WARUNKI SZCZEGÓŁOWE USŁUGI

SLA Plus

Płatny dodatek do Abonamentu opieki: gotowość w soboty, niedziele i święta 7:00–21:00

§ 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 „SLA Plus". 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 PRZEDMIOT I OKNO USŁUGI

1. SLA Plus jest odrębnie płatnym dodatkiem do aktywnego Abonamentu opieki nad stroną WordPress lub sklepem WooCommerce. Bez aktywnego Abonamentu opieki SLA Plus nie jest świadczony; zakończenie Abonamentu opieki kończy SLA Plus z tym samym dniem.
2. SLA Plus obejmuje soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy w Polsce, w godzinach 7:00–21:00 według czasu urzędowego w Polsce („okno SLA Plus"). W Godzinach roboczych obowiązują zasady Abonamentu opieki.
3. W oknie SLA Plus SemLabs przyjmuje i obsługuje awarie w rozumieniu Warunków obsługi § 2 ust. 6 (niedostępność strony lub sklepu, brak możliwości przyjmowania zamówień, awaria płatności, brak dostępu do panelu). Rozwój, nowe funkcje, zmiany treści, SEO i inne sprawy niebędące awarią realizowane są w Godzinach roboczych, chyba że Klient zleci je w oknie SLA Plus według stawki z § 4 ust. 3.

§ 3 CZAS PIERWSZEJ REAKCJI

1. W oknie SLA Plus SemLabs zapewnia pierwszą odpowiedź człowieka i kwalifikację zgłoszenia w ciągu 120 minut od jego przyjęcia (Warunki obsługi § 2 ust. 2). Automatyczne potwierdzenie nie jest pierwszą odpowiedzią. Czas reakcji nie jest terminem usunięcia awarii.
2. Czas reakcji biegnie wyłącznie w oknie SLA Plus. Jeżeli nie upłynie do 21:00, biegnie dalej od 7:00 następnego dnia objętego SLA Plus, a jeżeli następnym dniem jest dzień roboczy — zgłoszenie przechodzi do obsługi w ramach Abonamentu opieki i SemLabs podejmuje je najpóźniej o 10:00 tego dnia. Przykłady: zgłoszenie w sobotę o 20:30 — termin reakcji: niedziela 8:30; zgłoszenie w niedzielę o 20:30 — podjęcie najpóźniej w poniedziałek o 10:00.
3. Czas oczekiwania na dostępy, informacje lub decyzje Klienta nie obciąża SemLabs.

§ 4 CENA I GODZINY

1. Wynagrodzenie za SLA Plus wynosi 2 990 zł netto za każdy okres rozliczeniowy i obejmuje gotowość w oknie SLA Plus oraz 4 godziny prac w tym oknie w danym okresie.
2. Godziny SLA Plus są odrębne od Puli godzin Abonamentu opieki; tego samego czasu nie pobiera się z obu pul. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny okres, z wyjątkiem zadań przyjętych i niewykonanych z przyczyn leżących po stronie SemLabs.
3. Prace w oknie SLA Plus ponad 4 godziny rozlicza się według stawki 360 zł netto/h, w wymiarze co najmniej 1 godziny dziennie, po zgodzie Klienta w formie dokumentowej albo w ramach limitu wskazanego w Zamówieniu SLA Plus. Jeżeli limitu nie wskazano, wynosi on 0 zł. Za niewykorzystany limit nie pobiera się opłat.
4. Czas pracy rozlicza się według zasady dziennej (Warunki obsługi § 5 ust. 3); SemLabs prowadzi rejestr zgłoszeń i ewidencję czasu.

§ 5 OKRES UMOWY, PŁATNOŚĆ I ZAWIESZENIE

1. Okresem rozliczeniowym SLA Plus jest miesiąc kalendarzowy. Świadczenie rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca wskazanego w Zamówieniu SLA Plus, po zapłacie pierwszej faktury i potwierdzeniu przez SemLabs gotowości dyżuru.

2. SLA Plus zawiera się na okres minimalny trzech pełnych okresów rozliczeniowych. W okresie minimalnym każda ze Stron może wypowiedzieć SLA Plus wyłącznie z ważnych powodów (art. 746 § 3 w zw. z art. 750 Kodeksu cywilnego). Po upływie okresu minimalnego SLA Plus trwa na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
3. Wynagrodzenie płatne jest z góry. Fakturę za kolejny okres SemLabs wystawia co najmniej 7 dni przed jego rozpoczęciem; termin płatności upływa ostatniego dnia roboczego przed rozpoczęciem okresu.
4. Jeżeli wynagrodzenie nie zostanie zapłacone przed rozpoczęciem okresu, SemLabs zawiadamia Klienta i zawiesza gotowość SLA Plus od pierwszego dnia nieopłaconego okresu. Za pełny okres zawieszenia wynagrodzenie nie jest należne; okres zawieszenia nie wlicza się do okresu minimalnego. SemLabs wznawia SLA Plus w ciągu 2 dni roboczych od zapłaty, a za okres częściowo zawieszony wynagrodzenie należy się proporcjonalnie do liczby dni świadczenia. Zaległość przekraczająca 30 dni uprawnia SemLabs do wypowiedzenia SLA Plus ze skutkiem natychmiastowym.

§ 6 WYŁĄCZENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Awarie hostingu, usług i API podmiotów trzecich oraz skutki ingerencji Klienta lub osób trzecich SemLabs diagnozuje i ogranicza w ramach godzin SLA Plus; dalsze prace wymagają zgody na koszt (§ 4 ust. 3). Nie wyłącza to odpowiedzialności SemLabs za własne nienależyte wykonanie Usługi.
2. Umowa nie przewiduje automatycznych obniżek wynagrodzenia z tytułu przekroczenia czasu reakcji. Odpowiedzialność SemLabs określa Regulamin § 11, w tym ograniczenie do 70% wynagrodzenia netto (§ 11 ust. 5).
3. W sprawach ceny, okna, czasu reakcji i limitów pierwszeństwo ma Zamówienie SLA Plus, następnie niniejsze Warunki szczegółowe, Warunki obsługi i Regulamin.

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