

Serviços de Alojamento

Acordo de Nível de Serviço para o Software PLM da Centric

1. Este Acordo de Nível de Serviço ("ANS") para o Software PLM da Centric faz parte do Acordo de Licença Principal e Serviços mais recente do cliente ou do Acordo Principal para Assinaturas e Serviços (em cada caso, incluindo quaisquer alterações, adendas ou formulários de encomenda) assinados entre as partes (o "Acordo"). A Centric Software fornecerá Serviços de Alojamento para o Centric PLM de acordo com este ANS. A Centric Software reserva-se o direito de subcontratar terceiros qualificados para concretizar parte ou todos os Serviços de Alojamento.

2. Definições. Os termos não definidos neste documento terão o mesmo significado que lhes é atribuído no Acordo.

"Disponibilidade" ou "Disponível" refere-se à capacidade de o Cliente ter sessão iniciada no ambiente de produção dos Serviços de Alojamento PLM da Centric.

"Tempo de Inatividade" refere-se ao tempo em que os Serviços de Alojamento não estão disponíveis.

"Suspensão Planeada" refere-se à suspensão para fins de manutenção, como para aplicar patches, pacotes de serviço, atualizações, cópias de segurança, indexação ou outras atividades planeadas necessárias para garantir o desempenho contínuo, a segurança e a fiabilidade dos Serviços de Alojamento.

"Suspensão de Emergência" refere-se a interrupções de serviço em emergência que podem ocorrer a qualquer momento para corrigir um problema crítico que representa uma ameaça iminente à integridade, confidencialidade ou disponibilidade dos Serviços de Alojamento, do Software e/ou dos Dados do Cliente. Exemplos de suspensão de emergência podem incluir, sem limitação:

- Tentativas de acesso não autorizado ou de invasão na infraestrutura dos Serviços de Alojamento,
- Ataques aos Serviços de Alojamento e/ou Software (incluindo um ataque de negação de serviço),
- Malware que comprometa a segurança dos Serviços de Alojamento e/ou do Software,
- O uso dos Serviços de Alojamento por parte do Cliente de uma forma que perturbe o uso dos Serviços de Alojamento e/ou do Software ou crie um risco de segurança para a Centric Software ou para qualquer cliente da Centric Software, ou
- Qualquer outra atividade ou evento que represente um risco significativo para a segurança ou estabilidade dos Serviços de Alojamento.

"Tempo de inatividade desculpável" refere-se a:

- Suspensão Planeada,
- Suspensão de Emergência,
- Interrupções causadas pela falha de rede pública, componentes de comunicações ou fatores fora do controlo razoável da Centric Software,
- Tempo de inatividade relacionado com defeitos no Software, para os quais é fornecido suporte ao abrigo do Anexo A (Termos e Condições dos Serviços de Manutenção) do Acordo,
- Uso não autorizado ou uso indevido por parte dos Utilizadores do Cliente ou qualquer pessoa que utilize qualquer uma das palavras-passe dos Utilizadores,
- Eventos de força maior, conforme descritos no Acordo,
- Falha do equipamento do Cliente ou hardware informático, software ou infraestrutura de rede de terceiros,
- Falha do Cliente em adquirir armazenamento adicional quando aconselhado pela Centric Software após uma revisão da configuração de hardware, e
- Qualquer interrupção resultante de pedido do Cliente.

3. Software de terceiros. Em ligação com os Serviços de Alojamento, a Centric Software fornece certos softwares de terceiros ao Cliente (incluindo, sem limitação, licenças para o Windows Server e bases de dados de SQL Server, software relacionado e CrowdStrike), e tal software é licenciado à Centric Software diretamente ou através das suas Afiliadas. A Centric Software concede ao Cliente uma licença pessoal, não exclusiva e intransferível para o Período de Subscrição dos Serviços de Alojamento, para usar esse software apenas na forma de código de objeto, no hardware em que está instalado, com o propósito único de permitir que o Cliente use os Serviços de Alojamento. O Cliente reconhece e concorda que o direito a todo esse software permanece com a Centric Software e/ou os fornecedores da Centric Software, caso existam, e que o conteúdo e a conceção de tal software são segredos comerciais valiosos.
4. Suspensão Temporária. A Centric Software pode suspender temporariamente os Serviços de Alojamento para fins de Suspensão Planeada ou Suspensão de Emergência. A Centric Software esforçar-se-á por agendar as suspensões durante horas gerais fora de pico para minimizar a interrupção nas operações dos clientes sempre que possível. A Suspensão Planeada é acordada antecipadamente entre as partes ou ocorre durante o período de manutenção planeada. Normalmente, os períodos de manutenção planeada do ambiente de produção dos Serviços de Alojamento ocorrem uma vez por mês ao fim de semana. No caso de ambientes de não produção dos Serviços de Alojamento, estes períodos ocorrem uma vez por mês durante um dia da semana, fora do horário de trabalho do Cliente. A Suspensão de Emergência pode ocorrer sem aviso prévio. No entanto, sempre que possível, a Centric Software envidará esforços comerciais razoáveis para fornecer

um aviso prévio. A Centric Software envidará esforços razoáveis para minimizar a duração de qualquer suspensão temporária.

5. A Centric Software reserva-se o direito, que será concedido pelo Cliente à Centric Software, de usar e armazenar informações agregadas e anônimas sobre o tráfego do Cliente, usar cookies para armazenar informações de sessão do utilizador, códigos de acesso e definições de aplicações para facilitar os processos de navegação no site para fins de fornecer os Serviços de Alojamento aqui descritos.
6. Descrição dos Serviços de Alojamento. Os Serviços de Alojamento incluem apenas o seguinte:

Alojamento Standard	Alojamento Premium e Premium de Alta Disponibilidade
<u>Ligação à Internet:</u> 100 Mbps através de várias ligações para redundância/falha	<u>Ligação à Internet:</u> um mínimo de 100 Mbps de ligação através de vários fornecedores para redundância/falha
<u>Monitorização:</u> - Os servidores e a rede são monitorizados 24 horas por dia, 7 dias da semana - Os eventos detetados são automaticamente encaminhados para a equipa de apoio no local e/ou a equipa de prevenção imediatamente - Vários sistemas de monitorização geograficamente dispersos para redundância	<u>Monitorização:</u> - Os servidores e a rede são monitorizados 24 horas por dia, 7 dias da semana - Os eventos detetados são automaticamente encaminhados para a equipa de apoio no local e/ou a equipa de prevenção imediatamente - Vários sistemas de monitorização geograficamente dispersos para redundância
<u>Disponibilidade e monitorização de hardware:</u> - A disponibilidade e a monitorização de hardware dos Serviços de Alojamento são fornecidos 24 horas por dia, 7 dias da semana. - A reparação de falhas de hardware é fornecida 16 horas por dia, 5 dias da semana, no fuso horário PST. - Quaisquer reparações solicitadas fora desse horário serão faturadas com base no tempo e nos materiais.	<u>Disponibilidade e monitorização de hardware:</u> A disponibilidade de hardware, a monitorização e a reparação de falhas de hardware dos Serviços de Alojamento são fornecidas 24 horas por dia, 7 dias da semana.
<u>Atividades:</u> As atividades abaixo serão fornecidas pela Centric Software independentemente de quem for o fornecedor do alojamento. Salvo indicação em contrário abaixo, as atividades abaixo são fornecidas apenas durante as horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente. Os serviços solicitados pelo Cliente fora deste horário serão faturados com base no tempo e nos materiais. - Monitorização da aplicação Centric PLM; - Configuração, ajuste e reposição dos Serviços de Alojamento, conforme necessário; - Aplicação de configurações no Centric PLM; - Aplicação de patches no Centric PLM; - Aplicação de módulos no Centric PLM; - Gestão de RDBMS: Reindexação diária da base de dados para otimização do sistema; - Cópia de segurança coordenada da aplicação; e - Reposição/reinício da aplicação, conforme necessário.	<u>Atividades:</u> As atividades abaixo serão fornecidas pela Centric Software independentemente de quem for o fornecedor do alojamento. Salvo indicação em contrário abaixo, as atividades abaixo são fornecidas apenas durante as horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente. Os serviços solicitados pelo Cliente fora deste horário serão faturados com base no tempo e nos materiais. - Monitorização da aplicação Centric PLM; - Configuração, ajuste e reposição dos Serviços de Alojamento, conforme necessário; - Aplicação de configurações no Centric PLM; - Aplicação de patches no Centric PLM; - Aplicação de módulos no Centric PLM; - Gestão de RDBMS: Reindexação diária da base de dados para otimização do sistema; - Cópia de segurança coordenada da aplicação; - Reposição/reinício da aplicação, conforme necessário; e - Armazenamento separado e seguro de cópias de segurança dentro da mesma zona de disponibilidade (exceto no caso de Premium de AD, em que tal cópia de segurança separada pode estar numa zona separada).
<u>Aplicações de software e Cópias de Segurança de Dados do Cliente:</u> Uma falha da aplicação pode ser causada por uma pessoa ou pela natureza, mas os resultados de qualquer interrupção são a perda potencial dos Dados do Cliente. Se os Dados do Cliente armazenados pelo Software forem perdidos ou danificados, por	<u>Aplicações de software e Cópias de Segurança de Dados do Cliente:</u> Uma falha da aplicação pode ser causada por uma pessoa ou pela natureza, mas os resultados de qualquer interrupção são a perda potencial dos Dados do Cliente. Se os Dados do Cliente armazenados pelo Software forem perdidos ou danificados, por

qualquer motivo, uma cópia de segurança dos Dados do Cliente permite que a aplicação seja recuperada para um determinado momento.

Como parte dos Serviços de Alojamento Standard, um processo de cópia de segurança é fornecido no ambiente de produção dos Serviços de Alojamento da seguinte forma:

- Semanal Completa
- Diária Incremental

qualquer motivo, uma cópia de segurança dos Dados do Cliente permite que a aplicação seja recuperada para um determinado momento.

O Centric PLM tem vários componentes que exigem cópia de segurança periódica. Como parte dos Serviços de Alojamento Premium, o processo de cópia de segurança e o agendamento associado para cada um dos componentes estão detalhados nas tabelas abaixo:

Processo de cópia de segurança de produção:

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

A recuperação "Ponto no Tempo" permite que uma base de dados seja restaurada para um ponto específico no tempo até 15 dias antes da última transação. A última transação ocorre até dez minutos antes de uma falha/perda de uma base de dados.

Processo de cópia de segurança de não-produção:

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 – Objetivo de Tempo de Recuperação:

O objetivo da Centric Software é restaurar o funcionamento total dos Serviços de Alojamento dentro de oito (8) "horas" (em que "horas" se refere às horas de cobertura de suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

RPO – Objetivo de Ponto de Recuperação:

Quando ocorre uma falha que requer a recuperação de Dados do Cliente perdidos ou danificados, o objetivo da Centric Software é recuperar até ao último ponto no tempo ditado pelo processo de cópia de segurança detalhado acima, até um máximo de 24 "horas" (em que "horas" se refere às horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

RTO – Objetivo de Tempo de Recuperação:

O objetivo da Centric Software é restaurar o funcionamento total dos Serviços de Alojamento dentro de oito (8) "horas" para o primeiro terabyte (TB) e duas (2) "horas" adicionais para cada TB adicional posteriormente (em que "horas" se refere às horas de cobertura de suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

RPO – Objetivo de Ponto de Recuperação:

Quando ocorre uma falha que requer a recuperação de Dados do Cliente perdidos ou danificados, o objetivo da Centric Software é recuperar até ao último ponto no tempo ditado pelo processo de cópia de segurança detalhado acima, até um máximo de 24 "horas" (em que "horas" se refere às horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

Hardware e servidores virtuais:

- Configuração de hardware de acordo com o tamanho recomendado da Centric Software com base no uso projetado inicial.
- Servidor(es) virtual(ais) configurado(s) com SO reforçado, servidor Web, servidor de aplicações, servidor de base de dados e dimensionado(s) para atender ao perfil de uso antecipado do Cliente.
- A Centric Software irá monitorizar o uso do armazenamento de dados pelo Cliente e outros parâmetros que determinam o tamanho e reserva-se o direito de alterações, se julgar necessário, para evitar a interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento. O Cliente concorda em pagar taxas de excesso de armazenamento adicional necessário

Hardware e servidores virtuais:

- Configuração de hardware de acordo com o tamanho recomendado da Centric Software com base no uso projetado inicial.
- Servidor(es) virtual(ais) configurado(s) com SO reforçado, servidor Web, servidor de aplicações, servidor de base de dados e dimensionado(s) para atender ao perfil de uso antecipado do Cliente.
- A Centric Software irá monitorizar o uso do armazenamento de dados pelo Cliente e outros parâmetros que determinam o tamanho e reserva-se o direito de alterações, se julgar necessário, para evitar a interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento. O Cliente concorda em pagar taxas de excesso de armazenamento adicional necessário

(armazenamento FileVault ou de base de dados). A menos que acordado de outra forma pelas partes, a Centric Software reserva-se o direito de emitir automaticamente uma fatura onde tais taxas não ultrapassem 4000 USD (ou o equivalente em moeda local) para o Período de Subscrição em vigor.

- A tabela abaixo representa as configurações de hardware e os limites atuais dos Serviços de Alojamento Standard que podem ser atualizados ocasionalmente. Em alguns casos, dependendo do caso de uso do Cliente, e para evitar problemas de desempenho e/ou interrupção dos Serviços de Alojamento, a Centric Software reserva-se o direito de exigir que o Cliente atualize o tamanho da respetiva infraestrutura, independentemente da contagem de utilizadores e do tamanho da base de dados abaixo indicados, com o qual o Cliente concorda.
- Além disso, após cada renovação do Período de Subscrição, a Centric Software irá rever a utilização da configuração de hardware e modificar o tamanho, se necessário. O Cliente concorda em pagar quaisquer taxas adicionais com base no uso real dos Serviços de Alojamento pelo Cliente, com base na tabela de preços aplicável em vigor no momento.
- O Cliente reconhece ainda que a não aquisição de qualquer armazenamento adicional ou a falha na atualização da infraestrutura, em cada caso, conforme aconselhado pela Centric Software, pode levar à interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento.

Serviço Prestado	Máximo de Utilizadores Contagem	Tamanho máximo em disco para ficheiros da base de dados (GB)	Tamanho máximo em disco para ficheiros FileVault (GB)
Small1	50	50	250
Small2	150	75	350
Medium1	250	100	500
Medium2	500	250	1000

(armazenamento FileVault ou de base de dados). A menos que acordado de outra forma pelas partes, a Centric Software reserva-se o direito de emitir automaticamente uma fatura, onde tais taxas não ultrapassem 4000 USD (ou 7000 USD por X-Large+), (ou em ambos os casos, o equivalente em moeda local), para o período de assinatura atual.

- A tabela abaixo representa as configurações e limites atuais de hardware para os Serviços de Alojamento Premium e Premium de Alta Disponibilidade que podem ser atualizados ocasionalmente. Em alguns casos, dependendo do caso de uso do Cliente, e para evitar problemas de desempenho e/ou interrupção dos Serviços de Alojamento, a Centric Software reserva-se o direito de exigir que o Cliente atualize o tamanho da respetiva infraestrutura, independentemente da contagem de utilizadores e do tamanho da base de dados abaixo indicados, com o qual o Cliente concorda.
- Além disso, após cada renovação do Período de Subscrição, a Centric Software irá rever a utilização da configuração de hardware e modificar o tamanho, se necessário. O Cliente concorda em pagar quaisquer taxas adicionais com base no uso real dos Serviços de Alojamento pelo Cliente, com base na tabela de preços aplicável em vigor no momento.
- O Cliente reconhece ainda que a não aquisição de qualquer armazenamento adicional ou a falha na atualização da infraestrutura, em cada caso, conforme aconselhado pela Centric Software, pode levar à interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento.

Ambiente de produção:

Serviço Prestado	Máximo de Utilizadores Contagem	Tamanho máximo em disco para ficheiros da base de dados (GB)	Tamanho máximo em disco para ficheiros FileVault (GB)
Premium: Extra Pequeno	15-35	15	100
Small1	50	25	250
Small2	150	75	350
Medium1	250	125	500
Medium2	500	250	1000
Grande	1000	1000	4000
Extra Grande	1500	1250	5000
Extra Grande Duplo	2000	1500	6000
Extra Large Triplo	2500	2500	8000
Extra Grande Quadruplo	Orçamento	Construído por encomenda	Construído por encomenda

Ambiente de não produção:

				Serviço Prestado	Máximo de Utilizadores Contagem	Tamanho máximo em disco para ficheiros da base de dados (GB)	Tamanho máximo em disco para ficheiros FileVault (GB)
				Premium: Extra Pequeno	15-35	15	100
				Small1	50	25	50
				Small2	150	75	80
				Medium1	250	125	125
				Medium2	500	250	250
				Grande	1000	1000	1000
				Extra Grande	Orçamento	Construído por encomenda	Construído por encomenda
Disponibilidade dos Serviços de Alojamento: O compromisso da Centric Software é fornecer Disponibilidade dos Serviços de Alojamento, excluindo o Tempo de Inatividade Desculpável, por um mínimo da percentagem de "Objetivo de Disponibilidade dos Serviços" na tabela abaixo, medida trimestralmente.				Disponibilidade dos Serviços de Alojamento: O compromisso da Centric Software é fornecer Disponibilidade dos Serviços de Alojamento, excluindo o Tempo de Inatividade Desculpável, por um mínimo da percentagem de "Objetivo de Disponibilidade dos Serviços" na tabela abaixo, medida trimestralmente.			
Locais de Serviço Disponibilidade do Serviço Horas de falha cobertas* Objetivo de Disponibilidade do Serviço				Serviços de Alojamento Premium Locais de Serviço Disponibilidade do Serviço Horas de falha cobertas Objetivo de Disponibilidade de Serviço (Premium)			
OESTE DOS EUA – CA	24 x 7	De acordo com o nível de Serviços de Manutenção adquiridos	99,25%	Localizações globais	24 x 7	De acordo com o nível de Serviços de Manutenção adquiridos	99,5%
				Serviços de Alojamento de Alta Disponibilidade Locais de Serviço Disponibilidade do Serviço Horas de falha cobertas Objetivo de Disponibilidade de Serviço (Premium de Alta Disponibilidade)			
				Localizações globais	24 x 7	De acordo com o nível de Serviços de Manutenção adquiridos	99,9%

7. Créditos de Serviço.

- (a) Se o Objetivo Trimestral de Disponibilidade de Serviço para os níveis de Serviço de Alojamento Premium ou Premium de Alta Disponibilidade não for cumprido num determinado trimestre civil, conforme indicado acima, a

responsabilidade total da Centric Software e a resolução exclusiva do Cliente permitirão ao Cliente enviar uma solicitação de créditos de serviço, que incluirá as seguintes informações: (i) uma descrição da indisponibilidade; e (ii) informações relativas à duração do(s) tempo(s) de inatividade. A Centric Software tem de receber a reclamação e todas as informações necessárias no prazo de trinta (30) dias após o final do trimestre no qual o Objetivo de Disponibilidade de Serviço trimestral não foi cumprido. As solicitações de crédito de serviço têm de ser feitas de boa-fé.

- (b) Qualquer crédito de serviço concedido será na forma de uma extensão do prazo dos Serviços de Alojamento no aniversário anual dos Serviços de Alojamento e não poderá ser reembolsado. O Cliente não poderá desviar unilateralmente a compensação de quaisquer problemas de desempenho ou disponibilidade de quaisquer faturas que estejam vencidas.

- (c) A percentagem do Objetivo de Disponibilidade de Serviço será calculada e definida da seguinte forma:

$$\left(\frac{\text{Total de Minutos no trimestre} - \text{Tempo de Inatividade Desculpável} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de Minutos no trimestre} - \text{Tempo de Inatividade Desculpável}} \right) * 100$$

- (d) Créditos de serviço: A percentagem das taxas aplicáveis a serem creditadas ao cliente será calculada com base no seguinte:

Percentagem da Disponibilidade (Premium)	Percentagem da disponibilidade (Premium de AD)	Créditos de serviço (% das taxas trimestrais dos Serviços de Alojamento)
Menos de 99,5% - maior ou igual a 99,0%	Menos de 99,9% - maior ou igual a 99,5%	2%
Menos de 99,0% - maior ou igual a 98,0%	Menos de 99,5% - maior ou igual a 99,0%	5%
Menos de 98,0% - maior ou igual a 95,0%	Menos de 99,0% - maior ou igual a 97,0%	10%
Menos de 95,0%	Menos de 97,0%	20%