

הסכם שירותי שנתי למערכות מחשוב (GOLD)

מתאריך:

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

(להלן "החברה")

לבין מקבל השירות:
ישראל ישראלי בע"מ, ח.פ.
מרח' _____
עיר _____
ישראל _____

(להלן "הלקוח")

כללי:

הואיל והלקוח מעוניין לקבל מהחברה שירותי מחשוב והחברה מעוניינת לספק שירות זה ללקוח והכל כמפורט בהסכם זה להלן, לפיכך באו הצדדים לידי הסכמה כדלקמן:

שירותי המחשוב כוללים:

-  שירותי תמיכה למערכת המחשוב של הלקוח (כמפורט בנספח להסכם זה) שיבוצע באחת מהדרכים הבאות: תמיכה טלפונית והשתלטות מרחוק, ובמקרה שלא ניתן לתת פתרון מרחוק - הגעה פיזית לאתר הלקוח.
-  השירות יינתן בתמורה לריטיינר חודשי כמפורט בזה ויכלול את כל השעות שיידרשו להבאת מערכת המחשוב של הלקוח לפעולה תקינה - ללא הגבלה אך בשימוש סביר.
-  בדיקת שרתים ותחנות ותמיכה בתקלות בעצה טלפונית ובהשתלטות מרחוק (Help Desk).
-  בדיקה תקופתית של דו"ח האירועים של מערכת ההפעלה (Event Log) לגילוי כשלים אפשריים ותיקונם.
-  תיקון תקלות חומרה באתר הלקוח ובמקרה שלא ניתן לתקן את התקלה באתר הלקוח, העברת המחשב למעבדות החברה לתיקון.
-  עדכון הלקוח בדבר הדרישות והצרכים בתחום אבטחת המידע והטמעת ויישום פתרונות בהתאם ובכפוף לאישור הלקוח לפתרון ולעלויותיו.
-  ייעוץ ותמיכת מומחים, סיוע בפיתוח מערך המחשוב והרחבת מערכות המידע בהתאם לצרכי הלקוח ובכפוף לאישור הלקוח לפתרון המוצע ולעלויותיו.
-  ייעוץ בנושא תשתיות רשת המחשוב ועבודה מרחוק ויישום הפתרונות המוצעים בהתאם לאישור הלקוח לפתרון ולעלויותיו.
-  ייעוץ והצעת פתרונות בנושא מחשוב בענן, ניהול חשבונות ענן במיקרוסופט 365 ובגוגל ויישום פתרונות בהתאם לאישור הלקוח לפתרון המוצע ולעלויותיו.

ההסכם אינו כולל :

- השרות כולל אספקת מידע ושירות בלבד ואינו כולל חלקי חילוף, , תיקוני חומרה שאין באפשרות החברה לבצעם ומחייבים קבלת שירות מגורם חיצוני (לאחר קבלת אישור הלקוח להצעת המחיר שלו) וכו',
- השרות אינו כולל תיקוני חומרה לשרת (מומלץ לבטח את השרת בשירות 24/7 בחברת השירות של יצרן השרת).
- בדיקות גיבוי – על הלקוח למנות נציג בכיר לבדיקת גיבוי יומית בהתאם להנחיות שיינתנו ע"י החברה.
- שעות עבודה שמקורן אינו בתקלה או אחזקה שוטפת כמפורט להלן – כגון מעבר משרד, שדרוג יזום, התקנת מערכות חדשות וכו'

ההסכם אינו כולל את הפעולות והעלויות המוטלות על הלקוח על פי דין ו/או דרישת הרשויות בגין אבטחת מידע (לרבות עריכת סקר, עיצוב ויישום מדיניות אבטחת מידע, בדיקות אבטחת מידע ועדכונם של אלה מעת לעת) **וניהול מאגרי מידע**, אלא אם הוסכם מפורשות אחרת בנספחים להסכם זה.

שרותי התמיכה

זמני פעילות החברה:

- ימים א' – ה' בין השעות: 09:00 עד 17:30 לא כולל ימי שבתון, חגים, וערבי שבת וחג (ניתן להרחיב את שעות הפעילות או לקצר את זמני התגובה בתשלום נוסף).

זמן תגובה לתקלה:

- 🕒 תקלת שרת או רשת אשר משביתה את פעילות כל המשרד – לדוגמא: חוסר יכולת לשלוח מיילים, נתב תקול וכד' – נסיון לפתרון מרחוק מיד עם קבלת מענה טלפוני מהחברה. הגעה לאתר עד **4 שעות עבודה*** ממועד קבלת הקריאה.
- 🕒 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 זמני הפעילות של החברה. החברה תעשה כמיטב יכולתה להגיב מוקדם ככל האפשר.

כללי:

1. למעט התחייבות החברה לעשות כמיטב יכולתה למתן שירות טוב ומקצועי, החברה ו/או בעלי מניותיה ו/או מנהליה ו/או עובדיה לא תישא/ישאו 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 ועל הלקוח לבטח עצמו בביטוח שייכסה עלויות / נזקים אלה.
2. החברה תעשה כמיטב יכולתה (בכפוף לאמור להלן) כדי 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 ועל הלקוח לבצע

בנוסף ובלי קשר להסכם זה את הפעולות הנדרשות בעניין ולבטח עצמו בביטוח שייכסה עלויות / נזקים אלה.

3. 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 חיוב חודשי אחד ששולם ע"י הלקוח לחברה בקשר להסכם זה. פיצוי זה יהיה סופי ומוחלט ומוסכם מראש על שני הצדדים.

החזרה לא יהיה תקף במקרים הבאים:

1. טיפול עצמאי של הלקוח או כל גורם אחר ללא תיאום מראש עם החברה.
2. תקלות כתוצאה מכוח עליון או נסיבות שאין לחברה שליטה עליהם כגון (ומבלי להיות רשימה סגורה): שריפה, הצפה, פגיעת ברק, גניבה או פעולה פלילית כלשהי לרבות חבלה יזומה וכו'.

תנאים ועלויות

1. תאריך תחילת פעילות _____.
2. פירוט מערכת המחשוב של הלקוח במועד חתימת ההסכם לפי נספח א' לחוזה זה. הפירוט ייחשב כמעודכן בהתאם לתוספת חומרה או רכיבים בפועל שבוצעו בתאום עם החברה בתקופה בה החוזה יהיה בתוקף.
3. עלות חוזה השרות לפי נספח ב' לחוזה זה.
4. פרויקטים מיוחדים (לדוגמא: סקר אבטחת מידע, החלפת שרת), ורכישת ציוד אחר (לדוגמא: הוספת עמדות קצה וכד') יוצעו לבקשת הלקוח ועל פי הצעת מחיר נפרדת ויבוצעו ע"י החברה רק לאחר מתן אישור בכתב של הלקוח.
5. לא יחולו בשום מקרה יחסי עובד/מעביד בין החברה ו/או עובדי החברה לבין הלקוח.
6. 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.
7. מודגש שוב שהשירות אינו כולל אחריות לנזק או אובדן נתונים מכל סיבה שהיא.
8. מודגש שוב שהשירות אינו כולל אירועי תקיפת סייבר מכל סוג או הנזק שייגרם בגינם.
9. הסכם זה יהיה בתוקף ללא הגבלת זמן אך **יפקע מאליו** בחלוף 7 יום ממועד אי-תשלום ע"י הלקוח של תשלום כלשהו הקבוע בו.
10. ההסכם יתחדש אוטומטית אך כל צד יוכל להפסיק הסכם זה בהודעה 30 יום מראש.
11. המחירים המצוינים בהסכם זה ונספחיו יוצמדו אחת לשנה למדד המחירים לצרכן (אך לא פחות מהמדד הידוע בים חתימת ההסכם) **ואינם** כוללים מע"מ.
12. **תנאי התשלום:** לפי נספח ב' לחוזה זה.

אורנט תקשורת מחשבים בע"מ

חתימה וחותמת הלקוח

ע"י ה"ה
מורשי חתימה

ע"י ה"ה
מורשי חתימה

תאור הפריט	מחיר לחודש	כמות	סה"כ לשנה
חוזה שרות מחשבים (עד X תחנות ושרת) ההסכם כולל : 1. כל השעות שיידרשו לפתרון תקלות ללא הגבלה. 2. עדכוני תוכנה בתקשורת מרחוק. 3. תמיכה טלפונית ותקשורת מרחוק ללא הגבלה. 4. הגעה לאתר ככל שיידרש ההסכם אינו כולל : 1. חלקי חילוף. 2. שעות עבודה שלא קשורות לתקלות או עדכונים.			

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