

Barındırma Hizmetleri

Centric PLM Software İçin Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

1. Centric PLM Software için işbu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), taraflar arasında imzalanan Müşterinin en son Ana Lisans ve Hizmet Sözleşmesinin veya Abonelikler ve Hizmetler için Ana Sözleşmenin (her durumda, bunlara ilişkin tüm değişiklikler, ekler veya sipariş formları dahil) ("Sözleşme") bir parçasıdır. Centric Software, bu SLA'ya uygun olarak Centric PLM için Barındırma Hizmetleri sağlayacaktır. Centric Software, Barındırma Hizmetlerinin bir kısmı veya tamamı için nitelikli üçüncü şahıslarla alt sözleşme yapma hakkını saklı tutar.
2. **Tanımlar.** Burada tanımlanmayan terimler, Sözleşmede kendilerine atfedilen aynı anlama sahip olacaktır.

"Kullanılabilirlik" veya "Kullanılabilir", Müşterinin Centric PLM Barındırma Hizmetlerinin üretim ortamında oturum açabilmesi anlamına gelir.

"Kesinti Süresi", Barındırma Hizmetlerinin Kullanılmadığı süre anlamına gelir.

"Planlı Askıya Alma", Barındırma Hizmetlerinin sürekli performansını, güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamak için yamaların, hizmet paketlerinin, yükseltmelerin, yedeklemelerin, dizinlemelerin veya diğer gerekli planlı faaliyetlerin uygulanması gibi bakım amaçlı askıya alma anlamına gelir.

"Acil Durum Askıya Alma", Barındırma Hizmetlerinin, Yazılımın ve/veya Müşteri Verilerinin bütünlüğüne, gizliliğine veya kullanılabilirliğine yönelik yakın bir tehdit oluşturan kritik bir sorunu gidermek için herhangi bir zamanda meydana gelebilecek acil durum hizmet kesintileri anlamına gelir. Acil Durum Askıya Alma örnekleri aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- o Barındırma Hizmetleri altyapısına yetkisiz erişim veya izinsiz giriş girişimleri,
- o Barındırma Hizmetlerine ve/veya Yazılıma yönelik saldırılar (hizmet reddi saldırısı dahil),
- o Barındırma Hizmetlerinin ve/veya Yazılımın güvenliğini tehlikeye atan kötü amaçlı yazılımlar,
- o Müşterinin Barındırma Hizmetlerini, Barındırma Hizmetlerinin ve/veya Yazılımın kullanımını aksatacak veya Centric Software veya herhangi bir Centric Software müşterisi için güvenlik riski oluşturacak şekilde kullanması veya
- o Barındırma Hizmetlerinin güvenliği veya istikrarı açısından önemli bir risk oluşturan diğer herhangi bir faaliyet veya olay.

"Mazeretli Kesinti Süresi" şu anlama gelir:

- o Planlı Askıya Alma,
- o Acil Durum Askıya Alma,
- o Genel ağır, iletişim bileşenlerinin arızalanmasından veya Centric Software'in makul kontrolü dışındaki faktörlerden kaynaklanan kesintiler,
- o Sözleşmenin Ek A'sı (Bakım Hizmetleri Hüküm ve Koşulları) kapsamında destek sağlanan Yazılımdaki Kusurlarla ilgili Kesinti Süresi,
- o Müşterinin Kullanıcıları tarafından veya Kullanıcıların parolalarını kullanan herhangi biri tarafından yetkisiz kullanım veya kötüye kullanım,
- o Sözleşmede açıklanan Mücbir Sebepler,
- o Müşterinin ekipmanının veya üçüncü taraf bilgisayar donanımının, yazılımının veya ağ altyapısının arızalanması,
- o Donanım yapılandırmasının gözden geçirilmesinin ardından Centric Software tarafından tavsiye edildiğinde Müşterinin ek depolama alanı satın almaması ve
- o Müşterinin talebinin sonucu olan herhangi bir kesinti.

3. **Üçüncü Taraf Yazılımı.** Barındırma Hizmetleri ile bağlantılı olarak Centric Software, Müşteriye belirli üçüncü taraf yazılımları (Windows Server ve SQL Server veri tabanı ve ilgili yazılım ve Crowdstrike lisansları dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) sağlar ve bu yazılımlar doğrudan veya Bağlı Kuruluşları aracılığıyla Centric Software'e lisanslanır. Centric Software, Müşteriye, Barındırma Hizmetlerinin Abonelik Dönemi için, söz konusu yazılımı yalnızca nesne kodu biçiminde, kurulu olduğu donanım üzerinde, yalnızca Müşterinin Barındırma Hizmetlerini kullanmasını sağlamak amacıyla kullanması için kişisel, münhasır olmayan, devredilemez bir lisans verir. Müşteri, tüm bu yazılımların mülkiyetinin Centric Software ve/veya varsa Centric Software'in tedarikçilerine ait olduğunu ve bu yazılımların içerik ve tasarımlarının değerli ticari sırlar olduğunu kabul ve tasdik eder.
4. **Geçici Askıya Alma.** Centric Software, Planlı Askıya Alma veya Acil Durum Askıya Alma amaçları doğrultusunda Barındırma Hizmetlerini geçici olarak askıya alabilir. Centric Software, Müşterilerin faaliyetlerindeki aksamayı mümkün olduğunca en aza indirmek için askıya alma işlemlerini genel olarak yoğun olmayan saatlerde planlamaya çalışacaktır. Planlı Askıya Alma, taraflar arasında önceden kararlaştırılır ya da planlı bakım zaman aralığında gerçekleşir. Genellikle, planlı bakım zaman aralığı, Barındırma Hizmetleri üretim ortamı için ayda bir kez hafta sonunda ve Barındırma Hizmetleri üretim dışı ortamlar için ayda bir kez hafta içi bir günde Müşterinin çalışma saatleri dışında gerçekleşir. Acil Durum Askıya Alma, önceden haber verilmeksizin gerçekleştirilebilir ancak Centric Software mümkün olan durumlarda

önceden uyarıda bulunmak için makul ticari çabayı gösterecektir. Centric Software, herhangi bir geçici askıya alma işleminin süresini en aza indirmek için makul çabayı gösterecektir.

5. Centric Software, Müşterinin trafiği hakkında toplu ve anonimleştirilmiş bilgileri kullanma ve saklama, Kullanıcı oturum bilgilerini saklamak için çerezleri kullanma, işbu Sözleşme kapsamında Barındırma Hizmetlerini sağlamak amacıyla sitede gezinme süreçlerini kolaylaştırmak için erişim kodları ve uygulama ayarları kullanma hakkını saklı tutar ve Müşteri de bu hakkı Centric Software'e verir.

6. Barındırma Hizmetleri açıklaması. Barındırma Hizmetleri yalnızca aşağıdakileri içerir:

Standart Barındırma	Premium Barındırma ve Premium Yüksek Kullanılabilirlik
<u>İnternet Bağlantısı:</u> Yedeklilik/yük devretme için birden fazla bağlantı üzerinden 100 MBps	<u>İnternet Bağlantısı:</u> Yedeklilik/yük devretme için birden fazla satıcı aracılığıyla en az 100 MBps bağlantı
<u>İzleme:</u> - Sunucular ve ağ 7x24 izlenir - Tespit edilen olaylar otomatik olarak anında tesis içi ve/veya nöbetçi destek personeline iletilir - Yedeklilik için çoklu, coğrafi olarak dağıtık izleme sistemleri	<u>İzleme:</u> - Sunucular ve ağ 7x24 izlenir - Tespit edilen olaylar otomatik olarak anında tesis içi ve/veya nöbetçi destek personeline iletilir - Yedeklilik için çoklu, coğrafi olarak dağıtık izleme sistemleri
<u>Donanım Kullanılabilirliği ve İzleme:</u> - Barındırma Hizmetleri donanım kullanılabilirliği ve izleme 7x24 sağlanır. - Donanım arızalarının onarımı 5x16 PST zaman diliminde sağlanır. - Bu saatler dışında talep edilen tüm onarımlar, zaman ve malzeme esasına göre faturalandırılacaktır.	<u>Donanım Kullanılabilirliği ve İzleme:</u> Barındırma Hizmetleri donanım kullanılabilirliği, izleme ve donanım arızalarının onarımı 7x24 sağlanır.
<u>Faaliyetler:</u> Aşağıdaki faaliyetler, barındırma sağlayıcısının kim olduğuna bakılmaksızın Centric Software tarafından sağlanacaktır. Aşağıda aksi belirtilmedikçe, aşağıdaki faaliyetler yalnızca Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerinde sağlanır. Müşteri tarafından bu saatler dışında talep edilen hizmetler, zaman ve malzeme esasına göre faturalandırılacaktır. - Centric PLM uygulamasının izlenmesi; - Barındırma Hizmetlerinin gerektiği gibi yapılandırılması, ayarlanması ve yeniden başlatılması; - Centric PLM yapılandırmalarının uygulanması; - Centric PLM yamalarının uygulanması; - Centric PLM modüllerinin uygulanması; - RDBMS Yönetimi: Sistem optimizasyonu için veri tabanının günlük olarak yeniden dizinlenmesi; - Koordineli uygulama yedeklemesi ve - Gerektiğinde uygulama sıfırlama/yeniden başlatma.	<u>Faaliyetler:</u> Aşağıdaki faaliyetler, barındırma sağlayıcısının kim olduğuna bakılmaksızın Centric Software tarafından sağlanacaktır. Aşağıda aksi belirtilmedikçe, aşağıdaki faaliyetler yalnızca Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerinde sağlanır. Müşteri tarafından bu saatler dışında talep edilen hizmetler, zaman ve malzeme esasına göre faturalandırılacaktır. - Centric PLM uygulamasının izlenmesi; - Barındırma Hizmetlerinin gerektiği gibi yapılandırılması, ayarlanması ve yeniden başlatılması; - Centric PLM yapılandırmalarının uygulanması; - Centric PLM yamalarının uygulanması; - Centric PLM modüllerinin uygulanması; - RDBMS Yönetimi: Sistem optimizasyonu için veri tabanının günlük olarak yeniden dizinlenmesi; - Koordineli uygulama yedeklemesi; - Gerektiğinde uygulama sıfırlama/yeniden başlatma ve - Yedeklemelerin aynı kullanılabilirlik bölgesinde ayrı ve güvenli bir şekilde depolanması (Premium HA için bu tür ayrı yedeklemeler ayrı bir bölgede olabilir).
<u>Yazılım uygulaması ve Müşteri Verileri Yedeklemeleri:</u> Bir uygulama kesintisi insan veya doğa kaynaklı olabilir ancak herhangi bir kesintinin sonucu potansiyel Müşteri Verileri kaybıdır. Yazılım tarafından depolanan Müşteri Verilerinin herhangi bir nedenle kaybolması veya zarar görmesi durumunda, Müşteri Verilerinin yedek bir kopyası, uygulamanın belirli bir zaman noktasına geri getirilmesini sağlar.	<u>Yazılım uygulaması ve Müşteri Verileri Yedeklemeleri:</u> Bir uygulama kesintisi insan veya doğa kaynaklı olabilir ancak herhangi bir kesintinin sonucu potansiyel Müşteri Verileri kaybıdır. Yazılım tarafından depolanan Müşteri Verilerinin herhangi bir nedenle kaybolması veya zarar görmesi durumunda, Müşteri Verilerinin yedek bir kopyası, uygulamanın belirli bir zaman noktasına geri getirilmesini sağlar. Centric PLM, periyodik yedekleme gerektiren birden fazla bileşene sahiptir. Premium Barındırma Hizmetlerinin bir parçası

Standart Barındırma Hizmetlerinin bir parçası olarak, Barındırma Hizmetleri üretim ortamı için aşağıdaki şekilde bir yedekleme süreci sağlanır:

- Haftalık Tam
- Günlük Artımlı

olarak, bileşenlerin her biri için yedekleme süreci ve ilgili program aşağıdaki tablolarda ayrıntılı olarak açıklanmıştır:

Üretim Yedekleme süreci:

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

"Veri tabanının belirli bir zaman noktasına geri getirilmesi", bir veri tabanının son işlemten 15 gün öncesine kadar belirli bir zaman noktasına geri yüklenmesini sağlar. Son işlem, bir veri tabanı arızasından/kaybından sonraki on dakika içinde gerçekleşir.

Üretim Dışı Yedekleme Süreci:

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 - Kurtarma Süresi Hedefi (Recovery Time Objective):

Centric Software'in hedefi, Barındırma Hizmetlerini sekiz (8) "saat" içinde tam olarak çalışır hale getirmektir (buradaki "saat" sözcüğü, Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerini ifade eder).

RPO - Kurtarma Noktası Hedefi (Recovery Point Objective):

Kaybolan veya zarar gören Müşteri Verilerinin kurtarılmasını gerektiren bir arıza meydana geldiğinde, Centric Software'in hedefi, en fazla 24 "saate" kadar, yukarıda ayrıntıları verilen yedekleme sürecinin belirlediği en son noktaya kadar kurtarma yapmaktır (buradaki "saat" sözcüğü, Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerini ifade eder).

RTO - Kurtarma Süresi Hedefi (Recovery Time Objective):

Centric Software'in hedefi, Barındırma Hizmetlerini ilk terabayt (TB) için sekiz (8) "saat" ve sonraki her ek TB için ilave iki (2) "saat" içinde tam olarak çalışır hale getirmektir (buradaki "saat" sözcüğü, Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerini ifade eder).

RPO - Kurtarma Noktası Hedefi (Recovery Point Objective):

Kaybolan veya zarar gören Müşteri Verilerinin kurtarılmasını gerektiren bir arıza meydana geldiğinde, Centric Software'in hedefi, en fazla 24 "saate" kadar, yukarıda ayrıntıları verilen yedekleme sürecinin belirlediği en son noktaya kadar kurtarma yapmaktır (buradaki "saat" sözcüğü, Müşteri tarafından satın alınan temel Bakım Hizmetleri seviyesinin destek kapsama saatlerini ifade eder).

Donanım ve Sanal Sunucular:

- Centric Software'in ilk öngörülen kullanıma dayalı olarak önerdiği boyutlandırmaya uygun donanım yapılandırması.
- Dayanıklılaştırılmış işletim sistemi, Web Sunucusu, Uygulama Sunucusu, Veri Tabanı Sunucusu ile yapılandırılmış ve Müşterinin öngörülen kullanım profilini karşılayacak şekilde boyutlandırılmış Sanal Sunucular.
- Centric Software, Müşterinin veri depolama kullanımını ve boyutlandırmayı belirleyen diğer parametreleri izleyecek ve Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasını ve/veya performans sorunlarını önlemek için gerekli gördüğü takdirde değişiklik yapma hakkını saklı tutacaktır. Müşteri, gerekli ek depolama alanı (Dosya Kasası veya Veri Tabanı Depolaması) için aşım ücretlerini ödemeyi kabul eder. Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça Centric Software, geçerli Abonelik Dönemi için, söz konusu ücretlerin 4000 ABD dolarını (veya yerel para birimi eşdeğerini) aşmadığı durumlarda otomatik olarak fatura düzenleme hakkını saklı tutar.

Donanım ve Sanal Sunucular:

- Centric Software'in ilk öngörülen kullanıma dayalı olarak önerdiği boyutlandırmaya uygun donanım yapılandırması.
- Dayanıklılaştırılmış işletim sistemi, Web Sunucusu, Uygulama Sunucusu, Veri Tabanı Sunucusu ile yapılandırılmış ve Müşterinin öngörülen kullanım profilini karşılayacak şekilde boyutlandırılmış Sanal Sunucular.
- Centric Software, Müşterinin veri depolama kullanımını ve boyutlandırmayı belirleyen diğer parametreleri izleyecek ve Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasını ve/veya performans sorunlarını önlemek için gerekli gördüğü takdirde değişiklik yapma hakkını saklı tutacaktır. Müşteri, gerekli ek depolama alanı (Dosya Kasası veya Veri Tabanı Depolaması) için aşım ücretlerini ödemeyi kabul eder. Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça Centric Software, geçerli Abonelik Dönemi için, söz konusu ücretlerin 4000 ABD dolarını (veya X-Large+ için 7000 ABD dolarını) (veya her iki durumda da yerel para birimi eşdeğerini) aşmadığı

- Aşağıdaki tablo, zaman zaman güncellenebilecek olan, Standart Barındırma Hizmetleri için mevcut donanım yapılandırmalarını ve sınırlarını göstermektedir. Bazı durumlarda, performans sorunlarını ve/veya Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasını önlemek için Müşterinin kullanım durumuna bağlı olarak Centric Software, aşağıda belirtilen Kullanıcı sayısı ve Veri Tabanı Boyutuna bakılmaksızın Müşterinin altyapı boyutunu yükseltmesini talep etme hakkını saklı tutar ve Müşteri de işbu Sözleşme ile bunu kabul eder.
- Ayrıca, her Abonelik Dönemi yenilemesinde, Centric Software donanım yapılandırma kullanımını gözden geçirecek ve gerekirse boyutlandırmayı değiştirecektir. Müşteri, Barındırma Hizmetlerini fiili kullanımına dayalı olarak, o sırada geçerli olan fiyat listesine göre her türlü ek ücreti ödemeyi kabul eder.
- Müşteri ayrıca, her durumda Centric Software tarafından tavsiye edildiği şekilde herhangi bir ek depolama alanı satın alınmamasının veya altyapının yükseltilmemesinin Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasına ve/veya performans sorunlarına yol açabileceğini kabul eder.

Sağlanan Hizmet	Maks. Kullanıcı Sayısı	Veri Tabanı Dosyaları Disk Boyutu Maks. (GB)	Dosya Kasası Dosyaları Disk Boyutu Maks. (GB)
Small1	50	50	250
Small2	150	75	350
Medium1	250	100	500
Medium2	500	250	1000

durumlarda otomatik olarak fatura düzenleme hakkını saklı tutar.

- Aşağıdaki tablo, zaman zaman güncellenebilecek olan, Premium ve Premium Yüksek Kullanılabilirlikli Barındırma Hizmetleri için mevcut donanım yapılandırmalarını ve sınırlarını göstermektedir. Bazı durumlarda, performans sorunlarını ve/veya Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasını önlemek için Müşterinin kullanım durumuna bağlı olarak Centric Software, aşağıda belirtilen Kullanıcı sayısı ve Veri Tabanı Boyutuna bakılmaksızın Müşterinin altyapı boyutunu yükseltmesini talep etme hakkını saklı tutar ve Müşteri de işbu Sözleşme ile bunu kabul eder.
- Ayrıca, her Abonelik Dönemi yenilemesinde, Centric Software donanım yapılandırma kullanımını gözden geçirecek ve gerekirse boyutlandırmayı değiştirecektir. Müşteri, Barındırma Hizmetlerini fiili kullanımına dayalı olarak, o sırada geçerli olan fiyat listesine göre her türlü ek ücreti ödemeyi kabul eder.
- Müşteri ayrıca, her durumda Centric Software tarafından tavsiye edildiği şekilde herhangi bir ek depolama alanı satın alınmamasının veya altyapının yükseltilmemesinin Barındırma Hizmetlerinin kesintiye uğramasına ve/veya performans sorunlarına yol açabileceğini kabul eder.

Üretim Ortamı:

Sağlanan Hizmet	Maks. Kullanıcı Sayısı	Veri Tabanı Dosyaları Disk Boyutu Maks. (GB)	Dosya Kasası Dosyaları Disk Boyutu Maks. (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
Tripple Extra Large	2500	2500	8000
Quadruple Extra Large	Teklif	Sipariş Üzerine Üretim	Sipariş Üzerine Üretim

Üretim Dışı Ortam:

Sağlanan Hizmet	Maks. Kullanıcı Sayısı	Veri Tabanı Dosyaları Disk Boyutu Maks. (GB)	Dosya Kasası Dosyaları Disk Boyutu Maks. (GB)
Premium: Extra Small	15-35	15	100

Hizmet Konumları	Hizmet Kullanılabilirliği	Kapsanan Arıza Saatleri	Hizmet Kullanılabilirliği Hedefi (Premium Yüksek Kullanılabilirlik)
Küresel konumlar	7 x 24	Satın alınan Bakım Hizmetleri seviyesine göre	%99,9

Kullanılabilirlik Yüzdesi (Premium)	Kullanılabilirlik Yüzdesi (Premium HA)	Hizmet Kredileri (üç aylık Barındırma Hizmetleri ücretlerinin %'si)
%99,5'ten az - %99,0'dan fazla veya buna eşit	%99,9'dan az - %99,5'ten fazla veya buna eşit	%2
%99,0'dan az - %98,0'dan fazla veya buna eşit	%99,5'ten az - %99,0'dan fazla veya buna eşit	%5
%98,0'dan az - %95,0'dan fazla veya buna eşit	%99,0'dan az - %97,0'dan fazla veya buna eşit	%10
%95,0'dan az	%97,0'dan az	%20