

SaaS de PTC Acuerdo de Nivel de Servicio

Los términos en mayúsculas utilizados pero que no están aquí definidos se definen en el [Acuerdo Principal de SaaS de PTC](#) (el “**Acuerdo**”).

“**Tiempo de inactividad**” se refiere al tiempo que el Servicio no está disponible. El Tiempo de Inactividad puede ser Justificado o no Justificado.

“**Porcentaje de Inactividad**” será igual al resultado obtenido al restar el porcentaje de Disponibilidad del Servicio al Acuerdo de Nivel de Servicio.

“**Tiempo de Inactividad Justificado**” es el Tiempo de Inactividad debido a cualquiera de las causas que se enumeran a continuación:

- Tiempo de inactividad debido a fallos de Internet o de la red del Cliente, o tiempo de inactividad resultante de software de terceros alojado por el Cliente, o tiempo de inactividad resultante de aplicaciones, personalizaciones, integraciones o configuraciones desarrolladas para o por el Cliente que se ejecutan en o interactúan con el Servicio.
- Mantenimiento previsto o tiempo de inactividad, para los que PTC notifica al Cliente con antelación.
- Mantenimiento de emergencia o tiempo de inactividad para los que PTC hará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar al Cliente una notificación anticipada.
- Tiempo de inactividad resultante de la desactivación del Servicio por parte del Cliente en el caso de un Servicio en el que el Cliente pueda activar o desactivar el Servicio o el acceso del usuario.
- Casos de Fuerza Mayor.

“**Acuerdo de nivel de servicio**” se refiere al 99,5%, a menos que la Descripción de Servicio aplicable especifique un Acuerdo de nivel de servicio diferente.

“**Tiempo de Inactividad No Justificado**” se refiere a un Tiempo de Inactividad que no es un Tiempo de Inactividad Justificado.

- 1) **Disponibilidad del Servicio.** PTC se compromete a la disponibilidad del servicio, excluyendo el tiempo de inactividad justificado, para el Servicio de producción que cumpla o supere el Objetivo de nivel de servicio, medido mensualmente.
- 2) **Pruebas y cálculos.** La disponibilidad del servicio se mide accediendo a la URL del servicio desde múltiples ubicaciones cada 5 minutos y el resultado de pasa/falla se captura para calcular la disponibilidad del servicio.

La disponibilidad del servicio de un cliente se calcula mensualmente mediante la fórmula:

$$\text{Disponibilidad del servicio \%} = \frac{\text{Minutos al mes} - \text{Minutos de Inactividad Justificados} - \text{Minutos de Inactividad No Justificados}}{\text{Minutos al mes} - \text{Minutos de Inactividad Justificados}}$$

- 3) **Exclusiones.** El objetivo de la disponibilidad del servicio sólo es aplicable a los entornos de producción, no se aplica a ningún entorno no productivo. El objetivo se proporciona a los Clientes que cumplen con este Acuerdo, y no se aplica a: (a) Clientes que se retrasen en el pago de las tarifas a PTC en virtud de este Acuerdo, o (b) Servicios beta, Servicios de evaluación, Ofertas experimentales u otras Ofertas proporcionadas sin cargo alguno, o (c) Aplicaciones de terceros dentro o relacionadas con el Servicio.
- 4) **Informes de disponibilidad del servicio.** PTC pondrá a disposición de los clientes un informe mensual de disponibilidad del mes anterior.
- 5) **Créditos.** La responsabilidad total de PTC y la compensación o remedio exclusivo del Cliente por cualquier incumplimiento por parte de PTC de la anterior obligación de disponibilidad del servicio consistirá en abonar al Cliente una parte de sus tarifas correspondientes al mes durante el cual se haya producido dicho incumplimiento de la obligación, dicho reembolso será igual a las tarifas vigentes de suscripción a SaaS para dicho mes multiplicado por el Porcentaje de Tiempo de Inactividad. Dicho reembolso se aplicará a cualquier cuota pendiente o futura que se deba pagar por la suscripción a SaaS aplicable durante el Periodo de Servicio en curso en ese momento. Las reclamaciones en virtud de este Anexo de SLA deben hacerse presentando una notificación por escrito dentro de los diez días hábiles siguientes de la disponibilidad del informe, en el que conste que PTC no cumplió con el SLA. Si el Cliente no hace una solicitud a tiempo por escrito de un crédito en virtud de esta disposición, no se deberá ningún abono al Cliente.