

호스팅 서비스

Centric Visual Boards (VIP)에 대한 서비스 수준 계약

1. 본 Centric VIP에 대한 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 양 당사자 간에 체결된 고객의 최신 마스터 라이선스 및 서비스 계약 또는 구독 및 서비스에 대한 마스터 계약(각각 해당하는 수정합의서, 추가합의서 또는 주문 양식 포함)(이하 "계약")의 일부입니다. Centric Software는 본 SLA에 의거하여 Centric VIP에 대한 호스팅 서비스를 제공합니다. Centric Software는 적격한 제삼자와 호스팅 서비스의 일부 또는 전부에 대한 하청계약을 체결할 권리를 보유합니다.

2. 정의. 여기에 정의되지 않은 용어는 계약에서 해당 용어에 부여된 것과 동일한 의미를 갖습니다.

"**가용성**" 또는 "**가용**"이란 고객이 Centric PLM과 Centric VIP의 운영 환경에 로그인할 수 있음을 의미합니다.

"**중단 시간**"이란 호스팅 서비스가 가용하지 않은 시간을 의미합니다.

"**계획된 중지**"란 호스팅 서비스의 지속적인 성능, 보안 및 안정성을 보장하기 위한 패치, 서비스 팩, 업그레이드, 백업, 인텔싱 또는 기타 필수적인 계획된 활동을 적용하는 것과 같은 유지관리 목적의 중지를 의미합니다.

"**긴급 중지**"란 호스팅 서비스, 소프트웨어 및/또는 고객 데이터의 무결성, 기밀성 또는 가용성에 임박한 위협을 초래하는 중대한 문제를 수정하기 위해 언제든지 발생할 수 있는 긴급 서비스 중단을 의미합니다. 긴급 중지가 발생하는 경우의 예는 다음을 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

- 호스팅 서비스 인프라에 대한 무단 액세스 또는 침입,
- 호스팅 서비스 및/또는 소프트웨어에 대한 공격(서비스 거부 공격 포함),
- 호스팅 서비스 및/또는 소프트웨어의 보안을 손상시키는 맬웨어,
- 고객이 호스팅 서비스 및/또는 소프트웨어의 사용을 방해하거나 Centric Software 또는 Centric Software 고객에게 보안 위협을 초래하는 방식으로 호스팅 서비스를 사용, 또는
- 호스팅 서비스의 보안 또는 안정성에 상당한 위협을 초래하는 기타 모든 활동 또는 이벤트.

"**양해가능 중단 시간**"이란 다음을 의미합니다.

- 계획된 중지,
- 긴급 중지,
- 공용 네트워크나 통신 구성요소의 장애 또는 Centric Software의 합당한 통제에서 벗어난 요인으로 인한 중단,
- 계약의 별첨 A(유지관리 서비스 조건 및 조항)에 따라 지원이 제공되는 소프트웨어의 결함과 관련된 중단 시간,
- (i) 고객, 고객의 사용자 또는 고객의 자격증명을 사용하는 제삼자에 의한 무단 액세스, 사용 또는 방해, (ii) 고객 또는 고객의 사용자가 문서에 따라 Centric VIP를 사용하지 못하는 경우, (iii) 고객을 대신하여 또는 제삼자가 수행한 잘못된거나 불완전하거나 지원되지 않는 구성, 통합 또는 배포로 인해 발생하는 가동 중지,
- 계약에 기술되어 있는 불가항력적 이벤트,
- 고객의 장비 또는 제삼자 컴퓨터 하드웨어, 소프트웨어 또는 네트워크 인프라의 장애,
- Centric Software가 하드웨어 구성을 검토한 후 제안한 추가 스토리지 구매에 대한 고객의 불이행 그리고
- 고객의 요청에 따른 결과로 발생한 모든 중단.

3. 제삼자 소프트웨어. 호스팅 서비스와 관련하여 Centric Software는 고객에게 특정 제삼자 소프트웨어(Windows Server 및 SQL Server 데이터베이스와 관련 소프트웨어 및 CrowdStrike에 대한 라이선스를 포함하되 이에 국한되지 않음)를 제공하며 그러한 소프트웨어는 Centric Software에 직접적으로 또는 그 계열사를 통해 라이선스가 부여됩니다. Centric Software는 고객에게 호스팅 서비스의 구독 기간 동안 해당 소프트웨어가 설치된 하드웨어에서 고객이 호스팅 서비스를 사용할 수 있도록 하기 위한 목적에 한해 그러한 소프트웨어를 객체 코드 형태로만 사용하도록 하는 개인적이고 비독점적이며 양도 불가능한 라이선스를 부여합니다. 고객은

그러한 모든 소프트웨어에 대한 소유권은 Centric Software 및/또는 Centric Software의 공급자(있는 경우)에게 있으며 그러한 소프트웨어의 콘텐츠와 설계는 유용한 영업 비밀임을 인정하고 이에 동의합니다.

4. **임시 중지.** Centric Software는 계획된 중지 또는 긴급 중지 목적으로 호스팅 서비스를 일시적으로 중지할 수 있습니다. Centric Software는 가능하면 항상 일반적으로 사용량이 적은 시간 중에 중지 일정을 수립하여 고객 운영에 대한 방해할 최소화하기 위해 노력할 것입니다. 계획된 중지는 양 당사자 간에 사전에 합의되거나 계획된 유지관리 기간 중에 발생합니다. 일반적으로 호스팅 서비스 운영 환경에 대한 계획된 유지관리 기간은 월 1회 주말에 발생하며 호스팅 서비스 비운영 환경에 대해서는 월 1회 주중, 고객의 업무 시간 외에 발생합니다. 긴급 중지는 공지 없이 발생할 수 있지만, 가능한 경우 Centric Software가 합당한 상업적 노력을 기울여 사전 경고를 제공할 것입니다. Centric Software는 모든 임시 중지의 지속 기간을 최소화하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다.
5. Centric Software는 본 문서에 따라 호스팅 서비스를 제공하기 위한 목적으로 사이트 탐색 프로세스를 편리하게 만들기 위해 코드 및 애플리케이션 설정을 액세스할 권리, 쿠키를 사용하여 사용자 세션 정보를 저장할 권리, 고객의 트래픽에 대한 익명화된 집계 정보를 사용하고 저장할 권리를 보유하며 고객은 그러한 권리를 Centric Software에게 부여합니다.
6. **호스팅 서비스 설명.** 호스팅 서비스에는 다음 항목만 포함됩니다.

프리미엄 호스팅 및 프리미엄 고가용성
인터넷 연결: 이중화/장애 조치를 위해 다중 공급업체를 통한 최소 100Mbps 연결
모니터링: <ul style="list-style-type: none"> • 주 7일 24시간 내내 모니터링되는 서버 및 네트워크 • 탐지된 이벤트를 즉시 현장 및/또는 대기 중인 지원 직원에게 자동으로 전달 • 이중화를 위해 지리적으로 분산된 다중 모니터링 시스템
하드웨어 가용성 및 모니터링: <ul style="list-style-type: none"> • 호스팅 서비스 하드웨어 가용성, 모니터링 및 하드웨어 장애 복구는 주 7일 24시간 내내 제공됩니다.
활동: <p>아래 활동은 호스팅 제공업체와 관계없이 Centric Software에서 제공합니다. 아래에 달리 규정되지 않는 한 아래 활동은 고객이 구매한 기본 유지관리 서비스 수준의 지원 보장 시간 동안에만 제공됩니다. 해당 시간 외에 고객이 요청하는 서비스는 시간 및 자재 기준으로 청구됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centric VIP 애플리케이션 모니터링, • 필요에 따라 호스팅 서비스 구성, 조정 및 재시작, • Centric VIP 구성 적용, • Centric VIP 패치 적용, • Centric VIP 모듈 적용, • RDBMS 관리: 시스템 최적화를 위해 매일 데이터베이스 재인덱싱, • 조정된 애플리케이션 백업, • 필요에 따라 애플리케이션 재설정/재시작 그리고 • 동일한 가용성 영역 내에 안전한 개별 백업 스토리지(단, 프리미엄 HA의 경우 이러한 개별 백업이 개별 영역에 있을 수 있음).
소프트웨어 애플리케이션 및 고객 데이터 백업: <p>애플리케이션 중단은 인위적 또는 자연적으로 발생할 수 있지만 모든 중단의 결과는 고객 데이터의 잠재적 손실을 가져옵니다. 이유를 막론하고 소프트웨어에서 저장된 고객 데이터가 손실 또는 손상되는 경우 고객 데이터의 백업 사본을 사용하여 지정된 시점으로 애플리케이션을 복구할 수 있습니다.</p> <p>Centric VIP에는 정기적인 백업이 필요한 구성요소가 여러 개 있습니다. 각 구성요소에 대해 제공되는 백업 프로세스 및 관련 일정이 아래 표에 명시되어 있습니다.</p>
운영 백업 프로세스:

<u>구성요소</u>	<u>특정 시점 복구</u>	<u>특정 시점 복구 기간</u>	<u>일일 백업</u> (<u>전체 스냅샷</u>)	<u>백업 주기</u> (<u>보존 기간(일)</u>)
데이터베이스	Y	15 일	Y	35

'시점' 복구를 사용하여 마지막 트랜잭션 전 최대 15일 기간 중 특정 시점으로 데이터베이스를 복원할 수 있습니다. 마지막 트랜잭션은 데이터베이스 장애/손실의 10분 이내에 해당됩니다.

비운영 백업 프로세스:

<u>구성요소</u>	<u>특정 시점 복구</u>	<u>특정 시점 복구 기간</u>	<u>일일 백업</u> (<u>전체 스냅샷</u>)	<u>백업 주기</u> (<u>보존 기간(일)</u>)
데이터베이스	N	N/A	Y	15

RTO – 복구 시간 목표:

Centric Software의 목표는 첫 테라바이트(TB)에 대해 8"시간" 내, 모든 추가 TB에 대해 추가 2"시간" 내에 호스팅 서비스를 완전 운영 상태로 되돌리는 것입니다(여기서 "시간"은 기본 유지관리 서비스 수준 고객의 지원 보장 시간을 지칭).

RPO – 복구 시점 목표:

손실 또는 손상된 고객 데이터의 복구가 필요한 장애가 발생하는 경우 Centric Software의 목표는 최대 24"시간"까지 상기 명시된 백업 프로세스에 규정된 최종 시점으로 복구하는 것입니다(여기서 "시간"은 고객이 구매한 기본 유지관리 서비스 수준의 지원 보장 시간을 지칭).

하드웨어 및 가상 서버:

- 하드웨어 구성은 초기 예상 사용량에 기반한 Centric Software의 권장 크기를 따릅니다.
- 가상 서버는 강화된 OS, 웹 서버, 애플리케이션 서버, 데이터베이스 서버로 구성되고 고객의 예상 사용량 프로필에 맞춰 크기가 조정됩니다.
- Centric Software는 고객의 데이터 스토리지 사용량 및 기타 매개변수를 모니터링하여 크기를 결정하며 호스팅 서비스 중단 및/또는 성능 문제를 피하기 위해 필요하다고 판단되는 경우 이를 수정할 권리를 보유합니다. 이로써 고객은 필요한 추가 스토리지 일체(파일 저장소 또는 데이터베이스 스토리지)에 대한 초과 요금을 지급한다는 데 동의합니다. 양 당사자가 달리 합의하지 않는 한 Centric Software는 그러한 요금이 당시 구독 기간에 대해 미화 4,000 달러(또는 X-Large+의 경우 미화 7,000 달러, 또는 두 경우 모두 그에 상응하는 현지 통화 금액)를 초과하지 않는 경우 청구서를 자동으로 발행할 권리를 보유합니다.
- 아래 표는 호스팅 서비스에 대한 현재 하드웨어 구성 및 한도를 나타내며 이는 수시로 업데이트될 수 있습니다. 경우에 따라서는 호스팅 서비스의 성능 문제 및/또는 중단을 피하기 위해 고객의 사용 사례에 따라 Centric Software가 아래 기재된 사용자 수 및 데이터베이스 크기와 관계없이 인프라 크기를 업그레이드하도록 고객에게 요구할 권리를 보유하며, 이로써 고객은 그에 동의합니다.
- 또한 각 구독 기간 갱신 시 Centric Software는 하드웨어 구성 사용량을 검토하고 필요한 경우 크기를 수정합니다. 이로써 고객은 고객의 호스팅 서비스 실제 사용량을 기반으로 당시 해당하는 가격 목록에 따라 추가 요금을 지급한다는 데 동의합니다.
- 추가적으로 고객은 Centric Software가 제안한 추가 스토리지 구매에 대한 불이행 또는 인프라 업그레이드에 대한 불이행이 호스팅 서비스 중단 및/또는 성능 문제를 초래할 수 있다는 것을 인정합니다.

운영 환경:

제공 서비스	최대 사용자 수	데이터베이스 파일 최대 디스크 크기(GB)	파일 저장소 파일 최대 디스크 크기(GB)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

비운영 환경:

제공 서비스	최대 사용자 수	데이터베이스 파일 최대 디스크 크기(GB)	파일 저장소 파일 최대 디스크 크기(GB)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	주문 제작	주문 제작

호스팅 서비스 가용성:

Centric Software의 약속은 양해가능 중단 시간을 제외하고 분기별 측정을 기준으로 아래 표의 "서비스 가용성 목표" 백분율의 최소값에 해당하는 호스팅 서비스 가용성을 제공하는 것입니다.

서비스 위치	서비스 가용성	보장되는 장애 시간	서비스 가용성 목표(프리미엄)
전 세계 위치	주 7일 24시간	구매한 유지관리 서비스 수준에 따름	99.25%

7. 서비스 크레딧.

- (a) 특정 분기에 프리미엄 또는 프리미엄 고가용성 수준의 호스팅 서비스에 대한 분기별 서비스 가용성 목표가 상기 명시된 대로 충족되지 않는 경우 Centric Software의 총체적 책임 및 고객의 유일한 구제책은 고객이 서비스 크레딧에 대한 청구를 제출하는 것이며 여기에는 다음 정보가 포함되어야 합니다. (i) 비가용성에 대한 설명 및 (ii) 중단 시간의 지속 기간과 관련된 정보. Centric Software는 그러한 분기별 서비스 가용성 목표가 충족되지 않은 분기의 종료 이후 30일 이내에 해당 청구 및 모든 관련 정보를 수신해야 합니다. 서비스 크레딧에 대한 청구는 신의성실하게 이루어져야 합니다.
- (b) 부여되는 모든 서비스 크레딧은 호스팅 서비스의 1주년 시점부터 호스팅 서비스 기간 연장의 형식이 될 것이며 변제될 수 없습니다. 고객은 지급해야 하는 청구서에서 성능 또는 가용성 문제에 대한 보상을 일반적으로 차감할 수 없습니다.

(c) 서비스 가용성 목표의 백분율은 다음과 같이 계산되고 정의됩니다.

$$\left(\frac{\text{분기의 총 시간(분)} - \text{양해가능 중단 시간} - \text{중단 시간}}{\text{분기의 총 시간(분)} - \text{양해가능 중단 시간}} \right) * 100$$

(d) 서비스 크레딧: 고객에게 크레딧을 부여할 해당 요금의 퍼센트는 다음을 기준으로 계산됩니다.

가용성 퍼센트	서비스 크레딧(분기별 호스팅 서비스 요금의 %)
99.5% 미만 ~ 99.0% 이상	2%
99.0% 미만 ~ 98.0% 이상	5%
98.0% 미만 ~ 95.0% 이상	10%
95.0% 미만	20%