חוזה שירות לתוכנת עודכנית בענן

(2025)

השירות כולל:

א. **עיקרי השירות** - הקצאת שטח בענן, משאבי מחשב ונפח דיסק על גבי מחשבים המותקנים בחוות שרתים מאובטחת. משאבים אלו ישמשו לצורך התקנת מסד הנתונים של התוכנה, ויאפשרו ניהול מסמכים וקבצים באמצעות התוכנה. מעבר כך, השירות כולל:

1. התקנת חיבור מאובטח בין מחשבי המשרד אל השרת בענן באמצעות חיבור VPN.
2. בעבור כל משתמש של התוכנה, תתאפשר התקנה של רכיב ההתחברות לתוכנה על גבי 2 מחשבי קצה שונים. לא יתאפשר חיבור בו זמנית של משתמש מסוים לתוכנה, וכל משתמש יוכל להתחבר אל התוכנה רק פעם אחת בכל רגע נתון.
3. ביצוע גיבוי בשתי שיטות שונות ולשני אתרים שונים. הגיבוי יתבצע פעם אחת בכל 24 שעות, בשעות הלילה.
4. שמירת גיבויים למשך 14 ימים.
5. שיחזור כולל של השרת במקרה של פגיעה היקפית (וירוס כופר או כל פגיעה אחרת המונעת שימוש במחשב). השחזור אינו כרוך בתשלום והוא יחזיר את בסיס הנתונים והמסמכים למצבם בעת הגיבוי התקין האחרון.
שיחזור של מסמכים פרטניים (להבדיל משחזור כולל) – יעשה בתשלום על פי שעות עבודה בפועל.
6. עדכון מעת לעת של תחזוקה שוטפת, לרבות מערכת הפעלה, עדכוני אבטחה וכו'. לצורך ביצוע עבודות תחזוקה אלה, יתכן ויהיה צורך להשבית את הגישה לענן, ובמקרים כאלה תשלח הודעה לגבי המועדים המתוכננים לביצוע עבודות התחזוקה.
7. מעקב אחר אחוז ניצול שטח הענן שהוקצה, והגדלתו בהתאם לצורך ולנדרש לפעולה ועבודה תקינה של המערכת, תוך מתן הודעה למשרד על הגדלת השטח.
8. המחיר לא כולל ייצוא לגורמים כגון פוקוס ,סנכרון לgoogle/outlook לא תתאפשר התקנת תוכנות צד ג' על השרת בענן. יצוא לגורם שלא באמצעות מטרופייל, למשל "כספת", לא יתאפשר על השרת ויותקן על מחשב הלקוח בלבד.

ב. **תמיכה טלפונית** – סיוע בהתחברות המשתמשים אל הרכיבים המותקנים בענן. תנאי הכרחי לביצוע ההתחברות וקבלת שירות הינו חיבור אינטרנטי יציב ומהיר באתרים מהם מבוקש לבצע את החיבור. התמיכה תתבצע באמצעות שיחה טלפונית והתחברות אל מחשבי המשתמש ושרתי החברה.

ג. **הפסקת השימוש בשירותי הענן העברת מסד הנתונים והמסמכים** – משרד אשר עובד בענן, ויבקש להפסיק את השימוש בשירותי הענן, תעביר עודכנית את מסד הנתונים אל כל מחשב אליו יבקש המשרד, בתנאים ובתעריפים המפורטים מטה.

מובהר, כי העברת מסד הנתונים <u>איננה</u> מהווה העברה או העתקה של המסמכים עצמם, והעתקת המסמכים עצמם תתבצע על ידי הלקוח בהתאם למסמך הנחיות של עודכנית לעניין זה.

- משרד אשר השתמש בשירות של עודכנית בענן במשך תקופה רצופה של שנה לפחות יהיה זכאי לביצוע ההעברה זו של מסד הנתונים ללא תשלום. מובהר, כי מדובר בהעברה אחת בלבד של מסדר הנתונים מהענן למיקום שיבחר המשרד.

- משרד אשר השתמש בשירות של עודכנית בענן במשך תקופה הקצרה משנה, שירות העברת מסד הנתונים כרוך בתשלום של 400 ₪ בתוספת מע"מ כחוק (עלות השירות עשויה להשתנות מעת לעת על פי מחירון חברת עודכנית, והמחירון במועד הרלוונטי הוא הקובע).

- לגבי העברת המסמכים, ככל שהמשרד יבקש כי חברת עודכנית היא שתעביר עבורו את המסמכים, יבוצע הדבר על פי שעות עבודה בפועל בהתאם לתעריף מחירון עודכנית במועד הרלוונטי.

ד. **זמן מענה לפניות** – פניה לקבלת שירות שתתקבל אצל עודכנית עד שעה 16:00, לא יאוחר מסוף יום העסקים הבא. שעות הפעילות של חברת עודכנית לצורך התמיכה בשירות הענן, הם בימי א' עד ה' משעה 08:00 עד שעה 17:00. פניות הקשורות להתחברות אל הענן יתועדפו בטיפול על פני קריאות אחרות.

ה. **הפסקת השירות** - לחברת עודכנית הזכות להפסיק את ההתקשרות בכל מקרה בו חייב המשרד כספים לחברת עודכנית, גם אם חוב זה אינו קשור לשירות הניתן במסגרת הסכם זה, וזאת לאחר שנמסרה ללקוח הודעה של 15 ימים מראש.

ו. **גיבויים והגבלת אחריות** –השירות כולל ביצוע גיבויים בשתי שיטות שונות ולשני אתרים שונים. בכל מקרה, אחריות עודכנית מוגבלת לסכום ששולם במשך 6 החודשים האחרונים על ידי המשרד.

ז. מוסכם כי במקרה של סכסוך או מחלוקת בין הצדדים הסמכות המקומית הבלעדית תהיה נתונה לבית משפט השלום בתל-אביב או בפתח תקוה ולחילופין לבית המשפט המחוזי בתל-אביב או במחוז מרכז.

<u>מה אינו נכלל בשרות?</u>

1. **הגעת טכנאי** אינה נכללת במסגרת השרות והיא תחויב במחיר קריאת שרות. על אף האמור לעיל, הגעת טכנאי לא תחויב בתשלום אם מנהל מחלקת השרות של חברת עודכנית החליט שזו הדרך היחידה לטיפול בבעיה, כאשר ההחלטה בעניין מסורה לשיקול דעתה הבלעדי של עודכנית.
2. **טיפול במחשבים או ברשת** אינם נכללים במסגרת השרות. רכיבי החומרה והתוכנה של מחשבי המשרד - אינם באחריות חברת עודכנית, למעט אלה שהותקנו על ידי עודכנית לצורך התקנת ותפעול עודכנית. חשוב לציין כי השרות יינתן לתוכנות של **חברת** עודכנית בע"מ בלבד.
3. **ההסכם** אינו כולל הגדרת מדפסת וציוד מחשוב המותקן במשרדי המזמין או אצל עובדיו.

ולראיה באנו על החתום , ביום :_____

שם המשרד
חתימה + חותמת