



שד' אבא אבן 3, ת.ד. 2062 הרצליה 46120
טל. 09-9598889 פקס. 09-9598822

תאריך:
13/08/2026
אסמכתא: 1058-26

לכבוד
הרשות הממשלתית למים ולביוב
לידי גב' יעל צביגורן
ת"ד 20365
תל אביב-יפו 61203
yaelz@water.gov.il

הנדון: חידוש תחזוקה של מוצרי תוכנה

שלום רב,
תוקף התחזוקה של מוצרי התוכנה הנמצאים באחריותנו, עומד לפוג. להלן רשימת המוצרים:

שם המוצר	היקף	מס' הזמנה קודמת ותאריך	תפוגת תחזוקה	תקופת התחזוקה	עלות תחזוקה-לא כולל מע"מ
BO Enterprise Professional Named User	30	4502668240 02/12/2025	31/12/2026	מ: 01/01/2027 עד: 31/12/2027	29,042.00 ש"ח
BO Webintelligence Named User	8				
סה"כ עלות התחזוקה המוצעת:					29,042.00 ש"ח

המחירים המצוטטים הינם בש"ח ואינם כוללים מע"מ.

על מנת שנוכל לספק תמיכה תכנית למוצרים אלו, כולל תיקוני תקלות, קבלת סיוע מיצרן התוכנה ואספקת מהדורות עתידיות, נבקשכם לדאוג להוצאת הזמנה מתאימה בהקדם האפשרי, ע"ש מטריקס אי.טי. מוצרי תוכנה בע"מ.

בגין SAP-BO ולמרות האמור בכל מקום אחר, הלקוח מתחייב להודיע למטריקס בכתב, לפחות 100 יום לפני תום תקופת התחזוקה, אם אינו מעוניין בחידושה.

בהיעדר הודעה כאמור, תחודש התחזוקה אוטומטית לשנה נוספת, והלקוח יחויב בדמי התחזוקה המעודכנים, לרבות התייקרויות בהתאם למדיניות היצרן.

מובהר כי חידוש תחזוקה לאחר הפסקתה, מכל סיבה שהיא, מותנה ברכישת רישוי מחדש ועמידת הלקוח בתנאיו, כפי שיידרש על-פי מדיניות היצרן אותה עת.

לא ניתן לבצע חידוש תחזוקה חלקי.

לתשומת ליבכם – במידה ואינכם מעוניינים לחדש, יש לעדכן את מטריקס לפחות 100 יום לפני תום תקופת התחזוקה.

תוקף ההצעה עד תאריך: 31/12/2026

בברכה,

וידל בנשימול
מטריקס אי.טי. מוצרי תוכנה בע"מ
מס' ח"פ: 511072399

העתקים:
אלון בנהר
אירית אנקרי

תנאים כלליים אלה מהווים הסכם מחייב והם חלק אינטגרלי ובלתי נפרד מכל הצעה ("ההצעה"), למכירת רישיון מכל סוג שהוא (לרבות מינוי - subscription), באתר או בענן, זמני או קבוע, למוצרי תוכנה ו/או שירותי תמיכה ותחזוקה נלווים ו/או שירותי מחשוב ענן ו/או כל שירות אחר (כולם ביחד וכל אחד לחוד ייקרא להלן: "מוצרים"), של מטריקס אי.טי. מוצרי תוכנה בע"מ ("מטריקס"), והם נוספים לאמור בהצעה. מובהר בזאת כי עם ביצוע הזמנה על בסיס הצעת מטריקס בקשר עם המוצרים ("ההצעה"), מתחייב רכש המוצרים ("הלוקוח"), כתנאי מהותי לשימוש במוצרים הכוללים בהצעה, לעמוד בתנאים דלהלן:

1. **המוצרים.** בגין המוצרים נשוא ההצעה ו/או כל חלק מהם ו/או שדרוגיהם ו/או תוספות להם ו/או העתקיהם ו/או כל מידע ו/או תיעוד הנלווים להם, יחולו תנאי הרישיון ו/או האחריות של יצרן המוצרים ("היצרן") הקשורים בהם, כפי שהיוו מעת לעת, וזאת בכל היבט שהוא, לרבות רישיון, תמיכה ותחזוקה ולרבות כל הזכויות והחובות בקשר עם המוצרים, ולרבות (ככל שרלוונטי ליצרן), היות תנאים אלה הסכם לטובת היצרן בהתאם להוראות סעיף 34 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג - 1973, אשר היצרן רשאי לדרוש את קיום התחייבויות הלוקוח על-פיו ("תנאי היצרן"). מובהר כי כל זכויות היוצרים, סימני מסחר, פטנטים או זכויות קניין רוחני אחרות במוצרים, שייכים ליצרן ו/או לצד ג'. קבלת הרשאת השימוש במוצרים מהווה התחייבות שלא להעתיק, לשכפל, להפיץ, למכור, להרשות שימוש, להציג בפומבי, לבצע, לפרסם, לשנות, להנדס לאחור, ליצור נגזרות, או ליצור מוצר או תוצר או חומר כלשהו, בקשר עם השימוש במוצרים, אלא באישור מפורש בכתב של מטריקס/היצרן ובכפוף לתנאי היצרן, וכן שלא להרשות לצד שלישי שימוש כאמור. להסרת ספק, מובהר כי בהענקת זכויות השימוש במוצרים על-ידי מטריקס ללוקוח, אין בכדי לפגוע או לגרוע מאיזו מזכויות היצרן בקשר עם המוצרים. הפרת סעיף זה על-ידי הלוקוח, מהווה הפרה יסודית של רישיון השימוש במוצרים.

2. **הרשאת השימוש במוצרים.** בכפוף לתנאי היצרן, למפורט בהצעה, לתנאים כלליים אלה ובתשלום מלאו התמורה במועד של דמי השימוש/מינוי/תחזוקה, לפי העניין, תעניק מטריקס ללוקוח רישיון מוגבל, לא-בלעדי, לא-ייחודי, בלתי ניתן להמחאה, להקצאה, להעברה ו/או לרישיון משנה (sublicensing), לעשות שימוש עצמי במוצרים למטרות עסקיות הפנימיים של הלוקוח, והכל בהתאם ובכפוף לתנאי היצרן. מובהר כי רישיון השימוש במוצרים, כולל את אספקת המוצרים כמות שהם (as is) בהתאם להצעה ועל-פי תנאי היצרן כאמור בה, ואינו כולל השקעת שעות עבודה כלשהן (לרבות התקנה, הדרכה, הטמעה וכיו"ב); עבור שירותים אלה יחויב הלוקוח בהתאם לתעריפי תשלומים כוח אדם הנהוגים במטריקס. הלוקוח אינו זכאי לעשות שימוש במוצרים, אלא בכפוף לתשלום התמורה, במלואה ובמועד, בהתאם להצעה.

3. **שירותי תחזוקה למוצרים [סעיף זה יחול רק בגין מוצרים המלווים בשירותי תחזוקה].** (א) תמורת דמי התחזוקה למוצרים יקבל הלוקוח: (1) מהדורות (releases) חדשות למוצרים ותיעודם, המסופקות כחלק מתחזוקה שוטפת על-ידי היצרן; (2) זכאות לקבלת שירות לטיפול בתקלות במוצרים, כאמור להלן. (ב) תקופת התחזוקה מתחדשת אוטומטית מדי שנה לשנים עוקבות ורצופות, כל עוד לא הופסקה על-ידי מי מהצדדים. (ג) הלוקוח אינו זכאי לשירות אלא בכפוף לתשלום דמי התחזוקה המגיעים למטריקס. (ד) חידוש רטרואקטיבי על-ידי לוקוח שלא חידש את התחזוקה במועד, מותנה באישור היצרן ובתנאיו; על לקוח המעוניין באי חידוש התחזוקה, להודיע על כך למטריקס לפחות 90 יום מראש ובכתב. (ה) תנאים מוקדמים למתן השירות: (1) כל מרכיבי מערכת המחשב בהם עושים המוצרים שימוש, יימצאו ברמת עדכון שוטפת על-פי דרישות מטריקס ולא ייעשה בהם כל שינוי; (2) המוצרים המותקנים הם במהדורה/גרסה האחרונה הזמינה על-ידי היצרן, וכוללים את התיקונים שהוצאו בגינה; (ה) לצד מיומן של הלוקוח בעל ההכשרה המתאימה לתמוך במוצרים, יימסר מספר הטלפון של מרכז השירות במטריקס לשם דיווח על תקלות. מועדי השירות יהיו בימי העבודה הרגילים של מטריקס, בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00, להוציא ערבי חג, חגים וימי שבתון. במקרה של תקלת תוכנה במוצרים שאינה נפתרת על-ידי הצוות הטכני של הלוקוח, תתבצע פניה למטריקס לפתיחת קריאה לשירות. מטריקס תענה לפניות כאמור בזמני התגובה הבאים: (i) תקלות מהותיות (קריטיות או משביות, הפוגעות בעבודה יישום קבוע), תוך 4 שעות עבודה ממועד הקריאה ועד לתחילת הטיפול בתקלה; (ii) תקלות רגילות (שאינן תקלות מהותיות), תוך 24 שעות עבודה ממועד הקריאה ועד לתחילת הטיפול בתקלה; מטריקס תעשה את מיטב המאמצים עד למציאת פתרון לתקלה. תמיכה מטעם היצרן, תיעשה בהתאם לתנאי היצרן. (i) אופן הטיפול ייקבע בהתאם לסיבות ועל-פי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי של מטריקס, כדלקמן: (ii) סיוע טלפוני; (iii) סיוע באתר הלוקוח (הרחבת השירות הרגיל בתוספת תשלום); (iii) סיוע באמצעות דוא"ל וכד'; (vi) חיבור מרחוק. (ז) על מטריקס לא תחול כל אחריות שהיא בגין תקלה הנובעת מכל סיבה שאינה המוצרים. (ז) שירותי התחזוקה שסופקו ללוקוח, אינם כוללים טיפול בנזק ו/או תקלה ו/או באג ו/או פגם ו/או קלקול במוצרים ו/או ברכיב כלשהו בהם, שנגרמו בשל המקרים המפורטים להלן, וככל שטיפול כאמור יבוצע על-ידי מטריקס, הוא יבוצע בתשלום נוסף לפי שעות עבודה, בהתאם לתעריפי כוח אדם הנהוגים במטריקס אותה עת בלבד: (i) שימוש במוצרים או ברכיב מרכיביהם (בסעיף זה ביחד ולחוד: "המוצר וחלקיו") שלא לפי הנחיות היצרן/מטריקס או שלא למטרה לה נועד; (ii) חיבור המוצר וחלקיו לרכיבים או מערכות לא תואמים שלא על-פי הנחיות היצרן/מטריקס; (iii) שינויים ו/או תיקונים שבוצעו במוצר וחלקיו שלא על-ידי היצרן/מטריקס; (iv) תקלות הנובעות ממוצרי צד ג'; (v) השחתה, פגיעה מכוונת, מעשה זדון, תאונה, הזנחה, רשלנות, חוסר זהירות או מיומנות, מחל, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות, כוח עליון לרבות פגעי טבע, מלחמה, מעשה חבלה, פגיע וכיו"ב סיבות שמעבר לשליטה סבירה של היצרן/מטריקס; (vi) החלפת הלוקוח שלא להתקין את גרסה עדכנית של המוצר או שלא לנקוט באמצעי זהירות, חרף המלצת היצרן/מטריקס; (vii) תנאי אחר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; (viii) הובלה שלא על-ידי מטריקס; (ix) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שנגרמו בשל מערכות הלוקוח ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת ו/או מרכיב תקשורת אחר, לרבות האינטרנט; (x) תקלות חומרה או תוכנה שאינן נתמכות על-ידי היצרן (end of life / end of support).

4. **התמורה.** למעט אם צוין אחרת במפורש בהצעה: (א) דמי השימוש/מינוי/תחזוקה (לפי העניין) למוצרים, ישולמו במלואם, במזומן ומראש, לפני קבלת הרשאת השימוש/מינוי/תחזוקה. מועד חיוב ראשון בתשלום יהיה מועד ההזמנה. (ב) מטריקס תוציא ללוקוח דרישת תשלום מיד עם תום תקופת התחזוקה הכלולה בדמי השימוש (אם כלולה), מראש עבור כל שנת תחזוקה, וכך ייעשה מדי שנה בגין כל שנת תחזוקה נוספת. אי-פירעון במועד של איזה מהתשלומים המגיעים למטריקס מהלוקוח, יעמיד לפירעון מיד את כל התשלומים האחרים המגיעים למטריקס מהלוקוח. (ג) עלויות בגין שדרוג מחשבים (לרבות החלפת יישן בחדש), יחולו בהתאם למדיניות היצרן; עדכון דמי התחזוקה הנגזרים מהשדרוג, יהיה בהתאם למחירון מטריקס התקף אותה עת. (ד) תנאי תשלום: (1) התשלומים אינם כוללים מע"מ ו/או מסים ו/או היתלים אחרים, שיתווספו לכל תשלום בהתאם לשיעורם בחוק במועד התשלום; (2) מחירים הנקובים ב-\$, ישולמו לפי השער היציג של דולר ארה"ל ביום הוצאת החשבונית; (3) חשבוניות תיפרענה תוך 30 יום ממועד הפקתן; (4) תשלומים שלא נפרעו במועד, יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן וריבית פיגורים בשיעור הריבית החרוגה הנהוגה בבנק הפועלים על חשבונות חח"ד, וזאת מהמועד המיועד לתשלום ועד לביצוע התשלום בפועל. (ה) דמי התחזוקה השנתיים למוצרים הם מראש לכל שנה ושיעורם 20% ממחיר המחירון התקף של המוצרים במועד החיוב. למטריקס זכות להעלות את דמי התחזוקה השנתיים בשיעור של עד 10% לשנה. תשלום דמי תחזוקה למוצרים עבור השנה הראשונה הוא חובה.

5. **אחריות הלוקוח.** (א) הלוקוח אחראי לתת למטריקס, לפי הצורך, גישה והיתרים לאתרי ו/או להעביר לה מראש את כל המידע והנתונים הנדרשים ליישום ההצעה; עיכוב בהעברתם למטריקס עלול לדחות את המועדים הנקובים בהצעה. (ב) הלוקוח אחראי לגבות את כל המידע באופן מתועד ומסודר טרם תחילת יישום ההצעה ולוודא את תקינות הגיבוי ויכולת השחזור. מטריקס אינה אחראית לנזק או אובדן שייגרמו במישימו או בעקיפין למידע, עקב היעדר גיבוי, לגיבוי לקוח, לעדכון לאחר גיבוי תקין או לטיפול לא תקין (לרבות אחסון ושמירה) בעותק הגיבוי. (ג) הלוקוח אחראי לבצע את היתאים הנדרש עם צדדי ג' (שאינם מטעם מטריקס), ככל שנקדרשים ליישום ההצעה, במישרין או בעקיפין, ולדאוג לגיבוי והגנת מערכות שבאחריות צדדי ג' האמורים. (ד) הלוקוח אחראי לוודא קיום ופעילות תקינה של מרכיבי התשתית הנדרשים ליישום ההצעה ושאינם כלולים בה במפורש (לרבות שרתים, תשתיות תקשורת וחשמל, מערכות משנה וכד'). (ה) על לקוח המעוניין באי חידוש מינוי (subscription), להודיע על כך למטריקס לפחות 90 יום מראש ובכתב. מובהר כי בהיעדר הודעה כאמור במועד, יתחדש המינוי באופן אוטומטי, לרבות החלת עלויות מחיר, ככל שיחולו, בהתאם למדיניות היצרן.

6. **פרטיות.** ההצעה או ההתקשרות עשויות לכלול מידע אישי על עובדי מטריקס. (א) הלוקוח מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן: (א) לשמור על סודיות המידע האישי שנמסר לו על ידי מטריקס, להשתמש בו אך ורק לצורך ההתקשרות ולעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. (ב) הלוקוח יישמיר את המידע בסיוע ההתקשרות או לפי דרישת מטריקס; (ב) כל מידע, לרבות מידע אישי, שהלוקוח יעביר למטריקס בקשר עם ההצעה או ההתקשרות בעקבותיה, הוא מידע שבבעלותו או מידע שיש לו את הזכות החוקית המלאה להחזיקו, לנהלו, לעבדו ולהעבירו למטריקס לצורך ההתקשרות, כי קיבל את ההסכמות הנדרשות על-פי דין, וכי הוא מרשה למטריקס לעבד את המידע לצורך ביצוע ההתקשרות בלבד; (ג) מאגרי המידע של הקוח מנוהלים כדון ורשומים ככל שנדרש, וכי יודיע למטריקס על כל שינוי מהותי באמור; (ד) הלוקוח יודיע למטריקס מיד על כל דרישה מנושאי מידע או הליך של הרשות להגנת הפרטיות בקשר למידע שהועבר למטריקס. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע מזכות מטריקס לפעול בקשר עם דרישות כאמור לפי שיקול דעתה, כדי לעמוד בהוראות חוקי הגנת הפרטיות.

7. **בינה מלאכותית/מטריקס.** מטריקס אינה מעניקה כל אחריות או מצג לגבי דיוקם, חקויקתם, אמינותם או התאמתם של תוצרים המופקים מרכיבי בינה מלאכותית ("AI") המשובלים במוצרים או בשירותים המסופקים ללוקוח. ככל שמותר על-פי דין, האחריות והחבות בגין רכיב, מודל, נתונים, תוצר או החלטה מבוססי AI מוטלות במלואן על היצרן ו/או ספקי טכנולוגיית ה-AI הרלוונטיים, ככל שמותר על-פי דין, מטריקס לא תישא בכל אחריות, נזק או הפסד הנובעים או הקשורים לשימוש או לתוצרי רכיב AI כאמור, למעט אחריות הנובעת ממעשה מכוון או הפרה של התחייבויות מפורשות של מטריקס על-פי תנאים כלליים אלה.

8. **הגבלת אחריות ופטורים.** על אף האמור בכל מקום אחר בדין ו/או בהסכם ובמידה האפשרית על-פי חוק, בשום מקרה לא יישאו היצרן/מטריקס באחריות לנזקים כלשהם שייגרמו ללוקוח ו/או לצד שלישי כלשהו בקשר עם השימוש במוצרים, לרבות, בגין אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב ולכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי ו/או בגרדא, בין אם יהיו הנזקים צפויים ובין אם בלתי צפויים. פרט לנדרש בחוק, לא יהיו היצרן ו/או מטריקס אחראים כלפי הלוקוח ו/או צד שלישי כתוצאה מסיבה שאין להם שליטה עליה, לרבות אי זמינות של אתר באוויר או כתוצאה מפריצה, גישה לא מורשית ו/או חבלה, וזאת לרבות כל נזק, תקלה, מחיקה, אבדן מידע מכל סוג, אובדן רווחים, מוניטין, שימוש או נתונים, עלות מוצרים חלופיים, עיכוב במשלוח מידע או קבלת מידע, הגעת מידע שלא ליעדו או שיבוש במידע; הלוקוח מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה כלפי היצרן/מטריקס בעניין זה. בגין רכיב צד ג' או קוד פתוח יחול האמור ברשימות הרלוונטיים. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם מכל סיבה שהיא יחויבו היצרן/מטריקס לשאת באחריות או חבות כלשהי בדיוקה להצעה ו/או לתנאים כלליים אלה ו/או לאמור, ברשימות הרלוונטיים.

תוגבל אחריותם לסעדים כספיים בסך שלא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת בגובה התמורה שאמורה להשתלם למטריקס בגין המוצר והזמנה בעייתיים נגרם הנזק, במשך 12 (שנים עשר) החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה, זאת בגין כל הסעדים הכספיים שהלקוח עשוי להיות זכאי להם ובגין כל נזק לחוד ובגין כל הנזקים גם יחד ובגין כל האירועים שיביאו לחבות, יהא מספרם והיקפם אשר יהא ומכל עילה שהיא. מובהר בזאת במפורש כי למעט האמור לעיל ולהלן, לא תחול על היצרן ו/או מטריקס כל אחריות שהיא בגין נזק כלשהו. שיפוי בגין הפרת זכויות קניין רוחני יחול בהתאם לתנאי היצרן. כל שיפוי מטעם מטריקס, כפוף לפס"ד סופי ללא הליכי עיכוב ביצוע המחייב תשלום כאמור, לאחר שמטריקס קיבלה הודעה מידית בדבר הדרישה ואפשרות לניהול ההגנה ו/או הפשרה, בסיוע סביר של הלקוח.

9. כללי. (א) מבלי לפגוע או לגרוע מכל סעד העומד לזכות מטריקס על-פי כל דין, במקרה של הפרה יסודית מצד הלקוח של תנאים אלה או תנאי היצרן, תהא מטריקס רשאית להפסיק את מתן השירות למוצרים ולהכריז על פקיעת רישיון הלקוח לשימוש במוצרים. מטריקס לא תהא מחויבת בגין הזמנה שלא אישרה במפורש מראש ובכתב. למעט פרטים מסחריים, כל תנאי או הוראה בהזמנה, שאינם בהתאם לאמור במפורש בתנאים כלליים אלה זה או המוסיפים להם, נדחים בזאת מכל וכל והם בטלים, מבוטלים וחסרי תוקף, לרבות במקרה שמטריקס אישרה או קיבלה את ההזמנה, במפורש או במשתמע. (ב) ככל שלא נאמר אחרת בהצעה, היא אינה כוללת חומרה, התקנות, תוכנות וקווי תשתית הנדרשים לשימוש במוצרים, יישומי אפליקציות, ציוד, גיבוי כלשהו ו/או כל דבר שאינו מצוין מפורשות. (ג) תנאים כלליים אלה, ההצעה והמידע בהם מהווים מידע סודי וקנייני של מטריקס ואין לעשות בהם שימוש כלשהו ללא אישורה ובכתב. (ד) [ככל שרלוונטי למוצר] על-פי בקשת היצרן ו/או מטריקס, יספק הלקוח מעת לעת דיווח שיכלול נתונים לגבי המוצרים המותקנים אצלו, בחלוקה על-פי רכיבים/מודולים. הדיווח יכלול, לפי העניין, בין היתר מהדורות/גרסת המוצרים, תצורת מערכת המחשב עליה מותקנים המוצרים, סוג ומהדורת מסד הנתונים (DB) וכיו"ב. הלקוח ידווח למטריקס בכל מקרה של חריגה מהיקף הרישיון שרכש. מטריקס תהא רשאית בכל עת, בהודעה ללקוח זמן סביר מראש ובשעות העבודה, לבצע ביקורת של הרישומים כאמור, בעצמה ו/או על-ידי מורשה מטעמה. (ה) הזמנת הלקוח כפופה לחתימה על מסמכי הרישוי הנדרשים של יצרני המוצרים ולתנאיהם. מובהר ומוסכם כל זכות, פטור, הקלה, ויתור, הטבה, הנחה, הגבלת אחריות או היתר החלים לטובת היצרן במסמכים האמורים, חלים גם לטובת מטריקס. (ו) תנאים כלליים אלה יעמדו בתוקפם אלא אם הוסכם אחרת על-ידי מטריקס מפורשות, מראש ובכתב. כל הסתייגות או הערה של הלקוח ביחס להוראות במסמך זה תהא בטלה ומבוטלת. (ז) תנאים אלה יהיו כפופים לדין הישראלי; סמכות השיפוט הבלעדית תהא בתל אביב.