

SLA — Service Level Agreement

Shopvil PackHub — SaaS B2B

Obowiązuje od: 26.09.2026

1. Definicje

- **Usługodawca** – Shopvil sp. z o.o., ul. Semaforowa 67/1, 52-115 Wrocław, NIP: 8993068437, REGON: 545745063, KRS: 0001267119
- **Klient** – przedsiębiorca korzystający z usługi PackHub
- **Aplikacja** – oprogramowanie PackHub instalowane na urządzeniu Klienta
- **Usługa** – dostęp do funkcjonalności PackHub oraz integracji
- **Awaria** – całkowita niedostępność usługi lub jej kluczowych funkcji
- **Incydent** – częściowe zakłócenie działania usługi
- **Czas reakcji** – czas od zgłoszenia do rozpoczęcia działań przez Usługodawcę

2. Zakres SLA

SLA określa zasady dostępności usługi PackHub, czas reakcji na zgłoszenia oraz sposób obsługi incydentów i awarii.

SLA nie stanowi gwarancji dostępności, lecz deklarację należytej staranności zgodnie z praktyką SaaS B2B.

3. Dostępność usługi

Usługodawca dokłada starań, aby zapewnić dostępność usługi na poziomie:

99% w skali miesiąca

Dostępność obejmuje:

- działanie serwerów licencyjnych
- działanie integracji (o ile dostawca integracji działa prawidłowo)

- działanie aktualizacji i synchronizacji

Dostępność nie obejmuje:

- przerw technicznych zapowiedzianych z wyprzedzeniem
- awarii po stronie usług zewnętrznych (np. Apilo, kurierzy, marketplace'y)
- problemów wynikających z konfiguracji sprzętu Klienta
- działania Internetu Klienta
- działania systemu Windows Klienta

4. Czas reakcji na zgłoszenia

Zgłoszenia należy kierować na adres: wsparcie@shopvil.pl

Czasy reakcji liczone są w dni robocze (poniedziałek–piątek, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), w godzinach 8:00–16:00. Zgłoszenie wysłane poza tymi godzinami liczy się od początku kolejnego dnia roboczego.

4.1. Awaria (całkowita niedostępność usługi)

- czas reakcji: do 4 godzin roboczych
- działania naprawcze rozpoczynają się niezwłocznie po analizie

4.2. Incydent (częściowe zakłócenie działania)

- czas reakcji: do 1 dnia roboczego

4.3. Zgłoszenia standardowe (pytania, konfiguracja, pomoc)

- czas reakcji: do 3 dni roboczych

5. Prace serwisowe i aktualizacje

1. Usługodawca może przeprowadzać prace serwisowe w celu poprawy działania usługi.
2. Planowane prace są komunikowane z wyprzedzeniem (min. 24 godziny).
3. W czasie prac serwisowych dostępność usługi może być ograniczona.

6. Zgłaszanie problemów

Zgłoszenie powinno zawierać:

- opis problemu
- zrzut ekranu lub logi (jeśli możliwe)
- wersję aplikacji PackHub
- opis ostatnich wykonanych czynności

Im bardziej szczegółowe zgłoszenie, tym szybsza diagnoza.

7. Ograniczenia odpowiedzialności

Usługodawca nie odpowiada za:

- błędy wynikające z nieprawidłowej konfiguracji integracji po stronie Klienta
- błędy po stronie usług zewnętrznych (Apilo, kurierzy, marketplace'y)
- szkody wynikłe z przerw w dostępie do Internetu Klienta
- szkody wynikłe z działania systemu operacyjnego Klienta
- szkody wynikłe z nieprawidłowego korzystania z aplikacji

Usługodawca odpowiada wyłącznie za działanie własnej infrastruktury i oprogramowania.

8. Backupy i retencja danych

1. Dane techniczne i licencyjne są przechowywane w infrastrukturze GCP.
2. Backupy wykonywane są zgodnie z polityką bezpieczeństwa Usługodawcy.
3. Logi techniczne przechowywane są do 90 dni.
4. Dane księgowe przechowywane są zgodnie z przepisami (5 lat).

9. Zmiany SLA

Usługodawca może aktualizować SLA. Zmiany są komunikowane Klientom z 14-dniowym wyprzedzeniem.

10. Postanowienia końcowe

1. SLA stanowi integralną część Regulaminu świadczenia usług PackHub.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
3. SLA dostępne jest na stronie: <https://www.shopvil.pl/sla>.