

SLA PER CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Il presente Accordo sul livello di servizio (Service Level Agreement, "SLA") per Centric Market Intelligence SaaS Subscriptions ("Centric Market Intelligence Platform") costituisce parte integrante dell'ultimo Contratto di licenza e servizi master, Contratto di servizi master o Contratto master per abbonamento e servizi (in ciascun caso comprensivo di eventuali emendamenti, appendici o moduli d'ordine) sottoscritto tra le parti (il "Contratto").
2. Definizioni. I termini non definiti nel presente documento avranno il medesimo significato loro attribuito nel Contratto.

Per "**Interruzione accettata**" si intende uno qualsiasi dei seguenti eventi che comportano l'impossibilità per il Cliente di accedere alla piattaforma Centric Market Intelligence:

- Sospensione pianificata
- Sospensione di emergenza
- Interruzioni causate da guasti della rete pubblica, componenti di comunicazione o fattori che non rientrano nel ragionevole controllo di Centric Software
- Uso non autorizzato o improprio da parte degli Utenti del Cliente o di chiunque utilizzi le credenziali degli Utenti
- Guasti alle apparecchiature del Cliente o a hardware, software o infrastrutture di rete di terze parti
- Eventi di forza maggiore come descritto nel Contratto
- Qualsiasi interruzione derivante da una richiesta del Cliente

Per "**Sospensione di emergenza**" si intendono le interruzioni del servizio urgenti che possono verificarsi in qualsiasi momento per risolvere un problema critico che rappresenta una minaccia imminente all'integrità, alla riservatezza o alla disponibilità di Centric Market Intelligence. Esempi di sospensioni di emergenza possono includere, a titolo meramente esemplificativo:

- Accessi non autorizzati o tentativi di intrusione nell'infrastruttura di piattaforma Centric Market Intelligence,
- Attacchi alla piattaforma Centric Market Intelligence (inclusi attacchi di tipo denial-of-service),
- Malware che compromette la sicurezza della piattaforma Centric Market Intelligence,
- Utilizzo della piattaforma Centric Market Intelligence da parte del Cliente in modo tale da interrompere l'uso di Centric Market Intelligence o creare un rischio per la sicurezza di Centric Software o di qualsiasi cliente Centric software, oppure
- Qualsiasi altra attività o evento che rappresenti un rischio significativo per la sicurezza o la stabilità della piattaforma Centric Market Intelligence.

Per "**Sospensione pianificata**" si intende la sospensione per finalità di manutenzione, ad esempio applicazione di patch, service pack, aggiornamenti, backup, indicizzazione o altre attività pianificate necessarie per garantire la sicurezza delle prestazioni e l'affidabilità continue di Centric Market Intelligence.

Per "**Altre interruzioni**" si intende il periodo di tempo in cui il Cliente non è in grado di accedere a Centric Market Intelligence, diverso da un'Interruzione accettata.

Per "**Disponibilità del servizio**" si intende la possibilità per il Cliente di accedere alla piattaforma Centric Market Intelligence.

Per "**Interruzione totale**" si intende la somma delle Interruzioni accettate e delle Altre interruzioni.

3. Disponibilità del servizio obiettivo

L'obiettivo di Centric software consiste nel garantire una Disponibilità del servizio pari al 99,00% per la piattaforma Centric Market Intelligence (di seguito "Disponibilità del servizio obiettivo"), misurata su base trimestrale.

4. Crediti di servizio

- (a) Qualora la Disponibilità del servizio obiettivo sia inferiore al 99,00%, l'intera responsabilità di Centric Software e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente consisteranno nella possibilità di presentare una richiesta di rimborso per i crediti di servizio, che includerà (i) una descrizione dettagliata dell'indisponibilità e (ii) informazioni relative alla durata

delle Altre interruzioni. Centric Software dovrà ricevere la richiesta e tutte le informazioni necessarie entro la fine del mese di calendario in cui tale Disponibilità del servizio obiettivo non è stata rispettata. Centric Software valuterà tutte le informazioni ragionevolmente disponibili e formulerà in buona fede un giudizio sull'applicazione del credito di servizio. Le richieste di credito di servizio devono essere presentate in buona fede.

- (b) Centric Software applicherà eventuali crediti di servizio esclusivamente a compensazione di pagamenti futuri dovuti dal Cliente per l'Abbonamento Centric Market Intelligence relativo allo Statement of Work (SOW) o al Modulo d'Ordine interessato (a seconda dei casi). Centric Software provvederà a: (a) concedere crediti di servizio per il periodo annuale successivo oppure (b) qualora il Cliente scelga di non rinnovare l'Abbonamento Centric Market Intelligence per l'anno successivo, rimborsare l'importo corrispondente ai crediti di servizio dovuti. I crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro conto e il Cliente non può compensare unilateralmente alcun importo per problemi di prestazioni o disponibilità.
- (c) La percentuale della Disponibilità del servizio target verrà calcolata e definita come segue:

$$[(\text{Minuti totali nel trimestre} - \text{Interruzione totale}) / (\text{Minuti totali nel trimestre} - \text{Interruzioni accettate})] \times 100\%$$

- (d) Crediti di servizio: La percentuale delle commissioni applicabili da accreditare al Cliente è calcolata sulla base di quanto segue:

Percentuale di Disponibilità del servizio in %	Credito di servizio (% delle commissioni di abbonamento trimestrali)
Inferiore al 99% ma pari o superiore al 98%	1%
Inferiore al 98% ma pari o superiore al 96%	2%
Inferiore al 96% ma pari o superiore al 94%	4%
Inferiore al 94% ma pari o superiore al 92%	6%
Inferiore al 92% ma pari o superiore al 90%	8%
Inferiore al 90% ma pari o superiore all'88%	10%
Inferiore all'88% ma pari o superiore all'86%	12%
Inferiore all'86% ma pari o superiore all'84%	14%
Inferiore all'84% ma pari o superiore all'82%	16%
Inferiore all'82% ma pari o superiore all'80%	18%
Inferiore all'80%	20%