

📄 SLA

WERSJA V1.6

· OBOWIĄZUJE OD 01 MAJA 2026

· OSTATNIA AKTUALIZACJA 22 KWIETNIA 2026

SLA i dostępność DarhimLabs

↓ Pobierz PDF

Zobacz DPA

SPIS TREŚCI

Ten dokument opisuje poziomy dostępności, czasy reakcji, proces eskalacji incydentów i zasady service credits dla platformy DarhimLabs. SLA dotyczy usług produkcyjnych świadczonych w ramach aktywnej subskrypcji i obejmuje główne moduły: dashboard, API, Inbox, bot runtime, webhooks, auth, billing, Knowledge / RAG i narzędzia administracyjne. Nie obejmuje funkcji beta, środowisk testowych, błędów wynikających z konfiguracji klienta ani problemów niezależnych od DarhimLabs, które opisujemy w sekcji 4.

1. Definicje

Uptime oznacza procent czasu w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym, w którym podstawowe usługi DarhimLabs są dostępne dla klientów i odpowiadają na żądania w rozsądnym czasie. Uptime jest liczony na podstawie monitoringu syntetycznego, health checks, metryk infrastrukturalnych i potwierdzonych incydentów. Nie każdy wzrost latency jest downtime: jeśli usługa działa, ale wolniej, zdarzenie może zostać zaklasyfikowane jako degraded service.

Downtime oznacza nieplanowaną niedostępność podstawowej usługi produkcyjnej, która uniemożliwia istotnej części klientów korzystanie z funkcji objętej SLA. Downtime nie obejmuje planowanych okien serwisowych, problemów po stronie sieci klienta, błędnej konfiguracji integracji, limitów planu, wyłączonych kluczy API, niedostępności zewnętrznego kanału należącego do Klienta ani awarii dostawcy, jeżeli DarhimLabs nie ma realnej kontroli nad zdarzeniem i zapewnia właściwy fallback.

Service Credit to kredyt usługowy przyznawany jako obniżenie opłaty za kolejny okres rozliczeniowy. Nie jest zwrotem gotówki, odszkodowaniem ani karą umowną. Kredyt jest naliczany tylko po prawidłowym wniosku klienta, złożonym w terminie 30 dni od końca okresu, którego dotyczy incydent, i tylko wtedy, gdy DarhimLabs potwierdzi naruszenie SLA.

Incident Severity określa wpływ zdarzenia. P1 oznacza krytyczną niedostępność podstawowej usługi lub wysokie ryzyko dla danych. P2 oznacza istotną degradację funkcji produkcyjnej. P3 oznacza częściową degradację, workaround lub ograniczony wpływ. P4 oznacza niski wpływ, pytanie, kosmetykę lub problem informacyjny. Severity może zostać zmienione po triage, gdy pojawią

Kluczowe
definicje
SLA

POJĘCIE

Uptime

ZNACZENIE

Dostępność usług produkcyjnych w okresie rozliczeni

JAK JEST MIERZONE



Pliki cookies

KONTROLA PRYWATNOSCI



Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

Akceptuję wszystkie

Tylko niezbędne

Dostosuj preferencje

Monitoring syntetyczny, health checks, status page

POJĘCIE

Downtime

ZNACZENIE

Nieplanowana niedostępność podstawowej funkcji

JAK JEST MIERZONE

Potwierdzony incydent i zakres wpływu

POJĘCIE

Maintenance Window

ZNACZENIE

Planowane prace serwisowe

JAK JEST MIERZONE

Komunikacja minimum 7 dni wcześniej, max 4h/mies.

POJĘCIE

Service Credit

ZNACZENIE

Kredyt na kolejny okres rozliczeniowy

JAK JEST MIERZONE

Procent miesięcznej opłaty, zgodnie z tabelą w sekcji 3

2. Tabela SLA per plan

Poziom gwarancji zależy od planu. Starter jest planem wejściowym i działa w modelu best effort. Growth otrzymuje gwarancję 99.5% uptime i priorytetowe wsparcie. Enterprise otrzymuje najwyższy poziom dostępności, dedykowanego CSM, on-call dla zdarzeń P1/P2 i możliwość uzgodnienia dodatkowych warunków w zamówieniu lub umowie ramowej.

PLAN

Starter

UPTIME

Best effort

RESPONSE P1

Best effort

RESOLUTION P1

Brak gwarantowanego czasu

WSPARCIE

E-mail, kolejka standardowa

CSM

Nie

PLAN

**Pliki cookies****KONTROLA PRYWATNOSCI**

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

Growth

UPTIME

99.5%

RESPONSE P1

4h response dla P1

RESOLUTION P1

1 dzień roboczy dla P1

WSPARCIE

Priority support

CSM

Opcjonalnie

PLAN

Enterprise

UPTIME

99.95%

RESPONSE P1

1h response dla P1

RESOLUTION P1

4h resolution dla P1

WSPARCIE

On-call 24/7 dla P1/P2

CSM

Tak, dedykowany CSM

Response time oznacza czas do pierwszej sensownej odpowiedzi zespołu DarhimLabs: potwierdzenia zgłoszenia, klasyfikacji severity i wskazania dalszego kroku. Resolution time oznacza docelowy czas przywrócenia działania lub dostarczenia skutecznego workaroundu dla P1. Czas resolution może zależeć od dostawców zewnętrznych, integracji klienta i konieczności wykonania migracji danych, dlatego dla skomplikowanych incydentów status page zawiera aktualizacje zamiast jednej sztucznej obietnicy.



Starter

Najlepszy dla testów, MVP i małych wdrożeń bez formalnego...



Growth

Priorytetowe wsparcie, uptime 99.5% i service credits po spo...



Pliki cookies

KONTROLA PRYWATNOSCI

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

Enterprise

99.95%, CSM, on-call i szersze pakiety raportowania incydentów.

3. Service Credits

Service Credits są naliczane jako procent miesięcznej opłaty za usługę objętą SLA. Jeżeli klient płaci rocznie, miesięczna opłata jest liczona jako 1/12 opłaty rocznej za właściwy plan i moduły objęte naruszeniem. Kredyt jest stosowany do kolejnego okresu rozliczeniowego i nie jest wypłacany jako gotówka. Łączny limit kredytów w jednym miesiącu wynosi 50% miesięcznej opłaty, nawet jeśli wystąpi kilka incydentów.

Wniosek o kredyt należy złożyć w ciągu 30 dni od końca miesiąca, którego dotyczy incydent, na adres support@darhimlabs.pl lub przez panel Enterprise. Wniosek powinien zawierać nazwę workspace'u, plan, opis wpływu, datę, przybliżony czas zdarzenia, moduły dotknięte problemem i numer incydentu ze status page, jeśli istnieje. DarhimLabs weryfikuje dane z monitoringu i odpowiada w terminie 30 dni roboczych.

Algorytm

naliczania

service

credits

UPTIME MIESIĘCZNY

≥ 99.95%

KREDYT

0%

PRZYKŁAD

99.96% uptime w miesiącu

UWAGI

SLA spełnione

UPTIME MIESIĘCZNY

< 99.95% i ≥ 99.5%

KREDYT

5%

PRZYKŁAD

99.72% uptime w miesiącu

UWAGI

Kredyt dla Enterprise

UPTIME MIESIĘCZNY

< 99.5% i ≥ 99.0%

KREDYT

10%

PRZYKŁAD

99.21% uptime w miesiącu

UWAGI

Kredyt dla Growth i Enterprise

**Pliki cookies**

KONTROLA PRYWATNOŚCI

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

UPTIME MIESIĘCZNY

< 99.0%

KREDYT

25%

PRZYKŁAD

98.7% uptime w miesiącu

UWAGI

Maksymalny próg podstawowy

UPTIME MIESIĘCZNY

Limit miesięczny

KREDYT

max 50%

PRZYKŁAD

Wielokrotne incydenty w jednym okresie

UWAGI

Łączny limit kredytów za okres rozliczeniowy

KALKULATOR KREDYTU

Przykład naliczenia

Jeśli Enterprise kosztuje 4 000 PLN miesięcznie, a uptime w miesiącu wyniósł 99.42%, kredyt wynosi 10%, czyli 400 PLN na kolejny okres rozliczeniowy. Jeżeli w tym samym miesiącu wystąpi drugi incydent, łączny kredyt nadal nie przekroczy 50% miesięcznej opłaty.

4 000 PLN × 10%

400 PLN

credit next invoice

4. Wyłączenia SLA

SLA nie obejmuje zdarzeń pozostających poza rozsądną kontrolą DarhimLabs. Obejmuje to siłę wyższą, wojny, akty terroru, klęski żywiołowe, awarie energii lub sieci poza infrastrukturą DarhimLabs, problemy dostawców internetu klienta, błędy urządzeń użytkowników, blokady przeglądarek, konfigurację firewalli klienta, ograniczenia VPN oraz problemy w systemach zewnętrznych, które klient połączył przez integracje.

SLA nie obejmuje również funkcji beta, eksperymentalnych, preview, sandbox, demo mode, środowisk staging, ręcznie tworzonych prototypów, niestandardowych integracji, awarii spowodowanych przez błędy wyłączone z powodu braku płatności, naruszenia regulaminu, ataków na konto klienta albo nieprawidłowej konfiguracji OAuth.

Planowane utrzymanie nie jest traktowane jako downtime, a łączny czas planowanego utrzymania nie powoduje downtime. Bezpieczeństwa DarhimLabs może przeprowadzić emergency maintenance, aby chronić klientów i dane.

Atak DDoS wymierzony w klienta lub jego domenę embe...
Awaria WhatsApp, Meta, Stripe, Twilio lub OpenAI może...
Funkcje beta i demo nie mają gwarantowanego uptime a



Pliki cookies

KONTROLA PRYWATNOSCI

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

Niedotrzymanie płatności lub naruszenie regulaminu może zawiesić świadczenie SLA.

5. Eskalacja incydentów

Incydenty można zgłaszać przez panel wsparcia, e-mail, CSM lub dedykowany kanał Enterprise. Pierwsza linia supportu przyjmuje zgłoszenie, zbiera podstawowe informacje, przypisuje severity i uruchamia triage. Druga linia obejmuje SRE on-call dla incydentów P1/P2, zespół backend, security lub integracji, w zależności od źródła problemu. Trzecia linia eskalacji obejmuje VP Engineering lub osobę odpowiedzialną za incident commander. Dla klientów Enterprise CSM jest dostępny w godzinach 8:00-20:00 CET dla koordynacji biznesowej, a on-call działa 24/7 dla P1. CSM nie zastępuje kanału technicznego, ale pomaga zapewnić jasną komunikację: kto pracuje nad problemem, jaki jest workaround, kiedy będzie następna aktualizacja i czy zdarzenie kwalifikuje się do RCA lub service credit.

Ścieżka

eskalacji

incydentów

POZIOM

1. Support

KTO ODPOWIADA

Customer Support

ZAKRES

Przyjęcie, triage, komunikacja początkowa

KIEDY

Każde zgłoszenie

POZIOM

2. SRE on-call

KTO ODPOWIADA

SRE / Backend / Security

ZAKRES

Diagnoza techniczna, containment, hotfix

KIEDY

P1/P2 i zdarzenia produkcyjne

POZIOM

3. Engineering Leadership

KTO ODPOWIADA

VP Engineering / Incident Commander

ZAKRES

Koordynacja cross-team, decyzje o rollbacku i komun

KIEDY

P1, data incident, długie degraded service

POZIOM

4. CSM Enterprise

KTO ODPOWIADA

Customer Success Manager



Pliki cookies

KONTROLA PRYWATNOŚCI

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

ZAKRES

Komunikacja biznesowa, RCA, follow-up

KIEDY

Enterprise

6. Status page i historia incydentów

Publiczny status usługi jest dostępny pod adresem status.darhimlabs.pl. Strona statusu pokazuje komponenty takie jak dashboard, API, auth, webhooks, widget runtime, AI providers, Voice, billing i integrations. Klienci mogą subskrybować powiadomienia przez e-mail, RSS, Slack lub webhook, jeżeli dany kanał jest aktywny w planie. Aktualizacje status page publikujemy przy P1/P2, planowanym maintenance i dłuższych zdarzeniach degraded service. Dla P1 celem jest pierwsza publiczna aktualizacja w ciągu 30 minut od potwierdzenia wpływu, a kolejne aktualizacje co 30-60 minut lub częściej, jeśli sytuacja dynamicznie się zmienia. Po rozwiązaniu istotnego incydentu publikujemy summary, a dla Enterprise możemy przygotować RCA.

- **Core dashboard availability** P1 Brak incydentów krytycznych 0 min
- **Planowany test failover webhooków EU** Maintenance Zakończony 18 min
- **Podwyższona latencja AI provider fallback** P3 Zakończony 11 min

[Status systemu](#) 
[Zgłoś problem](#) 

7. Programy resilience

DarhimLabs rozwija odporność systemu przez redundancję komponentów, backupy, testy disaster recovery, observability i automatyczne fallbacki. Dla danych produkcyjnych utrzymujemy backupy i procedury odtworzeniowe. RTO dla krytycznych komponentów Enterprise wynosi docelowo 1 godzinę, a RPO 15 minut, chyba że umowa klienta stanowi inaczej lub dany komponent zależy od dostawcy zewnętrznego bez pełnej replikacji.

Failover obejmuje przede wszystkim warstwę aplikacyjną, kolejki, webhook retries, fallbacki modeli AI i ponawianie dostaw wiadomości. Dla usług, które zależą od Meta, Twilio, Stripe, OpenAI, Anthropic albo innych integracji klienta, DarhimLabs może zapewnić degradację kontrolowaną: oznaczenie kanału jako degraded, queue retry, fallback provider lub manualne obejście przez support.

Testy disaster recovery są wykonywane kwartalnie dla kluczowych scenariuszy: odtworzenie backupu, rollback release, awaria providera AI, opóźnione webhooks, utrata dostępu do regionu i przeciążenie API. Wyniki testów są dokumentowane, a działania usprawniające trafiają do roadmapy SRE. Klienci Enterprise mogą otrzymać skrócony raport po NDA.

**Multi-region DR**

EU primary + EU-DR dla krytycznych warstw.

**RTO 1h**

Docelowe odtworzenie core dla Enterprise.

**Pliki cookies****KONTROLA PRYWATNOŚCI**

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

**RPO 15 min**

Docelowa utrata danych ograniczona do krótkiego okna.

**Quarterly tests**

Kwartalne scenariusze disaster recovery.

SLA, resilience i bezpieczeństwo są powiązane. Zmiany w architekturze bezpieczeństwa opisujemy na stronie [Bezpieczeństwo](#), zasady powierzenia danych w DPA, a warunki biznesowe w Regulaminie. W przypadku konfliktu między dokumentami pierwszeństwo mają indywidualnie podpisane warunki Enterprise, następnie DPA w sprawach danych, a następnie niniejszy SLA.



AI Business OS dla rozmow, leadow, agentow
AI, voice, quality lab i compliance.

DarhimLabs Sp. z o.o.
ul. Pilsudskiego 1 m. 43
09-200 Sierpc
kontakt@darhimlabs.pl

**Produkt**

Platforma
AI Agents
Voice
Compliance
Integracje
API v2
Cennik

Zasoby

Blog
Case studies
Roadmap
Changelog
Docs
Status

**Pliki cookies****KONTROLA PRYWATNOSCI**

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).

Firma

- O nas
- Kariera
- Partnerzy
- Kontakt
- Press kit

Zgodność

- Polityka prywatności
- Regulamin
- RODO
- DPA
- Bezpieczeństwo
- Cookies

© 2026 DarhimLabs Sp. z o.o.
NIP: do uzupełnienia REGON: do uzupełnienia

SOC2 **ISO27001** **GDPR**

 **PL**   **Status: degraded**



Pliki cookies KONTROLA PRYWATNOŚCI

Używamy cookies niezbędnych do działania strony. Analytics i marketing włączymy dopiero po zgodzie. Szczegóły znajdziesz w [polityce cookies](#).