

Umowa utrzymania wdrożenia

Stały nadzór nad tym, co już zostało zbudowane: automatyzacje, integracje, strona, Recepcja AI. Rozliczenie za całość, nie za stanowisko. To nie jest opieka informatyczna firmy — ta jest osobną usługą, liczoną za stanowisko, i ma osobną umowę.

ZAMAWIAJĄCY

NIP _____ · reprezentowany przez _____

Zawarta _____, obowiązuje od _____, Pakiet: _____

WYKONAWCA

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

§ 1. PRZEDMIOT I PAKIETY

Wykonawca obejmuje nadzorem systemy wymienione w **Załączniku nr 1**. Poza listą nie ma umowy, nie ma monitoringu i nie ma czasu reakcji.

PAKIET	CZAS REAKCJI	KONSULTACJE	ZMIANY W CENIE	RAPORT	CENA NETTO / MIES.
Utrzymanie Start	do 8 h roboczych	1 h / mies.	do 2 h / mies.	na żądanie	890 zł
Utrzymanie Rozwój	do 4 h roboczych	4 h / mies.	do 4 h / mies.	miesięczny	1 900 zł
Utrzymanie Skala	do 2 h, także w weekend	10 h / mies.	wg ustaleń	miesięczny + audyt kwartalny	od 3 900 zł

Godziny robocze: pn–pt 8:00–17:00. W pakiecie Skala czas reakcji obowiązuje pn–nd. Niewykorzystane godziny konsultacji i zmian nie przechodzą na kolejny miesiąc, bo to rezerwacja czasu, a nie doładowanie.

PRZEGLĄD PRZED PRZYJĘCIEM: KIEDY JEST POTRZEBNY I ILE KOSZTUJE

Systemy, które **zbudował Wykonawca**, wchodzi do utrzymania bez przeglądu: zna je i odpowiada za nie od pierwszego dnia. Systemy, których **Wykonawca nie budował**, wchodzi dopiero po przeglądzie. Przegląd jest wyceniany indywidualnie i rozliczany według stawki 300 zł netto za godzinę, po uprzednim podaniu Zamawiającemu szacunku godzin. Zamawiający dostaje z niego listę ryzyk i listę rzeczy do naprawienia, które **zostają jego własnością także wtedy, gdy strony nie podpiszą umowy utrzymania**. Wynikiem przeglądu może być odmowa przyjęcia systemu do utrzymania w obecnym stanie, razem z uzasadnieniem. Jeżeli umowa utrzymania zostanie zawarta w ciągu 30 dni od przeglądu, jego koszt jest odliczany od pierwszej faktury abonamentowej.

§ 2. CO WYKONAWCA ROBI W ABONAMENCIE

- Monitoring dostępności i poprawności przebiegów, 24/7, z alertem do Wykonawcy
- Reakcja na awarię w czasie właściwym dla pakietu i doprowadzenie do działania
- Nadzór nad certyfikatami i terminami odnowień
- Aktualizacje silnika automatyzacji i zależności, gdy są krytyczne dla bezpieczeństwa
- Kopie konfiguracji z testem odtworzenia raz na kwartał
- Drobne zmiany w istniejących przebiegach w ramach puli godzin pakietu
- Konsultacje telefoniczne i przez Zoom w ramach puli pakietu
- Raport miesięczny na jedną stronę: co padło, co poprawiono, co warto zmienić

§ 3. CZEGO ABONAMENT NIE OBEJMUJE

- Budowy nowych automatyzacji i nowych połączeń: to osobna umowa wdrożeniowa
- Zmian wykraczających poza pulę godzin pakietu
- Utrzymania systemów, których Wykonawca nie budował, dopóki nie przejdą przeglądu i nie trafią do Załącznika nr 1
- Kosztów infrastruktury, licencji i usług zewnętrznych po stronie Zamawiającego
- Skutków zmian wprowadzonych w systemach przez Zamawiającego lub osoby trzecie bez uzgodnienia
- Opieki informatycznej nad firmą: komputerów, poczty, drukarek i helpdesku dla pracowników

Godzina pracy poza abonamentem: 300 zł netto, zawsze po uprzednim uzgodnieniu zakresu i szacunku godzin. Jeżeli zgłoszenie wychodzi poza abonament, Wykonawca mówi to **przed pracą**, a nie na fakturze.

§ 4. ZGŁOSZENIA I CZAS REAKCJI

- Kanał zgłoszeń: jeden adres e-mail ustalony przy starcie. Telefon wyłącznie do awarii krytycznych. Zgłoszenia z innych kanałów nie mają czasu reakcji, bo nie zostawiają śladu.
- Czas reakcji** to czas od wpłynięcia zgłoszenia do podjęcia pracy i potwierdzenia tego Zamawiającemu. Nie jest to czas naprawy: czasu naprawy Wykonawca nie gwarantuje, bo zależy od przyczyny, a obiecywanie go byłoby obietnicą bez pokrycia.
- Awaria krytyczna** to zatrzymanie całego przebiegu objętego umową: zamówienia nie wchodzi, faktury nie wychodzą, recepcja nie odbiera.
- Jeżeli w danym miesiącu Wykonawca przekroczy czas reakcji w więcej niż 10% zgłoszeń, abonament za ten miesiąc jest obniżany o 20%. Naliczane na kolejnej fakturze, bez wniosku Zamawiającego.

§ 5. WYNAGRODZENIE, CZAS TRWANIA, ZAKOŃCZENIE

- Abonament płatny z góry do 10. dnia miesiąca, na podstawie faktury, przelewem w terminie 7 dni. Kwoty netto, plus VAT.
- Płatność za 12 miesięcy z góry: **10% taniej**.
- Umowa na czas nieokreślony, **bez okresu minimalnego**. Wypowiedzenie jednomiesięczne ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przez każdą ze stron, bez podawania przyczyny.
- Zwłoka w płatności ponad 30 dni zawiesza czas reakcji do czasu uregulowania, po uprzednim zawiadomieniu. Monitoring działa dalej.
- Po zakończeniu umowy Wykonawca w ciągu **7 dni** przekazuje komplet dostępów, aktualną dokumentację i eksport konfiguracji automatyzacji. Nic nie jest zatrzymywane jako zabezpieczenie.

§ 6. POUFNOŚĆ, DANE OSOBOWE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ, FORMA

- Obie strony zachowują w poufności informacje uzyskane przy realizacji umowy, przez czas jej trwania i 3 lata po zakończeniu.
- Utrzymanie zwykle wiąże się z dostępem do danych osobowych, więc strony zawierają **umowę powierzenia przetwarzania** (art. 28 RODO) jako odrębny dokument. Wzór: systembox.pl/dokumenty.

3. 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.
4. Wykonawca nie odpowiada za przerwy po stronie usług zewnętrznych, na które nie ma wpływu. Odpowiada za to, żeby taka przerwa była wykryta i zgłoszona, a nie przemilczana.
5. Umowa jest zawierana i zmieniana **w formie dokumentowej** (art. 77² Kodeksu cywilnego): podpis elektroniczny na platformie Wykonawcy, skan albo potwierdzenie mailowe z adresu osoby wskazanej do kontaktu. Formy pisemnej pod rygorem nieważności strony świadomie nie zastrzegają.
6. 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/cennik

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.

Załącznik nr 1. Co jest objęte utrzymaniem

Lista spisywana przy starcie i aktualizowana przy każdej zmianie. Poza listą nie ma monitoringu i nie ma czasu reakcji.

SYSTEM ALBO PRZEBIEG	GDZIE DZIAŁA	CO MONITORUJEMY	KRYTYCZNY
			tak / nie
			tak / nie
			tak / nie
			tak / nie
			tak / nie

„Krytyczny” oznacza, że zatrzymanie tego przebiegu jest awarią krytyczną w rozumieniu § 4 ust. 3.

Adres zgłoszeniowy: _____ Telefon do awarii krytycznych: _____
Osoba do kontaktu po stronie Zamawiającego: _____ Zastępca: _____
Adres, na który idzie raport miesięczny: _____

SYSTEMY PRZEJĘTE PO KIMŚ INNYM

Systemy, których Wykonawca nie budował, wchodzi do utrzymania dopiero po przeglądzie. Przegląd jest osobno wyceniany, a jego wynik może brzmieć „tego nie wezmę w utrzymanie w obecnym stanie”. To też jest uczciwa odpowiedź.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

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

Wzór, nie porada prawna. Ostateczna treść ustalana indywidualnie.