

Dịch vụ Lưu trữ

Thỏa thuận Mức Dịch vụ cho Centric Visual Boards (VIP)

1. Thỏa thuận Mức Dịch vụ này cho Centric VIP (“SLA”) là một phần của Thỏa thuận Dịch vụ và Giấy phép Chính hoặc Thỏa thuận Chính cho Đăng ký và Dịch vụ (trong mỗi trường hợp bao gồm mọi sửa đổi, phụ lục hoặc biểu mẫu đặt hàng) được ký kết giữa các bên (“Thỏa thuận”). Centric Software sẽ cung cấp Dịch vụ Lưu trữ cho Centric VIP theo SLA này. Centric Software bảo lưu quyền ký hợp đồng phụ với các bên thứ ba đủ trình độ cho một phần hoặc tất cả Dịch vụ Lưu trữ.

2. **Định nghĩa** Các thuật ngữ được định nghĩa ở đây sẽ có cùng ý nghĩa được gán trong Thỏa thuận.

“Tính sẵn có” hoặc “Tính khả dụng” nghĩa là khả năng cho phép Khách hàng đăng nhập vào môi trường sản xuất của Centric PLM và Centric VIP.

“Ngừng hoạt động” nghĩa là thời gian mà Dịch vụ Lưu trữ không Khả dụng.

“Tạm dừng Theo kế hoạch” nghĩa là tạm dừng cho mục đích bảo trì chẳng hạn như áp dụng bản vá, gói dịch vụ, bản nâng cấp, sao lưu, lập chỉ mục hoặc những hoạt động theo kế hoạch cần thiết khác để đảm bảo hoạt động tiếp tục, tính bảo mật và độ tin cậy của Dịch vụ Lưu trữ.

“Tạm dừng Khẩn cấp” nghĩa là gián đoạn dịch vụ khẩn cấp có thể xảy ra vào bất kỳ lúc nào để khắc phục một sự cố nghiêm trọng là mối đe dọa sắp xảy ra đối với tính toàn vẹn, tính bảo mật hoặc tính sẵn có của Dịch vụ Lưu trữ, Phần mềm và/hoặc Dữ liệu khách hàng. Ví dụ về Tạm dừng Khẩn cấp có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- o Cố gắng xâm nhập hoặc truy cập trái phép vào cơ sở hạ tầng Dịch vụ Lưu trữ,
- o Cuộc tấn công vào Dịch vụ Lưu trữ và/hoặc Phần mềm (bao gồm tấn công từ chối dịch vụ),
- o Phần mềm độc hại làm tổn hại đến tính bảo mật của Dịch vụ Lưu trữ và/hoặc Phần mềm,
- o Việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ Lưu trữ theo cách làm gián đoạn việc sử dụng Dịch vụ Lưu trữ và/hoặc Phần mềm hoặc tạo rủi ro bảo mật cho Centric Software hoặc cho bất kỳ khách hàng nào của Centric Software, hoặc
- o Bất kỳ hoạt động hoặc sự kiện nào khác gây rủi ro đáng kể lên tính bảo mật hoặc ổn định của Dịch vụ Lưu trữ.

“Ngừng hoạt động Có thể chấp nhận” nghĩa là:

- o Tạm dừng Theo kế hoạch
- o Tạm dừng Khẩn cấp
- o Sự cố mất điện do lỗi mạng công cộng, thành phần giao tiếp hoặc các yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Centric Software,
- o Ngừng hoạt động liên quan đến Khiếm khuyết trong Phần mềm mà hỗ trợ được cung cấp theo Phụ lục A (Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Bảo trì) của Thỏa thuận,
- o Ngừng hoạt động do (i) truy cập, sử dụng, hoặc can thiệp trái phép bởi Khách hàng, Người dùng của họ, hoặc bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng thông tin đăng nhập của Khách hàng, (ii) Khách hàng, Người dùng của họ không sử dụng Centric VIP theo Tài liệu, hoặc (iii) cấu hình, tích hợp hoặc triển khai sai, không hoàn chỉnh hoặc không được hỗ trợ bởi hoặc bởi một bên thứ ba thay mặt Khách hàng.
- o Những sự kiện Bất khả kháng được mô tả trong Thỏa thuận,
- o Hư hỏng thiết bị của Khách hàng hoặc phần cứng, phần mềm hoặc cơ sở hạ tầng mạng bên thứ ba,
- o Khách hàng không mua được giải pháp lưu trữ bổ sung khi xin tư vấn từ Centric Software sau buổi đánh giá cấu hình phần cứng, và
- o Mọi sự gián đoạn là kết quả từ yêu cầu của Khách hàng.

3. **Phần mềm Bên thứ ba.** Liên quan đến Dịch vụ Lưu trữ, Centric Software cung cấp một số phần mềm bên thứ ba nhất định cho Khách hàng (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, giấy phép cho Máy chủ Windows và cơ sở dữ liệu Máy chủ SQL và phần mềm liên quan và Crowdstrike), và phần mềm như vậy được cấp phép cho Centric Software trực tiếp hoặc thông qua Chi nhánh của họ. Centric Software cấp cho Khách hàng giấy phép cá nhân, không độc quyền, không thể chuyển nhượng cho Thời hạn Đăng ký của Dịch vụ Lưu trữ để sử dụng phần mềm như vậy ở dạng mã đối tượng, trên phần cứng mà phần mềm được cài đặt, chỉ cho mục đích cho phép Khách hàng sử dụng Dịch vụ Lưu trữ. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng quyền đối với tất cả phần mềm như vậy vẫn thuộc về Centric Software và/hoặc các nhà cung cấp của Centric Software, nếu có, rằng nội dung và thiết kế của phần mềm như vậy là bí mật thương mại có giá trị.

4. **Tạm dừng Tạm thời.** Centric Software có thể tạm thời dừng Dịch vụ Lưu trữ vì mục đích Tạm dừng Theo kế hoạch hoặc Tạm dừng Khẩn cấp. Centric Software sẽ cố gắng sắp xếp thời gian tạm dừng vào các giờ thấp điểm để giảm thiểu tối đa sự gián đoạn trong hoạt động của Khách hàng bất cứ khi nào có thể. Tạm dừng Theo kế hoạch được thông nhất trước giữa các bên hoặc diễn ra trong khung thời gian bảo trì theo kế hoạch. Thông thường, khung thời gian bảo trì theo kế hoạch cho môi trường sản xuất Dịch vụ Lưu trữ diễn ra mỗi tháng một lần, vào cuối tuần và đối với môi trường phi sản xuất Dịch vụ Lưu trữ là mỗi tháng một lần, vào cuối tuần, ngoài giờ làm việc của Khách hàng. Tạm dừng Khẩn cấp có thể diễn ra mà không cần thông báo, tuy nhiên, khi có thể, Centric Software sẽ sử dụng nỗ lực thương mại hợp lý để cung cấp cảnh báo trước. Centric Software sẽ sử dụng nỗ lực hợp lý để giảm thiểu thời gian tạm dừng tạm thời.

5. Centric Software giữ lại và Khách hàng cấp cho Centric Software quyền sử dụng và lưu trữ thông tin ẩn danh và tổng hợp về lưu lượng truy cập của Khách hàng, sử dụng cookie để lưu trữ thông tin phiên của Người dùng, truy cập mã và cài đặt ứng dụng để đơn giản hóa quy trình điều hướng trang cho mục đích cung cấp Dịch vụ Lưu trữ dưới đây.
6. Mô tả Dịch vụ Lưu trữ. Dịch vụ Lưu trữ chỉ bao gồm những mục sau:

Lưu trữ Cao cấp và Tính sẵn có Cao cấp																								
Kết nối Internet: tối thiểu kết nối 100 MBp thông qua nhiều nhà cung cấp cho dự phòng/chuyển đổi dự phòng																								
Giám sát: - Máy chủ và mạng được giám sát 24/7 - Sự kiện đã phát hiện được chuyển tiếp tự động đến nhân viên hỗ trợ tại chỗ và/hoặc theo yêu cầu ngay lập tức - Nhiều hệ thống giám sát phân tán về mặt địa lý cho dự phòng																								
Giám sát và Tính sẵn có Phần cứng: Sửa chữa lỗi phần cứng, giám sát và tính sẵn có phần cứng Dịch vụ Lưu trữ được cung cấp 24/7.																								
Hoạt động: Các hoạt động dưới đây sẽ do Centric Software cung cấp bất kể ai là nhà cung cấp lưu trữ. Trừ khi có quy định khác ở dưới, các hoạt động dưới đây chỉ được cung cấp trong giờ hỗ trợ của mức Dịch vụ Bảo trì cơ bản mà Khách hàng đã mua. Dịch vụ mà Khách hàng yêu cầu ngoài khung giờ này sẽ được thanh toán theo thời gian và vật liệu. - Giám sát ứng dụng Centric VIP; - Cấu hình, điều chỉnh và khởi động lại Dịch vụ Lưu trữ khi cần; - Áp dụng cấu hình Centric VIP; - Áp dụng bản vá Centric VIP; - Áp dụng mô-đun Centric VIP; - Quản lý RDBMS: Định chỉ mục lại cơ sở dữ liệu hằng ngày để tối ưu hóa hệ thống; - Sao lưu ứng dụng được phối hợp; - Đặt lại/khởi động lại ứng dụng khi cần; và - Lưu trữ riêng biệt, an toàn các bản sao lưu trong cùng một vùng sẵn có (ngoại trừ đối với HA Cao cấp, bản sao lưu riêng biệt đó có thể nằm trong vùng riêng biệt).																								
Ứng dụng phần mềm và Sao lưu Dữ liệu Khách hàng: Việc ứng dụng ngừng hoạt động có thể do con người hoặc tự nhiên nhưng kết quả của mọi tình trạng ngừng hoạt động đều tiềm ẩn mất mát cho Dữ liệu Khách hàng. Nếu Dữ liệu khách hàng mà Phần mềm lưu trữ bị mất hoặc hỏng, vì bất kỳ lý do nào, một bản sao dự phòng của Dữ liệu Khách hàng cho phép ứng dụng được khôi phục đến một điểm thời gian đã cho. Centric VIP có nhiều thành phần yêu cầu sao lưu định kỳ. Quy trình sao lưu và lịch trình liên quan cho từng thành phần được trình bày chi tiết trong các bảng dưới đây: Quy trình Sao lưu Sản xuất: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Thành phần</th><th>Khôi phục Điểm thời gian</th><th>Thời gian khôi phục Điểm thời gian</th><th>Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)</th><th>Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Cơ sở dữ liệu</u></td><td><u>Có</u></td><td><u>15 ngày</u></td><td><u>Có</u></td><td><u>35</u></td></tr> </tbody> </table> Khôi phục “Điểm Thời gian” cho phép cơ sở dữ liệu được phục hồi đến một điểm thời gian cụ thể đến tối đa 15 ngày trước giao dịch cuối cùng. Giao dịch cuối cùng được thực hiện trong vòng 10 phút sau khi cơ sở dữ liệu bị lỗi/mất. Quy trình Sao lưu Phi sản xuất: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Thành phần</th><th>Khôi phục Điểm thời gian</th><th>Thời gian khôi phục Điểm thời gian</th><th>Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)</th><th>Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Cơ sở dữ liệu</u></td><td><u>Không</u></td><td><u>Không áp dụng</u></td><td><u>Không</u></td><td><u>15</u></td></tr> </tbody> </table>					Thành phần	Khôi phục Điểm thời gian	Thời gian khôi phục Điểm thời gian	Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)	Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)	<u>Cơ sở dữ liệu</u>	<u>Có</u>	<u>15 ngày</u>	<u>Có</u>	<u>35</u>	Thành phần	Khôi phục Điểm thời gian	Thời gian khôi phục Điểm thời gian	Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)	Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)	<u>Cơ sở dữ liệu</u>	<u>Không</u>	<u>Không áp dụng</u>	<u>Không</u>	<u>15</u>
Thành phần	Khôi phục Điểm thời gian	Thời gian khôi phục Điểm thời gian	Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)	Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)																				
<u>Cơ sở dữ liệu</u>	<u>Có</u>	<u>15 ngày</u>	<u>Có</u>	<u>35</u>																				
Thành phần	Khôi phục Điểm thời gian	Thời gian khôi phục Điểm thời gian	Sao lưu hằng ngày (ảnh chụp nhanh đầy đủ)	Lưu giữ chu kỳ sao lưu (ngày)																				
<u>Cơ sở dữ liệu</u>	<u>Không</u>	<u>Không áp dụng</u>	<u>Không</u>	<u>15</u>																				

RTO – Mục tiêu Thời gian Khôi phục:

Mục tiêu của Centric Software là đưa Dịch vụ Lưu trữ trở về hoạt động đầy đủ trong vòng tám (8) “giờ” cho terabyte (TB) đầu tiên, và thêm hai (2) “giờ” cho mỗi TB bổ sung sau đó (trong đó, “giờ” nghĩa là giờ hỗ trợ của cấp Dịch vụ Bảo trì cơ bản của Khách hàng).

RPO – Mục tiêu Điểm Phục hồi:

Khi xảy ra lỗi yêu cầu phục hồi Dữ liệu khách hàng bị mất hoặc hỏng, mục tiêu của Centric Software là phục hồi về điểm thời gian gần nhất được quyết định bởi quá trình sao lưu được nêu chi tiết ở trên, đến tối đa 24 “giờ” (trong đó, “giờ” nghĩa là giờ hỗ trợ của cấp Dịch vụ Bảo trì cơ bản mà Khách hàng đã mua).

Phần cứng và Máy chủ Áo:

- Cấu hình phần cứng tuân theo kích cỡ khuyến nghị của Centric Software dựa trên dự kiến sử dụng ban đầu.
- (Các) Máy chủ Áo được cấu hình bằng HĐH được nâng cao bảo mật, Máy chủ web, Máy chủ ứng dụng, Máy chủ Cơ sở dữ liệu và được định cỡ để đáp ứng cấu hình sử dụng dự kiến của Khách hàng.
- Centric Software sẽ giám sát việc sử dụng lưu trữ dữ liệu của Khách hàng và các thông số khác quyết định kích cỡ và bảo lưu quyền sửa đổi nếu họ cho là cần thiết để tránh vấn đề gián đoạn và/hoặc hiệu năng của Dịch vụ Lưu trữ. Khách hàng theo đây đồng ý thanh toán phí dư thừa cho mọi lưu trữ bổ sung nào được yêu cầu (File Vault hoặc Lưu trữ Cơ sở dữ liệu). Trừ khi được thống nhất khác bởi các bên, Centric Software bảo lưu quyền tự động xuất hóa đơn, trong đó phí như vậy không vượt quá 4.000 USD (hoặc 7.000 USD cho X-Large+), (hoặc ở cả hai trường hợp, tương đương tiền tệ địa phương), cho Thời hạn Đăng ký hiện tại.
- Bảng dưới đây trình bày cấu hình phần cứng hiện tại và giới hạn cho Dịch vụ Lưu trữ có thể được cập nhật tùy từng thời điểm. Trong một số trường hợp, tùy vào trường hợp sử dụng của Khách hàng để tránh vấn đề hiệu năng và/hoặc gián đoạn Dịch vụ Lưu trữ, Centric Software bảo lưu quyền yêu cầu Khách hàng nâng cấp kích cỡ cơ sở hạ tầng của họ bất kể số lượng Người dùng và Kích cỡ Cơ sở dữ liệu được nêu dưới đây, và Khách hàng đồng ý thực hiện điều này.
- Ngoài ra, sau mỗi lần gia hạn Thời hạn Đăng ký, Centric Software sẽ xem xét việc sử dụng cấu hình phần cứng và điều chỉnh kích cỡ nếu cần thiết. Khách hàng theo đây đồng ý thanh toán mọi phí bổ sung dựa trên sử dụng thực tế của Khách hàng của Dịch vụ Lưu trữ, dựa trên biểu giá áp dụng hiện tại vào lúc đó.
- Khách hàng cũng xác nhận thêm rằng việc không mua được bất kỳ lưu trữ bổ sung nào hoặc không nâng cấp cơ sở hạ tầng, trong từng trường hợp theo lời khuyên của Centric Software, có thể dẫn đến gián đoạn Dịch vụ Lưu trữ và/hoặc các vấn đề về hiệu năng.

Môi trường Sản xuất:

Dịch vụ Được cung cấp	Số Người dùng Tối đa Số đếm	Tập tin Cơ sở dữ liệu Cỡ đĩa Tối đa (GB)	Tập tin FileVault Cỡ đĩa Tối đa (GB)
Lớn	1000	1000	4000
Cực Lớn	3000	1250	5000

Môi trường Phi sản xuất:

Dịch vụ Được cung cấp	Số Người dùng Tối đa Số đếm	Tập tin Cơ sở dữ liệu Cỡ đĩa Tối đa (GB)	Tập tin FileVault Cỡ đĩa Tối đa (GB)
Lớn	1000	1000	1000
Cực Lớn	3000	Dùng theo Đơn hàng	Dùng theo Đơn hàng

Tính sẵn có của Dịch vụ Lưu trữ:

Centric Software cam kết cung cấp Tính sẵn có của Dịch vụ Lưu trữ, ngoại trừ Ngừng hoạt động Có thể chấp nhận, tối thiểu là phần trăm “Mục tiêu Tính sẵn có của Dịch vụ” trong bảng dưới đây, được đo lường theo quý.

Địa điểm Dịch vụ	Tính sẵn có của Dịch vụ	Giờ Hỏng Được bảo hiểm	Mục tiêu Tính sẵn có của Dịch vụ hàng quý
Địa điểm toàn cầu	7 x 24	Theo cấp Dịch vụ Bảo trì được mua	99,5%

7. Tín dụng Dịch vụ.

- (a) Nếu không đạt Mục tiêu Tính sẵn có của Dịch vụ hàng quý cho mức Cao cấp hoặc Tính sẵn có Cao cấp của Dịch vụ Lưu trữ cho một quý dương lịch nhất định như đã nêu ở trên, toàn bộ trách nhiệm của Centric Software và biện pháp khắc phục duy nhất của Khách hàng là cho phép Khách hàng gửi yêu cầu bồi thường tín dụng dịch vụ bao gồm các thông tin sau: (i) mô tả về tình trạng không sẵn có; và (ii) thông tin về thời gian Ngừng hoạt động diễn ra. Centric Software phải tiếp nhận yêu cầu bồi thường và tất cả thông tin bắt buộc trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi kết thúc quý mà Mục tiêu Tính sẵn có của Dịch vụ hàng quý đó chưa đạt được. Yêu cầu bồi thường tín dụng dịch vụ phải được thực hiện với thiện chí.
- (b) Mọi tín dụng dịch vụ được cấp sẽ ở hình thức gia hạn Dịch vụ Lưu trữ vào ngày kỷ niệm hằng năm của Dịch vụ Lưu trữ và không được hoàn lại. Khách hàng không được tự ý bù trừ khoản bồi thường cho bất kỳ vấn đề nào về hiệu suất hoặc tính sẵn có khỏi bất kỳ hóa đơn nào đến hạn.
- (c) Phần trăm Mục tiêu Tính sẵn có của Dịch vụ sẽ được tính và xác định như sau:
- $$\left(\frac{\text{Tổng số phút trong quý} - \text{Ngừng hoạt động có thể chấp nhận} - \text{Ngừng hoạt động}}{\text{Tổng số phút trong quý} - \text{Ngừng hoạt động có thể chấp nhận}} \right) * 100$$
- (d) Tín dụng Dịch vụ: Phần trăm phí áp dụng sẽ được ghi có cho Khách hàng sẽ được tính trên cơ sở sau:

Phần trăm Tính sẵn có	Tín dụng dịch vụ (% phí Dịch vụ lưu trữ hàng quý)
Dưới 99,5% - cao hơn hoặc bằng 99,0%	2%
Dưới 99,0% - cao hơn hoặc bằng 98,0%	5%
Dưới 98,0% - cao hơn hoặc bằng 95,0%	10%
Dưới 95,0%	20%