

CONTRATTO SUL LIVELLO DI SERVIZIO PER OFFERTE DI SERVIZI

1. Contratto sul livello di servizio

Questo Contratto sul livello di servizio ("SLA") per offerte di servizi stabilisce le metriche di disponibilità del sistema a cui Siemens Industry Software Inc. (in questo documento riportata come "SISW") si atterrà per la versione di produzione di ogni offerta di servizi disponibile per la sottoscrizione. Qualsiasi termine non diversamente definito nel presente documento avrà il significato stabilito nel Contratto per servizi cloud ("Contratto") stipulato tra SISW e il Cliente.

Questo SLA non si applica ad alcuna Offerta di servizio per cui è esplicitamente stabilita una metrica di disponibilità del sistema nei Termini e condizioni supplementari per tale Offerta di servizio o per cui l'applicabilità delle metriche del livello di servizio sono esplicitamente escluse nel contratto.

2. Definizioni

Per "**Downtime**" si intende il tempo in un Mese durante il quale la versione di produzione di un'Offerta di servizio non è disponibile, ad eccezione del Downtime escluso, come definito di seguito.

Per "**Mese**" si intende un mese del calendario.

Per "**Spese di sottoscrizione mensili**" si intendono le spese di sottoscrizione mensili (oppure, se applicabile, 1/12 del canone annuale) corrisposte per il Servizio cloud che non è rientrato nelle metriche di Disponibilità del sistema.

Per "**Intervallo di manutenzione periodico**" significa, in relazione a un'Offerta di servizio, il periodo regolare durante il quale SISW può pianificare un Downtime per manutenzione di, o aggiornamenti a, tale Offerta di servizio, come stabilito nel presente SLA.

3. Metriche di disponibilità del sistema e crediti

3.1 Processo di risarcimento, report

Per quanto riguarda il mancato adempimento degli obblighi imposti da SISW nell'ambito di questo SLA per una particolare Offerta di servizi, il Cliente avrà diritto a qualunque rimedio descritto in questo SLA in relazione a tale Offerta di Servizio. Qualsiasi rimedio fornito al Cliente sarà il rimedio unico ed esclusivo a disposizione del Cliente in relazione a un fallimento da parte di SISW per adempiere agli obblighi previsti dal presente SLA.

Le richieste di risarcimento ai sensi del presente SLA devono essere presentate in buona fede e accompagnate dalla presentazione di una richiesta di assistenza entro trenta (30) giorni dal termine del Mese relativo in cui SISW non ha rispettato la metrica di Disponibilità del sistema. Qualsiasi richiesta di risarcimento non presentata dal Cliente entro il periodo di tempo specificato potrà essere rifiutata da SISW e SISW non avrà ulteriori obblighi nei confronti del Cliente in relazione a tale mancato rispetto della metrica di Disponibilità del sistema per l'Offerta di servizio.

SISW fornirà al Cliente un report mensile in cui verrà descritta la Disponibilità del sistema per un'Offerta di servizio applicabile alternativamente (i) tramite email a seguito di richiesta presentata dal Cliente al suo account manager SISW assegnato, (ii) tramite il Sistema o (iii) tramite un portale online reso disponibile ai clienti, se e quando tale portale online diverrà disponibile.

3.2 Metrica di Disponibilità del sistema

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

La metrica di Disponibilità del sistema verrà considerata rispettata se l'Offerta di servizio applicabile sarà disponibile all'uso (i) per il 99,95% del tempo per le distribuzioni SISW Premium Cloud Support o (ii) per il 95% del tempo per le distribuzioni SISW Standard Cloud Support.

Se SISW non sarà in grado di rispettare la metrica di Disponibilità del sistema per un'Offerta di servizio per tre (3) o più volte in un anno di calendario, il cliente avrà il diritto di risolvere il Contratto senza penale.

Downtime escluso	Qualsiasi Downtime durante un Mese attribuibile a: (i) un Downtime pianificato all'interno di una Finestra di manutenzione regolare come descritto nella sezione 4 di questo SLA; (ii) qualsiasi Downtime pianificato di cui il Cliente abbia ricevuto notifica con almeno 24 ore di anticipo; oppure (iii) mancata disponibilità causata da fattori al di fuori del controllo ragionevole di SISW, ad esempio eventi imprevedibili e inevitabili nonostante sia stata prestata la dovuta diligenza.
Downtime pianificato	Downtime per un'Offerta di servizio pianificato da SISW e previsto dalla Sezione 4 del presente SLA, "Intervalli di manutenzione per le offerte di servizi"
Tempo totale	Il totale del tempo in un Mese, meno l'eventuale Downtime escluso
Uptime	Il totale del tempo in un Mese durante il quale un'Offerta di servizio è disponibile per l'uso di produzione.

4. **Intervalli di manutenzione per le offerte di servizi**

SISW può prevedere un periodo di downtime durante gli Intervalli di manutenzione periodici sotto elencati e tali periodi verranno considerati come Downtime pianificato. Quando è indicato "Ora locale", tale indicazione si riferisce al luogo del centro dati in cui è ospitata l'Offerta di servizio.

le finestre di Manutenzione regolare saranno:

Intervalli di manutenzione	
Manutenzione regolare	Settimanale, da venerdì ore 22:00 a lunedì ore 3:00, ora del Pacifico.
Aggiornamenti	Fino a 4 volte l'anno da venerdì ore 22:00 a lunedì ore 3:00, ora del Pacifico

SISW si riserva il diritto di estendere o modificare gli orari degli Intervalli di manutenzione periodica per le Offerte di servizio. SISW si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a notificare al Cliente con almeno 72 ore di anticipo un Downtime pianificato per un'Offerta di servizio.