

קבוצת קומדע**תנאי שימוש והסכם רישיון למשתמש קצה (EULA)**

גרסה: 1.0

תאריך עדכון: 25.12.2025

הסכם תנאי שימוש והסכם רישיון למשתמש קצה זה ("ההסכם") מסדיר את השימוש במוצרי תוכנה, יישומים, שירותים ורכיבים נלווים המסופקים על-ידי **קבוצת קומדע: קומדע בע"מ**, **קומסיין בע"מ**, **קומסיינטראסט בע"מ** ו**קומסיין אירופה** (להלן יחד: "החברה").

בעצם הגישה, ההתקנה או השימוש באחד מן המוצרים, וכן באישור ההסכם באמצעים אלקטרוניים (לרבות לחיצה על "אני מסכים"/"I Accept", סימון תיבת סימון, או המשך שימוש במוצר לאחר שהוצג ההסכם), הנך מסכים להיות כפוף להסכם זה ולנספח(י) המוצר הרלוונטיים. אם אינך מסכים לתנאי ההסכם, עליך להימנע מכל גישה או שימוש במוצר.

1. הגדרות

- **"לקוח"** - הישות המשפטית הרוכשת או מקבלת רישיון שימוש במוצר.
- **"משתמש"** - אדם שהוסמך על-ידי הלקוח להשתמש במוצר.
- **"משתמש קצה"** - כל אדם הבא במגע עם המוצר, לרבות צדדים חיצוניים (כגון: נמענים, חותמים), אשר הלקוח אפשר או יזם את השימוש שלו עם המוצר.
- **"מוצר"** - כל תוכנה, יישום, מודול, רכיב, שירות, מערכת, API או תשתית המסופקים על-ידי החברה, בכל דרך אספקה שהיא, לרבות (ללא הגבלה) מוצרי ענן ו-Web (SaaS), תוכנות Desktop והתקנה מקומית, מוצרי שרת, API ותשתית, וכן יישומי מובייל וטאבלט, ובכלל זה כל עדכונים, שדרוגים, תיקונים, גרסאות חדשות ושיפורים שלהם.
- **"תיעוד"** - מדרכי שימוש, מפרטים והנחיות הנמסרים עם המוצר, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- **"רישיון"** - זכות מוגבלת לשימוש במוצר בהתאם להסכם זה, שאינה מהווה מכירה ואינה מקנה כל זכות בעלות.

2. הענקת רישיון

בכפוף להסכם זה ולתשלום התמורה (ככל שנקבעה), מעניקה החברה ללקוח רישיון **מוגבל, לא בלעדי, בלתי ניתן להעברה, ניתן לביטול**, להשתמש במוצר ובתיעוד, אך ורק לצרכים העסקיים הפנימיים של הלקוח ובהתאם לנספח המוצר הרלוונטי. הרישיון אינו מקנה כל זכות בעלות, והוא מותנה בעמידה מלאה ומתמשכת בהסכם זה.

כל זכות שלא הוענקה במפורש ללקוח בהסכם זה שמורה לחברה ו/או לבעלי הזכויות הרלוונטיים מטעמה.

3. בעלות וקניין רוחני

המוצר, לרבות כל תוכנה, קוד מקור, קוד אובייקט, ממשקים, ספריות, רכיבים, אלגוריתמים, עיצובים, תהליכי עבודה, סימני מסחר, שמות מסחריים והתיעוד, הינם ויישארו קניינה הבלעדי של החברה ו/או מעניקי הרישיון מטעמה, והם מוגנים לפי דיני זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, סודות מסחריים ודינים רלוונטיים אחרים.

למעט הרישיון המוגבל שניתן במפורש בהסכם זה, אין בהסכם זה כדי להקנות ללקוח זכויות בעלות כלשהן, במישרין או בעקיפין, במוצר, בתיעוד או בכל רכיב מהם.

4. הגבלות שימוש

הלקוח והמשתמשים אינם רשאים, אלא אם הדבר אושר מראש ובכתב על-ידי החברה:

- להעתיק, לשנות, לתרגם או ליצור יצירות נגזרות מן המוצר;
 - לבצע הנדסה לאחור, הידור לאחור, פירוק או ניסיון לחשיפת קוד;
 - להשכיר, להשאל, למכור, להעניק רישיון משנה או לעשות שימוש מסחרי במוצר, להנגישו לצדדים שלישיים בדרך כלשהי;
 - לעקוף, להשבית או לפגוע במנגנוני רישוי, אבטחה, ניטור, או מגבלות שימוש אחרות של המוצר;
 - לעשות שימוש במוצר בניגוד לכל דין.
-

5. אחריות הלקוח

הלקוח אחראי באופן בלעדי ל:

- כל פעילות המתבצעת באמצעות חשבונותיו;
- מתן והרשאת גישה למשתמשים ושליחתה;
- הבטחת עמידת המשתמשים ומשתמשי הקצה בתנאי הסכם זה;
- כל תוכן, מסמכים, נתונים והוראות המוזנים או נשלחים באמצעות המוצר, לרבות חוקיותם, איכותם, שלמותם וההשלכות הנובעות מהם.

- מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח יישא באחריות מלאה לכל פעולה או מחדל של משתמשיו ומשתמשי הקצה מטעמו בקשר עם המוצר, ויחשב כאילו ביצע אותם בעצמו.
- נקיטת אמצעי אבטחה סבירים בסביבת הלקוח (לרבות ניהול סיסמאות, בקורות גישה, עדכוני אבטחה, וגיבויים לפי הצורך), והודעה מיידית לחברה על כל חשד לשימוש לא מורשה, אירוע אבטחת מידע או פגיעה בסודיות פרטי הגישה.
- הלקוח מתחייב להבטיח כי משתמשיו ומשתמשי הקצה יעמדו בהוראות הסכם זה, ולהימנע מכל פעולה העלולה לפגוע במוצר, בחברה או במשתמשים אחרים.

6. צדדים שלישיים ומשתמשי קצה

- המוצר עשוי לשמש לצורך אינטראקציה עם צדדים שלישיים (כגון: נמענים, חותמים).
- מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, מובהר ביחס למשתמשי קצה כי:
- הם אינם מתקשרים עם החברה בהסכם מסחרי, והרשאתם לעשות שימוש במוצר, ככל שניתנה, נובעת אך ורק מהפנייתם או הזמנתם על-ידי הלקוח ובהיקף הנדרש לצורך אותה אינטראקציה;
 - ככל שמוצגים למשתמשי הקצה תנאי שימוש ייעודיים בעת האינטראקציה) יחולו תנאים אלה על משתמשי הקצה ביחס לאותה אינטראקציה;
 - השימוש של משתמשי הקצה במוצר מוגבל למטרה שלשמה הופנו אל המוצר על-ידי הלקוח.
- הלקוח יישא באחריות מלאה ובלעדית לכך שבידיו כל ההרשאות, ההסכמות והבסיסים החוקיים הנדרשים על-פי דין לצורך שיתוף משתמשי הקצה באינטראקציה, לרבות כל הודעה או גילוי הנדרשים על-פי הסכם זה וכל דין.

7. בעלות ועיבוד נתונים

- בין הצדדים:
- הלקוח שומר על הבעלות המלאה בכל נתוני הלקוח.
 - החברה מעבדת נתונים אך ורק לצורך אספקת המוצר, אבטחתו, תמיכתו ושיפורו.
- עיבוד מידע אישי כפוף למדיניות הפרטיות של החברה, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

8. זמינות, עדכונים ושינויים

החברה רשאית:

- לעדכן, לשנות או לשפר את המוצר ;
 - להוסיף או להסיר תכונות ;
 - לבצע תחזוקה או להשעות גישה מטעמי אבטחה, דין או צורך תפעולי סביר, לרבות לצורך מניעת שימוש לרעה, הגנה על המוצר, משתמשים וצדדים שלישיים, או לפי דרישת רשות מוסמכת.
- שינויים מהותיים עשויים לדרוש הסכמה מחודשת, והחברה תהא רשאית להתנות את המשך השימוש במוצר באישור תנאים מעודכנים.
- מובהר כי החברה אינה מתחייבת לרמת שירות, זמינות, זמני תגובה או תמיכה כלשהם, אלא אם נקבע אחרת במפורש ובכתב בנספח מוצר, בהסכם מסחרי או ב SLA-נפרד.

9. תקופה וסיום

הסכם זה יעמוד בתוקפו למשך תקופת הרישיון.

החברה רשאית להשעות או להפסיק, באופן זמני או קבוע, את הגישה למוצר (או לכל חלק ממנו) במקרה של הפרת ההסכם, חשד לשימוש לא מורשה, שימוש לרעה או חריג, איומי אבטחה, דרישת דין או רשות מוסמכת, או ככל שנדרש לצורך הגנה על החברה, המוצר, משתמשים או צדדים שלישיים. ככל שהשעיה או הפסקה כאמור נובעת מהפרה של הלקוח הניתנת לתיקון, החברה תיתן ללקוח הודעה בכתב והזדמנות לתקן את ההפרה בתוך שלושים (30) ימים ממועד ההודעה, אלא אם מתן תקופת תיקון עלול, לפי שיקול דעת החברה, לגרום נזק או סיכון מהותי (לרבות סיכון אבטחת מידע), להפר את הדין או לפגוע בזכויות צד שלישי.

עם סיום ההסכם :

- כל הרישיונות יפקעו ;
- הלקוח יחדל מכל שימוש במוצר ;
- סעיפים הנוגעים לקניין רוחני, סודיות, שיפוי, ויתור על אחריות, הגבלת אחריות, הדין וסמכות השיפוט, וכן כל הוראה אשר מטבעה נועדה לחול לאחר סיום, יחולו גם לאחר הסיום.

10. ויתור על אחריות

למעט אחריות מוגבלת, אם וככל שניתנה במפורש בהסכם זה או בנספח מוצר רלוונטי, ובמידה המרבית המותרת על-פי דין, המוצר מסופק "כמות שהוא" (AS IS) ו-"כפוף לזמינות" (AS AVAILABLE), והחברה שוללת ומתנעת מכל מצג, התחייבות או אחריות אחרת מכל סוג, בין מפורשים ובין משתמעים, לרבות - ומבלי לגרוע - כל אחריות משתמעת לסחירות, התאמה למטרה מסוימת והתאמה לצרכי הלקוח.

החברה אינה מצהירה או מתחייבת כי המוצר יהיה נקי מליקויים או תקלות, או כי השימוש במוצר יהיה רציף, ללא הפרעות, שגיאות או תקלות.

מבלי לגרוע מהאמור, החברה אינה אחראית, ולא תישא בכל חבות, ביחס לכל חומרה, תוכנה, שירות, מוצר, תשתית או רכיב אחר המסופקים או מתופעלים על-ידי צד שלישי שאינו החברה, אף אם נדרשים או משמשים בקשר עם המוצר. למעט אחריות שניתנה במפורש בהסכם זה, כל הסיכון הנובע מן השימוש במוצר או מביצועיו, לרבות ביחס לאיכותם, התאמתם, ביצועיהם ודיוקם, מוטל על הלקוח בלבד.

הלקוח מאשר ומסכים כי התמורה/דמי הרישיון (ככל שנקבעו) נקבעו, בין היתר, בהסתמך על הקצאת הסיכונים וההגבלות הקבועות בהסכם זה, לרבות ויתור האחריות והגבלת האחריות.

11. הגבלת אחריות

במידה המרבית המותרת על-פי דין:

- החברה לא תישא באחריות לנזקים עקיפים, תוצאתיים או מיוחדים;
- אחריותה הכוללת, המצטברת והמקסימלית של החברה, מכל סיבה ועילה (בין חוזית, נזיקת או אחרת), לא תעלה על הסכומים ששולמו בפועל על-ידי הלקוח במהלך 12 החודשים שקדמו לאירוע נשוא התביעה.

12. דין וסמכות שיפוט

הסכם זה יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב-יפו.

13. ההסכם המלא

הסכם זה, יחד עם נספחי המוצר החלים ומדיניות הפרטיות, מהווה את ההסכם המלא בין הצדדים וגובר על כל מצג או הסכמה קודמים.

סודיות: הלקוח והמשתמשים מתחייבים לשמור בסודיות כל מידע לא פומבי הנוגע לחברה או למוצר, לרבות מידע טכני, מסחרי, תיעוד, ממשקים, אמצעי אבטחה, תמחור, נהלים, ותוצרים (להלן: "מידע סודי"). הלקוח לא יגלה מידע סודי לכל צד שלישי, ולא ישתמש בו אלא לצורך שימוש מורשה במוצר. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוכח כי (א) היה או נעשה פומבי שלא עקב הפרת ההסכם; (ב) התקבל כדין מצד שלישי ללא חובת סודיות; או (ג) פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע הסודי. מבלי לגרוע מכל סעד אחר, הלקוח מסכים כי הפרת סעיף זה עשויה לגרום לחברה נזק בלתי הפיך, ולפיכך החברה תהא זכאית לסעדים זמניים וקבועים, לרבות צווי מניעה.

שיפוי: (א) הלקוח ישפה ויפטור את החברה, מכל תביעה, דרישה, נזק, הפסד, חבות, קנס, הוצאה ועלות (לרבות שכר טרחת עורכי דין סביר) הנובעים או קשורים במישרין או בעקיפין: (1) להפרת ההסכם על-ידי הלקוח, משתמשיו או משתמשי הקצה מטעמו; (2) לתוכן, מסמכים או נתונים שהוזנו, נשלחו או עובדו באמצעות המוצר; (3) להפרת דין או זכויות צד שלישי; או (4) לשימוש לא מורשה במוצר, לרבות שימוש בניגוד לתיעוד. (ב) החברה תשפה ותפטור את הלקוח, נושאי משרה ועובדים מטעמו, מכל תביעה של צד שלישי הנובעת מטענה כי השימוש במוצר, כפי שסופק על-ידי החברה ובהתאם להסכם זה ולתיעוד, מפר זכויות קניין רוחני של אותו צד שלישי. התחייבות זו לא תחול ככל שהתביעה נובעת משימוש שלא בהתאם להסכם, משילוב עם מוצר או שירות של צד שלישי, משינוי שלא בוצע על-ידי החברה, או מתוכן/נתונים שסופקו על-ידי הלקוח. (ג) הצד המבקש שיפוי יודיע לצד המשפה בתוך זמן סביר, יאפשר לו לנהל את ההגנה והפשרה, ויספק שיתוף פעולה סביר.

הודעות וקבילות רישומים: החברה רשאית למסור הודעות ללקוח באמצעים אלקטרוניים, לרבות באמצעות המוצר או בדוא"ל שנמסר על-ידי הלקוח. לוגים, רישומים ומדדים שנוצרים על-ידי המוצר או מערכות החברה יהיו ראיה לכאורה לנכונות תוכנם, בכפוף לדין.

נספחי מוצר

נספח א' - מוצרי ענן ו-Web (SaaS)

חל על מוצרים מבוססי ענן ונגישים באמצעות דפדפן.

1. מודל גישה

- הגישה ניתנת באמצעות האינטרנט.
- המוצר עשוי לפעול בסביבה משותפת או ייעודית.

2. משתמשים וחשבונות

- השימוש מוגבל למספר המשתמשים המורשים.
- משתמשי קצה חיצוניים רשאים לפעול ללא צורך ברישיון משתמש.

3. טיפול בנתונים

- נתוני הלקוח מופרדים לוגית.
- הנתונים עשויים להתארח באזורים גיאוגרפיים שונים.

4. השעיה

החברה רשאית להשעות זמנית גישה עקב:

- איומי אבטחה;
- דרישות דין;
- שימוש לרעה או חריג.

נספח ב' - תוכנות Desktop והתקנה מקומית

חל על תוכנות המותקנות על מחשבים מקומיים.

ב1. התקנה

- התקנה מותרת רק על התקנים מורשים.
- הרישיון עשוי להיות מוגבל בזמן או למכשיר מסוים.

ב2. קישוריות

- פונקציות מסוימות מחייבות חיבור לאינטרנט.
- אימות רישיון עשוי להתבצע מעת לעת.

ב3. הגנת העתקה

- העתקה או העברה של התוכנה אסורות.

נספח ג' - מוצרי שרת, API ותשתית

חל על מוצרים מבוססי שרת או API.

ג1. פריסה

- המוצר עשוי להיות מותקן בסביבת הלקוח.
- הלקוח אחראי לסביבת האירוח, אלא אם הוסכם אחרת.

ג2. שימוש ב-API

- כפוף למגבלות טכניות ושימוש הוגן.
- הלקוח אחראי לאינטגרציות.

ג3. אחריות אבטחה

- האחריות מתחלקת בין הצדדים בהתאם למודל הפריסה.

נספח ד' - יישומי מובייל וטאבלט

חל על יישומים ניידים.

1ד. תנאי פלטפורמה

השימוש כפוף גם לתנאי חנויות האפליקציות הרלוונטיות.

2ד. אחריות על מכשיר

המשתמש אחראי לאבטחת המכשיר והגישה אליו.

3ד. קישוריות

הפעילות תלויה בזמינות רשת והתקנים חיצוניים.

נספח ה' – רישוי, מדידה ואכיפה (כל המוצרים)

- השימוש עשוי להימדד לפי משתמשים, עסקאות, זמן, מכשירים או מדדים אחרים.
 - החברה רשאית לבצע בדיקות תאימות רישוי.
 - חריגה עשויה לחייב רכישת רישיון נוסף.
-