

הסכם רמת שירות ותחזוקה (SLA)

שנערך ונחתם בתל אביב ביום _____ לחודש _____ בשנת 2020

בין: סינמטק תל אביב, עמותה רשומה

רחוב שפרינצק 2

תל אביב

טלפון: _____; פקס: _____.

(להלן: "הסינמטק" או "העמותה" או "המזמינה")

מצד אחד;

לבין:

_____, ת.ת.ח.פ.ע.מ.

רחוב _____

טלפון: _____; פקס: _____.

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני;

והואיל וביום _____ חתמו הצדדים על הסכם למתן שירותי הטמעת/צריבת תרגום, דגימה, המרה, שירות ותחזוקה במסגרת מכרז מס' 20/002 (להלן: "ההסכם");

והואיל והצדדים הסכימו כי במסגרת ההסכם יקבעו התנאים הקובעים את רמת ואופי השירות אותם יתן נותן השירות לסינמטק, כמפורט בהסכם רמת השירות והתחזוקה שלהלן (להלן: "הסכם התחזוקה").

לפיכך הוסכם הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

- 1.1 "נציג הסינמטק" – נציג שיקבע מעת לעת על ידי הסינמטק, וכן כל אדם מדרג סמנכ"ל ומעלה.
- 1.2 "השירותים" – כפי שפורטו במסמכי המכרז, לרבות השירותים המפורטים בחוברת תנאי המכרז ובסעיף 3 להסכם תחזוקה זה, בהתאם לקטגוריה/ות בהן זכה נותן השירותים;
- 1.3 "תרגום דיגיטאלי" – תרגום המוקרן באמצעות מקרן ייעודי, מחוץ לגבולות הסרט המוקרן;
- 1.4 "הטמעת תרגום" – העלאת התרגום למערכות התרגום (כהגדרתה להלן), לרבות שירות ותחזוקה כמפורט בהסכם תחזוקה זה;
- 1.5 "דגימה" – העתקת הסרט במלואו לקובץ דיגיטאלי ממוחשב, לרבות שירות ותחזוקה כמפורט בהסכם תחזוקה זה;
- 1.6 "המרת תרגום" – שינוי קובץ התרגום כפי שהתקבל לפורמט מערכות התרגום הקיימות על-פי בקשת הסינמטק;

- 1.7. "המרת סרט" - שינוי פורמט קובץ הסרט לפורמט DCP. מובהר כי האמור מתייחס רק לסרטים שהועברו לסינמטק בפורמט שאינו DCP. סוגי הקבצים הנדרשים להמרה הם כדלקמן: PROREZ, DNX, H264, MP4, BLUE RAY, DVD וכיו"ב;
- 1.8. "מערכות תרגום" – כל חומרה או תוכנה ייעודית הנדרשת לשם הצגת התרגום באופן תקין, למעט מקרן, לפי דרישות הסינמטק;
- 1.9. "תקלה משביתה" – כל תקלה אשר מונעת את הצגת התרגום באופן תקין ומסונכרן כפי שהתבקש על-ידי הסינמטק, וכן כל תקלה במערכות התרגום הפוגמת בשימוש הסביר של מערכות התרגום;
- 1.10. "תקלה רגילה" – תקלה (באג) במערכות התרגום או תקלה אחרת שאינה פוגמת בשימוש הסביר של מערכות התרגום;
- 1.11. "שעות פעילות הסינמטק" – בכל יום בשנה, למעט יום כיפור, החל מהשעה 8:00 בבוקר ועד לסיום הקרנת הסרט האחרון באותו היום.
- 1.12. "הזמנת העבודה" – הזמנת עבודה, ביחס למטלה, חתומה על ידי מורשי החתימה מטעם הסינמטק;
- 1.13. "תקופת ההסכם" - כהגדרת המונח בהסכם.
- 1.14. "המכרז" – מכרז מס' 20/002 אותו פרסם הסינמטק, לרבות כל נספחיו והמסמכים המצורפים אליו;

2. כללי

- 2.1. הסכם התחזוקה מגדיר את רמת השירות והתחזוקה וקובע להם תנאים נוספים;
- 2.2. נותן השירות יבצע את כל הפעולות הנדרשות לאורך כל תקופת ההסכם, כדי לספק שירותי תמיכה ותחזוקה ברמת זמינות ואיכות הגבוהה ביותר האפשרית. עם זאת, נקבעות להלן דרישות רמת שירות טכניות ושירותיות שהן בבחינת ערכי סף שמעבר להן השירות אינו שלם, לא באיכות הנדרשת, או לא קיים כלל;
- 2.3. רמת השירות צריכה לספק מענה והפעלה של כלל המערכות והשירותים וכל ממשקיהם עם מערכות משיקות כל שהן;
- 2.3.1. נותן השירות יספק שירות, תמיכה ותחזוקה שוטפת לשם תקינות מלאה של המערכת. השירות ינתן לאורך כל תקופת ההסכם;
- 2.3.2. השירות והאחריות מתייחסים לכל מרכיבי השירות, מערכות התרגום, התוכנה עצמה, רישיונות, קשר בין מערכות התרגום למערכות קיימות של הסינמטק וכל מערכת או שירות אחרים שיסופקו על-ידי נותן השירות;

2.3.3. נותן השירות יעמיד לרשות הסינמטק את מירב האמצעים העומדים לרשותו לצורך תיקון תקלות בצורה מהירה ויעילה בהתאם לדרישות ההסכם והסכם התחזוקה ;

2.3.4. נותן השירות יישא באחריות לדאוג לתקינותם של מערכות התרגום, התוצרים והשירותים שיסופקו על-ידו לסינמטק, ובכלל זה תיקון כל תקלה כמפורט להלן במשך כל תקופת ההסכם ;

2.3.5. אחריות נותן השירות תכלול את כל סוגי התקלות ובכל הרמות: תקלות רגילות ותקלות משביתות, והכל כפי שמוגדר בהסכם זה.

2.4. הסינמטק יזכה לשירות של לקוח עסקי מועדף / לקוח VIP במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3. השירותים

3.1. נותן השירותים יספק לסינמטק, על-פי בקשתו, שירות מקיף לתרגום סרטים, כמפורט להלן :

3.1.1. נותן השירות יקבל הזמנות עבודה מהסינמטק לשם הקרנת סרטים בסינמטק, ולשם כך יפעיל מוקד טלפוני ואלקטרוני בהתאם להוראות סעיף 6.4.1 להלן.

3.1.2. במסגרת הזמנות העבודה רשאי הסינמטק לקבל את השירותים הבאים ביחס לתרגום דיגיטאלי, כולם או חלקם, על-פי בקשתו :

3.1.2.1. הטמעת התרגום ;

3.1.2.2. דגימה ;

3.1.2.3. המרת סרט ;

3.1.2.4. המרת תרגום שהתקבל מצדדים שלישיים ;

3.1.2.5. שירות ותחזוקה ;

3.1.2.6. התקנת מערכות התרגום, בסינמטק על פי דרישת הסינמטק, והתממשקות למערכות הקיימות בסינמטק.

3.2. באחריות נותן השירותים לוודא כי הקבצים אותם הוא מספק לסינמטק תקינים ובפורמט הנדרש על ידי הסינמטק.

3.3. ככל ונדרשת התקנת תוכנה ו/או חומרה ייעודית לשם הצגת התרגום באופן תקין על-גבי הסרט, יכללו תוכנות וחומרות אלה במסגרת השירותים אותם חייב נותן השירותים לספק לסינמטק.

4. אחריות ושירות

- 4.1. נותן השירות ישא באחריות לשמירה על על תקינות התרגום ומערכותיו, לאורך כל תקופת ההסכם.
- 4.2. לאורך כל תקופת ההסכם, נותן השירות מתחייב לתקן או להחליף על חשבוננו, לפי דרישת הסינמטק, כל רכיב/פריט תקול או לקוי שסופק או יותקן על-ידו ללא חיוב כספי נוסף לסינמטק.
- 4.3. נותן השירות יפעיל מוקד טלפוני ואלקטרוני (דוא"ל) באמצעותו יקבל מהסינמטק הזמנות עבודה וקריאות הנוגעות לשירות, טיפול בתקלות ותחזוקה.
- 4.4. לשם קבלת הזמנות עבודה, המוקד הטלפוני והאלקטרוני יהא זמין באופן מיידי בכל ימי העבודה המקובלים (למעט חגים ומועדים המוכרים בחוק כימי חופש) בין השעות 08:00 - 17:00 בכל יום.
- 4.5. לשם קבלת קריאות שירות, תקלות ותחזוקה, המוקד הטלפוני והאלקטרוני יהא זמין באופן מיידי בכל שעות וימי פעילות הסינמטק.
- 4.6. המוקדים יאוישו בידי אדם המוכשר לתת מענה בנושאים המפורטים מעלה, והם ינהל רישום מלא של כל פניה שהתקבלה על-ידי הסינמטק ויעקבו אחר טיפולה עד להשלמתה.

5. טיפול בתקלות

- 5.1. נותן השירות אחראי לתקן ו/או להחליף כל רכיב/פריט תקול או לקוי שסופק או הותקן על-ידו, בין אם התקלה/ליקוי כאמור הובאו לידיעתו על-ידי הסינמטק ובין אם ידע על עליה לבדו;
- 5.2. הטיפול בתקלות תוכנה ו/או בקרה ייעשה תחילה על ידי התחברות מרחוק לסביבת המחשב הרלוונטית. במקרה בו הטיפול בתקלה מסוג כאמור בהתחברות מרחוק אינו אפשרי או עלול להימשך זמן רב מדי, הטיפול ייעשה באמצעות הגעה לסינמטק לאחר תיאום עם נציג הסינמטק.
- 5.3. הטיפול בכל תקלה אחרת בקשר למערכות התרגום, לרבות תקלה ברכיב מרכיבי מערכות התרגום, ייעשה באמצעות הגעה לסינמטק לאחר תיאום עם נציג הסינמטק.
- 5.4. טיפול בתקלות כולל תיקון כל שגיאה ו/או פגם ו/או תקלת תוכנה (באג) במערכות התרגום.
- 5.5. נותן השירותים יחזיק במחשב חלופי אשר יימסר לעמותה במקרה של תקלה במחשב שאינה מאפשרת הצגת הסרט באופן תקין. בסוף השימוש במחשב החלופי, העמותה תשיב לנותן השירותים את המחשב.

5.6. נציג הסינמטק הפונה לנותן השירות לקבל שירות לתיקון תקלות, יגדיר למוקד ו/או לטכנאי השירות את סיווג התקלה (כמפורט להלן) באופן ראשוני. לאחר ניתוח של נותן השירות את התקלה, נותן השירות יאשר או ישנה את סיווגה, כאמור.

5.7. נותן השירות יפעל ככל יכולתו לטפל בתקלה בהקדם האפשרי.

5.8. נותן השירות מתחייב להתחיל טיפול בתקלה בהתאם לזמני הדיווח כדלקמן ולהמשיך ולטפל בה ברציפות ובמקצועיות עד לפתרונה במהירות הרבה ביותר האפשרית:

5.8.1. **תקלה משביתה** – תקלה בתוכנה - תטופל באופן מיידי עם ידיעת נותן השירות אודות התקלה, או צפי סביר להיקרותה, באמצעות סיוע נציג המוקד הטלפוני כאמור בסעיף 6 לעיל. תקלה במחשב - תטופל באופן מיידי וסיום הטיפול יהיה עד שעתיים ממועד ידיעת נותן השירות אודות התקלה.

5.8.2. **תקלה רגילה** – תטופל תוך יום עסקים אחד מיום ידיעת נותן השירות אודות התקלה, או צפי סביר להיקרותה.

5.9. נותן השירות יטפל בכל תקלה בשקדנות וברציפות, במטרה להביא לפתרון התקלה בהקדם האפשרי.

5.10. במידה ונותן השירות לא יצליח להתגבר בעצמו על תקלה ו/או בעיה כלשהי וכאשר לא יהיה ברשות נותן השירות הידע ו/או הניסיון ו/או האמצעים הנדרשים לשם פתרון תקלה ו/או בעיה כאמור, יתקשר נותן השירות, על אחריותו ועל חשבונו, עם מומחים מישראל ו/או מחו"ל, בעלי ידע וניסיון בתחום הרלוונטי, על-מנת להיעזר בהם לשם פתרון התקלה ו/או הבעיה. במקרה שבו נותן השירות יבקש לתקן את התקלה באופן של יצירת מעקף זמני בלבד, יהיה הדבר טעון אישור מראש ובכתב של הסינמטק, ובכלל זה אישור ביחס לסוג הפתרון ומשך הזמן שיעשה בפתרון שימוש, אך בכל מקרה לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריות נותן השירות לתיקון התקלה באופן מלא.

6. אי-עמידה ברמת השירות

ככל ונותן השירות לא יעמוד ביעדים המוגדרים לטיפול בתקלות לפי סעיף 7 לעיל, שלוש פעמים במהלך רבעון קלנדארי בתקופת ההסכם, הוא ישלם קנס בסך 1000 ₪ עבור כל פעם נוספת בה לא עמד ביעדי השירות כאמור, באותו רבעון קלנדארי. סכום הקנסות המצטבר לאותו לכל רבעון קלנדארי ישולם לסינמטק על-ידי נותן השירות, והסינמטק רשאי לקזזו מתמורה אותה חייב לנותן השירות.

7. עדכונים

7.1. מובהר כי שירותי התפעול והתחזוקה כוללים עדכונים כפי שנדרשים לצורך פעילותן של מערכות התרגום, לרבות שיפורים באופן השימוש, שיפורי ביצועים, תיקוני באגים ועדכון

יכולות. כמו כן, וככל שרלוונטי יסופקו על ידי נותן השירות מהדורות וגרסאות חדשות לצורך שיפור הפונקציונאליות ו/או שדרוג.

7.2. לצורך ביצוע העדכונים ו/או השדרוגים כאמור, מוסכם כי נותן השירות עשוי להשבית את מערכות התרגום במועדים סבירים אשר יתואמו מראש עם הסינמטק.

8. שונות

8.1. נותן השירות לא יהיה רשאי להעביר ו/או להמחות את זכויותיו וחובותיו לפי ההסכם לגורם אחר כלשהו, אלא בהסכמה מראש ובכתב של הסינמטק.

8.2. כל ויתור, הסכמה או שינוי בהוראות הסכם התחזוקה על כלל נספחיו ומסמכיו לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בדבר ויתור ו/או הסכמה ו/או שינוי שלא נעשה בדרך האמורה.

8.3. הסכמת הסינמטק לסטות מתנאי הסכם תחזוקה זה במקרה מסויים או בשורת מקרים לא תהווה תקדים, ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד. לא השתמש או השתתה הסינמטק מלהשתמש בזכות מהזכויות המוקנות לו, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יהיה בכך כדי להוות תקדים ולא ילמדו מכך גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

8.4. לבית המשפט המוסמך בתל-אביב יפו, ולו בלבד, תהא הסמכות הבלעדית לדון בכל סכסוך הנובע או הקשר להסכם התחזוקה, על פי הדין הנהוג בישראל.

8.5. הודעות לפי הסכם תחזוקה זה יהיו בכתב וימסרו לכתובות המפורטות בראש ההסכם או לכתובת אחרת עליה יודיע מי מהצדדים באופן המפורט בסעיף זה. הודעות כאמור תימסרנה בכל אחת או יותר מהדרכים שלהלן: (1) בדואר רשום; (2) באמצעות פקסמיליה; (3) במסירה אישית. כל הודעה שתימסר בדואר רשום תיראה כאילו נתקבלה בתוך ארבעה (4) ימי עסקים מיום שיגורה, אם נשלחה בפקסמיליה בתוך יום עסקים אחד מיום שיגורה, בתנאי שקבלתה אושרה טלפונית ובמקביל תישלח בדואר רשום, ואם נמסרה במסירה אישית – במועד קבלתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נותן השירות

סינמטק תל אביב, עמותה רשומה