

CENTRIC MARKET INTELLIGENCE SLA

1. 본 Centric Market Intelligence SaaS Subscriptions("Centric Market Intelligence Platform")에 대한 서비스 수준 계약("SLA")은 양 당사자 간에 체결된 고객의 최신 마스터 라이선스 및 서비스 계약, 마스터 서비스 계약 또는 구독 및 서비스에 대한 마스터 계약(각각 해당하는 수정합의서, 추가합의서 또는 주문 양식 포함)(이하 "계약")의 일부입니다.

2. 정의. 여기에 정의되지 않은 용어는 계약에서 해당 용어에 부여된 것과 동일한 의미를 갖습니다.

"**허용된 중단 시간**"이란 고객이 Centric Market Intelligence 플랫폼에 로그인할 수 없게 하는 다음의 이벤트 중 하나를 의미합니다.

- 계획된 중지
- 긴급 중지
- 공용 네트워크나 통신 구성요소의 장애 또는 Centric Software 의 합당한 통제에서 벗어난 요인으로 인한 중단
- 고객의 사용자 또는 사용자의 비밀번호를 사용한 사람에 의한 무단 사용 또는 오용
- 고객의 장비 또는 제삼자 컴퓨터 하드웨어, 소프트웨어 또는 네트워크 인프라의 장애
- 계약에 기술되어 있는 불가항력적 이벤트
- 고객의 요청에 따른 결과로 발생한 모든 중단

"**긴급 중지**"란 Centric Market Intelligence 의 무결성, 기밀성 또는 가용성에 압박한 위협을 초래하는 중대한 문제를 수정하기 위해 언제든지 발생할 수 있는 긴급 서비스 중단을 의미합니다. 긴급 중지가 발생하는 경우의 예는 다음을 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

- Centric Market Intelligence 플랫폼 인프라에 대한 무단 접근 또는 침입 시도
- Centric Market Intelligence 플랫폼에 대한 공격(서비스 거부 공격 포함)
- Centric Market Intelligence 플랫폼 보안을 손상시키는 맬웨어
- 고객이 Centric Market Intelligence 의 사용을 방해하거나 Centric Software 또는 Centric Software 고객에게 보안 위협을 초래하는 방식으로 Centric Market Intelligence 플랫폼을 사용
- Centric Market Intelligence 플랫폼의 보안 또는 안정성에 상당한 위협을 초래하는 기타 모든 활동 또는 이벤트

"**계획된 중지**"란 Centric Market Intelligence 의 지속적인 성능, 보안 및 안정성을 보장하기 위한 패치, 서비스 팩, 업그레이드, 백업, 인텔싱 또는 기타 필수적인 계획된 활동을 적용하는 것과 같은 유지관리 목적의 중지를 의미합니다.

"**기타 중단 시간**"이란 허용된 중단 시간을 제외하고 고객이 Centric Market Intelligence 에 로그인할 수 없는 시간을 의미합니다.

"**서비스 가용성**"이란 고객이 Centric Market Intelligence 플랫폼에 로그인할 수 있음을 의미합니다.

"**총 중단 시간**"이란 허용된 중단 시간과 기타 중단 시간의 합계를 의미합니다.

3. 목표 서비스 가용성

Centric Software 의 목표는 Centric Market Intelligence 플랫폼에 대해 분기별로 측정된 99.00%의 서비스 가용성(이하 "목표 서비스 가용성")을 제공하는 것입니다.

4. 서비스 크레딧

(a) 분기별 목표 서비스 가용성이 99.00% 미만인 경우, Centric Software 의 전체 책임과 고객의 유일하고 배타적인 구제책은 고객이 서비스 크레딧 청구를 제출할 수 있도록 허용하는 것이며, 여기에는 (i) 서비스 불가에 대한

상세한 설명; 및 (ii) 기타 중단 시간의 기간에 대한 정보를 포함해야 합니다. Centric Software 는 해당 목표 서비스 가용성이 달성되지 않은 달의 마지막 날까지 요청 및 모든 필요한 정보를 수신해야 합니다. Centric Software 는 합리적으로 이용 가능한 모든 정보를 평가하고 서비스 크레딧 적용 여부에 대해 신의성실하게 판단을 내립니다. 서비스 크레딧에 대한 청구는 신의성실하게 이루어져야 합니다.

- (b) Centric Software 는 서비스 크레딧을 영향받은 SOW 또는 주문서(해당하는 경우)에 대해 고객이 향후 지불해야 할 Centric Market Intelligence 구독료에 대해서만 적용합니다. Centric Software 는 (a) 향후 연간 약정 기간에 대해 서비스 크레딧을 제공하거나, (b) 고객이 다음 해에 Centric Market Intelligence 구독을 갱신하지 않기로 선택한 경우, 지급되어야 할 서비스 크레딧 금액에 대한 환불을 제공합니다. 서비스 크레딧은 양도되거나 다른 계정에 적용될 수 없으며, 고객은 성능 또는 가용성 문제에 대한 보상을 일방적으로 차감할 수 없습니다.
- (c) 목표 서비스 가용성의 백분율은 다음과 같이 계산되고 정의됩니다.

$$[(\text{분기의 총 분} - \text{총 중단 시간}) / (\text{분기의 총 분} - \text{허용된 중단 시간})] \times 100\%$$

- (d) 서비스 크레딧: 고객에게 크레딧을 부여할 해당 요금의 퍼센트는 다음을 기준으로 계산됩니다.

서비스 가용성 백분율(%)	서비스 크레딧 (분기별 구독 수수료 %)
99% 미만~98% 이상	1%
98% 미만~96% 이상	2%
96% 미만~94% 이상	4%
94% 미만~92% 이상	6%
92% 미만~90% 이상	8%
90% 미만~88% 이상	10%
88% 미만~86% 이상	12%
86% 미만~84% 이상	14%
84% 미만~82% 이상	16%
82% 미만~80% 이상	18%
80% 미만	20%