

Umowa o stałą obsługę informatyczną

Opieka nad całą firmą: komputery, poczta, drukarki, serwer, konta, kopie zapasowe i helpdesk dla pracowników. Rozliczenie za stanowisko. Parametry usługi są w SLA, które stanowi Załącznik nr 1 i jest osobnym, jednostronicowym dokumentem.

ZAMAWIAJĄCY

NIP _____, reprezentowany przez _____

Zawarta _____, obowiązuje od _____, Pakiet: _____, Liczba stanowisk: _____

WYKONAWCA

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

§ 1. PRZEDMIOT

- Wykonawca świadczy stałą obsługę informatyczną firmy Zamawiającego w zakresie i na warunkach opisanych w **Załączniku nr 1 (SLA)** oraz dla systemów wymienionych w **Załączniku nr 2**. Poza listą z Załącznika nr 2 nie ma monitoringu ani czasu reakcji.
- Usługa jest świadczona zdalnie oraz na miejscu w Białymstoku i w promieniu 50 km, na zasadach pakietu.
- Umowa nie obejmuje budowy automatyzacji i integracji ani utrzymania tego, co Wykonawca zbudował w ramach wdrożenia. To są odrębne usługi z odrębnymi umowami.

§ 2. PRZEGLĄD WDROŻENIOWY: CZYM ZACZYNA SIĘ WSPÓŁPRACA

- Współpraca zaczyna się od **przebiegu wdrożeniowego: 1 900 zł netto, jeden dzień u Zamawiającego**. Inwentaryzacja sprzętu, kont i licencji, przejęcie dostępu, sprawdzenie kopii zapasowych i przegląd ryzyk.
- Zamawiający otrzymuje raport i plan naprawy, które **zostają jego własnością także wtedy, gdy strony nie zawrą niniejszej umowy**.
- Jeżeli umowa zostanie zawarta w ciągu **30 dni** od przeglądu, cała jego 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: wdraża monitoring i łatki, ustawia kopie, porządkuje konta i hasła oraz domyka listę z Załącznika nr 2. Czasy reakcji z SLA obowiązują od pierwszego dnia dla systemów już wpisanych na tę listę.

§ 3. WYNAGRODZENIE

- Abonament liczony **za stanowisko**: 149 zł netto (Start), 199 zł netto (Standard) albo 279 zł netto (Pełna) miesięcznie, **minimum 5 stanowisk**. Stanowisko to osoba korzystająca z co najmniej jednego urządzenia objętego obsługą.
- Dodatki miesięczne, o ile występują: serwer fizyczny 299 zł, serwer wirtualny 199 zł, dodatkowa lokalizacja 249 zł, kopia w chmurze 199 zł za każdy rozpoczęty TB. Wszystko netto.
- Godzina pracy poza zakresem abonamentu: **180 zł netto**, zawsze po uprzednim uzgodnieniu zakresu i szacunku godzin. Wizyta na miejscu w pakiecie Start: 150 zł netto.
- Płatność za 12 miesięcy z góry: **10% taniej**.
- Zmiana liczby stanowisk: Zamawiający zgłasza ją mailem, a rozliczenie następuje od kolejnego miesiąca kalendarzowego. Spadek poniżej 5 stanowisk oznacza rozliczanie za 5.
- Abonament płatny z góry do 10. dnia miesiąca, przelewem w terminie 7 dni od faktury. Kwoty netto, plus VAT według stawki z dnia wystawienia faktury.
- Zwłoka w płatności ponad 30 dni zawiesza czasy reakcji do czasu uregulowania, po uprzednim zawiadomieniu. Monitoring i kopie działają dalej.

§ 4. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

- Wskazuje osobę do kontaktu i jej zastępcę oraz zgłasza zmianę tych osób.
- Przekazuje dostępy administracyjne niezbędne do świadczenia usługi i informuje Wykonawcę o zmianach w infrastrukturze, zanim one nastąpią.
- Ponosi koszty sprzętu, licencji i usług zewnętrznych. Wykonawca doradza w ich doborze i podaje ceny przed zakupem, ale ich nie finansuje.
- Nie zleca równoległe prac w tych samych systemach innym wykonawcom bez poinformowania Wykonawcy. Wykonawca nie odpowiada za skutki zmian, o których nie wiedział.

§ 5. DOSTĘPY, HASŁA, PRZEKAZANIE

- Hasła i klucze są przechowywane w menedżerze haseł Wykonawcy, szyfrowane, dostępne wyłącznie dla osób upoważnionych.
- Wszystkie dostępy administracyjne pozostają własnością Zamawiającego**. Wykonawca nie zakłada kont, do których Zamawiający nie miałby dostępu, i nie zatrzymuje żadnego dostępu jako zabezpieczenia płatności.
- Po zakończeniu umowy Wykonawca w ciągu **7 dni** przekazuje pełną inwentaryzację, dokumentację, hasła i dostępy oraz usuwa je ze swoich systemów. Na żądanie wystawia oświadczenie o usunięciu.

§ 6. POUFNOŚĆ, DANE OSOBOWE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Obie strony zachowują w poufności informacje uzyskane przy realizacji umowy, przez czas jej trwania i 3 lata po zakończeniu.
- Obsługa informatyczna z zasady wiąże się z dostępem do danych osobowych, więc strony zawierają **umowę powierzenia przetwarzania** (art. 28 RODO) jako odrębny dokument. Wzór: systembox.pl/dokumenty.
- Odpowiedzialność Wykonawcy jest ograniczona do wysokości abonamentu netto za trzy miesiące poprzedzające zdarzenie. Ograniczenie nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie ani przypadków, w których prawo je wyłącza.
- Wykonawca nie posiada certyfikatu ISO 27001 i tego nie deklaruje. Pracuje zgodnie z zasadami tej normy oraz RODO.
- Wykonawca nie zapewnia wsparcia całodobowego. Poza godzinami helpdesku działa wyłącznie dyżur na awarie krytyczne w pakiecie Pełna.

§ 7. CZAS TRWANIA, WYPOWIEDZENIE, FORMA

- Umowa na czas nieokreślony, **bez okresu minimalnego**. Wypowiedzenie jednomiesięczne ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przez każdą ze stron, bez podawania przyczyny.
- Zmiana cennika wymaga zawiadomienia z **60-dniowym wyprzedzeniem**. Zamawiający może w tym czasie wypowiedzieć umowę ze skutkiem na dzień wejścia nowych cen.
- Umowa jest zawierana i zmieniana **w formie dokumentowej** (art. 77² Kodeksu cywilnego): wystarczy podpis elektroniczny na platformie Wykonawcy, skan albo potwierdzenie mailowe z adresu osoby wskazanej do kontaktu. Formy pisemnej pod rygorem nieważności strony świadomie nie zastrzegają, żeby umowę dało się zawrzeć zdalnie.

4. Załączniki stanowią integralną część umowy: **nr 1** SLA, **nr 2** lista systemów objętych obsługą. Zamawiający potwierdza, że otrzymał oba przed zawarciem umowy, w postaci plików PDF.

5. Prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

SYSTEMBOX Sergiusz Siemak · NIP 966-211-49-48 · systembox.pl/opieka-it

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.

Załącznik nr 2. Systemy objęte obsługą

Lista domykana w ciągu pierwszych 30 dni, po przeglądzie, i aktualizowana przy każdej zmianie infrastruktury. Poza listą nie ma monitoringu i nie ma czasu reakcji. Załącznik nr 1 to SLA, osobny dokument na jedną stronę.

RODZAJ	CO KONKRETNIE	ILE SZTUK	UWAGI
Stanowiska (komputery, laptopy)			
Serwery fizyczne i wirtualne			
Poczta i pakiet biurowy			
Kopie zapasowe			
Drukarki i urządzenia sieciowe			
Programy branżowe			
Lokalizacje			

Adres zgłoszeniowy:

Telefon do awarii krytycznych:

Osoba do kontaktu:

Zastępca:

Liczba stanowisk na dzień podpisania:

Dodatki:

SPRZĘT I SYSTEMY POZA OBSŁUGĄ

Sprzęt starszy niż 7 lat i systemy bez wsparcia producenta pozostają poza umową, chyba że strony wpiszą je tutaj wyraźnie razem z zastrzeżeniem, że czas reakcji ich nie obejmuje.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS