

התקשרות עם טלורינג (להלן: "החברה"), וכן השימוש במערכת תקשורת רב-ערוצית שהיא מספקת (להלן: "המערכת") לרבות כניסה למערכת ושימוש בתכניה ובשירותים המוצעים בה מהווים הסכמה של המזמין ו/או המשתמש לכל התנאים המפורטים כדלהלן וכי למשתמש, אם הוא פועל מטעם תאגיד, קיימת הסכמה מתאימה להתקשר בשם התאגיד ולהתחייב לתנאי הסכם זה. אם המזמין ו/או המשתמש אינם מסכימים לתנאי הסכם זה - עליהם להימנע מכל שימוש במערכת:

יחסי בגין תקופת חיוב שכבר החלה. (יודגש כי חלק מחודש מחויב כחודש מלא)

"דיני הגנת הפרטיות" – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, וכל דין נוסף החל מעת לעת בנושא הגנת הפרטיות ואבטחת מידע בישראל אשר חלים על החברה;

"אירוע אבטחת מידע חמור" – כהגדרת מונח זה בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.

המזמין מבקש מהחברה להקים ממשק רב-ערוצי לרשתות החברתיות וערוצי תקשורת;

והחברה הסכימה לעשות כן בהתאם לאפיון המערכת אשר תקבל החברה מהמזמין בכפוף לאישור החברה ולאפשרויות הטכנולוגיות של המערכת (להלן: "אפיון המערכת") ובכפוף לעמידת המזמין בתנאי ערוצי המדיה והתקשורת השונים ולכללי השימוש בהם, לרבות תנאי השימוש והפרטיות של מטא ושל ספקים נוספים, לפי העניין; מובהר כי החברה תהיה רשאית שלא לאשר איפיון מערכת (כולו או חלקו) שאינו תואם את יכולות המערכת, את מדיניותה המקצועית ו/או את דרישות הדין, וכן לדרוש לוחות זמנים נוספים ו/או תשלום נוסף בגין רכיבים באפיון המצריכים פיתוח או התאמות מיוחדות. כל שינוי באפיון המערכת לאחר שאושר על ידי החברה יהיה כפוף לאישורה מחדש ולתמחור ולוחות זמנים מעודכנים.

הסכם זה מהווה נספח לטופס הזמנת השירות מהחברה, והוא מהווה הסכם מסגרת הקובע את התנאים בין המזמין לבין החברה. ההסכם יהא בתוקף החל מיום ההתקשרות ועד לסיומה בפועל בהתאם לתנאיו;

למען הסר ספק, הסכם זה על כל סעיפיו, הוראותיו ונספחיו יחולו בכל תקופת ההתקשרות ללא כל סייג;

תשלום דמי שירות

בתמורה למתן השירותים ישלם המזמין דמי שירות חודשיים בהתאם לתעריפים המפורטים באתר השירות teloring.com (להלן: "דמי השירות").

1. הגדרות:

"החברה" – טלורינג באמצעות תשע תשע דיגיטל בע"מ ח.פ. 516215860

"המערכת" – מערכת תקשורת רב ערוצית של החברה;

"הסכם" – הסכם מסגרת זה המהווה חלק בלתי נפרד מהצעת החברה למזמין.

"מזמין"/"לקוח" – כל מי שהזמין מהחברה את השירותים או מי מטעמו, בין אם חתם על הסכם התקשרות ובין אם לאו;

"משתמש" – אדם ו/או תאגיד, בין אם הוא המזמין ובין אם מטעמו, אשר בוחר לעשות שימוש במערכת רב ערוצית של החברה לרבות עובדיו, נציגיו, יועציו, ספקיו וכל אחד אחר מטעמו אשר יעשה שימוש במערכת;

"מידע משתמש" – כל מידע הנמסר על ידי המשתמש ו/או מי מטעמו, לרבות פרטיו האישיים, פרטי אנשי קשר מטעמו, נתוני שימוש במערכת, וכל מידע נוסף שמזו, משודר, נאסף, מאוחסן או נשמר בקשר עם השימוש במערכת;

"נתוני לקוח" – כל מידע ו/או נתונים, לרבות מידע משתמש (כהגדרתו לעיל) ו/או מידע אישי של צדדים שלישיים (לרבות לקוחות הקצה של המזמין), הנמסרים, נשלחים, מוזנים, נאספים, מאוחסנים או נשמרים במערכת במסגרת השימוש בשירותים על ידי המזמין ו/או מי מטעמו;

"מידע אישי" – כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

"השירותים" – שימוש במערכת תקשורת רב ערוצית של החברה לרבות שירות הקמת שרת בענן למערכת ושירותי תחזוקה;

"מחירון השירותים" – תעריפים אשר יוגדרו על ידי החברה בתמורה לרכיבי השירותים אשר המזמין מזמין מהחברה. המזמין רשאי לשנות מעת לעת את מרכיבי השירות והיקף השירות המוזמנים מהחברה, והחברה רשאית לעדכן מעת לעת את התעריפים אשר היא גובה מהלקוח בהתאם; מובהר, כי שינוי כאמור לא יקנה למזמין זכות להחזר כספי או לזיכוי

4.

תשלום דמי השירות החודשיים הינו עבור חודש ימים או כל חלק ממנו- והוא אינו מותנה בעצם השימוש או בהיקף או בתדירות השימוש במערכת.

על אף האמור לעיל, הצדדים רשאים להסכים בהזמנה כי דמי השירות (subscription fee) ייגבו, במקום על בסיס חודשי, בתשלום אחד עבור תקופה של 12 חודשים רצופים מראש (להלן: "תשלום שנתי מראש"). במקרה כאמור, תשלום דמי השירות עבור אותה תקופה יהיה בהתאם למתכונת התשלום השנתי מראש בלבד, והוראות סעיף זה ביחס לתשלום החודשי לא יחולו על אותה תקופה. לקוח ו/או משתמש אשר שילם תשלום שנתי מראש ומבקש להפסיק את ההתקשרות לפני תום התקופה שלגביה שולם התשלום השנתי מראש לא יהיה זכאי לכל החזר כספי, מלא או חלקי, בגין יתרת התקופה;

דמי שרות אינם כוללים מע"מ, אשר התווסף אלהם כדין. אלא אם נקבע אחרת בהזמנה, התשלום יבוצע באמצעות אמצעי התשלום שנמסר על ידי המזמין, במועדים שצוינו בהזמנה וכנגד חשבונית מס/קבלה, תוך 7 ימים ממועד הוצאתה. אי תשלום במועד ישא ריבית פיגורים והצמדה כדין.

5. החברה רשאית לעדכן ולשנות מעת לעת את דמי השרות החודשיים, ובלבד שנמסרה על כך הודעה למזמין או מי מטעמו בכתב - לפחות 30 יום מראש; המזמין רשאי להודיע לחברה בכתב, בתוך תקופת ההודעה האמורה, כי הוא אינו מסכים לעדכון דמי השירות; במקרה כזה יהיה כל אחד מהצדדים רשאי לסיים את ההסכם בהודעה בכתב, שתיכנס לתוקף בתום תקופת ה-30 ימים האמורה. אם לא נמסרה לחברה כל הודעת סירוב בכתב בתוך תקופת ההודעה האמורה, יראו במזמין כמי שהסכים לעדכון דמי השירות, והוא לא יהיה רשאי להעלות כל טענה או תביעה כלפי החברה בקשר לעדכון זה.

5. ידוע למזמין כי עליו להירשם בחברת מטא (או כל ספק מדיה צד שלישי אחר הרלוונטי לשירותים, כפי שעשו להשתנות מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה) לצורך קבלת השירות מהחברה - בחתימתו על הסכם זה מסכים הלקוח ומאשר לחברה לטפל בכל הקשור לרישומם ואישורם במערכות מטא ו/או במערכות ספק מדיה צד שלישי אחר, כאמור;

רישומם של המזמין בחברת מטא (ו/או במערכות ספקי מדיה צד שלישי אחרים, כאמור) כפוף לאישורה המוחלט ושיקולה הבלעדי של מטא (או של ספק צד ג' אחר, כאמור), וידוע למזמין כי החברה אינה מבטיחה את רישומם, אישורו או המשך פעילותו של המזמין במערכות מטא (או של ספק צד ג' אחר) וכי החברה לא תחויב בכל אחריות בקשר לכך;

התקנה והרישום יתבצעו בהתאם לצרכיו של הלקוח- על פי אפיון יבוצע בתיאום עם הלקוח בכפוף לסעיף 2 להסכם זה;

המזמין יישא בתשלום עבור ההתקנה והרישום, אשר מחוייב מראש על פי שעות עבודה משוערות. שעות העבודה נאמדו לפי ניסיונה של החברה ברישום והתקנה מהסוג שהלקוח הזמין, והמזמין מודע לכך, כי כמות שעות העבודה עלולה להשתנות עקב קשיים ברישום ו/או עקב שינויים באפיון של המזמין, ובמקרה כזה תודיע החברה ללקוח מראש על חריגה והצורך בהגדלת שעות העבודה כאמור;

המזמין מתחייב לפעול בהתאם לתנאי השימוש, המדיניות והנחיות הפרטיות של מטא ושל כל ספק מדיה ותקשורת רלוונטי, והוא אחראי בלעדית לכל הפרה שלהם על ידו.

הפסקת ההתקשרות:

כל צד רשאי להפסיק את ההתקשרות במתן הודעה מראש בת 30 ימים לפחות לצד השני, אשר תימסר בכתב;

מובהר כי סיום ההסכם בין הצדדים ייכנס לתוקפו בהתאם להודעת הסיום כאמור לעיל, ואולם ניתוק השירותים הניתנים באמצעות ספקים חיצוניים (כגון ספקי מדיה ותקשורת שונים) יבוצע בכפוף לאישורי השחרור והנהלים של אותם ספקים, והחברה לא תישא באחריות לעיכובים או לאי-ביצוע שנובעים מאותם ספקים. עוד מובהר כי המזמין אינו זכאי לקבל החזר כספי כלשהו ככל שחפץ להפסיק את ההתקשרות עם החברה, לרבות בגין דמי רישיון ששולמו מראש לחברה. מובהר למען הסר ספק כי דמי הרישיון המשולמים מראש, אינם ברי ביטול ואינם ברי השבה (non refundable).

תכנות:

המערכת מבוססת על שילוב בין תוכנות אשר פותחו על ידי החברה וכן תוכנות צד שלישי בעלות רישיון. שפות התכנות בחלקן הן בעלות קוד פתוח – והמזמין יהא כפוף להוראות רישיון הקוד הפתוח ולכל הוראותיו ותנאיו;

החברה תוודא כי השימוש בחלק אשר בתוכנות הקוד הפתוח כאמור, יהא תואם את הרישיון ולא יעשה כל שימוש בניגוד לתנאי הרישיון, בין אם במכוון ובין אם לאו;

6.

7.

החברה רשאית, לפי שיקול דעתה, לבצע מעת לעת עדכונים, שדרוגים ושינויים בתוכנה לשם תחזוקה ושיפור השירותים. התאמות מיוחדות ו/או פיתוחים ייעודיים שיתבקשו על ידי המזמין יבוצעו, בכפוף להסכמה מראש ובכתב של החברה ובתמורה נפרדת שנקבע בין הצדדים. מובהר כי כל זכויות הקניין הרוחני, מכל סוג שהוא, במערכת, בתוכנות, במודולים, בעדכונים, בשדרוגים ובכל פיתוח ו/או התאמה שיפותחו בקשר לשירותים, יהיו בבעלותה הבלעדית של החברה. המזמין מקבל אך ורק רישיון שימוש מוגבל, אישי, לא בלעדי ובלתי ניתן להעברה, לצורך שימוש במערכת במסגרת הסכם זה ובמהלך תקופת ההתקשרות בלבד;

המזמין לא יהיה רשאי להעתיק, לשכפל, להפיץ, להעביר, למכור, להשכיר, להעמיד לרישיון משנה, למסור, לבצע הנדסה חוזרת, הידור לאחור, פירוק או ניסיון קבלת קוד מקור במערכת או בכל חלק ממנה. מובהר כי כל זכות שלא הוענקה למזמין במפורש בהסכם זה שמורה לחברה בלבד.

עיצוב גרפי:

החברה תספק למזמין מערכת בעלת עיצוב גרפי מקורי;

קבצי המקור (PSD) וזכויות הקניין הרוחני על העיצוב הגרפי שייכים לחברה בלבד;

בתקופת ההתקשרות רשאי המזמין לעשות שימוש בעיצוב הגרפי לצורך פעילותו העסקית בהקשר לשירותים ולמערכת בלבד, והוא לא יעבירו לצדדים שלישיים, לא ימכרו, לא יעשה בו שימוש נפרד מן המערכת ולא יתאים אותו לצרכים אחרים, אלא אם קיבל לכך הסכמה מראש ובכתב מהחברה;

תוכן המערכת: 8.

המערכת מאפשרת הזנת תוכן באופן עצמאי. החברה אינה אחראית על הזנת התכנים, והלקוח יהא האחראי הבלעדי להזנתם וישא באופן בלעדי בכל הקשור לתוכנם;

המזמין לא יעתיק תכנים מתוכנות לעיבוד תמלילים, אלא יזין תכנים מקוריים בלבד וישירות במערכת הזנת הנתונים; המזמין יזין למערכת תכנים בפורמט ובהתאם להנחיות השימוש במערכת, כפי שנמסרו לו על ידי החברה מעת לעת.

המזמין מצהיר ומתחייב כי הוא מחזיק בכל הזכויות, ההיתרים וההרשאות הנדרשים לשם הזנת התכנים למערכת והשימוש בהם, וכי הזנתם שימוש בהם אינם מפרים זכויות של צדדים שלישיים.

המזמין מצהיר כי כל תוכן שיזין ו/או ישלח באמצעות המערכת הינו חוקי, אינו מפר זכויות יוצרים או קניין רוחני, אינו מהווה לשון הרע, פגיעה בפרטיות, הסתה, תכנים פוגעניים או אסורים מכל סוג שהוא, וכי הוא קיבל את כל ההיתרים, ההסכמות וההרשאות הנדרשות לפי כל דין.

נגישות: 9.

החברה מספקת מערכת נגישה על פי סעיף 35 רבתי ב "תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013"

המערכת תעמוד בתקן: **Guidelines Web Content A Accessibility** הבינלאומי World Wide Web Consortium (W3C);

תכנים של הלקוח אשר יוזנו במערכת מעת לעת - חלה על הלקוח בלבד החובה לוודא כי התכנים עומדים בכל תנאי וכללי הנגישות;

אחריות: 10.

החברה תספק את השירותים בכל התקופה בה המזמין התקשר איתה והוא לקוחה, ובלבד כי שילם במועד את מלוא התמורה לחברה בגין השירותים ופעל בהתאם לתנאי הרישיון;

החברה תפעל, במידה סבירה ובהתאם לסטנדרטים מקובלים בתעשייה, לתיקון ליקויים מהותיים בתוכנה שהתגלו במערכת ואשר מקורם במערכת שפותחה על ידה. מובהר כי אין באמור כדי להוות התחייבות להיעדר מוחלט של ליקויים, באגים או פרוצטות אבטחה; המערכת והשירותים מסופקים על ידי החברה בהתאם לתנאים הנקובים בתנאי הרישיון של החברה, לרבות בקשר עם אחריות החברה בקשר עם המערכת שלה. למעט האמור בתנאי הרישיון, המערכת והשירותים מסופקים כמו שהם (As-Is) בהתאם ל USER MANUAL של המערכת.

החברה אינה אחראית על תקלות אשר מקורן בשרתים של ספקי האחסון, בספקי התקשורת, בחיבורי האינטרנט או בתשתיות המחשוב של המזמין והיא אינה אחראית לתיקון תקלות ביישומן אליו מחובר המשתמש, לרבות תקינותו, עדכוניו וזמינותו וכן אינה אחראית על מערכות תוכנה חיצוניות המקושרות למערכת ו/או ספקי ענן ו/או על שירותים הניתנים על ידי צדדים שלישיים כלשהם; ולמען הסר ספק, החברה לא תישא בכל אחריות או חבות לכל נזק, הפסד או הוצאה שייגרמו עקב תקלות כאמור; כל שימוש על ידי המזמין במוצרים ושירותים של צדדים שלישיים באמצעות או בקשר עם המערכת, תהיה באחריות הלקוח בכפוף לתנאי השימוש של אותם צדדים שלישיים. מובהר עוד, כי החברה לא תספק אחריות ולא תחויב

בתיקון תקלות, שיבושים או נזקים שנגרמו עקב שינויים, התאמות או התערבות כלשהי במערכת על ידי המזמין, עובדיו, נציגיו, קבלניו או כל צד שלישי אחר, שלא בוצעו על ידי החברה או מי מטעמה

החברה תסייע (בעלות שעתית נדרשת) במקרה של חסימת הלקוח ע"י מטא או ערוץ אחר, אולם אינה אחראית להצלחת הטיפול במקרה בו הלקוח נחסם חלקית או באופן מלא ע"י מטא.

הקמת המערכת ו/או שינויים בה מתומחרים עם חיוב נפרד שאינו כלול בדמי המנוי והכל בהתאם להזמנה עליה חתם המזמין.

11. תום תקופת האחריות:

מיד עם סיום ההתקשרות בין הצדדים-תסתיים תקופת האחריות לחלוטין וללא כל סייג.

מיד עם תום תקופת ההתקשרות לא תהא לחברה חבות כלשהי כלפי המזמין, החברה תפסיק להיות אחראית באופן כלשהו כלפי המזמין, הסכם זה יפקע, וכל אחריות ושיפוי המופיעים בהסכם זה יפקעו ויהיו חסרות תוקף מיד עם סיום ההתקשרות.

המזמין רשאי להזמין מהחברה, בתשלום נפרד אשר ישולם לחברה מראש - גיבוי שיחות ואנשי קשר בלבד (לא כולל תמונות, סרטונים, צילומים וכל קובץ נוסף אשר מצורף להודעות), ובתנאי כי מסר המזמין לחברה הודעה על כך בתוך 14 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מהחברה על כוונתה להתנתק ולהפסיק את השירותים; לא הודיע המזמין לחברה על רצונו לגבות את החומרים כאמור בתוך התקופה האמורה, תמחק החברה את התכנים והחומרים - ולמזמין לא תהא כל טענה ו/או תלונה ו/או תביעה כנגד החברה בעניין זה, והוא יישא באופן בלעדי באחריות לכך;

12. נזקים; הגבלת אחריות:

הצהרתיה של החברה בהסכם זה ובתנאי הרישיון שלה, ממצות את חביותיה ואחריותה של החברה כלפי המזמין, לרבות ביחס למערכת, לתוכנה ולשירותים אשר מסופקים על ידה במסגרת הסכם זה. מובהר במפורש כי החברה אינה מתחייבת שהמערכת, או שירותים כלשהם, יפעלו או יסופקו ללא תקלות או הפרעות. החברה אף לא תישא בכל חבות או אחריות כלפי המזמין בכל הנוגע לנזקים עקיפים או תוצאתיים או אובדן רווחים אשר יגרמו ללקוח במסגרת ו/או כתוצאה מביצוע הסכם זה.

המזמין מסכים ומאשר בזאת באופן בלתי חוזר, כי בשום מקרה החברה אינה אחראית לנזק עקיף, תוצאתי, מיוחד, עונשי או נזק נסיבתי כלשהו, וידוע לו כי לא תחול על החברה אחריות כלשהי במקרה

של הפסד הכנסה, אובדן רווחים מכל סוג או פגיעה במוניטין, רווחים מופחתים, הפסקת פעילות עסקית ו/או אובדן מידע עסקי, בין אם אלה נובעים במישרין ובין אם בעקיפין מן ההסכם, מן המערכת ו/או מן השירותים, וזאת בכל עילה שהיא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, אף אם נמסרה לחברה הודעה מראש על אפשרות קרות נזקים כאמור;

מובהר בזאת, כי בכל מקרה, ויהא המקרה אשר יהא - לא יעלה גובה החבות הכוללת של החברה מכל סיבה שהיא, לרבות חבות נזיקית, חוזית או אחרת, ביחס לכל הפרה של ההסכם על-ידי החברה ו/או ביחס לכל נזק שייגרם כתוצאה משימוש במערכת ו/או בתוכנה ו/או מחוסר היכולת להשתמש בה ו/או מאספקת השירותים, לא תעלה על סך דמי הרישיון אשר ישלם המזמין לחברה בגין המערכת במהלך ששת (6) החודשים שקדמו למעשה או למחדל אשר בגינם הועלו אותן טענות. (לא כולל חיובים בגין שיחות מטא);

החברה רשאית בכל עת לבטל את הסכם ההתקשרות עם המזמין, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא כל חובת מתן נימוק או הסבר כלשהו להחלטתה, אם תעשה כן- תשיב החברה למזמין את החלק היחסי מן התמורה ששולמה לה מראש, אם שולמה, בגין התקופה שמיום סיום ההתקשרות ואילך, כך שהמזמין יחויב רק עבור התקופה שבמהלכה ניתנו לו השירותים בפועל; ובהר, כי הסכום אשר שילם המזמין עבור ההקמה וההדרכה לא יושבו ללקוח כלל;

13. בעלות במערכת:

ידוע למזמין כי החברה היא הבעלים הבלעדי של המערכת, התוכנה והשירותים, ומלוא הזכויות במערכת, לרבות זכויות בקניין הרוחני, שייכות ותהייה שייכות לחברה ולה בלבד, תוותרנה, בכל עת, וללא כל תנאי בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה. המזמין מתחייב, כי לא יעשה כל שימוש ולא יאפשר למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו לבצע כל שימוש בקניין הרוחני של החברה למעט שימושים מותרים במערכת מכוח רישיון השימוש שרכש העולים בקנה אחד עם הוראות הסכם זה לרבות תנאי הרישיון של החברה. עוד מובהר כי הסכם זה אינו מעביר או ממחה זכות כלשהי במערכת, בתוכנה או בשירותי החברה למזמין או לכל צד שלישי. המזמין מצהיר כי לא יעלה כל טענה כנגד זכויותיה של החברה בקניין הרוחני שלה. החברה מעניקה בזאת למזמין רישיון שימוש אישי, מוגבל אשר ניתן לביטול בכל עת, לא בלעדי, אשר לא ניתן להעברה, למשך תקופת ההסכם וכל עוד המזמין ישלם את דמי הרישיון הנדרשים לחברה, במערכת, וזאת אך ורק לצורך השימוש של המזמין במערכת לצרכים פנימיים של המזמין בתוך הארגון שלה מזמין. רישיון זה יפקע לאלתר עם הפסקת תשלום דמי הרישיון.

14. שעות פעילות ושירות טכני:

החברה תספק מענה שירות טכני בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:30 (להלן: "שעות העבודה"), באמצעות מערכת פניות מתוך ממשק טלורנג עצמו בתפריט "תמיכה".

במקרה חירום בלבד, קרי- בתקלה משביתה לחלוטין אשר נובעת מתקלה במערכת וללא כל אפשרות להפעילה - מעבר לשעות העבודה תפעיל החברה מספר חירום שמספרו: * 2035 (כוכבית 2035); אשר יהיה פעיל כאמור במקרה של תקלה משביתה וחמורה בלבד כהגדרתה בסעיף זה;

החברה רשאית על פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לחייב את הלקוח בעלות מלאה של תיקון התקלה במקרה חירום, וזאת בסך של 360 ₪ בתוספת מע"מ כחוק לכל שעת עבודה של טכנאי או חלק ממנה – או במחיר אשר סוכם עם הלקוח בנספח להזמנת השירותים- על פי הגבוה ביניהם;

תחילת הטיפול בתקלות - תוך 3 שעות:

תקלה אשר קשורה לספקי מדיה או תקשורת אחרים- אינה באחריות החברה, אולם החברה תעשה כל שביכולתה לעדכן את הלקוח בכל מידע אשר יתקבל מהספקים השונים;

על אף האמור לעיל, תקלה תטופל ביום עבודה בתנאי ונמסרה לחברה עד לשעה 15:00 לכל המאוחר. תקלה אשר תימסר לאחר השעה 15:00 תטופל בבוקר יום העבודה הבא;

15. שונות:

למען הסר ספק, לא שילם הלקוח לחברה את מלוא התמורה עבור השימוש במערכת, או לא כובד אמצעי התשלום אשר מסר לחברה בעבור השימוש במערכת, מאשר בזה המזמין לחברה באופן בלתי חוזר- להפסיק בכל עת שהחברה תראה לנכון את ההתקשרות עם המזמין ולנתקו מהשירותים ומהמערכת אף ללא כל הודעה מראש, והמזמין יישא באחריות באופן בלעדי על כל המשתמע מכך;

16. סיכונים הקשורים לרשת האינטרנט: מובהר, כי מערכתה של החברה, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבעיים במערכות מסוג זה, לרבות תכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים וכד'), ציתות לקווי תקשורת, פריצה על-ידי גורמים עוינים, התחזות וכיו"ב. החברה עושה ככל יכולתה לאבטחת המערכות, ואולם אינה אחראית לכל הימצאות של רכיבים מזיקים, וירוסים, שיבושים

מכל סוג שהוא ו/או פריצות ובגין כל מעשה בלתי חוקי ע"י המשתמש ו/או ע"י צד שלישי כלשהו. למען הסר ספק, אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לתבוע כל סעד ו/או להגיש כל תלונה בפני רשויות אכיפת החוק ו/או כל פעולה אחרת שתידרש, בהתאם לכל דין, בגין פעולה בלתי חוקית במערכת ו/או בגין כל גרימת נזק לתוכנה ע"י מאן דהוא;

17. החברה רשאית בכל עת לשנות את תנאי ההתקשרות בין בהסכם זה ובין בכל הנספחים לו- וזאת בכפוף להודעה בכתב אשר תמסור החברה למזמין לפחות 14 יום מראש;

18. על הסכם זה, פירוש, ביצועו וכל מחלוקת ו/או סכסוך הנובעים ממנו יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל, מבלי שיינתן תוקף לכללי ברירת הדין הבין לאומיים סמכות השיפוט הבלעדית בכל עניין הנוסע מן ההסכם ו/או הקשור בו נתונה לבית המשפט המוסמך בעיר תל אביב בלבד;

19. הסכם זה בא כתוספת להזמנה אשר ביצע המזמין מהחברה, והמזמין מצהיר כי הוא קרא והבין את תוכנם של המסמכים בטרם חתם עליהם -והם מקובלים עליו ללא כל סייג או תנאי כלשהו, והוא מאשר ומסכים לקיימם במלואם.

20. אין לבצע שינוי כלשהו במסמך זה בין אם בכתב, בע"פ או בכל דרך אחרת. אין ולא יהא כל תוקף לשינויים ותוספות כאמור שלא נכתבו ע"י החברה; בחתימה על הסכם זה, המזמין מאשר כי ההסכם כולל בתוכו את כל הנושאים שסוכם בעניינו.

21. הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

דיני הגנת הפרטיות:

במסגרת התקשרות זו בין הצדדים, המזמין ייחשב ל"בעל שליטה במאגר מידע" ביחס לנתוני הלקוח, והחברה תשמש כ"מחזיק" (כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות) הפועלת מטעמו של המזמין לצורך מתן השירותים בלבד.

המזמין אחראי באופן בלעדי לקיומם של כל ההיתרים, הרישומים, האישורים, ההודעות וההסכמות הנדרשות לפי דיני הגנת הפרטיות ולפי כל דין אחר בקשר לנתוני הלקוח, לרבות כל מידע אישי על לקוחות הקצה שלו, נציגיו, עובדיו וכל צד שלישי אחר.

במידה והדין מחייב רישום מאגר מידע, המזמין יהיה אחראי לרישומם, לניהול ולעדכון.

השימוש בנתוני הלקוח:

החברה תעשה שימוש בנתוני הלקוח אך ורק לצורך: (א) מתן השירותים למזמין; (ב) תחזוקה, שיפור, התאמה ותפעול שוטף של המערכת; (ג) שמירה על

אבטחת המידע והמערכות; ו-ד) עמידה בדרישות הדין.

החברה לא תעביר נתוני לקוח לצדדים שלישיים אלא: (א) לספקי משנה הפועלים מטעמה לצורך מתן השירותים (כגון ספקי אחסון, ספקי תקשורת, ספקי שירותי ענן, מטא וכיו"ב), ובלבד שיחויבו בחובות הגנת פרטיות ואבטחת מידע הולמות; (ב) ככל שנדרש לפי כל דין והרשאה כדין; או (ג) בהסכמת המזמין.

המזמין מודע לכך כי חלק מן הרכיבים האופציונליים בתוכנה, המבוססים על טכנולוגיות בינה מלאכותית (להלן: "**רכיבי ה־AI**"), פועלים באמצעות שירותים חיצוניים של צדדים שלישיים, ובין היתר שירותים כדוגמת ChatGPT של OpenAI או שירותים דומים אחרים, לפי שיקול דעתה של החברה מעת לעת.

הפעלת רכיבי ה־AI תיעשה לפי בחירתו של המזמין בלבד ובכפוף לתשלום הנדרש עבורו, ויכולה להצריך עיבוד מידע רלוונטי (לרבות מידע אישי ו/או נתוני לקוח, לפי העניין) על ידי אותם שירותים חיצוניים לצורך הפעלתם. השימוש ברכיבי ה־AI כפוף גם לתנאי השימוש ולמדיניות האבטחה והפרטיות של אותם ספקים חיצוניים, והפעלתם על ידי המזמין מהווה הסכמה מצדו לעיבוד המידע הנדרש לצורך כך, בכפוף להוראות הסכם זה ולדיני מדינת ישראל לעניין הגנת הפרטיות.

אבטחת מידע:

החברה תיישם אמצעי אבטחת מידע סבירים, התואמים את הסטנדרטים המקובלים בתעשייה ואת דרישות דיני הגנת הפרטיות.

המזמין מתחייב לנקוט באמצעי אבטחת מידע נאותים ומעודכנים בסביבת המחשוב שלו, לרבות, בין היתר, שמירה קפדנית על סיסמאות ואמצעי זיהוי, אבטחת תחנות הקצה והרשתות מטעמו, והגבלת הגישה למערכת למשתמשים מורשים בלבד, בהתאם לצרכיו והנחיותיו.

מוסכם כי החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק, הפסד, הוצאה או פגיעה אחרים אשר ייגרמו עקב שימוש לרעה, גישה בלתי מורשית, אובדן או גניבה של סיסמאות, אמצעי גישה או אמצעי זיהוי שהועמדו לרשות המזמין ו/או מי מטעמו, וכן עקב מחדלים או ליקויים באמצעי האבטחה בסביבת המחשוב של המזמין.

נתוני הלקוח עשויים להישמר ולהיות מעובדים בשרתי החברה ו/או צדדים שלישיים מטעמה, לרבות מחוץ לישראל.

באופן ספציפי, מוסכם כי לגבי מזמינים שהמערכת עבורם מתארכת בשרתי Google Cloud, סביבת ה־Disaster Recovery של המערכת (להלן: "**סביבת ה־DR**") עשויה להיות ממוקמת ולהיות מתופעלת מחוץ לגבולות מדינת ישראל. המזמין מאשר ומסכים כי במקרה של הפעלה או מעבר לסביבת ה־DR, חלק מנתוני הלקוח עשוי להישמר, להיות מעובד ומתופעל מחוץ לישראל, בכפוף לדיני מדינת ישראל, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981-ותקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001. מובהר כי החברה תיישם גם בסביבת ה־DR אמצעי אבטחת מידע, בקרות גישה והגנות על מידע שאופן שאינו נופך מהאמצעים המיושמים לגבי סביבת הייצור של המערכת, ובהתאם למדיניות אבטחת המידע שלה ולהתחייבויותיה לפי הסכם זה.

המזמין מצהיר כי הוא מודע לאפשרות להעברת נתונים כאמור, וימלא אחר דרישות הדין בקשר להעברת מידע אישי אל מחוץ לישראל, לרבות קבלת כל הסכמה נדרשת, מקום בו היא נדרשת.

החברה תבצע כל העברה של מידע אישי אל מחוץ לישראל בהתאם לדיני מדינת ישראל, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981-ותקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), (תשס"א-2001-

אירוע אבטחת מידע

החברה תודיע למזמין, ללא דיחוי בלתי סביר, לאחר שנודע לה על אירוע אבטחת מידע חמור, אשר יש בו כדי לגרום לפגיעה ממשית בפרטיות נושאי המידע מבין נתוני הלקוח.

החברה תשתף פעולה באופן סביר עם המזמין, במידה סבירה, לשם בירור האירוע, הקטנת נזקיו ועמידה בחובות הדיווח החלות על המזמין, בכפוף לדין ולמדיניות הפנימית של החברה.

מובהר כי הודעה על אירוע אבטחת מידע חמור אינה מהווה הודאה באחריות ו/או חבות של החברה בגין האירוע. אחריות החברה, ככל שקיימת, תוכפף לסעיפי הגבלת האחריות בהסכם זה.

שמירת נתונים ומחיקתם

החברה תשמור את נתוני הלקוח לתקופת ההתקשרות, וכן לתקופה נוספת סבירה הנדרשת לצורך: (א) מתן הגיבויים והשירותים הנוספים לפי בקשת המזמין; (ב) שמירה על ראיות ותיעוד לצורך הגנה על זכויות החברה; ו-ג) קיום חובה על פי דין, והכל בכפוף לסעיף 12 לעיל.

בכפוף לסעיף 12 לעיל, עם סיום מתן השירותים, ולאחר קבלת בקשה בכתב מהמזמין למחיקת נתוני הלקוח, תמחק החברה את נתוני הלקוח בתוך 60 ימים ממועד קבלת הבקשה כאמור, למעט ככל שנדרש לשמור חלק מן הנתונים לתקופה נוספת על פי דרישות הדין.

מימוש זכויות נשואי המידע

אם יפנה נושא מידע ישירות אל החברה בבקשה לממש זכות לפי דיני הגנת הפרטיות (לרבות זכות עיון, תיקון, מחיקה וכיו"ב) בקשר לנתוני הלקוח, תפנה החברה את הפנייה אל המזמין, והמזמין יהיה אחראי לטיפול בה לפי שיקול דעתו הבלעדי ועל פי הדין.