Umowa o poziomie usług (SLA)

Załącznik nr 1 do umowy o stałą obsługę informatyczną. Jedna strona, bo tyle wystarczy, żeby obie strony wiedziały, czego się spodziewać. Pełny zakres i cennik: systembox.pl/opieka-it

WYKONAWCA

SYSTEMBOX Sergiusz Siemak, Białystok
NIP 966-211-49-48
kontakt@systembox.pl · +48 570 923 234

ZAMAWIAJĄCY

_____
NIP _____ · liczba stanowisk _____
Pakiet: _____ · od _____

PARAMETRY USŁUGI

PAKIET	HELPDESK	CZAS REAKCJI	WIZYTY NA MIEJSCU	GODZINY PROJEKTOWE	CENA / STANOWISKO
Start	pn–pt 8:00–16:00	do 4 godzin roboczych	150 zł za wizytę	brak	149 zł netto / mies.
Standard	pn–pt 7:00–18:00	do 2 godzin roboczych	2 w miesiącu w cenie	2 h / mies.	199 zł netto / mies.
Pełna	pn–pt 7:00–18:00 + dyżur	do 1 godziny roboczej	bez limitu (Białystok)	6 h / mies.	279 zł netto / mies.

Minimum 5 stanowisk. Godzina pracy poza zakresem abonamentu: 180 zł netto. Płatność za rok z góry: 10% taniej. Wszystkie kwoty netto, VAT 23%.

DEFINICJE, KTÓRE DECYDUJĄ O SPORZE

Godziny robocze to godziny helpdesku danego pakietu. Zgłoszenie po godzinach liczy się od początku najbliższego dnia roboczego.

Czas reakcji to czas od wpłynięcia zgłoszenia na adres zgłoszeniowy do podjęcia pracy nad nim i potwierdzenia tego Zamawiającemu. Nie jest to czas naprawy: czasu naprawy nie gwarantuję, bo zależy od przyczyny, a obiecywanie go byłoby obietnicą bez pokrycia.

Awaria krytyczna to zdarzenie, które zatrzymuje pracę całej firmy albo całego działu: brak dostępu do serwera, poczty, systemu sprzedaży lub sieci. Dyżur w pakiecie Pełna obejmuje wyłącznie awarie krytyczne.

Systemy objęte umową to lista spisana w ciągu pierwszych 30 dni współpracy i dołączona jako załącznik nr 2. Poza listą nie ma SLA.

W ABONAMENCIE

- Helpdesk: jeden adres zgłoszeń, telefon do awarii krytycznych
- Wsparcie zdalne komputerów, poczty, drukarek i programów z listy
- Monitoring stacji i serwerów, automatyczne łatki bezpieczeństwa
- Nadzór nad kopiami zapasowymi i test odtworzenia (Standard, Pełna)
- Konta i uprawnienia w Microsoft 365 albo Google Workspace
- Inwentaryzacja sprzętu, licencji i kont, aktualizowana co miesiąc
- Raport miesięczny na jedną stronę: zgłoszenia, czasy, ryzyka

POZA ABONAMENTEM, WYCENIANE OSOBNO

- Zakup i wymiana sprzętu (koszt sprzętu zawsze po stronie Zamawiającego)
- Licencje: Microsoft 365, antywirus, oprogramowanie branżowe
- Nowe wdrożenia i projekty: serwer, migracja, lokalizacja, nowy system
- Rozwój i modyfikacje oprogramowania
- Sprzęt starszy niż 7 lat i systemy bez wsparcia producenta
- Szkolenia grupowe, przeprowadzki biura, okablowanie
- Testy penetracyjne i certyfikacje zgodności

CZEGO TA UMOWA NIE OBEJMUJE I DLACZEGO

Nie ma wsparcia 24/7. SYSTEMBOX to jedna osoba. Poza godzinami helpdesku działa wyłącznie dyżur na awarie krytyczne w pakiecie Pełna. Firma, która potrzebuje realnej zmiany nocnej, potrzebuje zespołu.
Nie ma certyfikatu ISO 27001. Wykonawca pracuje zgodnie z zasadami tej normy i RODO, ale certyfikatu nie posiada i tego nie deklaruje.
Nie ma kar umownych za przekroczenie czasu reakcji w pakiecie Start. W pakietach Standard i Pełna przekroczenie czasu reakcji w więcej niż 10% zgłoszeń w miesiącu obniża abonament za ten miesiąc o 20%, naliczane na kolejnej fakturze bez wniosku Zamawiającego. To obniżenie jest **jedynym roszczeniem** z tytułu przekroczenia czasu reakcji.
Czas reakcji nie jest gwarancją braku awarii. Wykonawca zobowiązuje się do starannego działania, a nie do rezultatu w postaci braku awarii, infekcji czy włamania. Obowiązki Zamawiającego w zakresie bezpieczeństwa i granice odpowiedzialności są w § 7 i § 8 umowy głównej i to one rozstrzygają.

PRZEGLĄD WDROŻENIOWY: CZYM ZACZYNA SIĘ TA UMOWA

Współpraca zaczyna się od **przeglądu wdrożeniowego: 1 900 zł netto, jeden dzień u Zamawiającego**. Inwentaryzacja sprzętu, kont i licencji, przejęcie dostępów, sprawdzenie kopii zapasowych i przegląd ryzyk. Zamawiający dostaje raport i plan naprawy, które **zostają jego własnością także wtedy, gdy strony nie podpiszą tej umowy**. Jeżeli umowa zostanie zawarta w ciągu 30 dni od przeglądu, cała kwota jest odliczana od kolejnych faktur abonamentowych, aż do wyczerpania: przy mniejszych pakietach oznacza to kilka pierwszych miesięcy bez opłaty. Przez pierwsze 30 dni obowiązywania umowy Wykonawca porządkuje środowisko i domyka listę systemów z załącznika nr 2. Czasy reakcji z tabeli powyżej obowiązują od pierwszego dnia dla systemów już wpisanych na tę listę.

ZGŁOSZENIA, RAPORT, WYPOWIEDZENIE

Kanał zgłoszeń: jeden adres e-mail ustalony przy starcie. Telefon wyłącznie do awarii krytycznych. Zgłoszenia z innych kanałów (SMS, komunikator, rozmowa na korytarzu) nie mają SLA, bo nie zostawiają śladu. Raport miesięczny trafia na jeden adres do 5. dnia kolejnego miesiąca. Umowa na czas nieokreślony, wypowiedzenie jednomiesięczne ze skutkiem na koniec miesiąca, bez okresu minimalnego. Po zakończeniu Wykonawca przekazuje pełną inwentaryzację i dostępy w ciągu 7 dni.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.