

פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(29) (שריון מס' 100044876)

מספר שריון	רפרנט	היחידה	משרד
100044876	ריבה שירזי	מערכות מידע	רשות המים
	תאריך	ועדה מס'	ועדת מכרזים
	04.12.2019	20-19	ענ"א

א. חברי ועדה נוכחים

מר יוני לוי	יושב ראש
עו"ד אדיר חרמון	נ. יועמ"ש
מר עדיאל כהן	ס. חשב

א. פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	מספר ההתקשרות
חידוש תוכנת cockpit – תלת שנתי	
תאריך תחילת התקשרות	מס' פנייה במנו"ף
01.01.2020	625209
תאריך סיום התקשרות	שוי ההתקשרות
31.12.2022	17,199 ש"ח, כולל מע"מ
שם הספק	מספר זיהוי ספק
תים תוכנה בע"מ	520039355

סוג ההתקשרות

☒ רכש
 ☐ מכר
 ☒ שירותים
 ☐ ביצוע עבודה
 ☐ מקרקעין
 ☐ טובין

ב. תיאור מהות ההתקשרות ונימוקי הבקשה

1. רשות המים מבקשת להתקשר בפטור ממכרז באמצעות ספק יחיד עם תים תוכנה בע"מ לשם חידוש תוכנת cockpit לשלוש שנים.
2. התקשרות נדרשת כי תוכנה JETRO מאפשרת לכל המשתמשים הנמצאים באתרים מרוחקים להשתמש בנתונים של מערכת המידע, מערכת GIS, דואר אלקטרוני ועוד. ברשות המים ישנם כ-15 סניפים ויחידות מרוחקות.
3. ההתקשרות מבוקשת לשלוש שנים מטעמי יעילות.
4. תים תוכנה בע"מ הינו ספק יחיד לנושא רישוי ותחזוקה, כפי שעולה מהליך בחינת קיומם של ספקים שערך הרפרנט, אשר פורסם כנדרש בתקנה 3(א) בתח"ם ביום 23.10.2019 ובהתבסס על אישור של היצרן מיום 16.09.2019.
5. היחידה מבקשת להתקשר עם הספק החל מיום 01.01.2020 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2022 בהיקף 14,700 ₪ לא כולל מע"מ (השווים ל-17,199 ₪ כולל מע"מ), לתקופה של 3 שנים וזאת בהתאם להצעת המחיר מיום 19.09.2019 המצ"ב לפרוטוקול.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר, או הסכם מחירים מירביים:

☒ לא כן ☐

☒ הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות באופן מלא, לפי בקשת היחידה.
☐ הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות בשונה מבקשת היחידה, כמפורט להלן

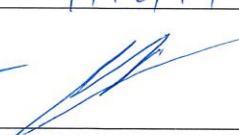
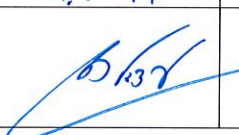
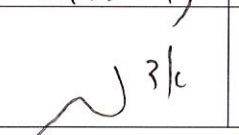
ועדת מכרזים ענ"א

פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(29) (שריון מס' 100044876)

ג. דיון, נימוקים והחלטות

1. הוועדה עיינה בבקשה ובצירופותיה.
2. מנימוקי הבקשה ועל יסוד ההליך שבוצע ע"י היחידה במסגרתו לא הוגשו השגות, כמו גם על בסיס האישור שהוצג לעניין הבלעדיות בישראל, מאשרת הוועדה את ההתקשרות בפטור ממכרז מחמת ספק יחיד החל מיום 01.01.2020 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2022.
- ד. תקופת ההתקשרות: החל מיום 01.01.2020 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2022.
- ה. היקף ההתקשרות: 14,700 ש"ח, לא כולל מע"מ (השווים ל-17,199 ש"ח כולל מע"מ), לתקופה של 3 שנים כמצורף בהצעת מחיר.
- ו. תקנה בתח"ם: 3(29).
- ז. החלטה זו תפורסם בהתאם לתקנה 1ג(א) בתח"ם.
- ח. החלטה התקבלה: ☒ פה אחד ☐ ברוב קולות

ט. חתימות:

שם	יו"ר	ס. חשב	נ. יועץ משפטי
מר יוני לוי	מר עדיאל כהן	עו"ד אדיר חרמון	
4/12/19	4.12.19	4.12.19	
			

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

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

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

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

תנאים כלליים, תנאי תשלום ותוקף הצעת המחיר

- המחירים אינם כוללים מע"מ או כל מס עקיף אחר כדין (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 אחסון 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
פ. 520039355

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת למתן הבהרות נוספות במידה ותידרשנה,

בברכה,

לידיה קונץ

052-5816611

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 שבנציגות 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 (לדוגמה 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://srproducts.freshdesk.com>
 2. מייל למרכז התמיכה: support@srproducts.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 נדרש יבוצע על ידי הלקוח ובאחריותו.
- מענה לקריאות מסוג שאלות/How To ו/או קריאות אחרות שאינן תקלות הנו על בסיס מענה/הפניה לתייעוד/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 שבתייעוד המערכת המסופק על ידי היצרן.
 - תקלה מסוג זה תפתח במערכת הממוחשבת בעדיפות "High/גבוהה", "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 טלוי 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 וסיסמאות, 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 במערכתיו, והחברה וכל מי מטעמה לא יחשבו בכל מקרה כבעל מאגר ו/או מחזיק מאגר ו/או מנהל מאגר מידע כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 – ותקנותיו.
- השירות שיינתן עבור תקלות שנפתחו וחרגו מתנאי ההסכם ושאין בגדר הגדרות הכיסוי יחיבו בתשלום נוסף. בכך כלולות גם תקלות שנפתחו במסגרת הגדרות הכיסוי בהסכם זה וגולשו לתקלות שמעבר לכך, ולדוגמא: תקלה שהתבררה כי מקורה הנו בפיתוח/התאמה מקומית של המוצר ללקוח ו/או לסביבת הפעלתו. 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 ותיעוד 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 בתיעוד של היצרן.
- הגעה לאתר הלקוח ו/או תמיכה באמצעים השונים מאלו המפורטים לעיל (ראה "השירות יינתן 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 COCKPIT5

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 היחיד לנשאי 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 ידיה 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