

Poziom Świadczenia Usług SLA (Service Level Agreement) dla usług SaaS PHU ELKA Radosław Miczyński

1. Wprowadzenie.

Niniejsza dokument określa zasady świadczenia usług w modelu SaaS przez PHU ELKA Radosław Miczyński zwanego dalej Usługodawcą i stanowi integralny załącznik do Regulaminu świadczenia usług SaaS. SLA ma charakter umowy i wiążący dla stron. W przypadku rozbieżności pomiędzy SLA a umową główną, pierwszeństwo ma umowa.

SLA ma zastosowanie do wszystkich serwisów SaaS oferowanych przez PHU ELKA, w szczególności:

- Komornik Online,
- RODO Online,
- Sygnalista Online,
- Zasoby Online,
- Biznes Online.

SLA zostało opracowane zgodnie z obowiązującym w PHU ELKA:

- systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO 27001,
- systemem zarządzania jakością ISO 9001

2. Definicje

Czas dostępności – procent czasu w którym usługa jest dostępna dla użytkownika w danym okresie rozliczeniowym

Okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy.

Godziny serwisowe – dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00

Przerwa techniczna – planowana lub nieplanowana przerwa w dostępności usługi.

Wsparcie techniczne – działania usługodawcy mające na celu usunięcie awarii lub problemów zgłaszanych przez użytkownika.

Czas reakcji – czas od prawidłowego zgłoszenia Incydentu do potwierdzenia jego przyjęcia.

Czas przywrócenia (RTO) – maksymalny czas przywrócenia działania usługi.

Incydent/Awaria – zdarzenie powodujące lub mogące powodować zakłócenie działania usługi.

3. Dostępność Usługi

Usługodawca dokłada należytej staranności, aby zapewnić dostępność usługi na poziomie nie niższym niż 99,5% w skali miesiąca.

Do czasu dostępności nie wlicza się:

- planowanych przerw technicznych,
- przerw wynikających z działania siły wyższej,
- awarii infrastruktury po stronie klienta
- awarii infrastruktury niezależnej od usługodawcy (np. operatorów telekomunikacyjnych),
- działań wynikających z naruszeń bezpieczeństwa.

Pomiar dostępności prowadzony jest na podstawie:

- monitoringu infrastruktury,
- rejestrów systemowych,
- logów dostępności.

4. Przerwy techniczne

Usługodawca ma prawo do planowanych przerw technicznych w celu:

- konserwacji,
- aktualizacji,
- poprawy bezpieczeństwa,
- rozwoju funkcjonalnego.

Planowane przerwy techniczne:

- są komunikowane z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin,

- realizowane w miarę możliwości poza godzinami serwisowymi,
- nie przekraczają łącznie 10 godzin w skali miesiąca.

Przerwy techniczne nie stanowią naruszenia SLA.

W sytuacjach wymagających natychmiastowej interwencji przerwa może nastąpić bez wcześniejszego powiadomienia.

5. Klasyfikacja incydentów

Incydent krytyczny (P1)

- całkowity brak dostępu do Systemu SaaS,
- brak możliwości logowania,
- utrata danych lub naruszenie ich integralności,
- niedostępność kluczowych funkcjonalności.

Incydent istotny (P2)

- znaczne ograniczenie funkcjonalności,
- brak dostępu do istotnych modułów,
- błędy wpływające na realizację procesów biznesowych.

Incydent standardowy (P3)

- błędy funkcjonalne niewpływające na ciągłość pracy,
- problemy wizualne lub ergonomiczne.

Zgłoszenia informacyjne (P4)

- pytania,
- sugestie,
- konsultacje,
- zmiany konfiguracyjne.

6. Czasy reakcji i usunięcia incydentów

Klasa incydentu	Czas reakcji	Czas przywrócenia
P1 – krytyczny	do 1 godziny	do 8 godzin
P2 – istotny	do 4 godzin	do 24 godzin
P3 – standardowy	do 1 dnia roboczego	do 5 dni roboczych
P4 – informacyjny	do 2 dni roboczych	do 10 dni roboczych

Czasy liczone są w godzinach serwisowych, chyba, że umowa stanowi inaczej.

7. Zgłaszanie incydentów i wsparcie techniczne

Usługodawca zapewnia wsparcie techniczne w zakresie funkcjonowania usługi SaaS.

Wsparcie realizowane jest w dni robocze, w godzinach serwisowych

Zgłoszenia incydentów przyjmowane są:

- drogą elektroniczną na adres e-mail dedykowany do wsparcia,
- poprzez dedykowany system zgłoszeń

Klient zobowiązany jest do:

- niezwłocznego zgłaszania incydentów,
- przekazania opisu problemu,
- wskazania Systemu SaaS,
- podania danych kontaktowych
- współpracy w procesie diagnostyki.

Wsparcie nie obejmuje:

- konfiguracji po stronie użytkownika,
- problemów wynikających z niewłaściwego korzystania z usługi,
- działań wykraczających poza funkcjonalność usługi.

8. Bezpieczeństwo i ciągłość działania

Usługodawca stosuje środki bezpieczeństwa zgodne z ISO 27001 takie jak:

- system kopii zapasowych,
- procedury odtwarzania danych,
- procedury reagowania na incydenty.

Realizacja kopii zapasowych oraz przywracanie danych odbywa się zgodnie z Polityką Backupów i BCP.

W przypadku poważnych incydentów bezpieczeństwa stosowane są procedury SZBI oraz RODO.

9. Ochrona danych osobowych (RODO)

Usługodawca działa jako podmiot przetwarzający dane (procesor).

W przypadku naruszenia ochrony danych:

- zgłoszenie następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 24 godzin od wykrycia,
- usługodawca współpracuje z administratorem danych.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa umowa powierzenia danych.

10. Odpowiedzialność i ograniczenia

Odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest limitem do wysokości opłaconego Abonamentu za dany okres rozliczeniowy.

SLA nie stanowi gwarancji w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści użytkownika.

SLA nie stanowi gwarancji nieprzerwanego działania usług.

SLA nie obejmuje:

- problemów wynikających z działań klienta/subskrybenta,
- nieautoryzowanych modyfikacji,
- naruszeń zasad bezpieczeństwa przez użytkowników,
- integracji z systemami zewnętrznymi poza kontrolą usługodawcy,
- odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest zgodnie z regulaminem SaaS.

11. Zmiany SLA i wersjonowanie

SLA posiada oznaczenie wersji oraz datę obowiązywania.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany SLA.

Zmiany publikowane są na stronie internetowej pod adresem <https://grupa-elka.pl/pliki-do-pobrania-elka/> i wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Usługodawcę.

12. Postanowienia końcowe

SLA obowiązuje przez cały okres trwania umowy.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany SLA z przyczyn technicznych, prawnych lub organizacyjnych.

Aktualna wersja SLA publikowana jest w serwisach Usługodawcy.

SLA wchodzi w życie z dniem publikacji.

Data publikacji: 01.04.2026
Zatwierdził: Radosław Miczyński