WARUNKI SZCZEGÓŁOWE USŁUGI

Opieka techniczna

Abonament opieki nad stroną WordPress (Standard, Premium) i sklepem WooCommerce (Care Start, Care Growth, Care Pro)

§ 1 STOSOWANIE

1. Warunki szczegółowe („WS") uzupełniają Regulamin świadczenia usług SemLabs w wersji obowiązującej od 16.11.2026 (semlabs.pro/regulamin) oraz Warunki obsługi technicznej i rozliczeń SemLabs w zakresie usługi „Opieka techniczna". Hierarchię dokumentów określa § 1 ust. 2 Warunków obsługi.
2. Zakres, cenę, harmonogram i kryteria akceptacji określa Oferta albo Zamówienie abonamentu. Ceny pakietów Abonamentu i stawki godzinowe podane na semlabs.pro są cenami obowiązującymi, a ceny Wdrożeń — cenami wejściowymi (Regulamin § 5 ust. 2).
3. Czas pracy rozliczany jest w pełnych godzinach według zasady dziennej (Warunki obsługi § 5 ust. 3): czas wszystkich czynności w danym dniu według tej samej stawki sumuje się i zaokrągla w górę do pełnej godziny. Dotyczy to również godzin pobieranych z puli Abonamentu. Płatna konsultacja wymaga uprzedniej, wyraźnej zgody Klienta (Warunki obsługi § 6).

§ 2 CZYNNOŚCI STAŁE PAKIETU

1. Pakiety WordPress obejmują: aktualizacje WordPressa, wtyczek i motywu z kopią przed zmianą i sprawdzeniem strony na komputerze i telefonie; kopie zapasowe poza serwerem według Karty parametrów opieki; monitoring dostępności z alertem; skan złośliwego kodu, zaporę i blokadę podejrzanych logowań; usuwanie infekcji w zakresie podstawowym (§ 3); pilnowanie konfiguracji i odnawiania certyfikatu SSL; raport miesięczny; pulę godzin specjalisty (WordPress Standard 2 h, WordPress Premium 3 h). WordPress Premium obejmuje ponadto rozszerzony monitoring i priorytet zgłoszeń.
2. Pakiety Care obejmują: aktualizacje WordPressa, WooCommerce i wtyczek z kopią przed zmianą; kopie zapasowe poza serwerem sklepu według Karty parametrów opieki; monitoring sklepu w zakresie wskazanym w Karcie; raport miesięczny; pulę godzin specjalisty (Care Start 2 h, Care Growth 4 h, Care Pro 7 h). Care Growth obejmuje ponadto drobny rozwój sklepu, zmiany wyglądu i treści, pomoc przy istniejących integracjach i kontrolę wydajności; Care Pro — prace programistyczne, API i integracje, diagnostykę BaseLinkera i Allegro oraz comiesięczny przegląd techniczny.
3. Czynności stałe, w tym usuwanie infekcji w zakresie podstawowym, nie zużywają puli godzin; obsługa zgłoszeń i awarii, konsultacje i prace z katalogu — zużywają ją. Parametry kopii zapasowych i monitoringu (harmonogram, retencja, lokalizacja, testy odtworzenia, zakres monitoringu) określa Karta parametrów opieki; bez niej Zamówienie nie jest wysyłane do akceptacji.
4. Monitoring działa w sposób ciągły, ale reakcja następuje w czasie pierwszej reakcji przewidzianym w pakiecie (Warunki obsługi § 3).

§ 3 INFEKCJE I BŁĘDY PO AKTUALIZACJACH

1. Usuwanie infekcji w zakresie podstawowym (przywrócenie czystej kopii zapasowej, usunięcie plików wskazanych przez skaner, zmiana haseł administratorów, aktualizacja podatnych komponentów) mieści się w cenie każdego pakietu. Rozległa infekcja (brak czystej kopii, zmiany w bazie danych, ponowna instalacja, analiza powłamaniowa, usuwanie z list ostrzeżeń wyszukiwarek) jest wyceniana odrębnie, chyba że wynika z nienależytego wykonania obowiązków przez SemLabs.
2. Przywrócenie stanu sprzed aktualizacji wykonanej przez SemLabs jest bezpłatne. Naprawa błędu wynikającego z nienależytej pracy SemLabs nie zużywa puli i nie jest fakturowana; naprawa skutków zmian niezależnych od SemLabs (np. błąd nowej wersji wtyczki osoby trzeciej) rozliczana jest z puli, a po jej wyczerpaniu według Warunków obsługi § 4 ust. 2 i § 5 — po podaniu Klientowi ustalonej przyczyny.

§ 4 PULA GODZIN I PRACE DODATKOWE

1. Pula godzin przeznaczona jest na prace z katalogu w Karcie parametrów opieki, rozliczane według zasady dziennej (Warunki obsługi § 5 ust. 3). Niewykorzystana pula nie przechodzi na kolejny okres i nie podlega zwrotowi; zadanie przyjęte w danym okresie, a niewykonane z przyczyn leżących po stronie SemLabs, SemLabs wykonuje w uzgodnionym terminie bez pobierania godzin z nowej puli (Regulamin § 7 ust. 4). Po wyczerpaniu puli prace wykonywane są według Warunków obsługi § 5 po zgodzie Klienta albo w ramach limitu ratunkowego. Pakiety nie obejmują gotowości w soboty, niedziele i święta — tę zapewnia SLA Plus.

2. Abonament nie obejmuje prac wymienionych w Regulaminie § 7 ust. 6, w szczególności: budowy dużych nowych funkcjonalności, przebudowy, nowego projektu graficznego, dużych migracji, masowego wprowadzania produktów lub treści, hostingu, domeny, płatnych licencji, kampanii Google Ads i SEO. Prace te i inne prace spoza katalogu realizowane są wyłącznie na podstawie Zlecenia prac dodatkowych z budżetem.

§ 5 START I ZAKOŃCZENIE

1. Opieka nad stroną lub sklepem niewykonanymi przez SemLabs rozpoczyna się po odpłatnym audycie startowym (wersje, wtyczki, zabezpieczenia, kopie, wydajność), wykonanym na podstawie zaakceptowanej wyceny. Naprawa wykrytych zaległości wymaga odrębnej wyceny; wynagrodzenie za audyt nie jest zaliczane na poczet Abonamentu.
2. Opieka i czasy reakcji obowiązują od dnia objęcia usługą wskazanego w Zamówieniu abonamentu. Za pierwszy niepełny okres Strony mogą ustalić wynagrodzenie proporcjonalne. Do dnia objęcia usługą SemLabs nie odpowiada za monitoring ani reakcję na awarie, a zgłoszenia są pracami dodatkowymi.
3. Przy zakończeniu współpracy stosuje się Warunki obsługi § 12.

§ 6 HOSTING I USŁUGI ZEWNĘTRZNE

1. Hosting, domena i licencje nie są częścią opieki. Awarie hostingu, platform i usług zewnętrznych nie są objęte gwarancją (Regulamin § 8 ust. 3); SemLabs podejmuje czynności z Warunków obsługi § 4 ust. 1 i pomaga w ich usunięciu w ramach puli godzin albo jako prace dodatkowe.

AKCEPTACJA

Otrzymałem/am i akceptuję niniejsze Warunki szczegółowe (wersja 2.5 · obowiązuje od 16.11.2026).

Klient (firma, NIP): .....

.....	.....
data i czytelny podpis — Klient — osoba uprawniona do reprezentacji	data i czytelny podpis — SemLabs sp. z o.o. — Krzysztof Szczepaniak, członek zarządu, albo pełnomocnik