

29 ינואר, 2015

לכבוד
טל זמירי
ממר"מ

הנדון: שרות לציוד Radware

שלום רב,
לבקשתכם, מצ"ב הצעתנו לשירות ותחזוקה של מוצרי רדוור אשר מותקנים במשכנכם.

רצ"ב פרוט מסגרת השרות המוצעת:

(א) תכולת השרות

1. מסגרת השרות כוללת:

שרות תיקונים, כלומר תיקון כל קלקול בציוד הנובע מתפעולו הרגיל בהתאם להוראות היצרן.

שירות התיקונים כולל שירות חלפים, כלומר אספקה ללא תשלום נוסף של החלפים שיידרשו לצורך ביצוע שירות התיקונים.

לרוב, ציוד תקול יוחלף בציוד חליפי זהה ו/או שווה ערך תוך יום עסקים.

הטיפול בתקלות מתבצע ב-2 רמות:

1.1 תמיכה טלפונית

במוקד השרות של בינת פועל מוקד תמיכה טלפונית, הנותן מענה טלפונית לקריאות השרות המתקבלות בבינת.

במקרה של תקלה, יבוצע אבחון ראשוני של הבעייה וייתן סיוע טלפונית ראשוני ע"י צוות התמיכה בניסיון לפתור את התקלה.

במידה והתקלה לא תיפתר טלפונית ו/או בגישה מרחוק, ישבץ צוות התמיכה טכנאים שרות לטיפול בתקלה באתר הלקוח.

1.2 שרות באתר הלקוח

טכנאי השרות יגיע לאתר הלקוח ויבצע איתור של הבעייה ברמת מערכת, יזהה את התקלה ויפעל לטיפול ופתרונה.

במידה והתקלה נובעת מציוד תקול – יוחלף הציוד התקול בציוד חלופי תקין. הטיפול בתקלה ייעשה ברציפות עד לפתירתה וסגירתה.

2. אופן מתן השרות:

השרות ניתן באתר הלקוח במסגרת השרות שלהלן:

2.1 מסגרת שרות מיידי מורחב 24X7X4

- שעות העבודה וחלון לקבלת קריאות שרות: 24 שעות ביממה X 7 ימים בשבוע.
- זמני תגובה:
- מענה טלפוני - תוך חצי שעה מרגע קבלת הקריאה במוקד שרות בינת.
- הגעה לאתר - תוך 4 שעות מרגע קבלת הקריאה במוקד שרות בינת.

הערות לזמן התגובה

- זמן התגובה הינו לאתרים הנמצאים במרחק של עד 50 ק"מ מאחד ממרכזי השרות של בינת (ת"א, חיפה, ב"ש). לאתרים המרוחקים מעבר לכך, יתארך זמן ההגעה בשעה אחת לכל 30 ק"מ נוספים.
- לאתרים שהינם מחוץ לקו הירוק ו/או לאתרים בעלי רגישות ביטחונית - היציאה לאתר תהיה בליווי בטחוני (רכב ממוגן + מאבטח) עפ"י הוראות הקב"ט. זמן התגובה מותנה בזמינות הליווי.

(ב) רשימת הציוד לתחזוקה ומחיר השרות

מק"ט	שם פריט	כמות	סידורי	SLA	תחילת שירות	סיום שירות
19038102	APPDIRECTOR 508	1	31300998	24X7X4HX1	01/01/2015	31/12/2015
19038102	APPDIRECTOR 508	1	31301019	24X7X4HX1	01/01/2015	31/12/2015
19038102	APPDIRECTOR 508	1	31301022	24X7X4HX1	01/01/2015	31/12/2015
19038102	APPDIRECTOR 508	1	31301080	24X7X4HX1	01/01/2015	31/12/2015

עלות שירות בינת: \$1,979

עלות שירות יצרן: \$16,642

סך עלות: \$18,624

השירות יינתן לציוד המופיע בטבלה לעיל, כל ציוד שיתווסף יתומחר בהתאם. שימו לב, החלפת ציוד תוך יום עסקים.

(ג) תנאים כלליים

• מסגרת השרות אינה כוללת:

- טיפול בציוד ו/או תיקונו במידה והציוד ניזוק כתוצאה מגורם חיצוני, לרבות תאונה, שריפה, הצפה, תקלות ברשת החשמל, תקלות ברשת מיזוג האוויר וכד'.
- טיפול בציוד ו/או תיקונו במידה ונעשו תיקונים ו/או זקים ו/או קלקולים ו/או שינויים שלא ע"י בינת ו/או שלא בהסכמתה.
- בכל מקרה של הזמנת שרות שאינה במסגרת תכולת השרות אשר מפורטת בהצעה (כגון: הזמנת טכנאי לביצוע שינויים, העתקת הציוד ממקום למקום, הגדרות חדשות, התקנת תוכנה חדשה וכד') - עבודות אלה יבוצעו ע"י בינת בתשלום.
- ביצוע סקרי אתר ושינויים כתוצאה משינויים סביבתיים ובכלל זה הפרעות אלקטרומגנטיות שאינן קשורות לתקלה בציוד, מבנים חדשים בסביבת ההתקנה וכדומה.
- לאתרים שהינם מחוץ לקו הירוק ו/או לאתרים בעלי רגישות ביטחונית - היציאה לאתר תהיה בליווי בטחוני (רכב ממוגן + מאבטח) עפ"י הוראות הקב"ט. זמן התגובה מותנה בזמינות הליווי. הלקוח יחויב במחיר הליווי.

• **תנאי תשלום:**

- המחירים בהצעה נקובים בש"ח ואינם כוללים מע"מ.
- חשבונית תצא אחת לשנה מראש.
- התשלום לבינת תוך 30 מיום הוצאת החשבונית.

• **תוקף הצעה:** 30 יום מתאריך כתיבתה.

לפרטים נוספים אשמח לעמוד לשירותכם.

טל' 03-7468141 נייד 052-6060060 פקס 03-7602724

דוא"ל : dana.harbi@bynet.co.il

בברכה,

דנה חרבי

מנהלת מכירות שרות לתחום בטחון

בינת תקשורת מחשבים