

PTC SaaS
サービスレベルアグリーメント

以下に定義されていない大文字の用語は、[SaaS 基本契約](#)（以下「本契約」といいます）で定義されている意味を有します。

「**ダウンタイム**」とは、本サービスを利用できない時間を意味します。ダウンタイムには、免責されるダウンタイムと免責されないダウンタイムがあります。

「**ダウンタイムパーセンテージ**」とは、サービス可能パーセンテージをサービスレベルアグリーメントから差し引くことにより得られる結果に相当します。

「**免責されるダウンタイム**」とは、以下のすべてを意味します。

- インターネットの障害又はお客様のネットワークの障害に起因するダウンタイム、又はお客様によりホスティングされている第三者ソフトウェアから生じたダウンタイム、お客様向けに又はお客様により開発され、本サービス上で実行されるか本サービスと対話するアプリケーション、カスタマイゼーション、統合又はコンフィグレーションが原因となったダウンタイム
- PTCがお客様に事前に通知した上で実施される計画的なメンテナンス又はダウンタイム
- お客様に対し、商業上合理的な努力により事前に通知した上で、必要な場合に実施されるメンテナンスに伴う緊急メンテナンス又はダウンタイム
- お客様がサービス又はユーザーアクセスの使用を有効又は無効にすることが可能なサービスである場合に、お客様が当該サービスを無効化したことによるダウンタイム
- 不可抗力による事由

「**サービスレベルアグリーメント**」とは、適用されるサービス記述書に異なるサービスレベル契約が指定されていない限り、99.5%を意味します。

「**免責されないダウンタイム**」とは、免責されるダウンタイム以外のダウンタイムをいいます。

- 1) サービス可用性: PTC は、本番サービスにおいて、月単位で測定されるサービス・レベル・ターゲットに適合する、またはそれを上回るサービス可用性（Excused Downtime を除く）を約束します。
- 2) テストと計算: 本サービスの可用性は、5分ごとに複数の場所から本サービスのURLにアクセスすることによって測定され、キャプチャされた合否結果がサービス可用性の計算に使用されます。

お客様のサービス可用性は、次の式を使用して毎月計算されます。

$$\text{サービス可用性 (\%)} = \frac{\text{月内の分単位の時間数} - \text{免責されるダウンタイムの分単位の時間数} - \text{免責されないダウンタイムの分単位の時間数}}{\text{月内の分単位の時間数}}$$

- 3) 除外: 本サービスの可用性の確約は、本番環境にのみ適用され、非本番環境には適用されません。この確約は、本

契約に準拠しているお客様に提供され、以下には適用されません。(a) 本契約に基づくPTCへの支払いが遅延しているお客様、(b) ベータ・サービス、評価版サービス、実験的提供物、または無償で提供されるその他の提供物、(c) 本サービス内または本サービスに接続された第三者アプリケーション。

- 4) サービス可用性のレポート : PTC は、前月の稼働率に関する月次報告書をお客様に提供します。
- 5) クレジット : PTC が上記のサービス利用義務に違反した場合の PTC の全責任およびお客様の唯一の救済方法は、かかる義務違反が発生した月の料金の一部をお客様にクレジットすることであり、このクレジットは、当該月の適用 SaaS サブスクリプション料金にダウンタイム比率を乗じた額とします。当該クレジットは、その時点のサービス期間中に該当する SaaS サブスクリプションに対して支払われるべき未払い料金または将来の料金に対して適用されます。本サービスレベルアグリーメントの別紙に基づく請求は、PTCがSLAを満たしていないことを示すレポートが入手可能になってから10営業日以内に、書面による通知を提出することを以ってなされなければならないものとします。お客様が本条に基づくクレジットを適時に要求できなかった場合、お客様はクレジットを得ることはできません。