

# Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych wraz z Cennikiem

iLabs Sp. z o.o.

Obowiązuje od 22.10.2024

## §1 Przedmiot regulaminu

1. Regulamin określa zasady Świadczenia Usług Serwisowych i innych usług na rzecz klientów spółki **iLabs Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Narcyzowa 14A, 04-936 Warszawa, numer NIP: 9512360031, numer REGON: 146309572, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000434173.

## §2 Słownik pojęć

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- Cenniki - Cenniki będące załącznikami do niniejszego regulaminu.
- Klient - Przedsiębiorca, który zawarł Umowę Ramową Świadczenia Usług Serwisowych z iLabs sp. z o.o., a jego umowa nie wygasła i nie została zakończona w inny sposób.
- Dni robocze - dni tygodnia od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00-17:00, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy
- Usługa - Wszelkie prace serwisowe oraz prace dodatkowe realizowane na rzecz klientów.
- Prace Serwisowe - Prace zawarte w Planie Supportowym i wykazane w cenniku Planów Serwisowych.
- Prace Dodatkowe - Prace nie zawarte w Planie Supportowym i wykazane w Cenniku Usług Dodatkowych, Cenniku Planów Graficznych oraz Liście Usług Świadczonej przez Wykonawcę podlegające dodatkowej wycenie lub naliczeniu.
- Plan - Plan Serwisowy opisany w Cenniku Planów Serwisowych

- Regulamin Usług - niniejszy dokument włącznie z cennikami i załącznikami
- Okres rozliczeniowy - jeden miesiąc kalendarzowy.
- Project Manager - Osoba odpowiedzialna po stronie Wykonawcy za obsługę zgłoszeń i zamówień Klienta.
- Strony - Wykonawca oraz Klienta (zamawiający), którzy podpisali umowę Umowę Ramową Realizacji Usług Serwisowych
- Spółka / Wykonawca - **iLabs Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Narcyzowa 14A, 04-936 Warszawa, numer NIP: 9512360031, numer REGON: 146309572, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000434173.
- Serwis - Strona internetowa, Aplikacja Webowa, Aplikacja innego typu działająca w internecie należąca do Klienta będąca w obsłudze Spółki
- Umowa - Umowa Ramowa Realizacji Usług Serwisowych zawarta pomiędzy klientem oraz iLabs sp. z o.o.
- Zamówienie - zlecenie Prac drogą mailową lub pisemną złożone na maila Wykonawcy wskazanego w Umowie lub innego
- Zgłoszenie - Zgłoszenie serwisowe Klienta

### **§3 Ustalenia Ogólne**

1. Wszystkie ceny w niniejszym Regulaminie oraz Cennikach podawane są w kwotach netto i nie zawierają podatku od towarów i usług (VAT).
2. Faktury wystawiane przez iLabs sp. z o.o. są Fakturami VAT z 7 dniowym terminem płatności.
3. Czasy zawarte w niniejszym Regulaminie oraz Cennikach podawane są w dniach i godzinach roboczych, a więc realizowanych w dniach roboczych o ile nie wskazano inaczej.
4. Regulamin oraz cenniki dotyczy stron internetowych, prac graficznych, serwisów, aplikacji w tym wtyczek i rozszerzeń stworzonych i utrzymywanych na silniku CMS WordPress

## **§4 Przyczyny odmowy zawarcia i rozwiązania umowy**

1. Wykonawca ma prawo odmówić zawarcia umowy w przypadku gdy:
  - a. Klient widnieje na liście dłużników
  - b. nie zostanie wykonany audyt techniczny WWW Klienta przez zespół Wykonawcy
  - c. Niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu
  - d. Podania przez Klienta błędnych lub niepełnych danych niezbędnych do zawarcia Umowy
2. Wykonawca ma prawo rozwiązać umowę z klientem w przypadku gdy Klient nie przestrzega zapisów niniejszego regulaminu, a w szczególności gdy:
  - a. Nie przekaze wymaganych dostepów
  - b. Nie przekaze wymaganych licencji
  - c. Celowo utrudnia lub zaklada realizacje wykonywania uslug
  - d. Zalega z uregulowaniem uregulowaniem Faktur wystawionych przez Wykonawce za okres dluzszy niz jeden okres rozliczeniowy
  - e. Regularnie spoznia sie z uregulowaniem Faktur wobec Wykonawcy np. przez trzy kolejne okresy rozliczeniowe.

## **§5 Wymagane dostępy i materiały**

1. Aby Wykonawca mógł prawidłowo świadczyć Usługę Klient musi dostarczyć:
  - a. Nieprzerwany dostęp do bazy danych obsługiwanego serwisu określonego w Umowie
  - b. Nieprzerwany dostęp do Panelu CMS obsługiwanego serwisu określonego w Umowie
  - c. Nieprzerwany dostęp do serwera, na którym znajdują się pliki serwisu określonego w Umowie
2. W ramach świadczonych usług dodatkowych, mogą być wymagane inne dostępy i zasoby niezbędne do poprawnej i pełnej realizacji Usług. Dostępy i zasoby te, klient winien zapewnić Wykonawcy.
3. Klient dostarcza wykonawcy wszelkie niezbędne do utrzymania, rozwoju i wszelkich Prac objętych współpracą licencje oraz materiały w tym m.in. licencje wtyczek, fontów, zdjęć.
4. Klient dostarcza niezbędne materiały marketingowe m.in.: brandbook, logotyp czy kolory firmowe w formie HEX, CMYK lub RGB.

## **§6 Zakres świadczonych usług**

1. Wykonawca świadczy Usługi samodzielnie lub za pomocą osób i podmiotów trzecich po uprzednio uzyskanej zgodzie od Klienta.
2. Klient ma możliwość skorzystania z Usług Dodatkowych nieobjętych Cennikiem Planów Serwisowych za dodatkową określoną w Cenniku Usług Dodatkowych opłatą.
3. Klient ma możliwość zlecić prace wychodzące poza zakres Planów Serwisowych oraz Usług Dodatkowych.
4. W przypadku zlecenia Prac i Usług wychodzących poza zakres Planów Serwisowych oraz Usług Dodatkowych wycenę, harmonogram i realizację każdorazowo określa się w drodze ustaleń odrębnych drogą mailową.
5. Usługa Serwisu i Utrzymania świadczona jest dla Serwisów Internetowych powstałych na Systemie Zarządzania Treścią CMS WordPress.
6. Pełna lista świadczonych usług nieobjętych cennikiem stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

## **§7 Obsługa Klienta**

1. Zgłoszenia od Klienta przyjmowane są w godzinach 9:00-17:00 w dni robocze.
2. Zgłoszenia od Klienta przyjmowane są na wcześniej ustalone w Umowie adresy e-mail. Jeśli umowa nie zawiera adresów e-mail zgłoszenia przyjmowane są na adres: hi@ilabs.dev lub inny ustalony i potwierdzony przez Wykonawcę drogą korespondencji mailowej.
3. Ewentualna zmiana w zakresie zamówienia przyjętego do realizacji wymaga zgody Wykonawcy. W takim przypadku Strony uzgodnią ponownie kosztorys oraz harmonogram realizacji.
4. W zależności od wybranego Planu Serwisowego klient ma możliwość dokonywania zgłoszeń za pomocą e-maila, telefonu lub za pośrednictwem aplikacji do Zarządzania Projektami.
5. Wszelkie zgłoszenia drogą telefoniczną powinny być potwierdzone drogą e-mail na wskazany w Umowie adres osoby upoważnionej.
6. Klient ma możliwość kontaktu w sprawach ogólnych pod adresem e-mail hi@ilabs.dev oraz pod numerem telefonu: +48 735 068 543 (opłata zgodna z taryfą operatora)

7. W przypadku pakietów Enterprise oraz PRO, do obsługi zgłoszeń serwisowych oraz zamówień strony mogą za obopólną zgodą wybrać system do zarządzania projektami. W takim przypadku koszty jego utrzymania i zakupu wszelkich licencji ponosi Klient.

## **§8 Sposób realizacji usług i odbioru prac**

1. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług pierwszego dnia miesiąca następującego po podpisaniu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej jednak nie później niż 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.
2. W takim przypadku wysokość wynagrodzenia Wykonawcy za pierwszy okres współpracy będzie proporcjonalna do ilości dni przepracowanych od momentu startu Prac do końca miesiąca kalendarzowego przy założeniu, że stawka dzienna to 1/30 miesięcznej wartości planu wskazanego w Umowie.
3. Usługi na rzecz Klienta wykonywane są w godzinach 9:00-17:00 w dni robocze.
4. Realizacja Usług w zakresie działań dodatkowych będzie następować poprzez składanie przez Zamawiającego pojedynczych zamówień na wykonanie prac serwisowych oraz innych Prac.
5. Wszelkie zamówienia oraz zgłoszenia powinny być składane w formie elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę w Umowie adres e-mail.
6. Zatwierdzenie usług dodatkowych odbywać się będzie każdorazowo drogą mailową przez upoważnionych przedstawicieli stron.
7. Zamawiający będzie dokonywał odbioru wykonanych prac serwisowych i dodatkowych poprzez akceptację mailową nie później niż w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych od wydania parc do akceptacji. Po wykonaniu zadania przez Wykonawcę Zamawiający dokona jego akceptacji mailowej bądź zgłosi zastrzeżenia do wykonanych zadań. Jeśli Zamawiający nie zgłosi uwag w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych, Strony zgodnie oświadczają, że skuteczny odbiór prac i/lub przedmiotu Umowy od Wykonawcy nastąpi pomimo braku jego wyraźnej akceptacji bez zastrzeżeń.
8. Podpisanie umowy poprzedzone jest wykonaniem Audytu Technicznego serwisu internetowego klienta wskazanego w Umowie.
9. Wszelkie prace wykonywane poza godzinami i dniami określonymi w §8 pkt 1 będą wykonywane w stawce wysokości dwukrotności podstawowego roboczogodzinowego wynagrodzenia wykonawcy za każdą godzinę pracy, chyba że Strony postanowią inaczej.

10. Wykonawca ma prawo ograniczyć lub zawiesić wykonanie Usług w przypadku opóźnień w płatności ze strony Klienta dłuższych niż jeden pełny okres rozliczeniowy.
11. W przypadku opóźnień w płatności ze strony Klienta, Wykonawca wezwie go do zapłaty.
12. Wykonawca może naliczyć Odsetki Ustawowe w związku z opóźnieniami w płatnościach ze strony Klienta.
13. Wykonawca ma prawo przelożyć publikację zmian w obrębie serwisu Klienta jeśli te mogą powodować ryzyko konieczności wykonywania Prac poza godzinami pracy Wykonawcy.
14. Zlecone przez Zamawiającego Prace Wykonawca podejmie najszybciej jak to możliwe z uwzględnieniem harmonogramu prac zespołu Wykonawcy, dostępnych zasobów oraz dostarczonych przez klienta materiałów i zasobów.
15. Zgłoszenia oraz Zamówienia składane za pomocą Aplikacji do Zarządzania Projektami będą zgłaszane za pomocą utworzenia odpowiedniego zadania tzw "Ticket'u" przypisanego na Project Managera Wykonawcy.

## **§9 Odpowiedzialność Wykonawcy**

1. Wykonawca zapewnia ciągłość wykonywanych usług w ramach Prac i Planów Serwisowych.
2. Wykonawca zapewnia możliwość złożenia Zgłoszenia lub Zamówienia w godzinach i dniach pracy Wykonawcy.
3. Wykonawca poinformuje Klienta każdorazowo o możliwej zmianie terminu i wynagrodzenia wykonania Usługi lub Prac.
4. Wykonawca zapewnia profesjonalne wykonanie świadczonych Usług.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania poufności na zasadach określonych w odrębnej Umowie o Zachowaniu Poufności.

## **§10 Zobowiązania Klienta**

1. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego udzielania Wykonawcy informacji niezbędnych do prawidłowego i ciągłego wykonywania Usług.
2. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego przekazywania Wykonawcy licencji, materiałów i danych dostępowych niezbędnych do prawidłowego i ciągłego wykonywania Usług.

3. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania działań mogących zakłócić poprawne wykonanie Usługi w trakcie obowiązywania Umowy, a w szczególności w trakcie wykonywania Prac Serwisowych oraz Prac Dodatkowych.
4. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Wykonawcy w przypadku ujawnienia danych poufnych Wykonawcy niepowołanym stronom trzecim.
5. Klient Zobowiązuje się do terminowego opłacania Faktur VAT wystawionych za Usługi świadczone w ramach Umowy.
- 6.

## Załącznik 1

# Cennik Planów Serwisowych

1. Cennik jest skierowany do przedsiębiorców oraz innych podmiotów posiadających numer REGON i NIP oraz posiadających siedzibę na terytorium Polski, którzy zawrą umowę Umowę Ramową o Świadczenie Usług Serwisowych z iLabs Sp. z o.o.
2. Cennik Planów Serwisowych określa ceny Świadczenia Usług Serwisowych na rzecz klientów spółki **iLabs Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Narcyzowa 14A, 04-936 Warszawa, numer NIP: 9512360031, numer REGON: 146309572, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000434173.
3. Ceny podane w cenniku są cenami netto.

	Mini	standard	pro	enterprise	Uwagi
	<b>399,00 zł</b>	<b>899,00 zł</b>	<b>1 699,00 zł</b>	<b>od 1699 zł</b>	
Aktualizacja Wordpress	Tak	Tak	Tak	Dowolna konfiguracja	Comiesięczne aktualizacje WordPress
Aktualizacja Wtyczek	Tak	Tak	Tak		Comiesięczne aktualizacje WordPress
Aktualizacja motywu	Tak	Tak	Tak		Comiesięczne aktualizacje WordPress
Aktualizacje Bezpieczeństwa	Tak	Tak	Tak		Doraźne aktualizacje
Priorytetowe wsparcie awaryjne	Nie	Nie	Tak		Szybszy czas reakcji w przypadku awarii WWW.

Wsparcie eCommerce	Nie	Tak	Tak	<p>Plan dotyczy również wsparcia w zakresie dodatku sklepowego WooCommerce</p> <p>Dodanie wtyczek do integracji Google Analytics oraz Meta</p> <p>Dodanie Kodu GTM</p> <p>Możliwość skorzystania ze studia graficznego w ramach planu</p> <p>Wprowadzenie podstawowych lub zaawansowanych (w zależności od planu) zabezpieczeń przed infekcją WWW.</p> <p>W ramach hostingu, jeśli ten zapewnia taką funkcjonalność.</p> <p>W ramach pakietu godzin rozwoju i utrzymania</p> <p>Prace związane z utrzymaniem aktualnej strony: Czas przeznaczony na podstawowe cykliczne prace takie jak aktualizacje, zabezpieczenia, optymalizacja prędkości, wyceny, project management</p> <p>Czas przeznaczony na dowolne prace developerskie lub administratorskie w ramach serwisu.</p> <p>Cykliczne rekomendacje związane z optymalizacją WWW pod kątem prędkości, jakości czy bezpieczeństwa. Doradztwo techniczne i marketingowe</p> <p>Obsługa zgłoszeń odbywa się za pomocą zgłoszeń drogą mailową.</p> <p>Obsługa zgłoszeń odbywa się za pomocą zgłoszeń drogą mailową i telefoniczną.</p> <p>W godzinach od 9:00 do 17:00 w dniach roboczych</p> <p>Kwoty netto</p>
Integracje Google Analytics + Meta	Nie	Tak	Tak	
Integracje GTM	Nie	Tak	Tak	
Studio graficzne	Nie	1h	2h	
Zaawansowane zabezpieczenia	Nie	Tak	Tak	
Skanowanie antywirusowe	Nie	Tak	Tak	
Optymalizacja szybkości ładowania WWW	Nie	Nie	Tak	
Utrzymanie	2h	2h	3h	
Prace rozwojowe	Nie	2h	5h	
Rekomendacje Optymalizacji sprzedażowych	Nie	Tak	Tak	
Support Mailowy	Tak	Tak	Tak	
Support Telefoniczny	Nie	Tak	Tak	
Czas reakcji	16h	12h	8h	
Koszt dodatkowej roboczogodziny	220,00 zł	210,00 zł	200,00 zł	

## Załącznik 2

# Cennik Usług Dodatkowych

1. Cennik jest skierowany do przedsiębiorców oraz innych podmiotów posiadających numer REGON i NIP oraz posiadających siedzibę na terytorium Polski, którzy zawrą umowę Umowę Ramową o Świadczenie Usług Serwisowych z iLabs Sp. z o.o.
2. Cennik Usług Dodatkowych określa ceny i zakres Świadczenia Usług Dodatkowych na rzecz klientów spółki **iLabs Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Narcyzowa 14A, 04-936 Warszawa, numer NIP: 9512360031, numer REGON: 146309572, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000434173.
3. Ceny podane w cenniku są cenami netto.

Usługi dodatkowe			
Audyt techniczny	1 499,00 zł	6 rbh	Audyt pod kątem jakości kodu, aktualności komponentów oraz bezpieczeństwa.
Czyszczenie z wirusów	2 999,00 zł	12 rbh	Audyt pod kątem bezpieczeństwa, wprowadzenie zabezpieczeń, usunięcie infekcji.
Audyt SEO	3 899,00 zł	12 rbh	Audyt pod kątem pozycjonowania w Google dla małych i średnich sklepów i serwisów.
Audyt Sprzedażowy / CRO / UX	3 899,00 zł	20 rbh	CRO/UX metodą cognitive walktrough
Analityka Google Ads [GTM]	3 900,00 zł	20 rbh	Konfiguracja analityki: dodanie kodu GTM do WWW oraz dodanie zdarzeń w GTM
Optymalizacja szybkości WWW	2 999,00 zł	12rbh	Optymalizacja strony pod kątem Google Page Speed
Konfiguracja Coomplianz	899,00 zł	5 rbh	Konfiguracja wtyczki Complianz oraz GTM do Google Consent Mode V2
Roboczogodzina	220,00 zł	1 rbh	Każda dodatkowa roboczogodzina
Szkolenie z WordPress i WooCommerce	350,00 zł	1 rbh	Koszt każdej dodatkowej roboczogodziny szkolenia po wdrożeniu WWW dla Klienta.

## Załącznik 3

# Cennik Planów Graficznych

1. Cennik jest skierowany do przedsiębiorców oraz innych podmiotów posiadających numer REGON i NIP oraz posiadających siedzibę na terytorium Polski, którzy zawrą umowę Umowę Ramową o Świadczenie Usług Serwisowych z iLabs Sp. z o.o.
2. Cennik Usług Dodatkowych określa ceny i zakres Świadczenia Usług Dodatkowych na rzecz klientów spółki **iLabs Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Narcyzowa 14A, 04-936 Warszawa, numer NIP: 9512360031, numer REGON: 146309572, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000434173.
3. Ceny podane w cenniku są cenami netto.

	Design Mini	Design Standard	Design PRO	Enterprise	
	800,00 zł	1 900,00 zł	3 900,00 zł	7 900,00 zł	Miesięcznie
1 Liczba godzin pracy studia	6	12	24	48	Miesięcznie
2 Projekty do Social Media	Tak	Tak	Tak	Tak	Grafiki na potrzeby social mediów
3 Projekty do Druku	Tak	Tak	Tak	Tak	Proste materiały drukowane: Ulotki, Wizytówki, Papier firmowy. Bez Packagingu
6 Kreacje reklamowe	Nie	Tak	Tak	Tak	Display, Banery, Mailingi, Landing Page (One Page)
7 WWW	Nie	Tak	Tak	Tak	Projekty WWW
8 eCommerce	Nie	Nie	Tak	Tak	Projekty sklepów online
9 UX Design	Nie	Nie	Tak	Tak	Optymalizacja stron i sklepów pod kątem użyteczności
10 Proste Video	Tak	Tak	Tak	Tak	Proste, krótkie video (do 60 sekund) na zasadzie slideshow, lub zmontowane z materiałów klienta / stock. Bez udźwiękowienia. Z muzyką stock.
11 eBooki	Nie	Tak	Tak	Tak	Projektowanie eBook w PDF
12 Zdjęcia ze stocka	4	8	12	16	Stock Envato Elements
13 Czas reakcji	16 rbh	16	12	16	Czas na podjęcie zadania

14	Support Mailowy	Tak	Tak	Tak	Tak	
15	Support Telefoniczny	Nie	Tak	Tak	Nie	
16	Koszt dodatkowej roboczogodziny	220,00 zł	220,00 zł	200,00 zł	180,00 zł	
17	Koszt dodatkowego zdjęcia	50	50	50	30	

## Załącznik 4

# Lista Pozostałych Usług Świadczonych przez Wykonawcę

1. Kampanie Performance Marketingowe
2. Pozycjonowanie
3. Projektowanie graficzne
4. Automatyzacja Marketingu WWW - WooCommerce
5. Wdrożenie Automatyzacji GetResponse
6. Optymalizacja Konwersji CRO
7. Dostarczanie i Administracja VPS / Serwerów Dedykowanych
8. Branding - Projektowanie logotypów, logobooków, brandbooków
9. Projektowanie i wdrażanie Aplikacji Webowych
10. Projektowanie, wdrażanie rozszerzeń i wtyczek dedykowanych do WordPress i WooCommerce
11. Integracja API z WooCommerce i WordPress