

SLA DO CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Este Acordo de nível de serviço ("SLA") para assinaturas de SaaS da Centric Market Intelligence ("Centric Market Intelligence Platform") faz parte do Acordo principal de licença e serviços, do Acordo principal de serviços ou do Acordo principal de assinatura e serviços mais recente do Cliente (incluindo, em cada caso, quaisquer alterações, adendos ou formulários de pedido) assinado entre as partes (o "Acordo").

2. Definições. Os termos não definidos neste documento terão o mesmo significado que lhes é atribuído no Acordo.

"Tempo de inatividade aceitável" significa qualquer um dos seguintes eventos que impossibilitem o Cliente de se conectar à plataforma Centric Market Intelligence:

- Suspensão planejada
- Suspensão de emergência
- Interrupções causadas por falhas na rede pública, componentes de comunicação ou fatores fora do controle razoável da Centric Software.
- Uso não autorizado ou indevido, por parte dos Usuários do Cliente ou de qualquer pessoa que utilize as senhas dos usuários.
- Falha no equipamento do Cliente ou em hardware, software ou infraestrutura de rede de terceiros
- Eventos de força maior, conforme descrito no Acordo, e
- Qualquer interrupção que resulte de um pedido do Cliente.

"Suspensão de emergência" significa interrupções de serviço de emergência que podem ocorrer a qualquer momento para corrigir um problema crítico que represente uma ameaça iminente à integridade, à confidencialidade ou à disponibilidade da Centric Market Intelligence. Exemplos de suspensão de emergência podem incluir, sem limitação:

- Acessos não autorizados ou tentativas de invasão à infraestrutura da plataforma Centric Market Intelligence,
- Ataques à plataforma Centric Market Intelligence (incluindo um ataque de negação de serviço),
- Malware comprometendo a segurança da plataforma Centric Market Intelligence,
- O uso da plataforma Centric Market Intelligence pelo cliente de forma que atrapalhe o uso da Centric Market Intelligence ou crie um risco de segurança para a Centric Software ou para qualquer cliente da Centric Software, ou
- Qualquer outra atividade ou evento que represente risco significativo à segurança ou à estabilidade da plataforma Centric Market Intelligence.

"Suspensão planejada" significa suspensão para fins de manutenção, como a aplicação de patches, service packs, atualizações, backups, indexação ou outras atividades necessárias para garantir a segurança e a confiabilidade contínuas do desempenho do Centric Market Intelligence.

"Outro tempo de inatividade" significa o tempo durante o qual o Cliente não consegue fazer login no Centric Market Intelligence, exceto pelo tempo de inatividade aceito.

"Disponibilidade do serviço" significa a capacidade do Cliente de estar conectado à plataforma Centric Market Intelligence.

"Tempo de inatividade total" significa a soma do tempo de inatividade aceito e do outro tempo de inatividade.

3. Disponibilidade de serviço de destino

A meta da Centric Software é fornecer uma disponibilidade de serviço de 99,00% para a plataforma Centric Market Intelligence (doravante denominada "Disponibilidade de serviço alvo"), medida trimestralmente.

4. Créditos de serviço

- (a) Se a Disponibilidade do serviço-alvo trimestral estiver abaixo de 99,00%, toda a responsabilidade da Centric Software e o único e exclusivo recurso do Cliente será permitir que o Cliente envie uma reclamação para créditos de serviço, que deverá incluir (i) uma descrição detalhada da indisponibilidade; e (ii) informações sobre a duração do Outro tempo de Inatividade. A Centric Software deve receber a solicitação e todas as informações necessárias até o final do mês civil

em que tal Disponibilidade do serviço-alvo não foi atendida. A Centric Software avaliará todas as informações razoavelmente disponíveis e tomará uma decisão de boa-fé sobre a aplicação de um crédito de serviço. As reivindicações de crédito de serviço devem ser feitas de boa-fé.

- (b) A Centric Software aplicará qualquer crédito de serviço apenas em pagamentos futuros da Assinatura do Centric Market Intelligence que o Cliente deva pagar pelo SOW ou Formulário de pedido afetado (conforme o caso). A Centric Software irá: (a) fornecer créditos de serviço para o período anual subsequente, ou (b) se o Cliente optar por não renovar a Assinatura do Centric Market Intelligence para um ano subsequente, fornecer um reembolso no valor dos créditos de serviço devidos. Os créditos de serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, e o Cliente não pode compensar unilateralmente a remuneração por quaisquer problemas de desempenho ou disponibilidade.

- (c) A porcentagem da Disponibilidade do serviço-alvo será calculada e definida da seguinte forma:

$$[(\text{Total de minutos no trimestre} - \text{Total de tempo de inatividade}) / (\text{Total de minutos no trimestre} - \text{Tempo de inatividade aceito})] \times 100\%$$

- (d) Créditos de serviço: A porcentagem das taxas aplicáveis a serem creditadas ao Cliente será calculada com base no seguinte:

Porcentagem de disponibilidade do serviço%	Crédito de serviço (% das taxas de assinatura trimestrais)
Menos de 99%, mas igual ou superior a 98%	1%
Menos de 98%, mas igual ou superior a 96%	2%
Menos de 96%, mas igual ou superior a 94%	4%
Menos de 94%, mas igual ou superior a 92%	6%
Menos de 92%, mas igual ou superior a 90%	8%
Menos de 90%, mas igual ou superior a 88%	10%
Menos de 88%, mas igual ou superior a 86%	12%
Menos de 86%, mas igual ou superior a 84%	14%
Menos de 84%, mas igual ou superior a 82%	16%
Menos de 82%, mas igual ou superior a 80%	18%
Menos de 80%	20%