

## תנאים כלליים לשירותי אירוח

### 1. הגדרות

בהסכם זה:

"החברה" - טריפל סי מחשוב ענן בע"מ;

"הלקוח" - מקבל השירות מהחברה;

"הזמנת השירות" – הזמנת השירות (הצעה) שנשלחה ללקוח בה מפורטים השירותים כפי שהוזמנו על ידי הלקוח.

"חוות השרתים" – מתקנים בתקן Tier III או Tier IV שהחברה מחזיקה ומתפעלת בבניין אשר בבעלות החברה ברח' הסיבים 49, פתח תקווה.

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

"ציוד" –ההתקנים (Devices) המיועדים 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 מיידי. 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 מחזיקה ומתפעלת חוות שרתים, המשמשות כמרכזים לאחסון ותפעול שרתים, ציוד תקשורת וציוד מחשוב המקושרים לרשת האינטרנט או לרשת פרטית של לקוח, והכוללות מערכות ותשתיות הדרושות להפעלת הציוד (אספקת חשמל, מיזוג אוויר, שירותי תקשורת).

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.

שירותי האירוח ניתנים על בסיס חצי ארון, ארון (להלן: "אירוח ארון") או שרתים (או ציוד) בודדים (1U, 2U או 4U) (להלן: "אירוח שרתים בודדים") בהתאם למפורט בהזמנת השירות.

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

3.1 הציוד יותקן במתקן בעל המדרג הנמוך בחווה, דהיינו **TIER III**. מובהר כי מעבר למדרג **TIER IV** כרוך בתוספת תשלום ובהזמנה נוספת של הלקוח.

3.2 החברה תספק לכל היותר עד 5 אתחולים בחודש לשרת ועד 20 אתחולים בחודש לארון.

3.3 שירותי האירוח אינם כוללים שירותי **Firewall** כלשהם. צוין **Firewall** שיתופי בהזמנת השירות, שירות זה הינו שירות **Firewall** בסיסי המסופק עם חוקי בסיס בלבד הנקבעים בהתאם למדיניות אבטחת המידע בחברה ללא כל אפשרות שינוי.

3.4 ללקוח אשר רכש שירות **Firewall** שיתופי מתקדם יתאפשר עד 5 קריאות בחודש לצורך ביצוע שינויים בחוקי ה-**Firewall**. כל קריאה נוספת מעל לכמות הנקובה כרוכה בתשלום לפי תעריפי שירותי המתקן.

### 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.

השירות יסופק למשך תקופת שירות מינימאלית של 12 חודשים, או מספר החודשים כפי שצוינו בטופס הזמנת השירות, לפי הארוכה מבניהן (להלן: "תקופת ההתחייבות"). בתום תקופת ההתחייבות יתחדשו השירותים על בסיס חודשי.

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 התשלומים ובין אם מכל סיבה אחרת.

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

### 5. חשבונות וביצוע התשלומים

החיוב לכל השרותים יתבצעו לכל חודש מראש. בכל חודש תישלח ללקוח חשבונית מס לכתובת שסיפק הלקוח לחברה במעמד ההזמנה. הלקוח ישלם לחברה עבור השרותים שסופקו לו על ידי החברה. הרשומות של החברה בדבר צריכת השרותים על ידי הלקוח יהוו ראיה מכרעת בכל הנוגע לתשלומים עבור השרותים, והלקוח מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון, אשר על פי רישומי החברה כאמור, מתייחס לשרותים 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 השרותים 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 הלקוח רשאי לרכוש שירותי מתקן כדוגמת שינוי בכבילה, בחיבור לחשמל, בהוספה או הוצאה של ציוד תמורת תשלום והכל כמפורט בהזמנת הלקוח (להלן: "שירותי מתקן"). מובהר כי כל עוד לא הוזמנו שירותים אלו על ידי הלקוח הם יבוצעו על ידי הלקוח בלבד, בהתאם לאמור בתנאים כלליים אלו ובכפוף לנוהלי העבודה בחוות השרתים. בכל מקרה בו בחר הלקוח להשתמש בשירותים 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 סך של 200 ₪.

6.7.2 לאחר שעות הפעילות בחווה (18:00) ועד לשעה 20:00 סך של 250 ₪.

6.7.3 20:00 ועד לשעה 23:00 סך של 300 ₪.

6.7.4 ביתר הזמנים, לרבות שישי, שבת, ערבי חג וחג סך של 400 ₪.

למען הסר ספק, מתן השרות מבטיח ביצוע עבודה בלבד (החברה אינה מתחייבת למציאת פתרון או לתיקון תקלה). ההיענות לקריאה ותחילת טיפול בקריאה תהינה לפי סדרי העדיפות של החברה.

## 7. מיקום הציוד בחוות השרתים והעברתו

7.1 ציוד הלקוח יותקן וימוקם בחווה על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, תוך התייחסות לגודל הפיסי ולתצרוכת החשמל של הציוד.

7.2 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.

7.3 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. על אף האמור הלקוח מודע לכך, שכאשר הנסיבות יחייבו לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה-העברה מיידית של הציוד, לא תינתן הודעה מראש על כך.

7.4 במידת האפשר תתאם החברה מראש עם הלקוח את מועד העברת הציוד, ואז יתקין את הציוד נציג טכני מוסמך מטעם הלקוח, בליווי ובפיקוח צמוד של טכנאי חוות השרתים מטעם החברה. אם כאמור לעיל הנסיבות לא יאפשרו תיאום מראש עם הלקוח להעברת הציוד, תעביר אותו החברה ללא תיאום.

### 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 ושבבות).

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

13.1 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.

13.2 שירותי האירוח אינם כוללים שירותי אבטחת מידע (כגון: שירותי **DDOS, Firewall** וכד') ושירותי גיבוי. לקוח שלא הזמין שירותים לא יקבל כל הגנה מהחברה ועליו לדאוג לאבטח את המידע ולהגן על שרתיו והציוד 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 אבטחה מתאימים.

13.3 הלקוח אחראי בלעדית לכל התכנים המאוחסנים בציוד שלו בחוות השרתים, לרבות מערכות הפעלה, תוכנות, יישומים וקובצי מידע מכל סוג שהוא וכן לעדכוני תוכנה של ספקיות התוכנה (להלן "הקבצים") ולתאימות בין עדכוני התוכנה או החומרה של היצרנים לבין תוכנות הלקוח ו/או לנזק שהם עלולים לגרום לציוד ולכל התערבות של הלקוח בניהול הציוד. החברה לא תשא בשום אחריות בקשר עם הקבצים. העברת הקבצים אל הציוד וממנו תבוצע על ידי הלקוח ובאחריותו בלבד.

13.4 מובהר כי האחריות הנוגעת לתוכן ו/או לשירותים שמספק הלקוח ו/או מעביר על בסיס הקישור לאינטרנט שמספקת לו החברה, חלה על הלקוח בלבד. הלקוח, יהיה אחראי לקביעת ולעדכון היתרי הגישה, שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי אחר הדרוש לשם הגנה על השרתים והקבצים המאוחסנים עליהם.

13.5 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 ישיר או עקיף, אובדן ו/או הוצאה שייגרמו כתוצאה מכך ללקוח.

13.6 הלקוח מצהיר ומתחייב כי מאגרי המידע שבבעלותו ו/או בניהולו ו/או באחזקתו המחויבים ברישום על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והמוחזקים על גבי הציוד, נרשמו כדן וכי ינהג בהם על פי הוראות החוק האמור.

### 13.7 רשת Firewall שיתופית

13.7.1 כתנאי לחיבור הלקוח לרשת ה- **Firewall** השיתופי וכל עוד הלקוח מחובר לרשת **Firewall** השיתופי הוא יהיה כפוף למגבלות ולתנאים הבאים:

13.7.1.1 ציוד הלקוח יכלול עד 7 התקנים (**Device**).

13.7.1.2 כמות כתובות ה- **IP** של הלקוח לא תעלה על 5 כתובות;

13.7.1.3 הגבלת התעבורה לרוחב פס שסוכם בהזמנת השירות (במקרה כאמור החברה תהא ראשית לחסום כל תעבורה העולה על כך) ולא יותר מרוחב פס של **100Mbps**;

13.7.1.4 אפשרות הגדרה של עד 20 חוקים (**rules**).

13.7.1.5 הגבלת המספר הכולל ל- 1000 **sessions** (פעולות מקבילות);

13.8 הלקוח מצהיר ומאשר, כי ידוע לו כי ה-**Firewall** השיתופי ו/או כל שירות **Firewall** אחר (למשל **VDOM**) ו/או אמצעי אבטחת מידע אחרים אינם מקנים חסינות מוחלטת מפני גישה בלתי מורשית לקבצים ולמידע על גבי השרתים ו/או לרשת המחשבים של הלקוח.

13.9 בשים לב לעליה המתמדת בתדירות וברמת התחכום של מתקפות הסייבר ומתוך ידיעה כי אמצעי אבטחת מידע אינם מקנים הגנה מוחלטת, החברה לא תשא בכל אחריות כלפי הלקוח בגין מחיקה, השחתה או גישה בלתי מורשית לקבצים ו/או לציוד ו/או לרשת המחשבים של הלקוח ולא תישא בכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם ללקוח, לציוד הלקוח, ו/או למי מטעמו, לרבות כתוצאה מפריצה ו/או חדירה ו/או השבתת ה-**Firewall** השיתופי ו/או כל שירות **Firewall** אחר ו/או אמצעי אבטחה אחרים.



### 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. החברה תפעל כמיטב יכולתה, לצמצום ההפרעה או ההפסקה באספקת השירותים.

כמו כן, החברה תהא רשאית להפסיק את השירותים באופן מיידי כולם או חלקם, מטעמים טכנולוגיים, ואף לנתק את הציוד מה- **Firewall** השיתופי ו/או לדרוש מהלקוח להתחבר ל- **Firewall** אחר (**VDOM** או פרטי) כתנאי להמשך מתן השירותים, הכל לפי שיקול דעתה, לרבות:

(א) במקרה של תקיפה של הלקוח על ידי צד שלישי, אשר החברה סבורה לפי שיקול דעתה כי עלולה לגרום נזק למחשבי החברה או ללקוחותיה.

(ב) הלקוח לא עמד בתנאים שנקבעו בסעיף 13.7.1 לעיל.

(ג) כאשר קיים חשש סביר מצד החברה כי ישנה אפשרות לפגיעה ו/או לסיכון ה- **Firewall** השיתופי או שירות **Firewall** אחר שסופק ללקוח ו/או התפקוד השוטף שלהם ו/או פגיעה במשתמשים אחרים כתוצאה מכך.

החברה תהא רשאית לבצע הפסקה מיידי של השירותים, ככל הניתן ובכפוף לנסיבות תיתן ללקוח הודעה מראש על כך. חיבור מחדש של הציוד יהא אפשרי רק אם יתוקן המצב שבגיניו נותק הציוד ובכפוף לאישורה של החברה.

### 15. הפסקה זמנית או קבועה של השירות עקב גורם שאינו בשליטת החברה – כוח עליון

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע ולא תהא אחראית לעיכוב בביצוע או לאי ביצוע איזו מהתחייבויותיה על פי תנאים כלליים אלו כאשר העיכוב או אי הביצוע נגרמו מחמת כוח עליון שאינו בשליטת החברה, לרבות אך לא רק פעולה, הוראה או החלטה של כל גוף ממשלתי שהוא, שריפה, הצפה, שביתה או הפרעה אחרת לעבודה, חבלה, מלחמה או פעולת טרור, לרבות שירותי צד שלישי, כשל תוכנה מצד שלישי או או חוסר יכולת להשיג מספקיה ציוד הנחוץ לחברה למתן השירותים וכיוצא באלה.

### 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 בשירות הניתן ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לחברה ו/או ללקוחותיה, לרבות בציוד 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 ;
- 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 30% 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 פוליסות 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 – \$ 1,000,000 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 המבטח.

### 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. 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 שיוזמין 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 להתאמתם לצרכי הלקוח או לשימוש מסוים ו/או כי השירותים יסופקו ללא הפרעה, בזמן, בתיאום עם שירותים אחרים של הלקוח וללא שגיאות, פגמים וטעויות.



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 מתוך הבנה של המגבלות הקיימות, הלקוח מתחייב:

(א) לערוך גיבוי של הנתונים השייכים לו, לרבות נתוני התקשורת 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;

20.6 החברה מתחייבת ל- **SLA (Service Level Agreement)** אשר הינו סביר ומקובל בענף. ה- **SLA**

המצורף בלינק: [נספח SLA](#) ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה. הצדדים מסכימים כי במידה והחברה לא תעמוד ברמת השירות המצויינת ב- **SLA** תשלם החברה ללקוח את הפיצוי המוסכם כמפורט בנספח ה- **SLA**. הפיצוי בהתאם לה- **SLA** יהיה הסעד היחיד והבלעדי שלו יהיה זכאי הלקוח, ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי החברה בנוגע לנזקים שנגרמו לו עקב אי זמינות ו/או הביצועים ו/או הגבלתם ו/או הפסקתם של השירותים. כדי לאפשר לחברה לטפל בצורה יעילה ואפקטיבית בתקלות, על הלקוח לדווח לחברה במהירות האפשרית על כל תקלה כאמור.

20.7 בשים לב לכל האמור לעיל, הצדדים מסכימים כי החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יהיו אחראים לכל להוצאה, אובדן או נזק, ישיר או עקיף, שייגרם ללקוח במקרה של תקלה כלשהי או הפסקה כלשהי בשירות שיקבל ו/או בגין קלקול ו/או תקלה בצידוד, בתוכנה או בקווי התקשורת, המשמשים הלקוח המסגרת השירותים, בכלל זה אובדן מידע מכל סוג, עיכוב במשלוח מידע או קבלת מידע, הגעת מידע שלא ליעדו, או שיבוש במידע, אלא אם נגרמו מכוונת זדון. בכל במקרה לא יהיה הלקוח זכאי לפיצוי בגין נזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ובכלל זה ומבלי לגרוע מכלליות האמור, פגיעה גופנית, פיצויים בגין הפסד עבודה ועסקים, הפסד רווחים, הפסקות והפרעות עבודה, הפסד ו/או איבוד מידע, פגיעה במוניטין וכל הפסד ו/או נזק כספי אחר.

20.8 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.

20.9 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.

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

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

20.12 חבותה היחידה הכוללת של החברה, באם תחול, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד ולא תעלה על סכום התמורה ששילם הלקוח לחברה בשלושת החודשים שקדמו לאירוע הנזק או לסכום השווה לסך של **20,000** ₪ לפי הנמוך שבהם.

20.13 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. 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 מצהיר ומאשר, כי קודם שהחליט להתקשר עם החברה בהסכם לפי תנאים כלליים אלו ניתנה הוא בחן את חוות השרתים, את השירותים, לרבות הליך התקנת הציוד, תנאי אחזקתם בחוות השרתים וחיבור הציוד להזנות החשמל ומצאם מתאימים לצרכיו ולדרישותיו, והוא מבקש להחזיק את הציוד בחוות השרתים ולקבל את השירותים וכי לא תהיה כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בגין השירותים על פי הסכם זה ו/או התאמתם לצורך מסוים.

21.2 הלקוח מתחייב לשאת בכל התשלומים במועד, כמפורט בהסכם זה.

21.3 הלקוח ישתמש בשירותים בהתאם לכל דין ובכפוף להוראות החברה.

21.4 הלקוח מתחייב כי לא יספק שירותי תקשורת, ברישיון או שלא ברישיון, תוך שימוש בשירותי החברה.

21.5 הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולות אסורות עפ"י כל דין ו/או נוהג שהוא.

21.6 מובהר בזאת כי בשל ביצוע פעולות אלו תחול עליו אחריות בלעדית ומלאה.

21.7 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.

21.8 הוראות סעיף זה לעיל הינן הוראות יסודיות בהסכם זה, אשר הפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

21.9 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. סיום 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 היא חייבת 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 המחדל 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.

