

PTC SaaS
서비스 수준 계약

대문자 용어 중 아래에서 정의하지 않은 용어는 [PTC 기본 SaaS 계약](#)(“계약”)에서 정한 의미를 갖습니다.

"정지 시간"은 서비스를 사용할 수 없는 시간을 의미합니다. 정지 시간은 양해된 정지 시간 또는 양해되지 않은 정지 시간일 수 있습니다.

"정지 시간 비율"은 서비스 수준 계약에서 서비스 가용성 비율을 뺀 값과 같습니다.

"양해된 정지 시간"은 아래에 나열된 원인 중 하나로 인한 정지 시간입니다.

- 인터넷 또는 고객의 네트워크 장애로 인한 정지 시간, 또는 고객이 호스팅하는 제3자 소프트웨어로 인한 정지 시간, 또는 서비스에서 실행 중이거나 고객이 개발하거나 고객을 위해 개발하고 본 서비스상에서 작동하거나 본 서비스와 상호작용하는 애플리케이션, 사용자 지정 항목, 통합 또는 구성으로 인한 정지 시간.
- PTC에서 고객에게 사전 공지를 제공하기 위해 계획된 유지보수 또는 정지 시간.
- PTC가 고객에게 사전 공지를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울이는 긴급 유지보수 또는 정지 시간.
- 고객이 서비스 또는 사용자 액세스를 활성화 또는 비활성화할 수 있는 서비스의 경우 고객이 서비스를 비활성화하여 야기된 정지 시간.
- 불가항력.

"서비스 수준 계약"은 해당 서비스 설명서에서 다른 서비스 수준 계약을 명시하지 않는 한 99.5%입니다.

"양해되지 않은 정지 시간"은 양해된 정지 시간 외의 정지 시간입니다.

- 1) **서비스 가용성.** PTC는 양해된 정지 시간을 제외하고 월별로 측정한 서비스 수준 목표 이상을 충족하는 프로덕션 서비스를 위한 서비스 가동률을 위해 최선을 다합니다.
- 2) **테스트 및 계산.** 서비스 가용성은 여러 위치에서 5분마다 서비스 URL에 액세스하여 측정되며 통과/실패 결과는 서비스 가용성 계산에 사용하기 위해 캡처됩니다.

고객의 서비스 가용성은 매월 다음 공식을 사용하여 계산됩니다.

$$\text{서비스 가용성 \%} = \frac{\text{해당 월의 시간(분)} - \text{양해된 정지 시간(분)} - \text{양해되지 않은 정지 시간(분)}}{\text{해당 월의 시간(분)} - \text{양해된 정지 시간(분)}}$$

- 3) **배제.** 서비스 가동률 약정은 프로덕션 서비스에만 적용됩니다. 비프로덕션 환경에는 적용되지 않습니다. 이 약정은 본 합의를 준수하는 고객에게 제공되며 다음 고객에게는 적용되지 않습니다. (a) PTC에 대한 본 계약 요금 결제를 지체하는 고객, 또는 (b) 베타 서비스, 평가 서비스, 실험 상품, 또는 기타 무료로 제공되는 상품 또는 (c) 본 서비스 내의 또는 본 서비스와 연결된 제3자 애플리케이션.
- 4) **서비스 가용성 보고서.** PTC는 고객에게 전월에 대한 월별 가용성 보고서를 제공합니다.
- 5) **크레딧.** PTC의 상기 서비스 가용성 의무 위반에 대한 PTC의 모든 책임 및 고객의 유일한 구제책은 해당 의무 위반이 발생한 월의 수수료 부분에 대하여 고객에게 크레딧을 발행하는 것이 되며, 크레딧은 관련 SaaS 구독 요금에 정지 시간 비율을 곱한 값과 같습니다. 이러한 크레딧은 당시에 유효한 서비스 기간에 해당하는 SaaS 구독으로 인한 모든 미결제 또는 향후 요금에 적용됩니다. PTC가 본 SLA 부록을 준수하지 못한 경우 본 SLA 부록에 따른 배상 청구는 보고가 이루어진 후 영업일 기준 10일 이내에 서면 통지를 제출하는 방식으로 진행되어야 합니다. 고객이 이 조항에 따라 크레딧을 지급받기 위한 서면 요청을 적시에 수행하지 않으면 고객에게 크레딧이 지급되지 않습니다.