

# נספח חבילת שירות להסכם שירות ושימוש בסורק iTero (סורקי iTero שלא נרכשו מ-Align או ממפיצי iTero מורשים) - EMEA

## חבילת השירות, שירותי התמיכה והתחזוקה (סורקי iTero שלא נרכשו מ-Align או ממפיצי iTero מורשים) - EMEA

מועד התחולה: 01 בדצמבר 2023

### התנאים וההתניות כפופים לשינויים מעת לעת על פי שיקול דעתה של Align.

נספח חבילת השירות, שירותי התמיכה והתחזוקה הינו נספח להסכם שירות ושימוש iTero בין, הלקוח, לבין Align ("ההסכם"). כל המונחים המוגדרים שבנספח זה יישאו את המשמעות הרשומה בצידם בהסכם, ונספח זה משולב בהסכם כאמור בשלמותו על ידי אזכור. במקרה של סתירה בין תנאי מסמך זה לבין ההסכמה, תנאי מסמך זה גוברים.

### בעלות על סורק iTero

עם החתימה על ההסכם, אתה מסכים ומתחייב כלפי Align שאתה הבעלים החוקי ו/או המחזיק החוקי בזכות להשתמש בסורק iTero.

### אחריות

אם סורק ה-iTero שרכשת נמצא עדיין בתקופה הראשונית (תוכנית שירות), אתה זכאי לתוכנית השירות והאחריות כמוסכם בין הרוכש המקורי לבין Align. אם הסורק שרכשת אינו נמצא עוד בתקופה הראשונית, ובכך נכללים מקרים בהם הרוכש המקורי העביר את יתרת התוכנית הראשונית לסורק iTero חדש שהוא רכש, לא תינתן לך אחריות עבור כל חומרה או תוכנה עבור סורק ה-iTero וכל אחריות כזו מבוטלת על ידי ההעברה של הבעלות החוקית ללקוח ולא ניתן להסתמך עליה. ההחלטה אם סורק ה-iTero שרכשת נמצא עדיין בתקופה הראשונית או לאו תיקבע על ידי Align על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתבסס על הרשומות של Align.

תחזוקה או תיקון של מוצרים יחויבו בתעריפים התקפים ביום מתן השירות.

### חבילת שירות

כל חבילת שירות כוללת כתיב אחריות מורחבים לחומרה ולתוכנה, שירותי תמיכה ותחזוקה ואת התכונות המפורטות בטבלה שלהלן. התמחור עשוי להשתנות ועשויים להיות חיובים נוספים. כדי לקבל תמחור ספציפי של חבילות שירות, אנא צור קשר עם נציג המכירות.

תיאור מאפייני חבילת השירות	חבילת שירות פעילה	ללא תוכנית שירות <sup>1</sup>
שירות לקוחות ותמיכה טכנית, שעות עבודה מקומיות	√	√
חיבור מקוון מרחוק, פתרון בעיות ותצורה	√	תשלום נוסף
תמיכה בחומרה והחלפת חלקי חילוף	√	תשלום נוסף
בדיקת תקינות הסורק והשבתו לשירות ועלויות קשורות (כפוף לאישור Align)	√	תשלום נוסף
עדכוני תוכנה ותיקונים	√	√
עדכון תכונות לתוכנה הכוללים תוספים לתצורה הנבחרת של התוכנה <sup>2</sup>	√	-
אחסון בלתי מוגבל בענן	√	תשלום נוסף
מאובטח, תואם HIPAA ו-GDPR	√	√
הליכים, כל הסוגים	ללא הגבלה, ללא עלות נוספת	תשלום נוסף
שירות iCast® דיגיטלי	√	תשלום נוסף
סדנאות קליניות/ובינרים/קורסי ריענון (היכן שרלבנטי)	√	תשלום נוסף

<sup>1</sup> עבור סורקי iTero המפורטים בנספח א' ללא חבילת שירות, תחול העמודה תחת הכותרת 'ללא חבילת שירות' (לעיל) לאחר התקופה הראשונית עם השינויים להלן, שאותם Align עשויה לשנות מעת לעת:

- הליכים, כל הסוגים – יהיו זמינים ללא עלויות נוספות.
- עדכוני תכונות לתוכנה הכוללים תוספים לתצורה הנבחרת של התוכנה – יסופקו בעלות נוספת.
- אחסון בענן – יסופק בעלות נוספת, על פי בחירת Align.

<sup>2</sup> חבילת השירות כוללת עדכון תכונות בתוכנה לתצורה הנבחרת עבור תוספים על בסיס תצורת התוכנה של סורק iTero שנרכש והופעל.

## נספח חבילת שירות להסכם שימוש בסורק iTero (סורקי iTero שלא נרכשו מ-Align או ממפיצי iTero מורשים) - EMEA

מאפייני התוכנה המרכזיים הבאים יופעלו בהתבסס על תצורת סורק ה-iTero ותוכנית השירות שנרכשו על ידי הלקוח:

קטגוריה	פונקציות התוכנה	חבילת שירות פעילה	ללא חבילת שירות <sup>1</sup>
הליך (סוגי סורק)	מודל הבדיקה / iRecord	√	תשלום נוסף
	iCast	√	תשלום נוסף
	שחזורים קבועים, כל הסוגים	√	-
	תותבות / ניתנות להסרה	√	-
	תכנון שתלים	√	-
	מכשירים, כל הסוגים	√	תשלום נוסף
	Invisalign	√	√
פלטפורמה	מיישירי Invisalign, קשתיות First, Vivera	√	√
	תזרימי מעבדה	√	-
	פלטפורמת אתר MyiTero.com	√	√
קישוריות	ייצוא פתוח (ייצוא מקרה STL)	√	√
	שילוב של מערכת ניהול מרפאת שיניים (DPMS)	√	-
	מחבר Exocad 2.0	√	-
INVISALIGN	מחבר exocad לצד הכיסא	√	-
	סימולטור לתוצאי Invisalign	√	√
	סימולטור לתוצאי Invisalign עם הדמיית מראה הפנים (Pro) <sup>2</sup>	√	-
	Invisalign, הערכת מקרה	√	-
35D Niri	סימולטור הערכת התקדמות	√	-
	פונקציונליות של מצלמה לפני חלל הפה	√	-
דיאגנוסטיקה והמרת מטופל	סריקה מבוססת-NIRI	√	-
	תצלום בדילוגי זמן עם iTero	√	-
	Occlusogram	√	√
	OrthoCAD	√	√
	דוח סריקה	√	-

<sup>1</sup> עבור סורקי iTero המפורטים בנספח א' ללא חבילת שירות, תחול העמודה תחת הכותרת "ללא חבילת שירות" (לעיל), וסורקי iTero כאלה ימשיכו להציג פונקציונליות תוכנה כפי שהייתה בעת הרכישה.

<sup>2</sup> זמין רק עם סדרת iTero Element Plus

<sup>3</sup> זמין רק עם iTero Element 5D, Laptop and Plus (כל תצורות HW)

### שירותי תמיכה ותחזוקה

**שירותי תמיכה:** לאחר מכן, שירותי התמיכה יסופקו אם הלקוח רכש חבילת שירותים שנתית או רב-שנתית, הכוללת שירותי תמיכה, או בהעדר תוכנית כאמור שנמצאת בתוקף, שירותי התמיכה יסופקו בהתאם למדיניות ולתמחור שירותי התמיכה של Align באותה העת.

עבור דגם המחשב הנייד לסורק iTero, שירותי התמיכה יסופקו רק אם תוכנת המחשב הנייד ומערכת ההפעלה תקינות ובגרסה שפורסמה באתר האינטרנט או שהן תואמות למפרט של Align בכל רגע נתון, והלקוח מסכים לשאת באחריות הבלעדית לשדרוג או לעדכון או להחלפה של תוכנת המחשב הנייד כאמור או של מערכת ההפעלה כאמור, כדי שיהיו תואמות לדגם המחשב הנייד לסורק iTero. במקרה שתודיע Align ללקוח ששדרוש עדכון, שדרוג או תיקון אחר לתוכנת המחשב הנייד של הלקוח לצורך תפקודם התקין של דגם המחשב הנייד לסורק iTero ו/או של תוכנת Align, הלקוח מסכים להשיג באופן מיידי עדכון, שדרוג או תיקון אחר כאמור, ואם לא יעשה כן, Align תהיה משוחררת מכל התחייבות שבמסמך זה, והדבר ייחשב כהפרה מהותית של הסכם זה.

לא יסופקו שירותי תמיכה עבור מוצרים של גורמי צד ג', כולל עבור המחשב הנייד. במקרה שבעת מתן שירותי תמיכה, טכנאי התמיכה של Align יקבע שפגם מסוים או בעיה אחרת נגרמו כתוצאה ממוצר של גורם צד ג', הלקוח ידרוש לקבל שירותי תמיכה מהספק או מהיצרן של אותו מוצר של גורם צד ג'.

שירותי תמיכה לתוכנת Align יסופקו רק על בסיס של שירות מרוחק.

**דיווח על בעיות.** הלקוח מסכים לדווח באופן מיידי, בטלפון, בדוא"ל או בדרך אחרת שתגדיר Align, באמצעות פרטי הקשר הנמצאים באתר האינטרנט, על כל תקלה בסורקי iTero, בצירוף מידע שיספיק ל-Align על מנת לבצע ניתוח עומק לבעיה.

# נספח חבילת שירות להסכם שירות ושימוש בסורק iTero (סורקי iTero שלא נרכשו מ-Align או ממפיצי iTero מורשים) - EMEA

**תמיכה טלפונית.** שירות הלקוחות לתמיכה טכנית זמין בימים שני עד שישי (למעט ימי חופשה של צוות התמיכה וסגירה למטרות תחזוקה) במהלך שעות העבודה המקומיות הרגילות. שירות הלקוחות ינסה תחילה לאבחן את הבעיה בטלפון. אם אין ביכולתם של נציגי התמיכה הטכנית לפתור את הבעיה בטלפון, אזי יספקו שירותי תמיכה מרחוק בהתאם לתנאים שנקבעו במסמך זה, במסמכים ובהסכם השירות החל.

**תחומי אחריות הלקוח למוצרים פגומים.** במקרה של פגם בחומרה או בתוכנת Align, המכוסה במסגרת הסכם השירות או חבילת השירותים החלים, הלקוח מסכים: (1) לשתף פעולה עם מאמצייה של Align לתקן את הפגם מרחוק במקרה של תוכנת Align, או (2) במקרה של פגם בחומרה, להחזיר את החומרה הפגומה, על חשבונו של Align ובהתאם להוראותיה, תוך שימוש בחומרי אריזה שספק Align עבור חומרה מוחזרת, ו-(3) לספק ביטוח לשילוח החומרה באמצעות חברת שילוח מוכרת לשם החזרת החומרה הפגומה.

## דרישות תקינה, הערכה, תיקונים והדרכה.

Align עשויה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש הוכחה לדברים הבאים על מנת להפעיל כל סורק iTero שנרכש מגורם שאינו Align או מפיץ מורשה של iTero: (1) הרשאת/רישיון המשתמש המיועד להשתמש בסורק iTero במיקום הגיאוגרפי בו סורק iTero יהיה בשימוש; (2) הכשרת (תעודה) הרוכש המיועד להפעיל את סורק iTero ו/או (3) המרפאה בה סורק iTero יהיה בשימוש נמצאת במיקום הגיאוגרפי בו סורק iTero רשום אצל רשויות הבריאות הרלבנטיות. בנוסף, כדי להפעיל סורק iTero כלשהו, Align עשויה לדרוש, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את ביצוע השירותים הבאים והיא תחייב בהם את המשתמש המיועד: (1) הערכה באתר או מרחוק; (2) תיקונים נדרשים כלשהם; (3) הדרכה נדרשת כלשהי. למען הסר כל ספק: הנזכר לעיל חל על סורקי iTero שנמצאים בתקופה הראשונית כמו גם סורקי iTero שאינם נמצאים עוד בתקופה הראשונית.

התשלומים הנוספים כאמור יחויבו אז על פי התעריפים העדכניים לאותה העת ובכפוף למדיניות ולהליכים של Align באותה העת.

**חלקי חילוף.** חלקי חילוף עשויים להיות חדשים או מתוקנים, על פי שיקול דעתה של Align, והיו תחת אחריות בהתאם לאחריות היצרן עבור החומרה שסיפקה Align, ככל שסיפקה, אלא אם נדרש אחרת על פי החוק החל.

**העברה פיזית של הסורק.** אם יעביר הלקוח את דגם מעמד הגלגלים של סורק ה-iTero אל מחוץ לאזור המוגדר בהסכם, הלקוח יישא באחריות בלעדית בגין כל נזק שנגרם במהלך ההעברה הפיזית של סורק ה-iTero, וביחס לדגם המחשב הנייד של סורק ה-iTero, יישא באחריות בלעדית בגין כל נזק שנגרם במהלך שינוע שלא בוצע בהתאם להוראות ההעברה המפורטות במסמכים. אם תידרש Align לספק סיוע, בין אם במתקני של הלקוח ובין אם מרחוק, כתוצאה מנזק כאמור, ייתכן שיחולו חיובים נוספים.

**עדכוני ושרדוגי תוכנה.** כפי שתקבע Align באופן בלעדי, ייתכן שעדכונים ושרדוגים מסוימים לתוכנה לא יהיו זמינים ללא תשלום עלויות נוספות על ידי הלקוח.

**סיום התמיכה.** Align שומרת את הזכות לסיים את שירותי התמיכה ואת חבילת השירות, על פי שיקול דעתה הבלעדי של Align, באמצעות הודעה ללקוח מראש ובכתב, כולל באמצעות דוא"ל, על פי פרטי ההתקשרות של הלקוח העדכניים באותה העת ברשומות Align.

אם לא נשלחה Align-מ-Align הודעת סיום התמיכה כמוגדר לעיל, Align תמשיך לחייב את הלקוח על בסיס חודשי באמצעות חשבונית בהתאם לתעריפיה העדכניים באותה העת ותמשיך לספק את שירותי התמיכה תחת הסכם השירות התקף באותה העת.

## הדרכה ל-iTero:

הדרכה ראשונית תהיה זמינה עבור הלקוח באמצעות פלטפורמה וירטואלית, בהתאם לתוכנית ההדרכה של Align התקפה באותה העת. ניתן להציע הדרכה נוספת על פי בקשת הלקוח וייתכן ויחולו עליה חיובים נוספים, אם ירוכש הלקוח הדרכה במתקניו, נציג של Align או של גורם צד ג' בשמה של Align, עשוי ליצור קשר עם הלקוח כדי לתאם את מועד ההדרכה הנוספת. הלקוח יפנה זמן ללא הפרעות למדריכים לצורך ההדרכה. ייתכן שהלקוח יתבקש: (1) לתאם פגישות עם מטופלי אורתודנטיה ו/או Invisalign, (2) לתאם תורים למטופלים לצורך סריקות פה מלאות או רישומים דיגיטליים, ו/או (3) לדאוג לנוכחות של מספר מסוים של חברי צוות לצורך ההדרכה, כאשר בכל אחד מהמקרים, תהיה תלויה במוצר שנרכש (או במוצרים שנרכשו).

## נספח א':

רשימת סורקי iTero:

- סורקי iTero Element יהיו בבעלות קודמת מאושרת

- סורקי iTero Element Flex Restorative Foundation

- סורקי iTero Element Restorative Foundation ב-5 מדיים, לתצורת מחשב נייד