

תנאים כלליים לאספקת שירותי מחשוב ענן

1. ההסכם

- 1.1 תנאים כלליים אלה (להלן: "התנאים הכלליים") יחד עם ההצעה ללקוח לאספקת שירותי מחשוב ענן (להלן: "ההצעה") ונספח הגנת הפרטיות מהווים הסכם שבין הלקוח שהזמין את השירותים כאמור לחברת אינטרגייד טי. ג'י לאספקת שירותי ענן (להלן: "ההסכם").
- 1.2 במקרה בו נקבעו בהצעה תנאים השונים מאלה המפורטים בתנאים הכלליים יחולו התנאים הקבועים בהצעה.
- 1.3 ההסכם כאמור הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. הספק אינו מחויב לכל הצהרה ו/או מצג ו/או הסכמה אחרת שאינה כלולה בהסכם, אלא אם כן נעשו על ידי הספק בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת ההסכם.
- 1.4 הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות להתקשר בהסכם עם הספק. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדיון ו/או בחוזה ו/או במסמכי ההתאגדות מניעה כלשהי מהתקשרותו בהסכם זה.

2. השירות

- 2.1 הספק יספק ללקוח את השירות שהזמין, כפי שהוא מתואר בהצעה.
- 2.2 יובהר, כי היה והשירות שהוזמן, הינו שירות אשר מוגבל בהיקפו, והלקוח חרג מהיקף השירות כפי שהוגדר בהצעה, לרבות תעבורת הנתונים, נפח הזיכרון, נפח דיסק או כל מגבלה אחרת, הספק רשאי לחייב את הלקוח לפי התעריפים המקובלים אצלו במועד ביצוע החריגה, או להגביל את הלקוח להיקף השימוש או להודיע ללקוח על ביטול ההסכם.
- 2.3 אספקת השירות מותנית במילוי כל התחייבויות הלקוח על פי ההסכם.

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 תקופת ההתקשרות המינימלית בין הספק ללקוח תעמוד על 3 חודשים (להלן: "תקופת ההתחייבות"), ובתום תקופת ההתחייבות ההסכם יוארך באופן אוטומטי לתקופה בלתי מוגבלת, אלא אם כן אחד הצדדים, מכל סיבה שהיא, הודיע לצד השני בכתב 30 יום מראש על רצונו לסיים את ההתקשרות, ובלבד שמועד זה לא חל בתקופת ההתחייבות.
- 3.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יובהר בזאת, כי בכל מקרה שהלקוח פנה בבקשה לביטול ההסכם לפני תום תקופת ההתחייבות, הלקוח ישיב לספק את שווי ההטבות שקיבל, במידה וניתנו לו על ידי הספק. ככל שישנן התחייבויות כלשהן לצד ג', ובכלל זה רישוי ו/או אמצעים אחרים, אשר רכש הספק לטובת הלקוח במסגרת ההסכם ביניהם, ישיב הלקוח לספק את תמורתם היחסית, ככל שנותרה, או לחלופין יפעל להעברת התשלומים בגינם על שמו. הלקוח יהיה פטור מהשבת ההטבות, כאמור בסעיף זה, אם הספק הוא זה שביקש לבטל את ההסכם לפני תום תקופת ההתחייבות, ובלבד שהביטול לא נובע מהפרה יסודית של תנאי ההסכם על ידי הלקוח, כמפורט מטה בסעיף 3.3.
- 3.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יובהר בזאת, כי בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן בסעיף זה, הספק יהיה רשאי להפסיק את השירותים, כולם או מקצתם ו/או לסיים את ההתקשרות מיידית וללא התראה נוספת, והלקוח מוותר על כל טענה בקשר עם כך, גם אם יגרמו לו בשל כך נזקים:
 - 3.3.1 אם התברר כי פעילות הלקוח ו/או מי מטעמו מהווה הפרה של החוק ו/או תקנות רלוונטיות ו/או אם מתנהלים כנגד הלקוח הליכים פליליים – גם אם לא הוכחה אשמתו בפסק דין חלוט ו/או
 - 3.3.2 אם קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות.
 - 3.3.3 אם התברר כי אישור וחימת הסכם זה נעשו על ידי גורם לא מוסמך אצל הלקוח שפעל בלא הרשאה של הלקוח ו/או בחריגה ממנה ו/או
 - 3.3.4 אם הלקוח לא ישלם לספק תשלום שהוא חב בו בעד השירותים שמקבל מהספק ו/או לא יעמוד בכל הוראה אחרת מהוראות ההסכם ו/או
 - 3.3.5 אם התברר כי פעילות הלקוח מהווה הפרת קניין רוחני או הפרת זכויות של צד ג' באופן העשוי לפגוע בספק ו/או בלקוחותיו ו/או

- 3.3.6 אם הלקוח הפסיק את פעילותו העסקית ו/או נפתחו נגדו הליכי כינוס נכסים או מימוש שעבוד או הוטל עיקול על חלק מנכסיו או אם קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות או
- 3.3.7 במקרה של תקיפת הלקוח על ידי צד שלישי, לרבות תקיפות DoS חוזרות ונשנות, אשר הספק סבור, לפי שיקול דעתו, כי הן עלולות לגרום נזק לספק או ללקוחותיו.
- 3.3.8 אם הספק סבור, לפי שיקול דעתו, כי הלקוח ו/או מי מטעמו עשה שימוש לרעה בשירותים הניתנים ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לספק ו/או ללקוחותיו.
- למרות האמור בסעיף זה, במקרה של הפרה הניתנת לתיקון, תינתן ללקוח התראה בכתב לתיקון ההפרה ורק אם הלקוח לא תיקן את ההפרה תוך 3 ימי עסקים לאחר שקיבל מהספק את ההתראה תחול זכות הביטול המיידית כמפורט בסעיף זה. עם ביטול ההתקשרות תישלל גישת הלקוח למשאבי המחשוב של הספק ולאחר 7 ימי עבודה ימחקו כל המידע והתוכן של הלקוח ממשאבי המחשוב של הספק והלקוח מוותר על כל טענה בקשר עם כך.

4. תמורה ותשלומים

- 4.1 התמורה שישלם הלקוח לספק ותנאי התשלום בגין אספקת השירותים יהיו בהתאם לקבוע בהצעה.
- 4.2 חיוב הלקוח בגין השירותים ייעשה החל ממועד הקצאת הרישיונות או פתיחת השירותים עבור הלקוח במערכת הספק, בלי קשר לשימוש בפועל.

5. תקשורת

- יובהר כי ככל שבחר הלקוח בספק/! תקשורת שאינם מספקים קישוריות יציבה ו/או אינם עומדים בסטנדרטים מינימליים, כפי שיקבעו על ידי הספק, וככל שהלקוח לא פעל לתיקון המצב – לא ימצא הספק אחראי לבעיות קישוריות ככל שתחולנה מצד הלקוח, והספק יהיה רשאי לחייב את הלקוח בגין עלות אבחון תקלות המצויות באחריות ספקי תקשורת אלו.

6. גיבויים והתאוששות

- 6.1 המערכת תתופעל באתר מרכזי בחוות השרתים של הספק ובמקביל תתבצע רפליקציה (שכפול) למערכת DR בחוות שרתים משנית מרוחקת, שתשמש במקרי כשל חמור והשבתה על בסיס מסלול השרידות שנבחר.
- 6.2 במידה והוזמנה על ידי הלקוח מערכת DR פרטית מובטחת – תבוצע הרפליקציה בתדירות גבוהה והכל על פי צרכי הלקוח, והמעבר לסביבת ה-DR יהא כפוף לתנאים שיוסכמו מראש ובכתב בין הצדדים ולמידת פערי המידע המוסכמת (RPO/RTO). למען הספק ספק יובהר בזאת, כי ככל שלא נרכשה חבילה מיוחדת פער המידע יעמוד על נקודת השחזור העדכנית ביותר שקיימת באתר ה-DR.
- 6.3 במידה ולא הוזמנה מערכת DR מובטחת יקבל הלקוח את שירות ה-DR הבסיסי בסביבה שיתופית, במסגרתו תבוצע רפליקציה בתדירות יומית או לכל היותר פעמיים ביום (בהפרש 12 שעות). במסגרת שירות זה יועמדו משאבים מוגבלים או חלקיים, ככל שיתאפשר ביחס ללקוחות אחרים, בעת אירוע השבתה המחייב הפעלת DR, והמעבר לסביבה החלופית יתבצע בתיאום עם הלקוח בהתאם לנסיבות, וידוע ללקוח והוא מאשר בזאת כי מעבר למערכת DR עשוי לגרום פער נתונים שאיננו ניתן לגישור (או שהנו מורכב ביותר לגישור) על כל המשתמע מכך, ואין לספק כל שליטה על כך.
- 6.4 במידה והוזמנה על ידי הלקוח מערכת גיבוי פרטית תקבע תדירות הגיבוי ותקופת שמירתו על פי דרישות הלקוח בכתב ובכפוף לקיבולת המערכת ויכולותיה ואופי הרישוי שנרכש, ככל שנדרש.
- 6.5 במידה ולא הוזמנה על ידי הלקוח מערכת גיבוי פרטית, השירות הסטנדרטי כולל גיבוי לכל המערכות הווירטואליות שיבוצע אחת ליום, משך 40 ימים וכן גיבוי שבועי מלא למשך 3 שבועות שישמרו במערכת נפרדת ומרוחקת פיסית ממערכת הייצור. במקרה כשל גיבוי או כל בעיה אחרת – תימסר הודעה ללקוח באמצעות דוא"ל, מסרון ו/או טלפון לנציג שימונה לעניין זה. נוסף לאמור לעיל, כולל השירות גיבוי לכל המערכות הווירטואליות במערכת נוספת משנית, מוגנת גישה ופגיעת נזקות, בכדי להגן על המידע בפני התקפות כופרה. מערכת זו מהווה גיבוי משלים משני נוסף לגיבוי הראשי ושירותי ה-DR.
- 6.6 ככל שלא סוכם אחרת בין הספק ללקוח, 6 שחזורים שנתיים הנם ללא עלות, ובגין כל שחזור נוסף מעבר לכך יחויב הלקוח בעלות נוספת לפי שעות העבודה בפועל.

- 6.7 אחת לשלושה חודשים, באפשרות הלקוח לבצע שחזור נתונים מגיבוי לבקרת תקינות בסיס הנתונים בסביבת Staging בשיתוף נציג/ת מטעמו וזאת ללא עלות.
- 6.8 במידה ונרכש שירות גיבוי משלים אופציונלי לקבצים ולבסיסי נתונים תותקן על שרתי הלקוח תוכנת גיבוי ייעודית שתפעל מול שרתי גיבוי הענן של הספק. התוכנה תאפשר ללקוח שיחזור קבצים עצמאי ונתונים באמצעות ממשק ניהול.

7. SLA (Service Level Agreement) תמיכה ושירות

- 7.1 הספק נוקט בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקת השירותים ברמה גבוהה וכי המערכת תוכנה, נבנתה ומנוהלת בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר. המערכת בעלת זמינות גבוהה ביותר.
- 7.2 עם זאת, השירותים שמסופקים על ידי הספק 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. הספק נוקט בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקת של השירותים ברמה גבוהה. מתוך הבנה של המגבלות הקיימות מתחייב הספק ל-SLA אשר הינו סביר ומקובל בענף.
- 7.3 הספק יתמוך במערכת 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בכפוף להצעה וסוג הבעיה או הפעולה הנדרשת, כמפורט להלן:
- 7.3.1 **במקרים דחופים ומשבתיים עבודה** – יינתן השירות בכל שעות היממה. תחילת הטיפול בתקלה היא מיידית, ככל שהדבר אפשרי, ולא יותר מעד חצי שעה מרגע קבלת הקריאה והשבת השירות בהקדם האפשרי תוך עד 3 שעות מרגע תחילת הטיפול, ובלבד שהתקלה אכן מאפשרת התאוששות במסגרת זמנים אלו.
- 7.3.2 **במקרי תקלות שאינן משביתות עבודה** – יינתן השירות בימים א'-ה', בין השעות 8:00 ועד 18:00. זמן תחילת הטיפול בתקלה הוא מיידית, ככל שהדבר אפשרי, ועד 3 שעות מרגע קבלת הקריאה. על אף האמור לעיל, וככל שיתאפשר, יינתן השירות מעבר לשעות אלו ובכל שעות היממה, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של הספק.
- 7.3.3 **במקרי פניות לביצוע פעולות ושינויים שאינם בגדר תקלה** – יינתן השירות במהלך יום העבודה, מהר ככל שניתן, ולא יותר מ-12 שעות מרגע קבלת הקריאה (ובלבד שלא מדובר בשינויים משבתיים עבודה).
- 7.4 הנחיות לביצוע שינויים או קריאות שירות הנוגעות לתקלות תתקבלנה אך ורק מהנציגים (ים) המוסמך(ים) לכך על ידי הלקוח. **לא תתקבלנה פניות מגורמים אחרים**, דחופות ככל שתהיינה.
- 7.5 למען הסר ספק, הספק לא יהא אחראי לזמני טיפול או תגובה לתקלות המצויות באחריות גורמים חיצוניים (ספקי תקשורת וכיו"ב). ככל שהתקלות הן באחריות גורמים חיצוניים שאינם בשליטת הספק, הספק ינקוט באמצעים לצמצום הנזק, באם הדבר מתאפשר.
- 7.6 למען הסר ספק מובהר בזאת, הספק אחראי אך ורק לתקינות התשתיות ולשירותים, המפורטים בהסכם זה ובהצעה. אין הספק אחראי לתפעול מערכות מידע שאינן נשוא ההצעה, לתכנים המוכלים בהן ולניהול כל סביבת מחשוב אחרת, זולת אם צוינו אלו במפורש או הורחבה חבילת השירות עבורן. חרף האמור, הספק יעשה ככל שמתאפשר לו על מנת לסייע בפתרון בעיות הלקוח וזאת מתוך ראיית טובת הלקוח לנגד עיניו.

8. בעלות על התכנים וגישה אליהם

- 8.1 יובהר בזאת כי המערכות המותקנות על גבי שרתים וירטואליים או פיסיים הן רכושו הבלעדי של הלקוח והתכנים המאוחסנים בהן הנם באחריותו הבלעדית (למען הסר ספק וככל שהמערכת אינה בניהול עצמי של הלקוח, יוכל הלקוח לקבל גישה ניהול מלאה וסיסמאות ניהול למערכת בכפוף לחתימה על כתב ויתור אחריות בגין כשלים שיגרמו מכך).
- 8.2 משכך, וככל שבידי הלקוח גישה למערכות ולתכנים אלו, באחריות הלקוח לדאוג באופן סביר למניעת גישה אליהן על ידי גורמים לא מורשים ולדאוג לאבטחה הולמת של סיסמאות מערכת, אבטחת מחשבים אישיים וניהול הגורמים המורשים לביצוע פעולות במערכות.
- 8.3 הלקוח מתחייב כי ככל שהמידע שברשותו מהווה "מאגר מידע", כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, יפעל הלקוח לרישומם כדיון וינהג בו על פי הוראות החוק ו/או התקנות הרלוונטיות, ובכלל זה תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017, ו/או הנחיות והמלצות של הרשות להגנת הפרטיות.
- 8.4 היה ותסתיים ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, כאמור בסעיף 2 לעיל, ובכפוף לכך שהלקוח יסדיר את כל חובותיו והתחייבויותיו לספק, יאפשר הספק את העברת המערכות והמידע לאתר הלקוח ו/או לכל אתר שישגיר הלקוח, ובלבד שסביבה חלופית מתאימה תועמד לשם כך תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימים מיום הפסקת השירות בפועל, בכפוף לתקופת ההודעה המוקדמת,

ובכפוף לכך שסביבה זו תהא נגישה באופן סביר לשם העברת המידע. היה וחרג הלקוח מזמן זה, ימשיך הספק באספקת השירות ללקוח והלקוח יחויב באופן יחסי בגין החריגה עד להשלמת המעבר לאתר החלופי. חרף האמור לעיל, מובהר בזאת, כי גם אם לא ישלים הלקוח את העברת המידע לסביבה החלופית בסיום ההתקשרות בין הצדדים, הספק יהא רשאי להפסיק את השירות ללקוח, בכל עת, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

9. תחזוקת מערכת והשבתות

- 9.1 עבודות תחזוקה מתוכננות תתבצענה בהתראה שלא תפחת מ-7 ימים טרם ביצוע התחזוקה, ככל שמועד ביצוען של העבודות כאמור הינו בשליטת הספק, ובכל מקרה לא תפחת ההתראה מ-48 שעות טרם ביצוע העבודות.
- 9.2 **במקרי חירום בלבד**, בהם קיים כשל חמור במערכות הספק ו/או במערכות חוות השרתים, תתבצע השבתה לטובת תחזוקה ללא מתן הודעה מראש או בהודעה שתינתן בסמוך למועד ההשבתה, והספק יעשה כל שביכולתו לצמצם את משך ההשבתה למינימום האפשרי.
- 9.3 בעתות חירום לאומי יפעל הספק באופן מלא, כמפעל חיוני, בכפוף להנחיות פיקוד העורף ובמגבלות נגישות למתקני חוות השרתים כפי שתהיינה בפועל.

10. אחריות וכשלים

- 10.1 אחריות הספק מוגבלת לאספקת התשתיות והשירותים כפי שמפורט בהסכם זה ובהצעה. הספק לא יהא אחראי לכל מערכת אחרת שאינה מפורטת בהצעה, ו/או לכל שירות או ציוד שהינם באחריות צד שלישי ו/או הלקוח והספק לא יהא אחראי לתפקודם, זמינותם או איכותם של שירותים אלו.
 - 10.2 המערכת המוצעת הועמדה לרשות הלקוח בהתאם למצגים, להצהרות ולדרישות שמסר הלקוח בפני הספק בטרם החתימה על הסכם זה, והספק לא יהא אחראי לכל מגבלה או תקלה הנובעת מאי התאמת המערכת לדרישות הלקוח, ככל שאלה לא הובאו לידיעת הספק בטרם החתימה על הסכם זה.
 - 10.3 למעט התחייבות הספק לעשות כל שביכולתו בקשר להתקשרות עם הלקוח למתן שירות טוב ומקצועי, לא יישא הספק ו/או בעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או עובדיו בכל אחריות בגין נזקים, לרבות נזקים עקיפים או תוצאתיים, ובכלל זה לא יישא הספק באחריות כלשהי לתשלום פיצוי, דמי נזק, תשלום הוצאות כלשהן בגין הפסדים ו/או אבדן רווחים והכנסות, פגיעה במוניטין ו/או אבדן מידע או שיבוש בו שייגרמו ו/או שינבעו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו עקב השירותים שיינתנו ללקוח לפי ההסכם.
 - 10.4 הספק יעשה את מירב המאמצים למנוע אירוע סייבר, פישיניג, גניבת מידע, חדירות בלתי מורשות, מעשי הונאה וכיוצא באלה, אך כמובן שלא יוכל לשאת באחריות לתשלום פיצוי, דמי נזק, תשלום הוצאות כלשהן בגין הפסדים ו/או אבדן רווחים והכנסות ו/או שיבוש, השחתה, חשיפה או אבדן של מידע שייגרמו ו/או שינבעו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מחדירה בלתי מורשית למערכת ולמעשי הונאה, לרבות חדירה של גורם בלתי מורשה לתחומו של הלקוח במחשב של הספק.
 - 10.5 בשום מקרה, הספק לא יהיה אחראי על פעולות של הלקוח שגרמו נזק ללקוח עצמו, ללקוחותיו, או לצד שלישי כלשהו, ומלוא האחריות על פעילות הלקוח תהא מוטלת על הלקוח בלבד.
- 1.1 הספק לא יישא בכל אחריות לכל נזק אשר ייגרם על ידי גורמים או עילות שאינם בשליטת הספק, ובכלל זה: אש, מלחמה, נזקי טבע (לרבות רעידת אדמה), פעולות חבלה או כל נזק תאונתי הנובע מסיבות שאינן בשליטת הספק.
 - 1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר בזאת כי חבותו היחידה של הספק, באם תחול, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד ולא תעלה על סכום התמורה ששילם הלקוח לספק בשלושת החודשים שקדמו לאירוע הנזק. למען הסר ספק יובהר בזאת, כי זהו הסעד היחיד והבלעדי שהלקוח יהיה זכאי לו ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי הספק.
 - 1.3 באחריות הלקוח לדאוג לבטח את עצמו בפני, נזקים, לרבות נזקים עקיפים או תוצאתיים, הפסדים ו/או אבדן רווחים והכנסות ו/או שיבוש או אבדן מידע שייגרמו לו ו/או לצד שלישי, ועל הלקוח לנקוט באמצעים הולמים ומתאימים להבטחת הגישה למערכת לגורמים מורשים בלבד ולפעול באופן סביר ומקצועי ככל שיעשה שימוש במערכת.

- 1.4 הלקוח נדרש לשמור בסודיות את אמצעי הזיהוי והסיסמאות המשמשים אותו לכניסה לתחום המוקצה לו ולפקח על עובדיו וכל אדם אחר מטעמו העושה שימוש באמצעי הזיהוי והסיסמאות. לפיכך, הספק לא יהיה אחראי לכל נזק עקב אובדן, גניבה או כל שימוש לא מורשה באמצעי הזיהוי והסיסמאות.
- 1.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש בזאת כי הספק לא יהא אחראי לטיב המידע ולאופן השימוש שיעשה הלקוח במידע שיאוחסן במערכת, לרבות הגנה על הפרטיות, שמירת סודיות וכיו"ב, ככל שמדובר בפעילות הלקוח עצמו ו/או מי מטעמו והמערכות אותן פיתח ו/או עושה בהן שימוש. האמור לעיל אינו גורע מחובתו של הספק לנקוט באמצעים סבירים לאבטחת התשתית, אך באחריות הלקוח לוודא כי בפעילותו ובאופן השימוש, בו הוא עושה במערכת, עומד הוא בדרישות החוק ותקנות ההגנה על הפרטיות, לנקוט צעדים להגבלת גישה והרשאות גישה וליידע את הספק מיידית במידה ונדרשת הגבלת גישה של כל גורם שהוא למידע.
- 1.6 הספק יהא מחויב לפעול על פי הוראות כל דין במידה ותתקבל פניה מרשויות אכיפה המוסמכות לכך לקבלת מידע המצוי במערכת או גישה אליה. הספק יעשה כל שביכולתו (במידה והותר לו) ליידע את הלקוח בטרם יאפשר גישה זו ויפעל על פי הנחיות הלקוח ובלבד שאלו לא תעמודנה בסתירה לחוק ו/או להוראות כל דין.

2. התחייבויות הלקוח ברשת

- 2.1 הלקוח מתחייב להשתמש במשאבי המחשוב הניתנים לו באופן חוקי בלבד ובהתאם להוראות כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ובכפוף להוראת כל דין, הלקוח מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך אף אחד מאלה (להלן: "פעולות הלקוח"):
- 2.1.1 פרסום חומר פורנוגרפי, זנות, הימורים אסורים או שימוש בסמים מסוכנים;
- 2.1.2 התחזות, גניבת זהות, או מרמה אחרת כלשהי;
- 2.1.3 ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;
- 2.1.4 פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;
- 2.1.5 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;
- 2.1.6 שיבוש פעולתו התקינה של מחשב, שיבוש חומר מחשב, או חדירה למחשב, באמצעות "ירוס", "סוס טרויאני", "רוגלה", או כל אמצעי אחר כיוצא באלה בניגוד לחוק המחשבים, תשנ"ה – 1995;
- 2.1.7 הפצה אסורה של דואר אלקטרוני (ספאם);
- 2.1.8 יבוא או יצוא אסורים;
- 2.1.9 פעולה המפרה התחייבות אחרת לפי כל דין או לפי הסכם.
- 2.2 בכפוף לכל דין, הלקוח מתחייב לפקח על התכנים המועלים לשרתי הספק במסגרת השירות הניתן לו, על ידי עובדיו או כל אדם אחר מטעמו, ולשאת במלוא האחריות לפי כל דין לתכנים אלה.
- 2.3 במקרה של חשש להפרת הוראות אלה על ידי הלקוח, בעקבות תלונה שקיבל הספק או מיזמתו של הספק, הספק יהא רשאי, לפי שיקולו הבלעדי, להפסיק באופן מיידי את השירות הניתן ללקוח.
- 2.4 הלקוח מתחייב לשפות את הספק על כל נזק שיגרם לה, לרבות כל טענה או תביעה של צד בישראל או מחוץ לישראל, ולרבות הוצאות משפטיות מלאות, בקשר לפעולת הלקוח ו/או לשימוש הלקוח במשאבי המחשוב של הספק.

3. התחייבויות הספק

- 3.1 הספק מתחייב בזאת כי קיימים ברשותו כל האמצעים, הכלים והידע ליישום הסכם זה בכפוף למידע ולדרישות שהוצגו על ידי נציגי הלקוח בפניו טרם החתימה על הסכם זה.
- 3.2 הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו יפעלו בסודיות מוחלטת כלפי הלקוח ויפעלו לשמירת זכויותיו, קניינו הרוחני, פרטיותו ופרטיות משתמשיו באופן מוקפד ועל פי כל דין.
- 3.3 הספק יספק את השירותים ברמה מקצועית וגבוהה תוך הבטחת רציפותם וזמינותם, ככל שיתאפשר. עם זאת יובהר כי, חרף האמור, יתכנו כשלים והפרעות באספקת השירותים עקב תקלות טכניות, אם במערכות הספק ואם במערכות צד שלישי, והספק יעשה כל שביכולתו למנוע כשלים אלו ו/או לצמצם את פגיעתם, ככל שאירעו.

- 3.4 הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין רלוונטי, ובכלל זה בהתאם לסטנדרטים הרלוונטיים לעניין אבטחת מידע ולדרישות אבטחת המידע בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 והתקנות שהותקנו מכוחו. מבלי לגרוע באמור לעיל, ככל שיגיע לספק, במסגרת השירותים, מידע אישי אודות עובדי הלקוח, לקוחותיו, ספקיו או כל גורם אחר מטעמו, הספק מתחייב לשמור מידע אישי זה בהתאם לדרישות אבטחת המידע בחוק באמור והתקנות שהותקנו מכוחו.
- 3.5 מבלי לגרוע באמור לעיל, מובהר בזאת כי פעילות הספק לאבטחת המידע אינה מקנה חסינות מוחלטת והלקוח מצהיר כי מובן לו שבכל מערכת ואמצעי קיימת פגיעות, ידועה או לא ידועה, אשר עשויה לחשוף את הלקוח לסיכונים, שאינם בהכרח בשליטת הספק, והספק לא ימצא אחראי להם.
- 3.6 מבלי לגרוע באמור לעיל, מובהר בזאת, כי בשום מקרה לא יהא הספק אחראי על פעולות של הלקוח שגרמו נזק ללקוח עצמו, ללקוחותיו או לצד שלישי כלשהו, ומלוא האחריות על פעילות הלקוח תהא מוטלת על הלקוח בלבד.

4. כללי

- 4.1 הלקוח ישפה את הספק ו/או מי מטעמו בגין כל הוצאה בעקבות טענה, תביעה או דרישה שתועלה כנגדם כתוצאה מהפרת תנאי הסכם זה על ידי הלקוח ו/או כתוצאה מפעילות הלקוח ככל שגרמה לאלו. האמור כולל שכר טרחת עו"ד והוצאות משפט ו/או קנסות או כל הוצאה אחרת.
- 4.2 למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין הלקוח לבין הספק יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. התפקיד היחיד של הספק כלפי הלקוח הוא לספק שירותי מחשוב ענן, כמפורט בהסכם זה.
- 4.3 האמור בהסכם זה, בהצעה המצורפת לו ובכל נספח אחר מהווים את כל המוסכם בין הצדדים ומבטלים כל הסכמה אחרת, הבטחה, מצג או דיון בעל-פה ו/או בכתב שקדמו להתקשרות. כל שינוי בתנאי הסכם זה לאחר חתימתו מחייב אישור בכתב של שני הצדדים טרם כניסתו לתוקף.
- 4.4 יקבע על ידי בית משפט ו/או כל סמכות אחרת כי מי מתנאי הסכם זה אינו תקף ו/או בלתי אכיף, לא יפגע תוקף ונפקות יתר תנאי הסכם זה.
- 4.5 הימנעות הספק מלאכוף את חובות הלקוח לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כוויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהספק לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת.
- 4.6 טרם נקיטת מי מהצדדים בהליכים משפטיים כלשהם, מתחייב כל צד להודיע למשנהו על כל טענה העומדת לו כנגד הצד השני, במסגרת ההתקשרות, באופן מפורט וסביר והצדדים מתחייבים ליישב את המחלוקת ברוח טובה, בתום לב ותוך אפשרת תיקון הליקויים בזמן סביר והוגן.
- 4.7 על הסכם זה חלים דיני מדינת ישראל בלבד ומוסכם בזאת כי הסמכות הבלעדית לדיון וליישוב כל מחלוקת בין הצדדים תהא של בתי המשפט המוסמכים לכך במחוז תל-אביב-יפו.