

נספח תנאים כלליים

1. הגדרות

בנספח זה תהא למונחים הבאים את המשמעות שהוקנתה להם לצידם:

- 1.1. "חבילת הבסיס"; "המערכת"; "ענן פריוריטי" ו-"תכולת המערכת": כהגדרת מונחים אלו במסמך העסקה הרלוונטי.
- 1.2. "הלקוח": היחיד או האישיות המשפטית המאשרים והמתקשרים, בעצם אישורם או חתימתם על גבי מסמך העסקה, עם פריוריטי לקבלת רישיון שימוש במערכת ו/או לקבלת שירותים מאת פריוריטי.
- 1.3. "הסכם תנאי השימוש": הסכם תנאי השימוש (EULA), בין הלקוח לבין פריוריטי, הזמין ב: End User License Agreement (EULA) - Effective from Jan. 2022 Hebrew (for Israeli customers) (priority-software.com), המתווה את התנאים לפיהם פריוריטי הסכימה להעניק ללקוח את הרישיונות שהוענקו לו במסמך העסקה לשימוש במערכת.
- 1.4. "נתוני הלקוח": כהגדרתה במסמך העסקה ו/או בהסכם תנאי השימוש, לפי העניין.
- 1.5. "מסמך העסקה": הסכם, הצעת מחיר, הזמנה או כל מסמך אחר לפיו הוזמנה על ידי הלקוח המערכת או איזה ממרכיביה ו/או לפיו הוזמנו על ידי הלקוח שירותים מאת פריוריטי, לרבות שירותי תמיכה ו/או שירותי ענן ו/או כל מסמך תיקון או מסמכים אחרים, מאוחרים יותר בקשר עם הזמנות כאמור, אשר הוראות נספח זה נכללים בתוכם בדרך של הפניה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך העסקה הרלוונטי לבין הוראות נספח זה, תגברנה הוראות מסמך העסקה הרלוונטי.
- 1.6. "פריוריטי": פריוריטי סופטוור בע"מ.

2. הסכמות ואישורים

הלקוח מאשר ומסכים בזאת, כדלקמן:

- 2.1. לקבל חשבונות בדואר אלקטרוני ו/או באמצעות SMS כמסמך ממוחשב על פי תקנה 18 לתקנות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), תשל"ג-1973, ומסמכים אחרים באמצעות דוא"ל.
- 2.2. כי פריוריטי רשאית לפנות אליו בדיוור ישיר באמצעות המידע שמסר הלקוח לפריוריטי, ובכלל זאת לשלוח הודעות באמצעי הדיוור השונים (לרבות טלפונית וכן באמצעות SMS, דואר אלקטרוני, אפליקציות לשליחת הודעות כגון "וואטס אפ" וכו') למטרות תפעוליות, שיווקיות ו/או פירסומיות מכל מין וסוג שהוא, כולל שליחת מידע על מוצרים ועל שירותים של פריוריטי; וכן לקבלת הודעות, הצעות ודיוור כאמור.
- 2.3. לכל התנאים, ההתחייבויות וההתניות המפורטים: (א) בהסכם תנאי השימוש; וכן (ב) בנספחי הגנת הפרטיות ואבטחת מידע. המסמכים האמורים זמינים בכתובת www.priority-software.com/il/terms-erp - אשר תוכנם מהווה חלק אינטגרלי ממסמך העסקה, ובכלל זאת הם יחייבו ויחולו על הלקוח ועל פריוריטי לכל דבר ועניין.

3. הוראות כלליות לעניין תשלום התמורה לפריוריטי

- 3.1. סכומי התמורה המפורטים במסמך העסקה (להלן: "התמורה") תקפים במועד חתימת או אישור הלקוח את מסמך העסקה הרלוונטי בלבד (להלן: "מועד ההזמנה"). לאחר מועד ההזמנה, ביצוע הזמנה של תכולה ו/או שירותים נוספים מאת פריוריטי, ייעשה בהתאם לתמורה ולתנאים שיהיו נהוגים אצל פריוריטי באותה עת.
- 3.2. למניעת ספק, מובהר כי תשלום התמורה הינו סופי וכי בכל מקרה לא יתבצע החזר בגין תמורה ששולמה, לרבות במקרה של הפחתת תכולה ו/או שירותים כאמור בסעיף 4.3 להלן.
- 3.3. במקרה של חיוב התמורה (או רכיב כלשהו המרכיב את התמורה) על בסיס חציוני או רבעוני או חודשי (בהתאם לקבוע במסמכי העסקה), החיוב הראשון בגין התשלום החציוני או הרבעוני או

החודשי (לפי העניין), יכלול את התשלום היחסי עבור התקופה שנותרה באותה עת עד לסיום חצי השנה או הרבעון או החודש הקלנדרי הרלוונטי.

3.4 תשלומי התמורה יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או על ידי כל גוף מוסמך אחר אשר יחליף אותו (להלן: "**המדד**"). מדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע בעת מועד ההזמנה (להלן: "**מדד הבסיס**"). המדד הקובע לצורך חישוב סכום התמורה יהא המדד האחרון הידוע ביום חיוב תשלום התמורה בפועל (להלן: "**המדד הקובע**"). אם ביום חיוב התשלום בפועל של חשבונית מסויימת, יעלה המדד הקובע על מדד הבסיס אזי תותאם התמורה בהתאם לסכום המדד הקובע. בכל מקרה סכום התמורה לא יפחת מסכום התמורה (כנקוב במסמך העיסקה הרלוונטי, ביחס לתכולה ו/או לשירותים המוזמנים על ידי הלקוח במסמך העיסקה), כל עוד התכולה ו/או השירותים כאמור לא השתנו בהתאם להוראות נספח זה ו/או מסמכי העיסקה.

3.5 במקרה של פיגור בתשלומים מיום חיוב תשלום התמורה בפועל, בהתאם להוראות מסמך העיסקה, פריוריטי תהיה רשאית לגבות ריבית פיגורים בגין כל יום איחור (שתחול מהיום הראשון לאחר המועד שנקבע לביצוע התשלום בהתאם להוראות מסמך העיסקה ועד למועד קבלת תשלום התמורה בפועל על ידי פריוריטי); מבלי לגרוע מהאמור לעיל ו/או מהוראות הסכם תנאי השימוש לעניין זכויות ביטול רישיונות השימוש במערכת, במקרה של פיגור בתשלומים של 30 (שלושים) ימים ומעלה ממועד התשלום כאמור, תהיה לפריוריטי, בנוסף לזכויות המוקנות לה בהסכם תנאי השימוש, הזכות להשעות את זכות השימוש של הלקוח במערכת או בכל חלק הימנה ו/או לבטל או להשהות את שירותי התמיכה ו/או לבטל את הענקת השירותים בגינם לא שולמה התמורה ו/או לבטל את ההתקשרות לפי מסמך העיסקה הרלוונטי.

לצרכי סעיף זה המונח "**ריבית פיגורים**" משמעו ריבית יומית בשיעור הנהוג בחריגה בחשבון חח"ד דביטורי בבנק לאומי ליום.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל:

(i) **על לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) תחולנה ההוראות הבאות:** במקרה בו פריוריטי תבחר להשעות את זכות הלקוח לשימוש בתכולת המערכת בשל פיגור בתשלומים, וככל שבמהלך החודש העוקב לרבעון הנוכחי יפנה הלקוח לפריוריטי בבקשה בכתב לחידוש קבלת זכות השימוש בתכולת המערכת, ופריוריטי, בהתאם לשיקול דעתה, תאשר את הבקשה כאמור, יהא החידוש כאמור כפוף לתשלום מלוא התמורה (לרבות עבור השירותים וחיוב בגין אחסון נתוני הלקוח), כמצויין במסמך העיסקה הרלוונטי, וזאת בגין התקופה הרציפה, החל ממועד חיוב התשלום בפועל האחרון (שלא שולם על ידי הלקוח) ועד למועד החידוש כאמור, כולל כל חוב פתוח (לרבות הוצאות גביה, ככל שתהיינה והפרשי הצמדה). למניעת ספק, מובהר כי פריוריטי תהא רשאית לדחות את הבקשה כאמור.

(ii) **על לקוח בבסיס רישוי תמידי (Perpetual) תחולנה ההוראות הבאות:** במקרה בו שירותי התמיכה הופסקו בשל אי תשלום התמורה בגינם, מכל סיבה שהיא (לרבות פיגור בתשלומים), והלקוח יהא מעוניין לחדשם בשלב מאוחר יותר, אזי יגיש הלקוח בקשה זו לפריוריטי בכתב, וככל שפריוריטי, בהתאם לשיקול דעתה, תאשר את הבקשה כאמור, אזי כתנאי לחידוש השירותים, ישלם הלקוח את מלוא התמורה עבור שירותי התמיכה, כמפורט במסמך העיסקה הרלוונטי, עבור התקופה הרציפה החל מהמועד בו תשלום התמורה הוספק ועד למועד החידוש, כולל כל חוב פתוח (לרבות הוצאות גביה, ככל שתהיינה והפרשי הצמדה). למניעת ספק, מובהר כי פריוריטי תהא רשאית לדחות את הבקשה כאמור.

למניעת ספק, אין בסעיף זה ו/או בכל הוראה אחרת בנספח זה ו/או במסמכי העיסקה בכדי לאפשר איחור בתשלום.

3.6 כל התשלומים שעל הלקוח לבצע על פי מסמך העיסקה הרלוונטי, יבוצעו במלואם ובמועד, והלקוח מוותר על זכותו לפי דין לקזז כספים מאיזה מתשלומי התמורה כאמור וכן מסכים כי לא יבוצע החזר לסכום ששולם, מכל סיבה שהיא.

4. תקופת ההתקשרות ; הפחתת תכולה

4.1 ההתקשרות לפי כל מסמך עיסקה תהא לתקופה בהתאם להוראות אותו מסמך העיסקה (להלן: "תקופת ההתקשרות").

4.2 **על לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) תחולנה ההוראות הבאות:** באחריות הלקוח להוריד את נתוני הלקוח טרם תום תקופת ההתקשרות (לרבות באמצעות קובץ במבנה אחיד עבור ביקורת של מס הכנסה או העברה לרו"ח). הורדת נתוני הלקוח על ידי הלקוח לאחר תום תקופת ההתקשרות ייעשו בהתאם ובכפיפות להוראות הסכם תנאי השימוש.

4.3 **על הלקוח המתקשר במסמך עסקה המהווה הזמנה למערכת ו/או לרישונות נוספים ו/או לרכיבים נוספים תחולנה ההוראות הבאות:** תכולת חבילת הבסיס, המפורטת במסמך העסקה (לרבות המשתמשים והמודולים בחבילת הבסיס) אינה ניתנת להפחתה ו/או שינוי. במקרה בו הלקוח הזמין רישיונות נוספים ו/או רכיבים אופציונליים בבסיס רישוי תמידי ו/או רכיבים אופציונליים בבסיס רישוי מנוי (כהגדרת מונחים אלו במסמך העסקה), ומאוחר יותר יהיה מעוניין להפחיתם, יודיע הלקוח לפריוריטי על ההפחתה המבוקשת בכתב, בהתאם למועדים כדלקמן:

4.3.1 **לקוח בבסיס רישוי תמידי (Perpetual):** לכל הפחות 60 (שישים) יום טרם מועד חידוש תקופת ההתקשרות, כמפרט במסמך העיסקה הרלוונטי;

4.3.2 **לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS):** לכל הפחות 30 (שלושים) ימים טרם מועד חידוש תקופת ההתקשרות, כמפרט במסמך העיסקה הרלוונטי;

ההפחתה לגביה התקבלה בידי פריוריטי הודעה בכתב בהתאם למפורט לעיל, תכנס לתוקף במועד החידוש האוטומטי של תקופת ההתקשרות, כאמור במסמכי העיסקה.

5. הקמת סביבה בענן פריוריטי והעברת נתוני הלקוח

5.1 למניעת ספק, מובהר, כי הקמה וניהול סביבת האמת (production environment) ו/או סביבות פיתוח וסביבות בדיקות עבור הלקוח בענן פריוריטי ייעשו בהתאם לנהלי פריוריטי, כפי שיהיו אותה העת.

5.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 5.1 לעיל, לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) – המזמין מאת פריוריטי סביבות פיתוח ו/או סביבות בדיקות, מאשר כי ידוע לו שסביבות אלו יכללו העתק של מסד הנתונים והקבצים מסביבת האמת (production) של הלקוח, למעט קבצי נספחים. העתקת קבצי הנספחים לסביבות אלו תעשה לאחר קבלת בקשה בכתב מאת הלקוח. פריוריטי תהא רשאית לגבות תשלום נוסף עבור נפח אחסון בסביבות הפיתוח ו/או סביבות הבדיקות (test), החורג מנפחי האחסון הכלולים בשירותי הענן, כמפורט במסמך העיסקה, וזאת בהתאם לשיקול דעתה ולנהליה (לרבות לעניין גובה התמורה), כפי שיהיו מעת לעת.

5.3 על לקוח העובר ממודל רישוי התקנה מקומית, למודל רישוי תוכנה כשירות (SaaS) תחולנה ההוראות כדלקמן:

5.3.1 העברת נתוני הלקוח מהתקנה מקומית של הלקוח לענן פריוריטי תיעשה בהתאם לנהלי פריוריטי, כפי שיהיו אותה העת. הלקוח ישתף פעולה עם פריוריטי בנוגע להעברת נתוני הלקוח כאמור.

5.3.2 באחריות הלקוח לבדוק את תקינות הסביבה שהוקמה על ידי פריוריטי בענן, לרבות ביצוע תהליכים באופן תקין, פיתוחים פרטיים ושלמות נתוני הלקוח לאחר העברתם לענן פריוריטי, ולהודיע לפריוריטי בכתב במקרה של סוגייה שתתגלה על ידו בקשר עם הקמת הסביבה ו/או העברת נתוני הלקוח לענן פריוריטי – והכל טרם תחילת עבודתו על המערכת (היינו טרם הכנסת מידע חדש למערכת).

5.3.3 מבלי לגרוע מהוראות הסכם תנאי השימוש, ביצוע גיבויים טרם העברת נתוני הלקוח לענן פריוריטי הינם באחריות הלקוח בלבד, ופריוריטי לא תישא באחריות בגין אובדן או הרס של נתוני הלקוח, כולם או חלקם.

5.3.4 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 5 זה לעיל, ידוע ללקוח ומוסכם עליו כי ייתכן ויהיו קבצים המהווים חלק מנתוני הלקוח שלא יהיו ניתנים להעברה לענן פריויריטי או שלא תתאפשר הגישה אליהם מענן פריויריטי, וזאת בשל המיקום בו נשמרו ו/או אופן הגישה אליהם (להלן: "הקבצים"). במקרים כאמור, וככל שהדבר יהיה אפשרי, ההעברה או מתן הגישה לקבצים יצריכו ביצוע שירותים נוספים על ידי פריויריטי (טרם התקנת המערכת בענן פריויריטי), אשר יסופקו בכפוף לנהלי פריויריטי ולתשלום תמורה נוספת, בגינה תמציא פריויריטי ללקוח הצעת מחיר, אותה יהא על הלקוח לאשר או לדחות טרם התקנת המערכת על גבי ענן פריויריטי. לאחר אספקת השירותים האמורים יהיה על הלקוח לאשר את תקינות העברת הקבצים. למניעת ספק, מובהר כי ייתכן וגם לאחר אספקת השירותים האמורים יהיו קבצים שלא יועברו לענן פריויריטי.

6. כללי

- 6.1 **על לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) תחולנה ההוראות הבאות:** הלקוח מתחייב, ועליו להבטיח, כי פיתוחים פרטיים (כהגדרתם בהסכם התמיכה) ו/או ביצוע אינטגרציה של המערכת עם מערכות או תוכנות חיצוניות (בין אם נעשית על ידי הלקוח עצמו ובין אם באמצעות צד שלישי מטעמו) וכן השימוש של הלקוח באינטגרציה כאמור ייעשו בהתאם להוראות המפורטות בפורטל המפתחים של פריויריטי (<https://prioritysoftware.github.io>), כפי שאלו יעודכנו על ידי פריויריטי מעת לעת. במקרה של הפרה של הוראה מההוראות לעיל, תהיה פריויריטי רשאית לחסום או להשניק (throttle) פיתוחים פרטיים ו/או טרנזאקציות שנעשים באמצעות פיתוחים או אינטגרציות מפרים כאמור.
- 6.2 פריויריטי רשאית, בהתאם לשיקול דעתה, לספק את השירותים המפורטים במסמך ההתקשרות (או כל חלק מהם) באמצעות מי מטעמה, לרבות ספקי משנה הנמצאים בישראל ו/או במדינות אחרות.
- 6.3 ככל שביצוע התחייבויות פריויריטי, או חלק מהן, לפי מסמך העיסקה (לרבות נספח זה), יימנע כתוצאה מקרות אירוע כוח עליון (כהגדרתו להלן), תהא פריויריטי רשאית להשעות, בהודעה בכתב ללקוח, את התחייבויותיה כאמור, עד למועד שבו הסתיים אירוע הכוח העליון או למועד שבו פריויריטי תקבע כי יש ביכולתה לקיים את התחייבויותיה חרף קיומו של אירוע כוח עליון (לפי המוקדם) (להלן: "תקופת ההשעיה"). במקרה של השעיית התחייבות כאמור, פריויריטי לא תחוב בביצוע ולא תחוב בפיצויים בגין אי-ביצוע התחייבות כאמור משך כל תקופת ההשעיה. מוסכם כי במקרה שבו התחייבויותיה של פריויריטי הושעו כאמור לתקופה העולה על 12 (שניים עשר) חודשים מיום מתן ההודעה בדבר תקופת ההשעיה, תהא פריויריטי רשאית לסיים את ההתקשרות לפי מסמך העיסקה הרלוונטי, בהודעה מוקדמת בכתב ללקוח, בת 60 (שישים) ימים.
- לצורך סעיף זה "אירוע כוח עליון" פירושו – אירוע שלא היה צפוי במועד חתימת הלקוח על מסמך העיסקה ושאיננו בשליטתה הסבירה של פריויריטי, המונע את ביצוע התחייבויותיה, לרבות רעידת אדמה, אסון טבע, מגיפה, מלחמה, אירוע טרור, תקנות וצווים לשעת חירום.
- 6.4 כל זכויות הקניין הרוחני במערכת או בקשר למערכת הינן ותשארנה קניינה הרוחני הבלעדי של פריויריטי.
- 6.5 כל אחד מהצדדים מתחייב לשמור על סודיות של כל מידע שהתקבל מהצד האחר, ומסכים שלא להשתמש במידע האמור לכל מטרה, למעט כפי שנחוץ לצורך קיום התחייבויותיו ומימוש זכויותיו בכפוף למסמך העיסקה.
- 6.6 פריויריטי רשאית לפרסם ברבים את העובדה שהלקוח הינו לקוח של פריויריטי וכן לעשות שימוש בשם ובסימנים המסחריים של הלקוח. ככל שהלקוח אינו מסכים לשימוש כאמור עליו לתת לפריויריטי הודעה בכתב ומראש על התנגדותו.
- 6.7 במשך תקופת ההתקשרות וכן במשך 12 (שניים עשר) חודשים מיום סיום תקופת ההתקשרות, יהיה הלקוח ו/או מי מטעמו, מנועים מלפנות לעובדי פריויריטי, בין אם במישרין בין אם בעקיפין, ולהציע להם עבודה אצל הלקוח ו/או אצל מי מטעמו ו/או להעסיקם בין במישרין בין בעקיפין.

6.8 הלקוח אינו רשאי להמחות, להסב ו/או להעביר בדרך אחרת לצד שלישי כלשהו את זכויותיו ו/או חובותיו לפי מסמך העיסקה, או כל חלק מהם, ללא הסכמה מראש ובכתב מאת פריווריטי. מובהר, כי ככל שפריווריטי, בהתאם לשיקול דעתה, תאשר את העברת הזכויות והחובות כאמור, יתכן ויידרש תשלום תמורה בגין ביצוע העברה. פריווריטי רשאית להמחות, להסב ו/או להעביר בדרך אחרת את זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי מסמך העיסקה, כולן או חלקן, לצד קשור בה או – במסגרת ארגון מחדש, שינוי מבנה, שינוי שליטה ו/או מיזוג – לצד שלישי הנכנס לעסקה כאמור מול פריווריטי או מול צד קשור בה, והכל ללא צורך בקבלת הסכמת הלקוח.

6.9 פריווריטי רשאית לעדכן נספח זה, ככל שאין בעדכון כאמור כדי לגרוע מזכויות מהותיות של הלקוח ומהתחייבויות מהותיות של פריווריטי, וזאת באמצעות פרסום הנוסח המעודכן של נספח זה באתר האינטרנט המופעל על ידי ו/או עבור פריווריטי בכתובת <https://www.priority-software.com/terms-erp/>