

SAP Business One במערכת ותמיכה תחזוקה לצרכי התקשרות למערכת

בהמשך להצעת המחיר המצורפת מצ"ב הסכם תנאי התקשרות לצרכי תחזוקה ותמיכה במערכת SAP Business One בארגונכם

1. חברת Menahel4U

חברת Menahel4U הינה שותפה עסקית בכירה של חברת SAP, והחברה המובילה בישראל בתחום הקמה ויישום מערכות SAP Business One. חברת Menahel4U פועל צוות של 35 אנשי מקצוע בתחום SAP Business One בהם מנהלי פרויקטים, מהנדסי יישום, רו"ח ומפתחים.

ב-Menahel4U קיים מרכז תמיכה הפועל מעל ל-3 שנים, ומספק תמיכה למשתמשי SAP Business One בארץ ובעולם באמצעות אנשי מקצוע מנוסים.

2. תמיכה

מרכז התמיכה של Menahel4U מאויש בצוות תומכים מנוסים, בעלי ניסיון רב בביצוע פרויקטים בקרב לקוחות בישראל ובחו"ל. ובביצוע הדרכה ויישום של מערכת SAP Business One שעות הפעילות של מרכז התמיכה ללקוחות ישראליים הינם בימים א' עד ה' בין השעות 08:30-17:00 למעט ערבי וימי חג.

תהליך התמיכה מתבצע באופן הבא:

- הפניה למרכז התמיכה נעשית טלפונית, ומטופלת ע"י מיישמים מקצועיים ומנוסים ובמידת הצורך ע"י יועצים בכירים. במקרים בהם יוחלט על ידי הצוות המקצועי של Menahel4U שיש צורך בביקור באתר הלקוח, יתואם ביקור בהתאם בתשלום נוסף ותשלח הצעת מחיר נפרדת.
- התמיכה תינתן למערכת SAP Business One מגרסה 2004 ואילך.
- אנו מפנים את תשומת לבכם כי SAP אינה מתחזקת עוד את גרסת 2004, 2005 ו 2007 של המערכת ולפיכך לא יעשו תיקוני תוכנה בגרסה זו.
- במקרים בהם התגלתה תקלה במערכת SAP Business One תפתח קריאה במערכת הקריאות של SAP ויתבצע מעקב וקידום אחר תיקון התקלה על ידי SAP. בכל נושא הקשור לחקירה וטיפול בתקלות (כולל באגים של התוכנה) זמן העבודה של נציגי התמיכה כרוך בתשלום ויחויב בהתאם להסכם התמיכה.
- התמיכה לא תינתן לממשקים ולמודולים משלימים אשר לא משולמים בגינם דמי אחריות ותחזוקה ל-Menahel4U.

- עבור עבודות יישום נוספות כגון: פיתוח דוחות ושאליות, הסבות, שדרוגי גרסא, התקנות, עריכות מסמכים, תקלות חומרה ו-SQL, הדרכות, DTW, איטיות מערכת וכו' יש לקבל הצעת מחיר נפרדת, לאשר את התשלום ולתאם מועד לביצוע העבודה.

3. תנאי קבלת שירות התמיכה

- באחריות הלקוח לדאוג לקיום תקשורת מרחוק למערכת בשיטת GoToAssist (או מקבילה לה), על מנת שניתן יהיה לבצע משימות תמיכה מרחוק.
- הלקוח נדרש לאפשר לחברת Menahel4U להפעיל את התוכנה ו/או לבצע פעולות בקבצים הקשורים אליה במחשב ו/או למשוך קבצי נתונים לצורך בדיקה, איתור או תיקון תקלות, לפי שיקול דעתו של מרכז התמיכה.
- הלקוח נדרש לספק לחברת Menahel4U כל אינפורמציה או כלים על מנת לאפשר לחברה למלא את התחייבויותיה על פי הסכם זה לרבות פלטי מחשב וצילומי מסמכים. חברת Menahel4U תקפיד לשמור על סודיות הנתונים.
- הלקוח ידאג לכך שאף אדם אשר לא הוסמך לכך מפורשות על ידי Menahel4U לא יבצע כל שינוי או תיקון בתוכנה.
- כל פניה למרכז התמיכה של Menahel4U תחויב בהתאם לחוזה החתום מול הלקוח.
- טיפול בקריאה, אשר תגיע למרכז התמיכה, יחל תוך שש (6) שעות עבודה.
- במקרה בו הטיפול בקריאה צפוי להמשך מספר ימים - יקבל הלקוח הערכת שעות ולו"ז לביצוע העבודה וזאת כל עוד העבודה תלויה ב-Menahel4U ואיננה קשורה לפתיחת קריאה בחברת SAP.
- פניות בגין תקלות משביתות (תקלות המונעות ממרבית המשתמשים להפעיל תהליך קריטי במערכת), יענו תוך 3 שעות עבודה.
- על מנת להבטיח את שלמות הנתונים, חובה על הלקוח להחזיק באופן שוטף גיבוי על מדיה מגנטית נוספת לדיסק המחשב. כמו-כן על הלקוח להעביר עותק שבועי של הגיבוי מחוץ למשרד או לכספת חסינת אש הממוקמת במשרד (הוראות ניהול ספרים מחייבות החזקת גיבוי מסוג זה). Menahel4U לא תהא אחראית לכל אובדן מידע בהיעדר גיבוי.
- האחריות לחומרה, לרשת המקומית ולמערכת ההפעלה היא של הלקוח בלבד. Menahel4U לא תישא באחריות כלשהי לתקלות או פגיעות בתוכנה שנבעו משינויים שנעשו בחומרה ו/או ברשת המקומית ו/או במערכת ההפעלה ו/או שינויים שנעשו בתוכנה שלא על ידי אדם אשר הוסמך לשם כך על ידי Menahel4U.

- שדרוג הגרסה מחייב לעיתים עמידה בדרישות חומרה ותוכנה חדשות בהתאם להנחיות שפורסמו ע"י חברת SAP Israel Ltd. אחריות העמידה בדרישות אלה הינם על הלקוח. לקוח שלא יעמוד בדרישות אלה לא יוכל לבצע את השדרוג גם אם נמצא בחוזה תחזוקה.
- הלקוח רשאי לבחור לשדרג גרסה באופן עצמאי או על ידי צוות המשדרגים של Menahel4U בתשלום נוסף.
- מובהר בזאת כי חברת Menahel4U לא תהיה אחראית ולא תישא בכל חובה לתמוך בתוכנות ששולבו עם תוכנת SAP Business One.

4. תחזוקה

- תחזוקה לתוכנת SAP Business One ניתנת על ידי SAP. עלות התחזוקה נקבעת לפי מחירי מחירון בתוקף של רישיונות חברת SAP
- במסגרת חוזה התחזוקה הנך זכאי לקבלת גרסאות עדכניות לשדרוג עצמי בלבד (איסוף עצמי של CD או הורדת הגרסא מאתר Menahel4U) ללא תשלום, אם וכאשר תשוחרר גרסה עדכנית ע"י SAP ובתנאי שהינך מחדש את שרות התחזוקה באופן רציף. ביצוע עבודות שדרוג על ידי Menahel4U יבוצעו בתשלום נוסף על פי הצעת מחיר נוספת. היה ולא תחדש את חוזה התחזוקה באופן רציף, תידרש להשלים את התשלום עבור התקופה שלא היית בתחזוקה ולחדש את חוזה התחזוקה לשנה קדימה. למען הסר ספק מובהר, כי אין באמור לעיל כדי לחייב את SAP להוציא שדרוגים בין בכלל ובין אחת לתקופה ועניין זה מסור באופן בלעדי לשיקול דעתה של SAP.
- מובהר בזאת כי אחריותה של חברת SAP Israel Ltd עפ"י הסכם זה הינה אך ורק לתיקון תקלות במסגרת שירותי התחזוקה הניתנים על ידה, דהיינו הבאת התוכנה למצב שבו הוא מבצעת את הפונקציות המפורטות בספרות ההדרכה והעזר של התוכנה. החברה איננה ולא תהא אחראית לכל נזקים אחרים מעבר לתיקון תקלות כאמור ולא תחוב בכל נזק תוצאתי או אחר הכרוך בתקלות בתוכנה.
- מובהר בזה כי שירותי התחזוקה לכל גרסת תוכנה הינם לפרק זמן של 24 חודשים מיום השקתה של הגרסה נשוא העניין ואולם אם מדובר בגרסה שהשקתה הינה בשלבים הרי שהמועד למניין תקופת 24 החודשים כאמור הינה מיום השקתו של השלב האחרון בגרסה.
- הפסקת תחזוקה משמעה בין היתר, אך מבלי למעט, הפסקת אספקת חבילות תמיכה לגרסה המדוברת והפניית לקוחות הנתקלים בבעיה לגרסאות חדשות בהם הבעיה טופלה. כמו כן לא תינתן תחזוקה לביצוע השדרוג לגרסה העדכנית.

- היה והלקוח החליט לא לחדש את חוזה התחזוקה עם סיום תוקפו, ויפנה לחידוש החוזה במועד מאוחר יותר, יחויב הלקוח בתשלום רטרואקטיבי גם על התקופה ממועד פקיעת תוקפו של החוזה הקודם, ועד לחידוש ההסכם.

5. הגבלת אחריות

מוסכם בין Menahel4U לבין הלקוח, והלקוח מצהיר כי ידוע לו שהתחייבות, לאחריות על התוכנה הינה כמפורט בהסכם זה בלבד מעבר לאמור לעיל לא תישא Menahel4U בשום אחריות אחרת במפורש או מכללא, לרבות תשלום בגין דמי נזק, פיצויים ישירים, עקיפים, תוצאתיים שיגרמו ללקוח/או צד ג' כלשהו, או תשלום בגין הפסדים, אובדן רווחים, בין אם נבעו מהסכם זה או מדרך ביצועו/או כתוצאה מפעולה או אי פעולה, שימוש או אי שימוש בתוכנה ו/או בנתונים שהופקו ממנה.

6. שיפוט

על הוראות הסכם זה יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד וסמכות השיפוט המקומית נתונה בלעדית לבתי המשפט הרלוונטיים בעיר תל-אביב – יפו.

7. תנאים עסקיים

- המחאה תימסר מראש בעת ההזמנה, שוטף +30 לפקודת מנהל 4 יו בע"מ
- במידה וישולם בהעברה בנקאית יישא הלקוח בעלות עמלת העברה.
- ניתן לשלם בכרטיס אשראי בתוספת 2%.
- למחירים המפורטים לעיל יש להוסיף מע"מ כחוק.
- שעות נסיעה לאתר הלקוח במידת הצורך יחויבו ע"פ מחירון Menahel4U.
- מחירי התחזוקה נקובים באירו, התשלום לפי השער היציג ביום הוצאת החשבונית.
- ידוע ללקוח כי התראה על חריגה מתנאי מסלול לא תינתן באופן ייזום.
- במידה ותהיה חריגה מהיקף הקריאות שהוזמן, תתבקשו לשלם מיידית על הקריאות החורגות בכדי שנוכל לשמור על רצף התמיכה בחברתכם.

בברכה,

מיכל ענב- מנהלת לקוחות

Menahel4U בע"מ