

תנאים כלליים לשירותי אירוח

1. הגדרות

בהסכם זה:

"החברה" - טריפל סי מחשוב ענן בע"מ;

"הלקוח" - מקבל השירות מהחברה;

"הזמנת השירות" - הזמנת השירות כפי שהיא מפורטת בעותק ההזמנה שנשלח ללקוח, לרבות תיאור חבילת השירות באתר האינטרנט של החברה.

"השירות" או "שירותי אירוח" - מכלול אספקת השירותים, אשר הוזמן ע"י הלקוח.

"ציוד" - כל התכולה בהזמנת הלקוח אשר מיועדת לאחסון בחוות השרתים לרבות שרתים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע, מערכות גיבוי ומערכות אחסון.

"רישיון אינטרנט" - רישיון מיוחד למתן שירותי אינטרנט שניתן לחברה על ידי שר התקשורת.

2. ההסכם

2.1 תנאים כלליים אלה (להלן: התנאים), יחד עם הזמנת השירות, מהווים הסכם שבין הלקוח לחברה (להלן: ההסכם).

2.2 במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השרות השונים מאלה המפורטים להלן בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השרות.

2.3 ההסכם, כאמור, הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. החברה אינה מחויבת לכל הצהרה או מצג שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו על ידי החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.

2.4 החברה רשאית לשנות את הוראות ההסכם, כולן או חלקן, באופן שתוקף השינוי יהיה במועד חידוש תקופת ההסכם. במקרה של שינוי נסיבות שאינו בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידית. במקרה כזה, רשאי הלקוח להודיע על ביטול ההסכם באופן מיידי וללא הודעה מוקדמת, למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם זה שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם, אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב מאת החברה. הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות והזכות להתקשר בהסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדין ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות מניעה כלשהי מהתקשרותו בהסכם זה. במקרה של לקוח שהוא יחיד, הלקוח מצהיר כי הוא בגיר.



3. מהות השירות

החברה תספק שירותי אירוח, בחוות השרתים של החברה, באמצעות תקשורת אינטרנט או בערוץ תקשורת אחר, שירותי ניהול, שירותי גיבוי ושירותי תמיכה והכל כפי שהוזמן ע"י הלקוח. אספקת השירות כפופה למילוי כל התחייבויות הלקוח על-פי הסכם זה. בכפוף להוראות כל דין, החברה תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים לפי שיקול דעתה הבלעדי.

במידה ולא צוין בהזמנת הלקוח היקף השירות הניתן בחוות השרתים, יחול היקף השירותים להלן:

- 3.1 חבילת האירוח מאפשרת קישור לאינטרנט בנפח תעבורה יוצא ונכנס בהתאם למצוין בהזמנה.
- 3.2 החברה תספק לכל היותר עד 5 איתחולים בחודש של השרתים ועד 20 איתחולים בחודש לארון.
- 3.3 החברה תספק לרוכש Firewall שיתופי למתחם של עד 4 כתובות קבועות. החברה תאפשר עד 5 קריאות בחודש לשינויים בחוקי Firewall לשרת ועד 20 קריאות בחודש לארון. כל שינוי חוק נוסף מעל לכמות הנקובה כרוכה בתשלום של חצי שעת עבודה עבור ניהול ותחזוקה.

4. תעריפים

עבור השירותים ישלם הלקוח לחברה את התשלומים המפורטים בהזמנה, המחירים צמודים למדד המחירים לצרכן. ההצמדה תחושב בהתאם למדד הידוע עם קבלת ההזמנה וביחס למדד הידוע בעת הפקת החיוב, ירידה במדד ביחס למדד הבסיס לא תובא בחשבון.

במידה והסתיימה תקופת ההתקשרות עם הלקוח על פי ההזמנה, יחושב גובה התשלומים בהתאם לתעריפים המפורסמים במחירון החברה כפי שיעודכנו על ידי החברה מפעם לפעם. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את התעריפים במחירון החברה עבור השירותים לפי שיקול דעתה בין אם עדכון עקב עליית מדד המחירים ובין אם בגין עדכון עלויות מחירי התשומות ובין אם מכל סיבה אחרת.

מובהר כי חיוב עבור השרות יתבצע לפי התקופה הנקובה בהזמנה, ובכל מקרה של הפסקת השירות מכל סיבה שהיא יתבצע החיוב לתקופה של חודש שלם אף אם תקופת השירות היתה לתקופה של חלק מהחודש.



5. חשבונות וביצוע התשלומים

החיוב לכל השירותים יתבצעו לכל חודש מראש. בכל חודש תישלח ללקוח חשבונית מס לכתובת שסיפק הלקוח לחברה במעמד ההזמנה. הלקוח ישלם לחברה עבור השירותים שסופקו לו על ידי החברה. הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידי הלקוח יהוו ראיה מכרעת בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים, והלקוח מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון, אשר על פי רישומי החברה כאמור, מתייחס לשירותים אשר נצרכו על ידי הלקוח.

הלקוח יהיה רשאי לערער על נכונות החשבון, עד לתום חודש מיום קבלת החשבון אצל הלקוח. החברה תחייב את כרטיס האשראי של הלקוח או את חשבון הבנק אשר פרטיו מצוינים בהוראת הקבע שנחתמה על ידי הלקוח והועברה לחברה לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. מבלי לפגוע בכל סעד אחר הנתון לחברה, כל תשלום אשר לא יתקבל במועד הפירעון הקבוע בחשבון יישא ריבית פיגורים והפרשי הצמדה בשיעור המרבי כפי שמפורסם על ידי אחד הבנקים בישראל והוצאות גבייה בשיעור של 10% מסכום החוב החל מהמועד בו היה אמור להשתלם ועד למועד התשלום בפועל.

6. התקנת ציוד הלקוח תחזוקה ושינוע

- 6.1 באחריות הלקוח לשנע את הציוד אל חוות השרתים וממנה בכל מקרה הדורש שינוע שכזה, לרבות: מבית הלקוח אל החווה או מהחווה אל בית הלקוח בין אם תחילת האירוח, בסיום האירוח ובין אם במקרה של תקלות ו/או טיפול בציוד אשר נדרש שינוע של הציוד לכל מקום אחר.
- 6.2 אין באמור בסעיף זה כדי לאפשר ללקוח לשנות את תכולת הציוד. שינוי בתכולת הציוד ייחשב במקרה של שינוי בגודל הפיזי של הציוד ו/או בצריכת החשמל שלו. החברה אינה מתחייבת לאפשר שינוי כזה. הסכימה החברה לשינוי בתכולת הציוד יעשה השינוי כנגד הזמנה נפרדת או בנוסף להזמנה הקיימת.
- 6.3 התקנת הציוד תבוצע על ידי הלקוח בליווי נציג החברה. חיבור ציוד הלקוח לתקשורת חיצונית בין אם אינטרנט ובין ערוץ תקשורת אחר יתבצע על ידי נציג החברה. בסיום ההתקנה יערכו בדיקות הפעלה על ידי הלקוח ונציג החברה, עם סיומן תאושר ההתקנה.
- 6.4 החברה אינה אחראית על הציוד מבחינת פריטי החומרה, מערכת ההפעלה והיישומים הקיימים בו, לרבות תקינותם ותפקודם, אלא אם צוין אחרת בהזמנת הלקוח. שירות של תחזוקת חומרה ותמיכת תוכנה, יינתנו בתוספת תשלום ועל פי אפיון צרכי הלקוח.
- 6.5 באחריות לקוח המאחסן ציוד או ארון תקשורת משלו בחוות השרתים לוודא שהארון סגור באופן מלא, לרבות הימצאות הכבילה בתוך הארון. כל שינוי בארון הלקוח, כדוגמת שינוי בכבילה, בחיבור לחשמל, בהוספה או הוצאה של ציוד, מחייב תיאום מראש עם צוות חוות השרתים.



- 6.6 במסגרת האירוח תבצע החברה תחזוקה שוטפת להבטחת תקשורת תקינה בין ציוד הלקוח לרשת התקשורת אליה מחובר הלקוח.
- 6.7 במסגרת האירוח יינתנו ללקוח שירותי תחזוקה תמורת תשלום והכל כמפורט בהזמנת הלקוח. מובהר כי כל עוד לא הוזמנו שירותים אלו על ידי הלקוח תבוצע תחזוקת הציוד על ידי הלקוח בלבד, בכפוף לנוהלי העבודה בחוות השרתים. בכל מקרה בו בחר הלקוח להשתמש בשירותי תחזוקה של החברה תמורת תשלום ולא הזמין שירותים אלו כאמור לעיל יחויב בהתאם לתעריפים הבאים:
- עבור שעת עבודה, או חלק ממנה
- 6.7.1 בשעות הפעילות של חוות השרתים בסך של 200 ש"ח.
- 6.7.2 לאחר שעות הפעילות בחווה ועד לשעה 23:00 סך של 250 ש"ח.
- 6.7.3 ביתר הזמנים, לרבות שישי שבת ערבי חג וחג סך של 400 ש"ח.
- 6.8 הלקוח אחראי בלעדית לכל התכנים המאוחסנים בציוד שלו בחוות השרתים, לרבות מערכות הפעלה ותוכנות וקובצי מידע מכל סוג שהוא, וכן לעדכוני תוכנה של ספקיות התוכנה ולתאימות בין עדכוני התוכנה או החומרה של היצרנים לבין תוכנות הלקוח, לתקינות התיקונים ו/או לנזק שהם עלולים לגרום לציוד ולכל התערבות של הלקוח בניהול הציוד (עדכון תוכנה, התקנת עדכונים וכד').
- 6.9 מובהר כי האחריות הנוגעת לתוכן ו/או לשירותים שמספק הלקוח ו/או מעביר על בסיס הקישור לאינטרנט שמספקת לו החברה, חלה על הלקוח בלבד.

7. מיקום הציוד בחוות השרתים והעברתו

- 7.1 כל עוד לא צוין אחרת בהזמנת הלקוח יותקן הציוד במתקן בעל המדרג הנמוך בחווה, דהיינו TIER 2. מובהר כי מעבר למדרג TIER 4 כרוך בתוספת תשלום ובהזמנה נוספת של הלקוח.
- 7.2 ציוד הלקוח יותקן וימוקם בחווה על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, תוך התייחסות לגודל הפיסי ולתצרוכת החשמל של הציוד.
- 7.3 החברה רשאית לשנות את מיקום הציוד על פי שיקול דעתה הבלעדי, תוך התייחסות לשימוש במשאבי החווה באופן אופטימאלי מחד ומתן מענה לצרכי לקוחות החווה מאידך.
- 7.4 החברה תודיע ללקוח, ככל הניתן בהתאם לנסיבות, על העברת הציוד מתוך מטרה למזער ככל האפשר את זמן ההשבתה של הציוד ללקוח, ובמידת האפשר תבצע זאת תוך התייחסות לימים ושעות בהם ההשבתה גורמת למינימום טרדה לכלל הלקוחות הנפגעים מן ההעברה.
- 7.5 עם תיאום הזאת הציוד תתבצע התקנה מחודשת בהתאם למתואר לעיל. במידה ולא תתאפשר הודעה ללקוח כאמור תתבצע ההתקנה על ידי טכנאי חוות השרתים.



8. תמיכה טכנית, שירות לקוחות

החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית במהלך עסקים רגיל במתכונת של 5 ימי עבודה בשבוע 9 שעות ביום בימים א'-ד' בין השעות 09:00-18:00 ו-8 שעות, ביום ה' בין השעות 09:00-17:00 (למעט ערבי חג, חגים ושבתות).

לקוח שיבחר בהרחבת שירות, יינתן לו שירות במתכונת של עד 24 שעות ביממה, (364 ימים בשנה למעט יום כיפור), והכל בתוספת מחיר בהתאם למחירון החברה.

שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה. פרטי מוקד השרות להתקשרות:

טלפון: *6440

9. ביקור בחוות השרתים

ללקוח המאחסן ציוד בחווה שמורה הזכות לבקר בחוות השרתים.

9.1 שעות הביקור בחווה הינם בימים א'-ה' בין השעות 08:00 ועד 18:00, למעט חג וערבי חג.

9.2 ביקור בחווה לצורך תחזוקה שוטפת של הציוד מחייב תיאום מראש של 24 שעות לפחות ויתבצע במסגרת שעות הביקור בחווה השרתים.

9.3 ביקור בחווה לצורך תיקון תקלות בציוד יכול להתבצע בכל שעות היממה וזאת תוך תיאום של רבע שעה לפחות.

9.4 שהייה בחווה לצורך ביצוע פעולות אלו תתאפשר לפרק זמן סביר, מעבר לכך הלקוח יוציא את הציוד מחוץ לתחומי החווה ויחזיר את הציוד לאחר ביצוע הפעולות הנדרשות אל חוות השרתים.

9.5 בעת ביקור בחווה הלקוח מתחייב לפעול עפ"י תקנון החווה שעיקריו להלן:

9.5.1 הכניסה לחווה מותרת ללקוח בלבד בליווי איש אחד מטעמו ומותנית בליווי עובד החברה.

9.5.2 הלקוח רשאי לגשת בליווי עובד החברה לארון בו מאוחסן הציוד שלו בלבד.

9.5.3 הלקוח אינו רשאי לנתק/לחבר שום כבל או ציוד מבלי לקבל על כך אישור מנציג השירות של החברה.

9.5.4 על הלקוח להקפיד על כללי התנהגות מקובלים, במיוחד מובהר כי אכילה, שתייה, עישון, חיבור ציוד לחשמל וצילום אסורים.



10. הגנה על הפרטיות

10.1 כל תוכן שיעלה הלקוח למחשבי החברה, לא יגולה על ידי החברה לאדם אחר כלשהו, אלא במקרים אלה:

- (א) על פי בקשתו המפורשת של הלקוח;
 - (ב) לצורך אספקת השירות על פי הזמנת השירות;
 - (ג) לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי
- 10.2 הלקוח מסכים ליצירת עותק מכל מסמך, מכתב, תשדורת, קובץ, שיחה, וכל מידע אחר שהלקוח ביצע או שמר על מחשבי החברה, וזאת לצורך גיבוי ו/או לצורך בקרה ושמירה על תקינות המערכת.
- 10.3 הלקוח מסכים לקבל דואר פרסומי מהחברה או מכל אדם אחר מטעמה, לרבות דואר אלקטרוני. הלקוח רשאי לבקש שלא לקבל דואר פרסומי כאמור לעיל, ובקשה כזו תירשם ותיושם על ידי החברה ככל שיהיה ניתן.

11. התנהגות הלקוח ברשת

- 11.1 הלקוח מתחייב להשתמש בשירותים 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:
- (א) פרסום חומר פורנוגרפי, זנות, הימורים אסורים, או שימוש בסמים מסוכנים;
 - (ב) התחזות, גניבת זהות, או מרמה אחרת כלשהי;
 - (ג) ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;
 - (ד) פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;
 - (ה) 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;
 - (ו) 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 - 1995;
 - (ז) הפצה אסורה של דואר אלקטרוני (ספאם);
 - (ח) יבוא או יצוא אסורים;
 - (ט) פעולה המפירה התחייבות אחרת על פי כל דין או על פי הסכם.



11.2 בכפוף לכל דין, הלקוח מתחייב לפקח על התכנים המועלים על שרתי הלקוח 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.

11.3 במקרה של חשש להפרת הוראות אלה על ידי הלקוח, בעקבות תלונה של אדם אחר או מיוזמתה של החברה, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק באופן מיידי את השירות הניתן ללקוח.

12. שירותי גיבוי ושמירת נתונים

החברה מספקת שירותי גיבוי ושמירת נתונים ללקוחותיה בין אם באמצעות קלטות גיבוי ובין אם באמצעות מדיה אלקטרונית דהיינו גיבוי לדיסק בענן המחשוב. מובהר כי בשירות קלטות הלקוח מבצע את הגיבוי בעצמו באמצעות ציוד הלקוח. השירות עצמו כולל את ההוצאה הפיסית של הקלטות אל המתחם הייעודי לשמירתם בלבד. בנוסף לאמור להלן בדבר הגבלת חבות מודגש כי שירות הגיבוי ושמירת הנתונים אינו כולל בשום מקרה אחריות לנתוני הלקוח מכל סיבה שהיא לרבות השחתה, חשיפה, או מחיקה של נתונים.

13. אבטחת מידע

החברה אינה אחראית לתוכן, לצורה, לאמינות ולדיוק הנתונים המתקבלים אצל הלקוח כמו גם לאבטחת מידע, הגנה וגיבוי הנתונים, בין ששירות זה הוזמן מהחברה ובין שלא הוזמן ממנה, וכן לנתונים המועברים במסגרת השירותים ולכל נזק/אובדן/הוצאה או נזק עקיף, שייגרמו כתוצאה מכך ללקוח, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות וציוד הלקוח.

לקוח שלא הזמין מהחברה שירותים של אבטחת מידע, הגנה (כגון: שירותי Firewall) ושירותי גיבוי לא יקבל כל הגנה שהיא מהחברה, והוא יהיה אחראי באופן בלעדי לאבטח את המידע ולהגן על שרתיו מפני חדירה של גורמים בלתי מורשים ומפני התקפות למיניהן.

הלקוח יישא בכל נזק/הוצאה/אובדן או נזק עקיף שייגרמו לחברה ו/או ללקוחותיה כתוצאה מאי נקיטת אמצעי הגנה מתאימים.

מובהר כי השירותים הניתנים תלויים בין היתר בצדדים שלישיים כדוגמת "בזק" "הוט", יצרני תוכנות לרבות תוכנות לאבטחת מידע ועוד, והחברה אינה אחראית למעשה או מחדל של צדדים שלישיים אלה ולא תישא בכל נזק/אובדן/הוצאה או נזק עקיף שייגרמו כתוצאה מכך ללקוח.



14. הפסקת זמנית של השירות ביוזמת החברה

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 הרחבתה של חוות השרתים של החברה, או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעת החברה.

15. הפסקה זמנית או קבועה של השירות עקב גורם שאינו בשליטת החברה

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם הדבר יהיה מחמת כוח עליון שאינו בשליטת החברה, כדוגמת שריפה, הצפה, סכסוך עבודה, תאונה, מלחמה או פעולת טרור, או כיוצא באלה, או על פי הוראה של רשות מוסמכת.

16. ביטול ההסכם ו/או הפסקת השירות בידי החברה

- 16.1 החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם הלקוח, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:
- (א) הלקוח לא שילם לחברה תשלום שהוא חב בו בעד השירותים שהוא מקבל מהחברה ולאחר שקיבל הודעה על כך;
 - (ב) הלקוח לא מסר פרטי זיהוי נכונים;
 - (ג) הלקוח הפר תנאי מהותי בהסכם;
 - (ד) החברה סבורה, לפי שיקול דעתה, כי נעשה שימוש לרעה בשירות הניתן ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לחברה ו/או ללקוחותיה, לרבות בצידוד הקצה של הלקוח;
 - (ה) הלקוח הפסיק את פעילותו העסקית, או שנפתחו נגדו הליכי כינוס נכסים או מימוש שעבוד או שהוטל עיקול על זכויותיו בחברה;
 - (ו) קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות;
 - (ז) במקרה של תקיפה של הלקוח על ידי צד שלישי, אשר החברה סבורה לפי שיקול דעתה כי עלולה לגרום נזק למחשבי החברה או ללקוחותיה. במקרה כזה הפסקת השירות תהיה לפרק זמן מינימלי עד להסרת החשש כאמור;



16.2 החברה רשאית, אך לא חייבת, להודיע ללקוח על ביטול החוזה. עם ביטול החוזה יפעלו הצדדים בהתאם להוראות הסכם זה בדבר סיום תקופת ההתקשרות.

16.3 בוטל החוזה, יחולו הוראות "ביטול החוזה ו/או הפסקת השירות בידי הלקוח" להלן בדבר יתרת התשלומים אשר על הלקוח לשלם עם סיום תקופת ההתקשרות.

17. ביטול החוזה ו/או הפסקת השירות בידי הלקוח

הלקוח רשאי להפסיק באופן מיידי את קבלת השירותים מהחברה, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם החברה, לפי שיקול דעתו המוחלט וללא צורך במתן הסבר, וזאת בדרך של הודעה לחברה בכתב 30 יום מראש. בסמוך לאחר הודעת הניתוק יחויב הלקוח בתשלום דמי ביטול בשיעור של 10% מהחוב החודשי כשהוא מוכפל במספר החודשים שנותרו עד לתום תקופת ההסכם. כמו כן יעמוד לפירעון מיידי כל יתרת חוב הלקוח הנובע מכל סוג ציוד שרכש ו/או חכר (ליסינג) בין אם חומרה, התוכנה או כל ציוד אחר, כל זאת בתשלום חד פעמי אשר יבוצע מיידי עם ביטול העסקה.

18. תשלומים על אף ניתוק שירות

אין בניתוק, הפסקה או הגבלה של שירותים כאמור לעיל, לרבות הוצאת הציוד מתחומי החוזה לצרכי תחזוקה תיקון שינוי וכל פעולה אחרת, בכדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה את חובו בהתאם להתקשרות.

19. ביטוח

מבלי לגרוע מאחריות הלקוח לפי הסכם זה או לפי כל דין, הלקוח מתחייב לערוך בחברת ביטוח בעלת מוניטין פוליסת ביטוח כמפורט בהמשך על מנת להגן על רכושו ו/או עצמו ו/או הבאים מכוחו ו/או כלפי צד שלישי מפני אבדן, נזק או אחריות הקשורים או הנובעים מביצוע השירותים נשוא חוזה זה.

א. רכוש

ביטוח מפני אובדן או נזק לציוד הלקוח ולכל רכושו בחוות השרתים מסוג "אש מורחב" בערך כינון מלא וביטוח אובדן תוצאתי המבטח רווח גולמי של הלקוח. הביטוח כולל תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות תחלוף (שיבוב) כלפי החברה ו/או מי מטעמה וכלפי לקוחות אחרים בחווה, שבביטוח רכוש שלהם נכלל סעיף מקביל. ובלבד שהאמור לעיל בדבר ויתור על זכות תחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.



ב. אחריות כלפי צד ג'

חבות כלפי צד שלישי בגין פגיעה גופנית או נזק לרכוש שייגרמו במשך תקופת ההתקשרות, בגבול אחריות שלא יפחת מ – \$ 250,000 לאירוע ולתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את החברה בגין אחריותו למעשה או מחדל של הלקוח, וזאת בכפוף לסעיף "חבות צולבת", על פיו יראו הביטוח כאילו נערך בנפרד לכל יחיד מיחידי המבוטח.

ג. אחריות מעבידים

חבות כלפי עובדים בגין פגיעה גופנית הנגרמת במשך תקופת ההתקשרות, בגבול אחריות שלא יפחת מ – \$ 5,000,000 לאירוע ולתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לכסות חבותה של החברה כלפי עובדי הלקוח, היה והחברה תיחשב כמעביד של עובדי הלקוח. אין בעריכת ביטוחים אלו או באי עריכתם כדי לגרוע מחובות הלקוח או כדי להטיל על החברה אחריות או חובות כלשהן. הלקוח פוטר הן את החברה והבאים מטעמה והן את הלקוחות האחרים מאחריות בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי על פי הביטוחים לעיל, למעט למי שגרם נזק בזדון.

20. הגבלת אחריות החברה

החברה עושה כל מאמץ לספק ללקוח שירות באיכות גבוהה, תוך הקפדה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של אמינות. עם זאת, בשים לב לאופי השירות, מוסכם בין הצדדים במפורש כלהלן:

20.1 השירותים שמספקת החברה עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, ברשת החשמל או בתשתית הפיזית של החברה. החברה נוקטת בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של השירותים ברמה גבוהה, אולם אינה יכולה להבטיח לספק את השירותים באופן רציף וללא תקלות.

20.2 הלקוח הינו האחראי הבלעדי לתקינות מערכות הלקוח, להתאמתן לצרכיו, לפעילותן התקינה ולאבטחת המידע אשר מצוי בהן. ככל שיזמין הלקוח מהחברה "שירותי אצבע", יהא הלקוח האחראי הבלעדי לכל תוצאה של ההנחיות אשר ייתן כל מי מטעם הלקוח לצוות התמיכה הטכנית של החברה.

20.3 השירותים מוענקים כפי שהם (as is) וללא כל מצג שהוא ביחס לטיבם ו/או לאיכותם ו/או להתאמתם לצרכי הלקוח או לשימוש מסוים.

20.4 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג ביחס לרשת האינטרנט, או ביחס לכל פעולת תקשורת המבוצעת באמצעותה או שירותים המסופקים באמצעותה.

20.5 בשים לב לאופי השירות הניתן על ידי החברה, ובכפוף לאמור בסעיף 19.7 להלן, על החברה לא חלה אחריות מכל סוג שהוא על טיב השירותים נושא הסכם זה או איכותם.



20.6 מתוך הבנה של המגבלות הקיימות, הלקוח מתחייב:

(א) לערוך גיבוי של הנתונים השייכים לו, לרבות נתוני התקשרות עם צדדים שלישיים, וזאת בכל דרך שימצא לנכון;

(ב) לשמור בסודיות את אמצעי הזיהוי והסיסמאות המשמשים אותו, ולפקח על עובדיו או כל אדם אחר מטעמו העושה שימוש באמצעי הזיהוי והסיסמאות;

20.7 בשים לב לכל האמור לעיל, הצדדים מסכימים כי החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שייגרם ללקוח במקרה של תקלה כלשהי או הפסקה כלשהי בשירות שיקבל, לרבות אובדן מידע מכל סוג, עיכוב במשלוח מידע או קבלת מידע, הגעת מידע שלא ליעדו, או שיבוש במידע.

20.8 החבות היחידה של החברה במקרה כאמור לעיל, תהיה השבת החלק היחסי של התשלום של הלקוח, עבור התקופה שבה לא קיבל את השירות שעליו הוסכם.

למען הסר ספק, השבת החלק היחסי של תשלומי הלקוח היא הסעד הכספי היחיד שהוא זכאי לו, ותהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה של הלקוח בקשר להפסקה או תקלה כלשהי בשירות שקיבל. התקופה לעניין סעיף זה תימדד בימים מלאים (יום=24 שעות) של הפסקת השרות. חלק יום קטן מאחד לא יבוא במניין הימים.

20.9 כדי לאפשר לחברה לטפל בצורה יעילה ואפקטיבית בתקלות, על הלקוח לדווח לחברה במהירות האפשרית על כל תקלה כאמור. השבת החלק היחסי של תשלומי הלקוח תהיה בשים לב למועד ההודעה על התקלה.

20.10 בשום מקרה לא תהא החברה אחראית על פעולות של הלקוח שגרמו נזק ללקוח עצמו, ללקוחותיו, או לצד שלישי כלשהו, ומלוא האחריות על פעילות הלקוח תהא מוטלת על הלקוח בלבד. בכפוף לאמור בסעיף זה, לא תישא החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה באחריות בנוזיקין אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם ו/או לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.

20.11 בנוסף לאמור לעיל, מובהר כי החברה לא תשא בכל אחריות לכל נזק ישיר או עקיף פגיעה גופנית נזק תוצאתי ישיר או עקיף (כגון אובדן רווח, הפסד, פגיעה במוניטין וכיו"ב), וכן כי החברה לא תשא בכל אחריות לכל נזק אשר ייגרם על ידי גורמים או עילות שאינם בשליטת החברה, ובכלל זה אש, מלחמה, נזקי טבע (לרבות רעידת אדמה), פעולות חבלה או כל נזק תאונתי הנובע מנסיבות שאינן בשליטת החברה או שהחברה אינה יכולה למנוע אותן.

20.12 החברה לא תהיה אחראית ולא תישא בכל נזק או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן ו/או הוצאת שם רע.

20.13 החברה לא תיחשב לשומר שכר או לשומר חנם והוראות חוק השומרים, התשכ"ז - 1967 לא יחולו על מתן השירותים לפי ההסכם.



- 20.14 מובהר בזאת כי חבותה היחידה של החברה, באם תחול, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד, או לסכום השווה לסך של 20,000 ₪ לפי הנמוך שבהם.
- 20.15 הלקוח מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי החברה תמחרה את השירותים בהסתמך על כל ההוראות והתנאים המפורטים בהסכם זה, לרבות כל הצהרות והתחייבויות הלקוח והוראות הנוגעות להגבלת אחריות, וכי הסתמכות החברה כאמור היוותה שיקול מהותי בקביעת התמורה.
- 20.16 נוסף על האמור בסעיף 0, הלקוח מאשר כי הגבלות האחריות המפורטות בהסכם זה הינן תוצאה של חלוקת הסיכון בין הצדדים והן סבירות בנסיבות העניין.

21. התחייבות הלקוח

- 21.1 הלקוח מתחייב לשאת בכל התשלומים במועדם, כמפורט בהסכם זה.
- 21.2 הלקוח ישתמש בשירותים בהתאם לכל דין ובכפוף להוראות החברה.
- 21.3 הלקוח מתחייב כי לא יספק שירותי תקשורת, ברישיון או שלא ברישיון, תוך שימוש בשירותי החברה.
- 21.4 הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולות אסורות עפ"י כל דין ו/או נוהג שהוא.
- 21.5 מובהר בזאת כי בשל ביצוע פעולות אלו תחול עליו אחריות בלעדית ומלאה.
- 21.6 הלקוח מתחייב לשפות את החברה מיד עם קבלת דרישה ראשונה בגין כל נזק ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בגין ביצוע הפעולות האסורות כאמור.
- 21.7 הוראות סעיף זה לעיל הינן הוראות יסודיות בהסכם זה, אשר הפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 21.8 על אף האמור לעיל איחור - שאינו עולה על 7 ימים בביצוע תשלום שהלקוח נדרש לשאת בהתאם להסכם - לא יהווה הפרה יסודית של הסכם ולא ייחשב כתשלום שבוצע שלא במועדו.

22. שיפוי

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, כתוצאה מהפרת התחייבויות הלקוח על פי הסכם זה, בקשר לפעולות הלקוח ו/או לשימוש של הלקוח בשירות.



23. תקופת ההתקשרות

סיומה של התקשרות זו עם הפסקה מוחלטת של השירותים הניתנים ללקוח על פי האמור לעיל, או עם בקשת הלקוח להפסקה מוחלטת של השירותים הניתנים לו, לפי המוקדם מבניהם. חרף סיומה של ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ישלם הלקוח לחברה את חובו בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה, אם יידרשו. עם סיום ההתקשרות תנתק החברה את הציוד מרשת התקשורת ומחוות השרתים לאחר שנתנה ללקוח הודעה על כך. ניתוק הציוד יכול להיעשות בנוכחות הלקוח תוך תיאום כאמור, או ללא נוכחותו וזאת במידה והלקוח לא נכח בחווה מכל סיבה שהיא.

24. כללי

- 24.1 החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 24.2 הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.
- 24.3 אם הוראה כלשהי בהסכם זה תימצא על ידי ערכאה מוסמך כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.
- 24.4 למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין הלקוח לבין החברה יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. התפקיד היחיד של החברה כלפי הלקוח הוא לספק שירותי מחשוב כמפורט בהסכם זה.
- 24.5 הימנעות החברה מלאכוף את חובות הלקוח לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כוויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהחברה לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת.
- 24.6 בסיום ההתקשרות, תהא הסיבה אשר תהא, רשאית החברה להמשיך ולהחזיק בכל ציוד השייך ללקוח והנמצא ברשותה, עד לתשלום מלא התמורה בגין השירותים שסופקו על ידה ותשלום הסכומים אותם יהא חייב הלקוח בגין סיום ההתקשרות על פי התנאים הכלליים אלו.
- 24.7 לחברה תהיה זכות לקזז ו/או לעכב כל סכום, אשר תקבל מהלקוח בקשר עם הסכם זה או כל הסכם אחר, לרבות בגין ציודים ותוכנות אשר סופקו ללקוח, וכן כל ציוד שרכש הלקוח ואשר התמורה בגינו לא שולמה במלואה. ללקוח לא תהיה זכות לקזז ו/או לעכב סכום כלשהו שאמור להיות משולם לחברה בגין שירותים ו/או ציוד.



25. הוראות מיוחדות בעניין הדין החל וסמכות שיפוט

- 25.1 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 בפתח תקוה בלבד.
- 25.2 הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד, וזאת למעט הוראות בעניין ברירת דין.
- 25.3 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 המחלף נושא התביעה.
- 25.4 כל הודעה, אשר תשלח החברה ללקוח לפי הכתובת שמסר לה תחשב כאילו הגיעה ליעדה שלושה ימי עסקים ממועד משלוחה אם נשלחה בדואר או בדואר אלקטרוני, ואם נמסרה ביד או הועברה בפקסימיליה - בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה.
- 25.5 הלקוח מתחייב להודיע לחברה בכתב, בדואר, בדואר אלקטרוני בתוך 14 יום על כל שינוי בכתובתו או בפרטים אחרים שמסר לחברה.

