

CENTRIC MARKET INTELLIGENCE SLA

1. 本 Centric Market Intelligence SaaS サブスクリプション（以下「Centric Market Intelligence プラットフォーム」といいます）に関するサービス内容合意書（以下「SLA」といいます）は、両当事者間で締結された、お客様の最新のマスターライセンスおよびサービス契約、マスターサービス契約、またはサブスクリプションおよびサービスに関するマスター契約（いずれも、その修正、補遺、または注文書を含みます）（以下「本契約」といいます）の一部を構成します。
2. 定義。本合意で定義されていない用語は、本契約で定義されている用語と同じ意味を有します。

「許容ダウンタイム」とは、お客様が Centric Market Intelligence プラットフォームにログオンできない原因となる以下のいずれかの事象を意味します。

- 計画停止
- 緊急停止
- 公共ネットワークの機能不全、通信機器の障害、または Centric Software の合理的な制御を超えた要因による停止
- お客様のユーザーまたはそれ以外の者によるユーザーのパスワードを使用した不正使用または誤用
- お客様の機器や、サードパーティー製のコンピュータハードウェア、ソフトウェア、ネットワークインフラストラクチャの障害
- 本合意に記載されている不可抗力事象、および
- お客様の要求に起因する中断。

「緊急停止」とは、Centric Market Intelligence の完全性、機密性、または可用性に差し迫った脅威をもたらす重大な問題を修正するために、いつでも発生する可能性のある緊急のサービスの中断を意味します。緊急停止の例には、以下が含まれますが、これらに限定されません。

- Centric Market Intelligence プラットフォームのインフラストラクチャへの不正アクセスまたは侵入の試み、
- Centric Market Intelligence プラットフォームに対する攻撃（サービス妨害攻撃を含む）、
- Centric Market Intelligence プラットフォームのセキュリティを侵害するマルウェア、
- Centric Market Intelligence の使用を妨害する、または Centric Software もしくは Centric Software のお客様にセキュリティリスクを生じさせる、お客様による Centric Market Intelligence プラットフォームの使用、または
- Centric Market Intelligence プラットフォームのセキュリティまたは安定性に重大なリスクをもたらすその他の活動または事象。

「計画停止」とは、パッチ、サービスバック、アップグレード、バックアップ、インデックス作成、または Centric Market Intelligence の継続的なパフォーマンス、セキュリティおよび信頼性の確保に必要な計画された活動など、メンテナンス目的で行われる停止を意味します。

「**その他のダウンタイム**」とは、お客様が Centric Market Intelligence にログインできない時間を意味し、許容ダウンタイムを除きます。

「**サービス可用性**」とは、お客様が Centric Market Intelligence プラットフォームにログオンできる状態を意味します。

「**合計ダウンタイム**」とは、許容ダウンタイムとその他のダウンタイムの合計を意味します。

3. 目標サービス可用性

Centric Software の目標は、Centric Market Intelligence プラットフォームにおいて 99.00% のサービス可用性（以下「目標サービス可用性」）を提供することであり、四半期ごとに測定されます。

4. サービスクレジット

- (a) 四半期ごとの目標サービス可用性が 99.00% を下回った場合、Centric Software の全責任およびお客様の唯一かつ排他的な救済措置は、お客様にサービスクレジットの請求申請を許可することです。なお、この申請を行う際には、(i) 利用不能状態の詳細な説明、および (ii) その他のダウンタイムの継続期間に関する情報を含めるものとします。Centric Software は、当該目標サービス可用性が達成されなかった暦月の末日までに、請求のリクエストとすべての必要な情報を受け取る必要があります。Centric Software は、合理的に入手可能なすべての情報を評価し、サービスクレジットが適用されるかどうかを誠実に判断します。サービスクレジットの請求は、誠意を持って行うものとします。
- (b) Centric Software は、影響を受けた作業指示書 (SOW) または注文書 (場合によって) に関してお客様が支払うべき Centric Market Intelligence サブスクリプションの将来の支払いに対してのみサービスクレジットを適用します。Centric Software は、以下のいずれかを実施します。(a) 翌年度の契約期間におけるサービスクレジットの提供、または (b) お客様が Centric Market Intelligence サブスクリプションを翌年度更新しないことを選択した場合は、支払い予定のサービスクレジット相当額を返金します。サービスクレジットを他のアカウントに譲渡または充当することはできません。また、お客様は、パフォーマンスまたは可用性の問題に対する補償との相殺を一方的に行うことはできません。
- (c) 目標サービス可用性の割合は、以下のように計算および定義されます。

$$\left[\frac{(\text{四半期の合計分数} - \text{合計ダウンタイム})}{(\text{四半期の合計分数} - \text{許容ダウンタイム})} \right] \times 100\%$$

- (d) サービスクレジット：お客様に付与される適用料金の割合は、以下に基づいて計算されます。

サービス可用性の割合 (%)	サービスクレジット (四半期ごとのサブスクリプション料金の割合 (%))
99% 未満、98% 以上	1%
98% 未満、96% 以上	2%

96% 未滿、94% 以上	4%
94% 未滿、92% 以上	6%
92% 未滿、90% 以上	8%
90% 未滿、88% 以上	10%
88% 未滿、86% 以上	12%
86% 未滿、84% 以上	14%
84% 未滿、82% 以上	16%
82% 未滿、80% 以上	18%
80% 未滿	20%