

תאריך: 04/07/2016 כ"ח סיון תשע"ו מספרנו: 29935/1

תיק: 94  
פקס: 08 6408813

לכבוד  
נתן שטיינברג / חיה ארז  
בי"ס אשל הנשיא  
ספריה  
ד.ג נגב  
85310

לנתן / חיה שלום,

**הנדון: חידוש / המשך תמיכה בתוכנת LMS Plus**

תוקף הזמנתך 4501074066 לתמיכה לתכנת LMS Plus יפוג ב- 01/09/2016.

הריני מתכבד להגיש לך את הצעתנו לתמיכה בתוכנת LMS Plus:

**1. תכולה ומחירים בש"ח ללא מע"מ**

מחיר ש"ח ללא מע"מ	תאור	מהד'	זיהוי	סדר
3,827	תמיכה בתוכנת LMS Plus לתקופה של 12 חודשים, כמפורט בנספח.	6.00	LMS Plus	א

**2. תנאי תשלום**

תוך 30 יום ממועד החשבונית.

**3. תוקף הצעתנו**

30 יום ממועד הגשתה.

במסגרת שרותי התמיכה אנו משתדלים לתת את השרות הטוב לו אתם ראויים ואותו אתם מבקשים, ובמקביל שוקדים על המשך פיתוח מערכת LMS Plus לתועלתם של כל משתמשיה.

אודה לאישור הצעתי בטלפון, פקס חוזר או משלוח הזמנה בהתאם.

בכבוד רב

בני סגל  
שלוחה 301

## תמיכה לתוכנת LMS Plus

- ברצוני להסב את תשומת לבך לכך שקבלת שרות טוב, מהיר ואמין מחייבת:
1. הפעלת המערכת אך ורק על ידי משתמשים שעברו קורס כללי בהכרת המחשב.
  2. המצאות מכשיר טלפון על יד המחשב.
  3. מינוי אחראי לדיווח על תקלות לתו"פ מערכות.
  4. ביצוע גיבויים ושמירת (מינימום) 3 העתקים שונים, כמפורט במדריך למשתמש.
  5. יש לדווח לנו לפני שינוי בתצורת המחשב (כולל מחשב, תוכנת הפעלה ויישומים חדשים) שבה הותקנה תוכנת LMS Plus.

### **אופן קבלת השרות:**

במידה ומתעוררת תקלה במהלך הפעלת המערכת יפנה האחראי מטעם הלקוח אל תו"פ מערכות וידווח טלפוני (2" במענה קולי) על התקלה. החל מתחילת הטפול, רצוי לחזור ולפנות אל איש התמיכה בתו"פ (לפי מספר שלוחתו) אשר החל בטיפול בתקלה.

איש תמיכה מטעם תו"פ מערכות ינתח את התקלה (טלפונית) וינחה את הפונה לגבי המשך הטיפול:

- חומרה / סביבת המערכת: הפניית הלקוח אל ספק הציוד / מתאם המיחשוב הנותן את השרות.
- תוכנה: טיפול ע"י תו"פ מערכות.

זמני תגובה לתקלות יהיו בהתאם למקובל בענף המחשבים. עדיפות בטיפול תינתן לתקלות המשביתות את פעילות המערכת. ימי הפעילות: א - ת בשעות 09:00 - 17:00 (למעט ערבי חג וימי חג ושבתון). התחייבות השרות היא להתחלת טיפול בתוך 24 שעות עבודה. איש תמיכה מטעם תו"פ יגיע בהתאם לצורך בלבד.

### **התמיכה כוללת:**

- עדכון במהדורת התוכנה שבשימוש הלקוח.
- מהדורות חדשות ומשופרות שיפותחו ע"י תו"פ מערכות לתוכנת LMS Plus וזאת ללא תשלום נוסף (למעט בעד הותקנה וההדרכה). במהדורה חדשה הכוונה היא לשיפורים בתוכנות הקיימות בידי הלקוח (ולא לתוכנות חדשות).
- אבחון ותיקון של טעויות תוכנה.
- עדכון הדוקומנטציה עם אספקת מהדורות חדשות.
- מתן תשובות טלפוניות לשאלות לקוחות המתעוררות תוך כדי שימוש בתוכנה או יעוץ לגבי שימוש במערכת.
- בדיקת מצבים חריגים.
- בדיקה וטיפול בקבצי נתונים.

## תו"פ מערכות – אישור ספק יחיד לתוכנת LMS Plus

תו"פ מערכות בע"מ היא היצרנית והמפתחת של תוכנת LMS Plus המשרתת ספריות, מרכזי מידע וארכיונים.

התוכנה על כל חלקיה וכל זכויות יוצרים, פטנטים וזכויות הקניין הרוחני בה הם בבעלותה של תו"פ מערכות בע"מ.

השימוש בתוכנת LMS Plus על ידי לקוח כפוף לחתימתו על הסכם להרשאת שימוש. החתימה על הסכם הרשאת שימוש אינו מקנות ללקוח זכויות כלשהן הנוגעות לבעלות על התוכנה ועל זכויות היוצרים.

תמיכה לתוכנה ניתנת ישירות ורק על ידי חברת תו"פ מערכות, בכפוף לתשלום השנתי עבור שירותי התמיכה.

**ח.פ. 510993504**