

## Serviços de Alojamento

### Acordo de Nível de Serviço para o Centric Visual Boards (VIP)

1. Este Acordo de Nível de Serviço ("ANS") para o Centric VIP faz parte do Acordo de Licença Principal e Serviços mais recente do Cliente ou do Acordo Principal para Assinaturas e Serviços (em cada caso, incluindo quaisquer alterações, adendas ou formulários de encomenda) assinados entre as partes (o "Acordo"). A Centric Software fornecerá Serviços de Alojamento para o Centric VIP de acordo com este ANS. A Centric Software reserva-se o direito de subcontratar terceiros qualificados para concretizar parte ou todos os Serviços de Alojamento.

2. Definições. Os termos não definidos neste documento terão o mesmo significado que lhes é atribuído no Acordo.

**"Disponibilidade" ou "Disponível"** refere-se à capacidade de o Cliente ter sessão iniciada no ambiente de produção dos Serviços de Alojamento PLM da Centric e Centric VIP.

**"Tempo de Inatividade"** refere-se ao tempo em que os Serviços de Alojamento não estão disponíveis.

**"Suspensão Planeada"** refere-se à suspensão para fins de manutenção, como para aplicar correções ("patches"), pacotes de serviço, atualizações, cópias de segurança, indexação ou outras atividades planeadas necessárias para garantir o desempenho contínuo, a segurança e a fiabilidade dos Serviços de Alojamento.

**"Suspensão de Emergência"** refere-se a interrupções de serviço em emergência que podem ocorrer a qualquer momento para corrigir um problema crítico que representa uma ameaça iminente à integridade, confidencialidade ou disponibilidade dos Serviços de Alojamento, do Software e/ou dos Dados do Cliente. Exemplos de suspensão de emergência podem incluir, sem limitação:

- Tentativas de acesso não autorizado ou de invasão na infraestrutura dos Serviços de Alojamento,
- Ataques aos Serviços de Alojamento e/ou Software (incluindo um ataque de negação de serviço),
- Malware que comprometa a segurança dos Serviços de Alojamento e/ou do Software,
- O uso dos Serviços de Alojamento por parte do Cliente de uma forma que perturbe o uso dos Serviços de Alojamento e/ou do Software ou crie um risco de segurança para a Centric Software ou para qualquer cliente da Centric Software, ou
- Qualquer outra atividade ou evento que represente um risco significativo para a segurança ou estabilidade dos Serviços de Alojamento.

**"Tempo de Inatividade Desculpável"** refere-se a:

- Suspensão Planeada,
- Suspensão de Emergência,
- Interrupções causadas pela falha de rede pública, componentes de comunicações ou fatores fora do controlo razoável da Centric Software,
- Tempo de inatividade relacionado com Defeitos no Software, para os quais é fornecido suporte ao abrigo do Anexo A (Termos e Condições dos Serviços de Manutenção) do Acordo,
- Tempo de inatividade resultante de (i) acesso, uso ou interferência não autorizados pelo Cliente, seus Usuários ou qualquer terceiro que utilize as credenciais do Cliente; (ii) falha do Cliente ou de seus Usuários em utilizar o Centric VIP de acordo com a Documentação; ou (iii) configurações, integrações ou implantações incorretas, incompletas ou não suportadas feitas pelo Cliente ou por terceiros seu nome.
- Eventos de Força Maior, conforme descritos no Acordo,
- Falha do equipamento do Cliente ou do hardware informático, software ou infraestrutura de rede de terceiros,
- Falha do Cliente em adquirir armazenamento adicional quando aconselhado pela Centric Software após uma revisão da configuração de hardware, e
- Qualquer interrupção resultante de pedido do Cliente.

3. Software de terceiros. Em ligação com os Serviços de Alojamento, a Centric Software fornece certos softwares de terceiros ao Cliente (incluindo, sem limitação, licenças para o Windows Server e Bases de Dados de SQL Server, software relacionado e CrowdStrike), e tal software é licenciado à Centric Software diretamente ou através das suas Afiliadas. A Centric Software concede ao Cliente uma licença pessoal, não exclusiva e intransferível para o Período de Subscrição dos Serviços de Alojamento, para usar esse software apenas na forma de código de objeto, no hardware em que está instalado, com o propósito único de permitir que o Cliente use os Serviços de Alojamento. O Cliente reconhece e concorda que o direito a todo esse software permanece com a Centric Software e/ou os fornecedores da Centric Software, caso existam, e que o conteúdo e a conceção de tal software são segredos comerciais valiosos.

4. Suspensão Temporária. A Centric Software pode suspender temporariamente os Serviços de Alojamento para fins de Suspensão Planeada ou Suspensão de Emergência. A Centric Software esforçar-se-á por agendar as suspensões durante horas gerais fora de pico para minimizar a interrupção nas operações dos clientes sempre que possível. A Suspensão Planeada é acordada antecipadamente entre as partes ou ocorre durante o período de manutenção planeada. Normalmente, os períodos de manutenção planeados para o ambiente de produção dos Serviços de Alojamento ocorrem uma vez por mês, durante o fim de semana, e para os ambientes de não produção dos Serviços de Alojamento, uma vez por mês,

durante um dia de semana, fora do horário de trabalho do Cliente. A Suspensão de Emergência pode ocorrer sem aviso prévio, entretanto, sempre que possível, a Centric Software envidará esforços comerciais razoáveis para fornecer um aviso prévio. A Centric Software envidará esforços razoáveis para minimizar a duração de qualquer suspensão temporária.

5. A Centric Software reserva-se o direito, que será concedido pelo Cliente à Centric Software, de usar e armazenar informações agregadas e anônimas sobre o tráfego do Cliente, usar cookies para armazenar informações de sessão do Usuário, códigos de acesso e configurações de aplicações para facilitar os processos de navegação no site para fins de fornecer os Serviços de Alojamento aqui descritos.
6. Descrição dos Serviços de Alojamento. Os Serviços de Alojamento incluem apenas o seguinte:

<b>Alojamento Premium e Premium de Alta Disponibilidade</b>														
<u>Ligação à Internet:</u> um mínimo de 100 Mbps de ligação através de vários fornecedores para redundância/falha														
<u>Monitorização:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os servidores e a rede são monitorizados 24 horas por dia, 7 dias da semana</li> <li>• Os eventos detetados são automaticamente encaminhados para a equipa de apoio no local e/ou a equipa de prevenção imediatamente</li> <li>• Vários sistemas de monitorização geograficamente dispersos para redundância</li> </ul>														
<u>Disponibilidade e monitorização de hardware:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A disponibilidade de hardware, a monitorização e a reparação de falhas de hardware dos Serviços de Alojamento são fornecidas 24 horas por dia, 7 dias da semana.</li> </ul>														
<u>Atividades:</u> <p>As atividades abaixo serão fornecidas pela Centric Software independentemente de quem for o fornecedor do alojamento. Salvo indicação em contrário abaixo, as atividades abaixo são fornecidas apenas durante as horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente. Os serviços solicitados pelo Cliente fora deste horário serão faturados com base no tempo e nos materiais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização da aplicação Centric VIP;</li> <li>• Configuração, ajuste e reinício dos Serviços de Alojamento, conforme necessário;</li> <li>• Aplicação de configurações no Centric VIP;</li> <li>• Aplicação de correções (“patches”) no Centric VIP;</li> <li>• Aplicação de módulos no Centric VIP;</li> <li>• Gestão de RDBMS: Reindexação diária da base de dados para otimização do sistema;</li> <li>• Cópia de segurança (“backup”) coordenada da aplicação;</li> <li>• Reposição/reinício da aplicação, conforme necessário; e</li> <li>• Armazenamento separado e seguro de cópias de segurança dentro da mesma zona de disponibilidade (exceto no caso de Premium de AD, em que tal cópia de segurança separada pode estar numa zona separada).</li> </ul>														
<u>Aplicações de software e Cópias de Segurança de Dados do Cliente:</u> <p>Uma falha da aplicação pode ser causada por uma pessoa ou pela natureza, mas os resultados de qualquer interrupção são a perda potencial dos Dados do Cliente. Se os Dados do Cliente armazenados pelo Software forem perdidos ou danificados, por qualquer motivo, uma cópia de segurança dos Dados do Cliente permite que a aplicação seja recuperada para um determinado momento.</p> <p>O Centric VIP tem vários componentes que exigem cópia de segurança periódica. O processo de cópia de segurança e o agendamento associado para cada um dos componentes estão detalhados nas tabelas abaixo:</p> <p><b>Processo de cópia de segurança de produção:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Componente</u></th> <th><u>Recuperação em Ponto no Tempo</u></th> <th><u>Período de recuperação em ponto no tempo</u></th> <th><u>Cópia de segurança diária (cópia integral do sistema)</u></th> <th><u>Ciclo de cópia de segurança Retenção (dias)</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Base de dados</td> <td><u>Y</u></td> <td>15 dias</td> <td><u>Y</u></td> <td><u>35</u></td> </tr> </tbody> </table>					<u>Componente</u>	<u>Recuperação em Ponto no Tempo</u>	<u>Período de recuperação em ponto no tempo</u>	<u>Cópia de segurança diária (cópia integral do sistema)</u>	<u>Ciclo de cópia de segurança Retenção (dias)</u>	Base de dados	<u>Y</u>	15 dias	<u>Y</u>	<u>35</u>
<u>Componente</u>	<u>Recuperação em Ponto no Tempo</u>	<u>Período de recuperação em ponto no tempo</u>	<u>Cópia de segurança diária (cópia integral do sistema)</u>	<u>Ciclo de cópia de segurança Retenção (dias)</u>										
Base de dados	<u>Y</u>	15 dias	<u>Y</u>	<u>35</u>										

A recuperação "Ponto no Tempo" permite que uma base de dados seja restaurada para um ponto específico no tempo até 15 dias antes da última transação. A última transação ocorre até dez minutos antes de uma falha/perda de uma base de dados.

**Processo de cópia de segurança de não-produção:**

<u>Componente</u>	<u>Recuperação em Ponto no Tempo</u>	<u>Período de recuperação em ponto no tempo</u>	<u>Cópia de segurança diária (cópia integral do sistema)</u>	<u>Ciclo de cópia de segurança Retenção (dias)</u>
Base de dados	<u>N</u>	<u>N/A</u>	<u>Y</u>	<u>15</u>

**OTR – Objetivo de Tempo de Recuperação:**

O objetivo da Centric Software é restaurar o funcionamento total dos Serviços de Alojamento no prazo de oito (8) "horas" para o primeiro terabyte (TB) e duas (2) "horas" adicionais para cada TB adicional subsequente (em que "horas" se refere às horas de cobertura de suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

**OPR – Objetivo de Ponto de Recuperação:**

Quando ocorre uma falha que exija a recuperação de Dados do Cliente perdidos ou danificados, o objetivo da Centric Software é recuperar até ao ponto mais recente no tempo determinado pelo processo de cópia de segurança detalhado acima, até um máximo de 24 "horas" (em que "horas" se refere às horas de cobertura do suporte do nível de Serviços de Manutenção subjacente adquirido pelo Cliente).

**Hardware e servidores virtuais:**

- Configuração de hardware de acordo com o tamanho recomendado da Centric Software com base na utilização inicial projetada.
- Servidor(es) Virtual(ais) configurado(s) com SO reforçado, Servidor Web, Servidor de Aplicações, Servidor de base de dados e dimensionado(s) para atender ao perfil de uso antecipado do Cliente.
- A Centric Software monitorizará o uso do armazenamento de dados pelo Cliente e outros parâmetros que determinam o tamanho, reservando-se o direito de alterações, se julgar necessário, para evitar a interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento. O Cliente concorda em pagar taxas de excesso aplicáveis a qualquer armazenamento adicional necessário (armazenamento FileVault ou de Base de Dados). Salvo acordo em contrário entre as partes, a Centric Software reserva-se o direito de emitir automaticamente uma fatura, onde tais taxas não ultrapassem 4000 USD (ou 7000 USD por X-Large+), (ou em ambos os casos, o equivalente em moeda local), relativamente ao Período de Subscrição então em vigor.
- A tabela abaixo representa as configurações e limites atuais de hardware para os Serviços de Alojamento que podem ser atualizados ocasionalmente. Em alguns casos, dependendo do caso de utilização do Cliente, e para evitar problemas de desempenho e/ou interrupção dos Serviços de Alojamento, a Centric Software reserva-se o direito de exigir que o Cliente atualize o tamanho da sua infraestrutura, independentemente do número de Utilizadores e do Tamanho da Base de Dados abaixo indicados, com o qual o Cliente concorda.
- Além disso, após cada renovação do Período de Subscrição, a Centric Software irá rever a utilização da configuração de hardware e modificar o tamanho, se necessário. O Cliente concorda em pagar quaisquer taxas adicionais com base no uso real dos Serviços de Alojamento pelo Cliente, com base na tabela de preços aplicável então em vigor.
- O Cliente reconhece ainda que a não aquisição de qualquer armazenamento adicional ou a falha na atualização da infraestrutura, em cada caso, conforme aconselhado pela Centric Software, pode levar à interrupção e/ou problemas de desempenho dos Serviços de Alojamento.

**Ambiente de Produção:**

<b>Serviço Fornecido</b>	<b>Número Máximo de Usuários</b>	<b>Ficheiros de Base de Dados Tamanho Máximo do Disco (GB)</b>	<b>Ficheiros FileVault Tamanho Máximo do Disco (GB)</b>
<b>Grande</b>	1000	1000	4000
<b>Extra Grande</b>	3000	1250	5000

Ambiente de Não Produção:

Serviço Fornecido	Número Máximo de Usuários	Ficheiros de Base de Dados Tamanho Máximo do Disco (GB)	Ficheiros FileVault Tamanho Máximo do Disco (GB)
Grande	1000	1000	1000
Extra Grande	3000	Construído por Encomenda	Construído por Encomenda

Disponibilidade dos Serviços de Alojamento:

O compromisso da Centric Software é fornecer Disponibilidade dos Serviços de Alojamento, excluindo o Tempo de Inatividade Desculpável, por um mínimo da percentagem de "Objetivo de Disponibilidade dos Serviços" na tabela abaixo, medida trimestralmente.

Localização do Serviço	Disponibilidade do Serviço	Horas de Interrupção Consideradas	Objetivo Trimestral de Disponibilidade do Serviço
Localizações globais	24 horas por dia, 7 dias por semana	Conforme o nível de Serviços de Manutenção adquirido	99.25%

7. Créditos de Serviço.

- (a) Se o Objetivo Trimestral de Disponibilidade de Serviço para os níveis de Serviço de Alojamento Premium ou Premium de Alta Disponibilidade não for cumprido num determinado trimestre civil, conforme indicado acima, a responsabilidade total da Centric Software e a resolução exclusiva do Cliente permitirão ao Cliente enviar uma solicitação de créditos de serviço, que incluirá as seguintes informações: (i) uma descrição da indisponibilidade; e (ii) informações relativas à duração do(s) Tempo(s) de Inatividade. A Centric Software tem de receber a reclamação e todas as informações necessárias no prazo de trinta (30) dias após o final do trimestre no qual o Objetivo de Disponibilidade de Serviço trimestral não foi cumprido. As solicitações de crédito de serviço têm de ser feitas de boa-fé.
- (b) Qualquer crédito de serviço concedido será na forma de uma extensão do prazo dos Serviços de Alojamento no aniversário anual dos Serviços de Alojamento e não poderá ser reembolsado. O Cliente não poderá desviar unilateralmente a compensação de quaisquer problemas de desempenho ou disponibilidade de quaisquer faturas vencidas.
- (c) A percentagem do Objetivo de Disponibilidade de Serviço será calculada e definida da seguinte forma:
- $$\left( \frac{\text{Total de Minutos no trimestre} - \text{Tempo de Inatividade Desculpável} - \text{Tempo de Inatividade}}{\text{Total de Minutos no trimestre} - \text{Tempo de Inatividade Desculpável}} \right) * 100$$
- (d) Créditos de serviço: A percentagem das taxas aplicáveis a serem creditadas ao Cliente será calculada com base no seguinte:

Percentagem da Disponibilidade	Créditos de serviço (% das taxas trimestrais dos Serviços de Alojamento)
Menos de 99,5% - maior ou igual a 99,0%	2%
Menos de 99,0% - maior ou igual a 98,0%	5%
Menos de 98,0% - maior ou igual a 95,0%	10%
Menos de 95,0%	20%