Załącznik SLA — poziom usług i wsparcia ZAJMIJ.TO

Wersja zalacznik-sla-1.0 · obowiązuje od 03.11.2026

Załącznik SLA do Umowy subskrypcji usługi ZAJMIJ.TO - poziom usług i wsparcia

Wersja `zalacznik-sla-1.0`. Usługę świadczy ZAJMIJTO (ZAJMIJ.TO).

§ 1. Definicje

Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane w Umowie i Regulaminie. Dodatkowo:

Pojęcie	Znaczenie
Okres pomiaru	Miesiąc kalendarzowy, w strefie czasowej `Europe/Warsaw`.
Niedostępność	Okres, w którym Panel albo Portal Konta Zamawiającego nie odpowiada albo nie pozwala wykonać podstawowych czynności - zalogowania, przeglądania obiektów, złożenia rezerwacji, rozpoczęcia płatności - z przyczyn leżących po stronie infrastruktury lub oprogramowania ZAJMIJ.TO (definicja z Umowy § 1).
Prace planowane	Prace serwisowe zapowiedziane zgodnie z § 4 ust. 2.
Prace pilne	Prace niezbędne dla bezpieczeństwa Usługi (np. łatka krytycznej podatności), prowadzone bez zapowiedzi albo z krótszą zapowiedzią (§ 4 ust. 4).
Zgłoszenie	Sprawa złożona przez Zamawiającego w helpdesku („Pomoc ZAJMIJ.TO” w Panelu) albo kanałem zapasowym z § 5. Ma numer `ZT-RRRR-NNNN`.
Pierwsza odpowiedź	Pierwsza wiadomość pracownika ZAJMIJ.TO w Zgłoszeniu widoczna dla Zamawiającego. Notatka wewnętrzna ZAJMIJ.TO nie jest odpowiedzią. Automatyczne potwierdzenie przyjęcia też nie jest odpowiedzią.
Incydent	Zdarzenie, które ma lub może mieć wpływ na poufność, integralność lub dostępność danych albo Usługi Zamawiającego (procedura incydentów §1).
RPO / RTO	Maksymalna utrata danych w razie awarii (RPO) i czas odtworzenia Konta Zamawiającego z kopii zapasowej (RTO).

§ 2. Cel dostępności

1. ZAJMIJ.TO dąży do dostępności Usługi na poziomie **99,5%** w każdym Okresie pomiaru, liczonej osobno dla Konta Zamawiającego. Jest to cel starannego działania, a nie gwarancja rezultatu; skutki jego nieosiągnięcia określa wyłącznie § 10.

2. Dostępność oblicza się według wzoru:

   ```
   Dostępność = (Czas okresu − Czas wyłączony − Niedostępność) / (Czas okresu − Czas wyłączony) × 100%
   ```

   gdzie „Czas wyłączony” obejmuje Prace planowane i zdarzenia z § 9.

3. Dla orientacji - cel 99,5% dopuszcza w miesiącu:

Długość miesiąca	Czas okresu	Dopuszczalna Niedostępność przy 99,5%
28 dni	40 320 min	201 min (3 h 21 min)
30 dni	43 200 min	216 min (3 h 36 min)
31 dni	44 640 min	223 min (3 h 43 min)

4. Cel dostępności dotyczy Konta Zamawiającego w Opłaconym okresie Abonamentu i w dniach pełnego dostępu po jego końcu (Umowa § 7 ust. 6). Nie dotyczy Okresu testowego, Trybu tylko do odczytu, zawieszenia, Archiwum ani przerwy serwisowej jednego Konta Zamawiającego ustawionej na wniosek Zamawiającego (np. odtworzenie danych do punktu w czasie).

§ 3. Pomiar dostępności

1. Dostępność mierzy zewnętrzna sonda monitoringu, uruchomiona poza serwerem Usługi, która co **1 minutę** wysyła zapytania do:
    - punktu kontroli stanu aplikacji (`/up`) - działanie aplikacji i bazy danych platformy;
    - strony głównej Portalu Konta Zamawiającego na jego domenie głównej (subdomena `{nazwa}.zajmij.to`).
2. Minuta jest liczona jako Niedostępność, jeżeli **dwa kolejne** zapytania (z odstępem 1 minuty) zakończyły się błędem: brakiem odpowiedzi w 30 sekund, kodem HTTP 5xx albo błędem certyfikatu TLS. Odpowiedź 503 w czasie Prac planowanych i przerwy serwisowej Konta Zamawiającego (`TENANT_MAINTENANCE`, nagłówek `Retry-After`) jest Czasem wyłączonym, a nie Niedostępnością.
3. Niedostępność zgłoszona przez Zamawiającego, której sonda nie wykryła (np. błąd jednej funkcji przy działającej stronie), jest liczona od chwili zgłoszenia w helpdesku z priorytetem „pilny” do chwili przywrócenia działania potwierdzonego przez ZAJMIJ.TO w Zgłoszeniu.
4. Odpowiedzi 423 (Tryb tylko do odczytu, zawieszenie) oraz 404 dla adresu, który nie należy do Zamawiającego, nie są Niedostępnością.
5. ZAJMIJ.TO przechowuje wyniki pomiaru przez co najmniej 13 miesięcy i na żądanie Zamawiającego przekazuje zestawienie dostępności za wskazany Okres pomiaru w ciągu 10 Dni roboczych.

§ 4. Prace serwisowe i okna serwisowe

1. **Okno serwisowe** (preferowane): Dni robocze **22:00-06:00** oraz soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy - cała doba. Poza oknem ZAJMIJ.TO prowadzi Prace planowane tylko wyjątkowo, z uzasadnieniem w zapowiedzi.
2. Prace planowane, które mogą powodować Niedostępność, ZAJMIJ.TO zapowiada w Panelu (baner) i e-mailem do Administratora Konta Zamawiającego co najmniej **48 godzin** wcześniej (Umowa § 8 ust. 4), z podaniem czasu rozpoczęcia, przewidywanego czasu trwania i zakresu.
3. Łączny czas Prac planowanych zaliczany do Czasu wyłączonego wynosi najwyżej **8 godzin** w Okresie pomiaru. Nadwyżkę liczy się jako Niedostępność.
4. Prace pilne mogą być prowadzone bez zapowiedzi. ZAJMIJ.TO informuje o nich niezwłocznie, nie później niż w chwili rozpoczęcia. Czas Prac pilnych **jest liczony jako Niedostępność**, chyba że wynikają z podatności ujawnionej publicznie przez dostawcę oprogramowania lub infrastruktury i prowadzone są w ciągu 72 godzin od jej ujawnienia.
5. Aktualizacje aplikacji (wydania) są wdrażane bez przerwy w działaniu, z wyjątkiem wydań wymagających migracji bazy danych zapowiedzianych zgodnie z ust. 2.
6. Przerwa serwisowa jednego Konta Zamawiającego (Prace serwisowe z zakresem tego konta albo blokada techniczna `maintenance_until`, najwyżej 168 h) na wniosek Zamawiającego, np. przy odtworzeniu danych, nie jest Pracą planowaną ani Niedostępnością. W czasie Prac planowanych i takiej przerwy Panel pozostaje dostępny dla Administratora Konta Zamawiającego.

§ 5. Kanały i godziny wsparcia

1. Kanały zgłoszeń:

Kanał	Kto zgłasza	Dostępność kanału	Uwagi
Helpdesk w Panelu - „Pomoc ZAJMIJ.TO” (`/panel/support-ticket`)	użytkownicy Panelu z rolą administratora i kierownika (supervisor)	całą dobę	kanał podstawowy; numer sprawy, wątek, pliki do 10 MB; działa także w Trybie tylko do odczytu i w czasie zawieszenia Konta Zamawiającego

Kanał	Kto zgłasza	Dostępność kanału	Uwagi
E-mail pomoc@zajmij.to	administratorzy Konta Zamawiającego i osoby kontaktowe wskazane w Panelu	całą dobę	kanał zapasowy, gdy Panel jest niedostępny; ZAJMIJ.TO zakłada Zgłoszenie w helpdesku i podaje jego numer
Adres naruszeń ochrony danych bezpieczenstwo@zajmij.to	Zamawiający, jego IOD	całą dobę	sprawy z DPA § 11 (naruszenia); nie zastępuje Zgłoszenia

2. **Godziny wsparcia:** Dni robocze **8:00-16:00** (strefa `Europe/Warsaw`). Poza godzinami wsparcia ZAJMIJ.TO podejmuje działania wyłącznie w sprawie Zgłoszeń o priorytecie „pilny” i Incydentów wykrytych przez monitoring, w miarę możliwości (best effort), bez gwarantowanego czasu reakcji; terminy z § 6 - także 4 godziny dla priorytetu „pilny” - biegną wyłącznie w godzinach wsparcia. Zgłaszanie naruszeń ochrony danych (§ 7 ust. 4) nie zależy od godzin wsparcia.
3. Wsparcie udzielane jest w języku polskim.
4. ZAJMIJ.TO nie udziela wsparcia bezpośrednio mieszkańcom; pytania mieszkańców obsługuje Zamawiający (Umowa § 9 ust. 2).
5. Zakres wsparcia i jego wyłączenia określa Umowa § 9 ust. 3.

§ 6. Priorytety i czasy pierwszej odpowiedzi

1. Zamawiający wybiera priorytet przy składaniu Zgłoszenia według tabeli:

Priorytet (`priority`)	Kiedy	Czas Pierwszej odpowiedzi	Cel dalszej obsługi
Pilny (`urgent`)	Portal lub Panel niedostępny dla Zamawiającego; płatności online nie działają u Zamawiającego; podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa lub ochrony danych	**4 godziny wsparcia**	prace prowadzone bez przerw do przywrócenia działania albo obejścia; informacja o postępie co 2 h (7:00-20:00)
Wysoki (`high`)	kluczowa funkcja (rezerwacje, kalendarz, zwroty, powiadomienia) nie działa poprawnie i nie ma obejścia	**8 godzin wsparcia**	obejście albo poprawka w najbliższym możliwym wydaniu; informacja o postępie co Dzień roboczy
Normalny (`normal`, domyślny)	błąd z obejściem, pytanie o działanie, sprawa abonamentu lub faktury	**2 Dni robocze**	odpowiedź merytoryczna albo termin poprawki
Niski (`low`)	sugestia, prośba o zmianę, drobny błąd wyglądu	**5 Dni roboczych**	ocena i informacja, czy zmiana trafi do planu rozwoju

2. Czas Pierwszej odpowiedzi liczy się od utworzenia Zgłoszenia wyłącznie w **godzinach wsparcia**: Dni robocze (poniedziałek-piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) 8:00-16:00 czasu polskiego; Dzień roboczy to 8 godzin wsparcia (np. Zgłoszenie pilne z piątku 15:00 ma termin w poniedziałek 11:00). Pierwszą odpowiedzią jest wyłącznie odpowiedź widoczna dla Zamawiającego (§ 1).
3. Czas Pierwszej odpowiedzi nie jest czasem rozwiązania sprawy. Cele dalszej obsługi z kolumny czwartej nie są terminami gwarantowanymi.
4. Jeżeli priorytet wybrany przez Zamawiającego oczywiście nie odpowiada tabeli, ZAJMIJ.TO informuje o tym w Pierwszej odpowiedzi; dalsza obsługa przebiega według właściwego priorytetu. Spór co do priorytetu nie wstrzymuje obsługi.
5. **Zamykanie spraw.** Po rozwiązaniu sprawy ZAJMIJ.TO oznacza Zgłoszenie jako rozwiązane i informuje o tym e-mailem autora Zgłoszenia i administratorów Konta Zamawiającego, z datą automatycznego zamknięcia. Jeżeli Zamawiający nie odpowie w ciągu **7 dni**, Zgłoszenie zostaje automatycznie zamknięte, bez kolejnej wiadomości e-mail. Zamawiający może ponownie otworzyć rozwiązane lub zamknięte Zgłoszenie w ciągu **14 dni**; później składa nowe Zgłoszenie. Zamknięcie Zgłoszenia nie jest rozpatrzeniem reklamacji - reklamację składa się i rozpatruje na zasadach Regulaminu § 14.

6. ZAJMIJ.TO na żądanie Zamawiającego przekazuje zestawienie dotrzymania czasów Pierwszej odpowiedzi dla Zgłoszeń Zamawiającego za wskazany okres.

§ 7. Komunikacja o Incydentach i Niedostępności

1. O Niedostępności trwającej dłużej niż **30 minut** ZAJMIJ.TO informuje e-mailem Administratora Konta Zamawiającego oraz na stronie statusu https://status.zajmij.to, z podaniem: czasu wystąpienia, objawów, zakresu (jeden Zamawiający czy wszyscy), przewidywanego czasu przywrócenia.
2. Przy Niedostępności i Incydentach o priorytecie „pilny" ZAJMIJ.TO przekazuje informację o postępie co najmniej co **2 godziny** w godzinach 7:00-20:00 oraz przy każdej istotnej zmianie sytuacji, do czasu przywrócenia działania.
3. Po przywróceniu działania ZAJMIJ.TO wysyła informację o zakończeniu, a na żądanie Zamawiającego - w ciągu **10 Dni roboczych** od żądania - opis przyczyny, przebiegu i działań zapobiegawczych (Umowa § 8 ust. 5).
4. Naruszenie ochrony danych osobowych ZAJMIJ.TO zgłasza Zamawiającemu **w ciągu 24 godzin od jego stwierdzenia**, na adresy wskazane przez Zamawiającego, w tym do jego inspektora ochrony danych, na zasadach DPA § 11 i procedury incydentów. Ten tryb ma pierwszeństwo przed ust. 1-3.
5. Awaria wspólnej infrastruktury może dotyczyć wszystkich Zamawiających jednocześnie (Umowa § 8 ust. 2); komunikat jest wtedy wysyłany do wszystkich Zamawiających.

§ 8. Kopie zapasowe, RPO i RTO

1. ZAJMIJ.TO wykonuje kopie zapasowe danych Zamawiającego zgodnie z polityką kopii zapasowych:

Element	Stan docelowy
Kopia bazy danych i plików Zamawiającego	codziennie w nocy, osobne, szyfrowane repozytorium dla każdego Zamawiającego, poza serwerem aplikacji
Statusy objęte kopią	`trial`, `active`, `past_due`, `read_only` oraz **`suspended`**
Dziennik binarny bazy (odtworzenie do punktu w czasie)	wysyłany co godzinę do magazynu kopii - po zawiadomieniu Zamawiającego o uruchomieniu (Umowa § 8 ust. 3); do tego czasu nie działa
Test odtworzenia	automatycznie co tydzień (niedziela 05:00) dla każdego Zamawiającego lub próbki, z porównaniem liczby wpisów; dwa razy w roku ćwiczenie ręczne - test techniczny odtworzenia z pomiarem czasu
Retencja	14 kopii dziennych, 8 tygodniowych i 2 miesięczne, żadna starsza niż 56 dni; każda kopia usuwana z repozytorium najpóźniej **90 dni** od wykonania, jej zaszyfrowane dane z magazynu kopii - najpóźniej 31 dni później

2. Cele odtworzenia (nie są gwarancją rezultatu - Umowa § 8 ust. 3):

Parametr	Cel	Uwagi
RPO	do **24 godzin**; do **1 godziny** od dnia wskazanego w zawiadomieniu ZAJMIJ.TO (Umowa § 8 ust. 3)	24 h wynika z kopii dobowej. 1 h wymaga godzinnej wysyłki dziennika binarnego i przećwiczonego odtworzenia do punktu w czasie; ZAJMIJ.TO zawiadamia Zamawiającego o ich uruchomieniu
RTO - jedno Konto Zamawiającego	**do 4 godzin** od decyzji o odtworzeniu	szacunek: kilkadziesiąt minut na Zamawiającego; czas jest mierzony w ćwiczeniu odtworzenia dwa razy w roku
RTO - awaria całego serwera	**do 24 godzin** przy nie więcej niż 30 Kontach Zamawiających; kolejność odtwarzania: baza platformy, potem Konta Zamawiających z największą liczbą rezerwacji na najbliższe 48 h, potem pozostałe	wymaga kopii bazy platformy; czas jest mierzony w ćwiczeniu odtworzenia dwa razy w roku

3. Odtworzenie danych na wniosek Zamawiającego (np. po usunięciu danych przez jego pracownika) Zamawiający zleca w formie dokumentowej ze wskazaniem punktu w czasie i potwierdza, że cofa ono **wszystkie** zmiany po tym punkcie. Inni Zamawiający działają w tym czasie bez przerwy.
4. Niezależnie od kopii Zamawiający może w każdej chwili pobrać pełny eksport danych (Umowa § 11 ust. 2).

§ 9. Wyłączenia

Do Niedostępności nie wlicza się okresów wynikających z:

1. Prac planowanych w limicie z § 4 ust. 3 oraz przerwy serwisowej Zamawiającego ustawionej na jego wniosek (§ 4 ust. 6);
2. siły wyższej (Umowa § 13 ust. 6);
3. działania lub niedostępności systemów, za które ZAJMIJ.TO nie odpowiada: operatora płatności (Przelewy24), banków, sieci internet poza infrastrukturą ZAJMIJ.TO, serwera poczty odbiorcy, Krajowego Systemu e-Faktur, systemów kart (Karta Mieszkańca, Karta Dużej Rodziny) i rejestrów publicznych (GUS, TERYT);
4. działań lub zaniechań Zamawiającego i jego użytkowników, w tym wyłączenia Portalu przez Zamawiającego (wyłączenie strony publicznej w Panelu), zmiany ustawień płatności;
5. zawieszenia Konta Zamawiającego na zasadach § 12 Regulaminu, Trybu tylko do odczytu i Archiwum (§ 2 ust. 4);
6. ograniczenia doraźnego na zasadzie uczciwego korzystania (Regulamin § 9 ust. 5);
7. ataku przeciążeniowego (DDoS) przekraczającego zabezpieczenia stosowane z należytą starannością.

§ 10. Rekompensata za przekroczenie celu dostępności

1. Nieosiągnięcie celu dostępności nie uprawnia Zamawiającego do obniżenia Abonamentu ani do kar umownych. Zamawiający może żądać opisu przyczyn (§ 7 ust. 3) oraz planu działań naprawczych.
2. Jeżeli dostępność w trzech kolejnych Okresach pomiaru była niższa niż **97%**, Zamawiający może zakończyć Abonament ze skutkiem natychmiastowym, a ZAJMIJ.TO zwraca część Abonamentu zapłaconą za okres po tym dniu, proporcjonalnie do liczby dni (Umowa § 5 ust. 5).

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Załącznik jest Dokumentem usługi akceptowanym razem z Umową (Umowa § 19). W razie sprzeczności z Regulaminem pierwszeństwo ma ten załącznik; w sprawach naruszeń ochrony danych pierwszeństwo ma DPA.
2. Zmiana wartości w tym załączniku na korzyść Zamawiającego obowiązuje bez akceptacji, po zawiadomieniu e-mailem. Zmiana na niekorzyść Zamawiającego następuje przez nową wersję załącznika na zasadach Umowy § 16.