



9, Dafna Street Ra'anana, 43662 Israel  
[www.hpe.com](http://www.hpe.com)

24 ביולי 2019

**עבור:**  
**גב ענת לוי**  
**אגף מערכות מידע ומחשוב**  
**רשות מקרקעי ישראל**  
**שלום רב,**

**הנדון: הצעת מחיר לתמיכה ברשות מקרקעי ישראל במסגרת הסכם שרות ספק יחיד**

בהמשך לפגישתנו, חברת HPE ישראל מתכבדת להגיש לרשות מקרקעי ישראל הצעת מחיר לשרות ותמיכה בצידוד HPE במסגרת שרות ספק יחיד. הצעתנו כוללת תמיכה טלפונית בתוכנת VMS (ללא Subscription) ע"פ הפירוט בגוף ההצעה. HPE מחזיקה ידע ומשאבים ב VMS, בארץ ובחו"ל, לתמיכה בלקוחותנו, כולל בגירסת VMS המותקנת ברמ"י. היות ולא מדובר בגירסה עדכנית תתכנה סוגיות שידרשו שדרוג אך אנו נעשה כל מאמץ לספק תמיכה למערכת בגירסתה הקיימת ברמ"י פתיחת קריאות תעשה בימים א-ה בין השעות 8.00-17.00 זמן תגובה לתחילת טיפול טלפוני: עד שעתיים ממועד פתיחת הקריאה טיפול בתקלה: מאמץ מתמשך לפתרון תקלה קריטית ללא הגבלת זמן. במקרה של תקלה קריטית המצריכה הגעה לאתר, יגיע מומחה VMS לצורך טיפול בתקלה ע"פ שיקול דעתה של HPE. השרות אינו כולל ייעוץ אלא טיפול בתקלות בלבד. אנו משוכנעים שהצעתנו הינה הצעה מושלמת הכוללת פתרון מקיף, מלא וכולל על כל היבטיו, תוך ניצול ניסיונה העשיר של HPE בשרותים דומים רחבי היקף תוך שימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר, אשר לקראתן צועד העולם כולו. **אנו עומדים לרשותך בכל עת,**

**ב ב ר כ ה,**

ענבל אלמוג

Service Account Manager

[Inbal.almog@hpe.com](mailto:Inbal.almog@hpe.com)



9, Dafna Street Ra'anana, 43662 Israel  
[www.hpe.com](http://www.hpe.com)

### **הודעת קניין**

כל הזכויות, הבעלות וזכויות הקניין הרוחני (לרבות, אך לא רק, זכויות יוצרים, ידע מקצועי וסודות מסחר) על המידע הכלול במסמך זה או בכל חלק ממנו, וכן בכל התיקונים ו/או התוספות למסמך זה, מוקנות לחברת היולט-פקרד (ישראל) בע"מ או לחברת Hewlett-Packard Development Company, LP ("HP"). מסמך זה לא יפורש כמעניק במשתמע, בהשתק או בכל דרך אחרת, זכות, בעלות, זכויות קניין רוחני או רשיון לשימוש השייכים ל-HPE או לצד שלישי כלשהו.

כל המידע אשר במסמך זה הנו סודי ובעל רגישות מסחרית עבור HPE, ואין להעתיקו או לגלותו לצד שלישי כלשהו ללא אישור מוקדם בכתב מאת היולט-פקרד (ישראל) בע"מ. המקבל המיועד רשאי לגלות מידע זה אך ורק לאלה מבין עובדיו המעורבים ישירות בפרויקט, שאליו מתייחס המסמך, אשר להם "צורך לדעת". על המקבל לבדו מוטלת האחריות המלאה והבלעדית להבטיח כי כל עובדיו האמורים יהיו מודעים לתנאים אלה וינהגו על פיהם. המקבל רשאי להשתמש במידע הכלול בכאן למטרות הערכה בלבד.

קבלתו של מסמך זה "כמות שהוא" על ידי המקבל לא תכונן יחסים חוזיים אלא אם וכאשר תמומש בהסכם על ידי המקבל ועל ידי היולט-פקרד (ישראל) בע"מ כאחד.

© 2006 היולט-פקרד (ישראל) בע"מ. כל הזכויות שמורות.

כל פרסום, העברה ו/או העתקה של המידע אשר במסמך זה או של כל חלק ממנו אסורים בזאת במפורש.



9, Dafna Street Ra'anana, 43662 Israel  
[www.hpe.com](http://www.hpe.com)

### **שרות תמיכה ותחזוקה :**

להלן תיאור השירותים הכלולים בהסכם השירות והתחזוקה למערכות מתוצרת HPE לתקופה של שנה

1/1/2020-31/12/2020

**סיוע תוכנה טלפוני:** הסכם השירות כולל מתן סיוע טלפוני לתפעול שוטף ותקין של מערכות ההפעלה באתר.

הסיוע הינו טלפוני בעיקרו ועשוי להינתן גם באמצעים אלקטרוניים.

השירות ניתן בימים א-ה בין השעות 08.00-17.00. זמן תגובה לתחילת טיפול בתקלה עד שעתיים.

טיפול בתקלה: מאמץ מתמשך לפתרון תקלה קריטית ללא הגבלת זמן. במקרה של תקלה קריטית המצריכה הגעה לאתר, יגיע מומחה VMS לצורך טיפול בתקלה ע"פ שיקול דעתה של HPE.

**פתיחת קריאה:** פתיחת תקלה תעשה אל מול מוקד התמיכה של אגף הסיוע באמצעות המוקדנים בשעות

היום בין השעות 08:00-17:00 בטל. 1-809-400-300