

# 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	2
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

## 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.

## 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 lub Mediapanel.

## 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
<b>Regularna Przerwa Techniczna</b>	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
<b>Zaplanowana Przerwa Techniczna</b>	Poinformujemy Klienta min. 2 dni przed przerwą. Może wystąpić w godzinach 6:00-9:00 CET/CEST.	NIE
<b>Awaryjna Przerwa Techniczna</b>	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:

	<b>gemiusPrism Enterprise</b>	<b>Audyt site centric</b>
<b>Czas Dostępności Danych</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

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:

	<b>gemiusPrism Enterprise</b>	<b>e.gemius.com i API (Mediapanel)</b>
<b>Czas Dostępności Danych</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

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](mailto: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