

PTC SaaS 《服務等級協定》

所有本協定中未定義但首字母大寫的術語的定義參見PTC的[《軟體即服務主協定》](#)（下文簡稱“《軟體即服務主協定》”）。

“**中斷時間**”：指服務無法使用的時間，包括有理由中斷時間和無理由中斷時間。

“**服務中斷率**”：等於減去《服務等級協定》所規定服務可用率之後的結果。

“**有理由中斷時間**”：指下列原因造成服務中斷的時間：

- 互聯網或客戶網路故障造成的中斷；客戶託管的協力廠商軟體造成的中斷；為客戶開發的或由客戶開發的在服務上運行的或與服務互動的應用程式、定制服務、集成或配置造成的中斷。
- 計畫內的維護或中斷（對此，PTC應提前通知客戶）。
- 緊急維護或中斷（對此，PTC應盡商業上的合理努力提前通知客戶）。
- 在客戶可以啟用或禁用服務或客戶訪問的情況下，客戶禁用服務導致的中斷。
- 不可抗力事件。

“**《服務等級協定》**”：99.5%的服務可用性，除非適用的服務描述中規定了不同的服務等級協定。

“**無理由中斷時間**”：指除有理由中斷時間以外的中斷時間。

- 1) **服務可用率**。PTC承諾：其在生產服務方面的服務可用率（不包括有理由中斷，按月衡量）應符合或超出服務等級目標。
- 2) **測試和計算**。服務可用率的測量方法為：每5分鐘從多個地點訪問服務URL，捕獲通過結果/失敗結果，計算最終服務可用率。

針對客戶的服務可用率按月計算，公式為：

$$\text{服務可用率 (\%)} = \frac{\text{本月服務時間} - \text{有理由中斷時間} - \text{無理由中斷時間}}{\text{本月服務時間} - \text{有理由中斷時間}}$$

- 3) **責任免除**。服務可用率承諾只適用於生產服務，不適用於任何非生產環境。此承諾只適用於遵守《軟體即服務主協定》的客戶，並不適用於：(a) 本協議項下逾期向PTC支付費用的客戶；(b) 免費提供的測試服務、評估試用服務、實驗性產品或其他產品；或 (c) 服務內或與服務相連的任何協力廠商應用程式。
- 4) **服務可用率報告**。PTC每月將向客戶提供前一個月服務可用率的報告。
- 5) **信用賬額**。若PTC違反了上述任何服務可用率相關義務，則PTC的全部責任（客戶的唯一救濟）僅限於：PTC應針對客戶在違約行為發生當月的部分費用，向客戶授予一個信用賬額，並且該信用賬額應與當月SaaS訂購費乘以服務中斷率的結果等值。該信用賬額應適用於當個服務期內未付的或即將到期的SaaS訂購費。如果PTC未遵守《服務等級協定》，那麼客戶可上報相關違約行為，並在上報後的十個營業日內向PTC發送書面通知，從而依據本《服務等級協定》附件提出索賠。如果客戶未能及時依據本款規定提出書面請求，那麼PTC將不向客戶授予任何信用賬額。