

PTC SaaS Service Level Agreement

Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die in der [SaaS-Rahmenvereinbarung von PTC](#) (die „**Vereinbarung**“) festgelegte Bedeutung.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Zeit, in der der Service nicht verfügbar ist. Ausfallzeiten können entweder Entschuldigte oder Unentschuldigte Ausfallzeiten sein.

„**Prozentsatz der Ausfallzeit**“ ist das Ergebnis, das sich ergibt, wenn man den Prozentsatz der Verfügbarkeit des Service vom Service Level Agreement subtrahiert.

„**Entschuldigte Ausfallzeit**“ sind Ausfallzeiten, die auf eine der unten aufgeführten Ursachen zurückzuführen sind:

- Ausfallzeiten aufgrund eines Ausfalls des Internets oder des Netzwerks des Kunden oder Ausfallzeiten aufgrund von Software von Drittanbietern, die vom Kunden gehostet wird, oder Ausfallzeiten aufgrund von Anwendungen, Anpassungen, Integrationen oder Konfigurationen, die für oder vom Kunden entwickelt wurden und auf dem Service laufen oder mit diesem interagieren.
- Geplante Wartungs- oder Ausfallzeiten, über die PTC den Kunden im Voraus informiert.
- Wartungsarbeiten oder Ausfallzeiten in Notfällen, bei denen PTC sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemüht, den Kunden vorab zu informieren.
- Ausfallzeiten, die sich aus der Deaktivierung des Service durch den Kunden ergeben, wenn es sich um einen Service handelt, bei dem der Kunde den Service oder den Nutzerzugang aktivieren oder deaktivieren kann.
- Ereignisse höherer Gewalt.

„**Service Level Agreement**“ bedeutet 99,5 %, es sei denn, die anwendbare Service-Beschreibung legt ein anderes Service Level Agreement fest.

„**Unentschuldigte Ausfallzeit**“ sind Ausfallzeiten, die nicht Entschuldigte Ausfallzeit sind.

- 1) **Verfügbarkeit des Service.** PTC verpflichtet sich zu einer Verfügbarkeit des Service, ausgenommen Entschuldigte Ausfallzeiten, für den Produktionsservice, die das Service Level Target erfüllt oder übertrifft, gemessen auf monatlicher Basis.
- 2) **Tests und Berechnungen.** Die Verfügbarkeit des Service wird gemessen, indem alle 5 Minuten von mehreren Standorten aus auf die Service-URL zugegriffen wird, und das Ergebnis (bestanden/nicht bestanden) wird zur Berechnung der Verfügbarkeit des Service aufgezeichnet.

Die Verfügbarkeit des Service wird für einen Kunden monatlich nach der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit des Service in \%} = \frac{\text{Minuten im Monat} - \text{Minuten der Entschuldigten Ausfallzeit} - \text{Minuten der Unentschuldigten Ausfallzeit}}{\text{Minuten im Monat} - \text{Minuten der Entschuldigten Ausfallzeit}}$$

- 3) **Ausschlüsse.** Die Verpflichtung zur Verfügbarkeit des Service gilt nur für Produktionsservices; sie gilt nicht für Nicht-Produktionsumgebungen. Die Verpflichtung gilt für Kunden, die diese Vereinbarung einhalten, und gilt nicht für: (a) Kunden, die mit der Zahlung von Gebühren an PTC im Rahmen dieser Vereinbarung im Verzug sind, oder (b) Beta-Services, Eval-Services, experimentelle Angebote oder andere Angebote, die kostenlos zur Verfügung gestellt werden, oder (c) Anwendungen Dritter innerhalb oder in Verbindung mit dem Service.
- 4) **Berichte zur Verfügbarkeit des Service.** PTC wird den Kunden einen monatlichen Bericht über die Verfügbarkeit für den Vormonat zur Verfügung stellen.
- 5) **Gutschriften.** Die gesamte Haftung von PTC und der ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden bei einer Verletzung der oben genannten Verpflichtung zur Verfügbarkeit des Service durch PTC besteht darin, dem Kunden einen Teil seiner Gebühren für den Monat gutzuschreiben, in dem eine solche Verletzung der Verpflichtung aufgetreten ist, wobei die Gutschrift den anwendbaren SaaS-Abonnementgebühren für diesen Monat multipliziert mit dem Prozentsatz der Ausfallzeit entspricht. Eine solche Gutschrift wird mit ausstehenden oder zukünftigen Gebühren verrechnet, die für das jeweilige SaaS-Abonnement während der aktuellen Service-Laufzeit anfallen. Ansprüche im Rahmen dieses SLA-Zusatzes müssen durch eine schriftliche Mitteilung innerhalb von zehn Werktagen nach Bereitstellung des Berichts geltend gemacht werden, laut dem PTC das SLA nicht erfüllt hat. Wenn der Kunde es versäumt, rechtzeitig einen schriftlichen Antrag auf eine Gutschrift gemäß dieser Bestimmung zu stellen, wird dem Kunden keine Gutschrift gewährt.