

## הסכם תנאי שירות ותמיכה טכנית לתוכנת מנכ"ל

### **I. תינתן תמיכה ותחזוקה ללקוח כדלהלן:**

- א. תמיכה טלפונית, התחברות מרחוק במחשב, דרך אינטרנט או דואר אלקטרוני. על הלקוח לדאוג לחיבור אינטרנט תקין לתקשורת ואמצעי תקשורת תקינים בדרכים הנ"ל.
- ב. התמיכה בשעות העבודה 8:30 עד 15:30 בימי העבודה המקובלים (א' – ה'), למעט ערבי חג, חגים וחז"מ.
- ג. תמיכה טכנית תינתן רק עם חוזה תמיכה חתום בתוקף. מחיר התמיכה תיקבע בחוזה התמיכה. מחיר התמיכה יכולה להשתנות מעת לעת, אבל לא באותה שנת שירות, בתנאי שמספר העמדות לא יהיה יותר גדול מאשר בעת חתימת החוזה.
- ד. ניתן לבטל חוזה תוך שבועיים מהחזרת חוזה חתום כל עוד לא ניתנה תמיכה טכנית/עדכוני גרסה ("שימוש חלקי") ללקוח. לאחר שבועיים ו/או שימוש חלקי לא ניתן לבטל את החוזה ותחוייב מחיר מלא.

### **II. תמיכה ותחזוקה כוללות:**

- א. תקלות בתוכנה – שלא נגרמו ע"י אחד הגורמים כמו מפורט בסעיף III.א.
- ב. עדכוני גרסאות – כאשר קיימת גרסה מעודכנת, ויש צורך בעדכון, הכל לפי שיקולנו.
- ג. מענה על שאלות על הפעלת התוכנה.

### **III. אחזקת ותמיכת התוכנה לא כוללת:**

- א. תקלות הנובעות מ: מערכת ההפעלה שבמחשב, Microsoft Office, תוכנות אחרות, בעיות חומרה ובעיות חשמל, ווירוסים מחשב, רשת מחשבים לא תקינה, בעיות בקו טלפון או באינטרנט, בעיות בציוד היקפי (כמו למשל מדפסת או מצלמה), הגדרה לא תקינה של משתמשים והרשאות ברשת, פגיעה בקבצי תוכנת מנכ"ל ושימוש לא תקין בתוכנת מנכ"ל. כמו כן לא כלולה עבודת הנה"ח והתאמות בנק. אין אחריות על נזק שנגרם כתוצאה מ (אי-) שימוש בתוכנה. על המשתמש חלה האחריות להעברת הוראות לתשלום דרך מס"ב או שב"א/טרנזילה.
- ב. אם היה חוזה בעניין שימוש בשב"א/טרנזילה דרך **תוכנת מנכ"ל**, תמיכה הנוגעת לשב"א/טרנזילה לאותו מסוף תינתן רק לאחר גם תנאי אותו חוזה מתקיימים.

### **IV. גיבוי נתוני התוכנה:**

- גיבוי נתונים – פנימי וחיצוני - באחריות המשתמשים. ניתן לפנות לתמיכה הטכנית לקבלת הנחיות והסבר איך אפשר לבצע גיבוי. לתשומת ליבכם: ע"פ הנחיות מס הכנסה חובה לבצע לפחות פעם ב (התחלת) רבעון גיבוי נתונים. מומלץ לשמור את הגיבוי בענן (אפשר למשל דרך Google Drive, DropBox או MS OneDrive). כמו כן ניתן להשיג דרך **בי.אם. מערכות** שירות גיבוי ענן אוטומטי. לפרטים נא לפנות לתמיכה.

## V. תנאים נוספים:

- א. כל מחשב בו מותקן תוכנה העובר אתחול מחדש – יש ליידע את התמיכה הטכנית לפני כן כדי למנוע איבוד מאגרי נתונים.
- ב. רכישת רישיונות לתוכנות נלוות ( כגון Microsoft Office Pro ו- Teamviewer, מס"ב וש"ב"א) תהיה באחריות (ועלות) הלקוח.
- ג. הלקוח אחראי לשדרוג תוכנות נלוות כמו MSOffice, Windows, וכו'.
- ד. הדרכה ראשונה (חד-פעמית) אצל הלקוח של עד 4 שעות בעת התקנת התוכנה.
- ה. הלקוח מודע שלפעמים בעת תיקון או שדרוג תוכנה יש צורך "להתחבר" לאחד המחשבים, דבר שגורם להשבתה זמנית של פעילות הלקוח על אותו מחשב, או השבתה זמנית של כלל העבודה בתוכנה.
- ו. הלקוח מודע שנתוני הרשומות שלו בתוכנה יהיו גלויים בעת טיפול בתקלות וכו'.  
כמובן יש סודיות מובטחת.

## VI. דרישות חומרה ותוכנה:

א. חומרה:

- התוכנה עובדת על מחשבי PC רגילים.
- 4GB RAM זיכרון ומעלה.
- למתן תמיכה אופטימאלי מומלץ חיבור ADSL (אינטרנט מהיר).

ב. תוכנה:

- גרסאות Windows 7 ומעלה
- **תוכנת מנכ"ל** תומכת גם ב Office 2007 עם 3Service Pack, וכן ב Office 2010 ומעלה – **אך בגרסאות 32 bit בלבד!**
- כעיקרון ניתן להתקין בעמדות חוץ מהעמדה הראשית גירסת Access Runtime – שזה רשיון ל Access ללא עלות – כל עוד Microsoft תומכת בגריסה זו (וללא עלות). ייתכן ובגריסה זו יש שיבושים בחלק מתפריטי הייצוא, סינון ומיון.
- מומלץ, שבמקרה של עבודה ברשת, מותקנת על כל המחשבים אותה גירסה של MS Office - כולל "חבילות שירות" מ-Microsoft.

## VII. שימוש בתוכנה מ"רחוק":

- א. לתוכנת בסיס נתונים מרכזי אחד ויחיד. לכן לא ניתן להתקין את התוכנה במיקום אחר שלא מחובר לרשת – ולבסיס הנתונים המרכזי- ולעדכן נתונים. ניתן להעתיק את בסיס הנתונים למחשב אחר, לצורך צפיית הנתונים בלבד; עדכוני נתונים לא ניתן להעביר לבסיס הנתונים המרכזי.  
יש 2 דרכים לעבודה מרחוק:
- התחברות למחשב במשרד ע"י תוכנה כמו Anydesk, ShowMyPc או TeamViewer או "שולחן עבודה מרחוק". להתחברות כזאת דרושה חיבור אינטרנט – עדיף מהיר - , ומחשב דלוק במשרד. בצורה כזאת יושבים כאילו מול המחשב במשרד. על הלקוח להשיג תוכנות אלו.
- ישנה שיטה שנקראת Terminal Server, בה כל התוכנות מופעלות על שרת אחת, וכל משתמש "רואה" את המחיצה שלו בשרת, דרך חיבור רשת או אינטרנט. שוב, בשיטה הזאת כל העבודה מתבצעת בשרת. במקרה כזה כל המשרד עובד בשיטה הזאת.  
ב. לא מומלץ לעבוד בשיטת VPN, מאחר ואפילו חיבור האינטרנט הכי מהיר (עדיין) פי 100 יותר איטי מאחר חיבור רשת.
- ג. **לבי. אם. מערכות** אין אחראיות על שימוש לא נכון/חוקי בתוכנות התחברות אלה וכן אין אחראיות על הדירה למחשב על ידי גורמים אחרים/ווירוס.

### **VIII. בקשות נוספות מטעם הלקוח:**

א. יש אפשרות להגיש בקשה לפיתוח דו"ח/שאילתה/מודול בתוכנה שעד כה לא הופיעו בתוכנה (עבור שאילתות: שלא ניתן להפיק באמצעות הכלים הקיימים בתוכנה). על מחלקת הפיתוח לשקול האם לבצע את הפיתוח. אם יוחלט לבצע את הפיתוח, נבדקת האפשרות אם ניתן לתת פיתרון מהיר, או שדרוש עבודה שמחוץ לתנאי התמיכה והתחזוקה, ועל פי כן תישלח הצעת מחיר עבור הפיתוח ללקוח – והכל לפי שיקול מחלקת הפיתוח.

ב. כמו כן יש אפשרות להזמין הדרכה (נוספת) אצל הלקוח, דבר שלא כלול בשרותי תמיכה התוכנה. (אופן נתינת התמיכה מפורט לעיל). במקרה כזה יתואם הדרכה אצל הלקוח ע"פ הצעת מחיר.

### **IX. בקשה לתמיכה מעבר לשעות העבודה:**

א. כעיקרון תמיכה טכנית מוגבלת לשעות העבודה המוזכרות לעיל, אלא אם כן נקבע אחרת עם הלקוח.

ניתן לבקש תמיכה באופן חריג ב-2 מקרים – כאשר לצוות התמיכה יש אפשרות לתת את התמיכה באותו רגע :-

- התוכנה לא עולה; יש בעיה עם התוכנה ולא מצליחים להפעיל אותה.
- מנסים ליצור קובץ למס"ב או לבצע בדיקת כרטיסי אשראי לשב"א/טרנזילה או לשדר תנועות דרך שב"א, ומתעוררת בעיה, ובאותו יום המועד האחרון לשידור. (רק לתוכנות עם אופציה זאת).

ב. בקשה לתמיכה מחוץ לשעות התמיכה ומעבר ל-2 המקרים המפורטים פה, יכולה להיות מלווה בתמחור מיוחד, לשיקול **בי. א.מ. מערכות**.

### **X. אחריות לתוכן מאגר הנתונים:**

הלקוח הוא האחראי הבלעדי לתוכן מאגר הנתונים, השימוש בו, השמירה עליו וההגנה עליו בכל האמצעים הרלוונטיים הקיימים בשוק. (קוד כניסה למערכת, אנטי-וירוס, "חומת אש" וכו'. מומלץ להתייעץ עם טכנאי מחשבים על כך). אין ל**בי. א.מ. מערכות** שום אחריות במקרה של שימוש לא ראוי בנתונים, בין על ידי משתמשים מורשים לבין על ידי גורמים אחרים.

## **XI. רישיונות.**

באופן קבוע לקוח זכאי ל-3 רישיונות של **תוכנת מנכ"ל** בעת התקנת התוכנה. אם ברצונכם רישיונות נוספים להתקנה על מחשבים אחרים – או לעבודה במחיצות שונות באותו מחשב – יש צורך בהזמנת רישיון נוסף עבור התוכנה. כעיקרון אנו סומכים על המילה של נציגי העמותה / טכנאי מחשב של העמותה אם ברצונו להתקין תוכנה מחדש במחשב (אחר) שזהו "במקום" מחשב ישן. אנו לא מסירים התקנות של התוכנה ממחשב ישן אלא מבקשים שיבוצע ע"י הטכנאי. על העמותה האחריות לא לעבוד על יותר עמדות מאשר שיש רישיונות. אם מתברר בדיעבד שהעמותה עבדה על יותר עמדות עם **תוכנת מנכ"ל** מאשר שיש ברשותם רישיונות, העמותה תחוייב בעלות רישיון עבור כל עמדה נוספת שעבדו עליה יותר מחודש עם **תוכנת מנכ"ל**. הנ"ל חל גם עבור שימוש בתוכנה עבור משתמשים שונים בשרת / מחשב מרובת משתמשים.

ט.ל.ח.

בכבוד רב והמשך שיתוף פעולה,

**צוות תמיכה טכנית בי.אם. מערכות**