

הסכם ריטיינר לשירות מחשוב

מהדורה 12.10.2026

בין ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ, להלן ישראלנט, לבין הלקוח שפרטיו בנספח האישי. ההסכם מסדיר תמיכה ותחזוקה במערכות שסוכמו עם הלקוח. המסלול, המחיר, האתרים והמערכות מפורטים בנספח המהווה חלק מההסכם.

היקף השירות

מטרת הריטיינר היא לשמור על המחשבים, השרתים והמערכות שסוכמו בנספח במצב עבודה תקין, בתצורה ובהיקף המוסכמים. השירות כולל טיפול בתקלות שוטפות, הגדרות, תחזוקה מונעת, עדכונים שוטפים ותיעוד הדרוש לתמיכה. בדיקת המצב הקיים והבאת הסביבה למצב עבודה מוסכם בתחילת השירות נכללות בהיקף שנקבע בנספח.

פרויקטים שאינם כלולים בריטיינר

מעבר משרד, פתיחת משרד נוסף או סניף, החלפה מרוכזת של כלל מחשבי המשרד, והקמה או הרחבה משמעותית של התשתית הם פרויקטים נפרדים ואינם כלולים בריטיינר. פרויקטים אלה יבוצעו בתשלום נפרד ובכפוף להסכמה מראש על היקף העבודה, לוח הזמנים והמחיר. גם השירות השוטף באתר חדש יוסכם בנפרד. מכסת השעות של הריטיינר מיועדת לתמיכה השוטפת בסביבה המוסכמת.

ציוד, חלקים, רישיונות ותוכנות אינם כלולים בתשלום השירות. עדכונים שוטפים של המחשבים המכוסים נכללים בתמיכה ואינם נחשבים לפרויקט נפרד. אין שינוי במחיר או ביצוע עבודה נוספת בתשלום ללא תיאום עם הלקוח.

תחזוקה מונעת וגיבויים

התחזוקה כוללת ניטור מקוון של השרתים החשובים שסוכמו, בדיקת תוצאות הגיבויים ותחזוקה בסיסית, לרבות מעקב אחר עדכונים נדרשים. ניטור אוטומטי אינו התחייבות למענה אנושי בכל שעות היממה. עבודות הדורשות הפסקת פעילות יתואמו מראש.

ישראלנט מבצעת גיבוי של הנתונים שסוכמו, בודקת את תוצאותיו ומבצעת שחזור בעת הצורך. היקף הנתונים, תדירות הגיבוי ומקום השמירה מוגדרים לסביבה שבנספח. העבודה נכללת בטיפול ובתחזוקה לפי המסלול.

עמוד 1 מתוך 5



isronet

ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ

ח.פ. 514728302 | מבצע יפתח 10 פתח תקווה 4906233 | טל: 072-2281100 | פקס: 072-2281109
www.isnc.co.il | office@isnc.co.il

תמיכה ושירות למחשבים

תמיכה מרחוק וביקור באתר הלקוח

הדרך המועדפת למתן תמיכה היא חיבור מרחוק. להערכת ישראלנט, כ-90% מהפניות נפתרות מרחוק. צוות ישראלנט בוחר את דרך הטיפול לפי אופי התקלה ותוצאות האבחון, בהתחשב במצב הלקוח. כאשר תקלה בשרת, בציוד רשת או בציוד ייעודי מחייבת טיפול במקום, ישראלנט מתאמת הגעת איש מקצוע למשרד הלקוח.

תיקון מחשב בודד

תקלה במחשב רגיל בודד אינה כוללת הגעת טכנאי למשרד הלקוח. אם התקלה לא נפתרה מרחוק, הלקוח מביא את המחשב למעבדת ישראלנט ואוסף אותו לאחר התיקון. הלקוח מתאם ומשלם את ההובלה בשני הכיוונים, למשל באמצעות שליח. ישראלנט מבצעת אבחון ותיקון במעבדה. בדרך כלל המחשב מוכן ביום העבודה הבא לאחר קבלתו. אם נדרשים חלקים, טיפול במסגרת אחריות או תיקון מורכב, מועד ההשלמה יתואם עם הלקוח בנפרד. הלקוח מתאם את איסוף המחשב לאחר הודעה שהוא מוכן.

הכנת מחשב חדש

ברכישת מחשב מישראלנט, התקנת מערכת ההפעלה, ההגדרה הראשונית והמסירה ללקוח כלולות במחיר המחשב. אם הלקוח רכש מחשב בעצמו, ישראלנט מבצעת גם התקנה רגילה של מערכת ההפעלה והגדרה ראשונית ללא תשלום נוסף. הלקוח מביא את המחשב למעבדת ישראלנט ומתאם את איסוף המחשב המוכן, בדרך כלל ביום העבודה הבא. הלקוח מתאם ומשלם את ההובלה אל המעבדה וממנה.

פנייה זמנית תגובה

פניות נמסרות בערוצים ובפרטי הקשר שבנספח. הטיפול מתחיל באבחון טלפוני או מרחוק, ובמידת הצורך מתואם ביקור. לריטיינר: במקרה של השבתת שרת או המשרד כולו, איש מקצוע ייצור קשר ויתחיל לטפל בפנייה בתוך 4 שעות עבודה; בתקלה בתחנת עבודה בודדת, בתוך 12 שעות עבודה. זמני התגובה נספרים לפי שעות העבודה, מקבלת הפנייה, וממשיכים ביום העבודה הבא. פנייה מחוץ למסגרת מתחילה להיספר ביום העבודה הבא. מדובר בתחילת טיפול, ולא בזמן פתרון; לאחר האבחון נעדכן על הפעולות והזמן המשוער.

עמוד 2 מתוך 5



isronet

ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ

ח.פ. | 514728302 | מבצע יפתח 10 פתח תקווה 4906233 | טל: 072-2281100 | פקס: 072-2281109
www.isnc.co.il | office@isnc.co.il

תנאי הריטיינר וסיום השירות

חלק מהסכם הריטיינר

מסגרת שנתית וגמישות

הריטיינר הוא מסלול שירות שנתי בתשלום חודשי קבוע. מכסת השעות השנתית, המחיר ותקופת השירות מפורטים בנספח. ניתן לחלק את השעות באופן גמיש לאורך השנה ללא מכסה חודשית נפרדת. מינימום 2 שעות תחזוקה מונעת בחודש נכללות במכסה השנתית ואין תוספת לה.

שעות עבודה ועבודה מחוץ למסגרת

השירות הרגיל ניתן בימים א' עד ה', בשעות 09:00 עד 17:00, למעט חגים. ערבי חג מפורטים בנספח. עזרה מחוץ למסגרת אפשרית בהסכמה מראש ובכפוף לזמינות איש מקצוע; אין התחייבות לכוננות סביב השעון.

ביקור מחוץ לשעות העבודה לפי בקשת הלקוח משולם בנפרד לפי התעריף שבנספח, ואינו נגרע ממכסת הריטיינר. עזרה מרחוק מחוץ למסגרת ותנאיה יתואמו בנפרד. אם עבודה שהחלה דורשת המשך אחרי 17:00, ההמשך והתשלום יתואמו מראש; פעולה שלא בטוח להפסיק תובא לסיום בטוח.

סיום מוקדם

הלקוח רשאי לסיים את השירות לפני תום התקופה בהודעה בכתב של 30 ימים קלנדריים מראש. עד מועד הסיום השירות והתשלום נמשכים כרגיל. המסלול מאפשר שימוש גמיש בשעות שנתיות וישראלנט מתכננת לכך משאבים. לכן בסיום מוקדם ביוזמת הלקוח ישולם פיצוי מוסכם בגובה 2 תשלומים חודשיים, אך לא יותר מדמי השירות עבור התקופה שנותרה ממועד הסיום ועד סוף שנת ההסכם. התשלום עד מועד הסיום נפרד מפיצוי זה.

חידוש השירות

אם עד 15 בדצמבר כולל הלקוח לא מסר בעל פה או בכתב הודעה שלא להמשיך בשנה הבאה, וישראלנט לא הודיעה על שינוי תנאים לשנה הבאה, ההסכם מתחדש אוטומטית לשנה הקלנדרית הבאה באותם תנאים. אם נשלח עדכון תנאים, הצדדים יסכמו את התנאים החדשים; אין חובה לחתום על הסכם חדש. תחילת השירות ותנאי תקופה ראשונה שאינה שנה מלאה מוגדרים בנספח.

עמוד 3 מתוך 5



isronet

ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ

ח.פ. 514728302 | מבצע יפתח 10 פתח תקווה 4906233 | טל: 072-2281100 | פקס: 072-2281109
www.isnc.co.il | office@isnc.co.il

אחריות ותיאום השירות

אחריות כספית בריטיינר

האחריות הכספית הכוללת והמצטברת של ישראלנט בקשר לריטיינר מוגבלת לסכום של 2 דמי שירות חודשיים לפי הנספח. אין בכך קביעת פיצוי אוטומטי. ההגבלה אינה חלה על אחריות שאסור להגביל לפי דין, לרבות נזק גוף או מעשה זדון בהתאם לדין. אין בהסכם פטור גורף מהחובה לבצע את עבודות הגיבוי שסוכמו.

הפרה והעברת השירות

בהפרה מהותית הלקוח ימסור הודעה בכתב וייתנו לישראלנט 14 ימים לתיקון. אם ההפרה המהותית לא תוקנה והלקוח מסיים את ההסכם בשל כך, לא יחול הפיצוי הרגיל בגין סיום מוקדם של הריטיינר. אין בכך גריעה מזכויות שלא ניתן להתנות עליהן לפי דין.

בסיום השירות ימסרו ללקוח התיעוד העדכני ופרטי הגישה הנדרשים; חיבורי ישראלנט והרשאותיה יופסקו. נתוני הלקוח לא יימחקו. עבודות שינוי תשתית או פרויקט מעבר חדש אינן חלק אוטומטי מהעברת התיעוד.

תיאום עם ספקי הלקוח

תיאום רגיל עם ספק אינטרנט, שירות ענן או בית תוכנה נכלל בריטיינר כחלק מהטיפול המוסכם. תשלום לספק עצמו וחובותיו נקבעים בהתקשרות הלקוח עמו. ישראלנט אחראית לעבודתה ואינה מבטיחה את זמני הטיפול או תוצאות העבודה של ספק עצמאי.

מידע וסודיות

גישה למערכות ולמידע תינתן רק לצורך השירות ובהרשאות הנדרשות. מידע הלקוח נשמר בסודיות גם לאחר סיום השירות. פרטי גישה אינם נמסרים בהתכתבות פתוחה. כאשר נדרש לפי דין, יצורף נספח אבטחת מידע המפרט שימוש, הרשאות, אבטחה וסיום הטיפול במידע; ספקי הלקוח אינם זהים לקבלני משנה מטעם ישראלנט.

עמוד 4 מתוך 5



isronet

ישראלנט פתרונות מחשוב בע"מ

ח.פ. 514728302 | מבצע יפתח 10 פתח תקווה 4906233 | טל: 072-2281100 | פקס: 072-2281109
www.isnc.co.il | office@isnc.co.il

נספח אישי לריטיינר

להשלמה לפי הלקוח

שם הלקוח _____ ח"פ או ת"ז _____
כתובת ואתרי השירות _____
איש קשר מוסמך _____ טלפון _____
דוא"ל _____ ערוצים למסירת פניות _____

מסלול ומחיר

מסלול ריטיינר שנתי תחילת שירות _____ סוף תקופה _____
ריטיינר: תשלום חודשי _____ ₪ מכסה שנתי _____ שעות _____
מועד ואופן התשלום _____
הסכומים אינם כוללים מע"מ. בריטיינר: ביקור מחוץ לשעות העבודה לבקשת הלקוח - 350 ₪ לשעה, בנפרד וללא הפחתה מהמכסה השנתית.

מערכות ותחזוקה

מחשבים, שרתים ומערכות מכוסים _____
המשך רשימת מערכות, אם נדרש: מצורפת רשימה מוסכמת לנספח זה.
ריטיינר: מינימום 2 שעות תחזוקה חודשיות בתוך המכסה השנתית.
גיבוי: נתונים, תדירות ומקום שמירה _____
עבודות התחלה ופרויקטים נפרדים _____

תנאים אישיים נוספים

ערבי חג, נסיעות, יתרת שעות שנתי ועבודות מעבר למכסה: _____

מסמכי אבטחת מידע מצורפים, אם נדרשים: _____
אישור הלקוח _____ אישור ישראלנט _____
תאריך _____
עמוד 5 מתוך 5