

הצעת מחיר לפתרון  
Business Intelligence מבוסס  
פלטפורמת Qlik Sense



**משרד הביטחון**  
**MINISTRY OF DEFENCE**

10 בספטמבר, 2023

מוגש מטעם



**Israel**  
Master Reseller

הצעה זו הינה רכוש חברת אס.פי.דאטא בע"מ (Qlik Israel). המידע הכלול בהצעה זו לא יפורסם, ישוכפל או יעשה בו שימוש מלא או חלקי לכל מטרה שהיא מלבד הערכת הצעה זו. במידה והצעה זו תסתיים בחוזה עם חברת אס.פי.דאטא בע"מ יהיה מקבל ההצעה בעל זכות מלאה לשימוש ושכפול של הנתונים בהתאם למפורט בחוזה.

10 בספטמבר, 2023

לכבוד:  
אבי קוזיאל  
מינהל הרכש  
משרד הבטחון

הנדון: הצעת מחיר לפתרון Business Intelligence ואנליטיקה בצה"ל

אבי שלום,

אני מתכבד להגיש בזאת את הצעתנו המעודכנת לבל"ם עבור מימוש פתרון בינה עסקית ואנליטיקה מתקדמת מבוסס פלטפורמת Qlik בכל יחידות צה"ל.

ניסיונו מלמד כי השימוש בפתרון המבוסס על פלטפורמת Qlik המוצע להלן, יאפשר לכם להשיג את מטרותיכם בצורה טובה ויעילה ויסייע לארגונכם לקבל החלטות מועילות יותר, מהירות יותר ורלוונטיות יותר.

פלטפורמת Qlik מבוססת על המנוע האסוציאטיבי (הרשום כפטנט) המסוגל לנתח נפחי נתונים גדולים בשניות בודדות ולהגיע לתובנות עסקיות – לעיתים בלתי צפויות, באמצעות הפנמת האופן שבו המידע נאסף ומקושר והיכולת לסווג מידע. המנוע מספק חווית חיפוש אינטואיטיבית (Google like) ישירה ועקיפה החותכת את כלל המידע המנותח בכל רמה שהיא. פתרון זה מאפשר מימושים המהירים פי 3 מהמקובל בשוק ואת ה-TCO הנמוך ביותר.

Qlik Israel מעסיקה כ-80 עובדים רובם מומחים טכנולוגיים מקצועיים ומנוסים, בעלי ניסיון עשיר במגוון פרויקטים. לחברה כיום יש למעלה מ-1,400 לקוחות עסקיים בישראל, מכל המגזרים, המשתמשים בפלטפורמת הפתרונות של Qlik.

אשמח לעמוד לרשותכם לכל מידע נוסף שיידרש.

בברכה,

**אוהד סובלמן**  
מנהל לקוחות המגזר הציבורי  
054-2199425

## כללי

Qlik Technologies Inc. (להלן: "Qlik" או "היצרן") – חברת תוכנה אמריקאית המספקת את הפלטפורמה המובילה בעולם להמחשה וחקר מידע עסקי באופן אינטואיטיבי באמצעות פתרונות Data management and integration, Business intelligence, Business discovery, visualization & Analytics.

Qlik נוסדה בשנת 1993 ולה כ-50 אלף לקוחות ב-105 מדינות ומיוצגת רשמית ובלעדית בישראל ע"י Qlik Israel (אס.פי.דאטא בע"מ) משנת 2003. הנציגות בישראל מונה כיום כ-80 עובדים, מפעילה עשרות שותפים ופעילה בקרב למעלה מ-1,400 לקוחות עסקיים בישראל.

Qlik Israel הוכרה ב-2021, בפעם ה-11 ברציפות על ידי STKI, כמובילת שוק הבינה העסקית והאנליטיקה בישראל וכן כשנתיים ברציפות זכתה במקום הראשון בסקר שביעות הרצון שעורכת BDO. כדי לשמר רמת שביעות רצון גבוהה, מפעילה Qlik Israel מערך המונה למעלה מ-50 מומחי BI ומנהלי פרויקטים מקצועיים בעלי ניסיון רב. מומחים אלו מוציאים אל הפועל עשרות פרויקטים מידי חודש ותומכים בלקוחותינו (First Level Support) ובשותפינו העסקיים (Second Level Support). כדי לשמר את הרמה המקצועית הגבוהה ביותר עוברים מנהלי הפרויקטים והמיישמים הכשרות מקצועיות תדירות ושומרים על קשר רציף עם קבוצות המוצר בחו"ל. בנוסף מפעילה Qlik Israel מרכז תמיכה בעברית (ספק ה-BI היחיד בישראל) המספק מענה איכותי לטיפול בבעיות ותקלות. מרכז תמיכה זה מצליח להתמודד בהצלחה עם כ-95% מהקריאות הנפתחות בו.

## מחירון רישוי Qlik ב-USD (נכון לספטמבר 2023) לפני הנחה אחידה לצה"ל מטעם היצרן בגובה 67%

מוצר	עלות ליחידה ב-\$
Qlik Sense Enterprise Client Managed Professional User	\$ 840
Qlik Sense Enterprise Client Managed Analyzer User	\$ 480
Qlik GeoAnalytics Enterprise	\$ 24,000
Qlik NPrinting Server	\$ 21,000
Qlik NPrinting Test Server	\$ 10,800
Qlik Alerting Enterprise	\$ 39,900

\* רכישות עתידיות יתעדכנו בהתאם לשינויים במחירון היצרן

\*\* על רכיבי Qlik Data Integration (QDI) תינתן הנחה בתמחור נפרד בהתאם לצורך

## מחירון רישוי PlatformManager ב-USD (נכון לספטמבר 2023) לפני הנחה אחידה לצה"ל מטעם היצרן בגובה 15%

מוצר	עלות ליחידה ב-\$
Qlik Package: Starter Pack, including 5 Developer users, 5 Promotion users and 2 BI Connections	\$ 9,825
Qlik NP Package: Starter Pack Plus, including Nprinting engine, 5 Developer users, 5 Promotion users 2 NP Connections and 2 Qlik Connections	\$ 13,449
SAP/BO Package: Starter Pack, including 5 Developer users, 5 Promotion users and 2 SAP/BO Server connections	\$ 10,895
Additional Developer Named User License	\$ 615
Additional Promoter Named User License	\$ 119
Additional Administrator Named User License	\$ 309
Additional Qlik Sense or NPrinting Connection	\$ 805
Additional SAP/BO Connection	\$ 930
NPrinting Add-on (NP Engine + 2 NP Connections, in combination with existing starter pack)	\$ 3,624

\* רכישות עתידיות יתעדכנו בהתאם לשינויים במחירון היצרן

## חבילות תמיכה ושדרוגים מוגברות

Qlik מציאה מספר גרסאות עדכון בשנה למצרים השונים, כלקוח מנוי אתם מקבלים את העדכונים ללא תשלום ויכולים להוריד אותם מאתר התמיכה שלנו. חשוב לציין שהורדת העדכונים והתקנתם מומלצת ומכילה מעבר לשדרוג היכולות גם תיקוני באגים ושיפור ביצועים. מומלץ ביותר לבצע עדכונים אלו בשגרה לפחות פעמיים בשנה.

חשוב לציין כי לאחר 3 שנים הגרסה איננה נתמכת עוד ע"י היצרן וחייבים לשדרג על מנת להבטיח עבודה יציבה.

בנוסף, עפ"י מדיניות Qlik לא ניתן לפתוח קריאות למרכז התמיכה בגין גרסאות שאינן נתמכות. מומלץ שהשדרוג או ההתקנה בפועל תבוצע ע"י מחלקת התמיכה שלנו שמכירה את התהליך ומבצעת אותו במקצועיות תוך השבתה מינימלית של הסביבה.

## חבילת ההתקנות והשדרוגים כוללת את הרכיבים הבאים:

- 🔍 ניהול גרסאות אקטיבי: מעקב רציף אחרי הגרסה המותקנת, התראות לגרסאות שעומדות לפוג מתקופת התחזוקה, עדכון ביציאת גרסה חדשה + הדרכה טלפונית/ מייל על השינויים בגרסה החדשה.
- 🔍 הבטחת טיפול במקרה של תקלה, לא להישאר בגרסה לא נתמכת.
- 🔍 עד 5 שדרוגים בשנה מרחוק במסגרת החבילה.
- 🔍 כניסה למאגר לקוחות Customer success כל עוד חבילת ההתקנות בתוקף.
- 🔍 ייעוץ בנושא ניתוח משתמשים וביצועים – אחת לשנה
- 🔍 שעות עבודה מורחבות מחוץ לשעות הפעילות הסטנדרטיות (7:00-20:00)
- 🔍 אחריות לפעילות תקינה אחרי השדרוג.
- 🔍 תכנון מיגרציה בין שרתים במידה ונדרש.
- 🔍 20% הנחה על ביצוע המיגרציה במידה ונדרש.
- 🔍 סיוע בהתקנת תעודות.

השוואה	שדרוג עצמי	שדרוג בסיוע Qlik Israel	חבילת התקנות ושדרוגים
שירות מרכז תמיכה לשאלות/ תקלות	●	●	●
ביצוע בדיקות הכנה להתקנה/ שדרוג		●	●
SLA מקוצר לתמיכה בתקלות שדרוג		●	●
שעות פעילות מורחבות 07:00-20:00			●
אחריות לפעילות תקינה לאחר שדרוג			●
מעקב אחר הגרסה המותקנת אצל הלקוח			●
התראות לגרסה שעומדת לפוג מתקופת התחזוקה			●
עדכון ביציאת גרסה חדשה + הדרכה טלפונית			●
אחריות לקבלת תמיכת יצרן			●
5 שדרוגים בשנה			●
שירות ניתוח משתמשים וביצועים			●
20% הנחה בביצוע ותכנון מיגרציה			●
סיוע בהתקנת תעודות			●
טיפול ע"י נציג Customer success אישי			●

מחיר לסביבה לשנה	חבילת התקנות ושדרוגי גרסאות
₪ 4,799	<b>Qlik Sense תמיכה</b>
₪ 2,399	כמות שרתים בקלאסטר (הערכה בלבד)
₪ 4,799	<b>NPrinting</b>
₪ 4,799	<b>NPrinting Test</b>
₪ 4,799	<b>Qlik GeoAnalytics</b>
₪ 4,799	<b>ALM Platform Manager</b>

- 🔍 מועדי ההתחלה והסיום של החבילות יקבילו למועד קבלת הרישוי
- 🔍 ניתן לקחת חבילות תמיכה רק לחלק מהמוצרים שברשותכם
- 🔍 יש לקחת את כל הסביבה, לא ניתן לקחת רק חלק מהקלאסטרים בסביבה.
- 🔍 המחיר מחושב לפי החלק היחסי הנותר עד לסיום תקופת התחזוקה/ תשלום דמי המנוי בהתאם למוצר הרלוונטי
- 🔍 במועד החידוש הבא החבילה תתחדש באופן אוטומטי לשנה נוספת אלא אם נקבל הודעה של 30 יום לפני החידוש.

## חבילות תמיכה מורחבת – Premium Support

כהרחבה לאמנת השירות של Qlik ישראל, כפי שמעודכנת באתר האינטרנט שלנו, ניתן לרכוש חבילת Premium Support עם ההרחבות הבאות (כל שאר התנאים כפי שמופיעים באמנת השירות):

- 🔍 SLA מהיר - עד שעה למענה ראשוני טלפוני
- 🔍 הגעה לאתר הלקוח עד 4 שעות מרגע פתיחת הקריאה לתקלות משביתות (24/7)
  - במרחב חדרה-גדרה בלבד
  - לתקלות יצרן בלבד
  - טיפול בתקלה שתתברר כתקלת יישום יחויב על בסיס שעתי בכפוף לתוספות לילה / סוף שבוע / חגים ומועדים כמקובל במשק
- 🔍 שעות פעילות מורחבות לתקלות שאינן משביתות (7:00-20:00)
- 🔍 זמינות ונגישות מכל מקום (צ'ט, טלפון)
- 🔍 סטטוס יומי עד לסגירת מעגל טיפול לקריאות פתוחות
- 🔍 תיעדוף במתן שירות
- 🔍 התמחור נעשה על פי מספר רישיונות המשתמשים הכולל ביחידה, וישתנה בהתאם לשינוי במספר

עלות למשתמש לשנה	שירות
₪ 114	חבילת תמיכה מורחבת

## שירותי מומחה מקומיים

### מתודולוגיית CCI מוכחת למימוש BI

מתודולוגיית CCI (Customer Centric Implementation) המבוססת Best Practice אשר נבנתה מניסיונו הרב, המתמקדת בשביעות רצון לקוחותינו היכולת והרצון לספק מענה מיטבי לצרכיהם ובעמידה בלוחות הזמנים שהוגדרו לפרויקט. להלן עיקרי השלבים במתודולוגיה זו:

🔍 **אפיון** – למידת ומיפוי הצרכים והדרישות העסקיות, הרגולטוריות והטכנולוגיות וכן מיפוי מקורות המידע, מורכבותם ואופיים, זמני ריענון המידע, תיאום ציפיות ולוחות הזמנים לעליה לאויר – תוצר המרכזי: מסמך SOW.

🔍 **ETL** – שליפת נתוני מקור, קישור טבלאות, מימוש מניפולציות טעינה, מימוש תהליכי הטעינה האוטומטיים ומנגנוני Scheduling – תוצר מרכזי: בדיקות איכות לשלמות הנתונים אל מול מקורות המידע וכן מודל נתונים בעל ממשק בסיסי המאפשר ניתוח.

🔍 **ממשק משתמש** – בניית ממשקים בגישת DAR:

○ **Dashboard** – ממשק המספק תמונת מצב-על מלאה עבור דרג ההנהלה

○ **Analysis** – תחקור עצמאי של המשתמשים העסקיים תוך ירידה לרזולוציה נמוכה

○ **Reports** – דו"חות המיועדים לדרג התפעולי ומסייעים בעבודתם השוטפת

תוצר מרכזי: ממשק משתמש לבדיקות מסירה לקראת השקה ל- Production.

🔍 **בקרה** – מודל ייעודי מנתח את לוגי השימוש במערכת מאפשר ללקוח להבין את אופי השימוש במערכת, מנתר את טעינת הנתונים ואת עומסי המערכת.

🔍 **לו"ז** – כדי לוודא עמידה בלוחות הזמנים משולב PMO המנהל את התקדמות הפרויקט בדגש על לוחות הזמנים, מענה לשאלות והתמודדות עם אתגרים.

🔍 **הטמעה** – פרויקט מוצלח הוא זה הנעשה בו שימוש נרחב – על מנת להבטיח זאת אנו מקפידים לקיים פגישות הדרכת משתמשים ומעקב השימוש לאחר הפרויקט.

🔍 **תחזוקה** – בתום הפרויקט תעמוד לזכות הלקוח (אשר בתחזוקה) תמיכה טכנית שוטפת (בכפוף להסכם שירותי התחזוקה להלן) להבטחת איכות התוצרים, טלפונית ועצמאית באמצעות אתר תמיכה מתקדם המספק חומרים טכנולוגיים המסייעים ללמידה והעשרה.

🔍 **הכשרה** – החברה מעודדת מזעור התלות בעובדיה, לשם כך מופעלת מכללה המספקת באופן שוטף קורסים מקצועיים להכשרת עובדי הלקוח ע"מ שיוכלו לפתח עצמאית מודלים נוספים.

### שירותי מומחה להזמנות עתידיות – על פי מחירון מינהל הרכש

סוג ההתמחות	מחיר לשעה לפני מע"מ
ארכיטקט מערכת מומחה	299 ₪
מומחה ייעודי למערכת תכנה, מידע ותקשוב	258 ₪
איש מסדי נתונים מומחה (DBA)	267 ₪

\* הזמנות עתידיות עשויות להתעדכן בהתאם לשינויים במחירון מינהל הרכש

## עלויות קורסים פרונטליים

סה"כ לפני מע"מ	שם הקורס
22,500 ₪	Qlik Sense All In One - 5 ימי הדרכה, סה"כ 40 שעות. סגור עבור הלקוח ומתקיים בבית הלקוח. עד 15 משתתפים.

### תנאים כלליים

1. החשבונית בגין רישוי ושירותי תוכנה תופק בש"ח על פי שער יציג של הדולר של בנק ישראל ביום הפקת החשבונית.
2. תנאי תשלום: שוטף + 30 יום.
3. במקרה של פיגור בתשלום של 30 יום ומעלה, תהיה רשאית אס.פי.דאטא בע"מ ("אס.פי.דאטא") להפסיק ו/או להשעות ביצוע התחייבותיה עד לביצוע התשלום, מבלי לגרוע משאר זכויותיה.
4. המחירים המצוינים אינם כוללים מע"מ או כל מס או היטלים אחרים שיחולו על תכולת ההצעה. מיסים כאמור ישולמו בנוסף לכל תשלום וכנגד חשבונית מס כדין.
5. הצעה זו אינה כוללת מוצרי חומרה ו\או מערכות הפעלה ו\או בסיסי נתונים.
6. חשבונית בגין המוצרים תופק עם האספקה.
7. חשבונית בגין רישוי למוצרים במודל שכירות החל מהשנה השנייה ואילך תופק בכל תחילת שנה עבור אותה שנה.
8. הרישיונות יסופקו תוך 14 ימי עבודה ממועד ההזמנה של הלקוח.
9. הלקוח מאשר כי בחתימתו על הצעה זו או באישורה הוא מאשר את הזמנת הרישיונות מהיצרן ואספקתם ולא ניתן יהיה לבטלה, מובהר למען הסר ספק כי התשלומים בגין הרישוי ו\או התחזוקה למוצרים הינם בלתי הדירים, ולא יהיו כפופים לשום הפחתה או קיזוז. באם יש צורך בהזמנת רכש פורמאלית, היא תונפק תוך 30 יום מיום החתימה ותהפוך להיות חלק בלתי נפרד מהסכם זה (כאשר מוסכם כי לא יחולו כל תנאים כלליים או אחרים בגב הזמנת הרכש ותנאי ההתקשרות יהיו תנאי הצעה זו בלבד).
10. אס.פי.דאטא וכל מי מטעמה לא יישאו באחריות לנזקים עקיפים ו\או תוצאתיים, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, זמן בטלה. ובכל מקרה, אחריותה המרבית בקשר עם השירותים נשוא הצעה זו תהיה מוגבלת לתקרה כוללת ומצטברת בגובה התמורה שקיבלה בגין אותו יועץ נשוא התביעה בששת החודשים שקדמו להיווצרות הנזק. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על תביעות שעילתן נזק לגוף או לרכוש מוחשי או שיפוי בגין הפרת זכויות קניין רוחני על ידי אס.פי.דאטא. לעניין הרישיונות, המוצרים ושירותי התחזוקה יחולו הוראות הגבלת האחריות המופיעות בהסכם הרישיון של היצרן.
11. תנאי הצעה זו הינם חוזה לטובת צד ג' – לטובת היצרן, שרשאי לאכוף אותם בעצמו.
12. הלקוח מאשר בחתימתו על מסמך זה קבלת מידע מקצועי ו\או תפעולי ו\או חומר פרסומי מחברת אס.פי.דאטא בע"מ בדואר אלקטרוני או במסרונים SMS.
13. ביחסים בין אס.פי.דאטא ללקוח יחולו דיני מדינת ישראל בלבד. סמכות השיפוט הייחודית, בכל עניין הקשור לשירותים נשוא הצעה זו, נתונה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב בלבד.

### תנאי רישוי ותחזוקה

14. בחתימת הלקוח על ההצעה, הוא מסכים גם להסכם הרישוי של היצרן ULA ולתנאים המופיעים בקישורים להלן: **Legal Terms; Product Terms** (להלן: "הסכם הרישוי"). מובהר למען הסר ספק כי בכל הקשור לרישוי למוצרים ולתחזוקתם יחולו הוראות הסכם הרישוי בלבד.
15. (להלן: "הסכם הרישוי"). מובהר למען הסר ספק כי בכל הקשור לרישוי למוצרים ולתחזוקתם יחולו הוראות הסכם הרישוי בלבד.
16. מובהר כי אס.פי.דאטא תחשב כצד אחד יחד עם היצרן לצורך הסכם זה וכי הסכם הרישוי יהווה חוזה לטובת צד ג', קרי לטובת אס.פי.דאטא.
17. לגבי רישוי במודל שכירות (Subscription) – תוכנה כשירות מוסכם כי יחולו בנוסף התנאים הבאים:
  - 17.1. השירות יחל במועד אספקת רישיון התוכנה (license key) ללקוח וימשך לתקופה מינימלית של **36 חודשים** ("תקופת השימוש הראשונה"), עם אופציה לחידוש לתקופה של שנתיים נוספות, **אלא אם הלקוח מסר לאס.פי.דאטא הודעה בכתב על רצונו שלא לחדש את השימוש לתקופה נוספת, וזאת לפחות 60 יום לפני תום תקופת השימוש הראשונה או לפני תום כל תקופת חידוש**. אס.פי.דאטא תהיה רשאית להודיע ללקוח על אי חידוש



- תקופת השימוש בכל עת, בהתראה של 30 יום מראש ובכתב לפני תום תקופת השימוש הראשונה או לפני תום כל תקופת חידוש. תקופת השימוש הראשונה וכל תקופות החידוש יקראו להלן ביחד: "תקופת השימוש".
- 17.2. אחוז ההנחה על רישיונות Qlik שהוסכם מול מינהל הרכש יישאר בעינו. בתום כל תקופת הסכם, מחירי הרישוי יתעדכנו בהתאם לעדכון במחירון היצרן.
- 17.3. דמי השימוש השנתיים במודל רישוי זה יכולים להתעדכן במועד כל חידוש, בהתאם למחירוני Qlik ומדיניות ההנחות של Qlik באותה עת.
- 17.4. על מוצרים במודל שכירות חלים תנאי הסכם הרישוי. על אף כל האמור בהסכם הרישוי, הלקוח רשאי להשתמש ברישיונות במודל שכירות בכמויות המפורטות בהצעה זו בלבד, ואך ורק לפרק הזמן הנקוב בהצעה זו ושבגינה שילם את דמי השימוש השנתיים, ובכפוף לתנאי החידוש כמפורט בהצעה זו לעיל. לא ניתן לבטל רישיונות במודל שכירות, כולם או חלקם, במהלך תקופת השימוש.
- 17.5. בתום תקופת השימוש, כלומר ניתנה הודעה במועד על אי הארכה, או במקרה של סיום מוקדם כדין של תקופת השימוש, זכויות הלקוח לגשת למוצרים או להשתמש בהם, תפקע.
- 17.6. דמי השימוש בגין מוצרים במודל רישוי של שכירות, כוללים שירותי תחזוקה ברמת Enterprise, הניתנים ישירות על ידי Qlik ושלא באמצעות אס.פי דאטא בכפוף למדיניות התחזוקה של Qlik - [www.qlik.com/license-terms](http://www.qlik.com/license-terms).
- 17.7. ההנחות המסופקות בהצעת מחיר זו תקפות למשך תקופת הרישוי הכלולה בהצעה זו.
- 17.8. הרחבת השירות למשתמשים נוספים תעשה אל מול תאריך הרכישה המקורי (co-termed) ותחושב באופן יחסי על בסיס חודשי עד תום תקופת השימוש הראשונה או תקופת החידוש, לפי העניין.
- 17.9. רישוי Qlik Sense במודל שכירות יוקצה למשתמש שמי מזהה בלבד ולא לפי גישת משתמשים באופן רנדומלי. אס.פי דאטא לא תעניק שירותים לחומרה ו\או מערכות הפעלה ו\או בסיסי נתונים ו\או כל מוצר צד ג' שלא נמכר על ידה.
19. לקוח אשר יש לו הסכם תחזוקה בתוקף זכאי לקבלת גרסאות ומהדורות חדשות של חבילת התוכנה היוצאות מעת לעת על ידי Qlik המסופקות לכלל הלקוחות, וכן לקבלה מעת לעת של חומרי שיווקי וטכני על פי פרסומי היצרן.
20. לקוחות בעלי הסכם תחזוקה תקף, זכאים לקבל תמיכה וסיוע טכני ופונדיו ובמילל על ידי מומחי אס.פי דאטא. המענה יינתן לאחר פתיחת קריאת תמיכה בפורטל התמיכה בכתובת [www.qlikisrael-support.com](http://www.qlikisrael-support.com) בשעות העבודה, בכפוף לאמנת השירות המפורטת **בלינק הזה**:  
ובכפוף לתנאים הבאים:
- 20.1. מענה טלפוני ללקוח בעל הסכם תחזוקה תקף הינו תוך 2 שעות עבודה ותחילת טיפול בתקלה תוך 6 שעות עבודה מרגע פתיחת קריאת תקלת התוכנה אצל אס.פי דאטא. "תקלת תוכנה" הינה אי התאמה של התוכנה לתיעוד התקף של היצרן.
- 20.2. במידה ולא תיפתר תקלת התוכנה לפי קביעת אס.פי דאטא היא תועבר ליצרן לצורך פתרון ע"י היצרן. בתקלות משביתות מערכת יחל הטיפול בתוך 4 שעות עבודה מרגע תיעודת במערכת אס.פי דאטא.
- 20.3. אס.פי דאטא אינה מחויבת לטפל ו\או לתקן שגיאה או תקלה הנובעת מפעולה לא תקינה של מערכת החומרה ו\או תוכנת הפעלה ו\או תוכנת יישום, שאינה חלק מהמוצרים ו\או עקב שינויים או התאמות שנעשו במוצרים על ידי הלקוח בעצמו או באמצעות צד ג'. כמו כן, אס.פי דאטא לא תהא מחויבת לטפל ו\או לתקן תקלה, אם המוצרים הופעלו שלא על פי התיעוד או נוהלי ההפעלה של היצרן.
- 20.4. השרות ניתן בשעות העבודה הרגילות: בימים א'-ה' בין השעות בין 8:30 עד 17:00, לא כולל חגים וערבי חג. טלפון: 03-9411844, מייל: [support@qlikview-israel.com](mailto:support@qlikview-israel.com).
- 20.5. שרות מחוץ לשעות ההסכם – אם יידרש – ידון בנפרד ומחייב הצעת מחיר והזמנה נפרדת.
- 20.6. התחזוקה והתמיכה הטכנית מותנים במתן גישה מרחוק לשרת ה-Qlik של הלקוח בכפוף להוראות אבטחת המידע של הלקוח שימסרו מראש ובכתב.
21. למען הסר ספק, הצעה זו מתייחסת לתמיכה טכנית במוצר התוכנה בלבד, בכפוף לתיעוד התקף של היצרן. תחזוקת מודלים ובעיות יישום והתאמה ידונו בנפרד.
22. השירות מותנה בכך שהלקוח שומר על רצף תחזוקה, ממועד רכישת התוכנה ומתקין את גרסאות ומהדורות התוכנה החדשות המופצות על ידי היצרן.

## תנאים כלליים לשירותי מומחה ושירותי ייעוץ

23. ייעוץ בלבד ו\או תמיכה באתר הלקוח תעשה לפי מינימום חיוב בהגעה לאתר לקוח – 5 שעות עבודה.
24. אס.פי דאטא תעמיד לרשות הלקוח על פי צרכיו, את עובדיה ו\או את קבלני משנה מטעמה ("יועצים"), לטובת אפיון דרישות, יישום, פיתוח התאמות, הטמעה, הדרכה ושירותים נלווים אחרים בקשר עם מוצרי QLIK המיוצגים בישראל על ידי אס.פי דאטא.
25. היועצים יועסקו באתר הלקוח (אלא אם יוסכם אחרת בין הצדדים), והלקוח יעמיד לרשותם תנאי סביבה ומחשוב כנדרש לביצוע עבודתם וכמקובל אצל הלקוח ביחס לעובדיו, לרבות עמדות עבודה עם התוכנות הדרושות, בהתאם למספר היועצים, כאשר עמדות כאמור יהיו מחוברות למערכות המידע ולבסיסי הנתונים רלבנטיים אצל הלקוח ולרבות הרשאות מתאימות לכל עמדה.

26. על נסיעות מחוץ לגוש דן יחויב הלקוח בשעה וחצי נוספות לביצוע בפועל.
27. היועצים יבצעו את השירותים בקשר עם המוצרים, בניהול הלקוח על פי הגדרותיו, צרכיו ותכניות העבודה שיקבעו במשותף עם הלקוח, והלקוח יישא באחריות להוראותיו והנחיותיו.
28. מובהר כי אס.פי דאטא אינה מכירה את התהליכים העסקיים המיושמים במסגרת השירותים ופועלת בהתאם להוראות הלקוח. תכנית העבודה תקבע על ידי הלקוח, והלקוח יפקח על עבודת היועצים וינחה אותם בדבר דרישותיו. האחריות לתוצאות התהליכים העסקיים ואופן יישומם היא של הלקוח.
29. הלקוח לא יידל להעסקה עובדי או נציגי אס.פי דאטא כעובדיו בתקופת השירותים וכן למשך 12 חודשים לאחר סיומה.
30. ההתקשרות ביחס לשירותי הייעוץ היא לתקופה בלתי מוגבלת. כל צד יהיה רשאי להודיע למשנהו על הפסקת ההתקשרות, כולה או ביחס ליועצים ספציפיים, בהתראה של 45 יום מראש ובכתב.
31. אס.פי דאטא מצהירה כי היא משמשת קבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע השירותים, וכי היחסים בין אס.פי דאטא ו/או עובדיה ו/או קבלני המשנה שלה ו/או עובדיהם ובין הלקוח הם יחסים בין מזמין לקבלן עצמאי, ולא ישררו בין הצדדים יחסי עובד מעביד לכל דבר ועניין. אס.פי דאטא תהיה המעסיקה הבלעדית והאחראית לבדה ועל חשבונה לשלם ליועצים כל סכום או זכות הנובעים מיחסי עובד-מעביד, על-פי כל דין והסכם.
32. במקרה של ביטול ההזמנה מצד הלקוח עד 48 שעות לפני מועד תחילת העבודה, יחויב הלקוח בעלות של יום עבודה שלם לפני תעריף שעתי מלא של מנהל פרויקט.

### מחויבות לקוח

33. הלקוח יספק, לפני תחילת העבודה, את כל הלוגיקה של חישוב נוסחאות, מדדים ו/או כל חישוב אחר.
34. הלקוח יספק, לפני תחילת העבודה, לאס.פי דאטא רשימה מסודרת של מיפוי הטבלאות והקשרים ביניהן, לרבות מיקומי שדות לצורך ביצוע ההתחברות לנתונים.
35. הלקוח מתחייב לדחות/לאשר מודלים שנמסרו לו בתוך שבוע קלנדרי מיום מסירת המודלים. במידה ולא יתקבל אישור/דחייה, המודלים שסופקו ייחשבו כמאושרים.
36. מועד תחילת העבודה ייקבע בתיאום הלקוח לאחר החתימה על מסמך האפיון (SOW) ועל הצעת מחיר זו ולאחר שיתמלאו התנאים המקדימים המפורטים בגוף ההצעה.
37. הלקוח הינו האחראי הבלעדי על הנתונים הנמצאים בבסיסי הנתונים, לרבות תקינותם, אמינותם ושלמותם.
38. במידה ותידרש עבודה נוספת על האמור במסמך האפיון, עקב ביצוע העבודה הנדרשת ו/או עקב עיכובים שאינם נגרמו ע"י אס.פי דאטא, הלקוח יחויב בגין שעות העבודה נוספות אלו אשר אינן נכללות במסגרת הצעת מחיר זו.
39. ביצוע כל מחויבויות אלו, בנוסף על עמידה בלוחות הזמנים של אספקת מידע, מהווים תנאי יסוד לעמידת אס.פי דאטא בלוחות הזמנים של הפרויקט.

### הריני מקבל את ההצעה על כל תנאיה הכספיים והכלליים:

שם החברה: \_\_\_\_\_

מספר ח.פ.: \_\_\_\_\_

שם החותם ותפקידו: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת חברה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**יש לשלוח את ההצעה חתומה, כולל חתימה ראשי תיבות בתחתית כל דף**