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 _____

WYKONAWCA

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

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

§ 1. PRZEDMIOT

1. 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.
2. Usługa jest świadczona zdalnie oraz na miejscu w Białymstoku i w promieniu 50 km, na zasadach pakietu.
3. 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

1. 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.
2. Zamawiający otrzymuje raport i plan naprawy, które **zostają jego własnością także wtedy, gdy strony nie zawrą niniejszej umowy**.
3. 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.
4. 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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Płatność za 12 miesięcy z góry: **10% taniej**.
5. Zmiana liczby stanowisk: Zamawiający zgłasza ją mailem, a rozliczenie następuje od kolejnego miesiąca kalendarzowego. Spadek poniżej 5 stanowisk oznacza rozliczanie za 5.
6. 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.
7. Zwłoka w płatności ponad 30 dni zawiesza czasy reakcji do czasu uregulowania, po uprzednim zawiadomieniu. Monitoring i kopie działają dalej.

§ 4. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

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

§ 5. DOSTĘPY, HASŁA, PRZEKAZANIE

1. Hasła i klucze są przechowywane w menedżerze haseł Wykonawcy, szyfrowane, dostępne wyłącznie dla osób upoważnionych.
2. **Wszystkie dostępy administracyjne pozostają własnością Zamawiającego.** Wykonawca nie zakłada kont, do których Zamawiający nie miałby dostępu, i nie zatrzymuje żadnego dostępu jako zabezpieczenia płatności.
3. 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 I DANE OSOBOWE

1. Obie strony zachowują w poufności informacje uzyskane przy realizacji umowy, przez czas jej trwania i 3 lata po zakończeniu.
2. 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.
3. Wykonawca nie posiada certyfikatu ISO 27001 i tego nie deklaruje. Pracuje zgodnie z zasadami tej normy oraz RODO.

§ 7. BEZPIECZEŃSTWO: CO JEST PO CZYJEJ STRONIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do **starannego działania**, a nie do rezultatu w postaci braku awarii, braku infekcji czy braku włamania. Takiego rezultatu nie gwarantuje nikt, a wykonawca, który go obiecuje, obiecuje coś, czego nie kontroluje.
2. Po stronie Wykonawcy: monitoring, łatki bezpieczeństwa, nadzór nad ochroną stacji, kopie zapasowe w zakresie z Załącznika nr 2 oraz zgłaszanie Zamawiającemu ryzyk, które widzi.
3. Po stronie Zamawiającego, jako warunek odpowiedzialności Wykonawcy:
    1. zwykli użytkownicy nie mają uprawnień administratora lokalnego, chyba że strony ustalą inaczej mailem;
    2. na stanowiskach instalowane jest wyłącznie oprogramowanie z listy uzgodnionej z Wykonawcą, na które Zamawiający ma licencje;
    3. nikt nie wyłącza ochrony antywirusowej, szyfrowania, aktualizacji ani agenta monitoringu;
    4. hasła nie są przekazywane osobom trzecim, a konta nie są współdzielone między pracownikami;
    5. dostęp zdalny odbywa się wyłącznie kanałem uzgodnionym z Wykonawcą;

6. podejrzenie incydentu jest zgłaszane niezwłocznie, zamiast prób samodzielnej naprawy;
7. pracownicy są przeszkoleni z zasad z pkt 1–6, a Zamawiający ich przestrzegania pilnuje.

4. Prywatne urządzenia pracowników oraz sprzęt spoza Załącznika nr 2 pozostają poza umową. Podłączenie ich do sieci firmowej jest decyzją Zamawiającego i jego ryzykiem.
5. Sprzęt starszy niż 7 lat i systemy bez wsparcia producenta Wykonawca wskazuje w raporcie i rekomenduje ich wymianę. Dalsze używanie ich jest decyzją Zamawiającego, odnotowaną w Załączniku nr 3.
6. **Rekomendacje i decyzje.** Wykonawca przekazuje rekomendacje bezpieczeństwa mailem. Przyjęcie, odłożenie w czasie albo odrzucenie rekomendacji Zamawiający potwierdza w tej samej formie; brak odpowiedzi w ciągu 14 dni jest traktowany jako odłożenie w czasie. Rejestr prowadzony jest w **Załączniku nr 3** i aktualizowany przy każdym raporcie miesięcznym. Ten rejestr jest jedynym miejscem, w którym rozstrzyga się później, kto o czym wiedział.

§ 8. GRANICE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Wykonawca nie odpowiada za szkody, których bezpośrednią przyczyną jest:
   1. naruszenie przez Zamawiającego obowiązków z § 7 ust. 3–5;
   2. działanie pracownika lub współpracownika Zamawiającego, w tym otwarcie załącznika, kliknięcie w link, ujawnienie hasła i instalacja oprogramowania spoza uzgodnionej listy;
   3. odrzucenie albo odłożenie rekomendacji odnotowane w Załączniku nr 3, w zakresie ryzyka, którego ta rekomendacja dotyczyła;
   4. zmiana w systemach dokonana przez Zamawiającego albo osobę trzecią bez uzgodnienia z Wykonawcą;
   5. awaria, przerwa albo zmiana po stronie dostawcy zewnętrznego, na którego Wykonawca nie ma wpływu;
   6. siła wyższa, w tym atak na infrastrukturę dostawcy, przerwa w dostawie energii lub łączności, pożar, powódź, strajk i działania władz publicznych.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy ograniczona jest do **szkody rzeczywistej**; **utracone korzyści są wyłączone**. Łączna odpowiedzialność w roku kalendarzowym nie przekracza sumy abonamentów netto za trzy miesiące poprzedzające zdarzenie.
3. Ograniczenia z ust. 1 i 2 nie dotyczą szkody wyrządzonej **umyślnie**: takiego ograniczenia prawo nie dopuszcza (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego) i strony go nie wprowadzają.
4. Obniżenie abonamentu przewidziane w SLA jest **jedynym roszczeniem** z tytułu przekroczenia czasu reakcji. Za to samo zdarzenie nie przysługuje jednocześnie odszkodowanie na zasadach ogólnych.
5. **Kopie zapasowe.** Zakres, częstotliwość i miejsce przechowywania wynikają z Załącznika nr 2 i z tego, co Zamawiający sfinansował. Wykonawca odpowiada za to, że kopie są wykonywane i testowane zgodnie z tym zakresem, a nie za odtworzenie danych powstałych pomiędzy kopiami.
6. **Obsługa incydentu bezpieczeństwa**, w tym analiza powłamaniowa, odtwarzanie środowiska po ransomware i odbudowa danych, **nie wchodzi do abonamentu** i jest rozliczana po 180 zł netto za godzinę, po podaniu szacunku. W abonamencie mieści się wykrycie incydentu, zgłoszenie go Zamawiającemu i działania doraźne ograniczające szkodę w pierwszych czterech godzinach.
7. Zastrzeżenia do wykonania umowy Zamawiający zgłasza niezwłocznie po ich stwierdzeniu, nie później niż w ciągu 30 dni. Zapis ten nie skraca ustawowych terminów przedawnienia; służy temu, żeby przyczynę dało się jeszcze ustalić, bo logi nie żyją wiecznie.
8. Zamawiający oświadcza w Załączniku nr 2, czy jest podmiotem kluczowym albo ważnym w rozumieniu ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. Jeżeli tak, wymagania wynikające z tego statusu strony uzgadniają odrębnie przed rozpoczęciem usługi; nie są objęte ceną z § 3.

§ 9. CZAS TRWANIA, WYPOWIEDZENIE, FORMA

1. Umowa na czas nieokreślony, **bez okresu minimalnego**. Wypowiedzenie jednomiesięczne ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przez każdą ze stron, bez podawania przyczyny.
2. Zmiana cennika wymaga zawiadomienia z **60-dniowym wyprzedzeniem**. Zamawiający może w tym czasie wypowiedzieć umowę ze skutkiem na dzień wejścia nowych cen.
3. Wykonawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy: zwłoka w płatności przekracza 60 dni; Zamawiający uniemożliwia dostęp niezbędny do świadczenia usługi; albo Zamawiający odrzuca rekomendację, której brak tworzy poważne ryzyko dla bezpieczeństwa, a Wykonawca uprzedził o tym mailem i wyznaczył 14 dni na zmianę decyzji. Wykonawca nie chce być podpisany pod stanem, na który nie ma wpływu.
4. Umowa jest zawierana i zmieniana **w formie dokumentowej** (art. 77^2 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.
5. Załączniki stanowią integralną część umowy: **nr 1** SLA, **nr 2** lista systemów objętych obsługą, **nr 3** rejestr rekomendacji i decyzji. Zamawiający potwierdza, że otrzymał je przed zawarciem umowy, w postaci plików PDF, a nie samego odnośnika.
6. Prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

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:** _____

STATUS WOBEC USTAWY O KRAJOWYM SYSTEMIE CYBERBEZPIECZEŃSTWA

Zamawiający oświadcza, że w rozumieniu ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (wdrożenie dyrektywy NIS2, przepisy obowiązują od 3 kwietnia 2026) jest / nie jest* podmiotem kluczowym albo ważnym. **niepotrzebne skreślić.* Jeżeli jest, wymagania wynikające z tego statusu, w tym wymogi wobec dostawców i kwestionariusze bezpieczeństwa, strony uzgadniają odrębnie przed rozpoczęciem usługi i wyceniają osobno.

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

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.

Załącznik nr 3. Rejestr rekomendacji i decyzji

Dokument żywy, aktualizowany przy każdym raporcie miesięcznym. Po to istnieje: gdy coś się wydarzy, nie ma sporu o to, kto o czym wiedział i kto co postanowił. Działa w obie strony, bo pokazuje także, czego Wykonawca nie zauważył.

DATA	CZEGO DOTYCZY I JAKIE JEST RYZYKO	REKOMENDACJA WYKONAWCY	DECYZJA	DATA DECYZJI
			przyjęta / odłożona / odrzucona	
			przyjęta / odłożona / odrzucona	
			przyjęta / odłożona / odrzucona	
			przyjęta / odłożona / odrzucona	
			przyjęta / odłożona / odrzucona	

Jak to działa w praktyce. Rekomendacja idzie mailem. Odpowiedź Zamawiającego wpisuje się w kolumnę „Decyzja". **Brak odpowiedzi w ciągu 14 dni liczy się jako odłożenie w czasie** i tak jest zapisywany. Rejestr nie służy do przerzucania winy, tylko do tego, żeby obie strony pamiętały to samo. Jeżeli Wykonawca czegoś nie zarekomendował, w rejestrze też tego nie będzie, i to również jest informacja.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.