

CENTRIC MARKET INTELLIGENCE SLA

1. Centric Market Intelligence SaaS Abonelikleri ("Centric Market Intelligence Platform") için işbu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), taraflar arasında imzalanan Müşterinin en son Ana Lisans ve Hizmet Sözleşmesinin, Ana Hizmet Sözleşmesinin veya Abonelik ve Hizmetler için Ana Sözleşmenin (her durumda, bunlara ilişkin tüm değişiklikler, ekler veya sipariş formları dahil) ("Sözleşme") bir parçasıdır.

2. Tanımlar. Burada tanımlanmayan terimler, Sözleşmede kendilerine atfedilen aynı anlama sahip olacaktır.

"Kabul Edilen Kesinti Süresi", Müşterinin Centric Market Intelligence Platform'da oturum açamamasına neden olan aşağıdaki olaylardan herhangi biri anlamına gelir:

- Planlı Askıya Alma
- Acil Durum Askıya Alma
- Genel ağın ya da iletişim bileşenlerinin arızalanmasından veya Centric Software'in makul kontrolü dışındaki faktörlerden kaynaklanan kesintiler
- Müşterinin Kullanıcıları tarafından veya Kullanıcıların parolalarını kullanan herhangi biri tarafından yetkisiz kullanım veya kötüye kullanım
- Müşterinin ekipmanının veya üçüncü taraf bilgisayar donanımının, yazılımının veya ağ altyapısının arızalanması
- Sözleşmede açıklanan Mücbir Sebepler ve
- Müşterinin talebinin sonucu olan herhangi bir kesinti.

"Acil Durum Askıya Alma", Centric Market Intelligence'ın bütünlüğüne, gizliliğine veya kullanılabilirliğine yönelik yakın bir tehdit oluşturan kritik bir sorunu gidermek için herhangi bir zamanda meydana gelebilecek acil durum hizmet kesintileri anlamına gelir. Acil Durum askıya alma örnekleri aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Centric Market Intelligence Platform altyapısına yetkisiz erişim veya izinsiz giriş girişimleri,
- Centric Market Intelligence Platform'a yönelik saldırılar (hizmet reddi saldırısı dahil),
- Centric Market Intelligence Platform'un güvenliğini tehlikeye atan kötü amaçlı yazılımlar,
- Müşterinin Centric Market Intelligence kullanımını aksatacak veya Centric Software ya da herhangi bir Centric Software müşterisi için güvenlik riski oluşturacak şekilde Centric Market Intelligence Platform'u kullanması veya
- Centric Market Intelligence'ın güvenliği veya istikrarı açısından önemli bir risk oluşturan diğer herhangi bir faaliyet veya olay.

"Planlı Askıya Alma", Centric Market Intelligence'ın sürekli performansını, güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamak için yamaların, hizmet paketlerinin, yükseltmelerin, yedeklemelerin, dizinlemelerin veya diğer gerekli planlı faaliyetlerin uygulanması gibi bakım amaçlı askıya alma anlamına gelir.

"Diğer Kesinti Süresi", Müşterinin kabul edilen kesinti süresi dışında Centric Market Intelligence'ta oturum açamama süresi anlamına gelir.

"Hizmet Kullanılabilirliği", Müşterinin Centric Market Intelligence Platform'da oturum açabilmesi anlamına gelir.

"Toplam Kesinti Süresi", kabul edilen kesinti süresi ile diğer kesinti süresinin toplamı anlamına gelir.

3. Hedef Hizmet Kullanılabilirliği

Centric Software'in hedefi, Centric Market Intelligence platformu için %99,00 Hizmet Kullanılabilirliği (bundan sonra "Hedef Hizmet Kullanılabilirliği") sağlamaktır ve üç ayda bir ölçüm yapılır.

4. Hizmet Kredileri

- (a) Üç aylık Hedef Hizmet Kullanılabilirliği %99,00'un altındaysa Centric Software'in tüm sorumluluğu ve Müşterinin yegane ve münhasır çözüm yolu; Müşterinin (i) kullanılamama durumunun ayrıntılı bir açıklaması ve (ii) Diğer Kesinti Süresine ilişkin bilgileri içeren bir hizmet kredisi talebinde bulunmasına izin vermek olacaktır. Bu tür bir Hedef Hizmet Kullanılabilirliğinin karşılanmadığı takvim ayının sonuna kadar Centric Software'e talep ve gerekli tüm bilgiler

iletilmelidir. Centric Software, makul ölçüde mevcut olan tüm bilgileri değerlendirecek ve bir hizmet kredisinin uygulanıp uygulanmayacağı konusunda iyi niyetli bir karar verecektir. Hizmet kredisi talepleri iyi niyetle yapılmalıdır.

- (b) Centric Software, herhangi bir hizmet kredisini, etkilenen SOW veya Sipariş Formu (hangisi söz konusuysa) için Müşterinin ödemesi gereken gelecekteki Centric Market Intelligence Aboneliği ödemelerine uygulayacaktır. Centric Software: (a) sonraki yıllık dönem için hizmet kredileri sağlayacak veya (b) Müşteri bir sonraki yıl Centric Market Intelligence aboneliğini yenilememeyi tercih ederse verilmesi gereken hizmet kredisi miktarında geri ödeme yapacaktır. Hizmet kredileri başka bir hesaba aktarılamaz veya uygulanamaz ve Müşteri, herhangi bir performans veya kullanılabilirlik sorununa ilişkin bedeli tek taraflı olarak mahsup edemez.
- (c) Hedef Hizmet Kullanılabilirliğinin yüzdesi aşağıdaki şekilde hesaplanacak ve tanımlanacaktır:

$$[(\text{Üç aylık dönemdeki Toplam Dakika} - \text{Toplam Kesinti Süresi}) / (\text{Üç aylık dönemdeki Toplam Dakika} - \text{Kabul Edilen Kesinti Süresi})] \times \%100$$

- (d) Hizmet Kredileri: Müşteriye yatırılacak geçerli ücretlerin yüzdesi aşağıdaki esaslara göre hesaplanacaktır:

Hizmet Kullanılabilirliği Yüzdesi	Hizmet Kredisi (Üç aylık Abonelik ücretlerinin yüzdesi)
%99'dan az ancak %98'e eşit veya daha büyük	%1
%98'den az ancak %96'ya eşit veya daha büyük	%2
%96'dan az ancak %94'e eşit veya daha büyük	%4
%94'ten az ancak %92'ye eşit veya daha büyük	%6
%92'den az ancak %90'a eşit veya daha büyük	%8
%90'dan az ancak %88'e eşit veya daha büyük	%10
%88'den az ancak %86'ya eşit veya daha büyük	%12
%86'dan az ancak %84'e eşit veya daha büyük	%14
%84'ten az ancak %82'ye eşit veya daha büyük	%16
%82'den az ancak %80'e eşit veya daha büyük	%18
%80'den az	%20