

ZAŁĄCZNIK NR [NUMER] DO UMOWY NR [NUMER]: UMOWA O POZIOMIE USŁUG (SLA)

Usługodawca: [firma], NIP [NIP]. **Klient:** [firma], NIP [NIP].

1. Zakres

SLA dotyczy usługi [nazwa systemu lub usługi, środowisko produkcyjne, adres]. Nie obejmuje środowisk testowych, integracji z systemami Klienta ani awarii spowodowanych przez Klienta lub dostawców, za których Usługodawca nie odpowiada.

2. Dostępność

1. Gwarantowana dostępność: [99,5] procent w miesiącu kalendarzowym, liczona jako (czas miesiąca minus niedostępność) podzielony przez czas miesiąca.
2. Do niedostępności nie wlicza się prac planowanych zgłoszonych z wyprzedzeniem [liczba] godzin, w oknie serwisowym [dzień, godziny], łącznie nie dłużej niż [liczba] godzin w miesiącu.
3. Pomiar prowadzi Usługodawca narzędziem [nazwa lub opis] co [liczba] minut. Klient ma dostęp do raportu.

3. Priorytety i czasy

1. **Krytyczny** (system nie działa lub nie da się wykonać kluczowego procesu): reakcja [1] godz., obejście lub naprawa [4] godz., [24/7 / w godzinach [od] do [do]].
2. **Wysoki** (istotna funkcja nie działa, jest obejście): reakcja [4] godz., naprawa [2] dni robocze.
3. **Normalny** (błąd bez wpływu na kluczowe procesy): reakcja [1] dzień roboczy, naprawa [10] dni roboczych.
4. **Niski** (pytanie, drobna poprawka): reakcja [2] dni robocze, termin uzgadniany.
5. Czas reakcji liczy się od zarejestrowania zgłoszenia w [system zgłoszeń / adres e-mail / telefon], czas naprawy od reakcji. Priorytet nadaje Klient, a Usługodawca może go zmienić z uzasadnieniem.

4. Konsekwencje przekroczeń

1. Za każdy pełny [0,5] punktu procentowego poniżej gwarantowanej dostępności Klientowi przysługuje obniżenie abonamentu za dany miesiąc o [procent], łącznie nie więcej niż [procent] abonamentu miesięcznego.
2. Za przekroczenie czasu naprawy zgłoszenia krytycznego Usługodawca zapłaci karę umowną w wysokości [kwota] netto za każdą rozpoczętą godzinę, łącznie nie więcej niż [kwota] netto w miesiącu.
3. Dostępność niższa niż [procent] w dwóch kolejnych miesiącach uprawnia Klienta do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.
4. [Klient może dochodzić odszkodowania przewyższającego kary umowne / Odszkodowanie ponad kary umowne jest wyłączone.]

5. Raportowanie i kontakt

1. Usługodawca przekazuje raport dostępności i zgłoszeń do [liczba] dnia następnego miesiąca.
2. Osoby do kontaktu i eskalacji: [imię i nazwisko, telefon, e-mail] po stronie Usługodawcy, [imię i nazwisko, telefon, e-mail] po stronie Klienta.

.....
Usługodawca

.....
Klient

Wzór przygotowany przez podpishmy.pl. Uzupełnij pola w nawiasach kwadratowych (treść wzoru skopiujesz ze strony do edytora), zapisz jako PDF i wyślij do podpisu online: <https://podpishmy.pl/umowa-sla-i-wdrozeniowa-it>