

## תנאים כלליים - הצעות מחיר

התנאים הכלליים שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר של קונסיסט מערכות בע"מ ("הספק" ו-"ההצעה") מתן השירותים על-פי התכולה המפורטת בהצעה ("השירותים") והינם בנוסף לתנאים המפורטים בהצעה. הצד השני להצעה ו/או הצד לו יסופקו השירותים ייקרא להלן "הלקוח". אישור ההצעה על-ידי הלקוח ו/או התחלת ביצוע השירותים על-ידי הספק ו/או תשלום לספק מהווים אישור הלקוח לתנאים כלליים אלה. השירותים שיסופקו על-ידי הספק יפורשו לפי תנאים כלליים אלה בלבד, אשר יחולו על כלל השירותים ו/או המוצרים הנכללים בהצעה. תנאים כלליים אלה וההצעה ייקראו להלן יחד "ההסכם".

המוצרים. רכישת רישיון השימוש במוצרים, כמו גם ברכיבי קוד פתוח, תעשה על חשבון הלקוח ובאחריותו.

מוצר ייחשב כנתקבל ונמסר ללקוח במועד התקנתו. שירותים ייחשבו כנתקבלו על-ידי הלקוח במועד אספקתם ללקוח.

ככל שמוצר נרכש במודל שכירות (Subscription), הלקוח רשאי להשתמש במוצר רק על-פי הכמויות המפורטות בהצעה, אך ורק לפרק הזמן הנקוב בהצעה ושבינו שילם את דמי השימוש. לא ניתן לבטל רישיונות שימוש במודל שכירות, באופן מלא או חלקי, במהלך תקופת השכירות. בתום תקופת שכירות שלא הוארכה, כלומר שניתנה הודעה במועד על אי הארכתה, או במקרה של סיום מוקדם כדן של תקופת השכירות, זכויות הלקוח לגשת למוצרים או להשתמש בהם, תפקע.

השירותים יסופקו באתר הספק או הלקוח באופן מקצועי, באיכות וברמה המקובלת בתעשייה עבור השירותים מסוג אלה הנכללים בהצעה ועל פי לוחות הזמנים שיוסכמו בין הצדדים. הספק לא יהא אחראי לכל עיכוב, פיגור או איחור במועדי ביצוע השירותים או במועדי האספקה, ההתקנה וההפעלה, תקלה או נזק שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה של הספק, לרבות כל פיגור, עיכוב ו/או איחור שנגרם על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או כתוצאה מעיכוב ו/או אי מילוי הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או התחייבות מהתחייבויותיו, לרבות עיכוב במתן מידע, נתונים ו/או הגדרות מצד הלקוח, כמו גם רכישת מוצרים, או בנסיבות של כוח עליון, לרבות מלחמה ונגיף הקורונה. הספק יהא רשאי להפסיק את השירותים, או חלקם, באופן זמני או קבוע, בשל כוח עליון (לרבות נגיף הקורונה) או בשל כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק והוא לא יכול היה למנוע.

10. **תמיכה ותחזוקה.** תמיכה ותחזוקה תינתן בימים א'-ה' (לא כולל חגים וערבי חג), בין השעות 08:30 עד 17:30 ("חלון קריאה"). הקריאות לשירותי תמיכה ותחזוקה תועברנה על ידי הלקוח לספק באמצעות דוא"ל helpdesk@consist.co.il או באמצעות הטלפון למרכז התמיכה של הספק בטלפון 03-9204111 ("קריאת שירות"). לא תטופל קריאת שירות שתיפתח על-ידי גורם שאינו נציג הלקוח. הטיפול בקריאת שירות שתיפתח במסגרת חלון הקריאה שלעיל, יחל תוך זמן תגובה של עד 6 שעות מהמועד בו התקבלה אצל הספק פתיחת קריאת השירות, במידה וקריאת השירות נפתחה עד השעה 14:00 בחלון הקריאה. במידה וקריאת השירות נפתחה לאחר השעה 14:00 הטיפול בקריאת השירות יחל ביום העבודה הבא. במידה והתקלה נשוא קריאת השירות הינה תקלה משביתה, הטיפול בתקלה משביתה יחל תוך שלושים (30) דקות ממועד פתיחת קריאת השירות בחלון הקריאה. שירותי התמיכה והתחזוקה יינתנו באמצעות סיוע טלפוני או גישה מרחוק באמצעות שליטה מרחוק וחיבור VPN. הקישור יסופק על-ידי הלקוח. הגעה לאתר הלקוח תהא כרוכה בתשלום, על פי התעריף הנהוג אצל הספק באותה עת. שירותי תמיכה ותחזוקה יבוצעו ככל הניתן ברציפות ובמאמץ מתמשך מעת פתיחת קריאת השירות ועד לתיקון התקלה. "תקלה" משמעה מצב בו המוצר אינו פועל בהתאם לתיקון/למסמכים הטכניים הנלווים לו על ידי היצרן/מפרט היצרן. "תקלה משביתה" משמעה מצב בו המוצר מושבת, כך שלא ניתן לעשות בו שימוש ו/או נגרם שיבוש חמור בפעולתו.

שירותי התמיכה והתחזוקה לא יינתנו במקרה של תקלה או נזק אשר נגרמו בשל איזה מהמקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המוצר, השירותים או תוצריהם, או של כל חלק ממנו; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במוצרים, בשירותים או בתוצריהם, או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מהספק; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי הספק; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר, הזנחה, נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק; ו/או (5) תחזוקה או כיוול לקויים או בלתי נאותים; ו/או (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה (במקרה של אספקת שירותים ו/או מוצרים שלא על

1. השירותים יסופקו באמצעות עובדי הספק ו/או נותני שירותים מטעמו כמפורט בהצעה ("נותני השירותים").

2. במידה וההצעה כוללת מכירה של רישיונות שימוש במוצרי הספק ו/או במוצרים של צד שלישי ("המוצרים"), המוצרים יסופקו במצבם "as is" ועל-פי ובכפוף להסכם הרישוי של היצרן הרלבנטי, אותו ניתן לקרוא בקישור המפורט בהצעה ("רישיון השימוש"), ללא כל התחייבות, מצג או אחריות מכל סוג שהוא, לרבות בדבר התאמתם לצרכי הלקוח, למטרה מסוימת ו/או להיעדר הפרה של זכויות יוצרים או בדבר פעילותם ללא הפרעה או נקייה מתקלות. רישיון השימוש יהווה חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם והמוצרים ותחזוקתם יהיו כפופים אך ורק לרישיון השימוש, אשר יגברו על כל תנאי ו/או מגבלה ו/או אחריות מטעמו של הספק. הלקוח אחראי לעקוב מעת לעת אחרי שינויים שיחולו בתנאי רישיון השימוש, ככל שיחולו. ככל שיידרש, הלקוח יחתום או יאשר אלקטרונית את תנאי רישיון השימוש, בהתאם למדיניות היצרן לעניין זה. תנאי רישיון השימוש יחשבו ביהסכים בין הספק לבין הלקוח כחווה לטובת צד ג' באופן בו הם ינתנים לאכיפה נגד הלקוח ומי מטעמו, בין אם על ידי הספק ובין אם על ידי היצרן. הלקוח לא יערוך כל שינוי ו/או תוספת ו/או תיקון למוצרים, שלא באמצעות הספק. הלקוח יספה את הספק ו/או היצרן ו/או מי מטעמם בגין כל נזק, הוצאה והפסד שייגרמו להם כתוצאה מהפרה של תנאי רישיון השימוש או כתוצאה משימוש במוצרים שלא לפי הוראות ההסכם, רישיון השימוש או כל דין.

על אף האמור בכל מקום אחר, הלקוח מסכים ומאשר כי במקרה בו תוגבל זכותו של הספק לספק את רישיון השימוש ו/או להעניק שירותים בקשר למוצרים ו/או במקרה בו יחליט היצרן על הפסקת אספקת רישיון השימוש ו/או השירותים, בין אם מדובר בהפסקה כוללת של השירותים, בהכרזה על מוצר כ-EOL או EOS או בין אם מדובר בהפסקת מתן השירותים ללקוח, וכן במקרה יסתיים ההסכם בין היצרן לספק, מכל סיבה שהיא, יהיה הספק רשאי להפסיק את מתן השירותים בקשר למוצר באופן מיידי וללקוח לא תהא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.

3. במידה וההצעה כוללת רכישת שירותי מחשוב בענן, שירותי המחשוב בענן יסופקו בהתאם ובכפוף לתנאים הכלליים של הספק למתן שירותי מחשוב בענן, אותם ניתן לקרוא בקישור הבא: [שירותי מחשוב בענן](#). התנאים הכלליים למתן שירותי מחשוב בענן יתווספו להסכם זה ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו. במידה והמוצר הינו על בסיס תוכנה כשירות (SAAS), המוקם על גבי ענן ציבורי, שירותי הענן הציבורי יינתנו בהתאם ובכפוף לתנאי השירות של ספק הענן הציבורי.

4. במידה וההצעה כוללת רכישת מוצרי חומרה, תשתית או כל ציוד אחר ("ציוד"), הציוד יסופק בהתאם ובכפוף לתנאים הכלליים של הספק למכירת ציוד, אותם ניתן לקרוא בקישור הבא: [תנאי מכירת ציוד](#). התנאים הכלליים למכירת ציוד יתווספו להסכם זה ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו.

5. במידה וההצעה כוללת רכישת שירותי אירוח, שירותי האירוח יסופקו בהתאם ובכפוף לתנאים הכלליים של הספק למתן שירותי אירוח, אותם ניתן לקרוא בקישור הבא: [שירותי אירוח](#). התנאים הכלליים למתן שירותי אירוח יתווספו להסכם זה ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו.

6. **מחויבות הלקוח.** הלקוח יקיים את כלל החיובים המפורטים בהסכם. יכולתו של הספק לספק את המוצרים ו/או השירותים ו/או לבצעם מותנית בשיתוף פעולה של הלקוח בצורה מלאה ובמועד, וכן בנכונות ובשלמות כל המידע והנתונים שיספק. לפיכך, הלקוח יספק לספק תשתיות ותנאי אתר נדרשים, לרבות גישה ושימוש בכל מידע, נתונים, תיעוד, זמן מחשב, מתקנים, מקום עבודה ושירותי משרד אשר יידרש על-ידי הספק. הלקוח יישא באחריות להוראותיו והנחיותיו וכן לאיפיונים הנערכים על ידו ו/או מי מטעמו. במקרה שהשירותים יסופקו באתר הלקוח ו/או המוצרים יותקנו על תשתיות הלקוח, הלקוח יהיה אחראי לכל בינוי נדרש באתרו וכן לתנאי סביבה הולמים ובטוחים לביצוע השירותים והתקנת

בסיס שירותי ענן; ו/או (7) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל איזו ממערכות הלקוח; ו/או (8) תקלות שאינן נתמכות ע"י היצרן. ככל שהלקוח יבקש כי הספק יעניק לו שירותים גם בנוגע לתקלות המפורטות לעיל, תיקון יהא כרוך בתשלום עבור שעות שירותים שבוצעו בפועל ובהתאם לתעריפי הספק באותה עת.

11. **אחריות והגבלתה.** הספק יהיה אחראי לשירותים שיסופקו על ידו והוא אינו אחראי ל- (1) שימוש שיעשה הלקוח במוצרים, בשירותים ו/או בתוצריהם ו/או לכל הקשור בהפעלתם ו/או בהחלטות שיקבל הלקוח בהתבסס על המוצרים, השירותים ו/או תוצריהם; ו- (2) לכל תקלה או פגם במוצרים, בשירותים ו/או בתוצריהם של היצרן ו/או של ספק אחר מטעמו ו/או ברכיבי קוד פתוח, אלא לשילובם במסגרת ביצוע השירותים, ככל שיידרש לעשות כן. למען הסר ספק, האמור יחול גם לגבי כל שימוש ב-AI, בין אם מוצר צד שלישי ובין אם כרכיב במוצר או בשירותים. במקרה של תקלה במוצר, הספק יפעל מול היצרן למימוש זכויות הלקוח על פי רישיון השימוש, על מנת לקדם את תיקון התקלה כאמור במוצר, ככל שהיצרן מחויב לכך. אם השירותים כוללים מערכת לשליחת הודעות בתפוצה ודיוור לנמעני הלקוח, על הלקוח לוודא כי הוא פועל במסגרת החובות המוטלות עליו על פי הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, לרבות קבלת הסכמת הנמענים לקבלת הודעות מהלקוח, היענות לבקשתם לחסימה ו/או להסרתם מרשימה התפוצה שלו ובדיקה שפעולת החסימה ו/או ההסרה בוצעה.

על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם ו/או בדין, אחריות הספק בזיקה להסכם או לשירותים תהא למעשה או מחדל שהוא אחראי לו על פי דין, לרבות הפרת הסכם, בהתאם להוראות הדין ובכפוף ומגבלות הבאות. הספק יהא אחראי לנזק ישיר בלבד שיגרם ללקוח עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מנותני השירותים מטעמו, בסכום שלא יעלה על גובה התמורה ששולמה לספק בפועל בגין השירותים במהלך ששת (6) החודשים שקדמו לעילת התביעה. בכל מקרה, הספק לא יהא אחראי לכל נזק תוצאתי או עקיף או מיוחד שייגרמו ללקוח או לכל צד שלישי, לרבות בגין אובדן הכנסות, אובדן רווחים, אי יכולת לממש חיסכון, נזק למוניטין, אובדן זמן מחשב וכיו"ב. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.

12. **קניין רוחני.** בכפוף וכנגד תשלום מלוא התמורה לה זכאי הספק על פי ההצעה, הספק יקנה ללקוח זכות שימוש בתוצאות ו/או בתוצרים של השירותים, שהוכנו על-ידי הספק ו/או נותני השירותים מטעמו במהלך ביצוע השירותים ("תוצרי השירותים"). זכות לממש חיסכון, נזק למוניטין, אובדן זמן בלעדית, בלתי ניתנת להעברה ומוגבלת לשימוש של הלקוח בלבד, למספר המשתמשים המוסכם ולתקופת ההתקשרות. בעלות הלקוח וזכויות הקניין הרוחני שלו לא יכללו, ושום דבר בהסכם לא יתפרש כמעביר לבעלות הלקוח, את המוצרים, רכיבי צד שלישי שישולבו בשירותים או בתוצריהם ו/או יעשה בהם שימוש לצורך מתן השירותים, זכויות קניין רוחני קיימות של הספק ו/או זכויות קניין רוחני בקשר עם מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או בקשר עם ידע אשר הינו ידע גנרי בתחום המחשוב. השימוש ברכיבי קוד פתוח ו/או תוכנה של צד שלישי יהיו כפופים לרישיונות ולזכויות הקניין של יוצריהם, אשר יגברו על כל הוראה או תנאי בהסכם. "זכויות קניין רוחני קיימות של הספק" תהיינה זכויות קניין רוחני שבבעלות הספק עובר למועד ההסכם ו/או שהפכו להיות בבעלותו לאחר מכן באופן עצמאי מההסכם, ואלה תישארה בבעלותו. הלקוח לא מקבל כל זכות במוצרים/מלבד רישיון השימוש וכל זכויות הקניין והקניין הרוחני במוצרים/הינם ויישאר בלעדית אך ורק בידי היצרן ו/או הספק.

במידה והלקוח יעביר אל הספק תמונות, פונטים, באגרים, לוגו לצורך העלאתם למוצר ו/או שילובם בתוצרי השירותים, רכישת רישיון השימוש ו/או וידוא ההרשאה המתאימה לשימוש, הינם באחריותו הבלעדית של הלקוח, כמו גם לכל טענה שתועלה עקב השילוב ו/או השימוש האמור.

13. **סודיות.** כל צד מתחייב לשמור בסודיות כל מידע ו/או נתון שיתקבל על-ידו ו/או שהוא נחשף לו מהצד האחר בקשר להסכם ו/או ביצוע השירותים ולא לגלותו לכל צד שלישי ולא לעשות בו כל שימוש, אלא לצרכי מימוש ההסכם וביצוע השירותים. על אף האמור כל צד יהא רשאי לגלות את המידע ו/או הנתונים לנותני השירותים או מי מטעמו, אשר להם צורך להיחשף למידע והנתונים האמורים לצורך ביצוע או קבלת

השירותים. ההתחייבות האמורה לסודיות לא תחול על: (א) מידע שהוא נחלת הכלל או שיהיה נחלת הכלל; (ב) מידע שהועבר לצד המקבל על ידי צד ג', שלמיטב ידיעת הצד המקבל, שלא תוך הפרת חובת סודיות; (ג) מידע שהיה בידי הצד המקבל עובר לחתימת ההסכם או פותח על ידו באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי ו/או טכניקות, רעיונות, שיטות עבודה וידע מקצועי ומידע גנרי בתחום המחשוב והתוכנה; (ד) מידע אשר גילויו נדרש בהליך משפטי, על פי דין או על פי דרישת רשות מוסמכת. הלקוח מתחייב לפעול בהתאם לדיני הגנת הפרטיות ויהיה אחראי לכל מידע ו/או תוכן שיועלה על ידו ו/או על ידי מי מטעמו למוצר ולשימוש שלו ו/או של מי מטעמו במידע ובתוכן אלו. כל זכות במידע של הלקוח או במידע שיועלה על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או על ידי לקוחותיו על גבי המוצר תיוותר בבעלות הלקוח ובאחריותו.

14. **תוקף ההתקשרות וסיומה.** הסכם זה ייכנס לתוקף במועד המוקדם מבין המועד בו הספק קיבל לידיו את ההצעה חתומה על-ידי הלקוח או המועד בו החל הספק לבצע את השירותים ויישאר בתוקף עד למועד ביטולו על-ידי מי מהצדדים, בכל עת ואף ללא סיבה, בהודעה בכתב בת שלושים (30) יום מראש ובכתב לצד האחר, אלא אם צוין אחרת בהצעה. הצד המבטל לא יישא באחריות כלשהי כלפי הצד האחר, למעט התחייבות הלקוח לתשלום לספק עבור השירותים שיבוצעו על-ידי הספק ו/או המוצרים שסופקו על-ידו עד מועד סיום ההתקשרות. יתר על כן, הלקוח מודע ומאשר כי ביטול כאמור לא יחול לגבי מוצרים ו/או שירותים שיירכשו מהיצרן בגין המוצרים.

15. **תמורה.** הלקוח מתחייב לשלם את מלוא התמורה הנקובה בהצעה במועדה. אי תשלום התמורה במועד יהווה הפרה יסודית של ההסכם ויקנה לספק זכות לסיום לאלתר של כלל השירותים ושל רישיון השימוש. בנוסף, הספק רשאי להשהות את ביצוע השירותים עד קבלת התשלום, מבלי לפגוע או לגרוע משאר זכויותיו. הספק יהא רשאי לעדכן את התמורה מעת לעת, לרבות עקב עדכון עלויות ו/או תעריפים של היצרן ו/או של צדדים שלישיים, ששירותיהם ו/או רכיביהם כוללים במוצרים ו/או בשירותים. במידה וההצעה כוללת בנק שעות, הלקוח רשאי לנצל את בנק השעות אך ורק לפרק הזמן הנקוב בהצעה ושבגינו שולמה מלוא התמורה. בתום התקופה הנקובה בהצעה יתאפס בנק השעות ללא אפשרות קיזוז או קבלת החזר.

16. **אי שידול.** במשך תקופת מתן השירותים וכן למשך שניים עשר (12) חודשים לאחר סיום אספקתם, הלקוח מתחייב שלא לשדל את מי מנותני השירותים של הספק, בשום אופן שהוא, בין בכסף ובין באמצעות טובת הנאה אחרת, להפוך להיות לנותני שירותים שלו ו/או לעבוד עבורו בכל צורה שהיא, במישרין ו/או בעקיפין, ללא הסכמתו המפורשת של הספק. כמו כן, הלקוח מתחייב שלא לסיים את התקשרותו עם הספק, שלא בתום לב, מתוך כוונה להביא לפיטורי נותני השירותים מטעמו או להתפטרותם, ולהעסקתם מחדש, בסמוך לכך, על-ידי הלקוח.

17. על ההסכם יחול הדין הישראלי. סמכות שיפוט ייחודית בקשר לכל עניין הנוגע להסכם תהיה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו בלבד.

18. הסכם זה מבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו. כל שינוי בתנאי ההסכם יעשה בכתב ויהיה בר-תוקף רק אם ייחתם בידי שני הצדדים.

19. במקרה בו נקבעו בהצעה תנאים השונים מאלה המפורטים בהסכם, יחולו התנאים הקבועים בהצעה. במקרה של סתירה בין תנאי ההסכם לתנאים הכלליים של הספק למתן שירותים מחשוב בענן ו/או לתנאים הכלליים של הספק למכירת ציוד ו/או לתנאים הכלליים של הספק לשירותי אירוח, יחולו התנאים הקבועים בתנאים הספציפיים לכל סוג שירותים.

20. **הודעות.** כל ההודעות במסגרת ההסכם תהיינה בכתב ותימסרנה ביד או ישלחו בדואר רשום ותחשבנה כנמסרות לנמען תוך חמישה (5) ימים מהמשלוח בדואר רשום או במועד מסירתן במסירה ביד או באמצעות דוא"ל (ובלבד שלמסירה בדוא"ל יהיה אישור מסירה אלקטרוני).