

תנאי לקוח של Entcorp – שירותים מקצועיים

1. **הצדדים.** תנאים אלו מהווים את ההסכם ("ההסכם") החל על רכישת שירותים מקצועיים מיישות Entcorp Software Israel Ltd. המצוינת בסעיף החתימה מטה ("Entcorp") על ידי הלקוח המצוין מטה ("הלקוח").
2. **הזמנות.** "הזמנה" משמע ההזמנה שהתקבלה, לרבות מסמכים תומכים כלשהם אשר הצדדים ציינו ככלולים בהסכם זה אם כנספח ואם בהפניה ("המסמכים התומכים"). המסמכים התומכים עשויים לכלול (לדוגמה) מפרטים, תיאורים של שירותים סטנדרטיים או כאלה שסוכמו במשך ומתן, דפי מידע ונספחים, מסמכי תכולת עבודה (SOWs), כתבי אחריות והסכמי רמת שירות, אשר עשויים להיות זמינים ללקוח כעודק מודפס או באמצעות גישה לאתר אינטרנט ייעודי של Entcorp.
3. **היקף והגשת הזמנות.** הלקוח רשאי להשתמש בתנאים אלו עבור הזמנה יחידה או כמסגרת למספר הזמנות. בנוסף, כל "חברה קשורה" של הצדדים, משמע כל חברה הנשלטת על ידי צד, שולטת בו או נמצאת תחת שליטה משותפת עמו, רשאית להשתמש בתנאים אלה על בסיס גלובלי. הצדדים יכולים לאשר את הסכמתם לתנאים אלו באמצעות חתימה במקום המיועד לכך בסוף מסמך זה או באמצעות אזכור תנאים אלו בהזמנות. חברות קשורות מקבלות על עצמן תנאים אלו על ידי הגשת הזמנות שבהן מצוינת הספקת השירות באותה מדינה שבה נמצאת החברה הקשורה של Entcorp המקבלת את ההזמנה, תוך אזכור תנאים אלו, ותוך פירוט תנאים נוספים או תיקונים כלשהם הנדרשים לשם מתן ביטוי לדין המקומי או לנהגים העסקיים המקומיים.
4. **הסדרי הזמנות.** הלקוח רשאי להגיש הזמנות ל-Entcorp באמצעות אתר האינטרנט שלנו או באמצעות פורטל לקוח ספציפי, או במכתב, פקס או דוא"ל. ככל שהדבר מתאים, על ההזמנות לנקוב במועד להספקת השירות. אם יאריך הלקוח את מועד הספקת השירות של הזמנה קיימת מעל לתשעים (90) ימים ייחשב הדבר להזמנה חדשה.
5. **מחירים ומסים.** המחירים יהיו כפי שיימסרו בכתב על ידי Entcorp, או, בהיעדר הצעה בכתב, כמפורט באתר האינטרנט שלנו, בפורטל לקוח ספציפי או במחירון המעודכן למועד הגשת ההזמנה ל-Entcorp. המחירים אינם כוללים מסים, היטלים ואגרות (לרבות דמי התקנה, משלוח וטיפול) אלא אם כן נזכר אחרת. במקרה שיש לנכות מס במקור על פי דין, אנא פנה אל נציג ההזמנות של Entcorp על מנת לדון בתהליכים המתאימים. Entcorp תגבה בנפרד תשלום עבור הוצאות סבירות שהוצאו בפועל, כגון הוצאות נסיעה שהוצאו במסגרת מתן שירותים מקצועיים.
6. **חשבוניות ותשלום.** הלקוח מסכים לשלם את כל הסכומים שחויבו בחשבונית תוך שלושים (30) יום מתאריך החשבונית של Entcorp. Entcorp רשאית להשעות או לבטל ביצוע של הזמנות פתוחות או של שירותים במקרה שהלקוח לא ישלם במועד.
7. **שירותים מקצועיים.** הזמנות לשירותי ייעוץ בטכנולוגיית מידע, להדרכה ולשירותים אחרים יסופקו על ידי Entcorp על פי המפורט במסמכים התומכים הרלבנטיים.
8. **קבלה של שירותים מקצועיים.** תהליך הקבלה (אם קיים) יתואר במסמכים התומכים הרלבנטיים, יחול אך ורק על התוצרים שיצוינו, ולא יחול על מוצרים או שירותים אחרים שיסופקו על ידי Entcorp.
9. **התניות.** יכולתה של Entcorp לספק שירותים מותנית בשיתוף פעולה סביר ומתוזמן מצד הלקוח ובכוננותו ושלמותו של כל מידע מאת הלקוח הדרוש לצורך מתן השירותים.
10. **הזמנות שינויים.** כל אחד מהצדדים מסכים למנות נציג פרויקט, שימשש כאיש הקשר הראשי בניהול מתן השירותים ובטיפול בבעיות ככל שיעלו. בקשות לשינוי של תכולת השירותים או של התוצרים יצריכו הזמנת שינוי תחומה על ידי שני הצדדים.
11. **ביצוע השירותים.** השירותים מבוצעים תוך שימוש בשיטות וסטנדרטים מסחריים המוכרים בענף. הלקוח מסכים למסור הודעה מיידית אודות כל בעיה בנוגע לשירותים אלה, ו-Entcorp תבצע מחדש כל שירות אשר אינו ממלא אחר סטנדרט זה.
12. **שירותים עם תוצרים.** אם המסמכים התומכים עבור השירותים מגדירים תוצרים ספציפיים, Entcorp ערבה לכך שתוצרים אלה יתאימו באופן מהותי למפרט הכתוב שלהם למשך 30 יום לאחר ההספקה. אם יודיע הלקוח ל-Entcorp על אי-התאמה כאמור במהלך תקופת 30 הימים, Entcorp תתקן באורח מזורז את התוצרים המושפעים, או תחזיר ללקוח את התמורה ששילם בגינם והלקוח יחזיר מוצרים אלה ל-Entcorp.
13. **זכאות.** התחייבויות Entcorp למתן שירות, תמיכה ואחריות אינן מכסות תביעות הנובעות מ-:

1. שימוש בלתי הולם, הכנת אתר או תנאי אתר או סביבה בלתי הולמים, או אי עמידה אחרת בדרישות המסמכים התומכים הרלבנטיים;
 2. שינויים או תחזוקת מערכת או כיול בלתי הולמים שלא בוצעו על ידי Entcorp או לא אושרו על ידה;
 3. כשל או מגבלות תפקודיות של תוכנה או מוצר כלשהם שאינם מתוצרת Entcorp המשפיעים על המערכות המקבלות תמיכה או שירות מ-Entcorp;
 4. תוכנה זדונית (כגון וירוס, תולעת וכיו"ב) שלא הוחדרה על ידי Entcorp; או
 5. שימוש לרעה, רשלנות, תאונה, נזק אש או מים, הפרעות חשמליות, הובלה על ידי הלקוח או גורמים אחרים שאינם בשליטתה של Entcorp.
14. **סעדים.** הסכם זה מצפה את הסעדים בגין תביעות אחריות. במידה המותרת על פי דין, Entcorp מסירה מעצמה כל אחריות אחרת.
15. **זכויות קניין רוחני.** לא תבוצע על פי הסכם זה כל העברת בעלות של קניין רוחני כלשהו. הלקוח מעניק ל-Entcorp זכות ורשיון לא בלעדיים, עולמיים ושאנים כרוכים בתשלום תמלוגים בכל קניין רוחני הדרוש ל-Entcorp ולמי מטעמה לצורך ביצוע השירותים המוזמנים. במקרה של תוצרים המיוצרים על ידי Entcorp עבור הלקוח באופן ספציפי והמצוינים ככאלה במסמכים התומכים, Entcorp מעניקה בזה ללקוח רשיון עולמי, לא בלעדי, משולם במלואו ושאנים כרוך בתשלום תמלוגים, לשכפל את התוצרים ולהשתמש בעותקיהם שימוש פנימי.
16. **הפרת זכויות קניין רוחני.** Entcorp תתגונן מפני ו/או תיישב כל תביעה נגד הלקוח שבה ייטען כי מוצר או שירות נושא המותג Entcorp, שסופק על פי הסכם זה, מפר את זכויות הקניין הרוחני של צד ג'. Entcorp תסתמך על הודעה מיידיה של הלקוח אודות התביעה ועל שיתוף פעולה עם התגוננותו מפני התביעה. Entcorp רשאית לשנות את המוצר או השירות באופן שיהיה לא-מפר ושווה ערך באופן מהותי, או לרכוש רשיון עבורו. אם חלופות אלו לא יהיו זמינות, אנו נחזיר ללקוח, בשנה הראשונה, את הסכום ששולם עבור המוצר המושפע, או, לאחר מכן, את ערכו בניכוי פחת, או, בגין שירותי תמיכה, את היתרה מכל סכום ששולם מראש, או, בגין שירותים מקצועיים - את הסכום ששולם. Entcorp אינה אחראית לתביעות הנובעות מכל שימוש בלתי מורשה במוצרים או בשירותים. סעיף זה יחול גם על תוצרים שהוגדרו ככאלה במסמכים התומכים הרלבנטיים, פרט לכך ש-Entcorp אינה אחראית לתביעות הנובעות מתוכן או תכנון של תוצרים המסופק על ידי הלקוח.
17. **תקופת הרשיון וסיום הרשיון.** למעט אם נזכר אחרת, רשיון התוכנה המוענק אינו מוגבל בזמן, זאת בתנאי שאם הלקוח לא יעמוד בתנאי הסכם זה, Entcorp רשאית לסיים את הרשיון בהודעה בכתב. מיד עם סיום הרשיון, או, במקרה של רשיון לתקופה מוגבלת, במועד פקיעת הרשיון, הלקוח ישמיד את כל עותקי התוכנה או יחזירם ל-Entcorp, אולם הלקוח רשאי להחזיק עותק אחד למטרות שמירה בארכיון בלבד.
18. **סודיות.** מידע שנמסר על פי הסכם זה יטופל כמידע סודי אם צוין כסודי בעת גילוי או במקרה שעל פי נסיבות גילוי ייחשב באופן סביר לסודי. ניתן להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך קיום התחייבויות או מימוש זכויות על פי הסכם זה, וניתן לגלותו לעובדים, שלוחים או קבלנים שיש להם צורך לדעת את המידע על מנת לתמוך במטרות האמורות. על המידע הסודי להישמר תוך נקיטת מידת זהירות סבירה לשם מניעת שימוש בלתי מורשה בו או גילוי בלתי מורשה שלו למשך 3 שנים מיום קבלתו, או למשך התקופה (אם זו ארוכה יותר) שבה ימשיך המידע להיות סודי. התחייבויות אלו אינן חלות על מידע אשר: (1) היה ידוע או יהפוך לידוע לצד המקבל ללא התחייבות לסודיות; (2) יפותח באופן עצמאי על ידי הצד המקבל; או (3) גילוי נדרש על פי דין או על ידי רשות ממשלתית.
19. **מידע אישי.** כל צד יציית להתחייבויות החלות עליו על פי החקיקה החלה בעניין הגנת פרטיות. Entcorp אינה מתכוונת לגשת למידע אישי כלשהו ("המידע האישי") של הלקוח במסגרת מתן השירותים. במידה של-Entcorp תהיה גישה למידע האישי של הלקוח השמור במערכת או בהתקן של הלקוח, סביר שגישה כאמור תהיה מקרית, והלקוח יישאר בכל עת בעל מאגר המידע בכל הנוגע למידע האישי של הלקוח. Entcorp תעשה שימוש בכל מידע אישי שאליו תהיה לה גישה אך ורק לצורך מתן השירותים שהוזמנו.
20. **עמידה בדרישות כללי סחר עולמי.** שירותים ומוצרים/תוצרים הניתנים על פי תנאים אלו הנם לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך סחר נוסף בהם. אם הלקוח מייצא, מייבא או מעביר באופן אחר מוצרים ו/או תוצרים המסופקים על פי תנאים אלו, הלקוח יהיה אחראי לציות לחוקים ולתקנות החלים, ולקבלת היתרי ייצוא או יבוא נדרשים כלשהם. Entcorp רשאית להשעות את ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה במידה הנדרשת על פי החוקים החלים על מי מהצדדים.
21. **הגבלת אחריות.** אחריותה של Entcorp כלפי הלקוח על פי הסכם זה תהא מוגבלת עד לסכום הגבוה מבין 1,000,000 דולר או הסכום לתשלום על ידי הלקוח ל-Entcorp עבור ההזמנה הרלבנטית. לא הלקוח ולא Entcorp יהיו אחראים לאובדן הכנסות או רווחים,

להוצאות השבחה, לאובדן או נזק למידע או להוצאות או נזקים עקיפים, מיוחדים או תוצאתיים. תנאי זה לא יגביל את אחריותו של אף צד מן הצדדים בנוגע ל-: שימוש בלתי מורשה בקניין רוחני; מוות או נזק גוף שנגרם מחמת רשלנות צד מן הצדדים; מעשי הונאה; התנערות בזדון מההסכם; או אחריות כלשהי אשר לא ניתן להחריגה או להגבילה על פי הדין החל.

22. **סכסוכים.** אם הלקוח אינו שבע רצון ממוצרים או שירותים כלשהם שנרכשו על פי תנאים אלו, ואינו מסכים להצעת הפתרון של Entcorp, שני הצדדים מסכימים להביא את העניין ללא דיחוי בפני סגן נשיא (או מנהל בדרגה דומה) בארגוניהם לצורך פתרון המחלוקת ברוח טובה, זאת מבלי לגרוע מהזכות לפנות לאחר מכן לקבלת סעד משפטי.

23. **כוח עליון.** אף צד מן הצדדים לא יהיה אחראי לעיכובים בביצוע או לאי ביצוע שנגרמו מטעמים שמעבר לשליטתו הסבירה, למעט התחייבויות לתשלום.

24. **סיום.** כל צד רשאי לסיים הסכם זה בהודעה בכתב אם הצד השני אינו עומד בהתחייבות מהותית כלשהי ואינו מתקן את ההפרה תוך פרק זמן סביר לאחר שקיבל הודעה בכתב אודות פרטי ההפרה. אם מי מהצדדים הופך חדל פרעון, אינו מסוגל לשלם את חובותיו במועד פרעונם, מבקש או הופך נתון להליך פשיטת רגל או כינוס נכסים או המחאת נכסים, אזי הצד השני רשאי לסיים הסכם זה ולבטל כל התחייבות שלא קוימה. כל תנאי ההסכם אשר מטבעם נמשכים מעבר לסיום ההסכם או לפקיעתו יוותרו בתוקף עד למועד מילויים ויחולו על חליפיהם ונמחיהם המותרים של שני הצדדים.

25. **כללי.** הסכם זה מהווה את מלוא ההבנות בינינו בנוגע לנשוא הסכם זה, וגובר על מסרים או הסכמים קודמים כלשהם העשויים להתקיים. שינויים בהסכם ייעשו אך ורק באמצעות תיקון בכתב שייחתם על ידי שני הצדדים. על הסכם זה יחולו חוקי המדינה של Entcorp או של החברה הקשורה של Entcorp המקבלת את ההזמנה ובתי המשפט של מדינה זו יהיו בעלי סמכות השיפוט הבלעדית, אולם Entcorp או החברה הקשורה של Entcorp רשאיות להגיש תביעה לתשלום במדינה שבה ממוקמת החברה הקשורה של הלקוח שהגישה את ההזמנה. הלקוח ו-Entcorp מסכימים כי אמנת האומות המאוחדות בדבר חוזים למכר טובין בין-לאומי לא תחול. תביעות העולות או המועלות בארצות הברית תהיינה כפופות לחוקי מדינת קליפורניה, למעט כללי ברירת הדין.