

VEREINBARUNG ZUM SERVICELEVEL FÜR SERVICEANGEBOTE

1. Vereinbarung zum Servicelevel

In dieser Vereinbarung zum Servicelevel (Service Level Agreement) für Serviceangebote (die „SLA“) werden die Systemverfügbarkeitsmetriken beschrieben, deren Einhaltung Siemens Industry Software Inc. (im Folgenden als „SISW“ bezeichnet) für die Produktivversion des jeweils im Abonnement angebotenen Serviceangebots zusichert. Für Begriffe, die hier nicht anders definiert sind, gelten die Definitionen der von SISW und dem Auftraggeber geschlossenen Vereinbarung für Cloud-Services (die „Vereinbarung“).

Diese SLA hat keine Gültigkeit für ein Serviceangebot, in dessen ergänzenden Bedingungen ausdrücklich eine Systemverfügbarkeitsmetrik genannt wird oder für das Systemverfügbarkeitsmetriken gemäß der Vereinbarung ausdrücklich nicht anwendbar sind.

2. Definitionen

„**Ausfallzeiten**“ sind die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats, während der die Produktivversion eines Serviceangebots nicht verfügbar ist. Ausgenommen hiervon sind die weiter unten definierten Ausgeschlossenen Ausfallzeiten.

Der Begriff „**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

„**Monatliche Abonnementgebühren**“ sind die monatlichen (bzw. 1/12 der jährlichen) Abonnementgebühren, die für den Cloud-Service entrichtet werden, in Bezug auf den die Systemverfügbarkeitsmetriken nicht eingehalten wurden.

„**Regelmäßiges Wartungsfenster**“ bezeichnet in Bezug auf ein Serviceangebot den regelmäßigen Zeitraum, in dem SISW gemäß diesem SLA Ausfallzeiten für Wartung oder Upgrades für dieses Serviceangebot vorsehen kann.

3. Systemverfügbarkeitsmetriken und Gutschriften

3.1 Ansprüche, Berichte

Erfüllt SISW seine Verpflichtungen für ein bestimmtes Serviceangebot im Rahmen dieses SLA nicht, ist der Kunde berechtigt, in diesem SLA beschriebene Rechtsmittel in Bezug auf das betreffende Serviceangebot einzulegen. Alle dem Kunden zur Verfügung stehenden Rechtsmittel sind als alleiniger Rechtsbehelf für den Kunden in Bezug auf eine Nichteinhaltung der Verpflichtungen von SISW im Rahmen dieses SLA zu sehen.

Ansprüche im Rahmen dieser SLA müssen in gutem Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des Monats, in dem SISW die Systemverfügbarkeitsmetrik nicht eingehalten hat, geltend gemacht werden. Ansprüche, die vom Auftraggeber nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums geltend gemacht werden, können von SISW abgelehnt werden. In diesem Fall besteht seitens SISW gegenüber dem Auftraggeber keine weitere Verpflichtung in Bezug auf diese Nichterfüllung der Systemverfügbarkeitsmetrik.

SISW legt dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht vor, in dem die Systemverfügbarkeit eines entsprechenden Serviceangebots beschrieben wird, und zwar entweder (i) per E-Mail auf Anforderung des Auftraggebers bei dessen SISW Account Manager, (ii) über das System oder (iii) über ein Online-Portal, zu dem der Auftraggeber Zugang erhält, sofern und soweit ein solches Portal verfügbar ist.

3.2 Systemverfügbarkeitsmetrik

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

Die Systemverfügbarkeitsmetrik gilt als erfüllt, wenn das betreffende Serviceangebot (i) im Fall der Bereitstellung von SISW Premium Cloud Support 99,95 % der Zeit bzw. (ii) im Fall der Bereitstellung von SISW Standard Cloud Support 95 % der Zeit verfügbar ist.

Erfüllt SISW die Systemverfügbarkeitsmetrik für ein Serviceangebot in einem Kalenderjahr dreimal (3-mal) oder öfter nicht, hat der Auftraggeber das Recht, die Vereinbarung entschädigungsfrei zu kündigen.

Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Die gesamten Ausfallzeiten in einem Monat, die zurückzuführen sind auf: (i) eine Planmäßige Ausfallzeit im Rahmen eines Regelmäßigen Wartungsfensters wie in Abschnitt 4 dieses SLA beschrieben; (ii) sonstige Planmäßige Ausfallzeiten, über die der Auftraggeber mindestens 24 Stunden im Voraus benachrichtigt wurde, oder (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SISW entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können.
Planmäßige Ausfallzeiten	Die Ausfallzeiten für ein Serviceangebot, die SISW gemäß Abschnitt 4 dieser SLA, „Wartungsfenster für Serviceangebote“ angesetzt hat.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats mit Ausnahme der Ausgeschlossenen Ausfallzeiten.
Betriebszeit	Die gesamte Zeitdauer innerhalb eines Monats, während der ein Serviceangebot für die produktive Nutzung verfügbar ist.

4. Wartungsfenster für Serviceangebote

SISW kann innerhalb der nachfolgend aufgeführten Regelmäßigen Wartungsfenster einen Ausfallzeitraum vorsehen. Solche Zeiträume gelten als Planmäßige Ausfallzeiten. Sofern „Zeitzone“ angegeben werden, beziehen sich diese auf den Standort des Rechenzentrums, in dem das Serviceangebot gehostet wird.

gelten die folgenden Regelmäßigen Wartungsfenster:

Wartungsfenster	
Regelmäßige Wartung	Wöchentlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)
Aktualisierungen	Bis zu viermal jährlich von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr Pazifische Zeit (USA)

SISW behält sich das Recht vor, die Zeiträume der Regelmäßigen Wartungsfenster für Serviceangebote zu verlängern oder zu ändern. SISW unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den Auftraggeber mindestens 72 Stunden vor dem Beginn Planmäßiger Ausfallzeiten für ein Serviceangebot hiervon in Kenntnis zu setzen.