

הסכם שירות שנתי למערכות מחשב (GOLD)

מתאריך:

בין נותן השירות:
אורנט תקשורת מחשבים בע"מ
כנרת 13
בני ברק

(להלן "החברה")

לבין מקבל השירות:
ישראל ישראלי ישראלוב בע"מ
תל אביב
ישראל

(להלן "הלקוח")

כללי:

הואיל והלקוח מעוניין לשכור את שירותי החברה למתן שירותי מחשב, והחברה מעוניינת לספק שירות זה ללקוח, באו הצדדים לידי הסכמה בחתימתם על חוזה זה.

ההסכם כולל:

- שירותי תמיכה למחשבים שיבוצע באחת מהדרכים: תמיכה טלפונית והשתלטות מרחוק ובמקרה שלא ניתן לתת פתרון מרחוק הגעה פיזית לאתר.
- השירות בריטיינר חודשי וכולל את כל השעות שיידרשו ללא הגבלה
- בדיקת שרתים ותמיכה בהשתלטות מרחוק (Help Desk).
- בדיקת דו"ח אירועים של מערכת ההפעלה (Event Log).
- תיקון תקלות חומרה באתר הלקוח ובמקרה שלא ניתן לתקן באתר, העברת המחשב למעבדה לתיקון.
- יישום פתרונות בתחום אבטחת מידע.
- ייעוץ ותמיכת מומחים, סיוע בפיתוח מערך המחשב והרחבת מערכות המידע.
- ייעוץ בנושא תשתיות הרשת.
- ייעוץ ופתרונות בנושא ענן, ניהול חשבונות ענן במייקרוסופט 365 ובגוגל.

ההסכם אינו כולל :

- השרות כולל אספקת מידע בלבד ואינו כולל חלקי חילוף, רכיבי חומרה, תוכנה, וכו'.
- השרות אינו כולל חומרת השרת והתחנות (מומלץ לבטח את השרת בשירות 24/7)
- בדיקות גיבוי – יש למנות נציג בכיר לבדיקת גיבוי יומית
- שעות עבודה שמקורן אינו בתקלה – כגון מעבר משרד, שדרוג יזום וכו'

שרותי התמיכה

זמני פעילות:

- ימים א' – ה' בין השעות: 09:00 עד 17:30 לא כולל ימי שבתון, חגים, וערבי חג.

זמן תגובה לתקלה:

- תקלת שרת או רשת אשר משביתה את פעילות כל המשרד – הגעה לאתר עד 4 שעות עבודה* ממועד קבלת הקריאה. לדוגמא: חוסר יכולת לשלוח מיילים, נתב תקול וכד'.
- תקלת חומרה או תוכנה שאינה משביתה את כלל הרשת – הגעה לאתר עד 24 שעות עבודה* ממועד קבלת הקריאה.
- מענה טלפוני – עד 3 שעות עבודה* ממועד קבלת הקריאה.

* השעות מחושבות לפי שעות העבודה של החברה.

כללי:

- למעט התחייבות החברה לעשות כל שביכולתה בקשר להתקשרות עם הלקוח למתן שירות טוב ומקצועי, לא תישא החברה ו/או בעלי מניותיה ו/או מנהליה ו/או עובדיה בכל אחריות בגין נזקים לרבות נזקים עקיפים ו/או נלווים, ובכלל זה לא תישא החברה באחריות לתשלום פיצוי, דמי נזק, תשלום הוצאות כלשהם בגין הפסדים ו/או אובדן רווחים ו/או אובדן מידע שייגרמו ו/או שינבעו ללקוח ו/או לצד ג' כלשהו עקב השירותים שיינתנו ללקוח בהתאם להתקשרות לפי הסכם זה.
- החברה תעשה את מירב המאמצים למנוע אירועי סייבר, פשינג, גניבת מידע, וכו' אך כמובן שלא תוכל לשאת באחריות לתשלום פיצוי, דמי נזק, תשלום הוצאות כלשהם בגין הפסדים ו/או אובדן רווחים ו/או אובדן/גניבת מידע שייגרמו ו/או שינבעו ללקוח ו/או לצד ג' כלשהו כתוצאה מפריצות סייבר כאמור.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 2 + 1, מוסכם בזאת שאחריות החברה תהיה מוגבלת, בכל מקרה ובקשר לכל נזק, הוצאה, הפסד או תשלום שייגרמו ללקוח ו/או לצד ג' כלשהו, אך ורק לגובה החיוב החודשי ששולם ע"י הלקוח לחברה בקשר להסכם זה, פיצוי זה יהיה סופי ומוחלט ומוסכם מראש על שני הצדדים.

המחיר אינו כולל:
ביטוח אובדן נתונים
ביטוח התקפת סייבר

מומלץ להוסיף את הביטוחים האלה דרך חברת הביטוח המבטחת של הלקוח

החזרה אינו תקף במקרים הבאים:

1. טיפול עצמאי של הלקוח או כל גורם אחר ללא תיאום מראש עם החברה.
2. תקלות כתוצאה מכוח עליון כגון (ומבלי להיות רשימה סגורה): שריפה, הצפה, פגיעת ברק וכו'.

תנאים ועלויות

1. תאריך תחילת פעילות 01/01/2021.
2. עלות חוזה השרות לפי נספח א' לחוזה זה
3. על פרויקטים מיוחדים (לדוגמא: החלפת שרת, הוספת עמדות קצה וכד') תוצע הצעת מחיר נפרדת ותבוצע רק לאחר אישור בכתב של הלקוח.
4. לא יחולו בשום מקרה יחסי עובד/מעביד בין החברה ו/או עובדי החברה לבין הלקוח.
5. הלקוח מתחייב לא להעסיק באופן ישיר מי מעובדי החברה בתקופת ההסכם וגם לאחר תקופת ההסכם, הלקוח מודע לכך שהפרת סעיף זה תסב לחברה נזק רב.
6. השירות אינו כולל אחריות לנזק או אובדן נתונים מכל סיבה
7. השירות אינו כולל אירועי תקיפת סייבר מכל סוג
8. הסכם זה יהיה בתוקף ללא הגבלת זמן
9. כל צד יוכל להפסיק הסכם זה בהודעה 30 יום מראש..
10. המחירים המצוינים בהסכם זה יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן ואינם כוללים מע"מ.
11. תנאי התשלום: לפי נספח א' לחוזה זה.

אורנט תקשורת מחשבים בע"מ

חתימה וחותמת הלקוח

נספח א'

סה"כ	כמות	מחיר לחודש	תאור הפריט
		00000	<p>ההסכם כולל:</p> <p>1. שרות למערכת המחשבים (שרת + X משי) בריטיינר תמיכה בתקשורתו הגעה לשטח במקרה שלא ניתן לתת פתרון מרחוק.</p> <p>2.</p>

המחירים הנקובים בהצעת מחיר זו הם ב: ש"ח ואינם כוללים מע"מ
תנאי תשלום: בתחילת כל רבעון לכל הרבעון.