

נספח SLA

החברה נוקטת בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של השירותים ברמה גבוהה וכי המערכת תוכננה, נבנתה ומנוהלת בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר, כך שתהיה בעלת זמינות גבוהה ביותר של לפחות 99.9% מהזמן ("Uptime/רמת שירות").

במידה והחברה לא תשיג ו/או תשמור על רמת השירות כאמור לעיל וכתוצאה מכך ייפגעו השירותים הניתנים ללקוח, הלקוח יהיה זכאי לפיצוי מוסכם מאת החברה.

הפיצוי יינתן בדרך של זיכוי מדמי השירות החודשיים של הלקוח (להלן: "הפיצוי"). וזאת בהתאם לחישוב המפורט להלן:

רמת השרות (אחוז הזמינות)	שעות השבתה במהלך האירוע	זיכוי המגיע מהמחיר החודשי
מעל 99% ומתחת 99.9%	בין 0.75 ל- 7.5 שעות	25%
מעל 95% ומתחת 99%	בין 7.5 ל- 36.5 שעות	50%
מתחת ל- 95%	מעל 36.5 שעות	100%

הפיצוי לא יחול, בכל מקרה של היעדר זמינות של המערכת ו/או של השירותים הנובעים מהמקרים הבאים:

- א. כוח עליון בכלל זה אסון טבע, מלחמה, פעולות טרור, מהומות, פעולת ממשלה, שריפה, הצפה, סכסוך עבודה, תאונה או פעולת טרור, או כיוצא באלה.
- ב. כשל ברשת ו/או התקן החיצוני למערכת של חברה, לרבות כשל במערכת של הלקוח ו/או כשל המתרחש בין המערכת של הלקוח והמערכת של חברה;
- ג. תקלות בשירותים שמקורן בבעיות תכנה ו/או חמרה אי התאמה בצידוד הקצה בו עושה הלקוח שימוש לצורך או במסגרת השירותים לרבות, אך לא רק, בנושאים הנובעים מרוחב הפס שאינו מספיק או הקשורים לתוכנה ו/או שירותים של צד שלישי ו/או בעיה בגישה לשירותים ו/או למערכת, בין שמקורם בספק התשתית לאינטרנט ובין שמקורם בספק הגישה לאינטרנט ומכל סיבה שהיא.
- ד. במהלך או בקשר עם שדרוגים ו/או שינויים ו/או פיתוחים שבוצעו במערכת ו/או בשירותים;
- ה. תחזוקתה או הרחבתה של חוות השרתים של החברה ו/או המערכת, או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעת החברה.



- ו. פעולה בלתי מורשה או חוסר פעולה בעת הצורך של הלקוח או משהו מטעמו המורשה לקבל גישה למערכת של חברה באמצעות סיסמאות או כתוצאה מכישלון של הלקוח לשמור על נהלי אבטחה מתאימים;
- ז. כישלון של הלקוח לשימוש מקובל וסביר במערכת ו/או שימוש של הלקוח במערכת באופן שאינו עקבי עם התכונות והפונקציונליות שלה או שאינן עולות בקנה אחד עם ההנחיות שנתנו ללקוח;
- ח. התקנה לקויה של תכנה ו/או השירותים, אי התאמת השירותים כפי שהם למערכת ההפעלה, לחומרה או לתכונות אחרות וכל עניין בקשר עם ההגדרות השונות.

הגשת בקשה לזיכוי (Claim)

בכדי לקבל את פיצוי יהיה עליך להגיש בקשה באמצעות [הטופס המצורף](#), בטופס יהיה עליך לפרט במדויק את כל המידע הדרוש לחברה כדי שהחברה תוכל לבחון את הטענות. בטופס זה יהיה עליך למלא את כל הפרטים באופן מפורט ומדויק, לרבות מידע לגבי הזמן ומשך זמן ההשבתה, השירותים המושפעים, מספר של משתמשים מושפעים (אם רלוונטי) ודמי השרות החודשי לשירותים שהושבתו.

החברה תעריך את כל המידע שנמסר על ידי הלקוח ותחליט אם הלקוח בנסיבות אלו זכאי לפיצוי. החברה תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית לטפל בתביעות בתוך שלושים יום (30) ימים מיום הקבלה.

אם החברה תקבע כי מגיע ללקוח פיצוי, פיצוי זה יינתן במסגרת דמי השירות החודשי החל לאחר מתן הפיצוי. באפשרות הלקוח לבקש כי הפיצוי יינתן לא בצורה של זיכוי מדמי השירות, אלא כתשלום כספי מאת החברה.

הלקוח חייב לעמוד בהסכם השרות ובפרט בתשלומים השוטפים הנובעים ממנו כדי להיות זכאי לפיצוי.

