



תאריך: 12/12/2022
סימוכין: 84979

לכבוד : משרד הבטחון רכש מ"ד
לידי : אורי
א.ג.נ.,

הנדון: הצעה להסכם שרות אחזקה מקיף למערכות

הננו מתכבדים להגיש לכם בזאת את הצעתנו להסכם שרות אחזקה מקיף עבור מערכות תוכנה וחומרה שנרכשו מחברתנו והותקנו והוטמעו על ידי עובדי חברתנו בארגונכם.

סינאל מלל פיוויי בע"מ הינה החברה הוותיקה והמובילה בישראל בפיתוח שיווק ושרות לפתרונות תוכנה וחומרה לניהול פעילות העובד בארגון, בקרת כניסה, משאבי אנוש וחישוב שכר עבודה.

במסגרת הסכם השירות אנו מעמידים לרשותכם מוקד שרות ארצי ממוחשב הכולל מערך Help Desk לתמיכה טלפונית, וצוות גדול של טכנאי שטח בפריסת ארצית הזמינים להגעה למשרדכם, כמו כן לשירותכם מעבדת תיקונים וכיתות הדרכה מקצועיות.

פניה של לקוח החתום על חוזה שרות לקבלת שירות, מטופלת בהליך מקוצר ובמסלול מהיר והוא מקבל עדיפות בטיפול על פני לקוחות שאינם במסגרת הסכם שירות. בנוסף, תהליך הטיפול מתקצר ומתייעל, בין היתר לאור דילוג על שלב החתימה על ההתחייבות לתשלום.

לקוחות בהסכם שרות מקבלים תעריפים מיוחדים בעת ביצוע עבודות מיוחדות כגון תוספות/העתקות, הקמה ושינויים בהסכמי עבודה, שינוי כתובת IP, גיבוי בענן, הדרכות, או כל שינוי אחר.

הסכם שרות זה כולל גם החלפת חלקים מתכלים כגון: סוללת זיכרון, סוללות גיבוי וקורא מגנטי. חלקים אלו קריטיים לתפקודו התקין של השעון ואורך חייהם מוגבל.

חתימתכם על גבי ההסכם ונספח א' (נספח הצידוד) המצורפים מטה והחזרת שני העתקים למשרדנו ברעננה, תהווה הסכמתכם להיכלל בהסכם שרות.

הצעה זו תעמוד בתוקף למשך 30 יום.

בכבוד רב

מיטל גילי

טל: 09-7750427

דוא"ל: gvili@synel.co.il



תאריך: 12/12/2022
סימוכין: 84979

הסכם שרות אחזקה מקיף שנערך ונחתם ב

בין : סינאל מלל פיוויי בע"מ (ח.פ 511416612)
מרחוב התדהר 2, רעננה
לבין : משרד הבטחון רכש מ"ד (ח.פ 500100581)
צומת מצליח ליד רמלה, רמלה
(להלן: "סינאל")
(להלן: "הלקוח")

1. מחיר הסכם השרות המקיף עבור כלל הציוד המותקן אצל הלקוח הינו 14,126 ₪ בתוספת מע"מ (להלן: "התמורה"). תקופת החוזה הינה למשך 12 חודשים, החל מיום 01/12/2022 ועד ליום 30/11/2023 התמורה כוללת תשלום עבור שרות בגין התוכנה ו/או החומרה המפורטים בנספח א'.

2. שרות התמיכה כולל:

תמיכה בתוכנה:

- תמיכה טלפונית בתוכנה ה-.

- תמיכה באמצעות התחברות מרחוק.

תמיכה בחומרה:

- שעות נסיעה ועבודת טכנאי באתר הלקוח בעת תקלה.

- החלפת ציוד תקול.

- החלפת חלקים במכשירים.

- החלפת חלקים מתכלים כגון: סוללות גיבוי, סוללות זיכרון וקורא מגנטי.

- למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל:

תקלות ו/או נזקים שסיבתם תאונה, שבר, הזנחה, כוח עליון, נזקי מזג האוויר, פגיעה בסנסור טביעת, פירוק, הרכבה, שינוי כתובת אי פי, שינוי בהסכמי עבודה, שימוש מוטעה ובניגוד להוראות סינאל

3. אחריות הלקוח:

- מתן השרות עפ"י הסכם זה כפוף לביצוע תחזוקה שוטפת, על ידי הלקוח, על מנת לשמור על תקינות ושמישות המערכת על הלקוח לבצע גיבוי למחיצת .

- למען הסר ספק מובהר כי במידה והלקוח לא יאפשר לסינאל להתחבר מרחוק ו/או במקרה שתהיה חסימה מצד הלקוח שלא תאפשר גישה לתוכנה, הלקוח יישא בעלות כספית נוספת של 365 ₪ בתוספת מע"מ עבור קריאת השרות.

- חל איסור מצד הלקוח לשכפל להעתיק או לבצע שימוש שאינו חוקי בתוכנה, רישיון שימוש זכויות בתוכנה, ינופק כל 365 ימים ובמסגרת הסכם שרות בתוקף.



4. תשלום התמורה תוך 30 יום מתאריך הוצאת החשבונית, באמצעות המחאה או כרטיס אשראי או באמצעות העברה בנקאית ל- בנק לאומי (מס' 10), סניף ראשי חיפה (מס' 876) מס' חשבון 176300/08 עבור סינאל מלל פייוויי בע"מ.
- בעת חידוש ההסכם, התמורה תוצמד לעליית מדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס הוא המדד היודע כפי שרשום בנספח להסכם השירות.
5. מתן השרות:
 - שעות פעילות סינאל הינם בימים א'-ה' משעה 08:00 עד שעה 16:00, בערבי חג משעה 08:00 עד השעה 13:00, חול המועד 08:00-15:00.
 - שרות תוכנה- מענה טלפוני והתחברות מרחוק יינתן תוך 16 שעות עבודה ממועד פתיחת קריאת השרות.
 - ביקור טכנאי- הגעת טכנאי אל הלקוח תהיה עד 16 שעות עבודה ממועד פתיחת קריאת השרות ו/או סיווגה כקריאת שרות הדורשת הגעת טכנאי למשרדי הלקוח.
 - קריאת שרות יש לפתוח באמצעות אתר סינאל בכתובת www.synel.co.il.
 - לנוחיותכם, ניתן לקצר את זמן התגובה למענה ותמיכה טלפונית, לקבלת הצעת מחיר יש לפנות לח"מ.
6. מוסכם בזאת כי סינאל לא תהיה אחראית לנזקים ו/או הפסדים כלשהם שיגרמו ללקוח כתוצאה מאובדן נתונים ו/או רווחים ו/או נזק שיגרם ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו.
7. במידה וסינאל תזמן לטיפול בתקלה ויתברר שמקור התקלה אינו בצידוד סינאל, יחויב הלקוח בסך של 230 ₪ בתוספת מע"מ עבור עבודה ו/או נסיעות.
8. מוסכם בזאת, שכל צידוד נוסף שיירכש על ידי הלקוח, יתווסף אוטומטית לחוזה שרות זה, מיד בתום תקופת האחריות שלו וסינאל תהיה רשאית לחייב את הלקוח בגין הוספת צידוד זה לחוזה השרות.
9. במידה והתקלה מחייבת ביקור טכנאי במשרדי הלקוח באילת, יישא הלקוח בתשלום בגין כרטיסי טיסה (שני כיוונים) או לחלופין יזמין על חשבונו כרטיסי טיסה עבור טכנאי סינאל, זאת בנוסף לעלויות הקבועות בהסכם זה.
10. בכל שנה תשלח הצעת מחיר לחידוש השרות.
11. סינאל רשאית לשנות את תעריפי השירות בעת חידוש ההסכם השירות ו/או ההסכם השירות המוארך, לפי העניין.
12. מוסכם בזאת כי סינאל תספק שרות לצידוד המופיע בנספח א' להסכם, בכפוף לעמידת הלקוח בכל תנאי ההסכם זה, לרבות אך לא רק, תשלום התמורה בהתאם לתנאי התשלום.
13. הלקוח מאשר כי קרא את תנאי ההסכם זה ואת רשימת הצידוד המפורטת בנספח א', הבין אותם, והצדדים מאשרים כי ההסכם זה על נספחיו כולל וממצה את כל ההבנות וההסכמות ביניהם בנוגע לעסקה הכלולה בו והוא מבטל וגובר על כל הצעה, ההסכם, הסכמה, מצג, הבנה או משא ומתן שקדמו לו בכתב או בע"פ בנוגע לנושאים מושאי ההסכם.
14. מוסכם בזאת כי סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל עניין ו/או מחלוקת הנובעים ו/או הקשורים בהסכם זה, תהא מסורה לבית המשפט בעל הסמכות העניינית אשר בעיר תל-אביב.
15. אנו החתומים מטה מסכימים לכל האמור לעיל ולראיה באנו על החתום



360°-365 WORKFORCE MANAGEMENT

סינאל מלל פיוויי בע"מ
תדהר 2, רעננה

חותמת וחתימות

תאריך

הלקוח: משרד הבטחון רכש מ"ד
מרחוב:
צומת מצליח ליד רמלה, רמלה
חותמת וחתימות

תאריך

סימוכין 84979

 תקופת ההסכם: 12 חודש
 תאריך התחלה: 01/12/2022
 תאריך סיום: 30/11/2023

נספח א' - להסכם שירות מקיף 84979
רשימת הציווד שבהסכם השירות

סכום	חודשי חיוב	מחיר ליחידה	הערות	ישוב	תיאור
293.0	12	293.0		רמלה	ספק/ + TCPIP (ארונית מתכת תשתית + CPU400+מטען לקורא תשתית לקורא ב RS-232
293.0	12	293.0		רמלה	ספק/ + TCPIP (ארונית מתכת תשתית + CPU400+מטען לקורא תשתית לקורא ב RS-232
42.0	12	42.0		רמלה	מנורת חיווי צבע אחד (רפאל
42.0	12	42.0		רמלה	מנורת חיווי צבע אחד (רפאל
420.0	12	420.0		רמלה	5375AG00 :HID קורא ,MAXIPROX HID
420.0	12	420.0		רמלה	5375AG00 :HID קורא ,MAXIPROX HID
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID WGND PRX



סכום	חודשי חיוב	מחיר ליחידה	הערות	ישוב	תיאור
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
500.0	12	500.0		רמלה	SY785 +POE HID כחול WGND PRX
1,400.0	12	1,400.0		רמלה	SY-Bridge תוכנת
450.0	12	450.0		רמלה	SY-Bridge ביטוח קריסה לתוכנת
170.0	12	170.0		רמלה	KB reader :קורא אמולציה HID :R54270001-CON
170.0	12	170.0		רמלה	KB reader :קורא אמולציה HID :R54270001-CON
293.0	12	293.0		באר שבע	ספק/ +TCPIP (ארונית מתכת תשתית +CPU400+מטען לקורא תשתית לקורא ב RS-232



סכום	חודשי חיוב	מחיר ליחידה	הערות	ישוב	תיאור
293.0	12	293.0		באר שבע	ספק/ + TCPIP) ארונית מתכת תשתית + CPU400+מטען לקורא תשתית לקורא ב RS-232
420.0	12	420.0		באר שבע	HID :5375AG00 קורא ,MAXIPROX HID
420.0	12	420.0		באר שבע	HID :5375AG00 קורא ,MAXIPROX HID
14,126.00	סה"כ ללא מע"מ				

סינאל מלל פיוויי בע"מ
תדהר 2, רעננה

חותמת וחתימות

תאריך

הלקוח: משרד הבטחון רכש מ"ד
מרחוב:
צומת מצליח ליד רמלה, רמלה
חותמת וחתימות

תאריך

בכבוד רב

מיטל גילי

טל: 09-7750427

דוא"ל: gvili@synel.co.il