

## הסכם תחזוקה

שנערך ונחתם ברמת גן ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_  
ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

בין: אוניברסיטת בר-אילן (ע"ר)  
עמותה מספר: 58-006-368-3  
רמת גן 5290002  
(להלן: "האוניברסיטה")

מצד אחד

לבין:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(להלן: "הספק")

מצד שני

ואוניברסיטת בר אילן רכשה מהספק מערכת ממוחשבת כוללת לניהול תפעול וניהול שוטף של בית הספר בפעילויות השונות (להלן: "המערכת") במסגרת הסכם שנחתם בין הצדדים ביום \_\_\_\_\_ (להלן: "הסכם רכישת המערכת");

הואיל

ונוכח תום תקופת האחריות הקבועה בהסכם רכישת המערכת, האוניברסיטה מעוניינת לרכוש מהספק שירותי תחזוקה למערכת לרבות לפיתוחים הנוספים שפיתח הספק בעבור הקרן, בתנאים כמפורט בהסכם זה להלן;

והואיל

וברצון הצדדים לקבוע את התנאים בנוגע לאופי השירותים האמורים לעיל, היקפם, התמורה עבורם, וכן הוראות נוספות הקשורות לשירותים;

והואיל

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

### 1. פרשנות:

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. חלוקתו של ההסכם לסעיפים, מתן כותרות לסעיפים, וסדר הסעיפים, נעשו לצורכי נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהם לצורך פרשנות.
- 1.3. אחריות הספק לתוכנת ורכיביה.

## 2. הצהרות הספק:

- 2.1. הספק מצהיר, כי הוא בעל הכישורים, המומחיות, הידע, הניסיון והאמצעים המאפשרים לו לספק את שירותי התחזוקה ברמה גבוהה ובהתאם להסכם זה.
- 2.2. הספק מצהיר, כי אין כל מניעה חוקית על-פי כל דין או הסכם להתקשרותו בהסכם זה.

## 3. תקופת ההסכם:

- 3.1. הסכם זה הינו לתקופה בת שנה אחת (1), החל מתום תקופת האחריות הקבועה בהסכם רכישת המערכת (להלן: "תקופת הסכם התחזוקה והשירות").
- 3.2. תקופת הסכם התחזוקה והשירות תוארך באופן אוטומטי לתקופות נוספות של שנה כל פעם, אלא אם תודיע האוניברסיטה לספק לפחות 3 (שלושה) חודשים לפני מועד כל חידוש, על רצונה בסיום הסכם זה בתום אותה תקופה.

## 4. שירותי התחזוקה

שירותי התחזוקה לתוכנה כוללים:

- 4.1. תיקון שגיאות, תקלות ו"באגים" בתוכנה.
- 4.2. תמיכה טלפונית ו/ או באמצעות הפורטל למשתמשים במערכת.
- 4.3. המלצות בנוגע לגיבוי הנתונים, ואולם ביצוע הגיבויים יהיה בכל מקרה באחריות הלקוח.
- 4.4. אם הספק יפתח מהדורות כלליות חדשות של התוכנה ו/או פיתוחים עבור האוניברסיטה בתקופת ההסכם, יכללו שירותי התחזוקה גם אספקה והתקנה של מהדורות אלה ללקוח, בתמורה של 2,000 ₪ בתוספת מע"מ לכל התקנה.
- 4.5. התמיכה במערכת תכלול את כל התוספות והשינויים שיתווספו למערכת.
- 4.6. כל המפורט בסעיף 4 יבוצע ללא עלויות נוספות.

## 5. אמנת השירות (SLA - Service Level Agreement):

- 5.1. התמיכה הנדרשת לבר אילן ידע היא בימים א' עד ה', בין השעות 07:00 עד 22:00, ובימי ו' ובערבי חג בין השעות 7:00 עד 15:00.
- 5.2. קריאת שירות אשר תועבר בשעות מחוץ לחלון השירות, תקלה משביתה תטופל באמצעות אנשי קשר מקצועיים שיקבלו את הפניות ויטפלו מיידית וברצף עד מתן פתרון לצרכי הקרן.
- 5.3. טיפול בתקלה שאינה משביתה יחל בתוך 4 שעות מההודעה.
- 5.4. במקרה של תקלה משביתה, מתחייב הספק להתחיל לטפל בתקלה מיידית וברצף ולסיים את הטיפול בתוך יומיים ממועד קבלת קריאת השירות, בתוך חלון השירות כמפורט לעיל. יובהר כי במקרה שבפרק זמן זה לא יצליח הספק לתקן את התקלה, מתחייב הספק לספק פתרון חליפי שיאפשר המשך עבודה רציפה.
- 5.5. במקרה של אי סיום טיפול בתקלה כמפורט לעיל יוטל על הספק קנס בסך של 1,000 ₪ על כל יום תקלה שתחרוג ממסגרת הזמן לעיל.

- 5.6. הספק יטפל בכל תקלה בשקדנות ובמקצועיות, ויתקנה בתוך פרק זמן סביר בהתאם לאופי התקלה. בזמן טיפול בתקלה ישתמש הספק בכל המשאבים שידרשו לצורך הטיפול בתקלה בזמן הקצר ביותר.
- 5.7. בזמן טיפול בתקלה יעמיד הלקוח לרשות הספק את כל המשאבים שידרשו לצורך השירות, לרבות גישה לתשתיות מחשוב רלוונטיות ומסירת כל מידע טכני רלוונטי.
- 5.8. הגדרת תקלה משביתה - תהליך שלא עובד, מחלקה שאינה עובדת, תהליך משמעותי שלא עובד.
- 5.9. הספק ונציגי האוניברסיטה יגדירו את אופן דיווח התקלות, ההמלצה היא לפורטל שיאפשר לאוניברסיטה מעקב אחר הטיפול בתקלה.

## 6. התמורה ותנאי התשלום:

- 6.1. תמורת מתן שירותי התחזוקה יכללו בעלויות החודשיות של השירותים שיספק הספק לקרן, לא יהיו עלויות נוספות.

7. הוראות הסכם רכישת המערכת יחולו על הסכם זה, בשינויים המתחייבים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_

הספק

\_\_\_\_\_

אוניברסיטת בר אילן

## אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מרחוב \_\_\_\_\_, כבא כוחו של  
חברת \_\_\_\_\_ בע"מ, ח.פ. מב' \_\_\_\_\_ ("הספק"), מצהיר בזאת כי  
ההחלטה של הספק לחתום על הסכם זה נתקבלה כדיון, כי ה"ה \_\_\_\_\_ ו-  
החותמים על הסכם זה מטעם הספק מוסמכים לחתום עליו, וכי חתימתם כאמור מחייבת את הספק  
על פי כל דין.

\_\_\_\_\_

עו"ד

\_\_\_\_\_

תאריך