

Hosting Services

Service Level Agreement für Centric Visual Boards (VIP)

1. Dieses Service Level Agreement für Centric VIP („SLA“) ist Teil des letzten Rahmenvertrags für Lizenz und Services (Master License and Services Agreement) oder für Abonnements und Services (Master Agreement for Subscriptions and Services) (jeweils einschließlich aller zugehörigen Änderungen, Nachträge oder Bestellformulare) des Kunden (die „Vereinbarung“). Centric Software stellt Hosting Services für Centric VIP in Übereinstimmung mit diesem SLA bereit. Centric Software behält sich das Recht vor, qualifizierte Dritte ganz oder teilweise mit der Erbringung der Hosting Services zu beauftragen.
2. Definitionen. Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben dieselbe Bedeutung wie ihnen in der Vereinbarung zugeschrieben wird.

„**Verfügbarkeit**“ oder „**Verfügbar**“ bedeutet die Möglichkeit für den Kunden, sich in die Produktionsumgebung von Centric PLM und Centric VIP einzuloggen.

„**Ausfallzeit**“ bedeutet, dass die Hosting Services nicht verfügbar sind.

„**Geplante Abschaltung**“ bezeichnet eine Abschaltung für Wartungszwecke wie das Einspielen von Patches, Service Packs, Upgrades, Backups, Indizierung oder andere erforderliche geplante Aktivitäten, um die kontinuierliche Leistung, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Hosting Services zu gewährleisten.

„**Notabschaltung**“ bezeichnet Service-Unterbrechungen in Notfällen, die jederzeit auftreten können, um ein kritisches Problem zu beheben, das eine unmittelbare Bedrohung für die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit der Hosting Services, der Software und/oder der Kundendaten darstellt. Beispiele für eine Notabschaltung können unter anderem sein:

- Unbefugter Zugriff oder Versuche, in die Infrastruktur der Hosting Services einzudringen,
- Angriffe auf die Hosting Services bzw. auf die Software (einschließlich eines Denial-of-Service-Angriffs),
- Malware, die die Sicherheit der Hosting Services bzw. der Software beeinträchtigt,
- Nutzung der Hosting Services durch den Kunden auf eine Weise, die die Nutzung der Hosting Services bzw. der Software stört oder ein Sicherheitsrisiko für Centric Software oder einen beliebigen Kunden von Centric Software darstellt, oder

alle anderen Aktivitäten oder Ereignisse, die ein erhebliches Risiko für die Sicherheit oder Stabilität der Hosting Services darstellen.

○

„**Entschuldbare Ausfallzeiten**“ bedeutet:

- Geplante Abschaltung,
 - Notabschaltung,
 - Ausfälle aufgrund des Versagens öffentlicher Netzwerke, von Kommunikationskomponenten oder von Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Centric Software liegen,
 - Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Softwaremängeln, für die Support gemäß Anhang A (Bedingungen für Wartungsleistungen) der Vereinbarung bereitgestellt wird,
 - Ausfallzeiten infolge von (i) unbefugtem Zugriff, Nutzung oder Eingriff durch den Kunden, dessen Benutzer oder durch Dritte, die die Zugangsdaten des Kunden verwenden; (ii) Versäumnissen des Kunden oder seiner Benutzer, Centric VIP in Übereinstimmung mit der Dokumentation zu nutzen; oder (iii) falschen, unvollständigen oder nicht unterstützten Konfigurationen, Integrationen oder Implementierungen durch den Kunden oder einen Dritten im Auftrag des Kunden,
 - Ereignisse höherer Gewalt, wie in der Vereinbarung beschrieben,
 - Ausfall von Geräten des Kunden oder von Computerhardware, Software oder Netzwerkinfrastruktur von Drittanbietern,
 - Versäumnis des Kunden, zusätzlichen Speicher zu erwerben, wenn dies von Centric Software nach einer Überprüfung der Hardwarekonfiguration empfohlen wurde, und
 - Jede Unterbrechung, die auf Verlangen des Kunden erfolgt.
-

3. Software von Drittanbietern. In Verbindung mit den Hosting Services stellt Centric Software dem Kunden bestimmte Software von Drittanbietern zur Verfügung (einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Lizenzen für Windows-Server- und SQL-Server-Datenbanken und zugehörige Software sowie CrowdStrike), und diese Software wird direkt oder über ihre verbundenen Unternehmen an Centric Software lizenziert. Centric Software gewährt dem Kunden eine persönliche, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz für die Abonnementlaufzeit der Hosting Services zur ausschließlichen Verwendung dieser Software in Objektcodeform auf der Hardware, auf der sie installiert ist, für den alleinigen Zweck, dem Kunden die Nutzung der Hosting Services zu ermöglichen. Der Kunde bestätigt und erklärt sich damit einverstanden, dass das Eigentum an dieser Software bei Centric Software bzw. bei den Centric Software Lieferanten, sofern vorhanden, verbleibt, und dass der Inhalt sowie das Design dieser Software wertvolle Geschäftsgeheimnisse darstellt.

4. Vorübergehende Abschaltung. Centric Software kann die Hosting Services für geplante Abschaltungen oder Notabschaltungen vorübergehend aussetzen. Centric Software ist bestrebt, Abschaltungen außerhalb der allgemeinen Hauptbetriebszeiten zu planen, um Störungen des Betriebs des Kunden möglichst gering zu halten. Eine geplante Abschaltung wird entweder im Voraus zwischen den Parteien vereinbart oder erfolgt während des geplanten Wartungsfensters. Normalerweise sind Wartungsfenster in der Produktionsumgebung der Hosting Services einmal monatlich am Wochenende und für Hosting Services außerhalb der Produktionsumgebung einmal monatlich an einem Wochentag außerhalb der Geschäftszeiten des Kunden geplant. Eine Notabschaltung kann ohne Vorankündigung erfolgen. Wenn möglich, muss Centric Software jedoch angemessene kommerzielle Anstrengungen unternehmen, um eine Vorwarnung zu geben. Centric Software hat angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die Dauer einer vorübergehenden Abschaltung so kurz wie möglich zu halten.
5. Centric Software behält sich das Recht vor, anonymisierte Makrodaten über den Datenverkehr des Kunden, Cookies zur Speicherung von Daten der Benutzersitzungen, Zugangscodes und Anwendungseinstellungen für die Erleichterung der Webseitenavigation für die im Rahmen dieser Vereinbarung erbrachten Hosting Services zu verwenden und zu speichern, und der Kunde räumt Centric Software dieses Nutzungsrecht ein.
6. Beschreibung der Hosting Services. Hosting Services umfassen nur die nachfolgenden Leistungen:

Premium Hosting & Premium High Availability				
<u>Internetverbindung:</u> Verbindung mit mindestens 100 Mbit/s über mehrere Anbieter zwecks Redundanz/Failover				
<u>Überwachung:</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Überwachung von Servern und Netzwerk rund um die Uhr • Sofortige automatische Weiterleitung von erkannten Ereignissen an die vor Ort verfügbaren Support-Mitarbeiter 				
Mehrere geografisch verteilte Überwachungssysteme zwecks Redundanz				
<u>Hardware-Verfügbarkeit und -Überwachung:</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit, Überwachung und Reparatur der Hosting Services Hardware erfolgt 7x24 				
<u>Aktivitäten:</u>				
<p>Die nachfolgenden Aktivitäten werden unabhängig vom Hosting-Anbieter von Centric Software erbracht. Sofern nachfolgend nicht anders angegeben, werden die unten aufgeführten Aktivitäten nur während der Support-Zeiten erbracht, die gemäß der vom Kunden erworbenen zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind. Vom Kunden außerhalb dieser Zeiten angeforderte Services werden nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überwachung einer Centric-VIP-Anwendung; • Konfiguration, Anpassung und Neustart von Hosting Services nach Bedarf; • Anwendung von Centric-VIP-Konfigurationen; • Anwenden von Centric-VIP-Patches; • Anwendung von Centric-VIP-Modulen; • RDBMS-Verwaltung: Tägliche Neuindizierung der Datenbank zur Systemoptimierung; • Koordinierter Backup für Anwendungen; • Zurücksetzung / Neustart von Anwendungen nach Bedarf; und • separate, sichere Speicherung von Backups im selben Verfügbarkeitsbereich (mit der Ausnahme, dass bei Premium High Availability ein solches separates Backup in einem separaten Bereich erfolgen kann). 				
<u>Backups von Softwareanwendungen und Kundendaten:</u>				
<p>Ein Anwendungsausfall kann durch menschliches Versagen oder natürliche Ereignisse ausgelöst werden, hat aber stets den potenziellen Verlust von Kundendaten zur Folge. Sollten die von der Software gespeicherten Kundendaten aus einem beliebigen Grund verloren gehen oder beschädigt werden, ermöglicht eine Sicherungskopie der Kundendaten die Wiederherstellung der Anwendung bis zu einem bestimmten Zeitpunkt.</p> <p>Centric VIP hat mehrere Komponenten, die ein regelmäßiges Backup erfordern. Der Backup-Prozess und der zugehörige Zeitplan werden für jede der Komponenten in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:</p>				
Backup-Prozess der Produktionsumgebung:				
<u>Komponente</u>	<u>Point in Time Recovery</u>	<u>Point in Time Recovery Period</u>	<u>Daily Backup (full snapshot)</u>	<u>Backup Cycle Retention (Tage)</u>
<u>Database</u>	<u>Ja</u>	<u>15 Tage</u>	<u>Ja</u>	<u>35</u>

Point-in-Time⁴ ermöglicht die Wiederherstellung einer Datenbank bis zu 15 Tage vor dem letzten Vorgang bis zu einem bestimmten Zeitpunkt. Der letzte Vorgang erfolgt innerhalb von zehn Minuten vor einem Datenbankschaden/-verlust.

Backup-Prozess außerhalb der Produktionsumgebung:

<u>Komponente</u>	<u>Point in Time Recovery</u>	<u>Point in Time Recovery Period</u>	<u>Daily Backup (full snapshot)</u>	<u>Backup Cycle Retention (Tage)</u>
Database	Nein	N/A	Ja	15

RTO – Ziel der Wiederherstellungszeit:

Das Ziel von Centric Software besteht darin, den Vollbetrieb der Hosting Services innerhalb von acht (8) „Stunden“ für das erste Terabyte (TB) und anschließend innerhalb von zwei (2) weiteren „Stunden“ für jedes zusätzliche TB wieder aufzunehmen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß dem Kunden zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

RPO – Ziel des Wiederherstellungspunkts:

Wenn ein Fehler auftritt, der die Wiederherstellung verlorener oder beschädigter Kundendaten erfordert, besteht das Ziel von Centric Software darin, die Wiederherstellung bis zum letzten Zeitpunkt, der gemäß dem oben beschriebenen Backup-Prozess vorgegeben ist, innerhalb von längstens 24 „Stunden“ durchzuführen (wobei „Stunden“ die Support-Zeiten bezeichnet, die gemäß dem Kunden zugrunde liegenden Wartungsservices-Stufe abgedeckt sind).

Hardware und Virtuelle Server:

- Hardwarekonfiguration gemäß der von Centric Software auf Grundlage der ursprünglich geplanten Nutzung empfohlenen Dimensionierung.
- Virtuelle(r) Server, mit gehärtetem Betriebssystem, Webserver, Anwendungsserver, Datenbankserver konfiguriert und entsprechend dem erwarteten Nutzungsprofil des Kunden dimensioniert.
- Centric Software überwacht die Nutzung des Datenspeichers durch den Kunden und weitere Parameter hinsichtlich der Dimensionierung und behält sich das Recht vor, Änderungen vorzunehmen, wenn dies zur Vermeidung von Unterbrechungen der Hosting Services und/oder von Leistungsproblemen erforderlich erscheint. Der Kunde stimmt hiermit zu, für zusätzlich erforderlichen Speicherplatz (File Vault oder Datenbankspeicherung) Überschreitungsgebühren zu bezahlen. Sofern von den Parteien nicht anders vereinbart, behält Centric Software sich das Recht vor, automatisch eine Rechnung auszustellen, wenn diese Gebühren 4.000 USD (oder 7.000 USD für X-Large+) [oder – in beiden Fällen, den Gegenwert in der Landeswährung] für die jeweils aktuelle Abonnementlaufzeit nicht übersteigen.
- Die folgende Tabelle enthält die aktuellen Hardwarekonfigurationen und Grenzen für Standard Hosting Services, die von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können. In einigen Fällen behält Centric Software sich das Recht vor, je nach Anwendungsfall des Kunden zur Vermeidung von Leistungsproblemen und/oder Unterbrechungen der Hosting Services vom Kunden die Aktualisierung der Infrastrukturdimensionierung unabhängig von der unten angegebenen Benutzerzahl und Datenbankgröße zu verlangen, wofür der Kunde seine Zustimmung erteilt.
- Darüber hinaus wird Centric Software nach jeder Verlängerung der Abonnementlaufzeit die Nutzung der Hardwarekonfiguration prüfen und die Dimensionierung bei Bedarf anpassen. Der Kunde erklärt sich hiermit zur Zahlung aller zusätzlichen Gebühren auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung der Hosting Services durch den Kunden bereit, basierend auf der jeweils aktuellen Preisliste.

Darüber hinaus wird vom Kunden anerkannt, dass das Versäumnis beim Erwerb zusätzlichen Speichers oder bei der Aktualisierung der Infrastruktur, in jedem Fall wie von Centric Software empfohlen, zu einer Unterbrechung der Hosting Services und/oder zu Leistungsproblemen führen kann.

Produktionsumgebung:

erbrachter Service	Max. Benutzerzahl	Datenbank, max. Datenträgergröße (GB)	FileVault Dateien, max. Datenträgergröße (GB)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

Nicht-Produktionsumgebung:

erbrachter Service	Max. Benutzanzahl	Datenbank, max. Datenträgergröße (GB)	FileVault Dateien, max. Datenträgergröße (GB)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	Auf Anfrage	Auf Anfrage

Verfügbarkeit der Hosting Services:

Die Verpflichtung von Centric Software besteht darin, die Verfügbarkeit der Hosting Services (ausgenommen entschuldbare Ausfallzeiten) für mindestens den in der folgenden Tabelle angegebenen Prozentsatz des „Serviceverfügbarkeitsziels“ bereitzustellen, der vierteljährlich gemessen wird.

Service Standort	Serviceverfügbarkeit	Abgedeckte Ausfallzeiten	Serviceverfügbarkeitsziel im Quartal
Global locations	7 x 24	As per the level of Maintenance Services purchased	99.25%

7. Service Credits.

(a) Wenn das vierteljährliche Serviceverfügbarkeitsziel der Hosting-Service- Stufen Premium oder Premium HA für ein bestimmtes Kalenderquartal nicht erfüllt wird, wie oben angegeben, besteht die gesamte Haftung von Centric Software und das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, dem Kunden die Einreichung eines Anspruchs auf Service Credits zu ermöglichen, der die folgenden Angaben enthalten muss: (i) eine Beschreibung der Nichtverfügbarkeit und (ii) Angaben zur Dauer der Ausfallzeit(en). Der Anspruch mit allen erforderlichen Angaben muss bei Centric Software innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende des Quartals eingehen, in dem dieses vierteljährliche Serviceverfügbarkeitsziel nicht erfüllt wurde. Service-Credit-Ansprüche müssen in gutem Glauben geltend gemacht werden.

(b) Sämtliche gewährten Service Credits werden in Form einer Verlängerung der Laufzeit der Hosting Services zum jährlichen Stichtag der Hosting Services gutgeschrieben und können nicht erstattet werden. Der Kunde darf die Entschädigung für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme auf fällige Rechnungen nicht einseitig aufrechnen.

(c) Der Prozentsatz des Serviceverfügbarkeitsziels wird wie folgt berechnet und definiert:

$$\left(\frac{\text{Minuten insgesamt pro Quartal} - \text{Entschuldbare Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Minuten insgesamt pro Quartal} - \text{Entschuldbare Ausfallzeiten} - \text{excusable Downtime}} \right) * 100$$

(d) Service Credits: Der Prozentsatz der anwendbaren Gebühren, die dem Kunden gutgeschrieben werden, wird auf der Grundlage folgender Faktoren berechnet:

Prozentsatz der Verfügbarkeit	Service Credits (% der vierteljährlichen Hosting Services Gebühren)
kleiner 99.5% - größer oder gleich 99.0%	2%
kleiner 99.0% - größer oder gleich 98.0%	5%
kleiner 98.0% - größer oder gleich 95.0%	10%
kleiner 95.0%	20%