

Servicios de Alojamiento

Service Level Agreement para Centric Visual Boards (VIP)

1. Este Service Level Agreement para Centric VIP ("SLA") forma parte del Contrato Marco de Licencia y Servicios o del Contrato Marco de Suscripciones y Servicios más reciente del Cliente (en cada caso, incluidos los apéndices, las modificaciones o los formularios de pedidos) firmado entre las partes (el "Contrato"). Centric Software proporcionará Servicios de Alojamiento para Centric VIP de acuerdo con este SLA. Centric Software se reserva el derecho de subcontratar a terceros cualificados para restar la totalidad o una parte de los Servicios de Alojamiento.
2. Definiciones. Los términos que no están definidos en el presente documento tendrán el mismo significado que se les atribuye en el Contrato.

"Disponibilidad", "Disponible" o "Disponibles" hace referencia a la capacidad del Cliente para iniciar sesión en el entorno de producción de los Servicios de Alojamiento de Centric PLM y Centric VIP.

"Tiempo de Inactividad" hace referencia al tiempo en que los Servicios de Alojamiento no están Disponibles.

"Suspensión Planificada" hace referencia a la suspensión con fines de mantenimiento, como la aplicación de parches, service packs, actualizaciones, copias de seguridad, indexación u otras actividades planificadas necesarias para garantizar la seguridad, la fiabilidad y el rendimiento continuos de los Servicios de Alojamiento.

"Suspensión de Emergencia" hace referencia a las interrupciones de emergencia de los servicios que pueden producirse en cualquier momento para solucionar un problema crítico que plantea una amenaza inminente para la integridad, la confidencialidad o la disponibilidad de los Servicios de Alojamiento, el Software y/o los Datos del Cliente. Entre los ejemplos de causas para la Suspensión de Emergencia se incluyen, entre otros:

- acceso no autorizado o intentos de intrusión en la infraestructura de Servicios de Alojamiento;
- ataques a los Servicios de Alojamiento y/o el Software (incluido un ataque de denegación de servicio);
- Malware que ponga en peligro la seguridad de los Servicios de Alojamiento y/o el Software;
- el uso por parte del Cliente de los Servicios de Alojamiento de una manera que interrumpa el uso de los Servicios de Alojamiento y/o del Software o cree un riesgo de seguridad para Centric Software o para cualquier cliente de Centric Software; o bien
- cualquier otra actividad o evento que suponga un riesgo significativo para la seguridad o la estabilidad de los Servicios de Alojamiento.

"Tiempo de Inactividad Excusable " hace referencia a:

- Suspensión Planificada;
- Suspensión de Emergencia;
- interrupciones causadas por el fallo de la red pública, componentes de comunicaciones o factores ajenos al control razonable de Centric Software;
- Tiempo de Inactividad relacionado con Defectos en el Software, para el que se proporciona asistencia en virtud del Anexo A (Términos y Condiciones de los Servicios de Mantenimiento) del Contrato;
- Tiempo de Inactividad causado por (i) la interferencia, el acceso o el uso no autorizados por parte del Cliente, sus Usuarios o cualquier tercero que utilice las credenciales del Cliente; (ii) el incumplimiento por parte del Cliente o sus Usuarios de las condiciones de uso de Centric VIP según lo establecido en la documentación; o (iii) las configuraciones, integraciones o implementaciones incorrectas, incompletas o no compatibles, realizadas por el Cliente o por un tercero en su nombre;
- Eventos de Fuerza Mayor tal como se describen en el Acuerdo;
- fallo del equipo del Cliente o del hardware informático, software o infraestructura de red de terceros;
- negligencia del Cliente al no adquirir almacenamiento adicional cuando Centric Software se lo aconseja tras revisar la configuración del hardware; y
- cualquier interrupción que sea el resultado de la solicitud del Cliente.

3. Software de Terceros. En relación con los Servicios de Alojamiento, Centric Software proporciona cierto software de terceros al Cliente (incluidas, entre otras, licencias para la base de datos de Windows Server y SQL Server, y el software relacionado, y CrowdStrike), y dicho software se concede bajo licencia a Centric Software directamente o a través de sus Filiales. Centric Software otorga al Cliente una licencia personal, no exclusiva e intransferible durante el Periodo de Suscripción de los Servicios de Alojamiento para utilizar dicho software únicamente en forma de código objeto, en el hardware en el que se instala, con el único propósito de permitir al Cliente utilizar los Servicios de Alojamiento. El Cliente reconoce y acepta que la titularidad de todo este software sigue siendo propiedad de Centric Software y/o de los proveedores de Centric Software, si los hubiera, y que el contenido y el diseño de dicho software son secretos comerciales valiosos.
4. Suspensión Temporal. Centric Software puede suspender temporalmente los Servicios de Alojamiento con fines de Suspensión Planificada o Suspensión de Emergencia. Centric Software se esforzará por programar suspensiones durante las horas de menor actividad general para minimizar la interrupción de las operaciones de los Clientes siempre que sea

posible. La Suspensión Planificada se acuerda por adelantado entre las partes o se realiza durante el periodo de mantenimiento planificado. Por lo general, los periodos de mantenimiento planificado para el entorno de producción de los Servicios de Alojamiento tienen lugar una vez al mes durante el fin de semana y una vez al mes durante un día laborable fuera del horario de trabajo del Cliente para los entornos que no son de producción de los Servicios de Alojamiento. La Suspensión de Emergencia puede tener lugar sin previo aviso; sin embargo, siempre que sea posible, Centric Software realizará esfuerzos comerciales razonables para proporcionar una advertencia previa. Centric Software hará todo lo razonablemente posible para minimizar la duración de cualquier suspensión temporal.

5. Centric Software se reserva el derecho, y el Cliente concede a Centric Software el derecho, a utilizar y almacenar información agregada y anonimizada sobre el tráfico del Cliente, utilizar cookies para almacenar información de la sesión del Usuario, códigos de acceso y configuración de aplicaciones para facilitar los procesos de navegación del sitio con el fin de proporcionar los Servicios de Alojamiento descritos en el presente documento.
6. Descripción de los Servicios de Alojamiento. Los Servicios de Alojamiento solo incluyen lo siguiente:

Alojamiento Premium y Alta Disponibilidad Premium														
<u>Conexión a Internet:</u> una conexión mínima de 100 Mbps a través de varios proveedores para redundancia/conmutación por error.														
<u>Supervisión:</u> - Los servidores y la red se supervisan de forma ininterrumpida. - Los eventos detectados se reenvían automáticamente al personal de asistencia in situ o de guardia de forma inmediata. - Varios sistemas de supervisión dispersos geográficamente para obtener redundancia.														
<u>Disponibilidad y Supervisión del Hardware:</u> La disponibilidad del hardware, la supervisión y la reparación de fallos de hardware de los Servicios de Alojamiento se proporcionan de forma ininterrumpida.														
<u>Actividades:</u> Centric Software proporcionará las siguientes actividades independientemente de quién sea el proveedor de alojamiento. A menos que se indique lo contrario, las actividades que se indican a continuación solo se proporcionan durante las horas de cobertura de asistencia del nivel de Servicios de Mantenimiento subyacente adquirido por el Cliente. Los servicios solicitados por el Cliente fuera de este horario habitual se cobrarán en función del tiempo y los materiales utilizados. - supervisión de la aplicación Centric VIP; - configuración, ajuste y reinicio de los Servicios de Alojamiento según sea necesario; - aplicación de configuraciones de Centric VIP; - aplicación de parches de Centric VIP; - aplicación de módulos de Centric VIP; - Gestión de RDBMS: reindexación diaria de la base de datos para la optimización del sistema; - copia de seguridad coordinada de aplicaciones; - restablecimiento/reinicio de la aplicación según sea necesario; y - almacenamiento independiente y seguro de copias de seguridad dentro de la misma zona de disponibilidad (excepto en el caso de Alta Disponibilidad Premium, en el que dicha copia de seguridad independiente puede estar en una zona independiente).														
<u>Aplicación de Software y Copias de Seguridad de los Datos del Cliente:</u> Una interrupción de la aplicación puede estar causada por intervención humana o causas naturales, pero el resultado de cualquier interrupción es la posible pérdida de los Datos del Cliente. Si los Datos del Cliente almacenados por el Software se pierden o dañan, por cualquier motivo, una copia de seguridad de los Datos del Cliente permite recuperar la aplicación y restablecerla a un punto determinado en el tiempo. Centric VIP tiene varios componentes que requieren copias de seguridad periódicas. El proceso de copia de seguridad y la programación asociada para cada uno de los componentes se detallan en las siguientes tablas: Proceso de Copia de Seguridad en el Entorno de Producción: <table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Componente</u></th><th><u>Recuperación de Punto Determinado en el Tiempo</u></th><th><u>Periodo de recuperación de Punto</u></th><th><u>Copia de seguridad diaria (instantánea completa)</u></th><th><u>Retención del ciclo de la copia de seguridad (días)</u></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					<u>Componente</u>	<u>Recuperación de Punto Determinado en el Tiempo</u>	<u>Periodo de recuperación de Punto</u>	<u>Copia de seguridad diaria (instantánea completa)</u>	<u>Retención del ciclo de la copia de seguridad (días)</u>					
<u>Componente</u>	<u>Recuperación de Punto Determinado en el Tiempo</u>	<u>Periodo de recuperación de Punto</u>	<u>Copia de seguridad diaria (instantánea completa)</u>	<u>Retención del ciclo de la copia de seguridad (días)</u>										

		<u>Determinado en el Tiempo</u>		
Base de datos	<u>Y</u>	<u>15 días</u>	<u>Y</u>	<u>35</u>

La recuperación de "Punto Determinado en el Tiempo" permite restaurar una base de datos a un punto específico en el tiempo hasta 15 días antes de la última transacción. La última transacción se realiza en los diez minutos anteriores a un fallo o pérdida de la base de datos.

Proceso de Copia de Seguridad en el Entorno que No es de Producción.

<u>Componente</u>	<u>Recuperación de Punto Determinado en el Tiempo</u>	<u>Periodo de recuperación de Punto Determinado en el Tiempo</u>	<u>Copia de seguridad diaria (instantánea completa)</u>	<u>Retención del ciclo de la copia de seguridad (días)</u>
Base de datos	<u>N</u>	<u>N/A</u>	<u>Y</u>	<u>15</u>

RTO – Objetivo de Tiempo de Recuperación:

El objetivo de Centric Software es devolver los Servicios de Alojamiento a pleno funcionamiento en un plazo de ocho (8) "horas" para el primer terabyte (TB) y dos (2) "horas" adicionales por cada TB adicional posterior (donde "horas" hace referencia a las horas de cobertura de asistencia del nivel de Servicios de Mantenimiento aplicable al Cliente).

RPO – Objetivo de Punto de Recuperación:

Cuando se produce un fallo que requiere la recuperación de los Datos del Cliente perdidos o dañados, el objetivo de Centric Software es recuperar los datos hasta el último punto en el tiempo determinado por el proceso de copia de seguridad detallado anteriormente, hasta un máximo de 24 "horas" (donde "horas" hace referencia a las horas de cobertura de asistencia del nivel de Servicios de Mantenimiento subyacente adquirido por el Cliente).

Hardware y Servidores Virtuales:

- Configuración del hardware de acuerdo con el tamaño recomendado por Centric Software basado en el uso inicial previsto.
- Servidores Virtuales configurados con SO reforzado, Servidor Web, Servidor de Aplicaciones y Servidor de Base de Datos, y con el tamaño configurado para satisfacer el perfil de uso previsto del Cliente.
- Centric Software supervisará el uso por parte del Cliente del almacenamiento de datos y otros parámetros que determinan el tamaño, y se reserva el derecho de modificarlo si lo considera necesario para evitar la interrupción de los Servicios de Alojamiento y/o problemas de rendimiento. Por la presente, el Cliente se compromete a pagar cuotas por exceso de almacenamiento adicional (Almacén de Archivos o Almacenamiento de la Base de Datos). A menos que las partes acuerden lo contrario, Centric Software se reserva el derecho de emitir automáticamente una factura cuando dichas cuotas no superen los 4000 USD (o 7000 USD en el caso del servicio Extra Grande +) (o, en ambos casos, el equivalente en la moneda local) durante el Periodo de Suscripción vigente en ese momento.
- La siguiente tabla representa las configuraciones de hardware actuales y los límites de los Servicios de Alojamiento, que pueden actualizarse de vez en cuando. En algunos casos, dependiendo del caso de uso del Cliente para evitar problemas de rendimiento y/o la interrupción de los Servicios de Alojamiento, Centric Software se reserva el derecho de exigir al Cliente que actualice el tamaño de su infraestructura independientemente del número de Usuarios y el Tamaño de la Base de Datos indicados a continuación, lo que el Cliente acepta por la presente.
- Además, tras cada renovación del Periodo de Suscripción, Centric Software revisará el uso de la configuración del hardware y modificará el tamaño, si es necesario. Por la presente, el Cliente acepta pagar cualquier cuota adicional basada en el uso real por parte del Cliente de los Servicios de Alojamiento, basada en la lista de precios aplicable en ese momento.
- Además, el Cliente reconoce que la falta de adquisición de cualquier almacenamiento adicional o la falta de actualización de la infraestructura, en cada caso según lo que recomiende Centric Software, puede provocar la interrupción de los Servicios de Alojamiento y/o problemas de rendimiento.

Entorno de Producción:

Servicio Proporcionado	N.º Máximo de Usuarios Cuenta	Archivos de la Base de Datos Tamaño Máximo de Disco (GB)	Archivos del Almacén de Archivos Tamaño Máximo de Disco (GB)
Grande	1000	1000	4000

	Extra Grande	3000	1250	5000
<u>Entorno que No es de Producción:</u>				
	Servicio Proporcionado	N.º Máximo de Usuarios Cuenta	Archivos de la Base de Datos Tamaño Máximo de Disco (GB)	Archivos del Almacén de Archivos Tamaño Máximo de Disco (GB)
	Grande	1000	1000	1000
	Extra Grande	3000	Fabricado Bajo Pedido	Fabricado Bajo Pedido
<u>Disponibilidad de los Servicios de Alojamiento:</u>				
Centric Software se compromete a proporcionar la Disponibilidad de los Servicios de Alojamiento, excluido el Tiempo de Inactividad Excusable, por un mínimo del porcentaje de "Objetivo de Disponibilidad del Servicio" que aparece en la siguiente tabla, medido trimestralmente.				
Ubicaciones del Servicio	Disponibilidad del Servicio	Horas de Fallos Cubiertas	Objetivo trimestral de Disponibilidad del Servicio	
Ubicaciones globales	Ininterrumpida	Según el nivel de Servicios de Mantenimiento adquirido	99,25 %	

Créditos de Servicio.

- (a) Si el Objetivo de Disponibilidad del Servicio trimestral para los niveles Premium o Alta Disponibilidad Premium de los Servicios de Alojamiento no se cumple durante un trimestre natural determinado de la forma que se indica anteriormente, la responsabilidad total de Centric Software y el recurso exclusivo del Cliente será permitir al Cliente que presente una reclamación de créditos de servicio que incluirá la siguiente información: (i) una descripción de la falta de disponibilidad; y (ii) información sobre la duración de los Tiempos de Inactividad. Centric Software debe recibir la reclamación y toda la información necesaria en un plazo de treinta (30) días tras el final del trimestre durante el cual no se haya cumplido dicho Objetivo de Disponibilidad del Servicio trimestral. Las reclamaciones por un crédito de servicio deben hacerse de buena fe.
- (b) Los créditos de servicio se otorgarán en forma de una extensión del plazo de los Servicios de Alojamiento hasta el aniversario anual de los Servicios de Alojamiento y no se podrán reembolsar. El Cliente no podrá compensar unilateralmente la contraprestación por cualquier problema de rendimiento o disponibilidad con las facturas que hayan vencido.
- (c) El porcentaje del Objetivo de Disponibilidad del Servicio se calculará y definirá de la siguiente manera:
- $$\left(\frac{\text{Total de minutos del trimestre} - \text{Tiempo de inactividad justificado} - \text{Tiempo de inactividad}}{\text{Total de minutos del trimestre} - \text{Tiempo de inactividad justificado}} \right) * 100$$
- (d) Créditos de Servicio: El porcentaje de las cuotas aplicables que se abonarán al Cliente se calculará en función de lo siguiente:

Porcentaje de Disponibilidad	Créditos de Servicio (% de las cuotas de suscripción de Servicios de Alojamiento trimestrales)
Inferior al 99,5 %: mayor o igual que el 99 %	2 %
Inferior al 99 %: mayor o igual que el 98 %	5 %
Inferior al 98 %: mayor o igual que el 95 %	10 %
Inferior al 95 %	20 %