

# DOHODA O ÚROVNI SLUŽIEB („SLA“)

pre procesy zberu a poskytovania údajov spoločnosti Gemius

Táto SLA (Dohoda o úrovni služieb) opisuje metriky a požadované úrovne služieb, ktoré sa vzťahujú na zber a dodávanie údajov v rámci niektorých našich služieb, a je neoddeliteľnou súčasťou Dohody medzi vami a nami, ktorá dopĺňa Podmienky používania služby Gemius.

## Obsah

Obsah	1
1. Predmet SLA	1
2. Spolupráca strán	2
3. Platnosť SLA	2
4. Technické prerušenia	2
5. Parametre dostupnosti služieb	3
5.1. Záruky zberu údajov	4
5.2. Záruky dostupnosti poskytovania údajov	4
6. Informovanie o dôležitých problémoch	4
7. Postup pri hlásení nezrovnalostí	4
8. Zl'ava SLA	5

## 1. Predmet SLA

### NA ČO SA VZŤAHUJE SLA

**IT infraštruktúra Gemius** – súbor komponentov, vrátane IT zariadení a softvéru potrebného na prevádzku a riadenie prevádzkových procesov pod našou kontrolou.

**Zber údajov** – všetok softvér, nástroje a procesy podporujúce zber a ukladanie údajov klienta v IT infraštruktúre Gemius pod našou kontrolou.

**Poskytovanie údajov** – služby zamerané na poskytovanie prístupu klientovi k spracovaným údajom klienta alebo porovnávacím údajom. Klient získa prístup prostredníctvom aplikačných rozhraní alebo API.

**Prevádzkové procesy** – kombinácia procesov zberu a dodávania údajov.

### ČO SLUBUJEME

Vyvíjame maximálne úsilie, aby sme od našich klientov neustále zbierali údaje a spoľahlivo ich sprístupňovali (poskytovanie údajov).

#### V SLA:

- sa zaväzujeme zbierať a poskytovať údaje v súlade s konkrétnymi parametrami,
- zaviazali sme sa okamžite informovať našich klientov o akýchkoľvek významných problémoch súvisiacich s prevádzkovými procesmi v súlade s dohodnutými pravidlami,
- uvádzame postup, ktorý je potrebné dodržiavať v prípade, že klienti zistia problém v prevádzkových procesoch,
- uvádzame práva klienta, ak nesplníme povinnosti stanovené v SLA

#### AKÉ SLUŽBY SLA ZAHŔŇA

SLA sa vzťahuje na:

1. Poskytovanie služby gemiusPrism Enterprise,
2. zberu údajov v rámci služby Audit,
3. poskytovanie údajov gemiusAudience,
4. poskytovanie údajov AdReal.

## 2. Spolupráca strán

**Technické oznámenia** – naša komunikácia zasielaná klientovi prostredníctvom e-mailu, v ktorej poskytujeme informácie o ťažkostiach v prevádzkových procesoch. Technické oznámenia sa týkajú napríklad dátumu a času ťažkostí.

**Určené osoby** – osoby určené klientom, ktoré môžu od nás dostávať technické oznámenia a iné oznámenia týkajúce sa úrovne služieb.

**Oznámenie** – informovanie nás o poruche prevádzkových procesov (chyba). Klient zasiela oznámenie e-mailom na adresu podpory uvedenú v podmienkach používania služby Gemius.

#### ČO OČAKÁVAME OD KLIENTA

Klient bude s nami spolupracovať v súlade s nasledujúcimi pravidlami:

1. Klient nás prostredníctvom e-mailu informuje o kontaktných údajoch určených osôb a v prípade personálnych zmien nám bezodkladne poskytne aktualizované informácie.
2. Klient nám bezodkladne zašle oznámenie s popisom zistených nezrovnalostí;
3. Klient bude s nami spolupracovať pri odstraňovaní chýb a vybavovaní žiadostí, napríklad poskytovaním informácií potrebných na analýzu chyby;
4. Klient rozumie a súhlasí s tým, že môžu nastať situácie, v ktorých budeme musieť prerušiť dostupnosť prevádzkových procesov bez predchádzajúceho technického oznámenia. Sľubujeme, že tak urobíme len vo výnimočných prípadoch, napríklad z bezpečnostných dôvodov, v prípade útoku škodlivého softvéru alebo iných nepredvídateľných okolností.

## 3. Platnosť SLA

Záruky poskytované SLA sú udelené príslušnému klientovi na dobu trvania zmlúv uzavretých s nami na poskytovanie služieb gemiusPrism Enterprise, Audit, gemiusAudience alebo AdReal.

## 4. Technické prerušenia

**Pravidelné technické prerušenie** – údržba zameraná na zabezpečenie čo najlepšej dostupnosti všetkých našich služieb. Na tento účel môže pravidelné technické prerušenie vyžadovať, aby sme

na krátky čas vypli naše systémy ( ), aby sme mohli implementovať aktualizácie alebo vykonať príslušné zmeny. Pravidelné technické prerušenia sa nezapočítavajú do času nedostupnosti.

**Plánované technické prerušenie** – údržba, ktorú vykonávame, aby sme v budúcnosti predišli núdzovému technickému prerušeniu. Tento typ technického prerušenia (okrem pravidelného technického prerušenia) môžeme naplánovať a v takom prípade vám najmenej 2 dni vopred zašleme technické oznámenie. Plánované technické prerušenia sa nezapočítavajú do času nedostupnosti.

**Núdzové technické prerušenie** – údržba na vykonanie naliehavých opráv, vykonanie núdzových údržbových činností alebo keď sú prevádzkové procesy prerušené z dôvodov, ktoré nemôžeme ovplyvniť. Technické oznámenie zasielame vždy, keď je to možné, a keď núdzové technické prerušenie ovplyvňuje prevádzkové procesy. Núdzové technické prerušenia sa započítavajú do času nedostupnosti.

**Čas nedostupnosti** – celkový počet minút mimo plánovaných a pravidelných technických prerušení, počas ktorých klient nemá prístup k údajom, t. j. počas ktorých nedochádza k poskytovaniu údajov. Čas nedostupnosti nezahŕňa čas, počas ktorého klient nemá prístup k údajom z niektorého z nasledujúcich dôvodov:

- okolnosti súvisiace s poskytovateľom internetových služieb klienta,
- vyššia moc,
- zlyhanie internetovej chrbtovej siete,
- zlyhanie vlastného hardvéru, softvéru alebo sieťového pripojenia klienta,
- obmedzenia šírky pásma siete klienta,
- konanie alebo opomenutie klienta,
- okolnosti, ktoré nemôžeme primerane ovplyvniť.

## AKÉ TYPY TECHNICKÝCH PRERUŠENÍ POUŽÍVAME

	Kedy dochádza k prerušeniu?	Počíta sa do času nedostupnosti?
<b>Pravidelné technické prerušenie</b>	Nezasielame technické oznámenia; prerušenie je čo najkratšie a môže sa vyskytnúť raz týždenne v stredu medzi 6:00 a 9:00 CET/CEST.	NIE
<b>Plánované technické prerušenie</b>	Klienta informujeme minimálne 2 dni pred prerušením, ktoré sa môže vyskytnúť medzi 6:00 a 9:00 CET/CEST.	NIE
<b>Núdzové technické prerušenie</b>	Technické oznámenie zašleme čo najskôr.	ÁNO

## 5. Parametre dostupnosti služby

**Pracovné dni** – dni od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov v Poľsku a na Slovensku.

**Pracovná doba** – od 9:00 do 17:00 CET/CEST v pracovných dňoch.

## 5.1. Záruky zberu údajov

**Čas zberu údajov** – parameter SLA, ktorý definuje skutočný zber údajov, s výnimkou prípadov uvedených v definícii času nedostupnosti.

### AKÝ ČAS ZBERU ÚDAJOV ZARUČUJEME KLIENTOVI

Poskytujeme nasledujúce štandardy pre čas zberu údajov:

	gemiusPrism Enterprise	Audit
Čas dostupnosti údajov	99%	99%

Čas zberu údajov (A) sa vypočíta na základe nasledujúceho vzorca:

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

A = čas dostupnosti údajov, TM = celkový počet minút za mesiac (počet dní za mesiac vynásobený 1 440 minútami za deň), CN = čas nedostupnosti

## 5.2. Záruky dostupnosti poskytovania údajov

**Doba dostupnosti údajov** – parameter SLA navrhnutý tak, aby zabezpečil, že klient môže skutočne využívať poskytovanie údajov, s výnimkou prípadov uvedených v definícii doby nedostupnosti.

**Čas údržby** – čas, počas ktorého poskytovanie údajov nemusí byť dostupné, t. j. čas pravidelných a plánovaných technických prerušení, vypočítaný pre každý kalendárny mesiac.

### AKÚ MESAČNÚ DOSTUPNOSŤ ÚDAJOV SĽUBUJEME KLIENTOVI

Poskytujeme nasledujúce štandardy pre čas dostupnosti údajov:

	gemiusPrism Enterprise	e.gemius.com a API gemiusAudience	AdReal
Doba dostupnosti údajov	99%	99%	97%

Dostupnosť údajov (A) sa vypočíta na základe nasledujúceho vzorca:

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

A = čas dostupnosti údajov, TM = celkový počet minút za mesiac (počet dní za mesiac vynásobený 1 440 minútami za deň), CK = čas údržby, CN = čas nedostupnosti

## 6. Informovanie o dôležitých problémoch

Neustále monitorujeme prevádzkové procesy. O akýchkoľvek podstatných problémoch z hľadiska klienta týkajúcich sa času zberu údajov a času dostupnosti údajov budeme klienta okamžite informovať na e-mailové adresy určených osôb.

## 7. Postup pri hlásení nezrovnalostí

**Doba odozvy** – čas medzi uložením oznámenia na našom serveri a poskytnutím odpovede klientovi. Doba odozvy sa týka nezrovnalostí, ktoré si všimol zákazník. Zdôrazňujeme, že prevádzkové procesy monitorujeme 24 hodín denne, 7 dní v týždni, a doba odozvy sa nevzťahuje na začatie nápravných opatrení našim monitorovacím tímom v rámci interných bezpečnostných postupov.

Klient zasiela oznámenie e-mailom na adresu technickej podpory uvedenú v pravidlách služieb Gemius podľa popisov konkrétnych služieb. Uistujeme vás, že **na správy zaslané na tieto adresy odpovieme v pracovnej dobe a doba odozvy bude maximálne 60 minút**. V priebehu odstraňovania nezrovnalostí budeme klienta informovať o postupe našej práce.

## 8. Zľava SLA

**Zľava SLA** – zľava uplatnená na faktúru klienta v zúčtovacom období, v ktorom neboli dosiahnuté záruky pre prevádzkové procesy.

**Reklamácia SLA** – informácia zaslaná na adresu [iabmonitor@gemius.sk](mailto:iabmonitor@gemius.sk) do dvoch (2) pracovných dní od prijatia nižšie uvedenej správy, obsahujúca:

- správu, ktorú sme zaslali, s výpočtom mesačnej dostupnosti údajov a času zberu údajov;
- názov spoločnosti, ktorá žiada o zľavu SLA.

### AKO ZÍSKAŤ ZĽAVU SLA?

Klient má nárok na zľavu SLA vo výške uvedenej v tabuľke nižšie, ak:

- nesplnili sme štandardy dostupnosti údajov, času zberu údajov alebo času odozvy a
- služba poskytovaná klientovi, ktorého sa chyba týka, je platená služba;
- oznámenie klienta bolo zaslané do jedného (1) pracovného dňa od vzniku chyby;
- klient zaslal reklamáciu SLA;
- v predchádzajúcich platbách vykonaných klientom nedošlo k omeškaniu platby odmeny presahujúcemu 30 (tridsať) dní.

Klient, ktorý zaslal oznámenie v danom fakturačnom mesiaci, dostane po skončení mesiaca od nás e-mailom na adresu určenej osoby správu s výpočtom času dostupnosti údajov a času zberu údajov za fakturovaný mesiac podľa vzorov špecifikovaných v SLA. Ak neboli splnené záruky, klient zašle reklamáciu SLA a dostane zľavu SLA.

Vo všetkých záležitostiach týkajúcich sa SLA, vrátane napríklad získania súhrnných informácií o časoch dostupnosti údajov a časoch zberu údajov v konkrétnom mesiaci, neváhajte kontaktovať technickú podporu uvedenú v podmienkach spoločnosti Gemius.

### AKÁ JE VÝŠKA ZĽAVY ZA SLA?

Nesplnenie štandardu	Výška zľavy SLA
Čas zberu údajov	výška 1 % mesačnej odmeny za každú celú hodinu času nedostupnosti vypočítaného po prekročení garantovaného času zberu údajov
Čas dostupnosti údajov	suma vo výške 1 % mesačnej odmeny za každú celú pracovnú hodinu času nedostupnosti vypočítaná po prekročení garantovaného času dostupnosti údajov
Doba odozvy	Suma vo výške 1 % mesačnej odmeny za každú hodinu, ktorá začala po prekročení garantovaného času