

SaaS PTC Accord de Niveau de Service

Les termes avec initiales en lettres majuscules utilisés dans le présent Accord et non définis dans celui-ci auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat Cadre SaaS de PTC [\[PTC Master SaaS Agreement\]](#) (le “Contrat”).

“**Période d’arrêt**” désigne le temps d’indisponibilité du Service. Il peut s’agir d’une Période d’arrêt Justifiée ou Non justifiée.

“**Pourcentage de période d’arrêt**” : cela correspond au résultat obtenu en soustrayant le Pourcentage de Disponibilité du Service de l’Accord de Niveau de Service.

“**Période d’arrêt justifiée**” : il s’agit d’une période d’arrêt due à l’une des causes ci-dessous :

- Un arrêt dû à une panne d’Internet ou du réseau du Client ou liée à un logiciel tiers hébergé par le Client, ou encore un arrêt causé par des applications, personnalisations, intégrations ou configurations développées pour ou par le Client, qui fonctionnent sur le Service ou interagissent avec celui-ci.
- Une intervention de maintenance ou un arrêt programmé(e), qui a été notifié à l’avance par PTC au Client.
- Une intervention de maintenance ou un arrêt d’urgence dont PTC prendra toutes les mesures commercialement raisonnables pour avertir le Client suffisamment à l’avance.
- Un arrêt résultant de la désactivation du Service par le Client, pour les Services que le Client peut activer ou désactiver ou pour lesquels il peut activer ou désactiver l’accès de l’utilisateur.
- Un événement de force majeure.

“**Accord de Niveau de Service**” : ce terme désigne un niveau de 99.5%, à moins que la Description du Service applicable n’indique un autre niveau d’Accord de Niveau de Service.

“**Période d’arrêt non justifiée**” : toute période d’arrêt ne relevant pas d’une Période d’Arrêt Justifiée.

- 1) **Disponibilité du Service.** PTC s’engage à assurer une disponibilité du Service pour le Service de Production, hors Période d’Arrêt Justifiée, égale ou supérieure à l’Objectif de Niveau de Service, qui sera mesuré mensuellement.
- 2) **Tests et Calcul.** La disponibilité du Service est mesurée en accédant à l’URL du Service à partir de différents endroits, toutes les 5 minutes : le ratio succès/échec est pris en compte en vue du calcul de la disponibilité du Service.

La disponibilité d’un service pour le Client est calculée une fois par mois, à l’aide de la formule :

$$\% \text{ de Disponibilité du Service} = \frac{\text{Minutes mensuelles} - \text{Minutes d'arrêt justifié} - \text{Minutes d'arrêt non justifié}}{\text{Minutes mensuelles} - \text{Minutes d'arrêt justifié}}$$

- 3) **Exclusions.** L’engagement relatif à la disponibilité du Service s’applique uniquement aux Services de production. Les environnements autres que de production en sont exclus. Cet engagement est fourni aux Clients qui respectent le présent Contrat, à l’exclusion : (a) des Clients qui ne respectent pas les délais de paiement des redevances dues à PTC en vertu du présent Contrat, ou (b) des Service Beta, des Services Eval, des offres d’essai ou d’autres offres fournies à titre gratuit, ou (c) des Applications des Tiers contenues dans le Service ou reliées à celui-ci.
- 4) **Etat de Disponibilité du Service.** PTC mettra à la disposition des Clients un état mensuel de la disponibilité du Service relatif au mois écoulé.
- 5) **Crédits.** En cas de violation, par PTC, de l’obligation de disponibilité du service susmentionnée, PTC sera uniquement tenu de rembourser au Client une partie des honoraires perçus pour le mois pendant lequel la violation a eu lieu, ledit remboursement étant égal aux frais d’abonnement SaaS applicables pour le mois concerné multipliés par le Pourcentage de Période d’Arrêt. Ceci constituera également le seul recours du Client à l’encontre de PTC en cas de violation de l’obligation ci-dessus. Ce crédit s’appliquera à tout montant des redevances à payer ou qui serait payable par la suite au titre de l’abonnement SaaS applicable pendant la Période du Service en cours. Toute réclamation ou plainte relative au présent Avenant relatif au Niveau de Service fera l’objet d’une notification écrite émise dans un délai de dix jours ouvrables après la mise à disposition de l’état de Disponibilité du Service relatif au mois pendant lequel PTC n’a pas respecté l’Accord de Niveau de Service. Aucun remboursement ne sera dû au Client, si celui-ci ne présente pas une demande de crédit écrite dans le délai prévu par la présente clause.