

ホスティングサービス

Centric Visual Boards (VIP) ソフトウェアに関するサービスレベル契約

1. 本 Centric VIP に関するサービスレベル契約（以下「本 SLA」）は、当事者間で署名されたお客様の最新の「ライセンス/サービス基本契約」または「サブスクリプション/サービスに関する基本契約」（いずれについても、その変更契約、補遺または他の書式があればそれらを含みます）（以下「本件契約」）の一部をなすものです。 Centric Software は、Centric VIP のホスティングサービスを本 SLA に従って提供するものとします。 Centric Software は、ホスティングサービスの一部または全部について、適格な第三者に下請をさせる権利を留保します。

2. 定義。本 SLA

内に定義のない用語は、本件契約においてその用語に定められたものと同じ意味を有するものとします。

「**可用性**」または「**利用可能**」とは、Centric PLM および Centric VIP の本番環境にお客様がログオンできる状態を意味します。

「**ダウンタイム**」とは、ホスティングサービスが「利用可能」ではない時間を意味します。

「**計画的なサービス停止**」とは、ホスティングサービスの継続的なパフォーマンス、セキュリティおよび信頼性を確保するために、パッチ、サービスパック、アップグレードの適用、バックアップ、インデックス作成など、必要とされる計画的活動を実施することをはじめとする、メンテナンス目的でのサービス停止を意味します。

「**緊急のサービス停止**」とは、ホスティングサービス、本ソフトウェア、お客様データの完全性、機密性、または可用性に関して差し迫った脅威をもたらす重大な問題を解決するために、いつでも実施される緊急のサービス中断を意味します。緊急のサービス停止が実施される例としては、以下が挙げられますが、これらに限定されません。

- ホスティングサービスのインフラストラクチャへの不正アクセスまたは侵入の試み
- ホスティングサービスおよび/または本ソフトウェアを対象とした攻撃（サービス拒否攻撃を含む）
- ホスティングサービスおよび/または本ソフトウェアのセキュリティを侵害するマルウェア
- お客様がホスティングサービスを何らかの形で利用したことに起因する、ホスティングサービスおよび/または本ソフトウェアの正常な使用が不可能な事態や、Centric Software または Centric Software の顧客に対するセキュリティリスクの発生
- ホスティングサービスのセキュリティまたは安定性に重大なリスクをもたらすようなその他の活動または事由

「**免責されるダウンタイム**」とは、以下を意味します。

- 計画的なサービス停止
- 緊急のサービス停止
- 公共ネットワーク、通信コンポーネントの障害、または Centric Software における相当程度の制御能力を超える要因が原因となり発生したサービス停止
- 本ソフトウェアの不具合に関連するダウンタイムのうち、本件契約の別紙 A（メンテナンスサービス利用規約）に基づいてサポートが提供されるもの
- (i) お客様、お客様のユーザー、またはお客様の認証情報を使用した第三者による不正アクセス、不正使用、もしくは干渉に起因するダウンタイム、(ii) お客様またはそのユーザーが Centric VIP をドキュメントに従って使用しなかったことに起因するダウンタイム、あるいは (iii) お客様またはお客様に代わる第三者によって行われた、不正確、不完全、またはサポートされていない構成、統合、もしくはデプロイメントに起因するダウンタイム
- 本件契約に記述する不可抗力事由
- お客様の機器またはサードパーティのコンピューターハードウェア、ソフトウェアもしくはネットワークインフラの障害
- ハードウェア構成の確認後、追加ストレージを購入するよう Centric Software から推奨があったが、お客様がこれに応じなかった場合
- お客様の要請に応じて行われたサービス中断

3. サードパーティ製ソフトウェア。ホスティングサービスに関連して、Centric Software は、特定のサードパーティ製ソフトウェア（Windows Server および SQL Server

データベースならびに関連ソフトウェアおよび Crowdstrike のライセンスを含みますが、これらに限定されません) をお客様に提供します。かかるソフトウェアについては、直接、または関連会社を通じて、Centric Software にライセンス供与されています。Centric Software は、お客様がホスティングサービスを利用できるようにすることのみを目的として、かかるソフトウェアを、それがインストールされているハードウェア上で、オブジェクトコード形式でのみ、ホスティングサービスのサブスクリプション期間にわたって使用するための、非独占的かつ譲渡不能の個人用ライセンスをお客様に付与します。お客様は、かかるソフトウェアに関する一切の所有権が Centric Software および/または Centric Software のサプライヤー (該当する場合) に帰属し続けること、ならびにかかるソフトウェアの内容および設計が金銭的価値のある営業秘密に該当することを了承し、これに同意するものとします。

4. 一時的なサービス停止。 Centric Software は、計画的なサービス停止または緊急のサービス停止のためにホスティングサービスの提供を一時的に停止することがあります。Centric Software は、可能な限りお客様の業務中断を最小限に留めることができるよう、一般的なオフピーク時間帯をサービス停止の日時に設定するよう努めるものとします。計画的なサービス停止は、当事者間で事前に合意するか、計画に基づくメンテナンス時間中に実施されます。ホスティングサービスの本番環境に関して予定されるメンテナンス時間は、通常、月ごとに週末に 1 回設けられ、ホスティングサービスの非本番環境に関しては、月ごとに、お客様の営業時間外の平日に 1 回設けられます。緊急のサービス停止は予告なしに実施されることがありますが、可能な場合、Centric Software は、合理的な商業上の努力を尽くして事前に警告を発するものとします。Centric Software は、一時的なサービス停止時間を最小限に留めるために合理的な努力を尽くすものとします。
5. Centric Software は、本 SLA に基づくホスティングサービスの提供上、サイトナビゲーションプロセスを円滑なものにするために、お客様のトラフィックに関する集計および匿名化された情報を使用および保存する権利、Cookie を使用してお客様のセッション情報を保存する権利、ならびにコードおよびアプリケーション設定にアクセスする権利を留保し、お客様はこれらの権利を Centric Software に付与します。
6. ホスティングサービスの説明。ホスティングサービスには下記のみが含まれます。

プレミアムホスティングおよびプレミアム高可用性
<u>インターネット接続:</u> 冗長性/フェールオーバーのために複数のバンダーを介して 100 MBps 以上の接続
<u>監視:</u> <ul style="list-style-type: none"> ● サーバーとネットワークは 24 時間 365 日監視 ● 検知されたイベントは、即時にオンサイトおよび/またはオンコールサポートスタッフに自動転送 ● 地理的に分散した複数の監視システムで冗長性を確保
<u>ハードウェアの可用性と監視:</u> <ul style="list-style-type: none"> ● ホスティングサービスにおけるハードウェアの可用性、監視、およびハードウェア障害の修復は 24 時間 365 日提供されます。
<u>アクティビティ:</u> <p>どの会社がホスティングプロバイダーであるかにかかわらず、以下のアクティビティが Centric Software から提供されるものとします。</p> <p>以下に別途記載がない限り、以下のアクティビティは、お客様が購入したベースとなるメンテナンスサービスレベルのサポート対象期間帯にのみ提供されます。この時間帯以外にお客様から依頼されたサービスは、時間と材料に基づいて請求されるものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Centric VIP アプリケーションの監視 ● 必要に応じたホスティングサービスの構成、調整、再起動 ● Centric VIP の構成の適用 ● Centric VIP のパッチの適用 ● Centric VIP のモジュールの適用 ● RDBMS 管理: システムの最適化のためのデータベースの日次再インデックス化 ● 調整されたアプリケーションのバックアップ ● 必要に応じたアプリケーションのリセット/再起動および ● 同じ可用性ゾーン内のバックアップの個別の安全な保管 (プレミアム HA については、かかる個別のバックアップは別々のゾーンに存在する場合があることを除く)

ソフトウェアアプリケーションとお客様データのバックアップ：

アプリケーションの停止は、人為的にも、自然現象によっても発生する可能性があります。停止に伴い、お客様データが喪失する可能性があります。本ソフトウェアによって保存されたお客様データが万一喪失または破損した場合、その理由の如何にかかわらず、お客様データのバックアップコピーを使用して、アプリケーションを特定の時点までリカバリすることができます。

Centric

VIP

には、定期的なバックアップが必要なコンポーネントが複数あります。各コンポーネントのバックアッププロセスと関連スケジュールを以下の表に示します。

本番環境用バックアッププロセス：

<u>コンポーネント</u>	<u>ポイントインタイムリカバリ</u>	<u>ポイントインタイムリカバリ期間</u>	<u>日次バックアップ (完全なスナップショット)</u>	<u>バックアップサイクル保持期間 (日数)</u>
<u>データベース</u>	<u>あり</u>	<u>15 日</u>	<u>あり</u>	<u>35</u>

「ポイントインタイム」リカバリでは、データベースを、最後のトランザクションの
15
日前までの特定の時点にリストアできます。最後のトランザクションは、データベースの障害/消失から
10
分以内です。

非本番環境用バックアッププロセス：

<u>コンポーネント</u>	<u>ポイントインタイムリカバリ</u>	<u>ポイントインタイムリカバリ期間</u>	<u>日次バックアップ (完全なスナップショット)</u>	<u>バックアップサイクル保持期間 (日数)</u>
<u>データベース</u>	<u>なし</u>	<u>該当なし</u>	<u>あり</u>	<u>15</u>

RTO (Recovery Time Objective) - 目標復旧時間：

Centric Software では、ホスティングサービスを、最初のテラバイト (TB) 分については 8「時間」以内に、その後は追加の TB 分ごとに 2「時間」以内に、完全な稼働状態に戻すことを目標としています（ここでいう「時間」とは、ベースとなるお客様のメンテナンスサービスレベルのサポート対象時間を指します）。

RPO (Recovery Point Objective) - 目標復旧時点：

Centric Software では、喪失または破損したお客様データのリカバリが必要となる障害が発生した場合、上記詳述のバックアッププロセスで指定する直近の時点に、最大 24「時間」までにリカバリすることを目標としています（ここでいう「時間」とは、お客様が購入したベースとなるメンテナンスサービスレベルのサポート対象時間を指します）。

ハードウェアおよび仮想サーバー：

- 初期の予測使用量に基づく Centric Software の推奨サイジングに沿ったハードウェア構成。
- 仮想サーバーは、書き込み不可の OS、ウェブサーバー、アプリケーションサーバー、データベースサーバーで構成され、お客様の場合に予想される使用プロファイルに合わせてサイズ設定されます。
- Centric Software は、お客様におけるデータストレージの使用状況など、サイズ設定を決定するパラメータを監視し、また、ホスティングサービスの中断および/またはパフォーマンス上の問題を回避するために必要とみなした場合には、これらを修正する権利を留保します。お客様は、ここに、必要な追加ストレージ (File Vault または Database Storage) 分の超過料金が発生した場合にはこれを支払うことに同意するものとします。当事者間に別段の合意がない限り、Centric Software は、かかる料金がその時点での最新のサブス

クリプション期間に関して 4,000 米ドル (Extra Large 以上であれば 7,000 米ドル) (または、いずれにおいても現地通貨での同等の金額) を超えない場合、自動的に請求書を発行する権利を留保します。

- 以下の表は、ホスティングサービスの現在のハードウェア構成と制限事項を示すものです。記載内容は随時更新される場合があります。場合によっては、パフォーマンス上の問題および/またはホスティングサービスの中断を回避するためにお客様のユースケースに応じて、Centric Software は、お客様に対し、以下に示す正規ユーザー数とデータベースサイズに関係なく、お客様のインフラストラクチャのサイジングをアップグレードするよう求める権利を留保し、お客様は本 SLA をもってこれに同意するものとします。
- また、サブスクリプション期間の更新ごとに、Centric Software は、ハードウェア構成の使用状況を確認し、必要に応じてサイジングを変更します。お客様は、お客様のホスティングサービスの実際の利用状況に基づく追加料金が発生している場合、これをその時点で適用されている価格表に従って支払うことに本 SLA をもって同意するものとします。
- さらに、お客様は、Centric Software からの推奨に応じることなく、追加ストレージを購入しなかった、またはインフラストラクチャをアップグレードしなかった場合、そのことによってホスティングサービスの中断および/またはパフォーマンス上の問題の発生につながる可能性があることを了承するものとします。

本番環境：

提供されるサービス	最大ユーザー数	データベースファイルの最大ディスクサイズ (GB)	FileVault ファイルの最大ディスクサイズ (GB)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

非本番環境：

提供されるサービス	最大ユーザー数	データベースファイルの最大ディスクサイズ (GB)	FileVault ファイルの最大ディスクサイズ (GB)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	ご要望に応じて調整可能	ご要望に応じて調整可能

ホスティングサービスの可用性：

Centric Software では、四半期単位で測定されるホスティングサービスの可用性 (免責されるダウンタイムを除く) を、下表の「サービス可用性目標」のパーセンテージ以上で提供できるよう尽力しています。

サービス提供地域	サービス可用性	対象となる障害時間	四半期ごとのサービス可用性目標
世界各地	24 時間 365 日	ご購入のメンテナンスサービスのレベルに従う	99.25%

7. サービスクレジット。

- (a) プレミアムまたはプレミアム高可用性レベルのホスティングサービスにおいて、その四半期単位のサービス可用性目標が、ある暦四半期に関して、上記に示すとおり達成されなかった場合、Centric Software が負う全責任、およびお客様が利用できる唯一の救済措置は、お客様がサービスクレジットの

請求を提出できるようにすることとし、これには、(i) 可用性が提供されていないことについての説明、および (ii) 対象ダウンタイムの継続時間に関する情報が記載されるものとします。Centric Software は、この請求および必要なすべての情報を、該当する四半期単位のサービス可用性目標が達成されなかった四半期の最終日から 30 日以内に受け取る必要があります。サービスクレジットの請求は、誠実に行う必要があります。

(b) 付与されたサービスクレジットは、ホスティングサービスの年次契約当日にホスティングサービス期間の延長の形で提供されるものとし、払い戻しの対象にはなりません。お客様は、支払い期日が到来している請求額に対し、パフォーマンス上または可用性上の問題の補償額を一方向的に相殺することはできません。

(c) サービス可用性目標のパーセンテージは以下のように計算および定義されます。

$$\left(\frac{\text{四半期の合計時間 (単位: 分)} - \text{免責されるダウンタイム} - \text{ダウンタイム}}{\text{四半期の合計時間 (単位: 分)} - \text{免責されるダウンタイム}} \right) * 100$$

(d) サービスクレジット：お客様にクレジットとして付与される該当料金のパーセンテージは、以下に基づいて計算されるものとします。

可用性率	サービスクレジット (四半期ごとのホスティングサービス料金の%)
99.5% 未満 - 99.0% 以上	2%
99.0% 未満 - 98.0% 以上	5%
98.0% 未満 - 95.0% 以上	10%
95.0% 未満	20%