

SLA FÜR CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Diese Servicevereinbarung (Service Level Agreement, „SLA“) für SaaS-Abonnements von Centric Market Intelligence („Centric Market Intelligence Plattform“) ist Teil des letzten zwischen den Parteien unterzeichneten Rahmenvertrags für Lizenzen und Dienstleistungen, der Haupt-Servicevereinbarung oder des Rahmenvertrag für Abonnements und Dienstleistungen (jeweils einschließlich aller Ergänzungen, Nachträge oder Bestellformulare) des Kunden (die „Vereinbarung“).
2. Definitionen. Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben dieselbe Bedeutung wie in der Vereinbarung.

„**Akzeptierte Ausfallzeit**“ bezeichnet die folgenden Ereignisse, die dazu führen, dass der Kunde nicht bei der Centric Market Intelligence Plattform angemeldet werden kann:

- Geplante Abschaltung,
- Notfallabschaltung,
- Ausfallzeit aufgrund des Ausfalls eines öffentlichen Netzwerks, von Kommunikationskomponenten oder Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Centric Software liegen,
- unbefugte Nutzung oder Missbrauch durch Benutzer des Kunden oder durch Personen, die Passwörter des Benutzers verwenden,
- Ausfall der Geräte des Kunden oder der Computerhardware, -software oder -netzwerkinfrastruktur von Drittanbietern,
- Ereignisse höherer Gewalt, wie in der Vereinbarung beschrieben, und
- jede Unterbrechung, die das Ergebnis einer Kundenanfrage ist.

„**Notfallabschaltung**“ bezeichnet Notdienstunterbrechungen, die jederzeit auftreten können, um ein kritisches Problem zu beheben, das eine unmittelbare Bedrohung für die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit von Centric Market Intelligence darstellt. Beispiele für eine Notfallabschaltung können unter anderem sein:

- unbefugter Zugriff oder Zugriffsversuche auf die Centric Market Intelligence Plattform-Infrastruktur,
- Angriffe auf die Centric Market Intelligence Plattform (einschließlich eines Denial-of-Service-Angriffs),
- Malware, die die Sicherheit der Centric Market Intelligence Plattform beeinträchtigt,
- die Nutzung der Centric Market Intelligence Plattform durch den Kunden auf eine Art und Weise, die die Nutzung von Centric Market Intelligence unterbricht oder ein Sicherheitsrisiko für Centric Software oder für einen Centric Software-Kunden darstellt, oder
- alle anderen Aktivitäten oder Ereignisse, die ein erhebliches Risiko für die Sicherheit oder Stabilität der Centric Market Intelligence Plattform darstellen.

„**Geplante Abschaltung**“ bezeichnet die Abschaltung für Wartungszwecke wie das Einspielen von Patches, Service Packs, Upgrades, Backups, Indizierung oder andere erforderliche geplante Aktivitäten, um die kontinuierliche Leistungssicherheit und Zuverlässigkeit von Centric Market Intelligence zu gewährleisten.

„**Andere Ausfallzeiten**“ bezeichnet die Zeit, in der der Kunde nicht in der Lage ist, sich bei Centric Market Intelligence anzumelden. Davon ausgenommen ist „Akzeptierte Ausfallzeit“.

„**Serviceverfügbarkeit**“ bezeichnet die Möglichkeit, dass der Kunde bei der Centric Market Intelligence Plattform angemeldet werden kann.

„**Gesamte Ausfallzeit**“ bezeichnet die Summe der akzeptierten Ausfallzeiten und der anderen Ausfallzeiten.

3. Angestrebte Serviceverfügbarkeit

Das Ziel von Centric Software besteht darin, eine Serviceverfügbarkeit von 99,00 % für die Centric Market Intelligence Plattform (nachfolgend „angestrebte Serviceverfügbarkeit“) bereitzustellen, die vierteljährlich gemessen wird.

4. Service Credits

- (a) Liegt die angestrebte Serviceverfügbarkeit pro Quartal unter 99,00 %, besteht die gesamte Haftung von Centric Software und das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, einen Anspruch auf Service Credits einzureichen, der i) eine detaillierte Beschreibung der Nichtverfügbarkeit und (ii) Informationen über die Dauer der anderen Ausfallzeit umfassen soll. Centric Software muss die Anfrage und alle erforderlichen Informationen bis zum Ende des Kalendermonats erhalten, in dem diese angestrebte Serviceverfügbarkeit nicht erfüllt wurde. Centric Software bewertet alle Informationen, die in angemessener Weise verfügbar sind, und beurteilt nach Treu und Glauben, ob Service Credits angewendet werden können. Ansprüche auf Service Credits müssen nach Treu und Glauben geltend gemacht werden.
- (b) Centric Software wendet alle Service Credits nur auf zukünftige Zahlungen für das Centric Market Intelligence-Abonnement an, das ansonsten vom Kunden für die betroffene Leistungsbeschreibung oder das Bestellformular (je nach Sachlage) fällig ist. Centric Software wird: (a) Service Credits für die nachfolgende jährliche Laufzeit bereitstellen oder, (b) wenn der Kunde das Centric Market Intelligence-Abonnement für ein Folgejahr nicht verlängern möchte, eine Erstattung in Höhe der fälligen Service Credits leisten. Service Credits dürfen nicht übertragen oder auf andere Konten angewendet werden, und der Kunde darf die Vergütung für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme nicht einseitig ausgleichen.
- (c) Der Prozentsatz der angestrebten Serviceverfügbarkeit wird wie folgt berechnet und definiert:

$$[(\text{Gesamtzahl Minuten im Quartal} - \text{gesamte Ausfallzeit}) / (\text{Gesamtzahl Minuten im Quartal} - \text{akzeptierte Ausfallzeit})] \times 100 \%$$

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

Serviceverfügbarkeit in %	Service Credit (% der vierteljährlichen Abonnementgebühren)
Weniger als 99 %, aber gleich oder größer als 98 %	1 %
Weniger als 98 %, aber gleich oder größer als 96 %	2 %
Weniger als 96 %, aber gleich oder größer als 94 %	4 %
Weniger als 94 %, aber gleich oder größer als 92 %	6 %
Weniger als 92 %, aber gleich oder größer als 90 %	8 %
Weniger als 90 %, aber gleich oder größer als 88 %	10 %
Weniger als 88 %, aber gleich oder größer als 86 %	12 %
Weniger als 86 %, aber gleich oder größer als 84 %	14 %
Weniger als 84 %, aber gleich oder größer als 82 %	16 %
Weniger als 82 %, aber gleich oder größer als 80 %	18 %
Weniger als 80 %	20 %