

- 1. כללי:** התנאים הכלליים המפורטים להלן ביחד עם ההזמנה המאושרת בכתב על ידי החברה, לרבות כל המסמכים המצורפים אליה והמאושרים על ידי החברה בכתב ("ההזמנה"), יהיו את ההסכם היחיד והבלעדי בין אקט פלוס טק בע"מ ("החברה") לבין המזמין ("המזמין") ביחס לרישיון השימוש בתוכנות, לרבות שירותי התקנה והטמעה ו/או שירותים נוספים שיינתנו לבקשת הלקוח, כמפורט בהזמנה ("מוצרים" ו"שירותים", בהתאמה) (התנאים הכלליים וההזמנה יכוננו ביחד: "ההסכם"). כל שינוי ו/או הסתייגות מההסכם, בין אם בכתב או בע"פ, לא יהיו בתוקף ולא יחייבו את החברה. החברה לא תהיה מחויבת להוראות ו/או תנאים שאינם חלק מההסכם.
- 2. התמורה:** בתמורה למתן רישיון השימוש במוצרים ולביצוע השירותים, מתחייב המזמין לשלם לחברה את המחירים הנקובים בהזמנה, בתוספת מע"מ. בכפוף לתנאים הנקובים בהזמנה, החברה תהא רשאית לשנות את המחירים מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות עקב שינויים בתעריפים ו/או היטלים ו/או מיסים ו/או עלויות מיד אחר שצויין בהזמנה ("הפרשי מחיר"), והמזמין מתחייב לשלם לחברה את התמורה ואת הפרשי המחיר המפורט כאמור. השימוש במוצרים מותנה בתשלום מלא ורציף של דמי השימוש והחברה שומרת לעצמה את האפשרות למנוע את המשך השימוש במוצרים במידה והלקוח לא עמד בתנאי התשלום.
- 3. מועד אספקת המוצרים:** המוצרים יימסרו למזמין במועדים הנקובים בהזמנה (להלן: "מועדי ההשלמה"). התחייבות החברה לעמידה במועדי ההשלמה, מותנית בכך, שכל המידע הדרוש לצורך ביצוע השירותים נמסר לחברה ואושר על ידה, בכך שניתן אישור המזמין לתחילת ביצוע השירותים במועד המוסכם, וכן בכך שפעולות אשר, בהתאם לתנאים אלו או לאמור בהזמנה, ביצוען מוטל על המזמין ו/או צדדי ג' מטעמו (כגון: הבטחת זמינותן של תשתיות נדרשות וכיו"ב), ככל שישנן, בוצעו בהתאם למוסכם. מועדי ההשלמה ישונו בהתאם למועד שבו התקיימו מלוא תנאים אלו. מועדי ההשלמה כנייל יחושבו בהתאם לימי עבודה רגילים שלא כוללים חגים ושבטות. בכל מקרה של עיכוב או מניעה, חלקית או מלאה, בביצוע השירותים ואספקת המוצרים על ידי החברה, עקב כח עליון ו/או נסיבות אחרות שאינן בשליטת החברה, תהיה החברה רשאית להאריך את מועדי ההשלמה, למשך זמן המפצה על העיכוב, ולמזמין לא תהיה עילה לתביעה ו/או דרישה כלשהי מהחברה בשל הארכה זו מצד החברה, והחברה לא תהיה אחראית לכל הפסד ו/או נזק ו/או הוצאה, ישירים או עקיפים, שיגרמו למזמין עקב כך.
- 4. תחזוקה:** בכפוף להוראות סעיף 5 להלן, החברה מתחייבת כי המוצרים יפעלו באופן תקין ורציף, בהתאם לתיאור שמסרה חברה למזמין, לרבות במפרטים כמפורט בסעיף זה להלן. החברה מתחייבת לקיים פעולות תחזוקה שוטפת מצד החברה ולתת מענה לתקלות במקרה של תקלה במוצרים, מתחייבת החברה לפתור את התקלה בכפוף לאמור להלן:
  - החברה תפעיל שירות תמיכה טלפונית, בימים א'-ה' בין השעות 09:30 ועד השעה 15:00, באמצעות המספר: 02-6745660
  - לאחר קבלת דיווח על תקלה, תחילת טיפול בקריאת שירות תבצע תוך/עד שעתיים מפתחת הקריאה
  - לאחר שעות התמיכה ניתן לפתוח קריאה קריטית/משביתה בלבד (תקלה המונעת כל שימוש במערכת) באמצעות שליחת מייל לדוא"ל: [support@actplustech.com](mailto:support@actplustech.com)
  - חזרה ללקוח בעת קריאה קריטית תבצע בהקדם האפשרי תהיה עפ"י שיקול דעת החברה ולאחר אבחון כי אכן זאת תקלה קריטית/משביתה.
  - נדרש חיבור אינטרנט מהיר לצורך תמיכה והורדת עדכוני גרסה, לתמיכה מרחוק נדרשת תוכנת anydesk.
  - בכל מקרה בו תיתכן שליטה מרחוק ותקלה לא תיפתר יינתן השרות באתר הלקוח.
  - השירות יינתן אך ורק לסביבת המוצר ואינו כולל בעיות הקשורות למוצרי צד שלישי כגון מערכת ההפעלה, אחסון, סריקה ומדפסות.
- 5. הגבלת אחריות:** החברה תהיה אחראית אך ורק לכך שהמוצרים יפעלו בהתאם לתיאור המוצרים ולמתן מענה לתקלות כמפורט בסעיף 4 לעיל. על המזמין לוודא שתיאור המוצרים מתאים לשימושים המיועדים להם על ידי. החברה לא תהא אחראית, בשום צורה ואופן לאי התאמת המוצרים לשימושים המיועדים להם. החברה לא תהא אחראית לאף פגם ו/או ליקוי ו/או אי-התאמה ו/או היעדר זמינות ו/או נזק מכל סוג אשר נגרמו כתוצאה מגורמים שאינם תלויים בחברה ו/או מגורמים שאינם בשליטתה, לרבות עקב כח עליון ו/או לרבות עקב כשל בתשתיות, אביזרים ו/או מוצרים ואביזרים נלווים שלא סופקו על ידי החברה (לרבות מוצרי צד שלישי, כהגדרתם להלן) ו/או כתוצאה מכל מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או של צד שלישי. להסרת כל ספק, מלבד חובתה למתן מענה לתקלות כמפורט בסעיף 4 לעיל, החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, ישירים או עקיפים, שייגרמו עקב פגם ו/או ליקוי במוצרים. גבול האחריות הכספית של החברה בכל מקרה לא יעלה על המחיר ששולם בפועל על ידי המזמין לחברה בגין השירותים ו/או המוצרים, לפי העניין.
- 6. תנאי תשלום:** תנאי התשלום ומועדיהם הם בהתאם להזמנה והם מהווים תנאים יסודיים שהפרתם תהווה הפרה יסודית של ההסכם, המקנה לחברה סעדים הקבועים בדין ובהסכם. אם החברה הסכימה לקבלת תשלום בשיקים, השיקים יהוו תשלום של המזמין אך ורק במועד פריעת השיקים לחברה הלכה למעשה. כל תשלום אותו חייב המזמין לחברה ואשר לא ייפרע במועדו, יקנה לחברה זכות לביטול כל ההנחות שהסכימה, אם הסכימה, החברה לתת למזמין, ולהעמיד לפירעון מדי את כל יתרת האשראי ככל שעמדה לזכות המזמין באותה עת. טענות קיזוז ו/או טענות אחרות, בין בקשר עם הזמנה זאת ו/או בגין הזמנות קודמות ו/או אחרות ו/או בשל כל עסקה אחרת שבין המזמין והחברה, לא יהיו עילה לאי תשלום התשלומים המוסכמים בהסכם זה.
- 7. ביטול ההסכם עקב הפרה:** בנוסף לכל זכות ו/או סעד תהיה החברה רשאית לעכב את ביצוע הזמנה או לבטל את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים: (א) המזמין לא שילם לחברה תשלום כלשהו, לרבות תשלום המגיע בשל כל הזמנה אחרת; (ב) המזמין חדל מניהול עסקיו או פתחו, על-ידי המזמין או כנגדו, הליכי פירוק או חדלות פירעון כלשהם, לרבות כינוס נכסים (זמני או קבוע) או הקפאת הליכים כנגד המזמין, או שהמזמין מנהל מגעים להסדר עם נושיו, או הוגשה נגד המזמין בקשה להוצאת צו כלשהו בקשר עם האמור, או הוטל עיקול על רכושו של המזמין, או על חלק מהותי הימנו, או הוגשה לנקיטת איזה מההליכים דלעיל וזו לא בוטלה בתוך 30 ימים; (ד) בכל מקרה שלדעת החברה קיים חשש ממשי שהמזמין לא יוכל לשלם את הסכומים שהתחייב או את התמורה או חלקה; (ה) המזמין הפך ו/או לא קיים הוראה כלשהי מהוראות ההסכם ולא תיקן תוך 7 ימים.
- 8. ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא:** לאחר תקופה של 12 חודשים ממועד ההתקשרות, רשאי כל אחד מהצדדים להביא הסכם זה לידי סיום מכל סיבה שהיא בהודעה מראש 2 חודשים טרם מועד הסיום הרצוי. סיום ההסכם לא יערע מזכויות או התחייבויות שנוצרו לפני מועד הסיום ובפרט התחייבות המזמין לתשלום התמורה.
- 9. ממשקים עם מוצרי צד שלישי:** בהתאם לדרישת המזמין, יאפשרו המוצרים תהליכים להעברה או קבלת מידע, בין המוצרים לבין מערכות תוכנה של ספקי מוצרים אחרים (להלן: "מוצרי צד שלישי" ו"ממשקים"). החברה לא תידרש לפעול במישרין מול ספקי מוצרי צד שלישי, וכל העבודות בנוגע לממשקים כהגדרתם לעיל, יתבצעו באמצעות איש קשר מטעם המזמין. כמו כן להסרת כל ספק, המזמין והוא בלבד יהא אחראי לכל תשלום שידרוש ספק מוצרי הצד השלישי, ככל שידרוש, בגין יצירת הממשקים ו/או תחזוקתם (מצד ספקי מוצרי הצד השלישי).
- במקרה של ממשקים לייצוא מידע מתוך המוצרים למוצרי צד שלישי, החברה תקים מנגנוני "שליחה מחדש" של המידע במקרים של כשל בהעברת המידע, אולם החברה אינה אחראית להעברה רציפה של מידע באמצעות הממשקים (להסרת ספק, החברה אינה אחראית ליצירת מנגנונים מקבילים על ידי ספקי מוצרי צד שלישי). במקרה של ממשקים לקבלת מידע ממוצרי צד שלישי, החברה אחראית להעביר פרוטוקול שהעברת המידע על פיו היא תנאי לקבלת המידע באופן תקין, אולם החברה אינה אחראית לכך שספקי מוצרי צד שלישי ימלאו אחר הפרוטוקול.
- 10. קניין רוחני וסודיות:** המזמין מצהיר ומאשר במפורש כי החברה הינה הבעלים הבלעדי של כל זכויות קניין רוחני במוצרים ובשירותים. ידוע למזמין והוא מאשר, כי החברה תהא רשאית ליתן רישיון שימוש במוצרים, המהווים "מוצרי מדף" של החברה כאמור, לכל צד ג' שהוא, לרבות מתחרים של המזמין, והמזמין מוותר מראש על כל טענה כלפי החברה בקשר עם האמור, וזאת אף אם בוצעו פיתוחים והתאמות עבור המזמין. בכל מקרה בו תועלה כנגד המזמין טענה להפרת זכויות קניין רוחני (להלן: "טענת הפרה") עקב השימוש במוצרים, מתחייב המזמין למסור הודעה על טענת הפרה באופן מיידי לחברה. החברה תהא רשאית לנקוט באחת הדרכים שלהלן: (א) לאשר למזמין את המשך השימוש במוצרים, או, (ב) להסיר כל רכיב במוצרים שעליו נסבה טענת הפרה, ולהעמיד לרשות המזמין רכיב חלופי שיאפשר למזמין את המשך השימוש במוצרים, או, (ג) להודיע למזמין על סיום ההסכם. החברה והיא בלבד תהא מוסמכת לנהל את ההגנה ו/או המגעים עם צדדים שלישיים בקשר לכל טענת הפרה ומתחייבת לשפות את המזמין בגין כל סכום שיידרש לשלם עקב טענת הפרה כאמור.

**אקט פלוס טק בע"מ**  
תנאים כלליים

כל צד מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת על המידע שנחשף בפניו, בדרך כלשהי, עקב ההתקשרות בהסכם על-ידי הצד האחר (להלן: "מידע סודי") ולא לגלותו ו/או כל חלק הימנו, ולא להציג ו/או למסור כל מסמך, העתק מסמך, או כל מימד אחר שעליו ניתן לאגור את המידע, לא להעתיק בצורה כלשהי ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחרים להעתיק בכל צורה שהיא תוכן של המידע, וכן לא להשתמש במידע לצרכיו של, או לצורך הפקת תועלת עבור עובד או עבור אחרים, בין בתקופת ביצוע ההזמנה ובין בכל תקופה אחרת לאחר מכן, ללא שניתנה רשות הצד האחר להסכם לכך. כמידע סודי של המזמין, ייחשב כל מידע שהמזמין יזין למוצרים במסגרת השימוש בהם, וכמידע סודי של החברה ייחשב כל מידע אחר הנוגע למוצרים ו/או לעבודות ו/או קשור לביצוע ההסכם באופן כלשהו.

**11. אבטחת מידע:** המוצרים יותקנו על גבי תשתיות המחשוב והשרתים של המזמין. המזמין הוא בלבד אחראי לנקיטת אמצעי אבטחת המידע הנדרשים, על פי כל דין ותקן רלוונטי לגבי תשתיותיו ובהתאם לסוג המידע שיוזן על ידיו למוצרים, במסגרת פעילותו השוטפת, לרבות אך מבלי למעט: ניהול הרשאות גישה למוצרים, התקנות מערכות אנטי וירוס, FIREWALL ומערכות הגנה נוספות.

**12. גיבויים:** כחלק מהעבודות, תבצע החברה (בפיקוח המזמין) הקמה של תהליך גיבוי אוטומטי אשר יגבה את הנתונים האגורים במוצרים אחת ליום למיקום נוסף בשרת המזמין. באחריות המזמין לבחון האם הליך גיבוי זה עונה על צרכיו ובמידת הצורך להטמיע הליכי גיבוי נוספים, ולהטמיע תכנית "Recovery" להתאוששות מאובדן מידע, באופן עצמאי ועל חשבונו.

**13. רישיונות ודרישות מינימום:** דרישות המינימום הינן שרתים ומערכת הפעלה – Windows, SQL Server. אלא אם הוסכם במפורש אחרת, המזמין יהא אחראי למלא על חשבונו את דרישות המינימום ולרבות רישיונות צדדי ג' כגון Office, תוכנות סריקה וכיו"ב ומחיר המוצרים אינו כולל כל רישיון צד ג' שהוא.

**14. המחאת זכויות והתחייבויות:** המזמין אינו רשאי להמחות את זכויותיו והתחייבויותיו על פי הסכם, לרבות להעביר את רישיון השימוש במוצרים לכל צד שלישי שהוא ללא הסכמת החברה מראש ובכתב. החברה תהא רשאית להמחות את זכויותיה והתחייבויותיה על פי הסכם זה ובלבד שזכויות המזמין לא תיפגענה.

**15. הדין החל וסמכות שיפוט:** על ההסכם ומימושו יחולו הוראות הדין הישראלי. בתי המשפט בירושלים יהיו היחידים המוסמכים לדון בכל מחלוקת הנוגעת להתקשרות זו בין הצדדים.