הסכם רישיון שימוש ושירות – מערכת COMDASH

חברת קומדאש בע"מ, ח.פ. 517407672. (להלן: "**החברה**") היא הבעלים המפתחת והמפעילה הבלעדית של מערכת תוכנה מתקדמת לניהול, תפעול ואוטומציה עסקית הידועה בשם COMDASH (להלן: "**התוכנה**"), הפועלת במתכונת של שירותי תוכנה מבוססי-ענן (SaaS) ומיועדת לשמש כסביבת עבודה מקצועית, אפקטיבית וכוללת לניהול הפעילות המסחרית של הלקוח. מובהר כי המערכת מועמדת לרשות הלקוח ככלי עזר טכנולוגי בלבד לצורך ריכוז מידע, ניהול תהליכים ותמיכה בפעילותו העסקית. המערכת אינה מחליפה את שיקול דעתו המקצועי של הלקוח, את הבקרה האנושית הנדרשת או את אחריותו לבדוק את נכונות הנתונים והפעולות המתבצעות באמצעותה.

תחומי פעילותה של התוכנה כוללים, אך אינם מוגבלים ל: ניהול לקוחות ומערכות CRM קליטה ואינטגרציה של פניות, ניהול הזמנות ותיעוד מקיף של התקשרויות מול לקוחות קצה, ניהול תפריטים ותצורות תפעוליות, הפקת מסמכים עסקיים (כגון טפסי הזמנה, חשבוניות, קבלות, הסכמים ותבניות מובנות), ניהול חתימות דיגיטליות והחתמת לקוחות מרחוק באמצעות קישור מאובטח, וכן שמירת המסמכים והנתונים בענן וביצוע גיבויים שוטפים.

הלקוח מצהיר ומאשר כי בחן את התוכנה, את תכונותיה ואת הפונקציות הקיימות בה, מצא אותן מתאימות, מספקות ועונות על צרכיו העסקיים, והוא מבקש לקבל רישיון גישה לעשות בה שימוש שוטף לצרכיו המסחריים הפנימיים בלבד, וזאת בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה על כל נספחיו. מובהר, מוסכם ומודגש בזאת כי הסכם זה הוא הסכם מסחרי-עסקי (B2B) בין שני גופים הפועלים במסגרת עסקית ומסחרית, והוא אינו מהווה בשום אופן או תנאי הסכם צרכני; לפיכך, הוראות דיני הצרכנות השונים החלות במדינת ישראל על מערכת יחסים של "עוסק-צרכן" (לרבות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנותיו) אינן חלות, ולא יחולו במישרין או בעקיפין, על התקשרות זו, על תנאיה ועל פרשנותה.

הגדרות

לצרכי הסכם זה, לתנאי השימוש ולכל הנספחים הנלווים אליו, יוענקו למונחים הבאים ההגדרות המפורטות לצדם, אלא אם כן ההקשר מחייב אחרת:

- "**המערכת**" כלל הרכיבים, התשתיות, קוד המקור (ככל שרלוונטי לחברה) והיישומים של התוכנה לרבות קוד תשתיתי, קוד יישומי, מסדי נתונים, ממשקי משתמש (UI/UX), תצורות טכנולוגיות, אלגוריתמים, מודולים פעילים, דוחות, תבניות מסמכים, עיצובים, תכנים, וכל עדכון, שיפור, תיקון או גרסה שיופצו על ידי החברה.
- "**השירותים**" מתן גישה מרוחקת, מקוונת ומאובטחת לתוכנה דרך רשת האינטרנט, אירוח ואחסון על גבי שרתי ענן, שירותי תחזוקה טכנית, עדכוני מערכת שוטפים, תמיכה טכנית, גיבויי נתונים, מנגנוני החתמה דיגיטלית וכל שירות נלווה אחר המסופק על ידי החברה ללקוח (היקפי השימוש המקסימליים המותרים ללקוח, לרבות נפח אחסון מוגדר, מספר משתמשים מורשים בו-זמנית, נפח תעבורת נתונים, קריאות API וכיוצא בזה, יהיו בהתאם לתוכנית המנוי הספציפית שנרכשה).
- "**נתוני הלקוח**" כל מידע, קובץ, נתון, תוכן או קניין רוחני שהלקוח, או מי מטעמו, מזין, מעלה, מייצר, מעבד או מאחסן באמצעות התוכנה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור: פרטי לקוחות קצה, פרטי אירועים, עסקאות מסחריות, מסמכים חשבונאיים, דוחות ותכנים מסחריים.
- "**משתמש מורשה**" עובד, נותן שירות, קבלן משנה או נציג מוסמך של הלקוח, אשר הוקצתה לו גישה אישית למערכת ונוצר עבורו חשבון משתמש ייעודי (Username & Password) וזאת בהתאם למגבלות חבילת המנוי שנרכשה.
- "**תקופת המנוי**" תקופת השימוש הראשונית המוגדרת בהזמנה וכן כל תקופה עוקבת ומתחדשת בהתאם להוראות הסכם זה.

הענקת רישיון, היקף ושימוש מותר

בכפוף לעמידה מלאה ובמועד של הלקוח בכלל התחייבויותיו הכספיות (ובכלל זה תשלום מלא של דמי הרישיון, המנוי וההקמה) ומילוי יתר תנאי הסכם זה, מעניקה החברה ללקוח רישיון גישה ושימוש מוגבל בזמן (למשך תקופת המנוי בלבד), שאינו בלעדי, בלתי ניתן להמחאה לצד שלישי כלשהו ושאינו ניתן לרישוי-משנה. רישיון זה מוענק לשם שימוש בתוכנה במודל של SaaS על גבי תשתיות הענן של החברה, ומיועד אך ורק לצורך הפעלתו, ניהולו וקידומו של עסקו הפנימי של הלקוח, וזאת בהיקף, במספר המשתמשים ובמסגרת תקרות השירות שנקבעו במפורש בהזמנה או בהצעת המחיר שאושרה.

למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש כי רישיון זה אינו מהווה עסקת מכר, ואינו מעביר ללקוח בעלות, זכות או זיקה כלשהי בקוד המקור של התוכנה, במודולים, בעיצובים, במסדי הנתונים, באלגוריתמים, בסימני המסחר או בכל רכיב אחר המרכיב את התוכנה. הרישיון אינו מקנה ללקוח כל זכות לבצע, בעצמו או באמצעות אחרים, פעולות של העתקה, הפצה, שיווק, תרגום, שינוי, התאמה, הנדסה הפוכה (Reverse Engineering) פירוק (Decompilation) ניסיונות פיצוח או עקיפה של מנגנוני אבטחה, רישום או הצפנה, או כל פעולה טכנית או תכנותית אחרת בתוכנה,

למעט שימוש רגיל, סביר ומקובל דרך ממשקי המשתמש הגרפיים וממשקי ה API שהועמדו לרשותו על ידי החברה. הלקוח מתחייב באופן מוחלט להבטיח כי הגישה והשימוש בתוכנה ייעשו אך ורק על ידי משתמשים מורשים מטעמו, באמצעות פרטי גישה וסיסמאות אישיים וסודיים, מתוך סביבת עבודה מוגנת ומאובטחת, ובהתאם לכל דין. כל שימוש החורג מהוראות סעיף זה – לרבות שימוש במטרה לפתח מוצר מתחרה, מתן שירותי "לשכת שירות" או שימוש מסחרי עבור צדדים שלישיים שאינם לקוחותיו הישירים, או בניית מסד נתונים עצמאי הנשען על ארכיטקטורת התוכנה – ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם, ויקנה לחברה זכות לביטולו המיידי ולתביעת סעדים ותרופות על פי דין.

<u>מהות המערכת ותיאור השירותים</u>

המערכת נועדה לשמש שכבת ניהול מרכזית המאפשרת ללקוח לצפות במידע המתקבל ממקורות שונים, לנהל הזמנות ולקוחות, לעקוב אחר משלוחים, לנהל קטלוגים ומלאי, לבחון נתונים עסקיים, לבצע פעולות תפעוליות, להפיק דוחות ולהפעיל תהליכים אוטומטיים, והכול בהתאם למסלול המנוי שנרכש, לחיבורים שהוגדרו בפועל, להרשאות שהוענקו למערכת, לתקינותן ולזמינותן של מערכות צד שלישי ולמגבלות הטכנולוגיות הקיימות מעת לעת .

מובהר כי המערכת אינה תחליף למערכות המקור שאליהן היא מתחברת, אינה משמשת מערכת בנקאית, מערכת חשבונאית עצמאית, מערכת שילוח, מערכת סליקה, זירת מסחר, חנות מקוונת או שירות תקשורת בפני עצמה, אלא מרכזת ומעבדת מידע המתקבל ממערכות אלה ומאפשרת, בחלק מן המקרים, להעביר אליהן הוראות, עדכונים או נתונים. לפיכך, כל יכולת המבוססת על חיבור למערכת חיצונית תהיה זמינה רק לאחר שהלקוח השלים את הגדרת החיבור, מסר הרשאות תקפות, קיבל את אישורי הספק החיצוני ככל שהם נדרשים, ונשא בכל תשלום או עלות הכרוכים בשימוש באותה מערכת חיצונית.

עוד מובהר כי התוכנה היא מוצר טכנולוגי מתפתח, והפונקציות, המודולים, הממשקים, מבנה המסכים, סוגי הדוחות, מדדי הביצוע, החיבורים, האוטומציות וכלי הבינה המלאכותית עשויים להשתנות, להתעדכן, להתרחב, להיות מוחלפים או להיות מופסקים מעת לעת. אין בהצגת רכיב, מסך, כפתור, מדד, חיבור או אפשרות במערכת, באתר החברה, בהדגמה או בחומר שיווקי כדי להתחייב כי אותו רכיב כלול במסלול המנוי של הלקוח, זמין בכל עת, מתאים לכל סוג עסק או ניתן להפעלה ללא התקשרות, תשלום, רישוי או הרשאה נוספים.

<u>הפסקת הפעלת המערכת</u>

הלקוח מצהיר ומאשר כי החברה אינה מתחייבת להמשיך לפתח, לתחזק, להפעיל או להעמיד את המערכת, כולה או חלקה, ללא הגבלת זמן או מעבר לתקופת המנוי ששולמה בפועל, וכי התקשרותו בהסכם והשימוש שהוא עושה במערכת אינם מבוססים על מצג, התחייבות, הנחה או ציפייה שלפיהם המערכת תמשיך להתקיים, להיות זמינה או לפעול בעתיד, ולא תהיה לו כל טענה המבוססת על הסתמכות כאמור. החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה העסקי, המסחרי, הטכנולוגי או המשפטי, לרבות בשל שינוי במודל העסקי, חוסר כדאיות כלכלית, שינוי טכנולוגי או רגולטורי, שינוי מבני, הפסקת פעילות או כל טעם סביר אחר, להפסיק את הפעלת המערכת או את אספקת השירותים, באופן מלא או חלקי, ובלבד שבמקרה של הפסקה יזומה ומתוכננת של המערכת בכללותה תמסור החברה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב של 30 ימים לפחות, שבמהלכם יוכל הלקוח להיערך להפסקת השירות ולייצא את נתוניו באמצעות אפשרויות הייצוא הזמינות במערכת. החל ממועד הפסקת השירות בפועל ייפסק חיוב הלקוח בדמי המנוי, וככל שהלקוח שילם מראש עבור תקופה מאוחרת יותר, תשיב לו החברה את החלק היחסי של דמי המנוי ששולם בגין התקופה שבה השירות לא סופק. למעט השבה יחסית כאמור, הלקוח לא יהיה זכאי לפיצוי, לשיפוי או לתשלום נוסף כלשהו בשל הפסקת המערכת, לרבות בגין הסתמכות, ציפייה להמשך פעילותה, עלויות מעבר או הטמעת מערכת חלופית, אובדן הכנסה, אובדן רווח, אובדן הזדמנות עסקית או כל נזק עקיף או תוצאתי. חובת ההודעה המוקדמת לא תחול ככל שהפסקת השירות נדרשת באופן מיידי בשל הוראת דין או רשות מוסמכת, סיכון אבטחת מידע, מתקפת סייבר, אירוע כוח עליון, הפסקת שירות מצד ספק תשתית חיוני או נסיבה אחרת שאינה בשליטתה הסבירה של החברה.

<u>לוח בקרה מרכזי ותמונת מצב עסקית</u>

המערכת עשויה לכלול לוח בקרה מרכזי המציג ללקוח תמונת מצב תפעולית ועסקית מרוכזת של פעילותו, לרבות נתונים בדבר הכנסות שהתקבלו או שתועדו במערכות המחוברות, מספר הזמנות ששולמו, היקף ההזמנות בתקופות נבחרות, ממוצע סכום להזמנה, הזמנות חדשות, נתוני מכירות יומיים, שבועיים וחודשיים, מוצרים מובילים ומידע נוסף המתקבל ממקורות המסחר המחוברים. לוח הבקרה נועד לאפשר ללקוח לקבל מבט מהיר על פעילותו, לזהות משימות פתוחות ולעבור ישירות לאזורי העבודה הרלוונטיים, אולם המידע המוצג בו מבוסס על הנתונים שנקלטו במערכת עד למועד העדכון האחרון ואינו מהווה אישור חשבונאי, פיננסי או משפטי לנכונות הנתונים.

במסגרת לוח הבקרה עשויה המערכת להציג פעולות מהירות ומשימות הממתינות לטיפול, כגון הזמנות הטעונות אישור, הזמנות הממתינות לחיוב, הזמנות הממתינות למשלוח, הזמנות שהתקבלו במהלך פרק זמן מוגדר, משלוחים שטרם טופלו, המלצות מערכת ופעולות אחרות הנגזרות מהמידע שהתקבל מן המערכות המחוברות. פעולות מהירות אלה מיועדות להקל על עבודת המשתמש ואינן מחליפות את אחריות הלקוח לבדוק את נתוני ההזמנה, מצב התשלום, זמינות המלאי, פרטי הלקוח, כתובת המשלוח וכל נתון רלוונטי נוסף לפני ביצוע פעולה.

המערכת עשויה להציג תרשימים, מגמות ומדדים לפי טווחי זמן שונים, לרבות הכנסות לפי יום, סך פעילות בתקופה נבחרת ומוצרים מובילים. הנתונים והתרשימים נוצרים באופן ממוכן על בסיס המידע שנקלט בפועל, ועלולים שלא לכלול עסקאות, זיכויים, תשלומים, הזמנות או פעולות שלא סונכרנו, שבוטלו במערכת המקור, שהוזנו באופן שגוי או שאינם זמינים באמצעות הממשק של ספק חיצוני.

ניהול הזמנות מכלל ערוצי המסחר

המערכת עשויה לאפשר ללקוח לרכז ולנהל הזמנות שהתקבלו בפלטפורמות מסחר שונות, לרבות חנות המבוססת על מערכת Konimbo וזירות מסחר או מרקטפלייסים באמצעות Mirakl הכול בהתאם לחיבורים שהופעלו. במסגרת זו ניתן להציג, לסנן, למיין ולעבד הזמנות לפי מקור, מועד, סטטוס, מצב משלוח, מצב תשלום, זהות הלקוח, סכום ההזמנה, פריטים, כתובת ונתונים תפעוליים נוספים שהועברו למערכת.

אזור ניהול ההזמנות עשוי לכלול פילוח לפי שלבי טיפול ומאפיינים תפעוליים, ובכלל זה הזמנות חדשות, הזמנות לאיסוף עצמי, רכישות מוקדמות, הזמנות הממתינות למלאי, הזמנות הממתינות לשיחה, הזמנות שסומנו להעברה לפח, הזמנות שנשלחו ללקוח והזמנות שטרם נשלחו. המערכת עשויה לאפשר סינון לפי פלטפורמה, תקופת זמן וסטטוס, וכן הצגת נתונים מרוכזים בדבר מספר ההזמנות, ההכנסות, הזמנות הממתינות לחיוב וממוצע ההזמנה.

ככל שהחיבור הרלוונטי תומך בכך, המערכת עשויה לאפשר סנכרון, עדכון או העברה של סטטוס הזמנה, מצב טיפול, פרטי משלוח, תשלום או נתונים אחרים בין התוכנה לבין מערכת המקור. אין לראות בתצוגה במערכת אישור סופי לכך שהפעולה הושלמה במערכת החיצונית, והלקוח אחראי לבדוק הודעות שגיאה, תקלות סנכרון, כפילויות, פערי מידע או שינוי שבוצע במקביל במערכת אחרת.

כמו כן, המערכת עשויה לאפשר ייצוא של תצוגת ההזמנות או הפקת ייצוא מורחב של נתוני ההזמנות בפורמטים נתמכים. מבנה הקובץ, היקף הנתונים והתקופה הנכללת בו יהיו כפופים למסלול המנוי, להרשאות המשתמש, למגבלות המערכת ולמידע שהתקבל מן הפלטפורמות החיצוניות.

ניהול שיחות ושירות לקוחות

המערכת עשויה לכלול אזור לניהול שיחות והתכתבויות עם לקוחות, המרכז במקום אחד את הפניות וההתכתבויות שנקלטו מערוצי התקשורת המחוברים, לרבות WhatsApp ככל שהוגדר חיבור פעיל ותקין לשירות המתאים. המערכת עשויה להציג את זהות הפונה, היסטוריית ההתכתבות, מועד ההודעה האחרונה, הנציג המטפל, סטטוס השיחה, שיוך פנימי ותיעוד פעולות שנעשו במסגרת הטיפול.

כמו כן, המערכת עשויה לאפשר ללקוח ולמשתמשים המורשים מטעמו למיין ולסווג שיחות לקטגוריות תפעוליות שונות, לרבות שיחה פעילה, שיחה הממתינה לתשובת הלקוח, שיחה סגורה, שיחה דחופה לפני קנייה, שיחה הממתינה לנציג, שיחת מנהל, שיחה הממתינה לזיכוי או כל סיווג אחר שיוגדר במערכת. סיווג השיחה נועד לצורכי ניהול פנימיים בלבד, והלקוח אחראי לוודא כי הפנייה אכן טופלה וכי סגירת שיחה או שינוי סטטוס אינם גורמים להזנחת בקשה, תלונה, ביטול, זיכוי או דרישה אחרת של הלקוח הסופי.

המערכת עשויה גם להציג נתונים מצרפיים בדבר מספר השיחות, מספר הפניות הפתוחות והסגורות, זמני המתנה וזמני טיפול, בהתאם לנתונים שנקלטו. נתונים אלה אינם מהווים התחייבות לעמידה ברמת שירות מסוימת ואינם מחליפים את אחריות הלקוח לקבוע נהלים, שעות מענה, חלוקת אחריות ופיקוח על עובדיו ונציגיו. ככל שנעשה שימוש בחיבור ל־ WhatsApp או לשירות תקשורת אחר, הפעלת החיבור כפופה לתנאי הספק החיצוני, למדיניותו, לאישור חשבון הלקוח, לתשלום דמי שימוש ולמגבלותיו הטכנולוגיות והמסחריות. החברה אינה אחראית לחסימת מספר, דחיית תבנית הודעה, הגבלת חשבון, עיכוב במסירת הודעה, שינוי מדיניות או הפסקת שירות מצד הספק החיצוני.

מעקב אחר משלוחים ופניות שירות

המערכת עשויה לכלול מודול משלוחים ושירות שבאמצעותו ניתן לרכז מידע על משלוחים שהופקו או עודכנו באמצעות מערכות המסחר וחברות השילוח המחוברות. המודול עשוי להציג את מספר המשלוחים הכולל, משלוחים המצויים בדרך, משלוחים שנמסרו, משלוחים התקועים במיון, משלוחים נוספים ונתונים רלוונטיים נוספים, וכן לאפשר סינון לפי פלטפורמה, חברת שילוח, מקור וסטטוס.

ככל שהוגדר חיבור מתאים, המערכת עשויה לאפשר משיכת נתוני מעקב מ־Konimbo עדכון סטטוס משלוח, סנכרון מול ספקי שילוח וריכוז פניות שירות הקשורות לחברת השילוח, לרבות פניות הנוגעות לשירותי צ׳יטה. המידע במערכת מבוסס על דיווחי חברת השילוח או מערכת המקור, והחברה אינה צד להסכם ההובלה, אינה מובילה את המוצרים ואינה אחראית לעיכוב, אובדן, נזק, מסירה שגויה או דיווח סטטוס בלתי מדויק מצד המוביל.

הלקוח אחראי לבדוק באופן שוטף משלוחים שסומנו כתקועים, חריגים, מעוכבים או בלתי נמסרים ולפעול ישירות מול חברת השילוח והלקוח הסופי. התראה במערכת היא כלי עזר בלבד, ואי-הצגת התראה או עיכוב בהצגתה אינם פוטרים את הלקוח ממעקב עצמאי אחר התחייבויותיו.

כספים, סליקה, חשבוניות וזיכויים

המערכת עשויה לכלול מודול כספים וחשבוניות המאפשר לרכז ולהציג מידע הנוגע לעסקאות, חיובים, זיכויים, הכנסות, חשבוניות וסטטוסים פיננסיים שהתקבלו ממערכות חיצוניות המחוברות אליה, לרבות HYP, Konimbo, או כל מערכת חשבונאית או פיננסית אחרת שתיתמך בעתיד. החיבורים יופעלו רק בהתאם למסלול המנוי ולאחר שהלקוח מסר הרשאות תקפות והתקשר בעצמו עם הספק הרלוונטי.

חיבור למערכת HYP עשוי לאפשר ללקוח למשוך ולהציג עסקאות, זיכויים וחיובים, לרבות תאריך העסקה, מספר הזמנה, סכום, סטטוס, מצב פיננסי, אמצעי תשלום, פרטי אישור ומידע נוסף הזמין באמצעות הממשק. המערכת עשויה להציג נתונים בדבר סך העסקאות, הכנסות, סכומים שזוכו ועסקאות הממתינות לשידור, וכן לאפשר סינון לפי תקופה וסנכרון נתונים מן המערכת החיצונית.

המערכת אינה סולקת בעצמה את כרטיסי האשראי ואינה מחזיקה בהכרח בפרטי אמצעי התשלום המלאים. שירותי הסליקה ניתנים על ידי הספק החיצוני ובאחריותו. הלקוח אחראי לוודא כי העסקה אושרה ונקלטה בפועל אצל ספק הסליקה לפני אספקת מוצר, ביצוע משלוח, רישום הכנסה או מתן זיכוי.

כמו כן, המערכת עשויה להציג מידע בדבר חשבוניות וזיכויים, לאפשר משיכת חשבוניות ממערכות מסחר מחוברות, ייצוא נתוני חשבוניות לקובץ Excel ביצוע התאמות בין חיובים לבין חשבוניות והפקת פקודות יומן המיועדות להעברה לתוכנת הנהלת החשבונות, ככל שהחיבור הוגדר ותומך בפעולות אלה. עצם הפקת קובץ, דוח או פקודת יומן אינה מבטיחה את קליטתם התקינה במערכת החשבונאית.

למען הסר ספק, התוכנה אינה מערכת הנהלת חשבונות עצמאית, אינה מחליפה את ספרי החשבונות של הלקוח ואינה מעניקה שירותי ראיית חשבון, ייעוץ מס, חשבות או ביקורת. הלקוח אחראי, באמצעות גורמי המקצוע מטעמו, לבדוק את שלמות החשבוניות, הזיכויים, החיובים, פקודות היומן והדיווחים, לוודא את התאמתם לדין ולבצע את הדיווחים הנדרשים לרשויות.

יצירת דוחות ובקשות

המערכת עשויה לאפשר ללקוח לתאר בשפה חופשית את המידע שהוא מבקש לקבל במסגרת דוח, ולאחר מכן להציג את האופן שבו פורשה בקשתו ולאפשר לו לעדכן או לתקן את הבחירה לפני שמירת הדוח. אפשרות זו עשויה להסתייע במנגנונים אוטומטיים או בכלי בינה מלאכותית, ותוצאות הפענוח אינן בהכרח מושלמות או תואמות במלואן את כוונת הלקוח. הלקוח נדרש לבדוק את מבנה הדוח, את הסעיפים שנבחרו ואת תוכנו לפני שמירתו או הפצתו.

הלקוח עשוי להיות רשאי להגדיר דוחות יומיים, שבועיים או חודשיים, לבחור את הנתונים שיוצגו בהם ולהפעיל או להשבית את שליחתם. בהתאם לנתונים הזמינים ולחיבורים שהוגדרו, דוחות כאמור עשויים לכלול סיכום הזמנות והיקפן הכספי, פילוח מכירות לפי ערוץ מסחר, מוצרים מובילים, מוצרים שאינם נמכרים בקצב מספק, התראות מלאי, משלוחים וסטטוס מסירה, משלוחים התקועים במיון, זיכויים, חשבוניות, נתוני שירות לקוחות, נתוני הודעות WhatsApp שינויי מחירים בקטלוג, נתוני חיפוש אורגני, התפלגות לקוחות ומאפייני רכישה חוזרת.

מובהר כי חלקים מסוימים בדוח יהיו זמינים רק לאחר חיבור המערכת הרלוונטית. אם שירות שילוח, מערכת חשבונאות, שירות WhatsApp כלי חיפוש או כל מערכת מקור אחרת אינם מחוברים, המערכת עשויה שלא להציג את הסעיף, לסמנו כבלתי זמין או להציג מידע חלקי בלבד. הלקוח מודע לכך שהדוח שיופק בפועל עשוי להיות מסודר בהתאם למבנה המערכת ולא בהכרח לפי סדר הבחירה שביצע.

כמו כן, המערכת עשויה לאפשר תצוגה מקדימה של הדוח והגדרת נושא הודעת הדואר האלקטרוני שבה יישלח. האחריות לבדיקת תוכן הדוח, רשימת הנמענים, תדירות השליחה וההרשאות לצפייה במידע מוטלת על הלקוח. החברה אינה אחראית למשלוח דוח לאדם שקיבל הרשאה או שפרטיו הוזנו על ידי הלקוח. אין לראות בדוחות משום חוות דעת מקצועית, תחזית, המלצה עסקית או אישור חשבונאי. הדוחות מבוססים על מידע שנקלט במערכת ועל אופן העיבוד האוטומטי שלו, והלקוח מתחייב לאמת נתונים מהותיים מול מערכות המקור לפני הסתמכות עליהם.

ניהול קטלוג מוצרים

המערכת עשויה לכלול מודול לניהול קטלוג מוצרים, שבאמצעותו ניתן לרכז את המוצרים הפעילים והבלתי פעילים של הלקוח, להציג ולערוך את פרטיהם ולהכינם להעברה לפלטפורמות המסחר המחוברות. המודול עשוי לכלול סינון לפי קטגוריות, מותגים, זמינות, מצב מוצר והכנה לפלטפורמה מסוימת, וכן איתור מוצרים שאין להם מחיר עלות, מוצרים כפולים או מוצרים שחסרים בהם פרטים הדרושים לצורך העלאה.

ביחס לכל מוצר ניתן יהיה, בהתאם למסלול המנוי ולמערכת המקור, להזין או לערוך פרטים בסיסיים ובהם שם המוצר, ברקוד EAN מספר SKU מחיר מכירה, מחיר מחירון, כמות מלאי, מותג, קטגוריית Konimbo קטגוריית Mirakl, תיאור, משקל, תגיות, סוג משלוח, תמונות, סרטון YouTube מחיר מבצע, כמות מינימלית לקבלת הנחה, מועד תחילת המבצע ומועד סיומו.

המערכת עשויה לאפשר ניהול מבצעים מתוזמנים, לרבות קביעת מחיר מיוחד, תקופת המבצע וכמות מינימלית המזכה בהנחה. האופן שבו יוצג המבצע לצרכן, לרבות הצגת מחיר קודם בקו חציה, תלוי בכללי פלטפורמת המסחר שאליה מועבר המוצר. הלקוח אחראי לוודא כי המחיר הקודם, מחיר המבצע, תקופת המבצע וכל מצג הנוגע להנחה עומדים בהוראות הדין ואינם מטעים.

המערכת עשויה לתמוך בניהול וריאנטים של מוצרים באמצעות קוד קבוצת וריאנטים ומאפיין מבדיל, כגון צבע, מידה או תכונה אחרת, כדי לאפשר הצגת מספר גרסאות של מוצר באותו דף מוצר בפלטפורמה התומכת בכך. הלקוח אחראי להקפיד על שיוך נכון בין הווריאנטים, ברקודים, כמויות מלאי, תמונות ומחירים.

כמו כן, המערכת עשויה לאפשר בחירת סוג משלוח לכל מוצר, לרבות משלוח סטנדרטי, משלוח קטן, משלוח נפחי, משלוח במשקל חריג או משלוח על גבי משטח. הסיווג נועד להעברת מידע תפעולי לספק השילוח או למערכת המקור, והלקוח אחראי לוודא כי סוג המשלוח תואם למשקל, לנפח, לאופי המוצר ולהגבלות חברת השילוח. ככל שנתמך חיבור מתאים, המערכת עשויה לאפשר משיכת מוצרים מן הפלטפורמות המחוברות ודחיפת שינויים, מוצרים חדשים, מחירים, מבצעים, מלאי, תיאורים ותמונות אליהן. פעולת "דחיפה" אינה מבטיחה כי המוצר יאושר, יפורסם או יוצג מיידית בפלטפורמה החיצונית, והלקוח אחראי לבדוק את תוצאת הפעולה ואת עמידת המוצר בדרישות הפלטפורמה.

<u>תמונות, תוכן וכלי בינה מלאכותית לקטלוג</u>

המערכת עשויה לאפשר העלאת תמונות מוצר בפורמטים נתמכים, גרירת קבצים לאזור ההעלאה, כיווץ או שינוי אוטומטי של ממדי התמונה, ניקוי תמונות, הסרת רקע ויצירת תמונת אווירה באמצעות כלי בינה מלאכותית. המערכת עשויה גם לאפשר יצירה או הרחבה של תיאור מוצר, שיוך קטגוריה או מותג והצעות תוכן אחרות באמצעות כלים אוטומטיים.

מובהר כי תוצרים המופקים באמצעות בינה מלאכותית עשויים להיות בלתי מדויקים, חלקיים, דומים לתכנים קיימים או בלתי מתאימים למוצר, למותג או לדין. הלקוח מתחייב לבדוק כל תמונה, תיאור, קטגוריה, מותג, תיוג או הצעה לפני פרסומם, ולוודא כי אין בהם הטעיה, שגיאה, הפרת זכויות יוצרים, סימן מסחר, עיצוב, זכות לפרטיות או כל זכות אחרת.

החברה אינה מתחייבת כי הסרת רקע, כיווץ תמונה, יצירת תמונת אווירה או כתיבת תיאור יתאימו לכל סוג קובץ או לכל מוצר. הלקוח אחראי לשמור את קובצי המקור ולהחזיק בכל הזכויות וההרשאות הדרושות לשימוש בתמונות, בסרטונים, בסימנים ובתיאורים שהוא מעלה למערכת.

<u>קליטת חשבוניות ותעודות משלוח ועדכון מלאי</u>

המערכת עשויה לאפשר העלאת חשבונית או תעודת משלוח כקובץ PDF או כתמונה בפורמטים נתמכים, לרבות צילום ישירות ממכשיר נייד, בכפוף למגבלת נפח הקובץ שתיקבע במערכת. המערכת עשויה להשתמש בזיהוי אופטי או בעיבוד אוטומטי לצורך איתור ברקודים, מוצרים, כמויות ונתונים אחרים המופיעים במסמך ולשם הצעת עדכון של נתוני המלאי.

זיהוי מסמך או ברקוד באמצעים אוטומטיים עלול להיות שגוי בשל איכות צילום, מבנה מסמך, כתב לא ברור, ברקוד פגום, פורמט בלתי נתמך, שינוי בתבנית הספק או טעות טכנית. אם המערכת אינה מזהה מוצר או מזהה אותו באופן שגוי, הלקוח עשוי להידרש לשייך את המוצר ידנית, לתקן את הנתונים או להזינם מחדש.

הלקוח אחראי לבדוק ולאשר את המוצרים, הברקודים, הכמויות והעדכונים לפני קליטתם או מיד לאחריה. החברה לא תישא באחריות לחוסר או לעודף במלאי, להזמנה שלא ניתן לספק, להחזרת מוצר, להפסד מכירה או לכל נזק אחר שנגרם עקב הסתמכות על זיהוי או עדכון אוטומטיים שלא נבדקו על ידי הלקוח. מובהר כי המערכת עשויה לשמור היסטוריה של מסמכים שהועלו ושל פעולות שבוצעו בעקבותיהם. הלקוח אחראי לכך שהוא רשאי להעלות ולעבד את המסמכים ולכך שאין בהם מידע שאסור להעביר לחברה או לשמור במערכת.

<u>ניהול לקוחות, היסטוריית רכישות וסגמנטציה</u>

המערכת עשויה לכלול מאגר לקוחות המרכז פרטים ומידע שהתקבלו מערוצי המסחר והתקשורת המחוברים, לרבות שם, מספר טלפון, מקור הלקוח, מספר הזמנות, סכום רכישות מצטבר, ממוצע הזמנה, מועד ההזמנה האחרונה, מוצרים שנרכשו ומידע תפעולי נוסף. הלקוח רשאי לסנן ולמיין את הלקוחות לפי מקור, תקופה, היקף הכנסה, מספר הזמנות, מועד רכישה, שם או מדדים אחרים הנתמכים במערכת.

המערכת עשויה לסווג לקוחות באופן אוטומטי לקבוצות או לסגמנטים, לרבות לקוחות מובילים, לקוחות VIP לקוחות נאמנים, לקוחות חדשים, לקוחות המצויים בסכנת נטישה או לקוחות שאבדו. הסיווג נעשה על בסיס כללים, ספים ומודלים שנקבעו במערכת ועשוי להשתנות מעת לעת. סיווג כאמור הוא אינדיקציה ניהולית בלבד ואינו קביעה עובדתית בדבר מצבו, העדפותיו או כוונותיו של הלקוח הסופי.

מובהר כי הלקוח אחראי לכך שאיסוף המידע, איחודו ממספר מקורות, ניתוח היסטוריית הרכישות, ביצוע הסגמנטציה וכל שימוש שיווקי או תפעולי במידע נעשים בהתאם לדין, למדיניות הפרטיות ולהסכמות שניתנו על ידי נושאי המידע. עצם יכולתה הטכנית של המערכת לבצע פעולה אינה מלמדת כי השימוש בה מותר בכל נסיבות. בכלל האמור, הלקוח לא ישתמש בסגמנטים או בנתונים ללא בדיקה אנושית או משלוח פנייה שיווקית בניגוד לדין. לפני משלוח הודעה או הצעה, עליו לוודא את קיומה של הסכמה תקפה ואת האפשרות להסרה מרשימת התפוצה.

<u>אוטומציות</u>

המערכת עשויה לאפשר יצירה, הפעלה וניהול של אוטומציות המבצעות פעולה בעקבות אירוע, תנאי, סטטוס, מועד או שינוי נתון, לרבות משלוח הודעה, יצירת משימה, שינוי סטטוס, עדכון רשומה, העברת מידע למערכת מחוברת או הפעלת תהליך תפעולי אחר. היקף האוטומציות, סוגי האירועים, מספר ההפעלות ואמצעי התקשורת הזמינים יהיו כפופים למסלול המנוי ולחיבורים הפעילים.

כמו כן, המערכת עשויה להציג ללקוח מידע מצרפי בדבר מספר ההודעות שנשלחו, מספר סוגי האירועים שהופעלו, אוטומציות פעילות וכישלונות בביצוע. הלקוח אחראי לעקוב אחר פעילות האוטומציות, לבדוק הודעות שגיאה ולוודא כי תנאי ההפעלה, הקהלים, הנמענים, נוסח ההודעה ותדירות הפעולה מוגדרים כראוי.

מובהר כי אוטומציה עשויה שלא לפעול, לפעול באיחור או להפיק תוצאה בלתי צפויה בשל נתון חסר או שגוי, שינוי במערכת חיצונית, הגבלה מצד ספק תקשורת, השבתת חיבור, כפילות במידע, שינוי בהרשאה או הגדרה שביצע משתמש. לפיכך, אין להשתמש באוטומציה ללא בקרה אנושית מתאימה כאשר אי-ביצוע או ביצוע שגוי עלולים לגרום לנזק מהותי. בכלל האמור, הלקוח יישא באחריות מלאה להודעות ולפעולות הנשלחות או מבוצעות באמצעות אוטומציה שהוגדרה בחשבונו, לרבות עמידה בדיני הגנת הפרטיות, איסור משלוח דברי פרסומת, הגנת הצרכן וכל הוראת דין רלוונטית.

<u>סוכני בינה מלאכותית והמלצות מערכת</u>

המערכת עשויה לכלול סוכני בינה מלאכותית המסוגלים לעבד מידע מן המערכת, לזהות דפוסים, להציג המלצות ממתינות ולהציע פעולות, בדיקות או שיפורים ביחס לפעילותו של הלקוח. הפעלת הסוכנים עשויה להתבצע באופן יזום על ידי המשתמש או במועדים ותנאים שהוגדרו מראש, בהתאם למסלול המנוי ולזמינות השירות.

המלצה, ניתוח, סיכום, תיאור, שיוך, חיזוי או תוצר אחר של סוכן בינה מלאכותית נוצרים באמצעים אוטומטיים, ועלולים להיות חלקיים, בלתי מדויקים, מיושנים, בלתי מתאימים לנסיבות או מבוססים על מידע חסר. אין לראות בהם ייעוץ משפטי, חשבונאי, פיננסי, מסחרי, לוגיסטי, שיווקי או מקצועי. אלא אם נאמר אחרת במפורש במערכת, המלצה של סוכן בינה מלאכותית לא תבוצע באופן מחייב לפני שהלקוח או משתמש מורשה בחנו ואישרו אותה. מקום שבו הלקוח הפעיל פעולה אוטומטית ללא אישור פרטני, הוא נושא באחריות לבחירתו לעשות כן ולתוצאות הפעולה. החברה אינה מתחייבת כי המלצות המערכת יביאו להגדלת מכירות, חיסכון, צמצום מלאי, שיפור שירות, מניעת נטישה או תוצאה עסקית אחרת. הלקוח אחראי להפעיל שיקול דעת עצמאי ולבחון את הנתונים במערכות המקור.

<u>Analytics חיפוש אורגני ונתונים מצרפיים</u>

המערכת עשויה לכלול אזור Analytics המאפשר ללקוח לנתח הזמנות, מכירות, מוצרים, לקוחות, ערוצי מסחר, משלוחים, זיכויים, חשבוניות, שירות לקוחות, הודעות ושינויי מחיר, בהתאם לנתונים הזמינים. כלי הניתוח עשויים להציג השוואות בין תקופות, פילוח לפי מקור, מגמות, התראות ותובנות אוטומטיות.

ככל שהלקוח הפעיל חיבור מתאים לשירותי חיפוש, המערכת עשויה להציג מידע הנוגע לביטויי חיפוש אורגניים, הופעת האתר בתוצאות חיפוש ומדדים שהתקבלו מן השירות החיצוני. מידע זה עשוי להיות חלקי, מעוכב או מבוסס על דגימה, והחברה אינה מתחייבת לדירוג, לחשיפה, לתנועה או לתוצאה כלשהי במנוע חיפוש.

נתוני Analytics עשויים להתעדכן במועדים שונים מנתוני מערכות המקור, בין היתר בשל זמני סנכרון, עיבוד, מגבלות API אזורי זמן, ביטולים, זיכויים ועדכונים רטרואקטיביים. הלקוח אחראי להביא בחשבון פערים אלה בעת קריאת הנתונים.

<u>מערכות חיצוניות וחיבורים נתמכים</u>

בהתאם למסלול המנוי ולהגדרות החשבון, המערכת עשויה להתחבר, בין היתר ל־Konimbo באמצעות Mirakl ל־WhatsApp או לספק התקשורת המאפשר את הפעלתו, ל־HYP, לצמרת, לחברת השילוח, ל־YouTube ולשירותים טכנולוגיים נוספים. רשימה זו משקפת חיבורים שעשויים להיות זמינים במערכת ואינה התחייבות לכך שכל החיבורים זמינים לכל לקוח או ימשיכו להיות נתמכים ללא הגבלת זמן.

החברה רשאית להוסיף, לשנות, להגביל או להפסיק חיבור למערכת חיצונית כאשר הספק החיצוני שינה את תנאיו, את הממשק, את העלויות או את דרישות האבטחה; כאשר נדרש פיתוח מחדש בהיקף בלתי סביר; כאשר החיבור יוצר סיכון משפטי או אבטחתי; או כאשר המשך הפעלתו אינו סביר מבחינה טכנולוגית או מסחרית.

הלקוח מתחייב לשמור את פרטי ההתחברות וההרשאות למערכות החיצוניות באופן מאובטח ולעדכנם כאשר הם משתנים. פקיעת הרשאה, החלפת סיסמה, ביטול אסימון גישה או שינוי הרשאות עשויים לגרום להפסקת הסנכרון עד להסדרת החיבור מחדש.

פרסום ממומן ונתוני רווחיות

המערכת כוללת כלים לחיבור חשבונות הפרסום של הלקוח, להצגת נתוני הוצאה ומכירות, להמלצות וליצירת קמפיינים ושינויים בהם. שינוי בחשבון פרסום מתבצע רק באישור הלקוח, או אוטומטית בגבולות שהלקוח הגדיר והפעיל בעצמו, והלקוח רשאי לעצור כל פעולה בכל עת. הלקוח לבדו אחראי לתקציבי הפרסום, לתוכן המודעות ולעמידתן בדין ובמדיניות הפלטפורמות, ומשלם על הפרסום ישירות לפלטפורמות. החברה אינה רוכשת מדיה עבור הלקוח ואינה מתחייבת לתוצאות, להיקף מכירות או לתשואה על השקעה בפרסום.

נתוני רווחיות ושיוך הזמנות לקמפיינים במערכת הם הערכה לפי הנתונים וכללי החישוב שהזין הלקוח, ואינם חישוב חשבונאי, ייעוץ פיננסי או תחליף לרואה חשבון. החברה לא תישא באחריות להחלטות שיתקבלו על סמכם.

<u>הסתייגות כללית ביחס לנתונים ולפיצ׳רים</u>

כל נתון המוצג במערכת תלוי בשלמות, בתקינות ובעדכניות המידע שהוזן על ידי הלקוח או התקבל ממערכת חיצונית. החברה אינה מתחייבת כי המידע יהיה מלא, רציף או זהה בכל רגע למידע המוצג במערכת המקור. במקרה של סתירה, על הלקוח לבדוק את הנתון במערכת המקור ולפנות לחברה בצירוף מלוא המידע הדרוש לבירור.

הלקוח מאשר כי שמות של פלטפורמות, ספקים ושירותים חיצוניים מופיעים בהסכם לצורך תיאור החיבורים האפשריים בלבד. אין באזכורם כדי להעיד על שותפות, חסות, אישור, בלעדיות או התחייבות מטעמם כלפי החברה או הלקוח.

מובהר כי החברה רשאית לקבוע כי פיצ׳ר מסוים מצוי בתקופת הרצה, בטא, ניסוי או גישה מוקדמת. פיצ׳ר כאמור עשוי להיות מוגבל, להשתנות בתדירות גבוהה, לכלול שגיאות או להיות מופסק ללא התחייבות להמשך הפעלתו. אלא אם נקבע אחרת, פיצ׳ר ניסיוני לא ייכלל במדדי הזמינות או בהתחייבויות השירות של החברה.

<u>הפעלה, טווח הקמה, שדרוגים ושינויי מערכת</u>

החברה תפעל להקמת סביבת המערכת הייעודית עבור הלקוח ותעמיד לרשותו גישה מלאה לסביבת הייצור בתוך טווח הקמה של עד 7 ימי עסקים, שיימנו החל ממועד השלמת תהליך ההרשמה, קבלת כלל הנתונים והאינטגרציות הנדרשים מהלקוח, וביצוע התשלום הראשוני בפועל. במסגרת זו, ותחת חבילת ההקמה שהוזמנה, תספק החברה שירותי התאמה ראשוניים, ייבוא נתונים היסטוריים (ככל שהועברו על ידי הלקוח בפורמט דיגיטלי מקובל, שלם ותקין) והגדרה ראשונית של תצורות המערכת, והכל על בסיס עקרון ״מאמץ סביר״ ומקצועי.

הלקוח מבין, מסכים ומאשר כי התוכנה היא מוצר טכנולוגי דינמי, מתפתח ומשתנה. כחלק מכך, החברה שומרת לעצמה את הזכות המלאה לבצע מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמקצועי, תיקוני באגים, עדכוני גרסה, שיפורי ביצועים, שינויים בממשקי המשתמש, הוספה או הסרה של פונקציות, הטמעת סטנדרטים אבטחתיים חדשים והחלפת ספקי תשתיות ענן או קבלני משנה. זכות זו מותנית בכך שהליבה הפונקציונלית של המערכת לניהול שוטף, הפקת מסמכים וגיבוי נשמרת באופן סביר וראוי לשימוש עסקי שוטף. החברה אינה מתחייבת כי כל תקלה או באג יתוקנו, או כי המערכת תותאם לכל צרכיו, דרישותיו או העדפותיו של הלקוח.

מובהר במפורש כי היקף הפונקציות, המודולים, תקרות האחסון, מספר המשתמשים והגישה לעדכונים מתקדמים או לפיצ׳רים ייחודיים חדשים שיפותחו בעתיד תלויים באופן מוחלט ובלעדי בסוג חבילת המנוי שנרכשה על ידי הלקוח ושולמה על ידו. החברה תהיה רשאית להתנות גישה למודולים מתקדמים, תוספות פונקציונליות או רכיבי מערכת חדשים בשדרוג חבילת המנוי ובתשלום דמי מנוי מותאמים ומעודכנים. התאמות ייעודיות, פיתוחים מיוחדים או אינטגרציות ייחודיות שאינם חלק מהתוכנה הסטנדרטית העדכנית, יבוצעו אך ורק אם הוסכמו על כך הצדדים במפורש בכתב ומראש, במסגרת הצעת מחיר, תמחור שעות ונספח עבודה (SOW) נפרד. לחברה תעמוד הזכות המלאה לעשות שימוש חוזר, מסחרי או טכנולוגי, בכל תוצר, קוד, אלגוריתם או רכיב כללי שפותח במסגרת התאמה מיוחדת שכזו, ללא כל הגבלה וללא זיקה, שיוך או חשיפה לנתוניו החסויים של הלקוח.

<u>זמינות שירות, תחזוקה וגיבויים</u>

החברה תפעיל ותתחזק את שירותי התוכנה בתצורת זמינות מסחרית הולמת ומקובלת בענף ה SaaS תוך נקיטת אמצעים טכנולוגיים וניהוליים סבירים לשם השגת יעד זמינות חודשית ממוצעת של 99.5%. מניין אחוזי הזמינות לא יכלול, והחברה לא תישא באחריות כלשהי בגין, השבתות ועיכובים הנובעים מ: השבתות תחזוקה מתוכננות (אשר הודעה עליהן תימסר ותתואם מראש ככל הניתן), אירועי כוח עליון, תקלות ברשת האינטרנט העולמית או בתשתיות תקשורת של צדדים שלישיים, פעולות תחזוקה דחופות ובלתי צפויות הנדרשות לשם סיכול סיכוני אבטחה חמורים, ומגבלות טכנולוגיות חיצוניות שאינן בשליטתה הישירה של החברה.

בכלל האמור, החברה תבצע גיבויי נתונים שוטפים ומאובטחים של מסדי הנתונים של המערכת בתדירות וברמה המקובלת בתעשייה, ותשמור נקודות שחזור (Restore Points) למשך תקופה סבירה, תוך שמירה על נוהלי התאוששות מאסון (DR) ברמות יעדי RPO (נקודת יעד שחזור) ו RTO (זמן יעד שחזור) הולמות למוצר SaaS עסקי. עם זאת, הלקוח מבין ומסכים כי בעולם הטכנולוגי לא ניתן להבטיח מניעה מוחלטת או אפס אובדן נתונים, וכי האחריות התפעולית הפנימית שלו משתרעת על ביצוע בקרות קלט, ניהול גרסאות, הפקת דוחות עצמאיים וייצוא תקופתי מרוכז של נתוניו החשובים לצורך גיבוי מקומי נפרד לפי בחירתו ושיקול דעתו. זמני תחזוקה מתוכננים ומקיפים יבוצעו, ככל הניתן, מחוץ לשעות הפעילות העסקית הרגילות בישראל, והחברה תפעל בשקידה ראויה לצמצום כל פגיעה או הפרעה תפעולית ללקוח.

<u>תמיכה טכנית ושירות לקוחות</u>

החברה תעמיד לרשות הלקוח מערך תמיכה טכנית ושירות לקוחות בשעות הפעילות כפי שיוגדרו ויעודכנו מעת לעת במדיניות התמיכה של החברה. המענה, הטיפול בתקלות, פתרון באגים וניתוח פניות לשיפור יתבצעו בהתאם לרמות עדיפות וחומרה המוגדרות פנימית אצל החברה, ותוך הקצאת משאבים ונושאי משרה באופן סביר ומקצועי. הלקוח מתחייב למנות מטעמו עובד או נציג מוסמך שישמש כ"**מנהל מערכת**" וכאיש הקשר הראשי והבלעדי מול מערך התמיכה של החברה. מנהל המערכת מטעם הלקוח ירכז את כלל פניות המשתמשים הפנימיים, יבצע סינון ראשוני, יאשר פתיחת קריאות שירות רשמיות במערכת, יתקשר בשפה העברית או האנגלית, ויפעל באופן אקטיבי ליישום הנחיותיה הטכניות של החברה בסביבת העבודה של הלקוח (לרבות הנחיות בדבר עדכון דפדפנים, התאמת מערכות הפעלה ועמידה בדרישות חומרה ותקשורת מינימליות). מתן תמיכה טכנית החורגת מהמכסה החודשית הכלולה בחבילת המנוי, הדרכות פרונטליות במשרדי הלקוח, שירותי הטמעה מתקדמים או ביצוע התאמות אישיות במערכת, יבוצעו ויישאו חיוב כספי נפרד בהתאם לתעריפי שעות הייעוץ והתמיכה של החברה כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

<u>חתימות דיגיטליות, מסמכים אלקטרוניים ותקינות חשבונאית</u>

התוכנה מעמידה לרשות המשתמשים מנגנון טכנולוגי מובנה המאפשר הפקה, שליחה, ניהול וחתימה דיגיטלית ואלקטרונית של מסמכים עסקיים שונים, ובכלל זה טפסי הזמנה, חוזים והסכמים מסחריים, תפריטים, חשבוניות וקבלות. מנגנון זה פועל תוך רישום חותמות זמן (Timestamp) תיעוד כתובות IP פרטי מזהים של החותם ונתוני מטא-דאטה רלוונטיים נוספים בהיקף טכנולוגי מקובל. הלקוח מצהיר ומסכים כי הוא נושא באחריות הבלעדית, המלאה והמוחלטת לתוכן המסמכים המופקים, לנכונות הנתונים המוזנים, להתאמת הנוסחים המשפטיים והמסחריים, ולציות מלא לכלל הוראות הדין והרגולציה החולשות על פעילותו העסקית והמקצועית, לרבות דיני מס הכנסה, מע"מ, ודיני רישוי מקצועיים. החברה אינה משמשת, ולא תיראה כמשמשת, כיועצת מס, חשבונאית או יועצת משפטית של הלקוח, ואין להסתמך על מבנה המערכת כייעוץ מוסמך או חוות דעת מקצועית.

מובהר ומודגש כי התוקף המשפטי והראייתי של חתימות אלקטרוניות, דרישות דיווח מקוונות לרשות המסים, פורמטים מותרים של מסמכי מקור חשבונאיים והוראות רגולטוריות אחרות בתחומים אלו עשויים להשתנות מעת לעת על פי הצורך. הלקוח מתחייב לעקוב באופן עצמאי אחר הדין החל, לבצע בדיקות תקופתיות ולוודא עריכת התאמות ושינויים נדרשים בתבניות המסמכים שלו. החברה, בכפוף להשקעת משאבים סבירים, תמשיך לפעול על מנת לספק תשתית טכנולוגית תומכת חתימה ושליחה, אך היא אינה ערבה, ואינה יכולה לערוב, לתקפות המשפטית או החשבונאית הספציפית של כל שימוש פרטני או נוסח שעושה הלקוח במסמך כלשהו מול צדדים שלישיים או מול רשויות המדינה.

<u>נתוני הלקוח, בעלות, שימוש והחזרה</u>

כל נתוני הלקוח, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור: פרטי לקוחות הקצה שלו, נתוני עסקאות, תבניות מסמכים אישיות, קבצים, מסמכים חשבונאיים ודוחות המיוצרים במערכת, הינם ויוותרו קניינו הרוחני והרכוש הבלעדי של הלקוח. בכפוף לכל דין חל, החברה מתחייב לשמור על סודיות ביחס לנתונים אלה, ולא לעשות בהם כל שימוש מסחרי או אחר, זולת לצורך אספקת שירותי התוכנה, הגנה על שלמות מערכותיה, מניעת הונאות, תקלות או שימושים לרעה, ולצורך שיפור וייעול ביצועי המערכת (לרבות הפקת מדדים סטטיסטיים ואגרגטיביים אנונימיים לחלוטין, אשר אינם מזהים בשום אופן את הלקוח, את עסקו או את לקוחות הקצה שלו).

הלקוח רשאי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות הפעילה לייצא באופן עצמאי את נתוניו השונים באמצעות הפונקציות המובנות והדוחות הנתמכים בתוכנה. במועד סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יהיה הלקוח רשאי לפנות לחברה בכתב, בתוך תקופה קצובה של 60 ימים בלבד ממועד הניתוק, ולבקש לקבל עותק אלקטרוני מרוכז של נתוניו בפורמט דיגיטלי סביר ומקובל מבחינה טכנית, וזאת כנגד תשלום דמי טיפול והוצאות הפקה סבירים ככל שידרשו על ידי החברה. בחלוף תקופת 60 הימים האמורה, תהיה החברה רשאית ומורשית למחוק את כלל נתוני הלקוח ממערכותיה ומשרתי הענן באופן סופי, מוחלט ובלתי הפיך, ללא כל הודעה נוספת וללא נשיאה באחריות כלשהי לנזק שיגרם עקב כך. הלקוח נושא באחריות משפטית מלאה ובלעדית להשגת כלל ההסכמות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי דין מלקוחות הקצה שלו לצורך הזנת, עיבוד ואחסון נתוניהם במערכת, וכן לפרסום והצגת מדיניות פרטיות כחוק.

<u>הגנת פרטיות ואבטחת מידע</u>

החברה תיישם ותפעיל אמצעי אבטחת מידע, הגנות טכנולוגיות ונוהלי בקרה סבירים והולמים ביחס לטיב ואופי שירותי התוכנה והמידע המעובד בה. אמצעים אלו יכללו, בין היתר, הצפנת נתונים ותעבורה כגון פרוטוקול (TLS) מנגנוני בקרת הרשאות קפדניים, הפרדה לוגית מלאה בין סביבות עבודה של לקוחות שונים, ניטור שוטף של אירועי אבטחה, ניהול יומני מערכת (Logs) ואימות זהות משתמשים. החברה תנהל מערך פנימי מובנה לטיפול ונטרול אירועי אבטחת מידע ואירועי סייבר באופן מהיר ומידתי.

הלקוח מצהיר, מאשר ומסכים כי בעיני החוק והרגולציה הוא מהווה את "בעל המאגר" או "מחזיק המאגר" (לפי העניין) ביחס לנתונים המוזנים למערכת, וכי חלה עליו חובה עצמאית, ישירה ובלתי תלויה לעמוד במלוא הוראות והוראות מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, וכן בכל דין, צו או תקן רלוונטי אחר החל על ניהול מאגרי מידע בישראל. כחלק מכך, מתחייב הלקוח לנסח, לפרסם ולהנגיש מדיניות פרטיות הולמת וחוקית ללקוחות הקצה שלו. ככל שיידרש על פי דין או לבקשת מי מהצדדים, ייחתם בין הצדדים נסח/נספח עיבוד נתונים ייעודי (DPA) אשר יסדיר את מעמד החברה כ"מעבד מידע" מוגדר. הלקוח מתחייב באופן מוחלט שלא לגרום, במעשה או במחדל, לחשיפת החברה לחובות רגולטוריות חריגות או זרות (לרבות מידע רגיש במיוחד כגון מידע רפואי מורכב, נתוני אשראי מלאים ללא הצפנה מתאימה וכיו"ב) בלא תיאום מראש וקבלת אישור בכתב ומפורש מהנהלת החברה.

<u>תשלומים, הצמדה ותיקון מחירים</u>

דמי המנוי החודשיים או השנתיים, דמי ההקמה וההתקנה החד-פעמיים, דמי ההתאמות המיוחדות ותעריפי השירותים המקצועיים או התמיכה המורחבת יהיו כמפורט במפורש בהזמנה העסקית או בהצעת המחיר שאושרה ונחתמה על ידי הלקוח. כלל התשלומים עבור דמי המנוי ישולמו על ידי הלקוח מראש עבור כל תקופת מנוי מוגדרת. על כלל הסכומים הנקובים בהסכם ובהזמנה יתווסף מס ערך מוסף (מע"מ) כחוק, וכן כל מס, היטל, אגרה או תשלומי חובה אחרים שיחוקקו או יחולו על השירותים במדינת ישראל.

כל פיגור או איחור בביצוע תשלום מתשלומי הלקוח מעבר למועד הנקוב, יישא תוספת של ריבית פיגורים והצמדה חוקית בהתאם להוראות חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת מיום הפיגור ועד למועד התשלום המלא בפועל. במקרה של פיגור מהותי בתשלום, תהא החברה רשאית (מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים לרשותה) להשעות באופן מיידי וחד-צדדי את מתן השירותים ולחסום את גישת הלקוח והמשתמשים המורשים לתוכנה, וזאת עד להסדרת מלוא החוב התלוי ועומד. החברה תהיה רשאית לעדכן, לשנות ולתקן את תעריפי דמי המנוי, העלויות, ותקרות השירות שלה, ובלבד שתמסור ללקוח הודעה בכתב על כך לפחות 30 ימים מראש לפני תום תקופת המנוי הנוכחית. עדכון כאמור ייכנס לתוקף מחייב במועד החידוש הבא של המנוי. כל סכום שלא שולם במועדו ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם, והלקוח יישא בכל הוצאות הגבייה הסבירות, שכר טרחת עורכי דין והוצאות משפט שייגרמו לחברה עקב כך.

<u>אחריות, ויתור אחריות והגבלת חבות</u>

התוכנה וכלל השירותים הנלווים אליה מסופקים ללקוח לשימושו המסחרי במתכונת של AS-IS (כפי שהיא) ו-AS AVAILABLE (על בסיס זמינות קיימת). החברה, מנהליה, עובדיה ובעלי מניותיה אינם נותנים, ולא יעניקו, כל מצג, התחייבות, ערבות או הצהרה באשר להתאמת התוכנה למטרה ספציפית או ייחודית של הלקוח, לרציפות פעילותה המלאה ללא כל תקלה או הפרעה, למהימנות או דיוק מוחלטים של הנתונים המופקים, או לעמידה מלאה באילוצי רגולציה פרטניים החלים על עסק הלקוח, מעבר למה שצוין והתחייב במפורש ובכתב בהסכם זה.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, חבותה הכוללת, המצטברת והמקסימלית של החברה כלפי הלקוח או כלפי מי מטעמו, בגין כל עילה משפטית שהיא (לרבות עילה חוזית, נזיקית, רשלנות, הפרת חובה חקוקה או כל עילה אחרת) בגין כל נזק ישיר וממשי שנגרם ללקוח ואשר הוכח כדבעי בערכאות שיפוטיות, לא תעלה בשום מקרה, בכל תקופה רצופה של שלושה (3) חודשים, על סך דמי המנוי המצטברים ששולמו על ידי הלקוח בפועל לחברה במהלך אותם שלושה (3) החודשים שקדמו לאירוע הנזק. החברה לא תהיה אחראית בשום מקרה, נסיבה או תנאי, לכל נזק עקיף, נזק תוצאתי, נזק נלווה, אובדן רווחים, הפסדי הכנסה, פגיעה במוניטין העסקי, אובדן או שיבוש נתונים, הפסדי עסקאות וחוזים עם צדדים שלישיים, קנסות מנהליים או עיצומים כספיים הנובעים ממעשי או מחדלי הלקוח או מאי עמידתו בהוראות הדין, או לכל נזק אחר שלא ניתן היה לצפותו באופן סביר על ידי שני הצדדים בעת כריתת וחתימת הסכם זה. הוראות הגבלת החבות והוויתור המפורטות בסעיף זה משקפות חלוקת סיכונים עסקית ומסחרית מוסכמת בין הצדדים, והן מהוות יסוד ותנאי מהותי ומרכזי בהתקשרות זו.

<u>זכויות קניין רוחני</u>

כל זכויות היוצרים, הפטנטים הרשומים והלא רשומים, הסודות המסחריים, סימני המסחר, שמות המסחר, המותגים, העיצובים הגרפיים, הלוגואים, ארכיטקטורת מאגרי הנתונים, התצורות הטכנולוגיות, הממשקים וכל תוצר טכנולוגי או תוכנתי אחר שנוצר, פותח, שופר או שוכתב בקשר לתוכנת COMDASH או במהלך אספקת השירותים, הינם ויוותרו בכל עת בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה.

אין ברישיון זה או בהתקשרות בין הצדדים כדי להעניק ללקוח זכות קניין כלשהי, למעט זכות השימוש המצומצמת המוענקת לו במפורש בתנאי הרישיון.

מובהר כי כל משוב, רעיון לשיפור, הצעת ייעול, דרישת פונקציונליות או הערה טכנית שהלקוח או משתמשיו ימסרו לחברה בקשר לתוכנה, ייחשבו כמי שניתן לגביהם רישיון גלובלי וחופשי לחלוטין וללא כל תמורה כספית לחברה. החברה תהיה רשאית לעשות במשוב זה כל שימוש מסחרי, לרבות שינוי, שילוב, פיתוח והטמעה במוצריה הנוכחיים והעתידיים, ללא כל חובת קרדיט או תשלום תמלוגים ללקוח ו/או מי מטעמו. הלקוח מאשר מתן שימוש חופשי לחברה בשמו המסחרי, בסימניו או בלוגו של הלקוח לצורך הצגתו כ״רפרנס לקוחות״ או במסגרת פרסום רשימת לקוחות החברה.

הלקוח מתחייב ומצהיר כי לא יעשה שימוש במערכת באופן העלול לגרום להפרת זכויות יוצרים, סימני מסחר, פטנטים או זכויות הפרט והפרטיות של צדדים שלישיים כלשהם. החברה תהיה רשאית להסיר תכנים, לחסום קבצים או להפסיק זמנית את השירות בכל מקרה שבו קיים חשש ממשי, סביר ומבוסס להפרת זכויות או לפעילות בלתי חוקית דרך חשבון הלקוח. במקרה של תביעה מצד צד שלישי בגין תוכן, מסמכים או נתונים שמסר, הפיק או הפיץ הלקוח, הוא יישא לבדו בכל האחריות וההוצאות הכרוכות בכך, וישפה את החברה בגין כל נזק, הוצאה או פסק דין שייגרמו עקב כך.

<u>צדדים שלישיים, רכיבים ותלות באינטגרציות</u>

הלקוח מאשר ומבין כי התוכנה והשירותים מסתמכים באופן מובנה על שירותי מערכת של צדדים שלישיים עצמאיים, לרבות ספקי תשתיות ענן בינלאומיים, רכיבי קוד פתוח (Open Source) וממשקי API חיצוניים של מערכות תוכנה וספקים אחרים. החברה תפעל בשקידה מסחרית ראויה ובאופן סביר לשם שמירה על תקינותן, יציבותן ורציפותן של אינטגרציות וממשקים אלו. עם זאת, החברה אינה נושאת, ולא תישאר אחראית בכל אופן שהוא, בגין שינויים חד-צדדיים, הפסקות פעילות, תקלות טכניות, השבתות או מגבלות נפח שמקורן באותם צדדים שלישיים וספקים חיצוניים. רשימה של רכיבי קוד פתוח המוטמעים במערכת ותנאי הרישיון שלהם תסופק ללקוח על ידי החברה בעקבות בקשה סבירה ובכתב, והלקוח מתחייב לכבד ולקיים את תנאי רישיונות הקוד הפתוח הללו ככל שהם חלים עליו ועל שימושו.

<u>סודיות, גישה וביקורת</u>

כל מידע עסקי, טכנולוגי, תפעולי, שיווקי, משפטי או פיננסי אשר נחשף, הועבר או נודע בין הצדדים במסגרת ההתקשרות, ייחשב כמידע סודי מוגן. הצדדים מתחייבים לשמור על מידע זה בסודיות קפדנית ומוחלטת, להגן עליו מפני חשיפה, ולא להעבירו, להציגו או לגלותו לצד שלישי כלשהו, אלא ככל שהדבר נדרש באופן ישיר והכרחי לצורך אספקת השירותים וקיום ההסכם, ובכפוף להחתמת אותם גורמים מורשים על חובות סודיות זהות או מחמירות לאלו הקבועות במסגרת רישיון זה.

הלקוח מתחייב להגביל את הגישה לתוכנה למשתמשים מורשים בלבד, לשמור על סודיות מוחלטת של סיסמאות ובקרות גישה, ולקיים רישום ומעקב פנימי עדכני של המשתמשים הפעילים מטעמו. החברה תהיה רשאית, בכפוף למתן הודעה סבירה מראש, לבצע ביקורת שימוש לוגית וממוחשבת באמצעות נתוני המערכת ויומני הפעילות, וזאת אך ורק לצורך בדיקת עמידתו של הלקוח בהיקף הצירוף, רכישת הרישיונות ותקרות השירות המוסכמות. ככל שבמסגרת הביקורת יימצאו חריגות או שימושים עודפים, יפעל הלקוח לאלתר לתיקון החריגות או לשדרוג חבילת המנוי ותשלום ההפרשים רטרואקטיבית.

<u>תקופה, חידוש, השעיה וסיום</u>

הסכם זה ייכנס לתוקפו המחייב במועד הפעלת המערכת והענקת הגישה ללקוח, ויחול למשך תקופת המנוי הראשונית המוסכמת והנקובה בטופס ההזמנה. בתום התקופה הראשונית, יתחדש ההסכם באופן אוטומטי לתקופות עוקבות וזהות באורכן לתקופה המקורית, אלא אם כן מי מהצדדים מסר לצד השני הודעת אי-חידוש רשמית ובכתב לפחות 30 ימים מראש לפני מועד תום תקופת המנוי הרלוונטית.

החברה תהיה רשאית להשעות באופן מיידי, מלא או חלקי, את מתן השירותים ואת הגישה של הלקוח לתוכנה, וזאת בכל מקרה של אי-תשלום במועד, חשש ממשי להפרה יסודית של תנאי הרישיון, זיהוי סיכון אבטחתי או סייבר מיידי הנובע מחשבון הלקוח, או שימוש אסור ולא חוקי במערכת. כל צד רשאי להביא הסכם זה לסיומו לאלתר באמצעות מתן הודעה בכתב, במקרה שבו הצד השני ביצע הפרה של ההסכם וההפרה לא תוקנה במלואה בתוך 14 ימים ממועד קבלת התראה מפורטת ובכתב בדבר קיומה של ההפרה. עם סיום ההסכם מכל סיבה שהיא: תיחסם לאלתר גישת הלקוח ומשתמשיו לתוכנה, יפקע הרישיון המוענק, והלקוח יפעל לייצוא או משיכת נתוניו בתוך תקופת 60 הימים המוקצבת לכך, שלאחריה רשאית החברה למחוק את המידע לחלוטין.

שיפוי

הלקוח מתחייב לשפות, לפצות ולהגן על החברה, מנהליה, בעלי מניותיה, עובדיה, נציגיה וקבלני המשנה שלה, מפני ונגד כל דרישה, טענה, תביעה משפטית, הפסד, נזק, חבות, עלויות והוצאות ישירות שייגרמו להם או יופנו כנגדם עקב: הפרה של הוראות הסכם זה או תנאי הרישיון על ידי הלקוח או מי מטעמו (לרבות משתמשיו המורשים), כל טענה, קובלנה או תביעה מצד לקוח קצה של הלקוח או צד שלישי כלשהו בקשר לתוכן, לנכונות, לאופי או לתניות של המסמכים, החוזים והנתונים שהלקוח הפיק, שלח או חתם באמצעות התוכנה, שימוש בלתי מורשה, רשלני או נוגד את הוראות הדין במידע אישי ובמאגרי נתונים, מצג שווא, הטעיה או הצהרה לא מדויקת שהוצגו על ידי הלקוח או נציגיו כלפי לקוחותיו ביחס לתוכנה. מובהר ומודגש כי החברה אינה נוטלת, ולא תיטול על עצמה, כל אחריות, הגנה או חובת שיפוי בגין תביעות שמקורן בתצורות, תבניות מסמכים, ניסוחים, תכנים מסחריים או נתונים ספציפיים שהוזנו והופצו על ידי הלקוח באמצעות המערכת.

כוח עליון

אף אחד מן הצדדים להסכם זה לא יישא באחריות משפטית או חוזית כלשהי כלפי הצד השני בגין אי-קיום, עיכוב, הפרה או שיבוש במילוי התחייבויותיו (למעט התחייבויות כספיות של תשלום חובות עבר), ככל שהדבר נובע באופן ישיר ומובהק מאירועי כוח עליון כמשמעותם המקובלת בדין. אירועים אלו יכללו, בין היתר ומבלי למעט: מלחמה, פעולות איבה, מבצע צבאי נרחב, גיוס מילואים המשתק את הפעילות, מהומות פנימיות, שביתה כללית במשק, אסנות טבע, מתקפת סייבר רחבת היקף ברמה לאומית, כשל מתמשך באספקת חשמל או ברשתות תקשורת מרכזיות, מגיפות עולמיות או הטלת סגרים, או חקיקת רגולציה וצווים ממשלתיים חדשים המונעים או מחייבים שינוי מהותי באופי השירות. תנאי לתחולת סעיף זה הוא שהצד הנפגע ינקוט בכל המאמצים הסבירים והאפשריים לצמצום הנזק ולהשבת אספקת השירותים למסלולם התקין בהקדם. שינויים מהותיים ברגולציה ובחוק הישראלי החלים על פעילות התוכנה, יאפשרו לחברה לבצע את ההתאמות הטכנולוגיות הנדרשות באופן סביר, או, ככל שאין אפשרות מעשית או כלכלית לבצע התאמה שניתן לעמוד בה, לסיים את מתן השירותים בהודעה מוקדמת והולמת בכתב ללקוח, ללא נשיאת באחריות או חבות נוספת.

המחאת זכויות, שינוי שליטה וקבלני משנה

החברה תהיה רשאית להסתייע, לפי שיקול דעתה המקצועי, בקבלני משנה, ספקי משנה טכנולוגיים, יועצים וספקי תשתיות ענן לצורך אספקת השירותים, תפעול התוכנה ומתן התמיכה, ובלבד שהחברה תיוותר האחראית החוזית והישירה כלפי הלקוח על ביצוע מלוא התחייבויותיה על פי הסכם זה.

הלקוח מסכים ומאשר בזאת באופן בלתי חוזר, כי החברה תהיה רשאית בכל עת להמחות, להסב, להעביר או לשעבד את כל זכויותיה, התחייבויותיה ותפקידיה על פי הסכם זה, במלואם או בחלקם, לכל חברה חדשה, חברה קיימת או ישות משפטית אחרת הנמצאת בשליטתם (הישירה או העקיפה) של בעלי השליטה הנוכחיים של החברה, וזאת ללא צורך בקבלת כל אישור או הסכמה נוספת, מוקדמת או מאוחרת, מהלקוח, ובלבד שזכויותיו המהותיות של הלקוח על פי ההסכם לא ייפגעו עקב ההעברה.

הלקוח, מאידך, אינו רשאי להמחות, להסב או להעביר את זכויותיו או התחייבויותיו על פי הסכם זה או את רישיון השימוש בתוכנה לכל צד שלישי שהוא, בלא קבלת הסכמתה המפורשת, המוקדמת ובכתב של הנהלת החברה. אירוע של שינוי שליטה אצל הלקוח ייחשב כאירוע המחייב מתן הודעה מיידית בכתב לחברה, והחברה תהיה רשאית להתנות את המשך מתן הרישיון והשימוש בתוכנה בעמידה מחודשת בתנאי הרישיון.

דין ושיפוט, יישוב מחלוקות

על פרשנותו, תוקפו, אכיפתו, ביצועו וכל עניין הנובע מהסכם זה יחולו באופן בלעדי דיניה המהותיים והפרוצדורליים של מדינת ישראל. סמכות השיפוט המקומית והבינלאומית הבלעדית והייחודית לדון בכל מחלוקת, סכסוך, תביעה או עניין משפטי המתעוררים בין הצדדים בקשר עם הסכם זה או השירותים, מוקנית באופן ייחודי לבתי המשפט המוסמכים ענייניית בעיר תל-אביב-יפו בלבד, והצדדים מוותרים על כל טענה בדבר פורום בלתי נאות.

במידת הצורך ובמידה והצדדים יסכימו על כך, יישקל קיומו של הליך גישור מקצועי וחסוי טרם פנייה לנקיטת הליכים משפטיים בערכאות. עם זאת, מוסכם כי אין באמור בסעיף זה כדי למנוע, לעכב או להגביל צד כלשהו מפני פנייה לבית המשפט המוסמך לצורך קבלת סעד זמני, צו עשה, צו אל תעשה או צו מניעה דחוף שמטרתו להגן על זכויות הקניין הרוחני שלו, על סודותיו המסחריים או על מידע חסוי וסודי.

שונות

הסכם זה וההזמנה המאושרת, מהווה את מכלול ומלוא ההבנות, ההסכמות והמצגים שבין הצדדים, והוא מחליף, מבטל ומפקיע כל מצג, משא ומתן, זיכרון דברים, התחייבות, תכתובת או מסמך קודמים שנעשו בין הצדדים, בין בכתב ובין בעל פה. כל שינוי, תוספת, גריעה או ויתור על הוראה מהוראות הסכם זה לא יהיו בעלי תוקף משפטי מחייב, אלא אם כן נערכו בכתב ונחתמו במפורש על ידי נציגיהם המוסמכים של שני הצדדים.

כל הודעה, דרישה או פנייה רשמית הנדרשת או מותרת על פי הסכם זה תימסר בכתב ותישלח באמצעות דואר אלקטרוני (דוא"ל) לכתובות הרשומות של הצדדים כפי שהוזנו בטופס ההזמנה, או לכתובת לפניות הנהלה של החברה **staff@comdash.app.** הודעה שנשלחה בדוא"ל כאמור תיחשב כאילו נתקבלה ונמסרה ליעדה בתוך יום עסקים אחד ממועד שיגורה.

במקרה של סתירה, אי-התאמה או דו-משמעות בין הוראותיו של הסכם זה לבין מסמכים ונלווים אחרים, ייקבע סדר הקדימויות והעדיפויות הפרשני הבא, כאשר המסמך המופיע ראשון יגבר על הבאים אחריו: (א) טופס הזמנה מסחרי חתום או נספח מסחרי ספציפי ופרטני שנחתם בין הצדדים. (ב) גוף הסכם רישיון שימוש ושירות זה. (ג) מדיניות השירות, תנאי התמיכה או מדיניות אבטחת המידע הרשמיים המפורסמים באתר האינטרנט או באפליקציית החברה, כפי שיעודכנו מעת לעת, ובלבד שעדכונים אלו לא יגרעו באופן מהותי מזכויותיו של הלקוח.

מובהר כי אי-אכיפה, שיהוי או הימנעות של מי מהצדדים מלעשות שימוש בזכות מזכויותיו המשפטיות או החוזיות על פי ההסכם, לא ייחשבו בשום אופן כוויתור, מחילה או השתק מצידו לגבי אותה זכות או לגבי הפרות עתידיות, וכל ויתור לא יהיה בעל תוקף אלא אם כן נעשה בכתב, מפורש וחתום כדין.

אם ייקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת כי הוראה או סעיף מהוראות הסכם זה הינם בלתי חוקיים, בטלים או בלתי ניתנים לאכיפה על פי הדין הקיים, יוחלו על אותה הוראה השינויים הפרשניים המינימליים והמצומצמים ביותר הנדרשים על מנת להופכה לחוקית, תקפה ואכיפה, וזאת מבלי לפגוע, לשנות או לבטל את תוקפן וחיוניותן של יתר הוראות וסעיפי ההסכם, אשר ימשיכו לעמוד בתוקפם המלא.

החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן ולשנות את תנאי השימוש הכלליים ומדיניות השירותים מעת לעת, וזאת בהתאם לשינויים טכנולוגיים, אילוצים רגולטוריים, עדכוני חוק או צרכים עסקיים של המערכת. הודעה על עדכון מהותי ובעל השפעה תישלח לכתובת הדוא"ל המעודכנת של הלקוח או תפורסם באופן בולט בתוך ממשק המערכת. מובהר כי המשך השימוש במערכת על ידי הלקוח או מי מטעמו לאחר מועד עדכון התנאים ופרסומם, ייחשב כהבעת הסכמה מלאה, מודעת ומחייבת לתנאים החדשים והמעודכנים.

<u>מנגנון אישור, הסכמה וחתימה אלקטרונית</u>

הצדדים מסכימים ומאשרים במפורש כי חתימתם על הסכם זה, בין אם נעשתה בחתימה פיזית ידנית (דיו על גבי נייר), ובין אם נעשתה באמצעים אלקטרוניים, דיגיטליים, ממוחשבים או טכנולוגיים מרחוק, תהווה חתימה תקפה, מלאה, מחייבת וסופית לכל דבר ועניין, בהתאם ובכפוף להוראות חוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, ולפסיקת בתי המשפט במדינת ישראל. מועד חתימת ההסכם על ידי הלקוח ייחשב למועד הקובע לכניסתו לתוקף.

למען הסר כל ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, מוסכם ומודגש בזאת כי כל פעולה אקטיבית מצד הלקוח, מנהלו או נציג מוסמך מטעמו אשר יש בה משום אישור, קבלה או קיום של ההסכם – ובכלל זה, ומבלי למעט: (א) שליחת הודעת דואר אלקטרוני (מכתובת הלקוח או נציגו) הכוללת מילים המאשרות את תנאי ההסכם או נספחיו; (ב) סימון תיבת סימון דיגיטלית (Checkbox) בנוסח "**אני מסכים לתנאי השימוש והרישיון**" במסגרת תהליך ההרשמה או ההתחברות למערכת; (ג) חתימה גרפית באמצעות עכבר, מסך מגע או לוח חתימה על גבי ממשק דיגיטלי מאובטח; (ד) ביצוע תשלום כלשהו (דמי הקמה או דמי מנוי) בגין השירותים לאחר קבלת נוסח ההסכם; או (ה) התחברות ראשונית, הזנת נתונים והתחלת עבודה מעשית במערכת לאחר שההסכם נשלח לעיונו – תיחשב, תיראה ותקבל תוקף משפטי מלא כהבעת הסכמה מוחלטת, חתימה כדין והתקשרות חוזית מחייבת על פי הסכם זה, אף אם לא בוצעה חתימה פיזית ידנית על גבי מסמך מודפס. החברה רשאית ומורשית לשמור את ההסכם ו/או את אישורי ההסכמה באמצעים דיגיטליים בלבד, לרבות במערכות אחסון מאובטחות בענן, ועותק דיגיטלי משומר כאמור ייחשב כראיה קבילה ומכרעת לכל דבר ועניין.

מובהר כי הסכם זה אינו מהווה חוזה אחיד, בין היתר מאחר שללקוח ניתנה אפשרות סבירה לעיין בתנאיו, לנהל משא ומתן לגביהם ולבקש שינויים והתאמות קודם להתקשרותו, וזאת מבלי שהחברה מתחייבת לקבל כל שינוי או התאמה שהתבקשו.

שירות הקמת חנות בסופר פארם

(א) השירות. החברה תפתח ללקוח חנות במרקטפלייס של סופר פארם ותעלה אליה את קטלוג המוצרים שלו, עד 1,000 מוצרים.

(ב) התמורה. ₪5,000 בתוספת מע"מ, בתשלום חד-פעמי.

(ג) קיזוז מדמי המנוי. הלקוח רשאי לבחור במקום תשלום מראש לקזז את התמורה מדמי המנוי החודשיים. כל חודש מנוי מפחית מיתרת ההקמה את סכום דמי המנוי לפני מע"מ. לקוח שהמשיך במנוי עד שדמי המנוי ששילם הגיעו ל-₪5,000 לא ישלם דבר נוסף בעד השירות.

(ד) הפסקה באמצע. לקוח שהפסיק את המנוי לפני שדמי המנוי הגיעו ל-₪5,000 ישלם רק את ההפרש עד ₪5,000, בתוספת מע"מ.

(ה) יותר מ-1,000 מוצרים. תינתן הצעת מחיר אישית.