

## SLA DE CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Este Acuerdo de nivel de servicio ("SLA", del inglés *Service Level Agreement*) para suscripciones a SaaS de Centric Market Intelligence ("Plataforma de Centric Market Intelligence") es parte del Acuerdo de licencia y servicios, Acuerdo maestro de servicios o Acuerdo maestro de suscripción y servicios más reciente del Cliente (en cada caso, incluidos sus enmiendas, anexos o formularios de pedido) firmado entre las partes (el "Acuerdo").
2. Definiciones. Los términos no definidos en el presente documento tendrán el mismo significado que se les asigna en el Acuerdo.

**"Tiempo de inactividad aceptado"** significa cualquiera de los siguientes eventos que impiden que el Cliente se registre en la plataforma de Centric Market Intelligence:

- Suspensión planificada
- Suspensión de emergencia
- Interrupciones causadas por la falla de la red pública, componentes de comunicaciones o factores fuera del control razonable de Centric Software
- Uso no autorizado o uso indebido de las contraseñas de los Usuarios por parte de los Usuarios del Cliente o cualquier persona que las utilice
- Falla del equipo del Cliente o hardware informático, software o infraestructura de red de terceros
- Eventos de fuerza mayor, como se describen en el Acuerdo
- Cualquier interrupción que sea el resultado de una solicitud del Cliente

**"Suspensión de Emergencia"** se refiere a las interrupciones del servicio de emergencia que pueden ocurrir en cualquier momento para solucionar un problema crítico que representa una amenaza inminente para la integridad, confidencialidad o disponibilidad de Centric Market Intelligence. Algunos ejemplos de Suspensión de emergencia pueden incluir, entre otros, lo siguiente:

- Acceso no autorizado o intentos de intrusión en la infraestructura de la plataforma de Centric Market Intelligence
- Ataques a la plataforma de Centric Market Intelligence (incluido un ataque de denegación de servicio)
- Malware que compromete la seguridad de la plataforma de Centric Market Intelligence
- El uso por parte del Cliente de la plataforma de Centric Market Intelligence de una manera que interrumpa el uso de Centric Market Intelligence o que cree un riesgo de seguridad para Centric Software o para cualquier cliente de Centric Software
- Cualquier otra actividad o evento que represente un riesgo significativo para la seguridad o estabilidad de la plataforma de Centric Market Intelligence

**"Suspensión planificada"** se refiere a la suspensión por motivos de mantenimiento, tales como la aplicación de parches, paquetes de servicio, actualizaciones, respaldos, indexación u otras actividades planificadas necesarias para garantizar el mantenimiento del rendimiento de seguridad y confiabilidad de Centric Market Intelligence.

**"Otro tiempo de inactividad"** se refiere al tiempo en que el cliente no puede acceder a Centric Market Intelligence y que no es un Tiempo de inactividad aceptado.

**"Disponibilidad de servicio "** significa la capacidad para que el cliente se registre en la plataforma de Centric Market Intelligence.

**"Tiempo de inactividad total"** se refiere a la suma del Tiempo de inactividad aceptado y al Otro tiempo de inactividad.

### 3. Disponibilidad de servicio objetivo

El objetivo de Centric Software es proporcionar una disponibilidad de servicio del 99,00 % para la plataforma Centric Market Intelligence (en adelante, la "Disponibilidad de servicio objetivo"), medida trimestralmente.

### 4. Créditos de servicio

- (a) Si la Disponibilidad de servicio objetivo trimestral es inferior al 99,00 %, la responsabilidad total de Centric Software será permitir que el Cliente presente una reclamación por créditos de servicio, que deberá incluir (i) una descripción detallada de la falta de disponibilidad; y (ii) información sobre la duración del Otro tiempo de inactividad. Dicha reclamación será la única y exclusiva solución del Cliente. Centric Software debe recibir la solicitud y toda la información requerida antes del final del mes natural en el que no se haya cumplido con la Disponibilidad de servicio objetivo. Centric Software evaluará toda la información razonablemente disponible y tomará una decisión de buena fe sobre si se deberá aplicar un crédito de servicio. Las reclamaciones por un crédito de servicio deben realizarse de buena fe.
- (b) Centric Software aplicará cualquier crédito de servicio solo para compensar pagos futuros correspondientes a la suscripción de Centric Market Intelligence por la declaración de trabajo o el formulario de pedido afectados (según sea el caso). Centric Software realizará lo siguiente: (A) proporcionar créditos de servicio para el plazo anual posterior, o (b), si el Cliente decide no renovar la suscripción de Centric Market Intelligence durante un año posterior, proporcionar un reembolso por el monto de los créditos de servicio adeudados. Los créditos de servicio no se pueden transferir ni aplicar a ninguna otra cuenta, y el Cliente no puede efectuar unilateralmente la compensación para ningún problema de rendimiento o disponibilidad.
- (c) El porcentaje de Disponibilidad de servicio objetivo se calculará y definirá de la siguiente manera:

$$[(\text{Total de minutos del trimestre} - \text{Tiempo de inactividad total}) / (\text{Total de minutos del trimestre} - \text{Tiempo de inactividad aceptado})] \times 100 \%$$

- (d) Créditos de servicio: El porcentaje de las tarifas aplicables que se acreditarán al Cliente se deberán calcular sobre la base de lo siguiente:

| Porcentaje de Disponibilidad de servicio       | Crédito de servicio<br>(porcentaje de las tarifas de suscripción trimestrales) |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Menos del 99 %, pero igual o mayor que el 98 % | 1 %                                                                            |
| Menos del 98 %, pero igual o mayor que el 96 % | 2 %                                                                            |
| Menos del 96 %, pero igual o mayor que el 94 % | 4 %                                                                            |
| Menos del 94 %, pero igual o mayor que el 92 % | 6 %                                                                            |
| Menos del 92 %, pero igual o mayor que el 90 % | 8 %                                                                            |
| Menos del 90 %, pero igual o mayor que el 88 % | 10 %                                                                           |
| Menos del 88 %, pero igual o mayor que el 86 % | 12 %                                                                           |
| Menos del 86 %, pero igual o mayor que el 84 % | 14 %                                                                           |
| Menos del 84 %, pero igual o mayor que el 82 % | 16 %                                                                           |
| Menos del 82 %, pero igual o mayor que el 80 % | 18 %                                                                           |
| Menos del 80 %                                 | 20 %                                                                           |