Umowa utrzymania wdrożenia

Stały nadzór nad tym, co już zostało zbudowane: systemy, integracje, automatyzacje, strona, Recepcja AI. Rozliczenie za całość, nie za stanowisko. Zakres, czas reakcji i wynagrodzenie wynikają z oferty Wykonawcy (Załącznik nr 1). To nie jest opieka informatyczna firmy: ta jest osobną usługą, liczoną za stanowisko, i ma osobną umowę.

ZAMAWIAJĄCY

_____
NIP _____ · reprezentowany przez _____

WYKONAWCA

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

Zawarta _____, obowiązuje od _____. Oferta nr _____ z dnia _____ (Załącznik nr 1).

§ 1. PRZEDMIOT, ZAKRES I WYNAGRODZENIE

1. Wykonawca obejmuje nadzorem systemy wymienione w **Załączniku nr 2**. Poza listą nie ma umowy, nie ma monitoringu i nie ma czasu reakcji.
2. **Zakres, wynagrodzenie i harmonogram** są **zgodne z ofertą stanowiącą Załącznik nr 1**: abonament miesięczny netto, czas reakcji, godziny, w których obowiązuje, miesięczna pula konsultacji i drobnych zmian, forma raportu i stawka za prace poza abonamentem. Umowa nie odsyła do żadnego cennika ani pakietu.
3. Jeżeli w utrzymaniu jest Recepcja AI, zasady liczenia minut, godzin pracy i gwarancji odbierania określa **Załącznik nr 3**, który jest częścią umowy.

Jeżeli oferta nie stanowi inaczej, godziny robocze to pn–pt 8:00–17:00. Niewykorzystane godziny konsultacji i zmian nie przechodzą na kolejny miesiąc, bo to rezerwacja czasu, a nie doładowanie.

PRZEGLĄD PRZED PRZYJĘCIEM: KIEDY JEST POTRZEBNY I JAK JEST WYCENIANY

Systemy, które **zbudował Wykonawca**, wchodzą do utrzymania bez przeglądu: zna je i odpowiada za nie od pierwszego dnia. Systemy, których **Wykonawca nie budował**, wchodzą dopiero po przeglądzie. Przegląd jest wyceniany indywidualnie, po uprzednim podaniu Zamawiającemu szacunku godzin i kosztu. 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 z Załącznika nr 1 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 miesięcznej puli godzin
- Konsultacje telefoniczne i przez Zoom w ramach miesięcznej puli
- Raport miesięczny na jedną stronę: co padło, co poprawiono, co warto zmienić

§ 3. CZEGO ABONAMENT NIE OBEJMUJE

- Budowy nowych systemów, automatyzacji i połączeń: to osobna umowa wdrożeniowa
- Zmian wykraczających poza miesięczną pulę godzin
- Utrzymania systemów, których Wykonawca nie budował, dopóki nie przejdą przeglądu i nie trafią do Załącznika nr 2
- 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

Praca poza abonamentem: według stawki z Załącznika nr 1, 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

1. 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.
2. **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.
3. **Awaria krytyczna** to zatrzymanie całego przebiegu objętego umową: zamówienia nie wchodzą, faktury nie wychodzą, recepcja nie odbiera.
4. 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

1. Abonament w wysokości z Załącznika nr 1, płatny z góry do 10. dnia miesiąca, na podstawie faktury, przelewem w terminie 7 dni. Kwoty netto, plus VAT.
2. Umowa na czas nieokreślony, **bez okresu minimalnego**. Wypowiedzenie jednomiesięczne ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przez każdą ze stron, bez podawania przyczyny.
3. Zwłoka w płatności ponad 30 dni zawiesza czas reakcji do czasu uregulowania, po uprzednim zawiadomieniu. Monitoring działa dalej.
4. Po zakończeniu umowy Wykonawca w ciągu **7 dni** przekazuje komplet dostępów, aktualną dokumentację i eksport konfiguracji automatyzacji. Nic nie jest zatrzymywane jako zabezpieczenie.

§ 6. BEZPIECZEŃSTWO I OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Wykonawca zobowiązuje się do **starannego działania**, a nie do rezultatu w postaci nieprzerwanego działania automatyzacji. Przebiegi opierają się na systemach osób trzecich, których Wykonawca nie kontroluje.
2. Zamawiający zobowiązuje się, jako warunek odpowiedzialności Wykonawcy: nie zmieniać konfiguracji objętych przebiegów bez uzgodnienia, nie odbierać ani nie zmieniać dostępów bez zawiadomienia, informować o planowanych zmianach w systemach źródłowych i docelowych **zanim**

nastąpią, oraz utrzymywać ważne licencje i opłacone usługi zewnętrzne, od których zależy przebieg.

3. Zmiany wprowadzone przez Zamawiającego albo osobę trzecią bez uzgodnienia, a także wygaśnięcie licencji lub konta u dostawcy zewnętrznego, są po stronie Zamawiającego. Przywrócenie działania po takiej zmianie jest pracą poza abonamentem.
4. **Rekomendacje i decyzje.** Rekomendacje Wykonawca przekazuje mailem. Przyjęcie, odłożenie albo odrzucenie Zamawiający potwierdza w tej samej formie; brak odpowiedzi w ciągu 14 dni liczy się jako odłożenie w czasie. Zapis trafia do raportu miesięcznego i to on rozstrzyga później, kto o czym wiedział.

§ 7. GRANICE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Wykonawca nie odpowiada za szkody, których bezpośrednią przyczyną jest: naruszenie obowiązków z § 6 ust. 2; zmiana albo awaria po stronie dostawcy zewnętrznego, na którego nie ma wpływu; odrzucenie albo odłożenie rekomendacji, w zakresie ryzyka, którego dotyczyła; działanie pracownika Zamawiającego; albo siła wyższa, w tym atak na infrastrukturę dostawcy, przerwa w dostawie energii lub łączności, pożar, powódź, strajk i działania władz publicznych.
2. Odpowiedzialność 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).
4. Obniżenie abonamentu z § 4 ust. 4 jest **jedynym roszczeniem** z tytułu przekroczenia czasu reakcji. Za to samo zdarzenie nie przysługuje jednocześnie odszkodowanie na zasadach ogólnych.
5. **Obsługa incydentu bezpieczeństwa**, w tym analiza powłamaniowa i odbudowa danych, nie wchodzi do abonamentu i jest rozliczana według stawki z Załącznika nr 1, po podaniu szacunku. W abonamencie mieści się wykrycie, zgłoszenie i działania doraźne w pierwszych czterech godzinach.
6. Zastrzeżenia do wykonania umowy Zamawiający zgłasza niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od stwierdzenia. Zapis nie skraca ustawowych terminów przedawnienia; służy temu, żeby dało się jeszcze ustalić przyczynę z logów.

§ 8. POUFNOŚĆ, DANE OSOBOWE, FORMA

1. Obie strony zachowują w poufności informacje uzyskane przy realizacji umowy, przez czas jej trwania i 3 lata po zakończeniu.
2. 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. Umowa jest zawierana i zmieniana **w formie dokumentowej** (art. 77^2 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.
4. Wykonawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy zwłoka w płatności przekracza 60 dni albo gdy Zamawiający uniemożliwia dostęp niezbędny do świadczenia usługi.
5. Prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS

Załącznik nr 2. 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, wchodzą 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

Załącznik nr 3. Recepcja AI: minuty, godziny pracy, gwarancja odbierania

Dotyczy wyłącznie umów, w których do utrzymania wchodzi Recepcja AI. Kwoty (abonament, pula minut, cena minuty ponad pulę) są w ofercie stanowiącej Załącznik nr 1. Ustala, jak liczone są minuty i co dokładnie znaczy „odebrała 90% połączeń", żeby gwarancja była liczbą, a nie hasłem.

1. DEFINICJE

1. **Recepcja AI**: agent głosowy uruchomiony przez Wykonawcę na numerze telefonu wskazanym w tabeli niżej, odbierający połączenia przychodzące według scenariusza uzgodnionego przy wdrożeniu.
2. **Godziny pracy**: przedział wskazany przez Zamawiającego w tabeli niżej (domyślnie pn–pt 8:00–17:00, bez dni ustawowo wolnych). Poza godzinami pracy Recepcja AI działa tak samo, ale gwarancja z pkt 3 nie jest w tym czasie mierzona.
3. **Połączenie przychodzące**: każde połączenie na numer Recepcji AI, które dotarło do centrali Wykonawcy, z wyłączeniem połączeń trwających krócej niż 5 sekund i połączeń z numerów oznaczonych w panelu jako testowe albo niechciane.
4. **Połączenie odebrane**: połączenie przychodzące, w którym agent wypowiedział powitanie w ciągu 10 sekund od nawiązania. Rozłączenie przez dzwoniącego po powitaniu nie odbiera połączeniu statusu odebranego.
5. **Minuta rozmowy**: każda rozpoczęta minuta połączenia odebranego, liczona od powitania do rozłączenia, osobno dla każdego połączenia (zaokrąglenie w górę do pełnej minuty na połączenie). Połączenia wychodzące (potwierdzenia, oddzwonienia) liczone tak samo.
6. **Pula**: liczba minut rozmów w miesiącu kalendarzowym wskazana w Załączniku nr 1, w cenie abonamentu. Niewykorzystane minuty nie przechodzą na kolejny miesiąc.

2. MINUTY PONAD PULĘ I ZESTAWIENIE

1. Każda minuta ponad pulę: **według stawki z Załącznika nr 1**, doliczana na fakturze za kolejny miesiąc, z zestawieniem połączeń (data, godzina, długość, status) z panelu.
2. Zamawiający ma stały dostęp do panelu z nagraniami, transkrypcjami i licznikiem minut. Panel jest źródłem rozliczenia; w razie sporu strony porównują zestawienie z panelu z billingiem operatora telefonicznego.
3. Gdy w miesiącu pula zostanie wykorzystana w 80%, Wykonawca zawiadamia Zamawiającego mailem. Recepcja AI nie przestaje odbierać po wyczerpaniu puli.
4. SMS-y wysyłane przez Recepcję AI (potwierdzenia, przypomnienia) rozliczane są według cennika operatora SMS wskazanego w tabeli niżej, bez marży Wykonawcy.

3. GWARANCJA ODBIERANIA

1. Jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym, w godzinach pracy, udział połączeń odebranych w połączeniach przychodzących jest **niższy niż 90%**, abonament za ten miesiąc **nie jest naliczany**. Korekta trafia na kolejną fakturę bez wniosku Zamawiającego; Wykonawca sam liczy wskaźnik z panelu i podaje go w raporcie miesięcznym.
2. Do wskaźnika nie wlicza się połączeń nieodebranych z przyczyn po stronie Zamawiającego albo dostawców Zamawiającego: nieopłacony numer lub operator, zmiana przekierowania bez uzgodnienia, wyczerpany limit u dostawcy usług głosowych opłacanego przez Zamawiającego, przerwa u operatora telefonicznego. Wykonawca wskazuje takie połączenia w zestawieniu z podaniem przyczyny.
3. Przy mniej niż 20 połączeniach przychodzących w godzinach pracy w miesiącu wskaźnik nie jest liczony, bo jedno nieodebrane połączenie zmieniałoby wynik o więcej niż 5 punktów.
4. Zwolnienie z abonamentu za dany miesiąc jest jedynym roszczeniem z tytułu nieosiągnięcia wskaźnika; § 7 ust. 4 umowy stosuje się odpowiednio. Minuty ponad pulę wykorzystane w tym miesiącu pozostają płatne.

4. USTALENIA DLA TEJ UMOWY

USTALENIE	WARTOŚĆ
Numer telefonu Recepcji AI	_____
Godziny pracy (mierzenie gwarancji)	_____
Dni wyłączone (święta firmowe, urlop)	_____
Kalendarz albo program, w którym recepcja umawia wizyty	_____
Numer do przekazania rozmowy człowiekowi	_____
Operator SMS i kto opłaca	_____
Adres, na który idzie zestawienie minut i wskaźnik odbierania	_____

Zmiana godzin pracy albo numeru wymaga zawiadomienia mailem co najmniej 3 dni robocze wcześniej; do tego czasu gwarancja liczona jest według poprzednich ustaleń.

ZAMAWIAJĄCY · DATA I PODPIS

WYKONAWCA · DATA I PODPIS