

הסכם בנק שעות עבודה

מתאריך:

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

(להלן "החברה")

לבין מקבל השירות:
ישראל ישראלי
תל אביב
ישראל

(להלן "הלקוח")

כללי:

הואיל והלקוח מעוניין לשכור את שירותי החברה למתן שירותי מחשוב, 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.
- 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 המחשוב והרחבת מערכות המידע.

ההסכם אינו כולל :

- השרות כולל אספקת מידע בלבד ואינו כולל חלקי חילוף, רכיבי חומרה, תוכנה, וכו'.

שרותי התמיכה

זמני פעילות:

- ימים א' – ה' בין השעות: 09:00 עד 18:00 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:

1. חישוב השעות בבנק: כל ביקור באתר יוריד שעות שלמות מהבנק לפי חישוב של "עיגול" למעלה, כל תמיכה בתקשורת תוריד שעות מהבנק לפי חישוב של "עיגול" לחצי שעה למעלה.
2. 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.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 2, אחריות החברה תהיה מוגבלת, בכל מקרה ובקשר לכל נזק, הוצאה, הפסד או תשלום שייגרמו ללקוח ו/או לצד ג' כלשהו, אך ורק לגובה החיוב החודשי (1/12 מעלות הבנק) ששולם ע"י הלקוח לחברה בקשר להסכם זה.

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'.
3. גניבת הציוד.

תנאים ועלויות

1. תאריך תחילת פעילות 15/02/2015.
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. השירות אינו כולל אחריות לנזק או אובדן נתונים מכל סיבה, שכן גם האמצעים המתקדמים ביותר (ואותם חובה להתקין) אינם מבטיחים חסינות מלאה.
6. הסכם זה יהיה בתוקף לשנה או עד גמר השעות בבנק.
7. המחירים המצוינים בהסכם זה אינם כוללים מע"מ.
8. תנאי התשלום: לפי נספח א' לחוזה זה.

אורנט תקשורת מחשבים

חתימה וחותמת הלקוח

נספח א'

סה"כ	כמות	מחיר	תאור הפרוט
			ההסכם כולל : בנק של X שעות עבודה

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