

הסכם שירותי תמיכה

בין פריוריטי סופטוור בע"מ (ח.פ. 511124109), מרח' העמל 2, ראש העין, ישראל ("פריוריטי"); לבין
הלקוח המאשר הסכם זה ("הלקוח")

1. הגדרות.

בהסכם זה תהא למונחים הבאים את המשמעות שהוקנתה להם לצידם:

- 1.1 "הסכם תנאי השימוש": הסכם תנאי השימוש (EULA), בין הלקוח לבין פריוריטי, הזמין ב:
[End User License Agreement \(EULA\) - Effective from Jan. 2022 Hebrew \(for Israeli customers\) \(priority-software.com\)](#) והמתווה את התנאים לפיהם פריוריטי הסכימה להעניק
ללקוח את הרישיונות שהוענקו לו במסמכי העיסקה לשימוש במערכת.
- 1.2 "המערכת": התוכנה, כהגדרתה בהסכם תנאי השימוש, לרבות המודולים וכל עדכון, שדרוג ו/או
שינוי אחר באיזה מהם אשר בוצע על ידי פריוריטי ("התוכנה") וכן כל ההתאמות, הממשקים
ורכיבי התוכנה אשר פותחו עבור הלקוח באופן ספציפי על-ידי פריוריטי, ובלבד שהלקוח הזמין
לגביהם את שירותי התמיכה מאת פריוריטי ("פיתוחי פריוריטי").
- 1.3 "יום עסקים": ראשון עד חמישי, למעט: (א) ימי חג ושבטון רשמיים בישראל; (ב) ערבי חג; (ג)
ימי חול המועד.
- 1.4 "מסמכי העיסקה": 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 אחרים או נוספים מאת
פריוריטי, לרבות שירותי הענן (אם וככל הוזמנו על ידי הלקוח במסמכי העיסקה) ו/או כל מסמך
תיקון או מסמכים אחרים, מאוחרים יותר בקשר עם הזמנות כאמור. למניעת ספק, מובהר כי
מסמכי העיסקה כוללים את הסכם תנאי השימוש.
- 1.5 "משתמש מורשה": מי שהורשה על ידי הלקוח לעשות שימוש במערכת ואשר הלקוח מחזיק
בעבורו ברישיון בר תוקף - בהתאם להסכם תנאי השימוש.
- 1.6 "עדכון": שינוי לתוכנה, המשלב תיקוני תקלות, כאשר, בהתאם לשיקול דעת פריוריטי, עדכון עשוי
לכלול גם שיפורים תפעוליים ו/או תפקודיים ו/או הרחבות. למניעת ספק מובהר, כי עדכון לא
יכלול מודולים חדשים עבור התוכנה, עליהם פריוריטי מחייבת בנפרד.
- 1.7 "שעות עבודה": בימי עסקים: מהשעה 9:00 עד 17:30 (שעון ישראל) במהלך יום עסקים ("שעות
עבודה רגילות"); בימי חול בחול המועד של חג הסוכות (היינו, אחרי היום הראשון של סוכות
ועד לשמיני עצרת) וימי החול בחול המועד של חג הפסח (היינו, אחרי היום הראשון של חג הפסח
ליום השביעי לחג הפסח): מהשעה 9:00 עד 14:30 (שעון ישראל); בערבי חגי ישראל: מהשעה
9:00 עד 12:00 (שעון ישראל).
- 1.8 "שדרוג": גרסה חדשה של התוכנה, אשר עשויה לכלול, בהתאם לשיקול דעת פריוריטי, תכונות
או יכולות חדשות, וכן תיקוני תקלות. למניעת ספק מובהר, כי שדרוג לא יכלול מודולים חדשים
עבור התוכנה, עליהם פריוריטי מחייבת בנפרד.
- 1.9 "נתוני הלקוח": כל הנתונים והמידע שהועלו למערכת על ידי משתמשים מורשים ו/או על ידי
פריוריטי בהתאם לבקשת הלקוח (ובכלל זאת, אצל לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות
(Software as a Service – SaaS) - מסד הנתונים (Data Base) וקבצים ותקיות ההתקנה,
מפורט במסמכי העיסקה).
- 1.10 "תקלה": כשל בתפקוד של המערכת, בסביבת האמת, באופן שלא תואם מהותית את האמור
בתיעוד, ובלבד שהכשל האמור אינו תוצאה של גורם מאלו המפורטים בסעיף 7.2 להלן.
- 1.11 "תיעוד": התיעוד של פריוריטי ביחס למערכת, לרבות מדריכים למשתמש, מדריכים טכניים
וחומרי הדרכה של פריוריטי.

מונחים שלא הוגדרו מפורשות בהסכם זה, תהא המשמעות שהוקנתה להם בהסכם תנאי השימוש.

2. שירותי התמיכה.

- 2.1 פריוריטי תספק שירותי תמיכה ותיקון תקלות ביחס למערכת, משך תקופת התמיכה (כהגדרתה
להלן), בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה ("שירותי התמיכה").
- 2.2 בכפוף להוראות הסכם זה, פריוריטי תנקוט במאמצים מסחריים סבירים על מנת לפתור תקלות,
כאשר שירותי התמיכה יסופקו על ידי צוות מנוסה ומיומן.

2.3 עדכונים ושדרוגים לתוכנה :

2.3.1 במהלך תקופת התמיכה, פריוריטי תהא רשאית להוציא, בהתאם לשיקול דעתה, עדכונים ו/או שדרוגים לתוכנה. התייעוד לעדכון או שדרוג כאמור יהיה זמין להורדה על ידי הלקוח מהאתר (כהגדרתו להלן).

2.3.2 עיתוי שחרור של עדכון ו/או שדרוג מסוים, תכולתו ו/או שילוב תיקון תקלה מסוימת בו, ייקבעו על ידי פריוריטי בהתאם לשיקול דעתה.

2.3.3 ההתקנה של העדכונים והשדרוגים תעשה כמפורט להלן, בהתאם למודל הרישיון שניתן ללקוח במסמכי העיסקה :

2.3.3.1 לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) :

עדכונים: פריוריטי תתקין עדכונים בסביבת האמת של המערכת, לפי שיקול דעתה (לרבות לעניין המועד, ובלבד שיבוצע מחוץ לשעות העבודה) ;

שדרוגים: לאחר מתן ההודעה ללקוח בגין שדרוג, פריוריטי תתקין את השדרוג בסביבת בדיקה זמנית, שתועמד לרשות הלקוח לפרק זמן של עד חודש, וזאת קודם למועד התקנת השדרוג בסביבת האמת. הלקוח יהיה אחראי לבדיקת השדרוג בסביבת הבדיקה כאמור, לרבות בדיקת פעילות תקינה של כל רכיבי המערכת (לרבות פיתוחי פריוריטי ופיתוחים פרטיים, ככל שישנם) יחד עם השדרוג. בתום תקופת העמדת סביבת הבדיקה ללקוח תהא פריוריטי רשאית, בהתאם לשיקול דעתה: (א) להתקין את השדרוג בסביבת האמת (לרבות ככל שהלקוח לא ביצע בדיקה); או (ב) בכפוף להסכמת הצדדים (אשר עשויה לכלול תמורה נוספת), להאריך את פרק הזמן בו הלקוח יוכל לבדוק את השדרוג בסביבת הבדיקה.

2.3.3.2 לקוח במודל התקנה מקומית (On Premises) :

השדרוגים. הלקוח מתחייב כי בכל עת גרסת התוכנה המותקנת אצלו לא תהא גרסא שהינה פחותה מ- 4 (ארבע) גרסאות קודמות. לדוגמא, אם הגרסא האחרונה של התוכנה הינה 24.0, אזי הלקוח יכול לעשות שימוש בגרסא 24.0, 23.1, 23.0, 22.0 או 22.1. פריוריטי לא תישא בעלויות התקנת העדכון או השדרוג על ידי הלקוח.

2.3.3.3 במקרה בו הלקוח לא יתקין את העדכונים או השדרוגים בהתאם לאמור בסעיף 2.3.3 לעיל, אזי פריוריטי תהא רשאית: (א) שלא לספק שירותי תמיכה לאמור; או (ב) בכפוף להסכמת הצדדים, ולתשלום תמורה נוספת בגין אספקת שירותי תמיכה בסך השווה ל- 10% מהתמורה המשולמת על ידי הלקוח אותה העת בגין הרישיונות (אם הלקוח הינו לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות) או בסך השווה ל- 25% מהתמורה המשולמת על ידי הלקוח אותה העת בגין שירותי התמיכה (אם הלקוח הינו לקוח במודל התקנה מקומית) - לספק את שירותי התמיכה, אשר ייתכן שיהיו חלקיים.

על אף האמור לעיל, פריוריטי רשאית להגביל את אספקת תיקון לתקלות לשתי הגרסאות האחרונות של התוכנה.

3. התחייבויות והסכמות הלקוח.

3.1 לשם אספקת שירותי התמיכה על ידי פריוריטי, הלקוח מתחייב:

3.1.1 למנות איש קשר מורשה וייעודי לכל נושא בקשר עם שירותי התמיכה (וכן איש קשר משני, כמחליף למועדים בהם איש הקשר אינו זמין). שירותי התמיכה יסופקו ללקוח באמצעות איש הקשר (או לפי העניין- איש הקשר המשני) בלבד, ובכלל זאת, איש הקשר ישתף פעולה עם צוות התמיכה של פריוריטי במסגרת הטיפול בתקלה ויהיה אחראי על ביצוע פעולות נדרשות במערכת בקשר לכך.

3.1.2 להגדיר שיטת ניהול הזדהויות הכניסה למערכת אצל הלקוח (דוגמת הגדרת אימות דו-שלבי).

3.1.3 מבלי לגרוע מהוראות הסכם השימוש, הלקוח יהיה אחראי לכך שנתוני הלקוח יעמוד בכל הוראות מסמכי העיסקה והוראות כל דין; מובהר כי פריוריטי אינה אחראית לתוכן, למבנה, לאמינות ולדיוק של נתוני הלקוח.

3.1.4 לבצע פעולות מתקנות בקשר עם המערכת כפי שפריוריטי עשויה להנחות באופן סביר, מעת לעת.

3.1.5 על לקוח במודל התקנה מקומית (On Premises) :

(א) לנהל מערכת גיבויים תקינה של מלוא נתוני הלקוח.

(ב) לוודא כי מערכת המחשוב של הלקוח תקינה ועדכנית כנדרש על מנת לאפשר את פעילותה התקינה של המערכת, ובכלל זאת לשדרג את מערכות המחשב של הלקוח, על מנת להבטיח תיאמות עם עדכונים עתידיים.

(ג) להחזיק את האמצעים הנדרשים לקבלת שירותי התמיכה, לרבות תקשורת אינטרנט יציבה ומהירה ותוכנת תקשורת שתבחר על ידי פריוריטי, כדוגמת ANYDESK, שתאפשר לפריוריטי ליצור תקשורת לשרת הלקוח לצורך תחקור תקלות ללא סיוע מצד הלקוח. פריוריטי תהא רשאית לשנות את תוכנת התקשורת, מעת לעת, לפי שיקול דעתה.

3.1.6 לקוח המקבל את שירותי הענן מפריוריטי, יהיה אחראי לדאוג לקישוריות האינטרנט של אתריו על חשבוננו (כדי לאפשר קישוריות לענן פריוריטי).

3.2 הלקוח מאשר לפריוריטי גישה קבועה למערכת ולנתוני הלקוח, ככל שיידרש, לשם אספקת שירותי התמיכה לפי הסכם זה. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח יעביר לפריוריטי את נתוני ההתחברות למערכת, אשר יישמרו על ידי פריוריטי לשם אספקת השירותים. ככל והלקוח מעוניין שהגישה למערכת תתאפשר רק באישור מראש של איש הקשר (כאשר קבלת הסכמה מראש עשויה לגרום להארכת הזמן הנדרש לפריוריטי לחקר ו/או תיקון תקלות), על הלקוח יהא להודיע על כך לפריוריטי מראש ובכתב.

3.3 הלקוח יהיה אחראי לאבטחת המידע ולאבטחה הפיזית של תחנות העבודה, השרתים והאפליקציות שנעשה בהם שימוש כדי להתחבר לענן פריוריטי (כהגדרתו להלן) ו/או להתממשקות עם המערכת.

4. פיתוחים פרטיים.

4.1 בהתאם ובכפיפות להוראות הסכם תנאי השימוש, הלקוח מורשה לבצע פיתוחים פרטיים הנעשים על ידי הלקוח (המוגדרים כנגזרת מותרת בהסכם תנאי השימוש) ("פיתוחים פרטיים"), ובלבד שהפיתוח הפרטי יבוצע באמצעות ערכת פיתוח התוכנה (SDK) של פריוריטי (הזמינה ב: Priority Developer Portal (prioritysoftware.github.io) ובכלל זאת הלקוח ימלא אחר ההנחיות המפורטות בערכת הפיתוח, כפי שהן תעדכנה, מעת לעת, לפי שיקול דעת פריוריטי, וכן על הלקוח לבצע בדיקות לפיתוח הפרטי טרם התקנתו בסביבת האמת.

4.2 פריוריטי לא תהא אחראית ולא תספק שירותי תמיכה לפיתוחים פרטיים ו/או לכל תקלה ו/או לזמני השבתה (כהגדרת מונח זה להלן) שנגרמו עקב ו/או בגין פיתוח פרטי.

4.3 **לקוח במודל התקנה מקומית (On Premises):** מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4.2 לעיל, הלקוח יוכל להזמין מפריוריטי שירותי תמיכה לתיקון תקלה שתגרם לתוכנה עקב פיתוח פרטי, בתיאום ובהסכמה בין הצדדים ותמורת תשלום נוסף (לפי המחירון של פריוריטי כפי שיהיה בתוקף באותה העת). במקרה כאמור פריוריטי תספק שירותי תיקון לתקלה באופן שיחזיר את המצב לקדמותו, כאשר שירותים כאמור לא יכללו תיקון תקלות שייגרמו לפיתוחים הפרטיים.

4.4 **לקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS):** במקרה בו פריוריטי תקבע, לפי שיקול דעתה, כי פיתוח פרטי גרם ו/או עלול לגרום לתקלה ו/או לפגיעה בתפקוד המערכת ו/או ענן פריוריטי (כהגדרתו להלן), פריוריטי תהא רשאית לעצור את פעולת הפיתוח הפרטי ו/או לחסום את גישת הלקוח אליו (לרבות גישה ו/או פעולה עתידית) ולדרוש מהלקוח את תיקון הפיתוח הפרטי בהתאם לדרישותיה. למניעת ספק, האמור אינו גורע מכל זכות ו/או תרופה שיעמדו לפריוריטי במקרה של תקלה במערכת ו/או בענן פריוריטי עקב פיתוח פרטי העומדים לה לפי הוראות כל דין ו/או מסמכי העיסקה.

4.5 מובהר, כי הלקוח יהיה אחראי לבצע התאמות בפיתוח פרטי, ככל שיידרשו, עקב עדכון ו/או שדרוג כלשהו, ופריוריטי לא תישא באחריות לכל נזק שייגרם לפיתוח פרטי עקב התקנת או אי התקנת עדכון ו/או שדרוג.

5. פתיחת קריאת שירות; זמני תגובה.

5.1 שירותי תמיכה יהיו זמינים בשעות העבודה הרגילות, וכן, בנוגע לתקלות בדרגת חומרה 1 ובדרגת חומרה 2 (כהגדרתן להלן) בלבד, גם בשעות העבודה.

5.2 על מנת שפריוריטי תוכל לטפל בתקלה, על הלקוח לפתוח, באמצעות איש הקשר, קריאת שירות באתר התמיכה של פריוריטי אשר כתובתו <https://support.priority-software.com> ("האתר"), וזאת מיד לאחר שהתגלתה התקלה ("קריאת שירות"). במסגרת פתיחת קריאת השירות על הלקוח למסור את כל המידע הרלוונטי לתקלה כאמור בהסכם זה.

5.3 הלקוח מתחייב ליידע את פריוריטי מיד על כל תקלה, בהתאם להוראות הסכם זה, וזאת, בין היתר, על מנת למנוע החמרה של התקלה.

5.4 בעת פתיחת קריאת שירות וכתנאי לטיפול פריוריטי בתקלה, על הלקוח:

- 5.4.1 לספק הסבר מפורט של התקלה, ובכלל זאת: (א) לגלות באופן מלא את כל המידע העשוי להבהיר או להסביר את התקלה; (ב) לצרף כל מידע או תיעוד נוסף העשוי להיות רלוונטי לתקלה ו/או לתהליך העבודה שגרם לה, ובכלל זאת, לספק לפריוריטי, בהתאם לדרישתה, תדפיסים ו/או קבצים של המערכת ו/או נתונים המעידים על קיומה של תקלה; (ג) ליידע בפעולות שהלקוח נקט בקשר עם התקלה טרם פתיחת קריאת השירות.
- 5.4.2 לנקוט בצעדים הנדרשים על-מנת לשחזר את התקלה באופן שיאפשר לפריוריטי להבין היכן ובאיזה אופן אירעה התקלה.
- 5.4.3 לדרג את חומרת התקלה, בהתבסס על הערכה של הלקוח של השפעת התקלה על פעולות המערכת, בהתאם לדרגות החומרה המפורטות בטבלה שבסעיף 5.6 להלן. ככל שפריוריטי, לפי שיקול דעתה המקצועי, תחלוק על דרגת החומרה שקבע הלקוח ביחס לתקלה מסוימת, היא תסווג את התקלה בסיווג המתאים, ותטפל בה בהתאם לסיווג זה.
- 5.5 לאחר פתיחת קריאת שירות על ידי הלקוח באופן המפורט לעיל, אספקת שירותי התמיכה לתקלה תעשה באמצעות אמצעי תקשורת שייקבעו על ידי פריוריטי, לרבות שיחה טלפונית ו/או הודעת דואר אלקטרוני ובהתאם לזמני התגובה לתחילת טיפול המפורטים בטבלה בסעיף 5.6 להלן.
- 5.6 דרגות התקלות וזמני תגובה:

זמן תגובה לתחילת טיפול	הגדרה	דרגת חומרה
לא יאוחר מ- 4 (ארבע) שעות עבודה.	תקלה שמשפיעה באופן קריטי על המערכת, כאשר קיים אובדן מוחלט של הפונקציונליות של התוכנה בסביבת האמת.	דרגת חומרה 1
לא יאוחר מ- 24 (עשרים וארבע) שעות עבודה.	תקלה שמשפיעה באופן משמעותי על המערכת, כאשר המערכת חווה אובדן חלקי של פונקציונליות הליבה ו/או פונקציות מסוימות הופכות לבלתי יציבות, בלתי שמישות או מושבתות, אך התוכנה הכוללת ניתנת לתפעול, ואין אפשרות לעקיפת התקלה.	דרגת חומרה 2
לא יאוחר מ- 48 (ארבעים ושמונה) שעות עבודה רגילות.	תקלה שמשפיעה באופן קל על המערכת, דבר הגורם לפגיעה בתגובתיות המערכת או בביצועים של המערכת.	דרגת חומרה 3

- (א) זמני התגובה לתחילת הטיפול ימדדו החל ממועד פתיחת קריאת השירות באתר כנדרש.
- (ב) קריאת שירות שתפתח באתר מחוץ לשעות העבודה הרגילות או (לפי העניין) שעות העבודה תיחשב ככזו שנפתחה בשעת העבודה הרגילה או (לפי העניין) בשעת העבודה העוקבת ביום העסקים הבא.
- 5.7 על מנת לאפשר לפריוריטי לפתור תקלות בדרגת חומרה 1, העובדים הרלוונטיים של הלקוח שיסייעו בבדיקת תיקוני התקלה ויהיו זמינים כפי ובעת הצורך, עד לפתרון התקלה.
- 5.8 תקלה תיחשב ככזו שנפתרה עם אספקת התיקון על ידי פריוריטי (בדרך של תיקון פרטני או בעדכון או שדרוג לרכיב תוכנה או באספקת פתרון עוקף), אלא אם הלקוח יכול להוכיח לפריוריטי שהתיקון לא פתר את התקלה.
- 5.9 לאחר אספקת תיקון לתקלה על ידי פריוריטי (ככל שיסופק בהתאם להוראות הסכם זה):
- (א) **לקוח במוזל התקנה מקומית (On Premises):** הלקוח יבדוק את התיקון שסופק, יתקינו ויבצע כל פעולה הנדרשת לתיקון כל תופעות הלוואי הנגרמות עקב התקלה הנ"ל.
- (ב) **לקוח במוזל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS):** הלקוח יבדוק את הפעילות התקינה של המערכת בקשר עם אותה התקלה.
- 5.10 הלקוח יוכל להזמין מפריוריטי שירותי תמיכה מחוץ לשעות העבודה הרגילות, בתיאום ובהסכמה בין הצדדים ותמורת תשלום נוסף – על-פי המחירון של פריוריטי ובהתאם לנהלי פריוריטי, כפי שיהיו בתוקף באותה העת.

6. שירותי הענן.

ללקוח במודל רישוי תוכנה כשירות (Software as a Service – SaaS) תחולנה ההוראות כדלקמן:

- 6.1 בסעיף 6 זה תהא למונחים הבאים את המשמעות שהוקנתה להם:
- 6.1.1 "זמינות" או "זמין" (Uptime): הזמן בו שירותי הענן שעל פריוריטי לספק ללקוח בהתאם למסמכי העיסקה זמינים, כפי שיחושב בהתאם לסעיף 6.3 להלן.
- 6.1.2 "זמן השבתה" או "Downtime": מספר השעות (או חלק משעה, לפי העניין) בתקופת בחינה מסויימת בהם ענן פריוריטי לא היה זמין (שלא נכללות בזמן ההשבתה המוחרג).
- 6.1.3 "זמן השבתה מוחרג": מספר השעות (או חלק משעה, לפי העניין) בתקופת בחינה מסויימת בהן אירעה השבתה שלגביה פריוריטי קבעה כי נגרמה בשל ו/או עקב: (א) אחד או יותר מהגורמים המנויים בסעיף 7.2 להלן; ו/או (ב) אי זמינות בשל חולשת אבטחת מידע (כהגדרת מונח זה להלן) ו/או (ג) מעשה או מחדל של צד שלישי, לרבות לקוח אחר ו/או ספק הענן של פריוריטי; ו/או (ד) כח עליון; ו/או (ה) חלון תחזוקה מוסכם; ו/או (ו) זמני השבתה שלא עולים על 60 (שישים) שניות רצופות.
- 6.1.4 "חלון תחזוקה מוסכם": מועד, לגביו פריוריטי הודיעה ללקוח, מראש ובכתב (לרבות באמצעות הודעה במערכת), כי במהלכו ענן פריוריטי ושירותי הענן (כולם או חלקם) לא יהיו זמינים בשל פעולת תחזוקה רגילה או מניעתית לענן פריוריטי.
- 6.1.5 "ענן פריוריטי": ענן המופעל על ידי ו/או בעבור פריוריטי.
- 6.1.6 "שירותי הענן": אחסון המערכת, כולל נתוני הלקוח, בענן פריוריטי, והפעילויות התפעוליות שנעשות בקשר לאחסון כאמור.
- 6.1.7 "תקופת בחינה" או "Measurement Period": מספר השעות בשנה קלנדרית מסויימת (או חלק ממנה, לפי העניין), במהלכה, בהתאם למסמכי העיסקה, על פריוריטי לספק את שירותי הענן ללקוח.

6.2 פריוריטי מנטרת את ענן פריוריטי 24X7 על ידי צוות NOC (Network Operations Center).

6.3 יעד הזמינות השנתי לענן פריוריטי בסביבת האמת הינו 99.9% והזמינות השנתית בפועל תחושב בהתאם לנוסחה שלהלן:

$$\text{זמינות בפועל (\%)} = (1 - (\text{Downtime} / \text{Measurement Period})) \times 100$$

6.4 במקרה של זמן השבתה שאינו זמן השבתה מוחרג, במסגרתו הלקוח לא יכול לגשת כלל לענן פריוריטי (בסביבת האמת), על הלקוח לפתוח קריאת שירות באתר, בהתאם להוראות סעיף 5.2 לעיל ולסווגה כתקלה "משביתה כניסה לענן", שהינה תקלה בדרגת חומרה 1, כאשר על אף האמור בטבלה שבסעיף 5.6 והאמור בסעיף 5.6 (ב) לעיל, זמן התגובה לתחילת טיפול בתקלה מסוג "משביתה כניסה לענן" כאמור יהיה לא יאוחר מ- 4 (ארבע) שעות.

6.5 הלקוח מאשר ומסכים בזאת כי במקרה של התקפה ו/או וירוס ו/או חולשה ו/או כל אירוע סייבר אחר שעלול להשפיע על ענן פריוריטי ("חולשה"), לרבות חולשה העלולה להזיק לנתוני הלקוח או לנתונים של לקוחות אחרים של פריוריטי או לשירותים שפריוריטי מספקת ללקוחותיה, תהא פריוריטי רשאית (ללא קשר למקור החולשה, לרבות אם מקורה מצד הלקוח ו/או מצד ג') להשבית מיידיית וללא הודעה מוקדמת ללקוח את המערכת, באופן שבו הלקוח לא יקבל את שירותי הענן, למשך פרק הזמן שיידרש לצורך תיקון החולשה ("אי זמינות בשל חולשת אבטחת מידע"). פריוריטי תעשה מאמצים להודיע ללקוח (לרבות באמצעות פרסום באתר או status page) על השבתה כאמור.

7. הגבלות על שירותי התמיכה.

על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה או במסמכי העיסקה:

7.1 אספקת שירותי התמיכה על ידי פריוריטי כפופה לקיום מלוא התחייבויות הלקוח בהתאם למסמכי העיסקה, הסכם תנאי השימוש והסכם זה, ובכלל זאת לתשלום התמורה לפריוריטי בגין שירותי התמיכה.

7.2 פריוריטי לא תהא אחראית ולא תספק שירותי תמיכה בגין כל תקלה או זמני השבתה לגביהם נקבע על ידי פריוריטי כי נגרמה או נבעה על ידי: (א) אי התקנת עידכון בהתאם להנחיות פריוריטי; (ב) שינויים ו/או תוספות, לרבות פיתוח פרטי, כהגדרתו בסעיף 4 לעיל, שנעשו על ידי הלקוח או מי מטעמו במערכת, לרבות בתוכנה, בנתוני הלקוח או במערכת ההפעלה או בכתובה ישירה בטבלאות המערכת; (ג) שילוב של המערכת עם מוצרים ו/או רכיבים שאינם של פריוריטי; (ד) תשתיות הלקוח; ו/או (ה) פעולה או מחדל של הלקוח או משתמש מורשה שהינה בחריגה או אי התאמה לדרישות שנמסרו לו על ידי פריוריטי, ובכלל זאת במקרה של שימוש במערכת שלא

בהתאם להסכם זה (לרבות ההוראות המפורטות בפורטל המפתחים של פריוריטי ו/או הוראות הסכם תנאי השימוש) ו/או מסמכי העיסקה.

7.3. לפריוריטי שיקול הדעת האם לספק שירותי התמיכה לכל תקלה, אשר נגרמה בשל גורם אחד או יותר מאלו המפורטים בסעיף 7.2 לעיל, אשר תסופק (אם תסופק) בכפוף לקבלת הזמנה נפרדת מהלקוח (שהתשלום עבורה ייקבע באופן סביר על ידי פריוריטי, על פי היקף השירותים הדרוש), ולכל תנאי נוסף או אחר שייקבע על ידי פריוריטי לעניין זה, לרבות אי החלת הוראות הסכם זה.

7.4. פריוריטי רשאית לעדכן הסכם זה, ככל שלא יהא בעדכון כאמור כדי לגרוע מזכויות מהותיות של הלקוח ומהתחייבויות מהותיות של פריוריטי, וזאת באמצעות שליחת הודעה ללקוח (לרבות באמצעות פרסום באתר לקוחות או status page).

7.5. על אף האמור אחרת במסמכי העסקה אך מבלי לגרוע מזכויות הלקוח לפי הסכם תנאי השימוש, האחריות היחידה של פריוריטי בקשר לשירותי התמיכה הנה לפתרון בעיות טכניות בתוכנה ולפעולת ענן פריוריטי, הכל בהתאם להוראות הסכם זה.

8. דמי שירותי תמיכה.

8.1. התמורה ו/או דמי שירותי התמיכה יהיו כפי שנקבעו במסמכי העיסקה, לרבות לעניין הצמדת התמורה כאמור ותשלום ריבית פיגורים ("דמי שירותי התמיכה").

9. תוקף וביטול שירותי התמיכה.

9.1. שירותי התמיכה יסופקו בתקופת או תקופות התמיכה כפי שהוסכמה על ידי הצדדים במסמכי העיסקה ("תקופת התמיכה").

9.2. למניעת ספק, מובהר, כי ככל שרישיונות לתוכנה ניתנו ללקוח על בסיס מנוי מתחדש, אזי "תקופת התמיכה" תהיה ככל שהסכם הרישיון על בסיס מנוי מתחדש בתוקף.

9.3. מבלי לגרוע מהוראות מסמכי העיסקה, בכל מקרה בו פג תוקפם של כלל הרישיונות שהוענקו ללקוח במסגרת מסמכי העיסקה או שאלה הסתיימו או בוטלו, מכל סיבה, פריוריטי תהא זכאית לסיים את תקופת התמיכה באופן מידי. בכל מקרה בו תסתיים תקופת התמיכה ו/או ההתקשרות לפי מסמכי העיסקה, כל התחייבויותיה של פריוריטי לאספקת שירותי תמיכה יסתיימו באופן מיידי – וזאת מבלי לגרוע מזכותה של פריוריטי לקבל כל תשלום המגיע לה ביחס לתקופות בהן היה הסכם זה בתוקף.

9.4. בכל מקרה בו תסתיים תקופת התמיכה, מכל סיבה שהיא, ולאחר סיום כאמור יבקש הלקוח לחדש את שירותי התמיכה לתקופת תמיכה נוספת (ופריוריטי תסכים לבקשה כאמור), אזי, על מנת שהלקוח יוכל לקבל לאחר מכן שירותי התמיכה מאת פריוריטי, על הלקוח (א) לשלם דמי שירותי תמיכה עבור פרק הזמן שבו לא היה בין פריוריטי לבין מקבל הרישיון הסכם תחזוקה בתוקף, בסכום השווה למחיר השנתי של שירותי התמיכה (על-פי מחיר שירותי התמיכה המקובל אצל פריוריטי במועד חידוש שירותי התמיכה) כפול התקופה (בשנים או בכל חלק מהן) בהן לא היה בין הצדדים הסכם תמיכה בתוקף, בתוספת כל חוב פתוח (לרבות הוצאות גביה, ככל שתהיינה); וכן (ב) להתקין את הגרסה העדכנית ביותר של התוכנה, בכפוף לתשלום תמורה כפי שתקבע על ידי פריוריטי.