

UMOWA DOTYCZĄCA POZIOMU USŁUG ("Umowa SLA")

dla procesów zbierania i dostarczania danych przez Gemius

Niniejsza Umowa SLA (ang. Service Level Agreement) opisuje wskaźniki oraz wymagane poziomy usług mające zastosowanie do zbierania i dostarczania danych w niektórych naszych usługach i stanowi integralną część Umowy pomiędzy nami a Klientem, uzupełniając Regulamin Usług Gemius.

Spis treści

1. Przedmiot Umowy SLA	1
2. Współpraca Stron	2
3. Okres obowiązywania Umowy SLA	3
4. Przerwy techniczne	3
5. Parametry Zbierania i Dostarczania Danych	4
5.1. Gwarancje Czasu Zbierania Danych	4
5.2. Gwarancje Dostępności Danych	4
6. Informowanie o istotnych problemach	5
7. Procedura zgłoszenia nieprawidłowości	5
8. Rabat SLA	5
9. Dodatek: SLA dla usługi AdReal	6

1. Przedmiot Umowy SLA

CZEGO DOTYCZY UMOWA SLA

Infrastruktura IT Gemius – zespół komponentów, w tym urządzeń informatycznych i oprogramowania potrzebnych do funkcjonowania i zarządzania Procesami Operacyjnymi pozostający pod naszą kontrolą.

Zbieranie Danych – wszelkie oprogramowanie, narzędzia i procesy wspierające zbieranie i przechowywanie Danych Klienta w Infrastrukturze IT Gemius, znajdujące się pod naszą kontrolą.

Dostarczanie Danych – usługi mające na celu zapewnienie Klientowi dostępu do Przetworzonych Danych Klienta lub Danych Porównawczych. Klient uzyskuje dostęp poprzez Interfejsy Aplikacji lub API.

Procesy Operacyjne – Procesy Zbierania Danych i Dostarczania Danych łącznie.

CO OBIECUJEMY

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić naszym Klientom stałe Zbieranie Danych i udostępniać je w niezawodny sposób (Dostarczanie Danych).

W Umowie SLA:

- zobowiązujemy się do Zbierania i Dostarczania Danych zgodnie z określonymi parametrami,
- zobowiązujemy się do niezwłocznego poinformowania Klientów o każdym istotnym problemie dotyczącym Procesów Operacyjnych zgodnie z ustalonymi zasadami,
- wskazujemy procedurę obowiązującą w przypadku zauważenia przez Klientów problemu w Procesach Operacyjnych,
- wskazujemy uprawnienia Klienta, jeśli nie dochowamy zobowiązań ustalonych w Umowie SLA.

KTÓRE USŁUGI OBJĘTE SĄ SLA

Umowa SLA ma zastosowanie do:

1. świadczenia usługi gemiusPrism Enterprise,
2. Zbierania Danych w usłudze Audytu,
3. Dostarczania Danych badania Mediapanel,
4. Dostarczania Danych badania AdReal.

2. Współpraca Stron

Powiadomienia Techniczne – nasza komunikacja wysyłana za pośrednictwem e-maila do Klienta, w której przekazujemy informacje o trudnościach w Procesach Operacyjnych. Powiadomienia Techniczne dotyczą np. daty i godziny wystąpienia trudności.

Osoby Wyznaczone – Osoby wyznaczone przez Klienta, które mogą otrzymywać od nas Powiadomienia Techniczne oraz inne komunikaty dotyczące poziomu usług.

Zgłoszenie – poinformowanie nas o nieprawidłowym działaniu Procesów Operacyjnych (usterce), które opisuje nieprawidłowości zauważone przez Klienta.

CZEGO OCZEKUJEMY OD KLIENTA

Klient będzie współpracował z nami zgodnie z poniższymi zasadami:

1. Klient będzie nas informował za pośrednictwem poczty e-mail, o danych kontaktowych Osób Wyznaczonych, a w przypadku zmian personalnych niezwłocznie przekaże zaktualizowane informacje;
2. Klient niezwłocznie wyśle do nas Zgłoszenie z opisem zaobserwowanych nieprawidłowości;
3. Klient będzie współpracował z nami podczas naprawy usterek i obsługi Zgłoszeń, np. udostępni informacje potrzebne do analizy usterki;
4. Klient rozumie i zgadza się, że mogą wystąpić sytuacje, w których musimy przerwać dostępność Procesów Operacyjnych bez uprzedniego Powiadomienia Technicznego. Obiecujemy, że uczynimy tak tylko w wyjątkowych przypadkach, np. ze względów bezpieczeństwa, w przypadku ataku złośliwego oprogramowania lub w innych nieprzewidzianych okolicznościach.

3. Okres obowiązywania Umowy SLA

Gwarancji udzielonych Umową SLA udzielamy danemu Klientowi w okresie obowiązywania zawartych z nami umów na świadczenie usług gemiusPrism Enterprise, Audyt, Mediapanel lub AdReal.

4. Przerwy techniczne

Regularna Przerwa Techniczna – konserwacja, której celem jest zapewnienie jak najlepszego poziomu dostępności wszystkich naszych usług. W tym celu Regularna Przerwa Techniczna może wymagać od nas wyłączenia systemów na krótki czas w celu wdrożenia aktualizacji lub przeprowadzenia odpowiednich zmian. Regularna Przerwa Techniczna nie wlicza się do Czasu Niedostępności.

Zaplanowana Przerwa Techniczna – konserwacja, którą wykonujemy, aby uniknąć Awaryjnej Przerwy Technicznej w przyszłości. Tego rodzaju przerwę techniczną (inną niż Regularna Przerwa Techniczna) możemy zaplanować i wówczas prześlemy Klientowi Powiadomienie Techniczne z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem. Zaplanowana Przerwa Techniczna nie wlicza się do Czasu Niedostępności.

Awaryjna Przerwa Techniczna – konserwacja służąca wdrożeniu pilnych poprawek, podjęciu nagłych czynności konserwacyjnych lub gdy w wyniku wystąpienia okoliczności niezależnych od nas przerwane są Procesy Operacyjne. Powiadomienie Techniczne wysyłamy, gdy tylko to możliwe i gdy Awaryjna Przerwa Techniczna ma wpływ na Procesy Operacyjne. Awaryjna Przerwa Techniczna wlicza się do Czasu Niedostępności.

Czas Niedostępności – łączna liczba minut poza Zaplanowaną i Regularną Przerwą Techniczną, w których (1) Klient nie może uzyskać dostępu do danych, tj. w których występuje brak Dostarczania Danych lub (2) w którym nie wykonujemy usługi Zbierania Danych. Czas Niedostępności nie obejmuje czasu, w którym przyczyną braku Zbierania Danych lub braku Dostarczania Danych jest jedna z poniższych przyczyn:

- okoliczności związane z dostawcą usług internetowych Klienta,
- Siła Wyższa,
- szkieletowa awaria Internetu,
- awaria własnego sprzętu Klienta, jego oprogramowania lub połączenia sieciowego,
- ograniczenia przepustowości sieci Klienta,
- działania lub zaniechania Klienta,
- okoliczności niezależne od nas (pozostające poza naszą uzasadnioną kontrolą).

JAKIE RODZAJE PRZERW TECHNICZNYCH STOSUJEMY

	Kiedy ma miejsce przerwa?	Czy wlicza się do Czasu Niedostępności
Regularna Przerwa Techniczna	Nie wysyłamy Powiadomień Technicznych; przerwa jest jak najkrótsza i może wystąpić raz w tygodniu w środę w godzinach 6:00-9:00 CET/CEST	NIE
Zaplanowana Przerwa Techniczna	Poinformujemy Klienta min. 2 dni przed przerwą. Może wystąpić w godzinach 6:00-9:00 CET/CEST.	NIE

Awaryjna Przerwa Techniczna	Powiadomienie Techniczne wyślemy tak szybko, jak to możliwe	TAK
------------------------------------	---	-----

5. Parametry Zbierania i Dostarczania Danych

Dni Robocze – dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Godziny Robocze – od 9:00 do 17:00 CET/CEST w Dni Robocze.

5.1. Gwarancje Czasu Zbierania Danych

Czas Zbierania Danych – parametr SLA mający na celu określenie faktycznego zbierania, z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w definicji Czasu Niedostępności.

JAKI MIESIĘCZNY CZAS ZBIERANIA DANYCH OBIECUJEMY KLIENTOWI

Zapewniamy następujące standardy dla Czasu Zbierania Danych:

	gemiusPrism Enterprise	Audyt site centric
Czas Dostępności Danych	99%	99%

Czas Zbierania Danych (ZD) oblicza się na podstawie następującego wzoru:

$$ZD = (TM - CN) / (TM) \times 100\%$$

ZD = Czas Zbierania Danych, TM = Całkowita liczba minut w miesiącu (liczba dni w miesiącu pomnożona przez 1440 minut dziennie), CN = Czas Niedostępności

5.2. Gwarancje Dostępności Danych

Czas Dostępności Danych – parametr SLA mający na celu zapewnienie faktycznej możliwości korzystania przez Klienta z Dostarczania Danych, z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w definicji Czasu Niedostępności.

Czas Konserwacji – czas, w którym Dostarczanie Danych może nie być dostępne, tj. czas Regularnych i Zaplanowanych Przerw Technicznych, obliczany dla każdego miesiąca kalendarzowego.

JAKI MIESIĘCZNY CZAS DOSTĘPNOŚCI DANYCH OBIECUJEMY KLIENTOWI

Zapewniamy następujące standardy dla Czasu Dostępności Danych:

	gemiusPrism Enterprise	e.gemius.com i API (Mediapanel)	AdReal
Czas Dostępności Danych	99%	99%	97%

Czas Dostępności Danych (A) oblicza się na podstawie następującego wzoru:

$$A = (TM - CK - CN) / (TM - CK) \times 100\%$$

A = Czas Dostępności Danych, TM = Całkowita liczba minut w miesiącu (liczba dni w miesiącu pomnożona przez 1440 minut dziennie), CK = Czas Konserwacji, CN = Czas Niedostępności

6. Informowanie o istotnych problemach

Monitorujemy Procesy Operacyjne w sposób ciągły. Będziemy informować Klienta niezwłocznie na adres email Osób Wyznaczonych o wszelkich istotnych problemach z punktu widzenia Klienta dotyczących Czasu Zbierania Danych i Czasu Dostępności Danych.

7. Procedura zgłoszenia nieprawidłowości

Czas Reakcji – czas pomiędzy wpływieniem na nasz serwer Zgłoszenia, a odpowiedzią udzieloną Klientowi. Czas Reakcji dotyczy nieprawidłowości zaobserwowanych przez Klienta. Tym samym podkreślamy, że monitorujemy w trybie 24/7 działanie Procesów Operacyjnych i Czas Reakcji nie odnosi się do zainicjowania przez nasz zespół monitorujący działań naprawczych w ramach wewnętrznych procedur bezpieczeństwa.

Klient wysłał Zgłoszenie poprzez wiadomości e-mail na adres pomocy technicznej wskazany w Regulaminie Usług Gemius przy opisach konkretnych usług. Zapewniamy, że na Zgłoszenie wysłane na te adresy **odpowiemy w Godzinach Roboczych i Czas Reakcji będzie wynosić 60 minut**. W procesie usuwania nieprawidłowości będziemy informować Klienta o postępach naszych prac.

8. Rabat SLA

Rabat SLA – rabat zastosowany do faktury Klienta za okres rozliczeniowy, w którym nie zostały zrealizowane nasze zobowiązania określone w Umowie SLA.

Reklamacja SLA – informacja wysłana do nas na adres reklamacje@gemius.com w ciągu Dwóch Dni Roboczych od otrzymania raportu, o którym mowa poniżej zawierająca:

- Otrzymany od nas raport z obliczeniem Czasów Dostępności Danych i Czasu Zbierania Danych;
- nazwę firmy ubiegającej się o Rabat SLA.

JAK UZYSKAĆ RABAT SLA?

Klientowi przysługuje Rabat SLA w wysokości wskazanej w tabeli poniżej, gdy:

- nie spełniliśmy standardów Czasu Dostępności Danych, Czasu Zbierania Danych lub Czasu Reakcji oraz
- Usługa świadczona na rzecz Klienta, której dotyczy usterka, jest usługą odpłatną;
- Zgłoszenie Klienta wysłane zostało w ciągu jednego (1) Dnia Roboczego od zauważenia usterki;
- Klient wysłał Reklamację SLA;
- W dotychczasowych płatnościach Klienta nie występuje opóźnienie w zapłacie wynagrodzenia przekraczające 30 (trzydzieści) dni.

Klient, który przysłał w danym miesiącu rozliczeniowym Zgłoszenie, po zakończeniu miesiąca otrzyma od nas raport drogą mailową na adres Osoby Wyznaczonej z obliczeniem Czasu Dostępności Danych

oraz Czasu Zbierania Danych za rozliczany miesiąc zgodnie ze wzorami określonymi w SLA. Jeśli gwarancje nie zostały dotrzymane, Klient przesyła Reklamację SLA i otrzymuje Rabat SLA.

We wszelkich sprawach dotyczących SLA, w tym np. w celu pozyskania sumarycznych informacji o Czasach Dostępności Danych i Czasie Zbierania Danych w określonym miesiącu należy skontaktować się na aliasy wsparcia technicznego określone w Regulaminie Usług Gemius.

JAKA JEST WYSOKOŚĆ RABATU SLA?

Nie spełniony standard	Wysokość Rabatu SLA
Czas Zbierania Danych	wysokość 1% miesięcznego wynagrodzenia za każdą pełną godzinę Czasu Niedostępności liczonej po przekroczeniu gwarantowanego Czasu Zbierania Danych
Czas Dostępności Danych	wysokość 1% miesięcznego wynagrodzenia za każdą pełną Godzinę Roboczą Czasu Niedostępności liczonej po przekroczeniu gwarantowanego Czasu Dostępności Danych
Czas Reakcji	wysokość 1/30 miesięcznego wynagrodzenia za każdą rozpoczętą godzinę zegarową po przekroczeniu gwarantowanego czasu

9. Dodatek: SLA dla usługi AdReal

KIEDY PUBLIKUJEMY DANE ADREAL?

Poniżej w tabeli przedstawiamy harmonogram, który obowiązuje dla co najmniej 25 dni w każdym miesiącu kalendarzowym. Dla pozostałych dni dopuszczamy opublikowanie danych w ciągu maksymalnie trzech dni później niż zakłada harmonogram.

zebrane dane dotyczą dnia:	dzień publikacji danych
poniedziałek	kolejny dzień roboczy
wtorek	kolejny dzień roboczy
środa	kolejny dzień roboczy
czwartek	kolejny dzień roboczy
piątek	drugi kolejny dzień roboczy
sobota	drugi kolejny dzień roboczy
niedziela	drugi kolejny dzień roboczy

JAKI GWARANTUJEMY ZAKRES POMIARU W BADANIU ADREAL?

Zakres pomiaru, w tym rozpoznawanych reklam określamy w *Podręczniku użytkownika (PDF)*, dostępnym w Interfejsie. O istotnych zmianach w zakresie pomiaru w Badaniu AdReal informujemy użytkowników mailowo lub w interfejsie, a jeśli zmiana wymaga korekty *Podręcznika użytkownika*, wówczas zmieniamy podręcznik odpowiednio.

JAKOŚĆ POMIARU – ILE ODSŁON REKLAMOWYCH SKATEGORYZUJEMY

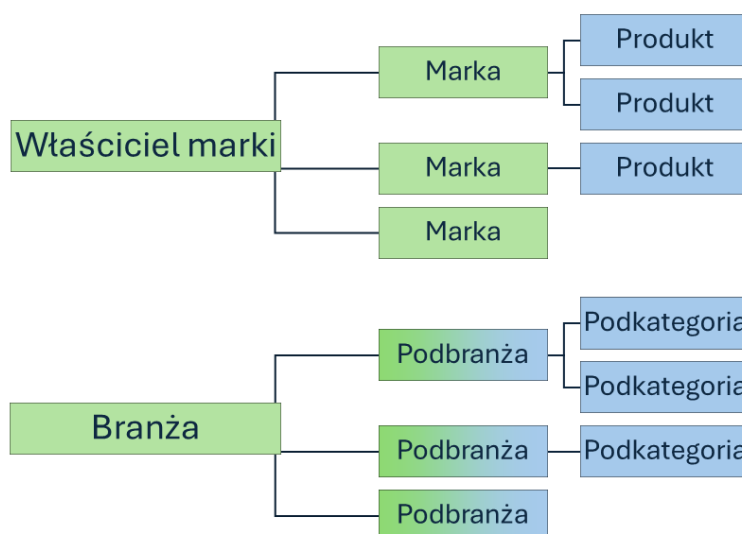
Gwarantujemy, że skategoryzujemy **80% odsłon reklamowych (Ad contacts)** spośród rozpoznanych odsłon reklamowych. Poziom ten odnosi się do kreacji reklamowych o określonym minimalnym zasięgu, który w zależności od typu reklamy i medium kształtuje się tak, jak wskazujemy w tabeli poniżej:

Typ mediów	Typ reklamy	Minimalny zasięg kreacji reklamowej [Real users]
PC	Video	10 000
PC	Display i Text	150 000
Mobile	Video	100 000
Mobile	Display i Text	100 000
TV	Video	10 000
Radio	Audio	10 000

JAKOŚĆ POMIARU– KIEDY UZNAJEMY, ŻE REKLAMA JEST POPRAWNIE SKATEGORYZOWANA

Gwarantujemy, że poprawnie w skali miesiąca skategoryzujemy co najmniej 90% reklam spośród wszystkich skategoryzowanych reklam na całym rynku (we wszystkich branżach i wszystkich typach mediów).

Powyższa gwarancja dotyczy kategoryzacji reklam do pierwszego i drugiego poziomu drzewka katalogowego. Na schemacie poniżej poziomy te oznaczone są kolorem zielonym. Za błędną kategoryzację uznajemy nieprawidłowe przypisanie reklamy do poziomu oznaczonego tym kolorem. Nie jest błędem, jeśli nie przypiszemy do reklamy żadnej etykiety poziomu trzeciego (oznaczonej kolorem niebieskim). W przypadku niektórych reklam (reklamujących np. kilka produktów) możemy także przypisać jedynie branżę, bez przypisywania podbranży. Taka sytuacja także nie jest błędem. Dlatego pola te oznaczyliśmy zarówno kolorem zielonym jak i niebieskim.



Zatem:

1. Za poprawną kategoryzację uznajemy przypisanie do reklamy prawidłowych etykiet:
 - a. „Właściciel marki” i „Marka”
 - b. „Branża” i „Podbranża”*

*W przypadku reklam dotyczących grup produktów (z różnych podbranż), wyłącznie poziom „Branży” jest wymagany do tego, by uznać kategoryzację za poprawną.

2. Za błędną kategoryzację uznajemy przypisanie do reklamy:
 - a. błędnego „Właściciela marki” i/lub błędnej „Marki (w tym: błędnego „Właściciela marki – drugiego poziomu” i/lub błędnej „Marki – drugiego poziomu”)
 - b. błędnej „Branży” i/lub „Podbranży”

Nie jest natomiast błędną kategoryzacją:

- a. brak przypisania do reklamy etykiety „Produktu”,
- b. brak przypisania do reklamy etykiety „Podkategorii”

Nr wersji	z dnia	Podsumowanie zmian
1	02.11.2022 r.	Wersja początkowa
2.	19.04.2024 r.	Dodane zobowiązań SLA w odniesieniu do usługi AdReal