ZAŁĄCZNIK NR 2

SLA, WSPARCIE TECHNICZNE I OBSŁUGA INCYDENTÓW

do Umowy Ramowej o świadczenie usług hostingowych i usług powiązanych (MSA) z dnia 20.02.2026

Wersja: 1.0
Data obowiązywania: od 20.02.2026
Usługodawca: SEO PARTNER Sp. z o.o. z siedzibą: 81-451 Gdynia, Aleja Zwycięstwa 96/98, IVC, C.518; NIP: 5882415466, REGON: 36356436500000, KRS: 0000598311

§1. Zakres i cel Załącznika

1. Niniejszy Załącznik określa zasady:
    1. dostępności Usług,
    2. świadczenia wsparcia technicznego,
    3. klasyfikacji i obsługi incydentów,
    4. okien serwisowych i prac planowych,
    5. ograniczeń odpowiedzialności operacyjnej.
2. Niniejszy Załącznik stanowi załącznik operacyjny do Załącznika nr 1 (Service Schedule) i określa parametry wsparcia, obsługi incydentów oraz zasady utrzymania Usług.
3. Postanowienia niniejszego Załącznika stosuje się łącznie z MSA, AUP, Cennikiem i dokumentacją techniczną.

§2. Charakter SLA i poziom zobowiązań

1. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej w Zamówieniu, zobowiązania Usługodawcy mają charakter zobowiązań starannego działania.
2. Wskaźniki SLA określone w niniejszym Załączniku mają charakter operacyjny i informacyjny; nie stanowią gwarancji rezultatu ani gwarancji ciągłości nieprzerwanej pracy Usług.
3. Usługodawca nie udziela „kredytów SLA" (credit notes), kar umownych ani automatycznych obniżek wynagrodzenia z tytułu niedostępności, chyba że Zamówienie stanowi wyraźnie inaczej.
4. Niedostępność lub obniżenie jakości świadczenia wynikające z przyczyn wskazanych w §9 niniejszego Załącznika nie stanowią naruszenia SLA.

§3. Kanały i godziny wsparcia

1. Zgłoszenia przyjmowane są przez:
    1. e-mail: biuro@seo-partner.pl ,
    2. telefon awaryjny (dla incydentów P1/P2): +48 511 314 931 oraz +48 574 076 663 – jeżeli przewidziany w Zamówieniu.
2. Standardowe godziny wsparcia: **Dni Robocze, 9:00–17:00 (CET/CEST)**, chyba że Zamówienie przewiduje inny pakiet wsparcia.
3. Poza godzinami standardowymi wsparcie jest świadczone wyłącznie dla incydentów krytycznych (P1), o ile Klient ma aktywny pakiet obejmujący dyżur poza godzinami standardowymi.
4. Usługodawca może odmówić realizacji zgłoszenia kanałem innym niż wskazany powyżej, jeżeli uniemożliwia to prawidłową autoryzację lub rejestrację zgłoszenia.

§4. Wymogi formalne zgłoszenia

1. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
    1. dane pozwalające na identyfikację Klienta i nazwę Usługi (w szczególności nazwę domeny lub adres IP/identyfikator serwera),
    2. opis objawów i moment wystąpienia,
    3. wpływ na działalność (zakres użytkowników/funkcji),
    4. dane kontaktowe osoby upoważnionej do współpracy,
    5. logi, komunikaty błędów lub inne dane diagnostyczne – o ile dostępne.
2. Brak danych niezbędnych do diagnozy uprawnia Usługodawcę do zawieszenia biegu czasów reakcji i realizacji do chwili uzupełnienia zgłoszenia.
3. Usługodawca ma prawo przeklasyfikować priorytet zgłoszenia po wstępnej diagnozie.

§5. Klasyfikacja incydentów i docelowe czasy reakcji

1. Klasy incydentów:
   P1 – Krytyczny: całkowita niedostępność usługi produkcyjnej lub krytyczne naruszenie bezpieczeństwa o szerokim wpływie.
   P2 – Wysoki: istotna degradacja usługi, brak kluczowej funkcji, obejmująca znaczną część użytkowników.
   P3 – Średni: ograniczony problem funkcjonalny, obejmujący część użytkowników lub funkcji, z obejściem.
   P4 – Niski: zgłoszenia informacyjne, drobne usterki, konsultacje, prace planowane/konfiguracyjne.
2. Docelowe czasy pierwszej reakcji (TTR):
    1. P1: do 2 godzin (24/7 tylko przy aktywnym pakiecie dyżurowym; w przeciwnym razie w godzinach wsparcia),
    2. P2: do 8 godzin roboczych,
    3. P3: do 2 Dni Roboczych,
    4. P4: do 5 Dni Roboczych.
3. „Pierwsza reakcja" oznacza potwierdzenie zgłoszenia i podjęcie działań diagnostycznych; nie oznacza usunięcia przyczyny.
4. Terminy usunięcia awarii (TTRs) mają charakter szacunkowy i zależą od: złożoności incydentu, współpracy Klienta, ograniczeń dostawców zewnętrznych oraz ryzyka bezpieczeństwa.

§6. Procedura obsługi incydentów

1. Obsługa incydentu obejmuje:
    1. rejestrację i walidację zgłoszenia,
    2. klasyfikację priorytetu,
    3. diagnozę i działania doraźne (workaround),
    4. usunięcie przyczyny lub ograniczenie skutków,
    5. zamknięcie zgłoszenia i przekazanie informacji Klientowi.
2. Dla incydentów P1/P2 Usługodawca może wprowadzić tryb zmian awaryjnych bez standardowej procedury change management, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo lub ciągłość działania.
3. Jeżeli usunięcie incydentu wymaga działań po stronie Dostawcy Infrastruktury, Usługodawca prowadzi eskalację „back-to-back"; terminy zależą od odpowiedzi podmiotu trzeciego.
4. Incydent uznaje się za zamknięty także wtedy, gdy:

1. przywrócono usługę przez obejście,
2. Klient nie odpowiada przez 5 Dni Roboczych na prośbę o dane niezbędne do dalszych działań,
3. przyczyna leży wyłącznie po stronie Klienta lub podmiotu trzeciego, na którego Usługodawca nie ma wpływu.

§7. Utrzymanie i planowe okna serwisowe

1. Usługodawca ma prawo do prowadzenia planowych prac utrzymaniowych, aktualizacji bezpieczeństwa, modernizacji i migracji technicznych.
2. Planowe okna serwisowe mogą wiązać się z czasową niedostępnością lub ograniczeniem funkcjonalności Usług.
3. W miarę możliwości Usługodawca publikuje informację o planowanych pracach z odpowiednim wyprzedzeniem przez, e-mail lub kanał statusowy.
4. Prace awaryjne i bezpieczeństwa krytycznego mogą być prowadzone bez uprzedniego powiadomienia.

§8. Zakres wsparcia i prace dodatkowe

1. Wsparcie standardowe obejmuje wyłącznie warstwę infrastrukturalną i administracyjną Usługi określoną w MSA i Załączniku nr 1.
2. Wsparcie standardowe nie obejmuje, chyba że Zamówienie stanowi inaczej:
    1. tworzenia i modyfikacji kodu aplikacyjnego,
    2. usuwania błędów logicznych aplikacji Klienta,
    3. prac UX/UI/SEO marketingowych,
    4. wsparcia komponentów nieuzgodnionych z Usługodawcą,
    5. odzyskiwania danych poza przewidzianą retencją.
3. Prace wykraczające poza wsparcie standardowe są odpłatne zgodnie z Cennikiem/Załącznikiem nr 7 i wymagają akceptacji Klienta (co najmniej w formie dokumentowej).

§9. Wyłączenia SLA i wsparcia

1. Do kalkulacji SLA i oceny należytego świadczenia nie wlicza się okresów i zdarzeń wynikających z:
    1. planowych okien serwisowych,
    2. działań/awarii Dostawców Infrastruktury, operatorów łącz, DNS, energii, usług zewnętrznych,
    3. siły wyższej i zdarzeń nadzwyczajnych,
    4. działań lub zaniechań Klienta, jego personelu, pełnomocników lub podmiotów przez niego upoważnionych,
    5. błędnej konfiguracji po stronie Klienta,
    6. naruszeń bezpieczeństwa wynikających z nieaktualnego oprogramowania Klienta lub przejęcia danych dostępowych Klienta,
    7. blokad i ograniczeń wynikających z przeciwdziałania nadużyciom (abuse/spam/phishing/malware),
    8. testów, benchmarków i działań obciążeniowych uruchamianych przez Klienta bez uzgodnienia.
2. Usługodawca nie odpowiada za niedostarczenie poczty elektronicznej wynikające z polityk antyspamowych podmiotów trzecich, reputacji domen/IP, limitów odbiorców lub czynników niezależnych od Usługodawcy.

§10. Obowiązki współpracy po stronie Klienta

1. Klient zobowiązuje się do aktywnej współpracy przy diagnozie i usuwaniu incydentów, w szczególności do:
    1. zapewnienia kontaktu technicznego,
    2. udostępnienia niezbędnych logów i informacji,
    3. wykonania zaleceń bezpieczeństwa przekazanych przez Usługodawcę,
    4. niezwłocznego wdrażania aktualizacji po stronie aplikacji Klienta, jeżeli są wymagane dla bezpieczeństwa lub kompatybilności.
2. Niewykonanie obowiązków współpracy może skutkować:
    1. wydłużeniem czasu realizacji zgłoszenia,
    2. wstrzymaniem prac do czasu usunięcia przeszkód,
    3. uznaniem, że przyczyna incydentu leży po stronie Klienta.

§11. Raportowanie i statusy

1. Usługodawca może prowadzić publiczną lub prywatną stronę statusową usług i incydentów.
2. Informacje statusowe mają charakter techniczny i operacyjny; nie stanowią uznania odpowiedzialności.
3. Na wniosek Klienta Usługodawca może przekazać raport incydentu dla zdarzeń P1/P2, obejmujący co najmniej opis zdarzenia, podjęte działania i rekomendacje zapobiegawcze.

§12. Relacja do odpowiedzialności kontraktowej

1. Postanowienia niniejszego Załącznika nie rozszerzają odpowiedzialności Usługodawcy ponad limity określone w MSA.
2. W przypadku sprzeczności z MSA, w zakresie odpowiedzialności i ograniczeń odpowiedzialności pierwszeństwo mają postanowienia MSA, chyba że Zamówienie wyraźnie stanowi inaczej.

§13. Wejście w życie i zmiany Załącznika

1. Załącznik obowiązuje od dnia wskazanego w nagłówku.
2. Usługodawca może aktualizować Załącznik z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych lub bezpieczeństwa; zmiana wymaga co najmniej formy dokumentowej i notyfikacji Klienta.
3. W przypadku usług aktywnie odnawianych, brak wypowiedzenia usługi przed kolejnym okresem abonamentowym oznacza akceptację aktualnej wersji Załącznika, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.