

חוזה שרות לתוכנת עודכנית (03/23)

1. חברת עודכנית מתחייבת לתת שירות לתוכנה אשר פותחה על ידה והוזמנה על ידי לקוחות החברה, כמפורט להלן, וזאת כל עוד משולם התשלום השוטף ובאופן סדיר.
2. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את תעריפי השירות מעת לעת בהתאם לשיקול דעתה. תעריפי השירות תלויים בסוג התוכנה שנרכשה, במודולים השונים, בכמות המשתמשים ובשירותים השונים הכלולים בהזמנת הלקוח.
3. תמיכה, עדכוני תוכנה ושירות ניתנים רק ללקוחות שנמצאים תחת מסגרת שירות/שכירות. לא ניתן לרכוש עדכון גרסה חד פעמי.
4. זמן תגובה – שעות הפעילות של חברת עודכנית הם בימי א' עד ה' משעה 08:00 עד שעה 17:00. הטיפול בפניות המתקבלות עד השעה 15:00 יחל ביום הפניה. כל פניה לקבלת שירות אחרי שעה 15:00, תענה בתגובה של חברת עודכנית עד סוף יום העבודה של מחרת היום.
5. עדכונים - השירות כולל עדכונים המופצים אוטומטית ללקוחות מעת לעת באמצעות אתר האינטרנט כמפורט בנספח 1.
6. השירות כולל סל של תמיכה תפעולית, תמיכה טכנית והדרכה על פי הפירוט להלן:

תמיכה תפעולית

כלול בשירות	לא כלול בשירות	כלול בתשלום נוסף
התמיכה היא טלפונית, ז"א עבודה מקבילה של המשרד ואיש התמיכה של חברת עודכנית מול המחשב. במקרים מיוחדים ועל פי שיקול הדעת של התומך, תינתן תמיכה באמצעות חיבור אינטרנט ו/או בתקשורת מחשבים.	יעוץ והכוונה בנושאים של ביצוע פעילות משפטית	הדרכה על שימוש בתוכנה (מעבר להדרכה ראשונית)
סיוע בהפעלת התוכנה, עם כל המודולים של עודכנית הקשורים בה, בעבודה השוטפת ובהפעלת פונקציות חדשות בתוכנה.	יעוץ והכוונה בנושאים חשבונאיים	בניית נוסח חשבון עסקה מיוחד
מובהר כי התמיכה שתינתן הינה לסייע נקודתי, ובמסגרת שימוש הוגן בשירות התמיכה.	הזנת נתונים למערכת	אפיון ופיתוח דוחות מיוחדים
התמיכה הטלפונית אינה תחליף להדרכה ולא נועדה לליווי צמוד של המשרד בתפעול המערכת. במידה ומנהל התמיכה התפעולית יגיע למסקנה כי הפניות החוזרות נובעות מהיעדר ידע בסיסי של המשתמש בנוגע להפעלת התוכנה, הוא יהיה רשאי		הטמעת לוגו מעוצב של המשרד בדוחות ובתדפיסים של המערכת



		להזמין את המשתמשים להדרכה חד פעמית משלימה במשרדי החברה ללא עלות נוספת. במקרים חריגים אלו לא תינתן תמיכה תפעולית למשתמש עד להשלמת ההדרכה.
בניית טבלאות סיכום		סיוע בהטמעה ראשונה של לוגו המשרד בדוחות ובתדפיסים של המערכת
סיוע בקליטת קובץ ממשק		

תמיכה טכנית

כלול בשירות	לא כלול בשירות	כלול בתשלום נוסף
התמיכה היא טלפונית, ז"א עבודה מקבילה של המשרד ואיש התמיכה של חברת עודכנית מול המחשב ו/או תמיכה באמצעות חיבור אינטרנט ו/או בתקשורת מחשבים, על פי שיקול הדעת של התומך.	טיפול בתוכנות שאינן מסופקות ע"י חברת עודכנית.	ביקור טכנאי מטעם עודכנית במשרד (על פי שעות עבודה לרבות זמן נסיעה ולא פחות מ-360 ש"מ + מע"מ)
תיקון תקלות וסיוע בפתרון בעיות טכניות המתעוררות מעת לעת	טיפול בממשקים - קליטת או תיקון הקבצים מתקבלים.	שיחזור נתונים סלקטיבי מגיבוי או טיפול בקבצי נתונים עקב בעיות ברשת או בדיסק.
התקנת רכיבי תוכנה, מודולים ואפליקציות שנרכשו	הסבת נתונים (למעט אם היא מופיעה בהצעת המחיר החתומה)	שיחזור נתוני מחשב ההוצל"פ - היה ותידרש הקמה מחודשת של נתוני מחשב ההוצל"פ הדבר כרוך בתשלום לרשות האכיפה, וכן בתשלום לעודכנית בגין ביצוע ההתקנה. פעולת ההקמה מחדש של נתוני הוצל"פ היא שירות התלוי גם ברשות האכיפה וחברת עודכנית תלויה ברצונה הטוב ובלוח הזמנים של הרשות.
טיפול בעמדה שלא עולה (בהינתן שהעמדה והרשת המשרדית תקינה)		
טיפול בהתממשקות עודכנית עם מערכות צד ג' כגון אקרויבט, אופיס וכו' (בהינתן שמערכות צד ג' תקינות)		
טיפול במערך הענן המותקנים על שירותי הענן של עודכנית והעמדות המחוברות אליו (בהינתן כי רשת האינטרנט תקינה)		



		שחזור גורף של נתונים מגיבוי, למועד קובץ הגיבוי
		המשרד זכאי להתקנה מחודשת של התוכנה או בסיס הנתונים שלה על השרת, ללא עלות, בהנחה כי הטבה זו לא ניתנה במהלך 12 החודשים שקדמו לכך.

הדרכה

כלול בשירות	לא כלול בשירות	כלול בתשלום נוסף
הדרכת משתמשים לאחר התקנת מערכת חדשה בהתאם לכמות השעות המצוינת בהצעת המחיר.		הדרכת משתמשים חדשים וקיימים בנושאים הקשורים לתפעול ולמודולים הקיימים בתוכנה, מעבר לזכאות המשרד להדרכות במסגרת הזמן ובהיקף שנקבע בעת הזמנת התוכנה.
הדרכת משתמשים על פעולות או מודולים בתוכנה בהתאם ליתרת שעות ההדרכה העומדת למשרד.		
יתרת שעות ההדרכה יהיו תקיפות למשך זמן של חצי שנה מהתחלת העבודה בתוכנה.		

ולראיה באנו על החתום, ביום: _____

 שם המשרד
 חתימה + חותמת

נספח 1 - עדכונים כלולים בשירות

עדכונים המופצים ללקוחות מעת לעת באמצעות אתר האינטרנט:

1. עדכונים כלליים, באם נעשו, של דו"חות חדשים, פונקציות חדשות, תיקונים ושיפורים בתוכנה.
2. תקשורת למחשב ההוצל"פ ("כלים שלובים") - תוכנה זו מותאמת לבסיס הנתונים בהוצל"פ המשתנה לעתים. כחלק מהשירות למשרדים המחוברים לתקשורת, עודכנית שומרת על תיאום בין בסיס נתונים זה לבין בסיס הנתונים שבתוכנת עודכנית של המשרד. בנוסף נכללים עדכוני טפסים בהוצאה לפועל. ההסכם אינו כולל שחזור קבצי הוצל"פ ו/או תשלומים לרשות ההוצל"פ בגין שחזורים.
3. עדכוני טבלאות דולרים ומדדים.
4. עדכון ריבית בנקאית, משפטית וטבלאות ריבית המפורסמות על ידי הגורם המוסמך.
5. עדכוני סניפי בנקים וקופות גמל.
6. עדכוני מדרגות שכ"ט ואגרות.
7. עדכון סעדים ותובענות.
8. עדכון טבלת בתי משפט.
9. עדכון מחירון שירותי נוטריון (ללקוחות שרכשו מודול נוטריון).
10. עדכון טפסים.