

המכרז מיועד לרכוש מוצרים ושירותים לשימוש במסגרת תוכנית המכרזים של רשות המימים. המכרז יתקיים בשיטת המכרזים המיועדת לרכישת מוצרים ושירותים לשימוש במסגרת תוכנית המכרזים של רשות המימים.

אל: ועדת המכרזים

## הגדרון: חוות דעת מקצועית במסגרת בוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

משרד	היחידה	הפרנט	ועדת מכרזים
רשות המימים	מערכות מידע	ריבה שירזי	כללית
נושא הבקשה		תאריך	
חידוש תוכנת COCKPIT		26/09/2019	

המכרז מיועד לרכוש מוצרים ושירותים לשימוש במסגרת תוכנית המכרזים של רשות המימים. המכרז יתקיים בשיטת המכרזים המיועדת לרכישת מוצרים ושירותים לשימוש במסגרת תוכנית המכרזים של רשות המימים.

להלן בקשתנו המבוססת על יסוד תקנה  3(29) - בקשת פטור ממכרז מחמת ספק יחיד  
 3(31) - התקשרות עם מדינת חוץ  
 בתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ס מס' 7.8.1-1-7.8.2.

תאריך: 26/09/2019  
 (רקע ומידע: תוכנית המכרזים/השירות/העבודה)  
 ברשות המימים ישנם כ-15 סניפים ויחידות מרוחקות ממרכז הארץ. תקשורת בין הסניפים מתאפשרת באמצעות תוכנת COCKPIT. התוכנה מאפשרת לכל המשתמשים הנמצאים באתרים מרוחקים להשתמש בנתונים של מערכת מידע, מערכת GIS, דואר אלקטרוני ועוד. חברת תים תוכנה בע"מ הינה הספק היחיד בישראל לנושאי רישוי ותחזוקה למוצרי ג'טרו, מצ"ב אישור ספק יחיד.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר?  כן  לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים) – התקשרות להספקת

טובין  שירותים  ביצוע עבודה

שם הספק	טים תוכנה בע"מ
מספר הספק (ח.מ.ה/א.צ.מ/מספר עבודה)	520039355
ספק היחיד	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אגרה / שווי התקשרות	17,199 ₪
תקופת ההתקשרות	01/01/2020 ועד יום 31/12/2022

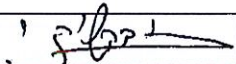
נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ (במקרה הצורך ניתן לצרף עמודים נוספים וכל מסמך רלוונטי נוסף)

נא להתייחס לסעיפים הבאים:

- האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
- ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ).

- 1. ע"פ הצהרת הספק, חברת תים תוכנה בע"מ הינה הספק היחיד בישראל לנושאי רישוי ותחזוקה למוצרי ג'טרו, מצ"ב אישור ספק יחיד.
- 2. אבקש לאשר התקשרות עם ספק יחיד לאור הממצאים בעכור השירותים היחודיים והתקשרות ארוכת שנים כפי המצוין לעיל.

לאור הנימוקים שמניתי לעיל אנו מבקשים לערוך ההתקשרות בהליך פטור ממכרז.  
חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.  
בכבוד רב,

	מנהלת אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	ריבה שירזי

19.09.2019

לכבוד  
חן בן צבי  
רשות המים

**הנדון: הצעה לחידוש הסכם תחזוקה למוצרי Jetro**

שלום רב,

הסכם התחזוקה למוצרי Jetro אשר בשימוש בחברתכם פג תוקף בתאריך 31.12.2019 ויש לחדשו.

חברת תים תוכנה בע"מ (להלן "תים תוכנה"), מתכבדת להגיש הצעת מחיר לחידוש הסכם התחזוקה לתקופה 01.01.2020 עד 31.12.2020.

**מוצרים בתחזוקה**

מחיר שנתי ליחידה	כמות	מוצר
₪ 98	50	Application Delivery (Cockpit)

**סה"כ עלות תחזוקה לתקופה 01.01.2020-31.12.2020:  
₪ 4,900**

**עלות חידוש תחזוקה לתקופה 01.01.2020-31.12.2022 ( 3 שנים) הינה  
₪ 14,700**

**תנאים כלליים, תנאי תשלום ותוקף הצעת המחיר**

- המחירים אינם כוללים מע"מ או כל מס עקיף אחר כדון (או באם יוטל). מיסים אלו ישולמו ע"י הלקוח.
- התשלום יתבצע בתנאי תשלום של 45 יום מתאריך הפקת החשבונית ללקוח.
- תשלומים בדולרים יחושבו לפי שער הדולר היציג ביום הפקת החשבונית ללקוח.
- תנאי השימוש בתוכנה הינם בהתאם ובכפוף לתנאי הרישיון של היצרן הניתנים להורדה באתר האינטרנט הרשמי של היצרן וכן יסופקו לפי דרישה. תנאי הרישיון מהווים הסכם בין היצרן ובין משתמש הקצה ( End User License Agreement), חברתנו אינה צד ל EULA, והאמור ב EULA גובר על כל מסמך אחר לרבות הצעת המחיר ו/או מסמך ההזמנה ו/או כל מסמך שהוצא על ידכם.

- הלקוח מאשר ומסכים כי היצרן ו/או החברה יהיו רשאים לבצע במערכותיו ביקורת (AUDIT) בכל זמן שהוא, בתיאום עימו מראש ובשעות עבודה מקובלות על מנת לוודא כי השימוש על ידו ברישיון התוכנה נעשה בהתאם לתנאי הרישיון. בנוסף, הלקוח מאשר כי ידוע לו שאחת לשנה לפני חידוש חוזה התחזוקה השנתי, ניתן לבצע לו תהליך בדיקת כמות רישיונות. הוספת רישיונות למשתמשים חדשים למערכת כפופה לרכש רישיונות חדשים ע"י הלקוח ועל הלקוח לעדכן את החברה בכל הוספה כאמור. עלויות התחזוקה יעודכנו בהתאם לכמות הרישיונות. האמור לעיל הוא בנוסף ואינו גורע מתנאי הרישיון.
- באחריותו הבלעדית של הלקוח לגבות את כל המידע בצורה מסודרת ומתועדת טרם תחילת היישום ולוודא את תקינות הגיבוי ויכולת השחזור. החברה לא תישא בכל אחריות לאובדן או נזק שייגרם למידע הנובע באופן ישיר או עקיף כתוצאה מאי - גיבוי / גיבוי לקוי של המידע, מעדכון המידע לאחר מועד הגיבוי התקין האחרון ו/או מטיפול לא הולם בעותק הגיבוי ובכלל זה אחסונו ושמירתו בתנאים לא תקינים.
- במידה ובביצוע ההצעה נדרשת מעורבות של צד/די ג' שיש להם חלק במרכיב כלשהו הקשור, במישרין ו/או בעקיפין, ביישום ההצעה, באחריותו הבלעדית של הלקוח לבצע את התיאומים הנדרשים עם צד/די ג' ולדאוג לגיבוי ולהגנת המערכות שבאחריות צד/די ג'.
- באחריותו הבלעדית של הלקוח לוודא את קיום כל מרכיבי התשתית הדרושים ליישום ההצעה זו, שאינם נכללים בה מפורשות. על מרכיבי תשתית אלה להיות תקינים, תקינים ופעילים ובפרט חדר שרתים נקי וממוזג, בעל אמצעים מתאימים לכיבוי אש, תשתיות תקשורת וחשמל בעלות ההגנות הדרושות, מערכות משנה למיניהן וכן כל מרכיב תשתיתי אחר כאמור.
- באחריות הלקוח לספק לחברה את כל התנאים הנדרשים ליישום הצעה זו, לרבות היתרי גישה לאתרי היישום, העמדת איש קשר זמין וכן כל מרכיב ו/או סיוע מינהלתי או לוגיסטי אחר.
- ההתקשרות בין הצדדים הינה למשך תקופת התחזוקה המוגדרת בהצעה לעיל. למען הסר ספק, הזמנת התחזוקה אינה ניתנת לביטול לאחר ביצוע ההזמנה אצל היצרן ובמהלך התקופה. בכל מקרה הלקוח לא יהיה זכאי להחזר כלשהו בגין החלק היחסי של התקופה שעבורה שולמו דמי התחזוקה מראש.
- חתימת הצדדים על הצעה זו מבטלת כל הצעה ו/או הסכמה קודמת בין הצדדים, בין בכתב ובין בעל פה, בקשר עם אספקת רישיון התוכנה לפי הצעה זו.
- אין במסמך זה כדי לחייב לגבי מידע או התחייבויות שונות שאינם מופיעים בו מפורשות, ובכלל זה מידע שנמסר בכתב או בע"פ טרם מסירת מסמך זה לידי הלקוח, ע"י גורמים שונים בחברה ומחוצה לה, אלא אם נלווה אליו מסמך רשמי נוסף באופן מפורש.
- שום אמירה ו/או התנהגות של הצדדים ו/או מי שפועל מטעמם לא יהיה בהם כדי להביא לשינוי כלשהו מתנאי הסכם זה, אלא אם השינוי יתבצע בכתב בחתימת נציגי הצדדים.
- היחסים בין הצדדים הינם של קבלנים עצמאיים. בין הצדדים לא מתקיימים יחסי עובד מעביד. הלקוח מתחייב כי כל עוד הסכם זה בתוקף ובמשך שנה ממועד סיומו של הסכם זה, לא ישדל ו/או יעסיק בין במישרין ובין בעקיפין כל עובד מעובדי החברה אשר הועסק במסגרת מתן השירותים על ידי החברה.
- כל עוד לא מסר צד לצד השני הודעה בכתב על שינוי כתובת, הכתובות למתן הודעות תהיינה הכתובות הרשומות במבוא להסכם זה, וכל הודעה שתשלח מצד אחד למשנהו תיראה כאילו התקבלה אצל הנמען 72 שעות לאחר הישלחה, ואם נמסרה ביד – ביום מסירתה.
- מוסכם בזאת על הצדדים, כי בכל מחלוקת בקשר להסכם זה ו/או הנובעת ממנו, תהיה סמכות השיפוט נתונה בלעדית לבית המשפט שלו הסמכות העניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.
- הצעת המחיר והסכם זה כפופים לתנאים הכלליים של החברה כפי שמופיעים באתר האינטרנט שלה. הצעה זו והמידע בה הינם בגדר מידע סודי וקנייני של החברה.
- תנאי התמיכה הטכנית הינם בהתאם לאמור בהסכם התמיכה המפורטים בנספח א' המצ"ב.

### • תוקף ההצעה : עד ה- 31.12.2019

- הזמנת עבודה עבור שירות התחזוקה יש לשלוח אל:  
 תים תוכנה בע"מ ("החברה")  
 מרטין גהל 7, פתח תקווה  
 ח.פ. 520039355

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת למתן הבהרות נוספות במידה ותידרשנה,

בברכה,

לידיה קונץ

052-5816611

[Lidia\\_ku@team.co.il](mailto:Lidia_ku@team.co.il)

תים תוכנה בע"מ

חתימתכם על הצעה זו תהווה אישור ההצהרה בדבר נכונות נתוני השימוש במוצרים, כמפורט לעיל ואישור ההצעה על נספחיה.

שם איש הקשר: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

מאשר ההצעה: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח א' – הסכם תמיכה בסיסי למוצרים שבניצוגות תים תכנה בע"מ

### כללי

חברת תים תוכנה מוצרי תוכנה בע"מ (להלן "תים תוכנה") מתכבדת להציע בזאת ללקוחותיה תמיכה טכנית עבור מוצרים המיוצגים על ידה. מסמך זה נותן סקירה מקיפה על סוגי השירות הניתנים במסגרת ההסכם.

### הגדרות הכיסוי \ הגדרות תכולה

- טיפול בתקלות מוצר: תקלות פונקציונאליות במוצר המונעות הפעלת המוצר בהתאם להגדרות היצרן. (מדובר בתקלות בתפקוד המוצר, להבדיל מתקלות ביישום המוצר).
- עדכון גרסאות חדשות: זכאות הלקוח לקבלת עותק תוכנה וספרות התקנה (במידה וקיימת) של גרסאות חדשות, עדכוני גרסה ותיקונים למוצרים שבהסכם התחזוקה ועל פיו ובהתאם ובתנאים של הפצה, תחזוקה ותמיכה של יצרן התוכנה לכלל לקוחותיו.
  - הבהרה – ההתקנה/שדרוג/עדכון, לרבות שינויי הגדרות ו/או יישום נדרשים יתבצעו ע"י הלקוח ובאחריותו (בין אם מדובר בגרסה חדשה או תיקון של גרסה קיימת).

### שעות פעילות

- ימים א' – ה': 08:30-17:30
- ערבי חג שאינם מועדי ישראל (לדוגמא ערב יום העצמאות וכו'): 08:30-12:30 לתקלות P1
- חול המועד: 08:30-12:30 לתקלות P1 בלבד ובהתאם למועדי פעילות שיפורסמו טרם החג/חגים.
- מרכז התמיכה סגור בימי שישי, שבתות וערבי חג מועדי ישראל (ראש השנה, כיפורים, סוכות, פסח, שבועות).

### השירות יינתן באמצעות

- פתיחת קריאות ומתן השירות יתבצעו באמצעות אחד או יותר מאמצעי ההתקשרות הבאים:
  1. מערכת קריאות של מרכז התמיכה בכתובת: <https://srlproducts.freshdesk.com>
  2. מייל למרכז התמיכה: [support@srlproducts.freshdesk.com](mailto:support@srlproducts.freshdesk.com)
  3. טלפון למרכז התמיכה: [03-9267063](tel:03-9267063) שלוחה 1

### השיטה

- התמיכה תתבצע ע"י שאלות הבהרה והנחיות באמצעי הקשר הנ"ל.
- במידת הצורך, לפי שיקולים מקצועיים של נציג התמיכה, תינתן גם תמיכה טלפונית ו/או תמיכה דרך השתלטות מרחוק על מחשבי הלקוח. במידה ויחליט נציג התמיכה על השתלטות מרחוק – להלן מספר הבהרות:
  - באחריות הלקוח לאפשר ולספק את יכולת ההשתלטות על סביבתו (תקשורת, תוכנה וכן הלאה).
  - השתלטות הנה לצורך סיוע בתהליך האבחון להגדרות/בדיקות/פעולות בסביבת הפעלת התוכנה.
  - השתלטות תתבצע רק בנוכחות לקוח בעל יכולת הפעלה ותחזוקה מתאימה לתוכנה.
  - כול פעולה/שינוי נידרש יבוצע על ידי הלקוח ובאחריותו.
- מענה לקריאות מסוג שאלות/How To ו/או קריאות אחרות שאינן תקלות הנו על בסיס מענה/הפניה לתיעוד/ספרות המוצר במידה וקיימת.
- במסגרת הסכם זה לא תינתן תמיכה באתר הלקוח.
  - הגעה לאתר לקוח הנה במסגרת שירותים מקצועיים ובתשלום.

### סיווג אירועים

- **P1 - מערכת מושבתת** - פגיעה קריטית בתפקוד המערכת המביאה להשבתת פעילותה או הפעילות העסקית המבוססת עליה, כולה או עיקרה.
  - תקלה מסוג זה תפתח במערכת הממוחשבת בעדיפות "Urgent/דחוף".

- **P2 - תקלה רגילה** - כל פגיעה מהותית בתפקוד המערכת או שגיאה, פגם או סטייה מהותית אחרת מהאפיון שבתיעוד המערכת המסופק על ידי היצרן.
  - תקלה מסוג זה תפתח במערכת הממוחשבת בעדיפות "High/גבוה", "Medium/בינוני", "Low/נמוך", בהתאם לדחיפות בפועל.

#### זמני תגובה לתקלות

- **לתקלות P1:** תחילת טיפול עד 1 שעות ממועד קבלת הקריאה.
- **כול תקלה אחרת:** תחילת טיפול עד 4 שעות ממועד קבלת הקריאה. (הזמנים נמדדים בהתחשב בשעות העבודה הרגילות של מרכז התמיכה)

במקרה של תקלות P1, תים תוכנה תפעל על מנת לספק ללקוח בהקדם האפשרי פתרון מלא או לפחות מענה ראשוני שיאפשר את עקיפת הבעיה והחזרת המערכת לתפקוד הרגיל, כגון הספקת טלאי תוכנה (software patch) מעקף (workaround) או הנחיות מתאימות למפעילי התוכנה ומשתמשי הקצה. במידה והחזרת המערכת לתפקוד הרגיל התבצעה באמצעות פתרונות זמניים, העדיפות תרד ל P2 וצוות התמיכה ימשיך את הטיפול עד להספקת פתרון מלא קבוע.

#### פניה ליצרן התוכנה

- מרכז תמיכה של חברת תים תוכנה עובד באופן אינטגרלי ומלא עם מוקדי התמיכה של היצרנים השונים ומהווה את מרכז התמיכה שלהם ללקוחות בארץ.
- מרכז התמיכה של תים תוכנה מספק תמיכה החל מ Level 1 ועד Level 3 בהתאם למוצר וליצרן.
- במידת הצורך, לפי השיקול המקצועי של נציג התמיכה, תועבר הפניה לדרגי תמיכה גבוהים יותר של היצרן (Level 3 וכן הלאה).
- כל פעילות של נציג תמיכה מטעם היצרן בנושא הספציפי תתנהל דרך נציג השירות של תים תוכנה.
- תקלות אשר יופנו ליצרן בחו"ל יטופלו לפי שעות פעילות היצרן בחו"ל.

#### גרסאות תכנה

- התיקונים יסופקו רק לגרסאות של המוצר הנמצאות עדיין בתמיכה על ידי היצרן. תים תוכנה תודיע ללקוחות על הפסקת תמיכה בגרסאות מצד היצרן (EOS – End Of Support) מיד עם קבלת הודעה כזאת מהיצרן. על אף שבתקופת ביניים ניתנת תמיכה למספר גרסאות במקביל - החדשה והקודמת, מומלץ לבצע בהקדם שדרוג לגרסה החדשה (שדרוג הגרסה הנו באחריות הלקוח).
- נציג התמיכה יוכל לבקש, משיקולים מקצועיים, כתנאי לטיפול בתקלה, את התקנת עדכון התכנה האחרון הזמין לאותה גרסה המותקנת אצל הלקוח.

#### הבהרות נוספות

- תים תוכנה מתחייבת לטפל בתקלות בצורה מקצועית על מנת לתת פתרון הולם.
- תים תוכנה אינה יכולה להתחייב מראש למשך זמן הטיפול בתקלה, אמנם תעשה את כל מה שביכולתה לספק פתרון מהיר.
- שירותי התמיכה יינתנו לאחראים על הנושא (התכנה) בספציפי(ת) אצל הלקוח. לא תינתן תמיכה למשתמשי קצה או לנציגים אשר אינם מכירים את המערכת בה התקלה מתרחשת.
- באחריות הלקוח לספק את כל רכיבי התוכנה והרישיונות הנדרשים למוצרי צד שלישי על מנת שניתן יהיה לספק שירות כנדרש.
- באחריות הלקוח לספק את כל המידע הנדרש לטיפול בתקלה, מצד אחד על התקלה עצמה (לפי הנחיות נציג תים תוכנה) ומצד שני על התקנת המוצר באתר הספציפי שלו (ארכיטקטורה, פרטי שרתים, שמות משתמשים וסימאות, ועוד).
- הלקוח יבצע גיבויים שוטפים לכל מערכות המחשוב וקבצי הנתונים שבשימוש או ברשותו, ויהיה האחראי הבלעדי לעדכניותם, מהימנותם, שלמותם ושרידותם.

- באחריות הלקוח לבצע תחזוקה שוטפת לתוכנה וסביבת הפעלתה כנדרש על פי התוכנה ו/או תוכנה/חומרה צד שלישי שהתוכנה מתבססת עליה כחלק מפעילותה. הנ"ל הנו דרישת בסיס לתפעול תקין של התוכנה וכן למתן תמיכה.
- למען הסר ספק מובהר ומוסכם בזאת כי הלקוח לבדו יהיה אחראי לקיום כל חובות הדין לגבי ניהול ורישום מאגרי מידע שבאתריו או במערכותיו, והחברה וכל מי מטעמה לא יחשבו בכל מקרה כבעל מאגר ו/או מחזיק מאגר ו/או מנהל מאגר מידע כמשמעם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 – ותקנותיו.
- השירות שיינתן עבור תקלות שנפתחו וחרגו מתנאי ההסכם ושאיןם בגדר הגדרות הכיסוי יחויבו בתשלום נוסף. בכך כלולות גם תקלות שנפתחו במסגרת הגדרות הכיסוי בהסכם זה וגלשו לתקלות שמעבר לכך, ולדוגמה: תקלה שהתבררה כי מקורה הנו בפיתוח/התאמה מקומית של המוצר ללקוח ו/או לסביבת הפעלת. נציגי התמיכה יתריעו מראש ללקוח על חריגה, מיד עם גילוייה על ידם, וימשיכו בטיפול משלב זה לאחר אישור הלקוח.
- שירות התמיכה מותנה בכך שמקבל השירות פועל עפ"י הוראות תים תוכנה ויצרן התוכנה, לרבות הוראות הסכם היצרן באמצעות תים תוכנה, ולא מבצע כל שינוי בקוד.
- תים תוכנה מעדכנת את הלקוחות באופן שוטף על זמינות עדכוני תכנה ועל עדכון רישיון השימוש במוצר (EULA).

#### **נושאים שאינם כלולים במסגרת הסכם התחזוקה**

- הדרכה בנושאי שימוש בתוכנה או פעולות הנדרשות על מנת להשיג התנהגות זמן ריצה מסוימת מן התוצרים שפותחו על ידי הלקוח. מענה בנושאים אלו יהיה על בסיס ספרות ותייעוד המסופק על ידי היצרן.
- הדרכה בנושאים יישומיים ו/או פרויקטאליים שונים.
- טיפול בתקלות זמן ריצה הנובעות מבעיות יישום/תכנות/תשתית.
- התחברות עם כלים של צד שלישי, או תקלה הקשורה בכלים ותשתיות כאלו, למעט המקרים שצוינו במפורש בתייעוד של היצרן.
- הגעה לאתר הלקוח ו/או תמיכה באמצעים השונים מאלו המפורטים לעיל (ראה "השירות ינתן באמצעות").

#### **תמיכה בלקוח מעבר לתכולת הסכם התמיכה הבסיסי**

- כל פניה של הלקוח שאינה מוגדרת בתכולת הסכם התמיכה הבסיסי תחויב בתשלום לפי שעה על פי תעריף של 275 שקל לא כולל מע"מ לשעה.
- נציגי התמיכה של תים תוכנה ידווחו ללקוח על אפשרות לחריגה מהסכם התמיכה הבסיסי, והמשך הטיפול והתמיכה בלקוח בתשלום על פי שעות מעבר להסכם הבסיסי יאושר מראש על ידי הלקוח, אלא אם חריגה כזאת התגלתה רק בדיעבד, שלא עקב מחדל של נציגי תים תוכנה

#### **אי שידול עובדי תים תוכנה**

הלקוח אסור משידול עובדי תים תוכנה מוצרי תוכנה או אחרים מטעמה שיועסקו במתן השירותים נשוא הצעה זו מלעבוד אצלו, או אצל צד שלישי, בתקופת הסכם זה ולמשך 12 חודשים לאחר סיומו או ביטולו.

#### **סודיות**

חברת תים תוכנה וכל עובד שיעבוד מטעמה במתן השירותים נשוא הצעה זו מתחייבים בזאת לשמור על הסודות המקצועיים והמסחריים של הלקוח.

#### **אחריות**

אחריות תים תוכנה מוגבלת לטיפול בתקלות באופן ובמועדים האמורים לעיל. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר כי תים תוכנה לא תהיה אחראית ולא תישא בנזקים כלשהם שיגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו, כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, ביצוע של הוראות הלקוח ולכל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או מקרי, והיקף אחריותה לא יעלה בכל מקרה על סך התמורה ששולמה ל תים תוכנה בקשר עם הסכם זה ב 12 החודשים הקודמים למועד היווצרות העילה.

### **תקופת ההסכם**

הסכם זה הינו למשך 12 חודשים מיום קבלת הצעת המחיר של תים תוכנה חתומה ללא שינוי ע"י הלקוח.

### **סמכות שיפוט**

סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל סכסוך הנובע ו/או קשור להסכם זה, לרבות קיומו, הפרתו או פרשנותו, תהא נתונה לבתי המשפט המוסמכים עניינית במחוז ת"א - יפו בלבד.

# JETRO COCKPITS

16.09.2019

לכבוד  
רשות המים

הנדון: אישור ספק יחיד

חברת ג'טרו פלטפורמס אשר מוזגה לחברת תים תוכנה החל מינואר 2017 הינה חברה ישראלית אשר פיתחה פתרונות תוכנה, המתקדמים מסוגם בעולם ה Application Delivery וגלישה מאובטחת והינה היצרן של פתרון התוכנה Jetro COCKPIT

**תים תוכנה הינה הספק היחידי לנושאי רישוי ותחזוקה למוצרי ג'טרו.**

באופן מעשי, לחברת תים תוכנה הכוללת את חברת ג'טרו, שמרכז הפיתוח והתמיכה העולמי שלה נמצא בישראל, יש את הידע הטוב ביותר לגבי המערכת, כך שבפועל הוחלט שכל שירותי המכירה, התחזוקה והשדרוגים של המערכת יבוצעו ישירות על ידה והיא הספק היחיד להתקשרות בנושא, למעט במקרים חריגים ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

מצורף בזאת אישור מרשם החברות על מיזוג החברות ג'טרו ותים תוכנה.

נשמח לעמוד לרשותכם ולהתכבד בהזמנתכם.

בברכה,

נורית הורביץ  
מנהלת חטיבת התוכנה  
ג'טרו פלטפורמס