

חוזה שירות ותחזוקה

גלופת לימוד

גלופת חוזה זו מיועדת להתקשרויות לשם תחזוקה של מערכת מידע. חוזה לתחזוקת מערכת מידע מסדיר את יחסי הספק (חברת מחשבים, בית תוכנה) עם הלקוח (משרד ממשלתי, חברה) בכל הקשור לשירות ותחזוקה של מערכת מידע.

©

נוהל מפת"ח הוא מוצר המוגן בזכויות יוצרים
הזכויות במגזר הממשלתי הן של משרד האוצר
הזכויות מחוץ למגזר הממשלתי הן של מתודה מחשבים בע"מ
זכויות השימוש של רוכשי הנוהל הן בהתאם לרישוי שברשותם.

- א. הצדדים המעורבים בחוזה זה. המשרד/הארגון _____, הספק _____.
- ב. נספח לחוזה זה הוא תיק מערכת (תיק תחזוקה) כמפורט בנספח ב1. הרכיבים הספציפיים הכלולים בחוזה זה מפורטים בנספח ב2.
- ג. הספק מתחייב לספק ללקוח שירות אחזקה ותיקונים לחומרה הכולל:
1. תיקון תקלות.
 2. החלפת חלקי ציוד פגומים / לא תקינים במשך _____ שנים.
 3. ביצוע אחזקה מונעת בתדירות המומלצת ע"י יצרן הציוד. מועדי הביצוע ייקבעו ע"י החברה בתיאום עם הלקוח.
- ד. הספק מתחייב בזאת לתת ללקוח שירות אחזקה ותיקונים לתוכנה הכולל:
1. תיקון תקלות (bugs).
 2. התאמת התוכנה לצורכי הלקוח הנובעים משינויי חוק ותקנות המחייבות את הלקוח וכן שינויים אחרים המוגדרים כ"תחזוקה שוטפת" (כגון שינוי עריכה של מסכים ודוחות), הכל כמוגדר בפרק התחזוקה בנוהל מפת"ח.
 3. מהדורות חדשות לחבילות ולמוצרי מדף.
 4. התאמת התוכנה היישומית לשינויים בחבילות ומוצרי מדף.
 - ה. ביצוע פעולות התחזוקה יהיו לפי פרק התחזוקה בנוהל מפת"ח.
- ו. מתן השירות
1. תקלות שאינן משביתות את כלל המערכת יטופלו תוך 48 שעות מקבלת הקריאה (להלן - "זמן ההתראה"), ובלבד שזו נתקבלה בשעות העבודה של החברה (ימים א'-ה' 08:00-17:00, יום ו' 08:00-13:00 - להלן - "חלון השירות").
 2. לתקלות המשביתות את כלל המערכת יינתן שירות תוך 4 שעות מקבלת הקריאה תיקון זמני, ותוך 24 שעות תיקון מלא.
 3. בכל מקרה יעמוד לרשות הלקוח "קו חם" (Hot Line) בשעות העבודה המצוינות בסעיף 1.
- ז. רישום ודיווח
1. הספק ינהל יומן רישום מסודר של הודעות על תקלות וקריאות שירות. לכל הודעה יינתן מיד עם קבלתה סימון ברור אשר יזהה אותה בברור לאורך כל הטיפול.
 2. הספק ידאג לעדכון תיעוד הרכיבים שהוכנסו בהם שינויים, הן בתיק התחזוקה והן בתיעוד הטכני המלווה את הרכיב.
 3. הספק יעביר דיווחים תקופתיים, מומלץ פעם ברבעון. דיווחים אלה יכללו: התפלגות תקלות לפי פריטים (רכיבים בתיק התחזוקה), לפי מקום התקלה, משך הטיפול (mttr) זמן בין נפילות (mtbf).
- ח. מקום התיקון יהא במידת האפשר אצל הלקוח.
- ט. בתמורה לשירותי התחזוקה המתוארים בסעיפים ג ו- ד ישלם הלקוח לחברה מחיר קבוע על סך של _____ ש"ח השווה ל _____ \$, או % ממחיר החומרה והתוכנה כפי ששולמו לפי חוזה

התקשרות מיום _____ (להלן - "סכום הביטוח"). לתמורה יש להוסיף מע"מ ומס שירותים אם יחול.

י. השירותים המפורטים מטה יינתנו תמורת תשלום נוסף על בסיס זמן וחומרים :

1. הלקוח אינו ערוך לשלב את השינויים והתיקונים השונים לסוגיהם כפי שסופקו ע"י החברה כנדרש עפ"י חוזה זה.

2. הלקוח אינו ערוך לתמוך בגרסת התוכנות הבסיסיות (מערכת הפעלה, מסד נתונים וכיו"ב).

נספח ב-1: תיק המערכת

הפניה ברורה לתיק התחזוקה של המערכת

נספח ב-2: רשימת רכיבים

רשימה מדויקת של רכיבים מתיק המערכת הכלולים בחוזה זה.