

PTC SaaS
《服务等级协议》

所有本协议中未定义但首字母大写的术语的定义参见PTC的[《软件即服务主协议》](#)（下文简称“《软件即服务主协议》”）。

“**中断时间**”：指服务无法使用的时间，包括有理由中断时间和无理由中断时间。

“**服务中断率**”：等于减去《服务等级协议》所规定服务可用率之后的结果。

“**有理由中断时间**”：指下列原因造成服务中断的时间：

- 互联网或客户网络故障造成的中断；客户托管的第三方软件造成的中断；为客户开发的或由客户开发的在服务上运行的或服务互动的应用程序、定制服务、集成或配置造成的中断。
- 计划内的维护或中断（对此，PTC应提前通知客户）。
- 紧急维护或中断（对此，PTC应尽商业上的合理努力提前通知客户）。
- 在客户可以启用或禁用服务或客户访问的情况下，客户禁用服务导致的中断。
- 不可抗力事件。

“**《服务等级协议》**”：99.5%的服务可用性，除非适用的服务描述中规定了不同的服务等级协议。

“**无理由中断时间**”：指除有理由中断时间以外的中断时间。

- 1) **服务可用率**。PTC承诺：其生产服务方面的服务可用率（不包括有理由中断，按月衡量）应符合或超出服务等级目标。
- 2) **测试和计算**。服务可用率的测量方法为：每5分钟从多个地点访问服务URL，捕获通过结果/失败结果，计算最终服务可用率。

针对客户的服务可用率按月计算，公式为：

$$\text{服务可用率 (\%)} = \frac{\text{本月服务时间} - \text{有理由中断时间} - \text{无理由中断时间}}{\text{本月服务时间} - \text{有理由中断时间}}$$

- 3) **责任免除**。服务可用率承诺只适用于生产服务，不适用于任何非生产环境。此承诺只适用于遵守《软件即服务主协议》的客户，并不适用于：(a) 本协议项下逾期向PTC支付费用的客户；(b) 免费提供的测试服务、评估试用服务、实验性产品或其他产品；或 (c) 服务内或服务相连的任何第三方应用程序。
- 4) **服务可用率报告**。PTC每月将向客户提供前一个月服务可用率的报告。
- 5) **信用账额**。若PTC违反了上述任何服务可用率相关义务，则PTC的全部责任（客户的唯一救济）仅限于：PTC应针对客户在违约行为发生当月的部分费用，向客户授予一个信用账额，并且该信用账额应与当月SaaS订购费乘以服务中断率的结果等值。该信用账额应适用于当个服务期内未付的或即将到期的SaaS订购费。如果PTC未遵守《服务等级协议》，那么客户可上报相关违约行为，并在上报后的十个营业日内向PTC发送书面通知，从而依据本《服务等级协议》附件提出索赔。如果客户未能及时依据本款规定提出书面请求，那么PTC将不向客户授予任何信用账额。