



כתב שירות לתמיכה טכנית במערכת WYZE ("הסכם השירותים")

(עודכן לאחרונה בתאריך 10/5/2017)

1. מבוא

- 1.1. להלן יפורטו תנאי השירות והתמיכה הטכנית שתעניק סמארטאפס תומר טכנולוגיות בע"מ ("סמארטאפס") לרוכש רישיון במערכת WYZE ("המזמין"). יובהר כי האמור בהסכם שירותים זה הינו בכפוף לכל המסמכים הנלווים ותנאי ההתקשרות (כהגדרתם בתנאים כלליים לרכישת מערכת WYZE)
- 1.2. בכל מקרה של סתירה בין הסכם שירותים זה למסמכים הנלווים לעיל (להלן: "המסמך הסותר") יגבר האמור במסמך הסותר למעט לעניין סטנדרט השירות והתמיכה שאז בכל מקרה של סתירה יגבר האמור בהסכם שירותים זה.

2. הגדרות

- 2.1. בהסכם שירותים זה תהא לכל מונח שלהלן המשמעות המופיעה לצדו.
 - "אנשי הקשר" - בעלי תפקידים אצל המזמין אשר דווחו ונקבעו שמית מראש אצל סמארטאפס כיחידים אשר רשאים לפנות אל סמארטאפס בדיווח על תקלות.
 - "דרישות המערכת" - פירוט דרישות חומרה ותוכנה מינימליות (system requirements) להתקנה והרצה של מערכת WYZE, כפי שיעודכנו על ידי סמארטאפס מעת לעת, באתר החברה.
 - "ההסכם" או "הסכם השירותים" - כתב שירות זה לתמיכה טכנית במערכת WYZE.
 - "המערכת" - מערכת WYZE כפי שתעדכן מעת לעת על ידי סמארטאפס.
 - "החברה" או "סמארטאפס" - סמארטאפס תומר טכנולוגיות בע"מ.
 - "התנאים הכלליים" - התנאים כלליים לרכישת רישיון שימוש במערכת WYZE המצורפים להצעת המחיר.
 - "שעות העבודה" - ימים א' – ה' בין השעות 8:00 בבוקר ל-17:00 אחרי הצהריים (למעט חגי ומועדי ישראל ויום העצמאות)
 - "תקלה" - תקלה טכנית במערכת, קרי: חוסר יכולת להפעיל את המערכת או רכביה בהתאם לתכונותיה שאינה נובעת מ: (1) תקלה, אי-התאמה, התנגשות, הפסקת שירות וכיוצ"ב הנובעים מפעילות של צד שלישי; (2) אי עמידה בדרישות המערכת.

2.2. לכל מונח אחר תהא המשמעות אשר קבועה לו במסמכים הנלווים ותנאי ההתקשרות (כהגדרתם בתנאים הכלליים).

3. שירותי התמיכה – כללי

בכפוף לתשלום התמורה אשר ישולמו לסמארטאפס בהתאם לתנאי התשלום הנקובים בהצעת המחיר, מתחייבת סמארטאפס לספק את השירותים המפורטים להלן והכל כמפורט בהסכם שירותים זה.

4. אופן מתן השירותים

במסגרת הסכם שירותים זה יהיה זכאי המזמין לשירותי תמיכה עפ"י המפורט להלן:

4.1. ככלל, המערכת הינה מערכת בענן אשר מאפייניה ותכונותיה ניתנים לעדכון או תיקון על ידי סמארטאפס, ממתקניה, ללא צורך בפעולה כלשהי של המזמין וללא צורך בגישה למערכות המחשוב של המזמין.

4.2. ככל שהדבר יידרש לפי שיקול דעתה של סמארטאפס, תיקון תקלות ותמיכה במערכת אשר יהיו טעון צפייה או ביצוע פעולות במחשבי המזמין, יינתנו באמצעות השתלטות מרחוק ו/או הנחייה טלפונית (להלן: "תמיכה מרחוק") וזאת עפ"י שיקול דעתה של סמארטאפס. תנאי מקדים והכרחי למתן שירותי תמיכה כאמור הינו כי נתוני ההתחברות להשתלטות מרחוק (או התקנת תוכנה ייעודית להשתלטות מרחוק) יועברו על ידי אנשי הקשר לנציגי החברה לקראת ביצוע הטיפול בתקלה וכי אין כל מניעה טכנית להתחברות מרחוק. אם תימנע מסיבה כלשהי מסמארטאפס היכולת למתן תמיכה מרחוק הדבר עלול לגרום לעיכוב במתן שירותי התמיכה ו/או טיפול בתקלה.

4.3. אם מסיבה כלשהי תידרש הגעה אל אתר המזמין, יתואם עם המזמין מועד הגעה בכפוף לאילוצי זמינות נציגי סמארטאפס, המזמין יחויב בעלות ההגעה על פי מחירון החברה.

4.4. סמארטאפס אינה יכולה לערוב למשך זמן הטיפול בתקלה אך תעשה את מירב המאמצים לסיים את הטיפול בתקלה בהקדם בכפוף לשעות עבודה.

4.5. מובהר, כי סמארטאפס לא תהיה חייבת לטפל בתקלה כלשהי בכל מוצר אחר אף אם הוא מקושר למערכת, ו/או בתקלה במערכת שנבעה ממוצר אחר.

4.6. סמארטאפס תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לבצע את השירותים בעצמה, או באמצעות צד שלישי מטעמה.

4.7. אופן דיווח על תקלות ודרכי ההתקשרות עם סמארטאפס לצורך דיווח וטיפול בתקלות יהיו כפי שתקבע סמארטאפס מעת לעת וכפי שיפורסם באתר הבית שלה, דיווח שלא יעשה בהתאם לאופן הנדרש יעכב, ואף עלול למנוע, את הטיפול בדיווח.

4.8. אנשי הקשר יהיו היחידים הרשאים לפנות אל סמארטאפס בדיווח על תקלות, ויהיו אחראים להעביר למזמין את הפתרונות ותיקוני התקלות שימסרו להם, מעת לעת, על ידי סמארטאפס.

5. סייגים למתן השירות

5.1. השירות יינתן אך ורק בשעות העבודה.

- 5.2. מובהר ומוסכם במפורש כי סמארטאפס לא תהא חייבת להעניק למזמין שירותי תמיכה בקרות אחד או יותר מהאירועים הבאים:
- 5.2.1. המזמין לא שילם את התמורה כסדרה.
- 5.2.2. המזמין מפר את תנאי רישיון השימוש.
- 5.2.3. המזמין הכניס שינויים במערכת, לרבות הוספה או גריעה של רכיבים, בלא שקיבל הרשאה מוקדמת לכך מסמארטאפס, מראש ובכתב.
- 5.2.4. המזמין קיבל שירות (בתשלום או שלא בתשלום) בקשר עם המערכת מצד שלישי כלשהו אשר לא הוסמך לכך על ידי החברה מראש ובכתב.
- 5.2.5. המזמין אינו עומד בדרישות המערכת או ביצע שינוי לא מתואם בסביבת העבודה שלא עומד בדרישות המערכת.
- 5.2.6. אם במחשבי המזמינה מותקנים רכיבי חומרה או תוכנה אשר הופסקה התמיכה בהם על ידי היצרניות. באחריות המזמין לוודא כי רכיבי התוכנה והחומרה אשר ברשותו עדכניים ונתמכים על ידי היצרניות הרלוונטיות.
- 5.2.7. כן יובהר כי סמארטאפס הינה מערכת תוכנה מבוססת דפדפן. בטרם כל עדכון גרסת הדפדפן במחשבי המזמינה, על המזמין לוודא עם סמארטאפס בכתב כי המערכת תומכת בגרסת הדפדפן החדשה. סמארטאפס לא תוכל להעניק שירותי תמיכה לגרסאות דפדפנים שאינן רשמיות, אינן סופיות ('בטא' וכיוצ"ב) או גרסאות לא נקיות של הדפדפן כגון שעברו אדפטציה כלשהי.
- 5.3. סמארטאפס איננה מתחייבת לכך שהמערכת תפעל ללא תקלות, או לתמוך בתקלות הנובעות מתוכנות צד שלישי ובכלל זה, רכיבים שאינם נתמכים, גרסאות דפדפנים שאינן נתמכות, תוכנות אבטחת מידע, תוכנות אנטי-וירוס, תוספים לדפדפן וכיוצ"ב.
- 5.4. סייגים נוספים:
- 5.4.1. השירות מוגבל לפתרון תקלות בלבד ואינו כולל ייעוץ, הדרכה והטמעה וכן אינו כולל עבודות פיתוח או תחזוקה, עיצוב גרפי (סקיצות, "חיתוכים", התאמת צבעים וכו...) או שינוי הגדרות סביבת העבודה.
- 5.4.2. השירות אינו מקיף מערכות ארגוניות אחרות או ממשקים למערכת, גם אם פותחו על ידי סמארטאפס.
- 5.4.3. השירות אינו כולל ביצוע או מענה לסקר אבטחת מידע או penetration test.
- 5.4.4. השירות אינו כולל ביצוע או מענה לבדיקות עומסים.
- 5.4.5. בשל איומי אבטחת המידע בסביבת האינטרנט עלולים להימצא על מחשבי המשתמשים כלי אבטחה ותוכנות נוספות לרבות אנטי-וירוס, firewall, הגדרות הקשחה של מערכת ההפעלה ורכיבי תוכנה וחומרה אחרים שנועדו להגן על סביבת העבודה. ידוע כי רכיבים אלו עלולים לשבש את הפעילות התקינה של תוכנות לגיטימיות ועל כן סמארטאפס לא תהא מחויבת להפעלה תקינה של המערכת בסמיכות לתוכנות נוספות או תחת הגדרות המגבילות את הפעולה התקינה של המערכת.
- 5.4.6. השירות אינו כולל ביצוע סקר אבטחת מידע לפתרון ו/או בדיקות חדירות וסמארטאפס לא תהא מחויבת לתקן ממצאים או לשנות התנהגות (טכנית / פונקציונאלית) או להגיב לממצאים מסוג זה

במידה ועלו במהלך ביצוע העבודה או לאחריה.

6. זמני תגובה

- 6.1. זמני התגובה הראשונית של סמארטאפס יהיו כמפורט בטבלה שלהלן. השירות יהיה זמין בשעות העבודה בלבד. אירועים המדווחים או שירותים המבוקשים מחוץ לשעות העבודה יועברו לטיפול ביום העבודה המתוכנן הבא על פי סדר הקדימות שתקבע סמארטאפס בהתאם לחומרת התקלה ולאילוצי סמארטאס.
- 6.2. סמארטאפס אינה יכולה לערוב למשך זמן הטיפול בתקלה. זמני התגובה שלהלן הינם הזמנים עד להיענות של סמארטאפס לקריאת התמיכה של המזמין ולא עד לפתרון התקלה.
- 6.3. זמני התגובה יהיו תקפים לשעות העבודה בלבד (אם אלא כן צוין במפורש אחרת) וינתנו ע"י תמיכה מרחוק. שעות זמני התגובה יימנו אך ורק במסגרת שעות העבודה.

חומרת התקלה	תיאור	זמן לתגובה ראשונית(*)
1 - קריטי	תקלה שאינה מאפשרת כל שימוש במערכת למשך פרק זמן העולה על 1 שעה	1 שעה
2 – חומרה גבוהה	תקלה שאינה מאפשרת שימוש סביר באחד מרכיבי המרכזיים של המערכת (לדוגמא: מנוע החיפוש) או שמשפיעה על כמות משתמשים גדולה או שבגינה נגרם או עלול להיגרם נזק לנתונים	8 שעות
3- חומרה בינונית	תקלה פונקציונאלית בפעילות התקינה של רכיב מרכיבי המערכת אך שלא נגרם בגינה נזק למידע או שכמות המשתמשים המושפעת ממנה היא נמוכה.	48 שעות
4 – חומרה קלה	תקלה פונקציונאלית או עיצובית שהשפעתה על עבודת המשתמשים במערכת היא מינורית שלמרות התרחשותה מתאפשרת עבודה סבירה ושימוש ברוב יכולות המערכת	בתיאום לאחד מעדכוני הגירסא הבאים

5 – שינוי מתוכנן	הוספת רכיבים, יכולות, ממשקים, מודולים או תכונות חדשות במערכת	בתיאום לאחד מעדכוני הגרסא הבאים
------------------	--	---------------------------------

(* הערה: מובהר כי השעות יימנו רק בתוך שעות העבודה ורק מעת שנמסר דיווח תקין ומלא של התקלה וכל המידע הנדרש במסגרתו על פי נהלי סמארטאפס

6.4. החברה איננה מתחייבת לפתור כל תקלה קלה, החברה תהא תעשה מאמץ סביר לפתור את התקלה באחד מעדכוני הגרסה הבאים של המערכת.

6.5. סמארטאפס תהא רשאית (אך לא חייבת) לייצר או להנחות את המשתמש באופן זמני ל –"פתרון עוקף" (workaround) עד להשלמת הטיפול בתקלה.

7. תקופת השירות

הסכם שירותים זה יעמוד בתוקפו כל עוד ההתקשרות בין סמארטאפס ובין המזמין בתוקף, ובכפוף לעמידת המזמין בכל תנאי המסמכים הנלווים ותנאי ההתקשרות (כהגדרתם בתנאים הכלליים).

8. התחייבות המזמין

מבלי לגרוע בכל יתר התחייבויות המזמין המפורטים במסמכים הנלווים ובתנאי ההתקשרות (כהגדרתם בתנאים הכלליים) המזמין מתחייב כי:

8.1. לא יתקין, יסיר או יבצע שינוי כלשהו במערכת או בסביבת העבודה הנחוצה לפעילותה התקינה של המערכת, על ידו או על ידי מי מטעמו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהחברה.

8.2. ישתף פעולה עם עובדי החברה ועם הבאים מטעמה בכל הנחוץ לביצוע השירותים, ויאפשר להם גישה מיידית ונוחה למערכת הדורשת טיפול. כמו כן, יעמיד המזמין לרשותם את כל האמצעים הנדרשים לביצוע הטיפול ללא עיכוב.

8.3. להתקין עדכוני גרסאות של רכיבי מערכת ההפעלה ודפדפנים כפי שתוציא החברה מעת לעת ויוודא כי הוא משתמש בגרסאות מערכת הפעלה ודפדפנים נתמכים בלבד (ובגרסאות נתמכות בלבד), כפי שתפרסם סמארטאפס מעת לעת.

8.4. ידאג בכל עת, על חשבונו, לתקינות חיבור האינטרנט שלו ורוחב הפס הנדרש לפעילות תקינה של המערכת בהתאם לכמות המשתמשים אצל המזמין.

8.5. יודיע לסמארטאפס, על ידי אנשי הקשר בלבד, על כל תקלה במערכת תוך זמן סביר ממועד התרחשותה והכל בהתאם לאופן הדיווח על תקלות כאמור לעיל.

8.6. במידת הצורך, על פי שיקול דעתה של סמארטאפס, המזמין יאפשר לנציגי סמארטאפס גישה למתקניה בהם מותקנת המערכת על מנת לספק את השירותים, ותסייע לטכנאי המוסמך ו/או לכל עובד מטעם החברה לאספקת השירותים, ככל שיידרש לכך.

9. אחריות החברה

9.1. מבלי לגרוע בכל האמור במסמכים הנלווים אחריותה של סמארטאפס, כתוצאה מביצוע הסכם שירותים זה תהיה על פי הוראות הדין בכפוף למגבלת האחריות כמפורט להלן. החברה תהיה אחראית לנזקים ישירים בלבד, ועד גבול האחריות המפורט ברישיון השימוש, שיגרמו למזמין עקב הפרת הסכם זה.

9.2. סמארטאפס לא תהיה אחראית לכל נזק אשר נגרם כתוצאה מכוח עליון ו/או לנזק תוצאתי ו/או עקיף לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב וכיו"ב שייגרמו למזמין או לצד ג' כלשהו בזיקה להסכם שירותים.

9.3. סמארטאפס לא תהיה אחראית לכל איחור בביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה, אם נגרם כתוצאה מנסיבות שאינן בשליטה סבירה של סמארטאפס.

10. שינויים

כל שינויי וסטייה מהוראות הסכם שירותים זה ייעשו רק בהסכמה של סמארטאפס אשר תינתן מראש ובכתב.

11. דין וסמכות שיפוט

על הסכם זה יחול הדין הישראלי, ולערכאה השיפוטית המוסמכת בעיר תל אביב- יפו תוקנה סמכות השיפוט הבלעדית בכל עניין הנוגע להסכם זה.