

חוזה SLA מקוצר

< שם המערכת >

מסגרת זו תוחלף בהבהקים העיקריים של חוזה SLA של המערכת הנדונה, לפי שיקול דעת כותב המסמך ובהתאם לכללים הנהוגים בארגון.
להסבר מפורט על מבנה החוזה וסעיפיו, ראה המדריך המלא בקיט זה.
שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח

מבוא וראשי פרקים

ארגונים שאינם מחויבים פורמלית לעבוד עם מפת"ח עשויים לשקול אפשרות של שימוש של ראשי הפרקים של החוזה בלבד. במקרים אלה מוצעים ראשי הפרקים הבאים.

בדוק היטב את השימוש בראשי הפרקים בלבד מול השימוש בגלופה המלאה והימנע מהמצאת הגלגל.

א. מבוא

- תיאור קצר ביותר של מהות המערכת והיקפה
- הצהרה על כוונות הלקוח
- הצהרה על יכולות הספק
- הצהרה על כוונת התקשרות הדדית

ב. הגדרות

- הגדרות כלליות
- הגדרות מיוחדות לארגון
- הגדרות מיוחדות למערכות/לפרויקטים הכלולים בהתקשרות זו

ג. נספחים

- תיקי המערכות הכלולות בהתקשרות זו
- חבילות צד שלישי והרשאות
- הצהרות סודיות
- שירות ותחזוקה
- אישורים נדרשים
- ספקי משנה

ד. הצהרות הספק

[הצהרות הספק ידגישו את הידע והניסיון הדרושים על מנת לבצע התחייבויותיו ובפרט:]

הספק מצהיר כדלהלן:

1. הבין את צרכי הלקוח כפי שפורטו בתיק המערכת על נספחיו והוראות ההסכם, וכי הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות, היכולת, כוח האדם, האמצעים והציוד הנדרשים ע"מ לעמוד בתנאי תיק המערכת והסכם זה, ולספק ללקוח, לשביעות רצונו, את שירותי מיקור חוץ כמפורט בתיק המערכת. אמצעים אלה ימשיכו להיות ברשותו כל עוד הסכם זה בתוקף.
2. צרכי הלקוח והדרישות כפי שפורטו במפרט ובתיק המערכת ניתנים להשגה באמצעות שירותי מיקור חוץ שיינתנו ע"י הספק וכי בכוחו של הספק לספק שירותים אלו בדייקנות וברמת השירות הנדרשת, כמפורט בתיק המערכת והוראות הסכם זה.

3. כל חבילות התוכנה בהן ישתמש הספק כמפורט בנספח ג.2 הן פרי פיתוח של בעלי החבילות, וכי בעלי החבילות הנם בעלי הזכויות הבלעדיות לשווק, פתוח ותחזוקת החבילות בכללותן וכל חלקיהן בנפרד, וכי כל חבילות התוכנה הן בבעלותן או ברשותו הסכם חוקי ותקף להפצתן ו/או שיווקן ו/או מכירתן.

ה. התחייבויות הספק

[האחריות למתן שירותים מוטלת על הספק הראשי והתחייבויותיו הם בסיס להתקשרות, ולפיכך:]

"הספק מתחייב כדלהלן:

1. עבודתו עבור הלקוח בהתאם להסכם זה תהיה מונחית ע"י שיקולי טובתו של הלקוח באופן כללי, ובפרט השיקולים הבאים: ראייה כוללת של נושא המחשוב בכלל, של מערכות התוכנה והחומרה המותקנות אצל הלקוח ושל צרכיו ודרישותיו של הלקוח, כפי שיהיו מעת לעת, ושאיפה לתפקודם ושיפורם המיטבי.
2. ליזום הצעות לדרישות ושינויים חדשים, במידה ולפי שקול דעתו המקצועי ניתן לשפר את תפקוד המערכות הקיימות, לפתור דרישות וצרכים נוספים של הלקוח, ו/או לייעל את האופן בו מופעלות ו/או מתפקדות המערכות הקיימות.
3. לבצע ולהחזיק גיבויים לכל המערכות, כך שבכל עת יימצאו תוכנות מקור עדכניות באתר נוסף לאתרי העבודה.
4. לספק, להכין, להקים ולהתקין את התשתית הדרושה לצורך הפעלה תקינה של המערכת.
5. להסב חומר קיים לחומר חדש לפי המפורט בתיק המערכת כך שניתן יהיה להשתמש בו במערכת.
6. לשתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל ספק שהלקוח יבחר לעבוד עמו.
7. בשלושת החודשים האחרונים של תקופת קיום החוזה, או בכל זמן אחר, כפי שייראה ללקוח, מתחייב הקבלן לסייע לכל גורם שיבחר הלקוח לבצע העברה מסודרת של כל החומר המצוי ברשותו ושיידך ללקוח. כמו כן מתחייב הקבלן לבצע העברה מסודרת של נהלי ושיטות עבודה שהיו נהוגים בתקופת ההתקשרות.

ו. התחייבויות הלקוח

- לשלם את התמורה
- לאפשר לספק לפעול כראות ולספק לו מידע, שיתוף פעולה וכו'

ז. פוסק מקצועי/מפקח

ח. נהלי עבודה

- ישיבות היגוי
- מעקב אחרי התקדמות הפרויקט
- מעקב שוטף של המערכות שבהתקשרות
- טיפול בחריגים ובאירועים מיוחדים