

SLA CỦA CENTRIC MARKET INTELLIGENCE

1. Thỏa thuận mức dịch vụ này (“SLA”) cho Đăng ký SaaS Centric Market Intelligence (“Nền tảng Centric Market Intelligence”) là một phần của Thỏa thuận dịch vụ và Giấy phép chính, Thỏa thuận dịch vụ chính, hoặc Thỏa thuận chính cho đăng ký và dịch vụ mới nhất của Khách hàng (trong từng trường hợp bao gồm mọi sửa đổi, phụ lục hoặc biểu mẫu đặt hàng) được ký kết giữa các bên (“Thỏa thuận”).
2. Định nghĩa. Các thuật ngữ được định nghĩa ở đây sẽ có cùng ý nghĩa được gán trong Thỏa thuận.

“**Thời gian dừng hoạt động được chấp nhận**” nghĩa là bất kỳ sự kiện nào sau đây khiến Khách hàng không thể đăng nhập vào Nền tảng Centric Market Intelligence:

- Tạm dừng theo kế hoạch
- Tạm dừng khẩn cấp
- Sự cố mất điện do lỗi mạng công cộng, thành phần giao tiếp hoặc các yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Centric Software,
- Sử dụng trái phép hoặc sử dụng sai bởi Người dùng của Khách hàng hoặc bất kỳ ai sử dụng bất kỳ mật khẩu nào của Người dùng
- Hư hỏng thiết bị hoặc phần cứng, phần mềm hoặc cơ sở hạ tầng mạng của Khách hàng
- Những sự kiện Bất khả kháng được mô tả trong Thỏa thuận, và
- Mọi sự gián đoạn do yêu cầu của Khách hàng.

“**Tạm dừng khẩn cấp**” nghĩa là gián đoạn dịch vụ khẩn cấp có thể xảy ra vào bất kỳ lúc nào để khắc phục một sự cố nghiêm trọng là mối đe dọa cận kề đối với tính toàn vẹn, tính bảo mật hoặc tính sẵn có của Centric Market Intelligence. Ví dụ về Tạm dừng khẩn cấp có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Truy cập trái phép hoặc cố gắng xâm nhập vào cơ sở hạ tầng của Nền tảng Centric Market Intelligence,
- Cuộc tấn công vào Nền tảng Centric Market Intelligence (bao gồm cuộc tấn công từ chối dịch vụ),
- Phần mềm độc hại xâm phạm tính bảo mật của Nền tảng Centric Market Intelligence,
- Việc Khách hàng sử dụng Nền tảng Centric Market Intelligence theo cách làm gián đoạn việc sử dụng Centric Market Intelligence hoặc tạo rủi ro bảo mật cho Centric Software hoặc cho bất kỳ khách hàng nào của Centric Software, hoặc
- Bất kỳ hoạt động hoặc sự kiện nào khác gây rủi ro đáng kể lên tính bảo mật hoặc ổn định của Nền tảng Centric Market Intelligence.

“**Tạm dừng theo kế hoạch**” nghĩa là tạm dừng cho mục đích bảo trì chẳng hạn như áp dụng bản vá, gói dịch vụ, bản nâng cấp, sao lưu, lập chỉ mục hoặc những hoạt động theo kế hoạch cần thiết khác để đảm bảo hoạt động tiếp tục, tính bảo mật và độ tin cậy của Centric Market Intelligence.

“**Thời gian dừng hoạt động khác**” nghĩa là lượng thời gian Khách hàng không thể đăng nhập vào Centric Market Intelligence, ngoài Dừng hoạt động được chấp nhận.

“**Tính sẵn có của dịch vụ**” nghĩa là khả năng Khách hàng đăng nhập vào Nền tảng Centric Market Intelligence.

“**Tổng thời gian dừng hoạt động**” nghĩa là tổng Thời gian dừng hoạt động được chấp nhận và Thời gian dừng hoạt động khác.

3. Tính sẵn có của dịch vụ mục tiêu

Mục tiêu của Centric Software là cung cấp Tính sẵn có của dịch vụ 99,00% cho nền tảng Centric Market Intelligence (sau đây gọi là “Tính sẵn có của dịch vụ mục tiêu”) được đo trên cơ sở hằng quý.

4. Tín dụng dịch vụ

- (a) Nếu Tính sẵn có của dịch vụ mục tiêu hằng quý dưới 99,00%, toàn bộ trách nhiệm của Centric Software và biện pháp khắc phục duy nhất và độc quyền của Khách hàng là cho phép Khách hàng nộp khiếu nại về tín dụng dịch vụ, sẽ bao gồm (i) mô tả chi tiết về tính không sẵn có; và (ii) thông tin về thời lượng Thời gian dừng hoạt động khác. Centric

Software phải nhận yêu cầu và tất cả thông tin bắt buộc vào cuối tháng dương lịch trong đó Tính sẵn có của dịch vụ mục tiêu như vậy không được đáp ứng. Centric Software sẽ đánh giá tất cả thông tin hợp lý có sẵn và phán đoán có thiện chí về việc có áp dụng tín dụng dịch vụ hay không. Yêu cầu bồi thường tín dụng dịch vụ phải được thực hiện với thiện chí.

- (b) Centric Software sẽ chỉ áp dụng bất kỳ tín dụng dịch vụ nào cho các khoản thanh toán trong tương lai cho Đăng ký Centric Market Intelligence nếu không thì Khách hàng phải trả cho SOW hoặc Biểu mẫu đặt hàng bị ảnh hưởng (tùy từng trường hợp). Centric Software sẽ: (a) cung cấp tín dụng dịch vụ cho kỳ hạn hằng năm tiếp theo hoặc (b) nếu Khách hàng chọn không gia hạn Đăng ký Centric Market Intelligence cho năm tiếp theo, hãy hoàn lại số tiền tín dụng dịch vụ đến hạn. Tín dụng dịch vụ không được chuyển nhượng hoặc áp dụng cho bất kỳ tài khoản nào khác và Khách hàng không được đơn phương bù trừ khoản bồi thường cho bất kỳ vấn đề nào về hiệu suất hoặc tính sẵn có.
- (c) Phần trăm Tính sẵn có của dịch vụ mục tiêu sẽ được tính và xác định như sau:

$$\left[\frac{(\text{Tổng số phút trong quý} - \text{Tổng thời gian ngừng hoạt động})}{(\text{Tổng số phút trong quý} - \text{Thời gian ngừng hoạt động được chấp nhận})} \right] \times 100\%$$

- (d) Tín dụng dịch vụ: Phần trăm phí áp dụng sẽ được ghi có cho Khách hàng sẽ được tính trên cơ sở sau:

% tính sẵn có của dịch vụ	Tín dụng dịch vụ (% Phí đăng ký hằng quý)
Dưới 99% nhưng bằng hoặc cao hơn 98%	1%
Dưới 98% nhưng bằng hoặc cao hơn 96%	2%
Dưới 96% nhưng bằng hoặc cao hơn 94%	4%
Dưới 94% nhưng bằng hoặc cao hơn 92%	6%
Dưới 92% nhưng bằng hoặc cao hơn 90%	8%
Dưới 90% nhưng bằng hoặc cao hơn 88%	10%
Dưới 88% nhưng bằng hoặc cao hơn 86%	12%
Dưới 86% nhưng bằng hoặc cao hơn 84%	14%
Dưới 84% nhưng bằng hoặc cao hơn 82%	16%
Dưới 82% nhưng bằng hoặc cao hơn 80%	18%
Dưới 80%	20%