

Services d'Hébergement

Accord de Niveau de Service de Centric Visual Boards (VIP)

1. Le présent Accord de Niveau de Service de Centric Visual Boards (« ANS » ou « SLA ») fait partie du Contrat-cadre de Licence et de Services ou du Contrat de Souscription et de Services le plus récent (dans chaque cas, y compris les modifications, avenants ou formulaires de commande y afférents) signé entre les parties (le « Contrat »). Centric Software fournira les Services d'Hébergement pour Centric VIP conformément aux dispositions des présentes. Centric Software se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services d'Hébergement à des tiers.

2. Définitions. Les termes non définis dans les présentes ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

« **Disponibilité** » ou « **Disponible(s)** » désigne la possibilité pour le Client d'être connecté à l'environnement de production des Services d'Hébergement de Centric PLM et de Centric VIP.

« **Temps d'Arrêt** » désigne la période pendant laquelle les Services d'Hébergement ne sont pas Disponibles.

« **Suspension Programmée** » désigne la suspension à des fins de maintenance, telles que l'application de correctifs, de service packs, de mises à niveau, de sauvegardes, d'indexation ou d'autres activités planifiées nécessaires pour assurer la continuité des performances, de la sécurité et de la fiabilité des Services d'Hébergement.

« **Suspension d'Urgence** » désigne les interruptions de service d'urgence qui peuvent se produire à tout moment pour résoudre un problème critique qui constitue une menace imminente pour l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité des Services d'Hébergement, du Logiciel et/ou des Données du Client. Parmi les exemples de Suspension d'Urgence, on peut notamment citer les cas suivants :

- accès non autorisé ou tentatives d'intrusion dans l'infrastructure des Services d'Hébergement,
- attaques contre les Services d'Hébergement et/ou le Logiciel (y compris une attaque par déni de service),
- Logiciels Malveillants compromettant la sécurité des Services d'Hébergement et/ou du Logiciel,
- utilisation par le Client des Services d'Hébergement d'une manière qui perturbe l'utilisation des Services d'Hébergement et/ou du Logiciel, ou qui crée un risque de sécurité pour Centric Software ou pour tout client de Centric Software, ou
- tout autre événement ou activité qui pose un risque significatif pour la sécurité ou la stabilité des Services d'Hébergement.

« **Temps d'Arrêt Excusable** » désigne :

- une Suspension Programmée,
- une Suspension d'Urgence,
- les pannes causées par la défaillance d'un réseau public, de composants de communication, ou par des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Centric Software,
- les Temps d'Arrêt liés à des Anomalies du Logiciel, pour lesquels le support est fourni en vertu de l'Annexe A (Termes et Conditions pour les Services de Maintenance) du Contrat,
- les Temps d'Arrêt résultant :(i) d'un accès, d'une utilisation ou d'une interférence non autorisés par le Client, ses Utilisateurs, ou tout tiers utilisant les identifiants du Client ;(ii) d'un non-respect par le Client ou ses Utilisateurs des instructions d'utilisation de Centric VIP conformément à la Documentation ; ou (iii) de configurations, d'intégrations ou de déploiements incorrects, incomplets ou non pris en charge, effectués par le Client ou par un tiers agissant pour le compte du Client.
- les cas de Force Majeure prévus dans le Contrat,
- une défaillance des équipements du Client ou du matériel informatique, des logiciels ou de l'infrastructure de réseau d'un tiers,
- le fait que le Client n'achète pas d'espace de stockage supplémentaire lorsque Centric Software l'en avise à la suite d'un examen de la configuration matérielle, et
- toute interruption résultant d'une demande du Client.

3. Logiciels de Tiers. Dans le cadre des Services d'Hébergement, Centric Software fournit certains logiciels tiers au Client (y compris, mais sans s'y limiter, des licences pour les bases de données Windows Server et SQL Server, les logiciels connexes et CrowdStrike), qui sont concédés sous licence à Centric Software directement ou par l'intermédiaire de ses Sociétés Affiliées. Centric Software accorde au Client une licence personnelle, non exclusive et non transférable pour la Durée de la Souscription aux Services d'Hébergement, l'autorisant à utiliser ces logiciels, sous forme de code objet uniquement, sur le matériel sur lequel ils sont installés, aux seules fins de permettre au Client d'utiliser les Services d'Hébergement. Le Client reconnaît et accepte que tous ces logiciels demeurent la propriété de Centric Software et/ou des fournisseurs de Centric Software, le cas échéant, et que le contenu et la conception de ces logiciels constituent des secrets des affaires de grande valeur.
4. Suspension Temporaire. Centric Software peut suspendre temporairement les Services d'Hébergement aux fins d'une Suspension Programmée ou d'une Suspension d'Urgence. Centric Software s'efforcera de programmer les suspensions pendant les heures creuses de façon à minimiser, dans la mesure du possible, la perturbation des activités du Client. La

Suspension Programmée est convenue à l'avance entre les parties ou a lieu pendant la fenêtre de maintenance programmée. En règle générale, les fenêtres de maintenance programmées ont lieu une fois par mois le week-end pour l'environnement de production des Services d'Hébergement et une fois par mois un jour de semaine, en dehors des heures de travail du Client, pour les environnements de non-production des Services d'Hébergement. La Suspension d'Urgence peut avoir lieu sans préavis. Toutefois, dans la mesure du possible, Centric Software déploiera des efforts commercialement raisonnables pour prévenir en amont le Client. Centric Software fera des efforts raisonnables pour minimiser la durée de toute suspension temporaire.

5. Centric Software se réserve, ce que le Client lui accorde, le droit de collecter, utiliser et stocker des informations agrégées et anonymes sur le trafic du Client, et d'utiliser des cookies pour stocker les informations de session des Utilisateurs, les codes d'accès et les paramètres d'application, afin de faciliter les processus de navigation sur le site, pour les besoins de la fourniture des Services d'Hébergement au titre du présent Contrat.

6. Description des Services d'Hébergement. Les Services d'Hébergement comprennent uniquement les éléments suivants :

Hébergement premium & haute disponibilité premium				
<u>Connexion Internet</u> : une connexion d'au moins 100 MBps via plusieurs fournisseurs pour la redondance/le basculement				
<u>Surveillance</u> : - Les serveurs et le réseau sont surveillés 24h/24, 7j/7 - Les événements détectés sont automatiquement transmis au personnel d'assistance sur site et/ou d'astreinte - Systèmes de surveillance multiples et dispersés géographiquement pour la redondance				
<u>Disponibilité et surveillance du matériel</u> : La disponibilité, la surveillance et la réparation du matériel relatives aux Services d'Hébergement sont assurées 24h/24, 7j/7.				
<u>Activités</u> : Les activités ci-dessous sont réalisées par Centric Software, quel que soit le fournisseur d'hébergement. Sauf indication contraire, les activités ci-dessous ne sont assurées que pendant les heures de couverture de support du niveau de Services de Maintenance sous-jacent souscrit par le Client. Les services demandés par le Client en dehors de ces heures sont facturés sur la base d'un système de prestations en régie. - Surveillance de l'application Centric VIP ; - Configuration, ajustement et redémarrage des Services d'Hébergement si nécessaire ; - Application des configurations de Centric VIP ; - Application des correctifs de Centric VIP ; - Application des modules de Centric VIP ; - Gestion RDBMS : Réindexation quotidienne de la base de données pour l'optimisation du système ; - Sauvegarde coordonnée de l'application ; - Réinitialisation/redémarrage de l'application selon les besoins ; et - Stockage séparé et sécurisé des sauvegardes au sein de la même zone de disponibilité (étant entendu que, pour la HD Premium, ces sauvegardes séparées peuvent se trouver dans une zone distincte).				
<u>Sauvegardes de l'application logicielle et des Données du Client</u> : Une Anomalie peut être d'origine humaine ou naturelle, et toute panne peut potentiellement entraîner la perte des Données du Client. En cas de perte ou d'endommagement, pour quelque raison que ce soit, des Données du Client stockées par le Logiciel, une copie de sauvegarde des Données du Client permet de récupérer lesdites Données à un moment précis dans le temps. Centric VIP comporte plusieurs composants nécessitant une sauvegarde périodique. Le processus de sauvegarde et le calendrier associé pour chacun des composants sont détaillés dans les tableaux ci-dessous :				
Processus de Sauvegarde Production :				
<u>Composant</u>	<u>Récupération à un point dans le temps</u>	<u>Période de récupération à un point dans le temps</u>	<u>Sauvegarde quotidienne (instantanée complet)</u>	<u>Cycle de sauvegarde - Rétention (jours)</u>
Base de données	Oui	15 jours	Oui	35
La récupération « Point in Time » permet de restaurer une base de données à un moment précis dans le temps, jusqu'à 15 jours avant la dernière transaction. La dernière transaction a lieu dans les dix minutes qui précèdent la défaillance ou la perte de la base de données.				

Processus de Sauvegarde Non-Production :

Composant	Récupération à un point dans le temps	Période de récupération à un point dans le temps	Sauvegarde quotidienne (instantanée complet)	Cycle de sauvegarde - Rétention (jours)
Base de données	Non	N/A	Oui	15

RTO – Objectif de Délai de Récupération :

L'objectif de Centric Software est de remettre les Services d'Hébergement en état de fonctionnement complet dans un délai de huit (8) « heures » pour le premier téraoctet (To), et de deux (2) « heures » supplémentaires pour chaque To supplémentaire au-delà de ce seuil (le terme « heures » faisant référence aux heures de couverture du support du niveau de Services de Maintenance sous-jacent souscrit par le Client).

RPO – Objectif de Point de Récupération :

En cas de panne nécessitant la récupération des Données du Client perdues ou endommagées, l'objectif de Centric Software est de restaurer les données jusqu'au dernier point dans le temps dicté par le processus de sauvegarde détaillé ci-dessus, jusqu'à un maximum de 24 « heures » (le terme « heures » faisant référence aux heures de couverture du support correspondant au niveau de Services de Maintenance sous-jacent souscrit par le Client).

Matériel et serveurs virtuels :

- Configuration matérielle conformément au dimensionnement recommandé par Centric Software en fonction de l'utilisation initiale prévue.
- Serveur(s) virtuel(s) configuré(s) avec un système d'exploitation renforcé, un serveur web, un serveur d'application, un serveur de base de données et dimensionné(s) pour répondre au profil d'utilisation prévu du Client.
- Centric Software surveillera l'utilisation par le Client du stockage de données et d'autres paramètres déterminant le dimensionnement, et se réserve le droit de les modifier si elle le juge nécessaire pour éviter une interruption des Services d'Hébergement et/ou des problèmes de performance. Le Client accepte par la présente de payer des frais supplémentaires pour tout stockage additionnel requis (stockage de fichiers ou stockage de base de données). Sauf accord contraire des parties, Centric Software se réserve le droit d'émettre automatiquement une facture lorsque le prix applicable ne dépasse pas 4 000 Euros (ou 7 000 Euros pour X Large+), (ou l'équivalent en devise locale dans les deux cas), pour la Durée de Souscription en cours.
- Le tableau ci-dessous représente les configurations matérielles actuelles et les limites pour les Services d'Hébergement, qui peuvent être mises à jour de temps à autre. Dans certains cas, en fonction du cas d'utilisation du Client et afin d'éviter des problèmes de performance et/ou l'interruption des Services d'Hébergement, Centric Software se réserve le droit de demander au Client d'augmenter la taille de son infrastructure, indépendamment du nombre d'Utilisateurs et de la taille de la base de données indiqués ci-dessous, ce que le Client accepte par la présente.
- En outre, à chaque renouvellement de la Durée de Souscription, Centric Software examinera l'utilisation de la configuration matérielle et modifiera le dimensionnement le cas échéant. Le Client accepte par la présente de payer tous les frais supplémentaires en fonction de l'utilisation réelle des Services d'Hébergement, sur la base de la liste de prix alors en vigueur.
- Le Client reconnaît également que le fait de ne pas acheter de stockage supplémentaire ou de ne pas mettre à niveau l'infrastructure, dans chaque cas sur les conseils de Centric Software, peut entraîner une interruption des Services d'Hébergement et/ou des problèmes de performance.

Environnement de production :

Service fourni	Nombre maximum d'Utilisateurs	Fichiers de base de données Taille max. du disque (Go)	Fichiers FileVault Taille max. du disque (Go)
Large	1000	1000	4000
Extra Large	3000	1250	5000

Environnement de non-production :

Service fourni	Nombre maximum d'Utilisateurs	Fichiers de Base de Données Taille max. du disque (Go)	Fichiers FileVault Taille max. du disque (Go)
Large	1000	1000	1000
Extra Large	3000	Sur commande	Sur commande

Description des Services d'Hébergement :

L'engagement de Centric Software est d'assurer la Disponibilité des Services d'Hébergement, à l'exclusion des Temps d'Arrêt Excusables, pour un pourcentage minimum correspondant à l'« Objectif de Disponibilité du Service » indiqué dans le tableau ci-dessous, mesuré sur une base trimestrielle.

Sites du Service	Disponibilité du Service	Heures de Panne Couvertes	Objectif de Disponibilité trimestriel du Service (Premium)
Sites internationaux	7 x 24	Selon le niveau de Services de Maintenance souscrit	99,25 %

7. Crédits de Service.

- (a) Si l'objectif trimestriel de Disponibilité du Service pour les niveaux premium ou haute disponibilité premium des Services d'Hébergement n'est pas atteint pour un trimestre civil donné comme indiqué ci-dessus, l'entière responsabilité de Centric Software et le recours exclusif du Client consisteront à permettre au Client de soumettre une demande de crédits de service comprenant les informations suivantes : (i) une description de l'indisponibilité ; et (ii) des informations concernant la durée du (des) Temps d'Arrêt. Centric Software doit recevoir la demande et toutes les informations requises dans les trente (30) jours suivant la fin du trimestre au cours duquel l'objectif trimestriel de Disponibilité du Service n'a pas été atteint. Les demandes de crédit de service doivent être effectuées de bonne foi.
- (b) Les crédits de service accordés, le cas échéant, prennent la forme d'une extension de la durée des Services d'Hébergement à la date anniversaire annuelle des Services d'Hébergement et ne peuvent pas être remboursés. Le Client ne peut pas déduire unilatéralement la compensation pour un problème de performance ou de disponibilité des factures qui sont dues.
- (c) Le pourcentage de l'objectif de Disponibilité du Service est calculé et défini comme suit :
- $$\left(\frac{\text{Nombre Total de Minutes pendant le Trimestre} - \text{Temps d'Arrêt Excusable} - \text{Temps d'Arrêt}}{\text{Nombre Total de Minutes pendant le Trimestre} - \text{Temps d'Arrêt Excusable}} \right) * 100$$
- (d) Crédits de Service : Le pourcentage des redevances applicables à créditer au Client est calculé sur la base des éléments suivants :

Pourcentage de Disponibilité	Crédits de Service (% des frais trimestriels de Services d'Hébergement)
Moins de 99,5 % - supérieur ou égal à 99,0 %	2 %
Moins de 99,0 % - supérieur ou égal à 98,0 %	5 %
Moins de 98,0 % - supérieur ou égal à 95,0 %	10 %
Moins de 95,0 %	20 %