

Servizi di Hosting

Accordo sui livelli di servizio per il Centric Visual Boards (VIP)

1. Il presente Accordo sui livelli di servizio per il Centric VIP ("SLA") è parte integrante del più recente Contratto Quadro di Licenza e Servizi del Cliente o del Contratto Quadro per la Sottoscrizione e i Servizi (in ogni caso comprensivo di eventuali emendamenti, integrazioni o moduli d'ordine) sottoscritto tra le parti (l'"Accordo"). Centric Software fornirà Servizi di Hosting per Centric VIP in conformità al presente SLA. Centric Software si riserva il diritto di subappaltare a terzi qualificati una parte o la totalità dei Servizi di Hosting.
2. Definizioni. I termini non definiti nel presente documento avranno lo stesso significato ad essi attribuito nell'Accordo.

"Disponibilità" o "Disponibile" indica la possibilità per il Cliente di accedere all'ambiente di produzione di Centric PLM e Centric VIP.

"Tempo di inattività" indica il tempo in cui i Servizi di Hosting non sono disponibili.

"Sospensione pianificata" indica la sospensione per scopi di manutenzione quali l'applicazione di patch, service pack, aggiornamenti, backup, indicizzazione o altre attività pianificate necessarie per garantire la continuità delle prestazioni, la sicurezza e l'affidabilità dei Servizi di Hosting.

"Sospensione di emergenza" indica le interruzioni di servizio di emergenza che possono avvenire in qualsiasi momento per risolvere un problema critico che rappresenta una minaccia imminente all'integrità, alla riservatezza o alla disponibilità dei Servizi di Hosting, del Software e/o dei Dati del Cliente. Esempi di sospensione d'emergenza possono includere, a titolo esemplificativo:

- l'accesso non autorizzato o tentativi di intrusione nell'infrastruttura dei Servizi di Hosting,
- gli attacchi ai Servizi di Hosting e/o al Software (compreso un attacco denial-of-service),
- Malware che compromettono la sicurezza dei Servizi di Hosting e/o del Software,
- l'uso dei Servizi di Hosting da parte del Cliente in modo tale da interrompere l'uso dei Servizi di Hosting e/o del Software o da creare un rischio di sicurezza per Centric Software o per qualsiasi cliente di Centric Software, oppure
- qualsiasi altra attività o evento che rappresenti un rischio significativo per la sicurezza o la stabilità dei Servizi di Hosting.

"Tempo di inattività giustificabile" si riferisce a:

- una Sospensione programmata,
- una Sospensione di emergenza,
- interruzioni causate da guasti della rete pubblica, dei componenti di comunicazione o da fattori al di fuori del ragionevole controllo di Centric Software,
- tempi di inattività relativi a difetti del Software, per i quali l'assistenza è fornita ai sensi dell'Allegato A (Termini e condizioni dei servizi di manutenzione) dell'Accordo,
- tempo di inattività derivante da (i) accesso, utilizzo o interferenza non autorizzati da parte del Cliente, dei suoi Utenti o di terzi che utilizzino le credenziali del Cliente; (ii) mancato utilizzo da parte del Cliente o dei suoi Utenti di Centric VIP in conformità con la Documentazione; oppure (iii) configurazioni, integrazioni o implementazioni errate, incomplete o non supportate effettuate dal Cliente o da terzi per conto del Cliente.
- guasto delle apparecchiature del Cliente o dell'hardware, del software o dell'infrastruttura di rete di terzi,
- il mancato acquisto da parte del Cliente di storage aggiuntivo quando consigliato da Centric Software a seguito di una revisione della configurazione hardware, e
- qualsiasi interruzione che sia il risultato di una richiesta del Cliente.

3. Software di terze parti. In relazione ai Servizi di Hosting, Centric Software fornisce al Cliente alcuni software di terze parti (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, licenze per database Windows Server e SQL Server e relativi software e CrowdStrike), e tali software sono concessi in licenza a Centric Software direttamente o tramite le sue Affiliate. Centric Software concede al Cliente una licenza personale, non esclusiva e non trasferibile per il Periodo di sottoscrizione dei Servizi di Hosting per l'utilizzo di tale software solo in forma di codice oggetto, sull'hardware su cui è installato, al solo scopo di consentire al Cliente di utilizzare i Servizi di Hosting. Il Cliente riconosce e concorda che la titolarità di tutti i suddetti software rimane in capo a Centric Software e/o agli eventuali fornitori di Centric Software e che il contenuto e la progettazione di tali software costituiscono preziosi segreti commerciali.
4. Sospensione temporanea. Centric Software può sospendere temporaneamente i Servizi di Hosting a causa di sospensioni pianificate o di emergenza. Centric Software cercherà di programmare le sospensioni durante le ore di minor traffico per ridurre al minimo le interruzioni delle operazioni dei Clienti, quando possibile. La Sospensione programmata viene concordata in anticipo tra le parti o avviene durante la finestra di manutenzione programmata. In genere, le finestre di manutenzione programmata per l'ambiente di produzione dei Servizi di Hosting si svolgono una volta al mese durante il fine settimana e per gli ambienti non di produzione dei Servizi di Hosting una volta al mese durante un giorno feriale al di fuori dell'orario di lavoro del Cliente. Le Sospensioni di emergenza possono avvenire senza preavviso, tuttavia, ove

possibile, Centric Software farà il possibile per avvisare il Cliente. Centric Software compirà sforzi ragionevoli per ridurre al minimo la durata di qualsiasi sospensione temporanea.

5. Centric Software si riserva il diritto, e il Cliente a sua volta concede a Centric Software il diritto di utilizzare e memorizzare informazioni aggregate e anonimizzate sul traffico del Cliente, utilizzare i cookie per memorizzare le informazioni di sessione dell'Utente, i codici di accesso e le impostazioni delle applicazioni per facilitare i processi di navigazione del sito ai fini della fornitura dei Servizi di Hosting di cui al presente documento.
6. Descrizione dei Servizi di Hosting. I Servizi di Hosting includono esclusivamente quanto segue:

Hosting Premium & Premium ad alta disponibilità														
<u>Connessione a Internet:</u> una connessione minima di 100 MBps attraverso più fornitori per ridondanza/failover														
<u>Monitoraggio:</u> - I server e la rete sono monitorati 24 ore su 24, 7 giorni su 7 - Gli eventi rilevati vengono automaticamente inoltrati al personale di assistenza in loco e/o a chiamata immediatamente - Sistemi di monitoraggio multipli e geograficamente dislocati per la ridondanza														
<u>Disponibilità e monitoraggio dell'hardware:</u> La disponibilità dell'hardware per i Servizi di Hosting, il monitoraggio e la riparazione dei guasti hardware sono garantiti 24 ore su 24, 7 giorni su 7.														
<u>Attività:</u> Le attività di seguito elencate saranno fornite da Centric Software indipendentemente dal fornitore di hosting. Se non diversamente indicato di seguito, le attività di seguito elencate sono fornite solo durante le ore di copertura del supporto del livello di Servizi di manutenzione sottostante acquistati dal Cliente. I servizi richiesti dal Cliente al di fuori di questi orari saranno fatturati in base a tempo e materiali. - Monitoraggio dell'applicazione Centric VIP; - Configurazione, regolazione e riavvio dei Servizi di Hosting, se necessario; - Applicazione di configurazioni Centric VIP; - Applicazione delle patch Centric VIP; - Applicazione dei moduli Centric VIP; - Gestione RDBMS: Reindicizzazione quotidiana del database per l'ottimizzazione del sistema; - Backup coordinato delle applicazioni; - Ripristino/riavvio dell'applicazione, se necessario; e - Archiviazione separata e sicura dei backup all'interno della stessa zona di disponibilità (ad eccezione del fatto che per Premium ad alta disponibilità tale backup separato può trovarsi in una zona separata).														
<u>Backup delle applicazioni software e dei Dati dei Clienti:</u> Un'interruzione dell'applicazione può essere causata dall'uomo o per natura, ma il risultato di qualsiasi interruzione è la potenziale perdita di Dati del Cliente. In caso di perdita o danneggiamento dei Dati del Cliente memorizzati dal Software, per qualsiasi motivo, una copia di backup dei Dati del Cliente consente di ripristinare l'applicazione a un determinato punto nel tempo. Centric VIP ha più componenti che richiedono un backup periodico. Il processo di backup e la relativa pianificazione per ciascuno dei componenti sono dettagliati nelle tabelle seguenti: Processo di back up della produzione: <table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Component</u></th><th><u>Point in Time Recovery</u></th><th><u>Point in Time Recovery Period</u></th><th><u>Daily Backup (full snapshot)</u></th><th><u>Backup Cycle Retention (days)</u></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Database</u></td><td><u>Y</u></td><td><u>15 days</u></td><td><u>Y</u></td><td><u>35</u></td></tr> </tbody> </table> Il ripristino "puntuale" consente di ripristinare un database a un momento specifico, fino a 15 giorni prima dell'ultima transazione. L'ultima transazione è avvenuta nei dieci minuti precedenti un guasto/una perdita del database. Processo di back - up di non produzione:					<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>
<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>										

Component	Point in Time Recovery	Point in Time Recovery Period	Daily Backup (full snapshot)	Backup Cycle Retention (days)
Database	N	N/A	Y	15

RTO- Recovery Time Objective:

L'obiettivo di Centric Software è quello di riportare i Servizi di Hosting alla piena operatività entro otto (8) "ore" per il primo terabyte (TB), e due (2) "ore" aggiuntive per ogni TB successivo (dove "ore" si riferisce alle ore di copertura del supporto del livello di Servizi di manutenzione sottostante del Cliente).

RPO - Recovery Point Objective:

Quando si verifica un guasto che richiede il ripristino dei Dati del Cliente persi o danneggiati, l'obiettivo di Centric Software è quello di ripristinare l'ultimo punto temporale dettato dal processo di backup sopra descritto, fino a un massimo di 24 "ore" (dove "ore" si riferisce alle ore di copertura del supporto del livello di Servizi di manutenzione sottostante acquistati dal Cliente).

Hardware e server virtuali:

- Configurazione dell'hardware secondo il dimensionamento consigliato da Centric Software in base all'utilizzo iniziale previsto.
- Server virtuali configurati con un sistema operativo, un server Web, un server applicativo e un server di database temprati e dimensionati in base al profilo di utilizzo previsto dal Cliente.
- Centric Software monitorerà l'utilizzo dell'archiviazione dei dati da parte del Cliente e altri parametri che determinano il dimensionamento e si riserva il diritto di attuare modifiche se lo ritiene necessario per evitare interruzioni dei Servizi di Hosting e/o problemi di prestazioni. Il Cliente si impegna a pagare le tariffe di overage per qualsiasi spazio di archiviazione aggiuntivo richiesto (File Vault o Database Storage). Salvo diverso accordo tra le parti, Centric Software si riserva il diritto di emettere automaticamente una fattura, laddove tali tariffe non superino i 4.000 USD (o 7.000 USD per X-Large+), (o in entrambi i casi l'equivalente in valuta locale), per il Periodo di sottoscrizione in corso.
- La tabella seguente rappresenta le configurazioni hardware e i limiti per i Servizi di Hosting che possono essere aggiornati di volta in volta. In alcuni casi, a seconda del caso d'uso del Cliente, al fine di evitare problemi di prestazioni e/o interruzione dei Servizi di Hosting, Centric Software si riserva il diritto di richiedere al Cliente di aggiornare il proprio dimensionamento dell'infrastruttura indipendentemente dal numero di Utenti e dalla Dimensione del database indicati di seguito, che il Cliente accetta.
- Inoltre, ad ogni rinnovo del Periodo di sottoscrizione, Centric Software esaminerà l'utilizzo della configurazione hardware e modificherà il dimensionamento, se necessario. Il Cliente accetta di pagare qualsiasi tariffa aggiuntiva in base all'utilizzo effettivo dei Servizi di Hosting da parte del Cliente, in base al listino prezzi applicabile in quel momento.
- Il Cliente riconosce inoltre che il mancato acquisto di storage aggiuntivo o il mancato aggiornamento dell'infrastruttura, in ogni caso come consigliato da Centric Software, può comportare l'interruzione dei Servizi di Hosting e/o problemi di prestazioni.

Ambiente di produzione:

Servizio fornito	Utente massimo Conteggi o	File del database Dimensione massima del disco (GB)	File FileVault Dimensione massima del disco (GB)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

Ambiente non di produzione:

Servizio fornito	Utente massimo Conteggi o	File del database Dimensione massima del disco (GB)	File FileVault Dimensione massima del disco (GB)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	Built to Order	Built to Order

Disponibilità dei Servizi di Hosting:

L'impegno di Centric Software è quello di fornire la disponibilità dei Servizi di Hosting, esclusi i tempi di inattività non giustificabili, per un minimo della percentuale dell'"Obiettivo di disponibilità dei Servizi" riportata nella tabella sottostante, misurata su base trimestrale.

Sedi di Servizio	Disponibilità del Servizio	Ore di guasto coperte	Obiettivo di disponibilità del Servizio trimestrale
Luoghi globali	7 giorni su 7, 24 ore su 24	In base al livello dei Servizi di manutenzione e acquistati	99,25%

7. Crediti di servizio.

- (a) Se l'Obiettivo trimestrale di disponibilità del Servizio per i livelli premium o premium ad alta disponibilità dei Servizi di Hosting non viene raggiunto per un determinato trimestre di calendario, come indicato sopra, l'intera responsabilità di Centric Software e il rimedio esclusivo del Cliente consisteranno nel consentire al Cliente di presentare una richiesta di crediti di servizio che includa le seguenti informazioni: (i) una descrizione dell'indisponibilità; e (ii) informazioni sulla durata dei Tempi di inattività. Centric Software deve ricevere il reclamo e tutte le informazioni richieste entro trenta (30) giorni dalla fine del trimestre in cui l'Obiettivo trimestrale di disponibilità del Servizio non è stato raggiunto. Le richieste di credito di servizio devono essere presentate in buona fede.
- (b) Qualsiasi credito di servizio sarà concesso sotto forma di estensione della durata dei Servizi di Hosting alla scadenza annuale e non potrà essere rimborsato. Il Cliente non può compensare unilateralmente il risarcimento per eventuali problemi di prestazione o disponibilità con le fatture dovute.
- (c) La percentuale dell'Obiettivo di disponibilità del Servizio sarà calcolata e definita come segue:
- $$\left(\frac{\text{Minuti totali nel trimestre} - \text{Tempi di inattività non giustificabili} - \text{Tempi di inattività}}{\text{Minuti totali nel trimestre} - \text{Tempi di inattività non giustificabili}} \right) * 100$$
- (d) Crediti di servizio: La percentuale delle tariffe applicabili da accreditare al Cliente sarà calcolata sulla base di quanto segue:

Percentuale di disponibilità	Crediti di servizio (% della tariffa di abbonamento dei Servizi di Hosting trimestrale)
Minore di 99,5% - maggiore o uguale a 99,0%	2%
Minore di 99,0% - maggiore o uguale al 98,0%	5%
Minore di 98,0% - maggiore o uguale al 95,0%	10%
Minore di 95,0%	20%