhoudsvensters voor Serviceproducten'
Totale tijd	Alle tijd gedurende een Maand, met uitzondering van Uitgesloten downtime
Uptime	Alle tijd gedurende een Maand waarin een Serviceproduct beschikbaar is voor gebruik tijdens de productie.

4. **Onderhoudsvensters voor Serviceproducten**

SISW kan een downtimeperiode aanwijzen tijdens de Periodieke onderhoudsvensters zoals hieronder aangegeven; dergelijke perioden gelden als Geplande downtime. Waar gesproken wordt van 'Lokale tijd', verwijst dit naar de locatie van het datacenter waar het Serviceproduct wordt gehost.

gelden de volgende Periodieke onderhoudsvensters:

Onderhoudsvensters	
Periodiek onderhoud	Wekelijks van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time
Upgrades	Tot viermaal per jaar van vrijdag 22.00 uur tot maandag 3.00 uur US Pacific Time

SISW behoudt zich het recht voor om de perioden te verlengen of de tijden van Periodieke onderhoudsvensters voor Serviceproducten te wijzigen. SISW zal binnen commercieel redelijke grenzen de Klant tenminste 72 uur vóór de Geplande downtime voor een Serviceproduct hiervan op de hoogte stellen.