

Poziom usług (SLA)

Czego możesz się spodziewać po dostępności i jak liczymy przerwy.

Dokument nie ma jeszcze uzupełnionych danych rejestrowych operatora. Do czasu ich uzupełnienia traktuj go jako projekt, nie jako wiążącą umowę.

Kto świadczy usługę

Podmiot | DO UZUPEŁNIENIA

Adres | DO UZUPEŁNIENIA

NIP | DO UZUPEŁNIENIA

REGON | DO UZUPEŁNIENIA

Rejestr | DO UZUPEŁNIENIA

Serwis | elogowanie.pl

Kontakt | kontakt@elogowanie.pl

Wersja dokumentu z dnia 2026-09-08.

Uczciwie na wstępie

We wczesnym dostępie nie zawieramy umowy SLA i nie wypłacamy rekompensat, bo usługa jest bezpłatna. Poniżej opisujemy cel, do którego się zobowiązujemy operacyjnie, i sposób liczenia. Po wprowadzeniu opłat ten dokument staje się częścią umowy.

Dostępność

Usługa | Cel miesięczny | Dopuszczalna przerwa

Logowanie OAuth i OIDC | 99,5% | ok. 3 godz. 40 min

REST API | 99,5% | ok. 3 godz. 40 min

Weryfikacja dokumentu | 99,0% | ok. 7 godz. 20 min

Przekazywanie poczty z aliasów | 99,5% | ok. 3 godz. 40 min

Dostępność liczymy jako udział minut, w których usługa odpowiadała poprawnie, w liczbie minut miesiąca. Podstawą są nasze pomiary i strona status .

Okna serwisowe

- Planowane prace prowadzimy w oknie od 23:00 do 05:00 czasu polskiego.
- O pracach dłuższych niż 15 minut uprzedzamy z 48-godzinnym wyprzedzeniem.
- Zapowiedziane okna serwisowe nie wliczają się do przerw.
- Aktualizacje bezpieczeństwa wdrażamy natychmiast, bez okna, jeżeli zwłoka groziłaby danymi.

Czas reakcji

Klasa | Co to znaczy | Reakcja

Krytyczne | Usługa nie działa dla wszystkich albo dane są zagrożone | 2 godziny, całodobowo

Wysokie | Kluczowa funkcja nie działa, brak obejścia | 8 godzin w dni robocze

Zwykłe | Błąd z obejściem, pytanie o integrację | 2 dni robocze

Reakcja znaczy pierwszą odpowiedź człowieka i przyjęcie sprawy, nie usunięcie awarii. Zgłoszenia przyjmujemy zgodnie z procedurą reklamacyjną .

Kopie zapasowe i odtwarzanie

- Kopię bazy wykonujemy codziennie oraz każdorazowo przed migracją schematu.
- Kopie trzymamy 30 dni.
- Docelowy punkt odtworzenia (RPO): 24 godziny. Docelowy czas odtworzenia (RTO): 8 godzin.
- Materiał weryfikacyjny nie trafia do kopii, bo jest kasowany zaraz po analizie.

Awaryjne i informowanie

- Awaryjne odnotowujemy na stronie status i opisujemy, czego dotyczy.
- Po awarii trwającej ponad godzinę publikujemy krótkie podsumowanie: co się stało, dlaczego i co zmieniamy.
- Naruszenie ochrony danych obsługujemy zgodnie z polityką bezpieczeństwa .

Rekompensaty

Po wprowadzeniu opłat, jeżeli dostępność w miesiącu spadnie poniżej celu, Klient może wystąpić o rabat na kolejny okres: 10% przy wyniku poniżej celu i 25% przy wyniku poniżej 95%. Wniosek składa się w ciągu 30 dni od końca miesiąca. Rabat jest jedynym świadczeniem z tytułu niedotrzymania dostępności.

Wersja z dnia 2026-09-08.

