

PTC SaaS Service Level Agreement

Tutti i termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti di seguito, hanno il significato di cui al presente documento [PTC Master SaaS Agreement](#) (l'“**Accordo**”).

“**Downtime**” indica il tempo in cui il Servizio non è disponibile. Il downtime (periodo di inattività) può essere giustificato o non giustificato.

“**Percentuale di Downtime**” è uguale al risultato ottenuto sottraendo la percentuale di disponibilità del servizio dal Service Level Agreement.

“**Downtime Giustificato**” è il periodo di inattività dovuto a una qualsiasi delle cause elencate di seguito:

- Periodo di inattività dovuto a guasti di Internet o della rete del Cliente, o periodo di inattività derivante da software di terzi ospitati dal Cliente, o periodo di inattività derivante da applicazioni, personalizzazioni, integrazioni o configurazioni sviluppate per o dal Cliente che sono in esecuzione su o interagiscono con il Servizio.
- Manutenzione o periodi di inattività pianificati, per i quali PTC fornisce al Cliente una notifica anticipata.
- Manutenzione di emergenza o periodi di inattività per i quali PTC si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a fornire al Cliente una notifica anticipata.
- Periodo di inattività derivante dalla disabilitazione del Servizio da parte del Cliente nel caso di un Servizio in cui il Cliente può abilitare o disabilitare il Servizio o l'accesso degli utenti.
- Eventi di forza maggiore.

“**Service Level Agreement**” significa 99,5%, a meno che la Descrizione del Servizio applicabile non indichi un diverso Service Level Agreement.

“**Downtime Ingiustificato**” è un periodo di inattività che non è Downtime Giustificato.

- 1) **Disponibilità del Servizio.** PTC si impegna a garantire una disponibilità del Servizio, escluso il Downtime Giustificato, per il Servizio di produzione che soddisfi o superi il Service Level Target, misurato su base mensile.
- 2) **Test e Calcoli.** La disponibilità del Servizio viene misurata accedendo all'URL del Servizio da più posizioni ogni 5 minuti e il risultato “pass/fail” viene acquisito per il calcolo della disponibilità del servizio.

La disponibilità del servizio di un Cliente viene calcolata mensilmente con la formula:

$$\text{Disponibilità del Servizio} \% = \frac{\text{Minuti nel Mese} - \text{Minuti di Downtime Giustificato} - \text{Minuti di Downtime Ingiustificato}}{\text{Minuti nel Mese} - \text{Minuti di Downtime Giustificato}}$$

- 3) **Esclusioni.** L'impegno di disponibilità del servizio è applicabile solo ai Servizi di produzione; non si applica agli ambienti di non-produzione. L'impegno è fornito ai Clienti che sono in regola con il presente Accordo e non si applica a: (a) Clienti in ritardo nel pagamento dei corrispettivi a PTC ai sensi del presente Accordo, o (b) Servizi Beta, Servizi Eval, offerte sperimentali o altre offerte fornite gratuitamente, o (c) qualsiasi Applicazione di terze parti all'interno del Servizio o ad esso collegata.
- 4) **Rapporti per la Disponibilità del Servizio.** PTC metterà a disposizione dei Clienti un rapporto mensile sulla disponibilità del mese precedente.
- 5) **Crediti.** L'intera responsabilità di PTC e il rimedio esclusivo del Cliente per qualsiasi violazione da parte di PTC dell'obbligo di disponibilità del servizio di cui sopra consisterà nell'accreditare al Cliente una parte dei suoi corrispettivi per il mese durante il quale si è verificata tale violazione dell'obbligo. Tale credito sarà pari ai canoni di abbonamento SaaS applicabili per tale mese moltiplicati per la Percentuale di Downtime. Tale credito sarà applicato a qualsiasi canone in sospeso o futuro dovuto per l'abbonamento SaaS applicabile durante il Periodo di Servizio in corso. I reclami ai sensi del presente Addendum SLA devono essere presentati tramite una comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi dalla messa a disposizione del rapporto, in cui PTC non ha rispettato lo SLA. Se il Cliente non presenta tempestivamente una richiesta scritta di credito ai sensi della presente disposizione, nessun credito sarà dovuto al Cliente.