

תנאים כלליים לאספקת שירותים

1. "ספק/חברה" - משמע מנהל 4י וחברות קשורות שלה לרבות חברות בשליטת בעלי המניות שלה.
2. באפשרות הלקוח לרכוש שירותי אירוח למערכת מהחברה בשירות SAP Cloud המוביל והמהיר בעולם.

השירותים

3. מוצרי התוכנה יסופקו בהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטיים של SAP (EULA) כפי שמופיעים באתר SAP.
4. מובהר כי שירותי התחזוקה והתמיכה אינם כוללים שדרוג של ההתאמות / פיתוחים שבוצעו עבור הלקוח, לגרסאות / Patches חדשים שהוצאו על ידי היצרן. עבור שדרוג כאמור תופק ללקוח הצעת מחיר.
5. לקוחות שאינם בשירות ענן SAP Cloud : תחום התשתיות המחשוב (בין היתר: שרתים, מערכי אחסון, רשת, ביצועים, מערכות הפעלה) הינם באחריות הלקוח.
6. תחום אבטחת המידע הינו באחריות הבלעדית של הלקוח.
7. ללקוח תינתן זכות שימוש במודולים – קוד המקור הינו בבעלות היצרן.
8. השירותים יינתנו ע"י הספק כקבלן עצמאי ולא ייווצרו יחסי עובד-מעביד בין הספק או עובדיה לבין הלקוח.
9. הספק רשאי להעסיק קבלני משנה מבלי לגרוע מאחריותו לפי ההצעה.
10. השירותים יינתנו בלוח הזמנים המוגדר בהצעה, ואם לא נקבע לוח זמנים, כפי שיוסכם בין הצדדים מפעם לפעם.
11. מובהר בזאת כי הספק לא ישא באחריות לנזקים עקיפים או תוצאתיים שייגרמו ללקוח לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, זמן בטלה. אחריותה תוגבל לנזקים ישירים בלבד ותהיה מוגבלת לתקרה בגובה של עד 50% מהתמורה שהתקבלה אצלה בפועל מהלקוח עקב הסכם זה ב-3 החודשים שקדמו להיווצרות הנזק.
12. חברת SAP מפצה מעת לעת גרסאות חדשות של תוכנת SAP Business One. ביצוע שדרוג התוכנה והסבת הנתונים לגרסה חדשה בתשלום נוסף.
13. מרכז התמיכה פעיל בימי חול א'-ה' בין השעות 08:30-15:00. פניה למרכז התמיכה מתאפשרת באמצעות פורטל הלקוחות.
14. מדיניות חברת SAP והחברה בנושא תחזוקה לרישוי, מודולים ופיתוחים הינה חיוב רטרואקטיבי בתקופות אי רציפות.
15. עבור פיתוחי WEB נתמכים: מחשב נייד: דפדפנים (גרסה אחרונה) Edge, Firefox, Chrome, מובייל: דפדפנים Chrome, Firefox, Safari מערכות הפעלה: אנדרואיד ו- iOS גרסה אחרונה ו-2 גרסאות קודמות.
16. זמן מוערך לקבלת רישיון קבוע עד 7 ימי עבודה מיום קבלת התשלום.
17. הרישיונות הנם פר משתמש – Named.
18. הצעות המחיר מתייחסות לחברה אחת על שרת מרכזי אחד ומחייבת עבודה רב שנתית. הקמת חברות נוספות תחייב לפי שעות בפועל. אלא אם צויין אחרת בגוף הצעת המחיר.
19. הצעות מחיר אינן כוללות מודולים/ממשקים שלא מצויינים בהן במפורש.
20. תוקף בנק שעות-18 חודשים ממועד אישור ההצעה/ההזמנה.
21. תחזוקה עבור רישיונות סאפ מחודשת לקראת סוף שנה עבור שנה הבאה.
22. עפ"י מדיניות SAP, ניתן להפחית כמות רישיונות עד 30.09. לאחר אישור סאפ יעודכן החל משנה הבאה.
23. לתשומת ליבכם, רישיון שבוטל אין אפשרות לשחזר, לא ניתן להקפיא זמנית.

תמורה

21. המחירים אינם כוללים מע"מ או כל מס אחר שיהיה בתוקף בזמן התשלום, ואלה ישולמו בנוסף.
22. החיוב על מחירים במט"ח יהיה בהתאם לשער היציג ביום הפקת החשבונית.
23. במידה והתשלום יבוצע במט"ח, כל עמלות ההעברה הן על חשבון הלקוח.
24. במידה ונדרשת הגעה לאתר הלקוח, מינימום 5 שעות לחיוב באזור גוש דן. באזורים אחרים, מינימום של יום עבודה.
25. ביטול עבודת הטמעה/הדרכה/התקנה בהתראה תתאפשר עד 24 שעות לפני מועדה. ביטול מאוחר יותר יחייב בעלות 50% מגובה המחיר המתוכנן לעבודה זו.
26. במידה והלקוח בחר להפסיק או לשנות את השימוש באחד מהשירותים נדרשת הודעה מראש של 30 יום.
27. מחירי התחזוקה, השימוש צמודים למדד המחירים לצרכן – מדד הבסיס הינו המדד הידוע במועד החתימה על ההצעה.
28. הספק יהא רשאי לחייב את כרטיס האשראי ו/או הוראת הקבע הבנקאית של הלקוח במידה ולא נפרעו התשלומים המגיעים לו על פי המוסכם בין הצדדים, במלואם ובמועד.
29. במקרה של ביטול עסקה לא יתקבל החזר על רישיונות SAP ו/או מודולים נלווים והלקוח יחייב במלוא המחיר. כמו כן יחייב הלקוח בגין שעות העבודה היחסיות עד למועד ביטול העסקה.

28. המחירים אינם כוללים רכיבי חומרה, תשתיות תקשורת, שירותי DBA, מערכות הפעלה וכל תוכנה אחרת הנדרשת לפעולת המערכת, תחזוקתה או התקנות בפועל. זאת, למעט שירות ענן SAP Cloud.
29. דמי תחזוקה שנתיים 18% ממחיר המחירון לרישיונות/ פיתוחים/ ממשקים, למעט רישוי SAP- ישולמו אוטומטית מידי שנה באמצעי התשלום שבהצעה.
30. מחירי הרישוי אינם כוללים התקנה.
31. המחירים עלולים להשתנות מעת לעת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.

הצהרת הלקוח

32. הלקוח מצהיר ומתחייב בזה: (1) כי בחן בעיני רוחו את התוכנה, את התאמתה לצרכיו ומטרותיו, וכי, בכפוף בצוע ההתאמות נשוא הצעת מחיר, מצא את התוכנה מתאימה לדרישותיו וצרכיו; (2) כי ידוע לו והוא מסכים לכך שאגב החתימה על הצעה זו ו/או אגב ביצועה אין הוא רוכש זכויות כלשהן במערכת ו/או בזכויות הקניין הרוחני בה ו/או במוניטין הקשור למערכת וכי הזכות היחידה שהוא רוכש הינה רישיון שימוש; (3) לרכוש ולהתקין את החומרה הנדרשת במועד, על מנת שלא לעכב את לוחות הזמנים של הפרויקט ולדאוג להסכם תחזוקה תקף לכל הרכיבים הנכללים בהגדרת החומרה; (4) להכין את קבצי הנתונים מהמערכות הקיימות של הלקוח במבנה שיידרש על ידי הספק, לשאת באחריות לשלמות וטיוב הנתונים המוסבים וכן לבצע השלמות ידניות, אם תידרשנה; (5) להכין את הממשקים בצד של המערכות הקיימות של הלקוח ולספק את כל המידע והנתונים הדרושים לה לביצוע הפרויקט; (6) יהיה אחראי לביצוע גיבוי תקופתי לכל התוכנות וקבצי הנתונים (7) כי ידוע לו כי הוא מנוע מלפנות ישירות ליצרן בכל הקשור לפעילות המערכת וכי הספק ישמש כ- Focal Point of Contact בנושא זה אל מול היצרן, בהתאם להנחיות היצרן;
33. על מנת להבטיח את שלמות הנתונים, חובה על הלקוח להחזיק באופן שוטף גיבוי על מדיה מגנטית נוספת לדיסק המחשב. כמו-כן על הלקוח להעביר עותק שבועי של הגיבוי מחוץ למשרד או לכספת חסינת אש הממוקמת במשרד (הוראות ניהול ספרים מחייבות החזקת גיבוי מסוג זה). הספק לא יהיה אחראי לכל אובדן מידע בהיעדר גיבוי.
34. באחריות הלקוח לדאוג לתנאי העבודה הנדרשים לאספקת השירותים באתר הלקוח ו/או בהתחברות מרחוק, כולל ציוד מחשב, טלפון, הרשאת Terminal Server Administrator בהתחברות SAP וקישור קבוע לשרת
35. כל המידע הקשור בזכויות הקניין הרוחני, מידע על תהליכי עבודה, שיטות חיוב, שיטות עבודה וכד' של הספק הוא מידע מסחרי סודי של הספק והלקוח מתחייב לשמור את המידע הסודי של הספק בסודיות, לא להעבירו בשלמותו או כל חלק ממנו לידי צד ג' כלשהו בכל דרך שהיא ולא לעשות בו כל שימוש ללא אישור בכתב ומראש של הספק.
36. הלקוח לא יסב זכויותיו וחובותיו לגוף כלשהו, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.
37. הלקוח לא יוכל לקלוט ו/או להעסיק במישרין אן בעקיפין את עובדי הספק (או עובד שעבד אצל הספק ב 12 החודשים האחרונים או חלקם) במהלך תקופת מתן השירותים ובמשך 12 חודשים לאחריה, והספק לא יוכל לקלוט את עובדי הלקוח. באם מי מהצדדים יבצע פניה במישרין או בעקיפין לעובד/ת הצד השני ו/או יעסיק במישרין או בעקיפין את עובד/ת הצד השני, ישלם הפונה דמי פיצוי מוסכמים בגובה של 150,000 ש"ח.
38. פניה בנושא תחזוקת המערכת תרוכז אצל משתמש בכיר שיבחר - שאלות משתמשים יופנו אליו ובמידה ולא יימצא פתרון יוכל הוא לפנות לחברה בנושא תחזוקה ופתרון בעיות.
39. בחתימת מסמך זה הלקוח מאשר קבלת מיילים שיווקיים
40. אישור הצעת מחיר (חתימה + חותמת) מהווה הזמנה והסכמה לפעול על פיה ועל-פי כל האמור לעיל.

נספח הגנת הפרטיות

1. הצהרות והתחייבויות הספק

- 1.1. הספק מצהיר כי במסגרת מתן השירותים ללקוח הספק עשוי להיחשף למידע אישי של הלקוח.
- 1.2. הספק מצהיר ומתחייב כי בעת מתן השירותים ללקוח הוא יעמוד בכל עת בכל הוראות הדין החל. בכלל זה, מצהיר הספק ומאשר כי הוא מתמצא בדין החל וכי הוא יבצע את כל החובות והדרישות שנקבעו על ידי רשות הגנת הפרטיות.
- 1.3. הלקוח הינה הבעלים הבלעדיים של מאגרי המידע ואין באמור בנספח ו/או בהסכם כדי להעניק לספק זכויות קנייניות במידע האישי. הלקוח רשאי, אך לא מחויב, להנחות את הספק בקשר לאופן עיבוד המידע האישי.
- 1.4. הספק מצהיר ומתחייב להקצות את המשאבים הדרושים לו לשם מילוי הוראות הדין החל וכן הוראות נספח זה.
- 1.5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי הוא בעל ניסיון קודם בעיבוד מידע, ויש לו את היכולת, ידע ורקע בתחום ביצוע השירותים, כפי שהוגדרו בהסכם.
- 1.6. עבור שירות סליקת כרטיסי אשראי הספק מוסמך לתקן PCI בינלאומי
- 1.7. הספק מתחייב שקבלי משנה מהותיים (בארץ ובעולם) לשירות לפי ההסכם פועלים בהתאם לתקנות אבטחת מידע והגנת הפרטיות ברמה לא פחותה מהתקנות בישראל.

2. חובות הספק במסגרת עיבוד מידע אישי

- 2.1. הספק יעבד את המידע האישי עבור הלקוח אך ורק למטרת הענקת השירותים לפי ההסכם, ורק בדרך שנקבעה לכך בהסכם ובנספח, ולא לכל מטרה אחרת, אלא אם קיבל הוראה מפורשת בכתב מאת הלקוח לעשות זאת.
- 2.2. הספק יבצע גישה רק למערכות אשר הכרחיות לצורך מתן השירות.
- 2.3. הספק מתחייב לנהל הרשאות גישה למידע אישי, ובכלל זה יקנה למשתמשיו הרשאות מינימליות (Least Privileged) על בסיס הצורך לדעת (Need to Know) לצורך מילוי תפקידים וינקוט באמצעים למניעת גישה של גורמים בלתי מורשים למידע אישי.
- 2.4. הספק יעניק לבעלי תפקידים הרשאות גישה למאגר המידע בכפוף לקיום הדרכות תקופתיות בנושא חובות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע שחלות על הספק מתוקף הדין החל ו/או נספח זה.
- 2.5. הספק מתחייב ליישם בנוגע למידע האישי של הלקוח, במהלך תקופת ההתקשרות וכל עוד הספק מעבד מידע אישי של הלקוח, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין החל ובסטנדרטים גבוהים המקובלים בשוק בעת הרלוונטית. מידע אודות אופן יישום אבטחת מידע ומדיניות פרטיות נמצא באתר [בקיטור זה](#).
- 2.6. הספק ישמור את המידע האישי של הלקוח אך ורק כל עוד יש צורך בכך על מנת להגשים את המטרות שלשמן הועבר לספק, או כפי שידרש על פי הדין החל.
- 2.7. הספק מתחייב להודיע ללקוח באופן מיידי על כל אירוע אבטחה ולאפשר ללקוח לנקוט פעולות מתקנות לרבות דיווח לרשות במקרה של אירוע חמור

3. הצהרות והתחייבויות הלקוח (בעל המאגר)

- 3.1. הלקוח מתחייב למסור לספק פירוט מלא של סוגי המידע האישי, מטרות העיבוד ומשך השמירה; הלקוח מצהיר כי הוא בעל המאגר הרשום כחוק וכי המאגר דווח לרשות להגנת הפרטיות בהתאם לתיקון 13; הלקוח מתחייב לספק לארגון מסמך הגדרות המאגר.
- 3.2. הלקוח מתחייב לספק לספק הוראות בנוגע לאופן העיבוד, השימוש והגישה למידע; הלקוח מתחייב לעדכן את הספק על כל שינוי במטרות או בהיקף המאגר.
- 3.3. הלקוח מתחייב לרכז את פניות נושאי המידע (עיון, תיקון, מחיקה) ולמסור לארגון אך ורק את המידע הדרוש לצורך ביצוע טכני; הלקוח מתחייב להפעיל מנגנון ניהול פנימי לטיפול בפניות נושאי המידע.
- 3.4. הלקוח מתחייב להודיע לספק באופן מיידי על כל אירוע אבטחה ולאפשר לספק לנקוט פעולות מתקנות לרבות דיווח לרשות במקרה של אירוע חמור

4. מחיקה או השבת מידע אישי

- 4.1. הספק יספק את המידע והסיוע שידרש על ידי הלקוח כך שהלקוח תוכל למלא אחר דרישות הדין החל בנושא עיון, תיקון ומחיקה של מידע אישי לפי בקשה של נושאי המידע. והכל בהתאם להיתכנות הטכנית של מערכת המידע.
- 4.2. בהתאם להסכם ומבלי לגרוע מכלליותו, הספק ישיב, ימחק או יבער את כל המידע האישי שעליו חל נספח זה, לרבות אך ללא הגבלה, כל העותקים המקוריים וההעתקים של אותו מידע אישי, בכל מדיום שהוא, לרבות אך ללא הגבלה, כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי, וכל מדיה מגנטית או אופטית אחרת וכל החומרים שנבעו מהמידע האישי או הכוללים אותו בתוך שלושים (30) ימים מבקשת הלקוח בכתב להשבה, מחיקה או ביעור מכל סיבה שהיא.

- 4.3. עם סיום המחיקה וההעברה הספק יציג ללקוח אישור המאמת ביצוע פעולות המחיקה או הביעור כאמור.
- 4.4. במידה והספק מחויב בהתאם להוראות הדין לשמור העתק מן המידע האישי של הלקוח, יעשה הספק את מירב המאמצים לשמור את המידע בצורה אנונימית. במידה ולא ניתן למחוק את הפרטים המזהים מהמידע, יעדכן הספק, מראש ובכתב את הלקוח, כי הוא נדרש על פי דין לשמור העתק מהמידע האישי של הלקוח ויכלול בהודעה זו את הדין המחייב והמועדים הנקובים בו.
- 4.5. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת המידע אצל הספק, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אמצעי האבטחה שהוגדרו בהתקשרות עם הלקוח, יישארו בתוקף לכל אורך תקופת שמירת המידע ועם הגיע מועד פג התוקף האמור בדין, יפעל בהתאם.