

תנאי השירות

התנאים במסמך זה מהווים חלק אינטגרלי ובלתי נפרד מכל הזמנת ו/או הסכם שירות של **רדאיקס פתרונות בע"מ ("החברה")**. כל מכירה ו/או הצעה כפופים לתנאי השירות. בכל מקרה של סתירה בין תנאים אלו לבין הצעת רכש, הזמנת עבודה או הצעת מחיר, הרי שתנאים אלו יגברו אלא אם נאמר אחרת.

1. הגדרות

"החברה" – רדאיקס פתרונות בע"מ.
"הלקוח" – הלקוח שפרטיו מופיעים בפרטי הזמנת השירות.
"הזמנת השירות" – הזמנת הלקוח לשירות אם בחתימה על הצעת מחיר, הסכם שירות, הזמנה במייל ו/או בכל ערוץ בכתב או בע"פ.
"תנאי השירות" – מסמך זה הנוסף לתנאי השירות הייעודים לכל שירות/ מוצר.
"תוכנית" / "חבילת השירות" / "שירות" – שירות המוצע על ידי החברה, כמפורט בהזמנת השירות.
"מסלול" – שירות המוצע לתקופת התחייבות כמספר החודשים בתוכנית.
"מחזור השירות": מחזור החיוב המשויך לתוכנית ו/או מסלול השירות.
"דמי מנוי" – תשלום מחזורי לשירותי החברה, לפי הזמנת השירות.

2. ההסכם

- 2.1. בכפוף להוראות כל דין, הסכם זה הוא ההסכם בין הצדדים הנוגע להזמנת השירות, והחברה לא תהא מחויבת על פי כל הצהרה או הסכמה שאינן כלולות בהסכם זה, אלא אם כן הצהרה או הסכמה כאמור נעשו על ידה בכתב לאחר תחילתו של הסכם זה.
- 2.2. במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השירות השונים מאלה המפורטים בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השירות אם נכתב לצדם כי הם גוברים על תנאים כלליים אלו.
- 2.3. בכפוף להוראות כל דין, החברה תהיה רשאית לשנות את תנאי השירות מעת לעת לאחר מתן הודעה מראש ללקוח ובלבד ששינוי כאמור לא יעשה במהלך תקופה מינימאלית לה מתחייב הלקוח.
- 2.4. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם זה שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם.
- 2.5. הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות והזכות להתקשר בהסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדיון ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות מניעה כלשהי להתקשרות בהסכם זה.
- 2.6. תוקף ההסכם יחול על מחזור החיוב הנוכחי של הלקוח, ויתחדש אוטומטית עד להודעת סיום התקשרות מאחד מהצדדים.



3. השירות

- 3.1. החברה תספק ללקוח את השירות שהזמין, כפי שמפורט בהזמנת השירות.
- 3.2. שירותים הכוללים שכירת רישוי, מותנים בשימוש מוגבל ברישוי בכפוף לתנאי יצרן התוכנה ומוגבלים לשימוש תחת תנאי הרישוי ותוכנית השירות.
- 3.2.1. במסגרת רכישת השירותים מצד ג' מתחייב הלקוח להסכים מול אותם צדדים שלישיים, גב אל גב מול החברה.
- 3.2.2. שירות המוצע, בין אם רישוי כשירות ובין אם תוכנה כשירות, ניתן כמות שהוא (As Is) וללא כל התחייבות מצד החברה לגבי איכות השירות או טיבו, וזאת בהתאם להסכם מול הצד השלישי.
- 3.2.3. לאחר תום קבלת השירות מתחייב הלקוח להסיר מכל מערכות המחשוב שלו כל חלק תוכנה שהורשה על ידי החברה או צד שלישי מטעמה.
- 3.3. כל השירותים ומרכיבי השירות המוגדרים Unlimited (ללא הגבלה), מותנים בשימוש סביר לסוג השירות בהתאם לייעוד השירות ומטרת השירות המקובלת ובהתאם להסכמי ההתקשרות מול צדדים שלישיים. (לדוגמה: תיבת דואר לא תשמש למטרות דיור פרסומי או תחליף למערכת CRM)
- 3.4. הלקוח מסכים ומודע לכך כי השירותים שמספקת החברה עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתוכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של החברה, לרבות הפרעות/הפסקות זמניות או קבועות וכן כפופים לעומסי התעבורה ברשת האינטרנט העולמית והמקומית.
- 3.5. הלקוח מודע ומאשר כי ידוע לו שהחיבור לשירות, יכולות השירות וטיב השירות יכולים להיפגע כתוצאה מחיבור ממערכות לא מעודכנות ו/או שאינן נתמכות בשירות ו/או מערכות אשר הוגבלו ע"י יצרן ו/או אחר אשר אינן באחריות החברה.
- 3.6. תכולת השירות ויכולות השירות בהתאמה למפורט בפרטי חבילת השירות ובכפוף למגבלות טכנולוגיות ו/או מגבלות יצרן בהתאם לסוג השירות ואינם כוללים פיתוח והתאמות אישיות, אלא אם סוכם אחרת מראש ובכתב. השירותים נמכרים על בסיס As Is וללא כל ערובה להתאמתם לצרכי הלקוח או לכך שיהיו ללא הפרעה, ללא תקלות או ללא שיבושים.
- 3.7. לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בתשתיות, בציוד, בטכנולוגיה ובספקים המתאימים לשם אספקת השירותים ללקוח.
- 3.8. הלקוח יקבל הודעה מראש זמן סביר לפני ביצוע עבודות תחזוקה יזומות, אלו נדרשות לצורך תפעול תקין של השירות, ככל שיידרש.
- החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני ולפרק זמן מינימלי במידת האפשר, תוך הודעה ללקוח ככל שהדבר ניתן בנסיבות העניין, אם הדבר דרוש לצורך תפעולה, תחזוקתה או הרחבתם של השירותים ו/או המערכות של חוות השרתים של החברה, או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעת החברה.

עבודות תחזוקה יזומות יבוצעו בהתראה בכתב באתר החברה ופרסומו 48 שעות טרם ביצוע העבודה לכל הפחות. עבודות דחופות יבוצעו לפי שיקול דעת החברה בכפוף לשיקולים טכניים.

3.9. **שירותי גיבוי.** שירותי גיבוי משמעם שירות להעתקה או יצירת עותק גיבוי של חומרי הלקוח. גיבוי יבוצע בהתאם להזמנת שירות, ועשוי להיות כזה אשר אינו מאפשר העתקה אלא שחזור בלבד של החומרים. הלקוח מודע לכך שביצוע גיבוי עשוי לדרוס ולמחוק גיבויים קודמים.

4. תמיכה טכנית ושירות לקוחות

- 4.1. התמיכה בשירות תעשה באופן מקוון, באמצעות פורטל הלקוחות, אשר מהווה כלי תקשורת מרכזי לפעולות תמיכה, אדמיניסטרציה ושינויים בשירות.
- 4.2. שעות פעילות מוקד התמיכה: ימים א'-ה' בשעות 09:00-17:00, למעט ערבי חג חגים, ומועדי ישראל.
- 4.3. במקרים של תקלות דחופות ובכפוף לרכישת חבילת שירות מתאימה, תחזוקת מערכות צד שרת יבוצעו במתכונת של 7 ימי עבודה בשבוע 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.
- 4.4. שירות תמיכה מורחב הכולל תמיכה מחוץ לשעות העבודה בכפוף לחוזה השירות של הלקוח.
- 4.5. באחריות הלקוח להגדיר אנשי קשר מורשים לביצוע פעולות מול מרכזי השירות והתמיכה. ברירת מחדל איש הקשר יהיה הגורם הרשום בהזמנת השירות. באחריות הלקוח לשמור ולנהל על הרשאות הגישה, אשר מהווה באופן מוסכם כזיהוי ודאי של הלקוח המורשה לביצוע פעולות בחשבון.
- 4.6. פניות מגורם שאינו מורשה מראש ובכתב ע"י הלקוח לא יענו.
- 4.7. שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.
- 4.8. זמני התגובה כפופים ל-SLA הרלוונטי לסוג השירות הקיים ללקוח וסוג התקלה ו/או הפנייה.
- 4.9. התמיכה מוגבלת לתקלות הקשורות ישירות לשירות, תקלות צד-לקוח יהיו באחריות הלקוח בלבד. התמיכה אינה כוללת תמיכה אפליקטיבית ו/או בקוד הלקוח אלא אם מפורט אחרת בהזמנת השירות. למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השרות הלקוח אינו זכאי לתמיכה בציוד, רכיבים ושירותים שאינם בשירות החברה.
- 4.10. במידה ונדרש טכנאי החברה להגיע אל אתר הלקוח לשם טיפול בתקלה ישלם הלקוח את דמי הטיפול הנדרשים בהתאם לתעריף בהסכם זה.

5. חשבונות ותשלומים

5.1. תעריפי השירות

- 5.1.1. התמורה הנקובה בהזמנת השירות מתייחסת אך ורק לשירות המתואר בטופס ההזמנה. הלקוח ישא בכל עלות נוספת של שינוי ו/או עדכון חבילת ההתקשרות המפורטת בטופס ההזמנה.
- 5.1.2. במהלך תקופת ההתקשרות, תהא החברה רשאית לעדכן את תעריפי השירות מעת לעת (לרבות מחיר שעת עבודה ונסיעות), על פי שיקול דעתה, ובלבד שעדכון יעשה אחת ל-12 חודשים לכל היותר ושיעורו לא יעלה על 5% ללא צורך באישור לקוח ו/או בהתראה של 30 יום לפני סיום מחזור החיוב הקרוב. אישור לקוח יידרש למקרים של עליית מחיר מעל ל-5% בשנה.
- 5.1.3. למען הסר ספק מובהר כי דמי המנוי התקופתיים אינם כוללים רכיבים ו/או שירותים שאינם מפורטים בחבילת השירות.
- 5.1.4. המחירים לא כוללים מע"מ אשר יתווסף לחיוב בחשבונית כחוק.
- 5.1.5. מובהר כי לקוחות אשר רוכשים שירותים לצורכי מסחר בשירותים (דילרים), לא ייהנו ממבצעים החלים על לקוחות של החברה.
- 5.1.6. למען הסר ספק, הלקוח יחויב במחזור החיוב המלא בין אם השתמש בשירותים ובין אם לאו.

5.2. תנאי תשלום

5.2.1. מועד החיוב

- תשלום עבור שירותי web service בחיוב חודשי יבוצע ב-7 לחודש השירות או בסמוך אליו. תשלום עבור שירותי ייעוץ ותמיכה (Expert Services) יבוצע בחודש השירות העוקב. תשלום בגין פרויקטים יבוצע בהתאם להתקדמות הפרויקט (אבני דרך). בכל מקרה של פירוט תנאי תשלום בהצעת המחיר, יגברו תנאי הצעת המחיר.
- 5.2.2. אמצעי תשלום - בגין שירותים מתחדשים החברה תחייב את הלקוח באמצעות הרשאה לחיוב חשבון ו/או כרטיס האשראי.
- בגין חומרה/ רישוי/ פרויקטים יבוצע החיוב מתוך אמצעי התשלום הקיים של הלקוח או כל אמצעי תשלום אחר שמוכר ואושר ע"י החברה מראש במעמד ההזמנה.
- 5.2.3. חובת תשלום - עם הפעלת השירות מחויב הלקוח לתשלום בגין ההזמנה גם במקרים בהם לא עשה שימוש בשירות.
- 5.2.4. מחזור החיוב - מחזור החיוב יהיה בכפוף למסלול השירות אשר מופיע בהזמנת השירות ו/או עודכן ע"י הלקוח לאחר מועד הזמנת השירות ואושר ע"י החברה. שינוי מחזור חיוב יבוצע בתום מחזור החיוב הנוכחי.

5.2.5. ביטול שירות יבוצע 30 יום מראש ובכתב ע"י הלקוח, למעט שירותים אשר נרכשו בהתחייבות לתקופה מסוימת או לתקופה מסוימת, כגון רשיונות תוכנה.

5.2.6. חשבונית - ידוע ומוסכם כי משלוח חשבוניות יבוצע באמצעות דואר אלקטרוני שתשלח לכתובת שהוגדרה ע"י הלקוח.

5.2.7. במועד החתימה על הסכם זה יעביר הלקוח לחברה את כל הטפסים הדרושים לקבלת כל התשלומים במועד, כולל טפסי פתיחת ספק. עלות מילוי טפסי פתיחת ספק או כל דרישה אחרת למסמכים או אישורים לצורך ביצוע התשלום לאחר החתימה על הסכם זה: 1,500 ש"ח + מע"מ.

5.2.8. הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידי הלקוח ו/או בדבר פרטי חבילת ההתקשרות יהיו ראייה חלוטה בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים, והלקוח מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון, אשר על פי רישומי החברה כאמור, מתייחס לשירותים אשר נצרכו על ידי הלקוח.

5.3. חיוב בגין שעות עבודה/ תמיכה טכנית

5.3.1. חיוב בגין שעות עבודה יהיה בכפוף לחבילת השירות.

5.3.2. במקרים בהם הלקוח מאשר תמיכה מורחבת בתשלום ובכתב, הכוללת פתרון בעיות שאינן במסגרת השירות ו/או שירותי מקצועיים אחרים. הלקוח מאשר ומסכים לתשלום בסה"כ של \$85 לשעה בשעות העבודה ותעריף של 300% לעבודה שנדרשה לביצוע מחוץ לשעות העבודה.

5.3.3. ביקור באתר לקוח יחויב במינימום שעתיים ולאחר מכן יחויב בפעילות של 30 דקות.

5.3.4. תמיכה מרחוק תחויב בפעילות של 20 דקות.

5.3.5. קריאה דחופה תחויב ב300%.

5.3.6. במקרים של חריגת שעות מחבילת השירות אותה הזמין הלקוח, יבוצע חיוב עפ"י מחירון החברה המעודכן ליום הוצאת החשבונית.

5.3.7. השימוש בבנק שעות תמיכה מוגבל לתקופה של שנה, מיום הרכישה ואינו מאפשר צבירת שעות.

5.4. איחור בתשלום

5.4.1. באחריות הלקוח להסדרת תשלום תקין ותקף, במקרים של חיוב חוזר תשלום התראה ללקוח להסדרת התשלום תוך 7 ימי עבודה. במקרה בו תבוטל הוראת קבע או תנתן הוראה לביטול חיוב בכרטיס חיוב, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם.

5.4.2. כל תשלום אשר לא יתקבל עד המועד הקבוע יישא ריבית פיגורים בשיעור שלא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 והפרשי הצמדה; לכל תשלום אשר יתקבל לאחר 14 יום ממועד התשלום הקבוע, יוספו הוצאות גבייה בסה"כ \$35, וזאת לאחר התראה בכתב מראש.

5.4.3. הלקוח מודע ומאשר כי במקרים של איחור בתשלום רשאית החברה להקפיא את השירותים, כולל השירותים שנרכשו מצד ג', עד להסדרת החוב ע"י הלקוח, וזאת מבלי שהחברה תהא אחראית לכל נזק שיגרם מהשעיה כאמור.

5.4.4. במקרים של השעיית החשבון עקב הפרת הסכם (אי תשלום במועד, שימוש שלא כדין וכיו"ב) הלקוח מודע ומאשר שהפעלת השירות מחדש תהיה בחיוב חד פעמי בגובה של 15% ממחיר השירות החודשי.

5.5. מחלוקות

5.5.1. כל מחלוקת בנוגע לחשבון או חשבונית מצד החברה תובא בצורה מנומקת, בכתב, ולא יאוחר מ-15 ימים לאחר קבלת החשבון או החשבונית. במקרה בו הסכום במחלוקת גבוה מ-10% מגובה החשבון או החשבונית, החברה רשאית להקפיא את השירות עד לסיום המחלוקת בין הצדדים.

5.5.2. לא הודיע הלקוח על מחלוקת בתוך 15 ימים מקבלת החשבון או החשבונית, לא יהא רשאי להעלות טענה בנוגע לגובה החיוב.

5.6. מעבר בין חבילות שירות

5.6.1. הלקוח יהיה רשאי לעבור בין חבילות ההתקשרות שמציעה החברה באותה עת באמצעות הודעה בכתב לחברה בכפוף לאישור החברה.

5.6.2. בקשות לשנמוך (מעבר לחבילת שירות נמוכה מהקיימת) השירות יחול בתום תקופת השירות הנוכחית.

5.6.3. שדרוג שירות (מעבר לחבילת שירות גבוהה מהקיימת) יחויבו באופן יחסי למועד השדרוג.

5.6.4. שינוי כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום ו/או בשינוי תנאי ההתקשרות.

5.7. החלפת אמצעי תשלום

5.7.1. חשבון הבנק של החברה הוא בנק לאומי, סניף 943, חשבון 243800/55. כל שינוי בפרטי התשלום מצד הלקוח או החברה (החלפת כרטיס אשראי או חשבון בנק) ידרוש שיחת וידאו בה יוכלו מורשי החתימה מטעם הלקוח והחברה לראות זה את זה ולהעביר עדכון חזותי, ביחד עם אישור עורך דין על שינוי פרטים אלו עבור החברה.

6. הגבלת אחריות

- 6.1. הלקוח מבין כי האופי הדינאמי של שירותי תמיכה, טכנולוגיה ותחזוקה הוא כזה שאינו מאפשר יצירת פתרון שמבטיח זמינות, שרידות ואבטחה של מאה אחוזים, וכי תקלות יתרחשו אף אם החברה לא התרשלה בתפקידה. עקב כך, השירותים הניתנים ללקוח על בסיס כמות-שהם ("As is") וללא כל ערובה או אחריות לטיבם.
- 6.2. הלקוח מאשר כי החברה תבצע את פעילותה גם באמצעות ספקי צד ג' למתן שירותי מחשוב, ניהול רשת, ניטור ובקרה עבורי במסגרת השירותים שהוזמנו וכי תעזר בשרשרת אספקה של צדדים שלישיים אשר עשויה לכלול שירותים כמו Office365, Cloud Backup, TeamViewer או שירותים שונים.
- 6.3. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק השירותים באופן רציף וללא כל הפרעות.
- 6.4. אחריותה של רדאיקס לכל שגיאות, נזקים, אובדן, העדר יכולת להשתמש או מחיקה של מידע, או כל נזק אחר, תהיה מוגבלת אך ורק לסכום ששולם ע"י הלקוח לחברה, עבור שירותיה במהלך 30 הימים בטרם השירות. אני משחרר את החברה מכל תביעה אחרת אשר עשויה להיות לי כנגדה.
- 6.5. הלקוח מאשר כי הוא מודע לכך שפעילויות החברה מתבצעות בהתאם לפרקטיקות מקובלות בשוק, אך לא יכולות להבטיח תוצאות, וכי איומי הסייבר מנצלים חולשות הקיימות בתוכנה, חומרה ושירותי רשת שאינם בשליטתה של החברה. בחלק מהמקרים ההתחברות מרחוק, התקנות תוכנות או שינוי הגדרות עשויות להוביל לתקלות, כשלי אבטחה ותקלות אחרות.
- 6.6. מובהר בזאת כי החברה לא תישא באחריות של אובדן הכנסות, אובדן הזדמנויות, אובדן נתונים, פגיעה גופנית, או כל נזק בנזקים ישיר ו/או עקיף אשר עלולים להיגרם ללקוח עקב החיבור למערכות החברה ו/או עקב השימוש ו/או חוסר האפשרות לעשות שימוש בשירותים אשר מספקת החברה וזאת על אף כל הודעה מוקדמת או התראה מאת הלקוח על אפשרות לגרימת נזקים.
- 6.7. בכל מקרה, חבות החברה, בין על-פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, תהא מוגבלת לסכום התמורה אשר שולמה בפועל עבור השירותים אשר מסופקים על-ידי החברה על-פי הסכם זה בתקופה של 30 הימים שקדמו ליצירת החבות.
- 6.8. הגבלת אחריות על פי סעיף זה לא תחול במקרים של מעשים מכוונים או במקרים של זדון מצד החברה.
- 6.9. מובהר בזאת כי מתן השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון ספקיות התקשורת, יצרני התוכנה ומערכות האבטחה) והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים אלה ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך.
- 6.10. החברה אינה שומרת היסטוריית פעילות (תיעוד בגין שינויים בחשבון, כדוגמת הוספה/ מחיקת שירות, שינויים בנפח השירות וכדו'') ללקוח מעבר ל-60 יום. דרישות לבירור חיוב ניתנות במשך תקופה של 60 יום ממועד הוצאת החשבונית.

6.11. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם כתוצאה מכשל, פרצת אבטחה, הגדרה לקויה או שימוש לרעה במערכת צד שלישי, אלא אם פעלה במכוון או בזדון.

6.12. סודיות

החברה מתחייבת לשמור בסודיות מלאה על סודיות המידע, החברה לא תיכנס או תשתמש במידע של הלקוח אלא בהקשר ישיר עם מתן השירותים ועל פי ההסכם בין הצדדים. כל המועסקים על ידי החברה ו/או מי מטעמה חתומים על הסכמי סודיות (NDA) ובנוסף החברה מיישמת מנגנוני בקרה פיזיים ולוגים להגנה על המידע בהתאם למתודולוגיות אבטחת מידע עדכניות.

6.13. פרטיות

6.13.1. החברה מונעת כניסה לא מורשית למאגרי המידע. אנו שומרים על המידע מעודכן, ומוודאים שימוש

נכון בנתונים. יישמנו הליכים פיזיים, טכנולוגיים ואלקטרוניים כדי לאבטח את המידע שאנו מנהלים.

6.13.2. החברה לא תגלה לאדם אחר את פרטי הלקוח ותכניו, אלא במקרים הבאים:

- הלקוח נתן את הסכמתו לכך.

- לצורך אספקת השירות, ובלבד שהמידע הנמסר נדרש לצורך תפעולי.

- לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי.

- לצורך גביית כספים המגיעים לחברה מהלקוח, ובלבד שהמידע שנמסר לשם גביית הכספים.

6.13.3. בכל מקרה או חשד כי היתה גישה בלתי מורשית למידע של הלקוח, החברה תעדכן את הלקוח,

בכתב בתוך 2 ימי עבודה.

6.13.4. הלקוח מסכים ליצירת עותק מכל מסמך, מכתב, תשדורת, קובץ, מאגר מידע, וכל מידע אחר

שהלקוח ביצע או שמר על מחשבי החברה, וזאת לצורך גיבוי ו/או בקרה ושמירה על תקינות המערכת

ו/או למתן השירותים שרכש.

6.13.5. הלקוח נותן הסכמתו לקבל עדכונים טכניים וחומר פרסומי מהחברה לכתובות הדואר שמסר

לחברה ו/או שהוקצו לו ע"י החברה. הלקוח רשאי לבקש הסרה מרשימות התפוצה, ובקשה זו תיושם

ע"י החברה.

7. אבטחת מידע

7.1.1. הלקוח מאשר כי החברה תספק את שירותי באמצעות שירותי ענן שונים כחלק ממהות השירות, אחסון,

עיבוד, גיבוי, תמיכה ותחזוקה במסגרת השירותים שהוזמנו וכי תעזר בשרשרת אספקה של צדדים

שלישיים אשר עשויה לכלול שירותים כמו TeamViewer, Cloud Backup, Office365 או שירותים

שונים.

7.1.2.

7.1.3. הלקוח אחראי לרישום החברה כ"מחזיק" ככל שזו מחזיקה במאגרי המידע שלו על פי דין. אלא אם הוסכם אחרת, הלקוח אחראי למיפוי מאגרי המידע, ניהולם, מינוי מנהלי מאגר ויישום הוראות החוק בנוגע למאגרי מידע.

7.1.4. החברה מוסמכת לתקן אבטחת מידע הבינלאומי ISO 27001 ומיישמת בהתאמה מדיניות ונהלי אבטחת מידע קפדניים הכוללים.

7.1.4.1. מבדק שנתי ע"י גורם מסמך מטעם איגוד ISO לעמידה בתקינה.

7.1.4.2. עמידה בדרישות חוק הגנת הפרטיות, לרבות התקנות וההנחיות העדכניות.

7.1.4.3. בדיקת פוליגרף מבוצעת לעובדים בעלי הרשאות גישה למערכות לקוחות בשלב הגיוס ובאופן אקראי כל מספר שנים.

7.1.4.4. ניהול הרשאות ובקורות גישה למערכות המידע.

7.1.5. הלקוח מודע ומאשר שידוע לו כי המידע הנשמר בשירותי הענן מאוחסן בעיקרו על תשתיות ספקים חיצוניים המקובלים בשוק (Amazon, Google, Microsoft וספקים נוספים) בהתאמה לסוג השירות.

7.1.6. הלקוח מודע ומאשר כי הוא מודע לסיכונים ולהשלכות של אחסון מידע על תשתיות האינטרנט.

החברה מצידה תעשה מאמץ סביר בניהול הסיכונים, בחירת ספקים ופתרונות מאובטחים המקובלים בשוק.

7.1.7. החברה לא תספק מענה ייחודי ללקוח בנושא אבטחת מידע על סביבה שיתופית. בכל מקרה של לקוח המבקש פתרון מותאם אישית לדרישותיו, באחריותו לפנות לחברה לבחינת הפתרונות הטכנולוגיים המתאימים.

7.1.8. באחריות הלקוח בכל מקרה של דרישות לקוח, חוק או רגולציה לניהול מאגרי/ מערכות המידע.

7.1.9. החברה מיישמת ומפעילה כלים פיזיים, טכנולוגיים ומתודולוגיים מתקדמים לשמירת המידע.

7.1.10. הגישה לשרתי החברה מאושרת למספר גורמים מצומצם.

7.1.11. ידוע ללקוח כי רכיב מהותי באבטחת-המידע לשירותים השונים הינו באחריות הלקוח למדיניות

אבטחה שבאחריותו כדוגמת: הקשחת סיסמאות, החלפת סיסמאות, עדכוני אבטחה למערכות

שבניהולו, נהלי אבטחה למול הגורמים המורשים בגישה למידע, חסימת גישה לגורמים לא מורשים,

חסימת פורטים וכיו"ב.

7.2. בעלות נכסים

7.2.1. החברה היא הבעלים של ציוד המשמש את הלקוחות ומעניק להם רישיון לשימוש בציוד זה. ללקוח אין

את הזכויות על הציוד, השירותים, כתובות IP ו/או כל רכיב אחר שהוקצה ללקוח כחלק ממתן

השירותים.. גישה פיזית לציוד על ידי הלקוח אסורה בהחלט

- 7.2.2. כל הזכויות בתכנים שמעלה הלקוח למחשבי החברה, נותרות בידי הלקוח. הלקוח נותן לחברה הרשאה לעשות בתוכן כל פעולה הדרושה לשם מתן השירות, לרבות העתקה לצורך גיבוי, הטמנה (caching), וכל פעולה אחרת שתהיה נחוצה לפי שיקול דעתה של החברה.
- 7.2.3. לקוחות בשירותי Colocation אשר רוכשים שירותי אירוח לצידוד בבעלותם, אשר מאוחסן בארונות השרתים של החברה, הם הבעלים היחידים לצידוד המפורט בהזמנת השירות.

8. התחייבות לקוח

- 8.1. הלקוח מתחייב להסדרת תשלום בגין השירות בכפוף להזמנת השירות, ידוע ללקוח כי תנאי זה הוא תנאי בסיס ומחייב להפעלת השירות ולקבלת התמיכה.
- 8.2. הלקוח מחויב לשמור את הרשאות הגישה למערכות המחשוב באופן מאובטח, ומוקשה. לפקח על עובדיו או כל אדם אחר מטעמו העושה שימוש בהרשאות. בהתאם לכך החברה לא תהיה אחראית לכל נזק עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידי הלקוח לצד ג'.
- 8.3. הלקוח מתחייב להתקנת רישוי מוסדר במערכות החברה.
- 8.4. הלקוח מתחייב לביצוע עדכוני אבטחה והקשחת אבטחה סבירה ומניעת שימוש בגרסאות תוכנה המוכרות כפרוצות. במערכות המאוחסנות ע"י החברה ו/או באתר החברה.
- 8.5. הלקוח מתחייב להשתמש במשאבי המחשוב הניתנים לו באופן חוקי בלבד, ובהתאם להוראות כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ובכפוף להוראות כל דין, הלקוח מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך אף אחד מאלה (להלן: "פעולות הלקוח"):
- 8.5.1. פרסום חומר פורנוגרפי, זנות, הימורים אסורים, או שימוש בסמים מסוכנים;
- 8.5.2. התחזות, גניבת זהות, או מרמה אחרת כלשהי;
- 8.5.3. ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;
- 8.5.4. פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;
- 8.5.5. פגיעה בזכות יוצרים, זכות מבצעים, פטנטים, סימני מסחר, או כל זכות קניין כיוצא באלה, של אדם אחר, לרבות סודות מסחריים, או פרסום של מוצרים ושירותים הפוגעים בזכויות קניין כאמור;
- 8.5.6. שיבוש פעולתו התקינה של מחשב, שיבוש חומר מחשב, או חדירה למחשב, באמצעות "וירוס", "סוס טרויאני", "רוגלה", או כל אמצעי אחר כיוצא באלה בניגוד לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1001;
- 8.5.7. הפצה אסורה של דואר אלקטרוני (ספאם);
- 8.5.8. יבוא או יצוא אסורים;
- 8.5.9. פעולה המפירה התחייבות אחרת על פי כל דין או על פי הסכם.
- 8.6. בכפוף לכל דין, הלקוח מתחייב לפקח על התכנים המועלים לשרתי החברה במסגרת השירות הניתן לו, על ידי עובדיו או כל אדם אחר מטעמו, ולשאת במלוא האחריות על פי כל דין לתכנים אלה. יובהר כי החברה אינה מקיימת פיקוח כלשהו על התכנים שמעלה הלקוח.

- 8.7. במקרה של חשש להפרת הוראות אלה על ידי הלקוח, בעקבות תלונה שקיבלה החברה או מיוזמתה של החברה, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק באופן מיידי את השירות הניתן ללקוח.
- 8.8. הלקוח מתחייב לשפות את החברה על כל נזק שייגרם לה, לרבות כל טענה או תביעה של צד ג בישראל או מחוץ לישראל, ולרבות הוצאות משפטיות מלאות, בקשר לפעולות הלקוח ו/או לשימוש של הלקוח במשאבי המחשוב של החברה.
- 8.9. מתוך הבנה של מגבלות ואופי השירותים מבוססי ענן ותקשורת אינטרנט, בשים לב לפעילותו ו/או עסקיו, היה ולדעת הלקוח יש צורך בעשיית פעולות להבטחת שרידות ואבטחת המידע, מתחייב הלקוח לבצע פעולות הנדרשות על מנת למנוע ו/או לצמצם ו/או להקטין את נזקיו, כדוגמת, גיבוי מקומי או מרוחק, תקשורת מאובטחת ונהלי אבטחת מידע בארגון כמו גם רכישת פוליסות ביטוח מתאימות לצרכי הגנת הלקוח.

9. כללי

- 9.1. החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 9.2. הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.
- 9.3. בכל תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לבית המשפט המוסמך בתל-אביב בלבד.
- 9.4. הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד, וזאת למעט הוראות בעניין ברירת דין.
- 9.5. מוסכם כי תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה שנה אחת מעת קיום המעשה או המחדל נושא התביעה.

10. סיום התקשרות

- 10.1. החברה רשאית לנתק או להגביל את שירותיה ללקוח ללא הודעה מוקדמת בכל אחד מהמקרים האלה:
- 10.1.1. הלקוח לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד הקבוע לתשלום על פי הסכם זה;
- 10.1.2. הלקוח הפר תנאי מתנאי ההסכם.
- 10.1.3. הלקוח משתמש בשירותיה באופן שלדעת החברה עלול לגרום להפרעה לשירותים שמספקת החברה ללקוחות אחרים, ו/או מהווה עוולה אזרחית או פלילית ו/או באופן המקיים יסוד סביר לחשד כי הלקוח פועל באופן הנוגד את התנאים המפורטים בסעיף 8 להלן;
- 10.1.4. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה והקמה חיוניות או מיידיות במערכות המשמשות אותה או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי;

10.1.5. החברה קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר; ואם היה הלקוח תאגיד – כי חדל להתקיים.

10.2. אין בניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה, נוסף לחוב עצמו, גם ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה כמפורט בהסכם זה.

10.3. החברה רשאית להפסיק מתן שירות מסוים משיקולים טכניים ו/או מסחריים על פי שיקול דעתה. במקרה זה החברה תודיע ללקוח מראש ובכתב ותיתן ללקוח זמן סביר למציאת חלופה.

10.4. כל אחד מהצדדים רשאי להביא לידי סיום את ההתקשרות ע"י מתן הודעה מראש ובכתב של 30 יום, טרם סיום מחזור השירות, פרט למקרים בהם הסכם השירות כולל התחייבות לתקופת התקשרות.

10.5. סיום התקשרות מחייב טופס אישור לקוח בכתב למחיקת המידע והסרת הרישוי שברשותו, במידה וקיים.

10.6. בסיום ההתקשרות, ולאחר ביצוע מלוא התשלומים מצד הלקוח, יקבל הלקוח קובץ מלא בו רשימת החשבונות והסיסמאות הדרושים להעברת השירות לספק אחר. כל שיתוף פעולה מצד החברה להעברת חפיפה לספק אחר יבוצע בתעריף שעת, ורק לאחר התשלום עבור כלל החובות השוטפים.