

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Cet Accord de niveau de service (« SLA ») pour la Souscription SaaS à Centric Market Intelligence (« plateforme Centric Marketing Intelligence ») fait partie du Contrat-cadre de licence et de services, du Contrat-cadre de services ou du Contrat-cadre d'abonnement et de services le plus récent du Client (dans chaque cas incluant tout amendement, avenant ou bon de commande y afférent) signé entre les parties (le « Contrat »).

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

« **Temps d'arrêt accepté** » désigne l'un des événements suivants entraînant l'impossibilité pour le Client de se connecter à la plateforme Centric Market Intelligence :

- Suspension planifiée
- Suspension d'urgence
- Pannes causées par la défaillance du réseau public, des composants de communication ou par des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Centric Software ;
- Utilisation non autorisée ou mauvaise utilisation par les Utilisateurs du Client ou par toute personne utilisant les mots de passe des Utilisateurs ;
- Défaillance des équipements du Client ou du matériel, des logiciels ou de l'infrastructure réseau d'un tiers ;
- Événements de force majeure tels que décrits dans le Contrat ; et
- Toute interruption résultant d'une demande du Client.

« **Suspension d'urgence** » désigne les interruptions de service d'urgence pouvant survenir à tout moment afin de résoudre un problème critique qui constitue une menace imminente pour l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de Centric Market Intelligence. Des exemples de suspension d'urgence peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Un accès non autorisé ou des tentatives d'intrusion dans l'infrastructure de la plateforme Centric Market Intelligence ;
- Des attaques contre la plateforme Centric Market Intelligence, y compris une attaque par déni de service ;
- La présence de logiciels malveillants compromettant la sécurité de la plateforme Centric Market Intelligence ;
- Une utilisation de la plateforme Centric Market Intelligence par le Client qui perturbe son fonctionnement ou crée un risque de sécurité pour Centric Software ou pour tout client de Centric Software ; ou
- Toute autre activité ou événement présentant un risque significatif pour la sécurité ou la stabilité de la plateforme Centric Market Intelligence.

« **Suspension planifiée** » désigne une suspension à des fins de maintenance, à savoir, entre autres, l'application de correctifs, de service packs, de mises à niveau, la réalisation de sauvegardes, l'indexation ou toute autre activité planifiée nécessaire pour garantir la performance, la sécurité et la fiabilité continues de Centric Market Intelligence.

« **Autre temps d'arrêt** » désigne la durée pendant laquelle le Client est dans l'impossibilité de se connecter à Centric Market Intelligence, autre qu'un Temps d'arrêt accepté.

« **Disponibilité du service** » désigne la possibilité pour le Client de se connecter à la plateforme Centric Market Intelligence.

« **Temps d'arrêt total** » désigne la somme du Temps d'arrêt accepté et de l'Autre temps d'arrêt.

3. Disponibilité cible du service

L'objectif de Centric Software est de garantir une Disponibilité du service de 99,00 % pour la plateforme Centric Market Intelligence (ci-après la « Disponibilité cible du service »), mesurée sur une base trimestrielle.

4. Crédits de service

- (a) Si la Disponibilité cible trimestrielle du service est inférieure à 99,00 %, la responsabilité entière de Centric Software et le seul et unique recours du Client consisteront à permettre au Client de soumettre une demande de crédits de service, laquelle devra inclure : (i) une description détaillée de l'indisponibilité ; et (ii) des informations concernant la durée de l'Autre temps d'arrêt. Centric Software doit recevoir la demande, ainsi que toutes les informations requises au plus tard

à la fin du mois civil au cours duquel la Disponibilité cible du service n'a pas été atteinte. Centric Software évaluera toutes les informations raisonnablement disponibles et prendra une décision de bonne foi quant à l'application ou non d'un crédit de service. Les demandes de crédit de service doivent être faites de bonne foi.

- (b) Centric Software appliquera tout crédit de service uniquement sur les paiements futurs dus par le Client pour l'abonnement Centric Market Intelligence, conformément au Cahier des charges (SOW) ou au bon de commande concerné (selon le cas). Centric Software s'engage à : (a) fournir des crédits de service pour la période annuelle suivante, ou (b) si le Client choisit de ne pas renouveler l'abonnement Centric Market Intelligence pour l'année suivante, rembourser un montant équivalent aux crédits de service dus. Les crédits de service ne peuvent pas être transférés ni appliqués à un autre compte, et le Client ne peut pas compenser unilatéralement une rémunération en raison de problèmes de performance ou de disponibilité.

- (c) Le pourcentage de la Disponibilité cible du service sera calculé et défini comme suit :

$$\frac{[(\text{Minutes totales dans le trimestre} - \text{Temps d'arrêt total}) / (\text{Minutes totales dans le trimestre} - \text{Temps d'arrêt accepté})] \times 100 \%}{}$$

- (d) Crédits de service : Le pourcentage des frais applicables à créditer au Client sera calculé sur la base des éléments suivants :

Pourcentage de disponibilité du service (%)	Crédit de service (% des frais d'abonnement trimestriels)
Inférieur à 99 % mais supérieur ou égal à 98 %	1 %
Inférieur à 98 % mais supérieur ou égal à 96 %	2 %
Inférieur à 96 % mais supérieur ou égal à 94 %	4 %
Inférieur à 94 % mais supérieur ou égal à 92 %	6 %
Inférieur à 92 % mais supérieur ou égal à 90 %	8 %
Inférieur à 90 % mais supérieur ou égal à 88 %	10 %
Inférieur à 88 % mais supérieur ou égal à 86 %	12 %
Inférieur à 86 % mais supérieur ou égal à 84 %	14 %
Inférieur à 84 % mais supérieur ou égal à 82 %	16 %
Inférieur à 82 % mais supérieur ou égal à 80 %	18 %
Moins de 80 %	20 %