

ALDERHALL / WZÓR ROBOCZY

SLA, Firmowy SOR i Standard Gwarancji - wzór załącznika

Wersja: 0.9

Data: 31 lipca 2026 r.

Status: do testu operacyjnego i przeglądu prawnego

Dokument wymaga uzupełnienia pól i końcowego przeglądu przed użyciem produkcyjnym.

Dokument określa czas reakcji, sposób kwalifikacji pilnych spraw, kredyty serwisowe i gwarancje procesu. Nie jest obietnicą wyniku decyzji urzędu, sądu, kontrahenta ani zewnętrznego systemu.

1. Godziny i kanały

1. **Godziny Serwisowe:** poniedziałek-piątek, 8:00-18:00 czasu polskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Zwykłe zgłoszenia: Panel lub [**sprawy@alderhall.pl**].
3. P1/P2: formularz awaryjny oraz telefon [**numer**]. Sam e-mail bez telefonu może nie uruchomić priorytetu P1.
4. Poza Godzinami Serwisowymi pomoc odbywa się w trybie best effort albo na podstawie odrębnej umowy dyżuru. Czas SLA zaczyna biec na początku najbliższych Godzin Serwisowych, chyba że ALDERHALL wyraźnie potwierdził interwencję wcześniej.
5. Automatyczne potwierdzenie przyjęcia nie jest reakcją merytoryczną. SLA mierzy pierwszą odpowiedź człowieka zawierającą kwalifikację albo prośbę o niezbędne dane.

2. Priorytety

P1 - Krytyczna

Sprawa powoduje lub bezpośrednio grozi zatrzymaniem podstawowego kanału sprzedaży/komunikacji, utratą danych lub dostępu, nieodwracalnym terminem w tym samym dniu albo istotną natychmiastową szkodą.

Przykłady:

- firmowa poczta lub formularz sprzedażowy nie działa dla wszystkich użytkowników;
- utrata kontroli nad domeną, kontem administratora lub kluczowym profilem;
- podejrzenie przejęcia konta albo wycieku danych;

- termin urzędowy lub kontraktowy upływa w ciągu kilku godzin i istnieje bezpieczna czynność zabezpieczająca;
- publikacja lub komunikat powodujący szybko rosnącą szkodę reputacyjną.

P2 - Pilna

Sprawa ma termin do końca następnego dnia roboczego albo istotnie blokuje jedną funkcję, ale istnieje obejście i nie grozi natychmiastową nieodwracalną szkodą.

P3 - Standardowa

Zwykłe pismo, oferta, reklamacja, formalność, konfiguracja lub decyzja z terminem pozwalającym na normalne zaplanowanie pracy.

P4 - Planowana

Usprawnienie, materiał, projekt lub zadanie bez bliskiego terminu i bez bieżącej szkody.

3. Kto nadaje priorytet

1. Klient proponuje priorytet i podaje fakt uzasadniający.
2. ALDERHALL potwierdza albo koryguje priorytet po triage'u.
3. Samo określenie „pilne” nie tworzy P1. Liczą się skutek, termin i możliwość ograniczenia szkody.
4. Jeżeli po kwalifikacji okaże się, że Klient celowo podał nieprawdziwy skutek lub termin, ALDERHALL może rozliczyć dodatkową przepustowość albo ograniczyć dostęp do kanału P1 po uprzednim ostrzeżeniu.

4. Czasy reakcji w Godzinach Serwisowych

Pakiet	P1	P2	P3	P4
Bez abonamentu / Pierwsza Sprawa	best effort, cel 4 h	do 1 dnia roboczego	do 2 dni roboczych	do 3 dni roboczych
Dostęp	do 120 min	do 4 h	do następnego dnia roboczego	do 2 dni roboczych
Opieka	do 60 min	do 2 h	do 1 dnia roboczego	do 2 dni roboczych
Biuro	do 30 min	do 2 h	do 8 h roboczych	do 1 dnia roboczego
Partner operacyjny	do 30 min	do 60 min	do 4 h roboczych	do 1 dnia roboczego
Fractional COO	według Karty Pakietu	według Karty Pakietu	według Karty Pakietu	według Karty Pakietu

5. Co zawiera reakcja

Pierwsza reakcja merytoryczna zawiera możliwie:

1. potwierdzenie zrozumienia skutku i terminu;
2. priorytet;
3. listę krytycznych braków;
4. pierwszą bezpieczną czynność;
5. informację, czy potrzebny jest specjalista;
6. czas przedstawienia zakresu i wyceny;
7. nazwisko osoby prowadzącej.

SLA reakcji nie oznacza terminu pełnego wykonania. Termin wykonania powstaje po otrzymaniu materiałów i zaakceptowaniu Zlecenia.

6. Zatrzymanie zegara SLA

Czas nie biegnie, gdy:

- ALDERHALL czeka na materiał, dostęp, decyzję albo upoważnienie Klienta;
- Klient podał niewłaściwy kanał lub brak telefonu uniemożliwia potwierdzenie P1;
- występuje awaria zewnętrznego dostawcy, a ALDERHALL wykonał możliwe czynności obejścia i informacyjne;
- czynność wymaga udziału organu, banku, rejestratora, prawnika lub innego podmiotu trzeciego;
- działanie byłoby nielegalne, nieodwracalne albo niebezpieczne bez dodatkowej zgody;
- występuje siła wyższa.

Zatrzymanie zegara nie zwalnia ALDERHALL z informowania Klienta o statusie i następnym kroku.

7. Firmowy SOR dla firmy bez umowy

7.1. Zasada marki

Pierwsza krytyczna sytuacja nie może skończyć się odpowiedzią: „najpierw podpisz długą umowę”. ALDERHALL przeznacza jeden raz dla danego NIP do 30 minut na bezpłatne zabezpieczenie sprawy.

7.2. Zakres bezpłatny

- triage i potwierdzenie rzeczywistego terminu;
- zabezpieczenie kopii, dowodów, wiadomości lub listy dostępów;
- wskazanie czynności, których należy teraz nie wykonywać;

- krótki plan najbliższych godzin;
- bezpieczna odpowiedź podtrzymująca, jeżeli nie wymaga regulowanej porady;
- wskazanie potrzebnego specjalisty;
- wycena dalszej pracy.

7.3. Minimalna zgoda

Przed użyciem danych lub wykonaniem czynności Klient potwierdza e-mailem/SMS-em:

„Zlecam ARSIMO sp. z o.o./ALDERHALL interwencję w sprawie [opis] w zakresie [czynności], z limitem kosztu [kwota/bezpłatne 30 minut]. Potwierdzam prawo do przekazanych danych i upoważniam do ich użycia wyłącznie dla tej interwencji. Działania zewnętrzne wymagają mojej odrębnej akceptacji, o ile nie wskazano ich wyraźnie powyżej.”

7.4. Niedozwolone bez pełnej autoryzacji

- wysłanie wiążącego oświadczenia w imieniu firmy;
- podpisanie dokumentu albo zawarcie umowy;
- płatność lub zakup;
- usunięcie danych, konta, domeny albo konfiguracji bez kopii i zgody;
- przekazanie danych kolejnej osobie;
- reprezentacja przed sądem, organem lub w czynności zastrzeżonej;
- przyznanie odpowiedzialności, długu albo naruszenia.

7.5. Kontynuacja

Po 30 minutach Klient otrzymuje jedną z trzech informacji:

1. „Zabezpieczone - dalsza praca nie jest teraz potrzebna”.
2. „Możemy kontynuować - zakres, cena/punkty i termin są następujące”.
3. „Potrzebny jest specjalista - przekazujemy uporządkowaną teczkę i koordynujemy po akceptacji kosztu”.

8. Dyżur poza godzinami

1. Na starcie nie publikujemy obietnicy 24/7.
2. Interwencja poza godzinami wymaga potwierdzenia dostępności i może podlegać opłacie minimalnej **[590 zł netto]** albo mnożnikowi **[1,5]** punktu/ceny.
3. Dla wybranych klientów można zawrzeć osobny dyżur z numerem, harmonogramem, osobą zastępczą i miesięczną opłatą gotowości.

9. Standard informowania o statusie

P1

- aktualizacja co 60 minut w czasie aktywnej interwencji, chyba że Klient zaakceptuje inny rytm;
- każda aktualizacja: stan, wykonane, ryzyko, następny krok, potrzebna decyzja.

P2

- aktualizacja po istotnej zmianie i co najmniej raz w dniu roboczym.

P3/P4

- aktualizacja przy zmianie statusu, ryzyku terminu albo potrzebie decyzji.

10. Kredyty za naruszenie SLA

1. Kredyt stosuje się do potwierdzonego naruszenia czasu pierwszej reakcji w aktywnym abonamencie.
2. Kredyt jest przyznawany na kolejną fakturę lub w postaci przywrócenia punktów:

Naruszenie	Kredyt
P1	10% miesięcznej opłaty pakietu
P2	5% miesięcznej opłaty pakietu
P3/P4	3% miesięcznej opłaty pakietu

3. Łączny kredyt w jednym miesiącu nie przekracza 30% miesięcznej opłaty.
4. Kredyt nie ogranicza praw Klienta w zakresie szkody wyrządzonej umyślnie i nie zastępuje odpowiedzialności, której nie można wyłączyć.
5. Kredyt nie przysługuje, gdy zegar był prawidłowo zatrzymany, zgłoszenie trafiło niewłaściwym kanałem, Klient nie podał skutku/terminu albo zdarzenie nastąpiło poza Godzinami Serwisowymi bez dyżuru.
6. Wniosek o kredyt można złożyć w ciągu 14 dni od naruszenia. ALDERHALL rozpatruje go w 7 dni roboczych.

11. Gwarancja kosztu

1. ALDERHALL nie uruchamia odpłatnego zakresu, dodatkowych punktów ani kosztu zewnętrznego bez akceptacji Klienta.
2. Jeżeli zakres rośnie, praca zostaje zatrzymana w bezpiecznym miejscu.

3. Koszt poniesiony bez wymaganej akceptacji obciąża ALDERHALL, chyba że był niezbędny do odwrócenia bezpośredniego zagrożenia i Klient wcześniej ustalił limit awaryjny.

12. Gwarancja zgodności z briefem

1. Klient wskazuje konkretny brak względem zaakceptowanego Rezultatu.
2. ALDERHALL wykonuje jedną poprawkę bez punktów i bez opłaty.
3. Jeżeli po poprawce Rezultat nadal obiektywnie nie odpowiada briefowi, Klient wybiera:
 - ponowne wykonanie przez inną osobę;
 - przywrócenie punktów;
 - zwrot opłaty przypisanej do tego Zlecenia.
4. Gwarancja nie obejmuje zmiany zdania, nowych danych lub nowego celu po akceptacji.

13. Gwarancja domknięcia

Sprawa może zostać zamknięta dopiero po przekazaniu:

- uzgodnionego Rezultatu;
- finalnych plików lub informacji o lokalizacji;
- krótkiego podsumowania wykonanych czynności;
- listy otwartych ryzyk;
- następnego kroku i osoby odpowiedzialnej, jeżeli temat trwa poza ALDERHALL;
- informacji o rozliczonych punktach/koszcie.

14. Gwarancja ciągłości i przekazania

1. Dla Biura i wyższych pakietów ALDERHALL wyznacza osobę zastępczą albo plan przekazania na wypadek niedostępności prowadzącego.
2. Historia Sprawy, pliki i decyzje są utrzymywane w miejscu dostępnym zgodnie z uprawnieniami, nie wyłącznie w prywatnej skrzynce jednej osoby.
3. Po zakończeniu Klient otrzymuje eksport otwartych Spraw i rejestr dostępów.

15. Gwarancja poufności

1. Informacje są poufne od pierwszego kontaktu, także bez podpisanej umowy głównej.
2. Nie są używane w portfolio, szkoleniu, publicznej prezentacji ani marketingu bez pisemnej zgody na konkretną treść.

3. Ujawnienie następuje wyłącznie, gdy bezwzględnie wymaga tego prawo lub wiążące żądanie uprawnionego organu, i tylko w koniecznym zakresie.
4. NDA może przewidywać karę umowną. Wysokość wymaga przeglądu prawnego i powinna odpowiadać realnemu ryzyku.

16. Gwarancje a brak gwarancji wyniku

ALDERHALL gwarantuje:

- reakcję według SLA;
- przejrzysty koszt;
- wykonanie względem briefu;
- udokumentowane zamknięcie;
- standard poufności i dostępu;
- uczciwe wskazanie granic kompetencji.

ALDERHALL nie gwarantuje:

- decyzji urzędu, sądu, banku lub kontrahenta;
- przyznania finansowania, dotacji lub zezwolenia;
- wzrostu sprzedaży bez warunków leżących po stronie Klienta;
- odzyskania danych bez kopii albo kontroli nad zewnętrznym systemem;
- uratowania każdej firmy;
- terminu zależnego od osoby trzeciej.

17. Reklamacje i przegląd SLA

1. Reklamacje: [reklamacje@alderhall.pl] lub Panel.
2. Potwierdzenie: 1 dzień roboczy. Odpowiedź merytoryczna: 7 dni roboczych.
3. SLA jest przeglądane po pierwszych 30 Sprawach, po 60 dniach pilotażu, a następnie kwartalnie.
4. Zmiana SLA nie pogarsza warunków opłaconego okresu i jest komunikowana z 30-dniowym wyprzedzeniem.

18. Akceptacja załącznika

ALDERHALL / ARSIMO sp. z o.o.: _____ Data i podpis: _____

KLIENT: _____ Data i podpis: _____