

הסכם שירות שנתי למערכות מחשוב (GOLD)

מתאריך:

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

(להלן "החברה")









לבין מקבל השירות:
ישראל ישראלי
ישראל
ישראל

(להלן "הלקוח")

כללי:

השירות יהיה דינמי ומותאם לצרכים המשתנים של חברתכם. מטרת שירות זה היא להעניק ללקוח את היכולת להתמקד בתחום העסקי שלו ולעזור לו לתכנן ולשלוט על ההוצאות בתחום המחשוב. כמו כן תהייה באפשרותו גישה לטכנולוגיות עדכניות. וכל זאת תוך זמינות מקסימלית וקבלת גיבוי בזמן אמת מעסק אשר מתמחה בתחום המחשוב.

שירותים עיקריים של החברה:

- הקמת רשתות מחשוב. 
- בדיקת שרתים ותמיכה למשתמשים בהשתלטות מרחוק (Help Desk). 
- התקנה, שדרוג והטמעה של פתרונות Microsoft®. 
- תיקון תקלות חומרה ותוכנה באתר הלקוח. 
- יישום פתרונות בתחום אבטחת מידע. 
- יעוץ ותמיכת מומחים, סיוע בפיתוח מערך המחשוב והרחבת מערכות המידע. 
- הדרכת משתמשי קצה בתוכנות ה-Office השונות, ברמות שונות. (בתשלום נפרד) 
- בניית יישומים מותאמים אישית לדרישת הלקוח. (בתשלום נפרד) 

מערכת קיימת

רישום מערכות המחשוב באתר:

במידה וקיימת מערכת מחשוב באתר תבצע **אורנט** מיפוי ואפיון ראשוני של האתר (בתשלום מוזל של 150 ₪ לשעה). המיפוי יכלול:

- ✓ רשימת תחנות ומערכות הפעלה בתחנות.
- ✓ רשימת שרתים כולל בדיקת אפיון המערכת.
- ✓ מיפוי מבנה הרשת.
- ✓ מיפוי מערך התקשורת.
- ✓ בדיקת רישוי תוכנות.
- ✓ מיפוי אבטחת מידע: פנימית וחיצונית.
- ✓ בסיום הבדיקה נעביר דו"ח אשר מפרט את ממצעי הבדיקה

הסכם זה **אינו כולל, אחריות חלפים לציוד חומרה כגון (ומבלי להיות רשימה סגורה): תחנות, שרתים, מדפסות וכד'.**

שרותי התמיכה

זמני פעילות:

- ימים א' – ה' בין השעות: 09:00 עד 17:00

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.

פעילות שוטפת:

ניהול שרותים – ברמה שוטפת, הגדרת משתמשים, קבוצות עבודה ועוד. טיפול יזום בשרת – יבוצע אחת לחודש ויכלול בין היתר:

1. בדיקת דיסקים ואופטימיזציה.
2. בדיקת דו"ח אירועים של מערכת ההפעלה (Event Log).
3. בדיקת הגדרות.
4. התקנת עדכוני ותיקוני מערכות ההפעלה.
5. החברה תעשה כל שביכולתה למתן שרות טוב, אדיב ומהיר. אך בשום אופן לא תפצה לקוח בגין נזקים, הפסדים, מניעת רווחים ומניעת שימוש בעקבות בעיות במערכת המחשוב.
6. החברה תדריך את נציג הלקוח על נהלי גיבוי סבירים ובדיקת גיבוי יומית ובדיקת עדכונים, אך האחריות על גיבויים, עדכוני אנטי וירוס ועדכונים תקופתיים נוספים תהיה על הלקוח.

החוזה 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'.
3. גניבת הציוד.

תנאים ועלויות

תמיכה בחוזה שרות (Retainer)

מסגרת זו כוללת את הפעילות השוטפת בין אם בשעות עבודה באתר הלקוח או בשליטה מרחוק/טלפונית, כפי שמפורט ל"ל.

עלות חוזה שרות: 00000 ₪ לחודש.

על פרויקטים מיוחדים (לדוגמא: החלפת שרת, הוספת כמות גדולה של עמדות קצה וכד') תוצע הצעת מחיר נפרדת ותבוצע רק לאחר אישור בכתב של הלקוח.

1. תאריך תחילת פעילות 01/01/0000.
2. לא יחולו בשום מקרה יחסי עובד/מעביד בין החברה ו/או עובדי החברה לבין הלקוח.
3. חוזה שירות זה הינו לתקלות במערכת המחשוב בלבד.
4. החוזה כולל את כל שעות העבודה שידרשו לפתרון תקלה.
5. הסכם זה אינו כולל שרות ואחריות לחומרה. במקרה של תקלת חומרה תשלח ללקוח הצעת מחיר לרכיב חליפי.
6. השירות אינו כולל אחריות לנזק או אובדן נתונים מכל סיבה, שכן גם האמצעים המתקדמים ביותר (ואותם חובה להתקין) אינם מבטיחים חסינות מלאה.
7. הסכם זה יהיה בתוקף לשנה.
8. הסכם זה יחודש אוטומטית כל שנה, לקוח שאינו רוצה לחדש יודיע על כך בכתב 14 יום לפני סוף התקופה.
9. המחירים המצוינים בהסכם זה יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן ואינם כוללים מע"מ.
10. **תנאי התשלום:** לפי הצעת המחיר.

אורנט תקשורת מחשבים

חתימה וחותמת הלקוח