

Hosting Services

Service Level Agreement für Centric PLM Software

1. Dieses Service Level Agreement für Centric PLM Software („SLA“) ist Teil des letzten Rahmenvertrags für Lizenz und Services (Master License and Services Agreement) oder für Abonnements und Services (Master Agreement for Subscriptions and Services) (jeweils einschließlich aller zugehörigen Änderungen, Nachträge oder Bestellformulare) des Kunden (die „Vereinbarung“). Centric Software stellt Hosting Services für Centric PLM in Übereinstimmung mit diesem SLA bereit. Centric Software behält sich das Recht vor, qualifizierte Dritte ganz oder teilweise mit der Erbringung der Hosting Services zu beauftragen.
2. Definitionen. Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben dieselbe Bedeutung wie ihnen in der Vereinbarung zugeschrieben wird.

„**Verfügbarkeit**“ oder „**Verfügbar**“ bedeutet, dass der Kunde in der Produktionsumgebung der Centric PLM Hosting Services angemeldet werden kann.

„**Ausfallzeit**“ bedeutet, dass die Hosting Services nicht verfügbar sind.

„**Geplante Abschaltung**“ bezeichnet eine Abschaltung für Wartungszwecke wie das Einspielen von Patches, Service Packs, Upgrades, Backups, Indizierung oder andere erforderliche geplante Aktivitäten, um die kontinuierliche Leistung, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Hosting Services zu gewährleisten.

„**Notabschaltung**“ bezeichnet Service-Unterbrechungen in Notfällen, die jederzeit auftreten können, um ein kritisches Problem zu beheben, das eine unmittelbare Bedrohung für die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit der Hosting Services, der Software und/oder der Kundendaten darstellt. Beispiele für eine Notabschaltung können unter anderem sein:

- Unbefugter Zugriff oder Versuche, in die Infrastruktur der Hosting Services einzudringen,
- Angriffe auf die Hosting Services bzw. auf die Software (einschließlich eines Denial-of-Service-Angriffs),
- Malware, die die Sicherheit der Hosting Services bzw. der Software beeinträchtigt,
- Nutzung der Hosting Services durch den Kunden auf eine Weise, die die Nutzung der Hosting Services bzw. der Software stört oder ein Sicherheitsrisiko für Centric Software oder einen beliebigen Kunden von Centric Software darstellt, oder
- alle anderen Aktivitäten oder Ereignisse, die ein erhebliches Risiko für die Sicherheit oder Stabilität der Hosting Services darstellen.

„**Entschuldbare Ausfallzeiten**“ bedeutet:

- Geplante Abschaltung,
- Notabschaltung,
- Ausfälle aufgrund von Unterbrechungen des öffentlichen Netzwerks, von Kommunikationskomponenten oder von Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Centric Software liegen,
- Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Software-Mängeln, für die Support gemäß Anhang A (Bedingungen für Wartungsleistungen) der Vereinbarung bereitgestellt wird,
- Unbefugte oder missbräuchliche Verwendung durch Benutzer beim Kunden oder durch Personen, die Benutzerpasswörter verwenden,
- Ereignisse höherer Gewalt, wie in der Vereinbarung beschrieben,
- Ausfall von Geräten des Kunden oder von Computerhardware, Software oder Netzwerkinfrastruktur von Drittanbietern,
- Versäumnis des Kunden, zusätzlichen Speicher zu erwerben, wenn dies von Centric Software nach einer Überprüfung der Hardwarekonfiguration empfohlen wird, und
- Jede Unterbrechung, die auf Kundenwünsche zurückzuführen ist.

3. Software von Drittanbietern. In Verbindung mit den Hosting Services stellt Centric Software dem Kunden bestimmte Software von Drittanbietern zur Verfügung (einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Lizenzen für Windows-Server- und SQL-Server-Datenbanken und zugehörige Software sowie CrowdStrike), und diese Software wird direkt oder über ihre verbundenen Unternehmen an Centric Software lizenziert. Centric Software gewährt dem Kunden eine persönliche, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz für die Abonnementlaufzeit der Hosting Services zur ausschließlichen Verwendung dieser Software in Objektcodeform auf der Hardware, auf der sie installiert ist, für den alleinigen Zweck, dem Kunden die Nutzung der Hosting Services zu ermöglichen. Der Kunde bestätigt und erklärt sich damit einverstanden, dass das Eigentum an dieser Software bei Centric Software bzw. bei den Centric Software Lieferanten, sofern vorhanden, verbleibt, und dass der Inhalt sowie das Design dieser Software wertvolle Geschäftsgeheimnisse darstellt.
4. Vorübergehende Abschaltung. Centric Software kann die Hosting Services für geplante Abschaltungen oder Notabschaltungen vorübergehend aussetzen. Centric Software ist bestrebt, Abschaltungen außerhalb der allgemeinen Hauptbetriebszeiten zu planen, um Störungen des Betriebs des Kunden möglichst gering zu halten. Eine geplante Abschaltung wird entweder im Voraus zwischen den Parteien vereinbart oder erfolgt während des geplanten

Wartungsfensters. Normalerweise sind Wartungsfenster in der Produktionsumgebung der Hosting Services einmal monatlich am Wochenende und für Hosting Services außerhalb der Produktionsumgebung einmal monatlich an einem Wochentag außerhalb der Geschäftszeiten des Kunden geplant. Eine Notabschaltung kann ohne Vorankündigung erfolgen. Wenn möglich, muss Centric Software jedoch angemessene kommerzielle Anstrengungen unternehmen, um eine Vorwarnung zu geben. Centric Software hat angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die Dauer einer vorübergehenden Abschaltung so kurz wie möglich zu halten.

5. Centric Software behält sich das Recht vor, anonymisierte Makrodaten über den Datenverkehr des Kunden, Cookies zur Speicherung von Daten der Benutzersitzungen, Zugangscodes und Anwendungseinstellungen für die Erleichterung der Webseitenavigation für die im Rahmen dieser Vereinbarung erbrachten Hosting Services zu verwenden und zu speichern, und der Kunde räumt Centric Software dieses Nutzungsrecht ein.
6. Beschreibung der Hosting Services. Hosting Services umfassen nur die nachfolgenden Leistungen:

Standard Hosting	Premium Hosting und Premium HA (High Availability)
<u>Internetverbindung:</u> 100 Mbit/s über mehrere Verbindungen zwecks Redundanz/Failover	<u>Internetverbindung:</u> Verbindung mit mindestens 100 Mbit/s über mehrere Anbieter zwecks Redundanz/Failover
<u>Überwachung:</u> - Überwachung von Servern und Netzwerk rund um die Uhr - Sofortige automatische Weiterleitung von erkannten Ereignissen an die vor Ort verfügbaren Support-Mitarbeiter - Mehrere geografisch verteilte Überwachungssysteme zwecks Redundanz	<u>Überwachung:</u> - Überwachung von Servern und Netzwerk rund um die Uhr - Sofortige automatische Weiterleitung von erkannten Ereignissen an die vor Ort verfügbaren Support-Mitarbeiter - Mehrere geografisch verteilte Überwachungssysteme zwecks Redundanz
<u>Hardware-Verfügbarkeit und -Überwachung:</u> - Verfügbarkeit und Überwachung der Hosting Services Hardware rund um die Uhr. - Reparatur von Hardwarefehlern Mo-Fr 07:00 - 23:00 innerhalb der Zeitzone PST. - Außerhalb dieser Zeiten angeforderte Reparaturen werden nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt.	<u>Hardware-Verfügbarkeit und -Überwachung:</u> Verfügbarkeit und Überwachung der Hosting Services Hardware und Reparatur von Hardwarefehlern rund um die Uhr.
<u>Aktivitäten:</u> Die nachfolgenden Aktivitäten werden unabhängig vom Hosting-Anbieter von Centric Software erbracht. Sofern nachfolgend nicht anders angegeben, werden die unten aufgeführten Aktivitäten nur während der Support-Zeiten erbracht, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind. Vom Kunden außerhalb dieser Zeiten angeforderte Services werden nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt. - Überwachung einer Centric-PLM-Anwendung; - Konfiguration, Anpassung und Neustart von Hosting Services nach Bedarf; - Anwendung von Centric-PLM-Konfigurationen; - Anwenden von Centric-PLM-Patches; - Anwendung von Centric-PLM-Modulen; - RDBMS-Verwaltung: Tägliche Neuindizierung der Datenbank zur Systemoptimierung; - Koordinierte Anwendungssicherung; und - Zurücksetzung / Neustart von Anwendungen nach Bedarf.	<u>Aktivitäten:</u> Die nachfolgenden Aktivitäten werden unabhängig vom Hosting-Anbieter von Centric Software erbracht. Sofern nachfolgend nicht anders angegeben, werden die unten aufgeführten Aktivitäten nur während der Support-Zeiten erbracht, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind. Vom Kunden außerhalb dieser Zeiten angeforderte Services werden nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt. - Überwachung einer Centric-PLM-Anwendung; - Konfiguration, Anpassung und Neustart von Hosting Services nach Bedarf; - Anwendung von Centric-PLM-Konfigurationen; - Anwenden von Centric-PLM-Patches; - Anwendung von Centric-PLM-Modulen; - RDBMS-Verwaltung: Tägliche Neuindizierung der Datenbank zur Systemoptimierung; - Koordinierter Backup für Anwendungen; - Zurücksetzung / Neustart von Anwendungen nach Bedarf; und - separate, sichere Speicherung von Backups im selben Verfügbarkeitsbereich (mit der Ausnahme, dass bei Premium HA ein solches separates Backup in einem separaten Bereich erfolgen kann).
<u>Backups von Softwareanwendungen und Kundendaten:</u>	<u>Backups von Softwareanwendungen und Kundendaten:</u>

Ein Anwendungsausfall kann durch menschliches Versagen oder natürliche Ereignisse ausgelöst werden, hat aber stets den potenziellen Verlust von Kundendaten zur Folge. Sollten die von der Software gespeicherten Kundendaten aus einem beliebigen Grund verloren gehen oder beschädigt werden, ermöglicht eine Sicherungskopie der Kundendaten die Wiederherstellung der Anwendung zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Als Teil der Standard Hosting Services wird ein Backup-Prozess für die Produktionsumgebung der Hosting Services bereitgestellt wie folgt:

- Wöchentlich Vollständig
- Täglich Neuzugänge

Ein Anwendungsausfall kann durch menschliches Versagen oder natürliche Ereignisse ausgelöst werden, hat aber stets den potenziellen Verlust von Kundendaten zur Folge. Sollten die von der Software gespeicherten Kundendaten aus einem beliebigen Grund verloren gehen oder beschädigt werden, ermöglicht eine Sicherungskopie der Kundendaten die Wiederherstellung der Anwendung bis zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Centric PLM hat mehrere Komponenten, die ein regelmäßiges Backup erfordern. Der Backup-Prozess und der zugehörige Zeitplan werden im Rahmen der Premium Hosting Services für jede der Komponenten in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

Backup-Prozess der Produktionsumgebung:

Component	Point in Time Recovery	Point in time Recovery period	Daily Backup (full snapshot)	Backup Cycle Retention (d)
Database	Y	15 days	Y	35
Filevault	N	N/A	Y	35
WebAccess	N	N/A	Y	35
HSE DB	Y	15 days	Y	35
CL DB	N	N/A	Y	35
QRA DB	Y	15 days	Y	35
Process Mgmt	N	N/A	Y	35
C8 Distribution Hub	N	N/A	Y	35
Document Generator	Y	15 days	Y	35
Archival Server	Y	15 days	Y	35

„Point-in-Time“ ermöglicht die Wiederherstellung einer Datenbank bis zu 15 Tage vor dem letzten Vorgang bis zu einem bestimmten Zeitpunkt. Der letzte Vorgang erfolgt innerhalb von zehn Minuten vor einem Datenbankausfall/-verlust.

Backup-Prozess außerhalb der Produktionsumgebung:

Component	Point in Time Recovery	Point in time Recovery period	Daily Backup (full snapshot)	Backup Cycle Retention (d)
Database	N	N/A	Y	15
Filevault	N	N/A	Y	15
WebAccess	N	N/A	Y	15
Centric PLM add-on Modules	N	N/A	Y	15

RTO – Ziel der Wiederherstellungszeit:

Das Ziel von Centric Software besteht darin, den Vollbetrieb der Hosting Services innerhalb von acht (8) „Stunden“ wieder aufzunehmen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

RPO – Ziel des Wiederherstellungspunkts:

Wenn ein Fehler auftritt, der die Wiederherstellung verlorener oder beschädigter Kundendaten erfordert, besteht das Ziel von Centric Software darin, die Wiederherstellung bis zum letzten Zeitpunkt, der gemäß dem oben beschriebenen Backup-Prozess vorgegeben ist, innerhalb von längstens 24 „Stunden“ durchzuführen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

RTO – Ziel der Wiederherstellungszeit:

Das Ziel von Centric Software besteht darin, den Vollbetrieb der Hosting Services innerhalb von acht (8) „Stunden“ für das erste Terabyte (TB) und anschließend innerhalb von zwei (2) weiteren „Stunden“ für jedes zusätzliche TB wieder aufzunehmen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

RPO – Ziel des Wiederherstellungspunkts:

Wenn ein Fehler auftritt, der die Wiederherstellung verlorener oder beschädigter Kundendaten erfordert, besteht das Ziel von Centric Software darin, die Wiederherstellung bis zum letzten Zeitpunkt, der gemäß dem oben beschriebenen Backup-Prozess vorgegeben ist, innerhalb von längstens 24 „Stunden“ durchzuführen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

Hardware und Virtuelle Server:

- Hardwarekonfiguration gemäß der von Centric Software auf Grundlage der ursprünglich geplanten Nutzung empfohlenen Dimensionierung.
- Virtuelle(r) Server, mit gehärtetem Betriebssystem, Webserver, Anwendungsserver, Datenbankserver konfiguriert und entsprechend dem erwarteten Nutzungsprofil des Kunden dimensioniert.
- Centric Software überwacht die Nutzung des Datenspeichers durch den Kunden und weitere Parameter

Hardware und Virtuelle Server:

- Hardwarekonfiguration gemäß der von Centric Software auf Grundlage der ursprünglich geplanten Nutzung empfohlenen Dimensionierung.
- Virtuelle(r) Server, mit gehärtetem Betriebssystem, Webserver, Anwendungsserver, Datenbankserver konfiguriert und entsprechend dem erwarteten Nutzungsprofil des Kunden dimensioniert.
- Centric Software überwacht die Nutzung des Datenspeichers durch den Kunden und weitere Parameter

hinsichtlich der Dimensionierung und behält sich das Recht vor, Änderungen vorzunehmen, wenn dies zur Vermeidung von Unterbrechungen der Hosting Services und/oder von Leistungsproblemen erforderlich erscheint. Der Kunde stimmt hiermit zu, für zusätzlich erforderlichen Speicherplatz (File Vault oder Datenbankspeicherung) Überschreitungsgebühren zu bezahlen. Sofern von den Parteien nicht anders vereinbart, behält Centric Software sich das Recht vor, automatisch eine Rechnung auszustellen, wenn diese Gebühren 4.000 USD (oder den Gegenwert in der Landeswährung) für die jeweils aktuelle Abonnementlaufzeit nicht übersteigen.

- Die folgende Tabelle enthält die aktuellen Hardwarekonfigurationen und Grenzen für Standard Hosting Services, die von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können. In einigen Fällen behält Centric Software sich das Recht vor, je nach Anwendungsfall des Kunden zur Vermeidung von Leistungsproblemen und/oder Unterbrechungen der Hosting Services vom Kunden die Aktualisierung der Infrastrukturdimensionierung unabhängig von der unten angegebenen Benutzerzahl und Datenbankgröße zu verlangen, wofür der Kunde seine Zustimmung erteilt.
- Darüber hinaus wird Centric Software nach jeder Verlängerung der Abonnementlaufzeit die Nutzung der Hardwarekonfiguration prüfen und die Dimensionierung bei Bedarf anpassen. Der Kunde erklärt sich hiermit zur Zahlung aller zusätzlichen Gebühren auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung der Hosting Services durch den Kunden bereit, basierend auf der jeweils aktuellen Preisliste.
- Darüber hinaus wird vom Kunden anerkannt, dass das Versäumnis beim Erwerb zusätzlichen Speichers oder bei der Aktualisierung der Infrastruktur, in jedem Fall wie von Centric Software empfohlen, zu einer Unterbrechung der Hosting Services und/oder zu Leistungsproblemen führen kann.

Erbrachter Service	Max. Benutzerzahl	Datenbankdateien max. Datenträgergröße (GB)	FileVault-Dateien max. Datenträgergröße (GB)
Small1	50	50	250
Small2	150	75	350
Medium1	250	100	500
Medium2	500	250	1000

hinsichtlich der Dimensionierung und behält sich das Recht vor, Änderungen vorzunehmen, wenn dies zur Vermeidung von Unterbrechungen der Hosting Services und/oder von Leistungsproblemen erforderlich erscheint. Der Kunde stimmt hiermit zu, für zusätzlich erforderlichen Speicherplatz (File Vault oder Datenbankspeicherung) Überschreitungsgebühren zu bezahlen. Sofern von den Parteien nicht anders vereinbart, behält Centric Software sich das Recht vor, automatisch eine Rechnung auszustellen, wenn diese Gebühren 4.000 USD (oder 7.000 USD für X-Large+) (oder den Gegenwert in der Landeswährung in beiden Fällen) für die jeweils aktuelle Abonnementlaufzeit nicht übersteigen.

- Die folgende Tabelle enthält die aktuellen Hardwarekonfigurationen und Grenzen für Premium Hosting Services sowie Premium HA (High Availability) Hosting Services, die von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können. In einigen Fällen behält Centric Software sich das Recht vor, je nach Anwendungsfall des Kunden zur Vermeidung von Leistungsproblemen und/oder Unterbrechungen der Hosting Services vom Kunden die Aktualisierung der Infrastrukturdimensionierung unabhängig von der unten angegebenen Benutzerzahl und Datenbankgröße zu verlangen, wofür der Kunde seine Zustimmung erteilt.
- Darüber hinaus wird Centric Software nach jeder Verlängerung der Abonnementlaufzeit die Nutzung der Hardwarekonfiguration prüfen und die Dimensionierung bei Bedarf anpassen. Der Kunde erklärt sich hiermit zur Zahlung aller zusätzlichen Gebühren auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung der Hosting Services durch den Kunden bereit, basierend auf der jeweils aktuellen Preisliste.
- Darüber hinaus wird vom Kunden anerkannt, dass das Versäumnis beim Erwerb zusätzlichen Speichers oder bei der Aktualisierung der Infrastruktur, in jedem Fall wie von Centric Software empfohlen, zu einer Unterbrechung der Hosting Services und/oder zu Leistungsproblemen führen kann.

Produktionsumgebung:

Erbrachter Service	Max. Benutzerzahl	Datenbankdateien max. Datenträgergröße (GB)	FileVault-Dateien max. Datenträgergröße (GB)
Premium: Extra Small	15-35	15	100
Small1	50	25	250
Small2	150	75	350
Medium1	250	125	500
Medium2	500	250	1000
Large	1000	1000	4000
Extra Large	1500	1250	5000
Double Extra Large	2000	1500	6000

	<table><tr><td>Tripple Extra Large</td><td>2500</td><td>2500</td><td>8000</td></tr><tr><td>Quadruple Extra Large</td><td>Laut Angebot</td><td>Auf Bestellung gefertigt</td><td>Auf Bestellung gefertigt</td></tr></table>	Tripple Extra Large	2500	2500	8000	Quadruple Extra Large	Laut Angebot	Auf Bestellung gefertigt	Auf Bestellung gefertigt																																
Tripple Extra Large	2500	2500	8000																																						
Quadruple Extra Large	Laut Angebot	Auf Bestellung gefertigt	Auf Bestellung gefertigt																																						
	<table><tr><td colspan="4"><u>Nicht-Produktionsumgebung:</u></td></tr><tr><td></td><td>Max. Benutzer - zahl</td><td>Datenbankdateien max. Datenträgergröße (GB)</td><td>FileVault-Dateien max. Datenträgergröße (GB)</td></tr><tr><td>Erbrachter Service</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Premium: Extra Small</td><td>15-35</td><td>15</td><td>100</td></tr><tr><td>Small1</td><td>50</td><td>25</td><td>50</td></tr><tr><td>Small2</td><td>150</td><td>75</td><td>80</td></tr><tr><td>Medium1</td><td>250</td><td>125</td><td>125</td></tr><tr><td>Medium2</td><td>500</td><td>250</td><td>250</td></tr><tr><td>Large</td><td>1000</td><td>1000</td><td>1000</td></tr><tr><td>Extra Large</td><td>Laut Angebot</td><td>Auf Bestellung gefertigt</td><td>Auf Bestellung gefertigt</td></tr></table>	<u>Nicht-Produktionsumgebung:</u>					Max. Benutzer - zahl	Datenbankdateien max. Datenträgergröße (GB)	FileVault-Dateien max. Datenträgergröße (GB)	Erbrachter Service				Premium: Extra Small	15-35	15	100	Small1	50	25	50	Small2	150	75	80	Medium1	250	125	125	Medium2	500	250	250	Large	1000	1000	1000	Extra Large	Laut Angebot	Auf Bestellung gefertigt	Auf Bestellung gefertigt
<u>Nicht-Produktionsumgebung:</u>																																									
	Max. Benutzer - zahl	Datenbankdateien max. Datenträgergröße (GB)	FileVault-Dateien max. Datenträgergröße (GB)																																						
Erbrachter Service																																									
Premium: Extra Small	15-35	15	100																																						
Small1	50	25	50																																						
Small2	150	75	80																																						
Medium1	250	125	125																																						
Medium2	500	250	250																																						
Large	1000	1000	1000																																						
Extra Large	Laut Angebot	Auf Bestellung gefertigt	Auf Bestellung gefertigt																																						
<u>Verfügbarkeit der Hosting Services:</u> Die Verpflichtung von Centric Software besteht darin, die Verfügbarkeit der Hosting Services (ausgenommen entschuld bare Ausfallzeiten) für mindestens den in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentsatz des „Serviceverfügbarkeitsziels“ bereitzustellen, der vierteljährlich gemessen wird.	<table><tr><td colspan="4"><u>Verfügbarkeit der Hosting Services:</u></td></tr><tr><td colspan="4">Die Verpflichtung von Centric Software besteht darin, die Verfügbarkeit der Hosting Services (ausgenommen entschuld bare Ausfallzeiten) für mindestens den in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentsatz des „Serviceverfügbarkeitsziels“ bereitzustellen, der vierteljährlich gemessen wird.</td></tr><tr><td colspan="4"><u>Premium Hosting Services</u></td></tr><tr><td>Servicesta ndorte</td><td>Serviceverfü gbarkeit</td><td>Abgedeckte Ausfallzeiten</td><td>Serviceverfügb arkeitsziel (Premium)</td></tr><tr><td>USA West – CA</td><td>7 x 24</td><td>Entsprechend der erworbenen Wartungsservi ces-Stufe</td><td>99,25 %</td></tr></table>	<u>Verfügbarkeit der Hosting Services:</u>				Die Verpflichtung von Centric Software besteht darin, die Verfügbarkeit der Hosting Services (ausgenommen entschuld bare Ausfallzeiten) für mindestens den in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentsatz des „Serviceverfügbarkeitsziels“ bereitzustellen, der vierteljährlich gemessen wird.				<u>Premium Hosting Services</u>				Servicesta ndorte	Serviceverfü gbarkeit	Abgedeckte Ausfallzeiten	Serviceverfügb arkeitsziel (Premium)	USA West – CA	7 x 24	Entsprechend der erworbenen Wartungsservi ces-Stufe	99,25 %																				
<u>Verfügbarkeit der Hosting Services:</u>																																									
Die Verpflichtung von Centric Software besteht darin, die Verfügbarkeit der Hosting Services (ausgenommen entschuld bare Ausfallzeiten) für mindestens den in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentsatz des „Serviceverfügbarkeitsziels“ bereitzustellen, der vierteljährlich gemessen wird.																																									
<u>Premium Hosting Services</u>																																									
Servicesta ndorte	Serviceverfü gbarkeit	Abgedeckte Ausfallzeiten	Serviceverfügb arkeitsziel (Premium)																																						
USA West – CA	7 x 24	Entsprechend der erworbenen Wartungsservi ces-Stufe	99,25 %																																						
	<table><tr><td colspan="4"><u>Premium High Availability Hosting Services</u></td></tr><tr><td>Servicest andorte</td><td>Serviceverfü gbarkeit</td><td>Abgedeckte Ausfallzeiten</td><td>Serviceverfü gbarkeitsziel (Premium HA)</td></tr><tr><td>Globale Standorte</td><td>7 x 24</td><td>Entsprechend der erworbenen Wartungsserv ices-Stufe</td><td>99,9 %</td></tr></table>	<u>Premium High Availability Hosting Services</u>				Servicest andorte	Serviceverfü gbarkeit	Abgedeckte Ausfallzeiten	Serviceverfü gbarkeitsziel (Premium HA)	Globale Standorte	7 x 24	Entsprechend der erworbenen Wartungsserv ices-Stufe	99,9 %																												
<u>Premium High Availability Hosting Services</u>																																									
Servicest andorte	Serviceverfü gbarkeit	Abgedeckte Ausfallzeiten	Serviceverfü gbarkeitsziel (Premium HA)																																						
Globale Standorte	7 x 24	Entsprechend der erworbenen Wartungsserv ices-Stufe	99,9 %																																						

7. Service Credits.

- (a) Wenn das vierteljährliche Serviceverfügbarkeitsziel der Hosting-Service- Stufen Premium oder Premium HA für ein bestimmtes Kalenderquartal nicht erfüllt wird, wie oben angegeben, besteht die gesamte Haftung von Centric Software und das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, dem Kunden die Einreichung eines Anspruchs auf Service Credits zu ermöglichen, der die folgenden Angaben enthalten muss: (i) eine Beschreibung der

Nichtverfügbarkeit und (ii) Angaben zur Dauer der Ausfallzeit(en). Der Anspruch mit allen erforderlichen Angaben muss bei Centric Software innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende des Quartals eingehen, in dem dieses vierteljährliche Serviceverfügbarkeitsziel nicht erfüllt wurde. Service-Credit-Ansprüche müssen in gutem Glauben geltend gemacht werden.

- (b) Sämtliche gewährten Service Credits werden in Form einer Verlängerung der Laufzeit der Hosting Services zum jährlichen Stichtag der Hosting Services gutgeschrieben und können nicht erstattet werden. Der Kunde darf die Entschädigung für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme auf fällige Rechnungen nicht einseitig aufrechnen.
- (c) Der Prozentsatz des Serviceverfügbarkeitsziels wird wie folgt berechnet und definiert:
- $$\left(\frac{\text{Minuten insgesamt pro Quartal} - \text{Entschuldbare Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Minuten insgesamt pro Quartal} - \text{Entschuldbare Ausfallzeiten}} \right) * 100$$
- (d) Service Credits: Der Prozentsatz der anwendbaren Gebühren, die dem Kunden gutgeschrieben werden, wird auf der Grundlage folgender Faktoren berechnet:

Prozentsatz der Verfügbarkeit (Premium)	Prozentsatz der Verfügbarkeit (Premium HA)	Service Credits (% der vierteljährlichen Abonnementgebühren)
Kleiner 99,5 % - größer oder gleich 99,0 %	Kleiner 99,9 % - größer oder gleich 99,5 %	2 %
Kleiner 99,0 % - größer oder gleich 98,0 %	Kleiner 99,5 % - größer oder gleich 99,0 %	5 %
Kleiner 98,0 % - größer oder gleich 95,0 %	Kleiner 99,0 % - größer oder gleich 97,0 %	10 %
Kleiner 95,0 %	Kleiner 97,0 %	20 %