

תנאי שימוש ושירות במערכת Frontask CRM

מערכת Frontask CRM (להלן "המערכת" או "התוכנה"), מבית ב.א. ווייז - פתרונות תוכנה חכמים בע"מ (להלן: "הספק" או "החברה").

תנאים אלה חלים על שימוש הלקוחות (להלן: "הלקוח" או "המזמינה") במערכת בכל תצורה שהיא. תנאים אלה חלים בין אם באמצעות מחשב או כל מכשיר אחר המאפשר שימוש במערכת כדוגמת טלפון ניידים, מחשבי כף יד וכיו"ב. תנאי השימוש מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומתייחסים ללא אפליה לגברים ולנשים כאחד, וכפופים להוראות הדין.

כל רכיבי התוכנה שיותקנו או ישולבו על ידי הספק ברכיבי המערכת, הינם פרי פיתוחו של הספק, או שהספק הינו הבעלים הבלעדיים של הזכויות בתוכנה, לרבות זכויות שיווק, פיתוח ותחזוקת תוכנות כאמור, או שברשות הספק הסכם חוקי ותקף למכירת הבעלות בתוכנות, הפצתן, שיווקן או מכירתן, לרבות זכות שימוש כנדרש לפי הסכם זה. קוד המקור הינו בבעלות ובחזקת הספק וישאר בבעלותו ובחזקתו.

הספק מתחייב לשמור בסודיות ולא לעשות כל שימוש למעט לצורך ביצוע הסכם זה ואספקת השירותים על ידו בהתאם לאמור בהסכם זה, בכל מידע שיימסר לו על ידי הלקוח, ומתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את המידע, למעט אם יקבל לכך אישור מהלקוח. הספק מתחייב שלא להעביר את המידע לאף אדם ו/או חברה ו/או גוף אחר, למעט לעובדיו ו/או הפועלים מכוחו ו/או מטעמו.

במידה והמשתמש יאשר זאת, המערכת תוכל לגשת אל חשבון GOOGLE של המשתמש, וזאת לצורך סינכרון נתוני המערכת עם נתוני יומן GOOGLE ואנשי הקשר של GOOGLE על פי צרכי המשתמש במערכת ועל מנת לייצר אחידות בנתונים של GOOGLE עם נתוני המערכת. לא יעשה שימוש בגישה זו עבור שום נושא אחר.

המערכת ניתנת לשימוש כמות שהיא (AS IS). לא תהיה ללקוח כל טענה, תביעה או דרישה כלפי הספק בגין תכונות של המערכת, יכולותיה, מגבלותיה או התאמתה לצרכי הלקוח. השימוש במערכת הנו על אחריותו הבלעדית והמלאה של הלקוח. הספק יוכל לשנות מעת לעת את ממשק המערכת, ויהיה רשאי לעדכן מחירים ולגבות תשלום בעד תכנים ושירותים כאלה או אחרים לפי החלטתו, והכל על פי הודעה מראש של 30 יום בהערה מפורשת בחשבונות החודשית, או על ידי מתן הצעת מחיר חדשה. שינויים כאלה יבוצעו, בין השאר, במסגרת פיתוח ושדרוג המערכת והוספת שרותים חדשים במסגרת המערכת. שינויים מסוג זה עלולים להיות כרוכים בהכשרת העובדים לשימוש ביכולות החדשות, קריאת הוראות הפעלה וכיו"ב.

מובהר בזאת כי הספק לא יישא באחריות לגבי נזקים עקיפים ו/או אובדן רווחים מכל סוג שהוא שעלולים להגרם ללקוח כתוצאה מאספקת השירותים על ידו. כמו כן, לא ישא הספק באחריות בגין מחדלים ו/או פעולות של צדדים שלישיים, לרבות אך לא רק, יצרני חוות שרתים ו/או כל ספק שירותים או חומרה, כשל בקווי התקשורת, בצידוד, בתוכנה או במערכות הפעלה. מובהר כי בכל מקרה גובה האחריות יהיה מוגבל לסכומים ששולמו בפועל לספק על ידי המזמינה באותו החודש.

הלקוח מתחייב בזאת כי בכל האמור בממשקים מול לקוחות קיימים ו/או פוטנציאליים ו/או צדדים שלישיים עימם יצור קשר באמצעות המערכת ו/או כפועל יוצא מהשירותים הניתנים על ידי הספק, הוא יפעל בהתאם להוראות כל חוק, ובכלל זה ולרבות סעיף 30 א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב 1982, וחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א 1981 - , וכי ישא באחריות בגין כל טענה ו/או תביעה בגין כל נזק שייגרם, אם ייגרם, בקשר עם ממשקו עם צדדים שלישיים כלשהם.

הלקוח מתחייב כי תוכן המערכת שברשותו, ובכלל זה, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, טקסט, תמונות, לינקים, איורים, קבצי וידאו, פרסומות, נתוני לקוחות ונתונים מותאמים אישית (להלן: "תוכן המערכת") וכן השימוש בשירות, יהיה למטרות חוקיות בלבד ובהתאם להוראות החוק, והינו באחריות מלאה ובלעדית של הלקוח. ככל ולדעת החברה (בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי) קיים חשש כי האתר משמש למטרות בלתי חוקיות ו/או אסורה ו/או תוך הפרת הוראת כל דין, יהווה הדבר עילה בידי החברה לביטול ההסכם ולחברה תהא הזכות להוריד את המערכת ולהפסיק את התמיכה במערכת. הלקוח ישא בכל הוצאות החברה וישפה את החברה בתוך 7 ימים מדרישתה הראשונה בגין כל נזק שייגרם לה בגין מעשה או מחדל של הלקוח ו/או תוכן המערכת וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר המגיע לחברה על פי ההסכם ועל פי הדין.

הספק יספק ללקוח בתקופת המנוי שירותי תמיכה תוכנה עבור השימוש במערכת, כדלקמן:

הספק יספק ללקוח שירות לטיפול בתקלות של המערכת בימי העבודה, בימים א'-ה' בין השעות 9:00 עד 18:00.

במידה ומדובר בתקלה המשביתה את התוכנה או מונעת כל עבודה עליה - הספק יתן מענה ראשוני לטיפול בתקלה בתוך 4 שעות, ובשאיפה לתחילת טיפול ומענה מהיר ככל האפשר. במידה ומדובר בתקלה שלא משביתה את התוכנה או מונעת כל עבודה עליה, אלא רק מונעת ביצוע ישום בודד בה - הספק יתן מענה ראשוני, או הנחיה לעקיפת התקלה, לא יאוחר מ-5 ימי עבודה מיום ההודעה על התקלה. הספק יטפל בתקלה בהתמדה עד לפתרון. במידה ולא יעלה בידי הספק לסיים טיפול בתקלה ביום בו החל לראשונה לטפל בה ימשיך הספק לטפל מהר ככל הניתן ובהתמדה עד לפתרון. יובהר, כי לצורך טיפול בתקלות במערכת, אין צורך בהגעה לאתר הלקוח. במידה ומכל סיבה שהיא, תדרוש המזמינה את הגעת נציג הספק למשרדה, הדבר ייעשה בתיאום מראש עם המזמינה והוצאות ההגעה והטיפול ישולמו במלואן על ידי המזמינה.