

## 托管服务

### Centric Visual Boards (VIP) 的服务级别协议

1. 本Centric VIP服务级别协议（“服务级别协议”）是双方签署的客户最新许可和服务主协议或订阅和服务主协议的条款和条件的一部分（在每种情况下，包括其任何修订、附录或订单）（“协议”）。Centric Software应根据本服务级别协议为Centric VIP提供托管服务。Centric Software保留向合格第三方人士分包部分或全部托管服务的权利。

2. 定义。本服务级别协议中未定义的词语应具有其在协议中的含义。

“**可用性**”或“**可用**”指客户登录Centric PLM和VIP托管服务生产环境的能力。

“**停机时间**”指托管服务不可用的时间。

“**计划暂停**”指出于维护目的的暂停，例如应用补丁、安装服务包、升级、备份、编制索引或其他必要的计划活动，以确保托管服务的持续运行、安全性和可靠性。

“**紧急暂停**”指随时可能发生的紧急服务中断，其目的是解决对托管服务、软件和/或客户数据的完整性、保密性或可用性构成紧迫威胁的关键问题。紧急暂停的示例包括但不限于：

- 未经授权访问或试图入侵托管服务基础设施；
- 对托管服务和/或软件的攻击（包括拒绝服务攻击）；
- 影响托管服务和/或软件安全的恶意软件；
- 客户使用托管服务的方式扰乱托管服务和/或软件的使用，或对 Centric Software 或任何 Centric Software 客户造成安全风险；或
- 对托管服务的安全性或稳定性构成重大风险的任何其他活动或事件。

“**可原谅的停机时间**”指：

- 计划暂停；
- 紧急暂停；
- 因公共网络、通信组件故障或 Centric Software 无法合理控制的因素造成的停机；
- 与软件中的缺陷有关的停机，本协议的附件 A（维护服务条款和条件）对此提供支持；
- 因下列原因导致的停机时间：(i) 客户、其用户或任何第三方使用客户凭证进行未经授权访问、使用或干扰；(ii) 客户或其用户未按文档要求使用Centric VIP系统；(iii) 由客户或第三方代表客户实施的错误、不完整或不支持的配置、集成或部署；
- 本协议中所述不可抗力事件；
- 客户设备或第三方计算机硬件、软件或网络基础设施故障；
- 当 Centric Software 审查硬件配置后建议客户购买额外存储时，客户未购买额外存储；及
- 因客户要求而造成的任何中断。

3. 第三方软件。Centric Software 会向客户提供与托管服务相关的某些第三方软件（包括但不限于 Windows 服务器和 SQL 服务器数据库许可以及相关软件和 CrowdStrike），且该软件被直接或通过其关联方许可给 Centric Software。Centric Software向客户授予一项个人、非排他且不可转让的许可，以便客户在托管服务订阅期限内仅以目标代码形式在安装该软件的硬件上使用该软件，但其用途仅为使客户能够使用托管服务。客户确认并同意，所有该等软件的所有权归 Centric Software 和/或Centric Software的供应商（如有）所有，该等软件的内容和设计属于宝贵的商业秘密。

4. 临时暂停。Centric Software可以出于计划暂停或紧急暂停的原因暂停托管服务。Centric Software应努力将暂停安排在一般非高峰时段，以尽可能减少对客户运营的干扰。计划暂停将由双方提前商定或在计划维护窗口进行。

通常情况下，托管服务生产环境的计划维护窗口是每月一次，安排在周末，托管服务非生产环境的计划维护窗口是每月一次，安排在工作日的非客户工作时间。Centric Software可在不发出通知的情况下进行紧急暂停，但是，在可能的情况下，Centric Software应尽合理的商业努力提供预先警告。Centric Software 应尽合理努力尽量缩短任何临时暂停的持续时间。

5. Centric Software保留且客户向Centric Software授予为简化网站导航流程，使用和存储客户流量的相关汇总和匿名信息、使用cookie存储用户会话信息、访问代码和应用程序设置的权利，以便提供托管服务。

6. 托管服务描述。托管服务仅包括以下各项：

高级托管和高级高可用性				
<u>互联网连接</u> ：通过多个供应商提供的至少 100 Mbps连接，以实现冗余/故障转移				
<p><u>监控</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>服务器和网络进行每周 7 天，每天 24 小时的监控</li> <li>检测到的事件会被立即自动转发给现场和/或待命支持人员</li> <li>多个地理位置分散的监控系统，以实现冗余</li> </ul>				
<p><u>硬件可用性和监控</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供托管服务硬件可用性、监控和修复的时间是每周 7 天，每天 24 小时。</li> </ul>				
<p><u>活动</u>：</p> <p>无论托管提供方为何，以下活动均应由 Centric Software提供。除非下文另有说明，否则以下活动仅在客户购买的基础维护服务级别的支持覆盖时间内提供。客户在此时间之外要求服务的，应按时间和材料收费。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>监控 Centric VIP 应用程序；</li> <li>必要时配置、调整和重启托管服务；</li> <li>应用 Centric VIP 配置；</li> <li>应用 Centric VIP 补丁；</li> <li>应用 Centric VIP 模块；</li> <li>RDBMS管理：每日重新编制数据库的索引以优化系统；</li> <li>协调应用程序备份；</li> <li>根据需要重置/重新启动应用程序；以及</li> <li>在同一可用性区域内对备份进行单独、安全的存储（但对于高级高可用性而言，此类单独备份可能位于单独区域内）。</li> </ul>				
<p><u>软件应用程序和客户数据备份</u>：</p> <p>应用程序中断可能是由人为或自然因素造成的，但任何中断都可能导致客户数据丢失。如果软件存储的客户数据因任何原因丢失或损坏，客户数据的备份副本可将应用程序恢复到某个具体的时间点。</p> <p>Centric VIP有多个需要定期备份的组件。每一组件的备份流程和相关时间安排见下表详述：</p>				
<u>生产备份流程</u> ：				
<u>Component</u>	<u>Point in Time Recovery</u>	<u>Point in Time Recovery Period</u>	<u>Daily Backup (full snapshot)</u>	<u>Backup Cycle Retention (days)</u>
<u>Database</u>	<u>Y</u>	<u>15 days</u>	<u>Y</u>	<u>35</u>
<p>“时间点”恢复允许将数据库恢复到最后一次事务前15天内的特定时间点。最后一次事务是在数据库故障/丢失前十分钟内发生的。</p>				
<u>非生产备份流程</u> ：				
<u>Component</u>	<u>Point in Time Recovery</u>	<u>Point in Time Recovery Period</u>	<u>Daily Backup (full snapshot)</u>	<u>Backup Cycle Retention (days)</u>
<u>Database</u>	<u>N</u>	<u>N/A</u>	<u>Y</u>	<u>15</u>

#### RTO - 恢复时间目标:

Centric Software 的目标是在八 (8)“小时”内将第一个兆字节 (TB) 的托管服务恢复到完全运行状态，此后每增加一个 TB，将增加两 (2)“小时”（其中“小时”指客户购买的基础维护服务级别的支持覆盖小时数）。

#### RPO - 恢复点目标:

当发生需要恢复丢失或损坏的客户数据的故障时，Centric Software 的目标是恢复到上述备份流程所规定的最新时间点，最多不超过 24“小时”（其中“小时”指客户购买的基础维护服务级别的支持覆盖小时数）。

#### 硬件和虚拟服务器:

- 根据 Centric Software 基于初始预计使用量推荐的大小进行硬件配置。
- 虚拟服务器配置有加固的操作系统、Web 服务器、应用程序服务器、数据库服务器，其大小满足客户的预期使用情况。
- Centric Software 将监控客户的数据存储使用情况和他决定大小的参数，并保留在其认为必要时进行修改的权利，以避免托管服务中断和/或性能问题。客户特此同意为所需的任何额外存储（文件库或数据库存储）支付超额费用。除非双方另有约定，如果该费用不超过届时订阅期限 4,000 美元（超大规格及以上为 7,000 美元（或等值的当地货币），Centric Software 保留自动开具发票的权利。
- 下表为标准托管服务的当前硬件配置和限制，可能会不时更新。在某些情况下，根据客户的使用情况，为避免性能问题和/或托管服务中断，Centric Software 保留要求客户升级其基础设施规模的权利（无论用户数量和数据库大小如何），客户特此同意该项权利。
- 此外，在每次订阅期限续期时，Centric Software 将审查硬件配置使用情况，并在必要时修改大小。客户特此同意根据客户对托管服务的实际使用情况，按照当时适用的价格表支付任何额外费用。
- 客户进一步确认，如果未能根据 Centric Software 的建议购买任何额外存储空间或升级基础设施，这可能会导致托管服务中断和/或性能问题。

#### 生产环境:

提供的服务	最多用户数计数	数据库文件 磁盘最大容量 (GB)	文件保险箱文件 磁盘最大容量 (GB)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

#### 非生产环境:

提供的服务	最多用户数计数	数据库文件 磁盘最大容量 (GB)	文件保险箱文件 磁盘最大容量 (GB)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	按订单生产	按订单生产

#### 托管服务可用性:

Centric Software 承诺提供托管服务的可用性（不包括可原谅的停机）至少达到下表中的“服务可用性目标”百分比，并按季度进行衡量。

服务区域	服务可用性	故障统计规则	季度服务可用性目标值
全球	每周 7 天， 每天 24 小时	按所购维护 服务级别确定	99.25%

## 7. 服务积分。

- (a) 如果在某个特定日历季度，未按上文所述达到托管服务的高级或高级高可用性级别的季度服务可用性目标，Centric Software 承担的全部责任和客户获得的唯一救济应是允许客户提交服务积分申请，其中应包括以下信息：(i) 对不可用情况的描述；以及 (ii) 有关停机持续时间的信息。Centric Software 必须在未达到该季度服务可用性目标的季度结束后三十 (30) 天内收到该申请和所有必要信息。服务积分申请必须诚信善意。
- (b) 授予的任何服务积分应在托管服务的周年纪念日以延长托管服务期限的形式提供，且不得报销。客户不得单方面从任何到期发票中抵消任何性能或可用性问题的补偿。
- (c) 服务可用性目标百分比的计算和定义如下：

$$\left( \frac{\text{季度总分钟数} - \text{可原谅的停机时间} - \text{停机时间}}{\text{季度总分钟数} - \text{可原谅的停机时间}} \right) * 100$$

- (d) 服务积分：记入客户贷方的适用费用的百分比应按以下方式计算：

可用性百分比 (高级)	服务积分 (占季度托管服务费用的百分比)
低于 99.5% - 高于或等于 99.0%	2%
低于 99.0% - 高于或等于 98.0%	5%
低于 98.0% - 高于或等于 95.0%	10%
低于 95.0%	20%