

**תנאים כלליים לשירות, ציוד ורישוי**  
**החברה להלן Cloud+ מעודכן נובמבר 2022**

**השירות: מחשוב ענן, מרכזיה בענן, שרתים בענן, Microsoft Office 365, שירותי IT וכל שירות המסופק ע"י Cloud+**

- החברה תספק את השירות ללקוח כפי שמתואר בהצעת המחיר.
- השירות החדשי אינו כולל קווי תקשורת ו/או תשתית ו/או ציוד חומרה ו/או ציוד שלא הוזכר בהצעת המחיר.
- יובהר כי היה והשירות שהוזמן, הינו שירות אשר מוגבל בהקיפו על פי הזמנה, והלקוח חרג מהקיף השירות כפי שהוגדר בהזמנת השירות, לרבות תעבורת נתונים, נפח זיכרון, נפח דיסק, רישוי, רישוי 365, כמות משתמשים, או כל רישוי או תוספת ומגבלה אחרת, החברה תחייב את הלקוח בתשלום נוסף ע"פ המחירים המוצגים בהצעת המחיר או לפי התעריפים המקובלים אצלה במועד ביצוע החריגה ו/או ששולמו ע"י הלקוח ו/או רטרואקטיבי מיום החריגה.
- השירותים יסופקו ללקוח בכפוף לפניה של נציג המוסמך למוקד שירות החברה דרך כתובת מייל [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il) ו/או טלפונית למוקד השירות של החברה במספר טל: 03-3030168 לצורך פתיחת קריאת שירות מסודרת, בהתאם לנהלי החברה כפי שיוסברו ללקוח בתחילת ההתקשרות.
- השירותים יסופקו ללקוח בכפוף לתשלום חודשי באמצעות הוראת קבע או טרם אספקת השירות.
- במידה והלקוח ביטל את הוראת הקבע ו/או הגביל אותה באופן חד צדדי ו/או לא שילם עבור אספקת השירות החודשי שסופק ע"י החברה ו/או לא שילם את חובותיו הכספיים החודשיים מכל סוג ועד 10 ימים בסיים החודש העוקב לאספקת השירותים או בכל דרך אחרת שסוכמה ו/או אושרה מראש וזאת עוד בטרם השלמת סיום חובותיו הכספיים לחברת Cloud+ ו/או עד לתום תקופת סיום ההתקשרות לרבות זמן ההודעה המוקדמת, רשאית חברת Cloud+ לעצור ו/או לבטל ו/או להפסיק מתן השירותים הדיגיטליים ו/או שירותי הרישוי ו/או שירותי התמיכה ו/או שירותי המשאבים בענן ו/או שירותי התשתית והתקשורת ו/או האבטחה ו/או כל שירות, פתרון, רישוי המספקת באופן שוטף ללקוח ללא התראה מראש ומוקדמת.
- תכנת החברה - בכל מקרה בו לא חל פטור מלא מאחריות ו/או נקבע כי חלה אחריות כלשהי על החברה מכל סיבה שהיא, אזי חבותה של החברה, תהא מוגבלת למכס אשר שולם ע"י הלקוח עבור השירותים המסופקים לו על ידיה על פי הצעת מחיר שאישר ו/או שילם עבורה, בגין שלושה חודשי שירות (להלן: "הסעד"). למען הסר ספק יובהר כי זהו הסעד היחיד שהלקוח זכאי לו, ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי החברה.
- השירות אינו כולל חומרה או רישוי משום סוג ו/או חומרת מחשבים בעסק או בבית הלקוח ו/או כל תוכנה או חומרה או קו תקשורת שלא נכללת בהצעת המחיר.
- לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בתוכנה ו/או ציוד המתאים לשם אספקת השירותים ללקוח במידה וזה נדרש לאספקת השירות שהוזמן, מתוך הציוד הנמצא אצלה או ציוד אחר שתרכוש לשם כך ובלבד שאיכות וטיב השירות ללקוח לא יפגעו.
- השירות ללקוח ינתן על ידי החברה במחשבים שמיקומם בישראל או בכל מדינה אחרת לפי שיקול דעתה המוחלט של החברה ובלבד שאין בכך משום עברה על איזו מגבלה חוקית או סנקציה פוליטית.
- השירותים הנמכרים על ידי החברה נמכרים באמצעות רשת תקשורת לרבות רשת האינטרנט, ממומשים וניתנים לשימוש אך ורק באמצעות רשת זו. תמיכה טכנית לעניין גישה לשירותים אלה, תינתן באמצעות מוקד השירות כמפורט להלן ובהזמנת השירות.
- התשתיות הפאסיביות ו/או אקטיביות עבור משתמשי הקצה הן באחריותה הבלעדית של הלקוח או ספק התשתית וכל דרישת תוספת או תיקון שלהם תהיה בתשלום ע"י הלקוח.
- קווי התשתית המשמשים לצורך מתן השירותים, יישום האפליקציה, אבזרים, חוברת מחשבים ומסכים, ציוד קצה, ציוד הקיף וציוד אחר – הנמצאים ברשות הלקוח אינם נכללים במסגרת השירות ו/או האחריות הניתנים על ידי החברה אלא אם נרכשו מאת החברה ותחת תנאי האחריות יצרן ו/או התמיכה בהם נרכשו ממנה.

**תמיכה טכנית**

- החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית במהלך יום עסקים רגיל במתכונת של 5 ימי עבודה בשבוע 9 שעות ביום בין השעות 08:30-17:30, למעט ימי שישי, ערבי חג, חול המועד וחגים.
- החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית לתקלות משביות חברה/נסק מלא במתכונת של 7 ימי עבודה בשבוע 24 שעות ביממה 364 ימים בשנה. (למעט יום כיפור). השירות יינתן בכתובת מייל: [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il)
- השירות יסופק יינתן בכתובת מייל [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il) ו/או טלפונית באמצעות פניה אל מוקד השירות של קלאוד פלוס בטלפון 03-3030168 ותענה לכל המאוחר תוך שעה מעת קבלתה.
- בדרישת חזרה ללקוח, יבוצעו עד 3 ניסיונות לאתר את הלקוח טלפונית בשני ימי עסקים ובמידה ולא יתקבל מענה, קריאת השירות יתסגר.
- שירותי התמיכה הניתנים כוללים טיפול בבעיות גישה לשירותי החברה או בעיות בהם השירות אינו פעיל.
- שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.
- למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השירות הלקוח אינו זכאי לתמיכה במשרדו. במידה ונדרש טכנאי החברה להגיע אל אתר הלקוח לשם טיפול בתקלה ישלם הלקוח את דמי הטיפול הנדרשים בהתאם למחירון החברה.

**תנאים כלליים**

- תוקף הצעת המחיר של Cloud+ תקפה ל-30 ימים ו/או ליום הנפקתה בלבד. ייתכנו שינויים במחירים במועד ההזמנה בכפוף לשערי מט"ח ומחירון הפצה ו/או יצרן עדכני.
- בתמורה להענקת השירותים, ישלם הלקוח לחברה תשלום חודשי בהתאם להצעה שהוצגה בפני הלקוח להצעת המחיר החתומה ו/או שאישר בעל פה ו/או שאישר בקבלת השירות בפועל ו/או תוספת גידול או קיטון בשירותים שנדרשו או התווספו במהלך זמן השירות, התשלום יבוצע מידי חודש במהלך תקופת ההסכם, לתשלום החודשי יתווסף מע"מ בשיעורו כדין במועד החיוב ו/או תשלום.
- תשלום חודשי בגין השירות יתבצע בהוראת קבע בכרטיס אשראי או בהוראת קבע בנקאית שפרטיה נמסרו ע"י הלקוח ויחויבו חודש בחודשו. ו/או בהתאם להוראות בנק ישראל, על הלקוח לצרף אישור פתיחת הרשאה בחשבונו כולל הפרטים הבאים:  
קוד מוסד: 42535  
שם המוסד: קלאוד פלוס בע"מ  
ח.פ/ת.ז של בעל החשבון  
בנוסף צריכים להופיע על גבי אישור ההרשאה הפרטים הבאים: פרטי חשבון בנק, שם הלקוח, איש קשר וטלפון נייד. את הטופס יש להעביר לכתובת דוא"ל [info@cloudplus.co.il](mailto:info@cloudplus.co.il)
- חיוב בהוראת הקבע יחול על כל חובותיו של הלקוח כפי שנדרש לשלם באותו החודש לרבות תשלומי רישוי, שירות, חומרה ועבור כל הזמנה או שירות או רכישה שביצע וסופקה ללקוח עד לאותו מועד חיוב חודשי.
- במידה והלקוח ביטל את הוראת הקבע ו/או הגביל אותה באופן חד צדדי ו/או לא הקים בפועל הרשאה לחיוב חשבון ו/או לא שילם את חובותיו הכספיים החודשיים לחברה ו/או השירות החודשי הוטף בכל דרך אחרת שסוכמה ו/או אושרה מראש וזאת עוד בטרם השלמת סיום חובותיו הכספיים לחברת Cloud+ ו/או עד לתום תקופת סיום ההתקשרות לרבות זמן ההודעה המוקדמת, רשאית חברת Cloud+ לעצור ו/או לבטל ו/או להפסיק מתן השירותים הדיגיטליים ו/או שירותי הרישוי ו/או שירותי התמיכה ו/או שירותי המשאבים בענן ו/או כל שירות, פתרון, רישוי המספקת באופן שוטף ללקוח ללא התראה מראש ומוקדמת.
- כוח המחשוב אינו מוגבל בכמות השרתים הווירטואליים ונמדד לחיוב הלקוח ע"פ הקצאתו וצריכתו על ידי הלקוח בפועל.
- ההסכם, הינו הסכם המחייב היחיד שבין הצדדים, החברה אינה מחויבת לכל הצהרה או מצג שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו ע"י החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.
- במקרה של שינויים שאינם בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידית (שינוי מחירים, צו בית משפט).

- למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם ו/או בהצעת המחיר שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם אלה אם ניתנה לכך הסכמה בכתב מהחברה.
- ההסכם ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ו/או ממעוד קבלתו על ידי הלקוח ועד לתום תקופת ההתייבבות בהצעת המחיר ו/או בהתאם לתנאי השירות המאוחר מבניהם.
- השירותים מוזמנים ע"י הלקוח ו/או ההסכם יתחדש אוטומטית מתקופה לתקופה אלא אם מי מהצדדים יבקש לסיימו.

#### **תנאי שירות לשירות, תשתית, ציוד ורישוי וסיום התקשרות**

- הודעה על סיום התקשרות בכל סוג שירות המסופק על ידי החברה ללקוח תועבר לצד השני מראש ובכתב, וסיום ההתקשרות ייכנס לתוקף 60 יום מתום הודעת השטף שבו ניתנה הודעה זו.
- מידע ו/או נתונים ו/או מידע מתיק הלקוח או שרתי חומרה או שרתי דיגיטלי ו/או שמות משתמשים אוטומטית לכל תקופה של שנה מראש. במידה והלקוח הזמין ו/או קיבל שירות מידע מכל סוג ו/או מידע חומרה ו/או מידע דיגיטלי בלבד (שיסופק על ידי הלקוח למשרדי החברה), בתיאום מראש ושיישלח לחברת Cloud+ 3 יום עבודה לפני סיום תום הרישוי הלקוח ייתנו ללקוח בדיסק חיצוני בלבד (שיסופק על ידי הלקוח למשרדי החברה), בתיאום מראש ושיישלח לחברת Cloud+ 3 יום עבודה לפני סיום תום ההתקשרות ו/או סיום תום ההודעה המוקדמת ובתנאי שהלקוח סיים את כל התייבבותיו הכספיות כלפי Cloud+ באותו זמן לכל כלל השירותים ו/או חיובי התשתית ו/או הרישוי ו/או רישוי 365 המסופק ו/או הזמן ו/או סופק ללקוח ע"י Cloud+.
- היה והלקוח יציל את קבלת הרשאות האדמיני או הרשאות "משתמש חזק" שברשותו ויבצע על ידו ו/או על ידי צד ג' פריצת מערכת ו/או נטישה חד צדדית ללא הודעה מוקדמת הכוללת משיכת נתוני דרך מערכות החברה בדרך לא דרך ו/או בדרך חזרה ללא אישור בכתב מראש ו/או העתקה ו/או סכפול מידע ו/או פריצה דרך מערכות השרתים ו/או חיבור טרמינל ו/או בכל בדרך שאינה אושרה בכתב ובמפורש ע"י Cloud+ מראש ובכתב ללקוח, הלקוח יישלם ו/או ישלם ו/או יפצה הלקוח בתשלומים עתידיים נוספים עבור 12 חודשי שירות מלאים כפי ששילם את סכום החודש האחרון שחויב לשירות באמצעות מערכות Cloud+ בתוספת ל-60 ימים "ההודעה המוקדמת".
- מובהר כי קבלת שירות מהחברה ו/או באמצעותה של כלל שירותי רישוי Office365 הינם בהתחייבות שנתית בתשלומים חודשיים, שירותי Office365 הינם בהתחייבות 12- חודש מרגע הזמנתם ו/או קבלתם והם מתחדשים אוטומטית לכל תקופה של שנה מראש. במידה והלקוח הזמין ו/או קיבל שירות Office365 באמצעות חברת Cloud+ עליו להשלים את התשלום עד לסיום התייבבות הרישוי ל-12 חודש מרגע הזמנתם כפי שמופיע במערכות IT Factory המשמשות להזמנת הרישוי מיצרן הרישוי מיקרוסופט. חברת Cloud+ תמשיך לספק את הרישוי בכל תקופת התשלום החודשי ו/או מראש לשנה (על הבסיס ההתחייבות השנתית) גם במידה והלקוח אינו נמצא בשירות התמיכה ו/או השרתים ו/או הודיע על סיומם והשלים את כל התייבבותיו הכספיות ל-Cloud+.
- נדרש על ידי הלקוח לשלם מראש את כלל הפרשי תשלומי הרישוי (ל-12 חודשים מיום הזמנתם) לסיום תום תקופת ההתקשרות. לאחר תום תקופת ההתקשרות לרבות בסיום ההודעה המוקדמת ו/או סיים הלקוח התקשרותו עם חברת Cloud+, החברה תכבה ו/או תמחק את שרתי ו/או נתוני הלקוח לרבות המידע, הנתונים, הגיבוי, הרישוי וכל המידע של הלקוח וכיו"ב.
- מובהר כי חישוב החיוב החודשי יחושב לפי חודש מלא, שער הדולר יחושב ויחוייב לפי העברות והמחאות גבוה עם תוספת מקדם של עד 10% מהשער החודשי ליום החיוב ו/או התשלום.
- Cloud+ רשאית להצמיד את המחירים למדד פעם בשנה ללא הודעה מוקדמת.
- על כל איחור לקוח – מכל סיבה – מדמי התשלום השירות החודשי – מכל סוג – תתווסף ריבית פיגורים פריים + 3% לחיוב החודשי.
- במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השירותים השונים מאלה המפורטים בתנאים הכלליים לשירות, שימוש בהזמנת ציוד שירותים ופתרונות לשירות יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השירות או בהצעת המחיר.
- בהזמנת קוויים ו/או מנהלים DSL או סיב או ממסורת או CABLE הלקוח יחוייב בגין עלות הקמת תשתית בסך 800 ₪ בגין כל קו – החיוב יבוצע בהזמנת התשתית או בתשלומים חודשיים כחלק מספקת התשתית או בביטול קו התשתית ע"י הלקוח ולקחת הציוד מאתר הלקוח.
- אם ובמידה ותבוצע התקנה ו/או הקמה ו/או מיגרציה ו/או התקנת משתמשים ו/או הקמת פרופיל משתמש ו/או העברת מידע ו/או אישור קו ו/או תיקונים/טיפולים/תמיכה לקבלת שירותי קלאוד פלוס ו/או מעבר שרתיים ו/או הקמת טרמינל משתמשים ו/או מעבר לרישוי מיצרנים/ספקים שונים ללא חיוב העבודה ביום הזמנה ו/או בזמן תחילת קבלת השירותים ו/או במעבר לחברת קלאוד פלוס מספק אחר ו/או הקמתם מהבסיס, בסיום ההתקשרות הלקוח יהיה מחוייב לשלם סכום של 1750 ₪ + מע"מ לכל משתמש שהוקם עבורו או הקמת פרופיל משתמש עבורו (תשלום סכום זה משקף 5 שעות עבודת טכנאי לכל הקמה/בלב/העברת/התקנה של כל משתמש שהוקם עבור הלקוח והלקוח ולא ישלם עבורו ביום המעבר ו/או ביום ההקמה בתחילת קבלת השירות מקלאוד פלוס)
- קלאוד פלוס רשאית לעדכן את כלל תעריפי השירות החודשיים מעת לעת ובהודעה מוקדמת של 30 יום בכתב ללקוח.
- היה והלקוח לא ישלם כלל עבור התקנת טרמינלים ו/או מעבר שרתיים ו/או רישוי ו/או הקמת שלוחות טלפוניה בקליטתו בחברת cloud+ והודיע על סיום התקשרות הלקוח מתחייב לשלם בגין כל משתמש שהוקם בתחילת ההתקשרות ו/או קבלת השירותים בפועל ו/או במהלך קבלת תקופת השירותים את תשלום ההתקנה הראשוני או הקמה ראשונית בסך 1750 ₪ + מע"מ עבור התקנה והקמת המשתמש ו/או למעבר לחברת cloud+.
- \*הקמה ראשונית ו/או הקמת פרופיל משתמש ו/או הקמת טרמינל משתמש כוללת את שעות העבודה להקמת המשתמש ו/או העברת המידע מגיבוי או מטרמינל קודם או העברת מידע ממחשבו האישי לפרופיל המוקם ו/או ביצוע שינויים והגדרות לבקשתו.
- כל קווי הטלפון שסופקו על ידי קלאוד פלוס ולא סופקו ו/או נייידו מהלקוח הינם כבעלות המלאה של קלאוד פלוס, הלקוח יכול לרכוש את מספר טלפון שסופק לו בסכום של 265 ₪ + מע"מ למספר סטנדרט ו/או 485 ₪ + מע"מ למספר זהב.
- היה והלקוח לא ישלם כלל עבור העברת ניהול שמות המתחם אותה מנהלת קלאוד – ישלם הלקוח סה"כ של 1500 ₪ + מע"מ בגין כל העברת דומיין או כל מעבר ניהול דומיין ו/או רשומות דומיין ו/או הצבעות דומיין
- היה והלקוח מבקש סיוע למעבר בין עננים ו/או קבלת גיבוי מעודכן ו/או לבצע פעולות לשם מעבר לחברה מתחרה ו/או בקבלת מידע ו/או ברישום ו/או בהעברת ניהול ו/או סיוע מכל סוג המצריך טיפול שעות טכנאי מקוון או שטח בהעתקת מידע ו/או שיפול ו/או נתונים ו/או מכל סוג – עליו לרכוש מראש בנק שעות עבודה בחישוב כלל משתמשי הלקוח בחישוב שעותיים למשתמש ולא פחות מ-20 שעות עבודת טכנאי לפי מחירון החברה באותה עת – בכל מקרה עבודה זו תבוצע לאחר סיום גמר חשבון מלא וחתומה על טופס סיום התקשרות משרותי ענן או כל שירות אחר שקיבל ע"י החברה.
- למרות האמור לעיל, במידה והלקוח יחליט לסיים את ההתקשרות לפני תום 12 חודשים ( תקופת ההתקשרות (יהיה על הלקוח לשלם את עלות העבודה שבהקמת הלקוח ו/או משתמשי הלקוח ו/או הקמת פרופילי משתמשים של הלקוח ו/או כל סוג עבודה שבוצעה ו/או הציוד הרישוי X מספר החודשים שנותרו עד לסיום ההתקשרות.
- כל עסקה בכרטיס אשראי תחוייב בתוספת עמלה של 3% מסך העסקה
- התשלום בגין אי החזרה של נתב או מתג או ציוד אקטיבי אחר שסופק או שבבעלות קלאוד פלוס יעמוד על סך של 3450 ₪ + מע"מ. עבור שאר מוצרים התשלום בהתאם לתנאי השירות.

#### **הבהרות בנוגע להגבלת האחריות ותנאי שירות, מרכזיה בענן, שירותי ענן IT וסיסטם**

- "יום עסקים" – ימים א' עד ה' בין השעות 8:30 – 17:30, למעט ימי שישי ערבי חג, ימי חג וימי שבתון.
- התקנת ציוד באתר הלקוח תבוצע בתוך כ-14 ימי עסקים מיום קבלת הזמנת שירות הנומרה ו/או קבלת הציוד בבית הלקוח אלא אם כן ביקש הלקוח התקנה במועד מאוחר יותר או אם נדחתה ההתקנה בשל סיבה אשר לא בשליטתה של Cloud+
- בהזמנת שירותי הקלטת שיחות בתשלום ע"י הלקוח החברה תשמור את הקלטות השיחות שובצו על ידי הלקוח עד סיום ההודעה המוקדמת ו/או בתשלום חודשי מתום תקופת הסכם ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, או הממועד שבו יבחר הלקוח להפסיק לשלם בעבור שירותי ההקלטות; העברת ההקלטות לידי הלקוח תיעשה לפי דרישת הלקוח בכתב, בתמורה לתשלום בסך של 80 ₪ עבור 1 גיגה או עד 60 ₪ לכל 1 G1 נוסף (כולל תשלום על אמצעי האחסון שירכש מראש ע"י הלקוח). בסיום ההתקשרות או בסיום ההודעה מוקדמת או באי תשלום ע"י הלקוח עבור השירות החודשי כאמור, ככל שלא ביקש הלקוח לקבל לידיו את ההקלטות – יימחקו ההקלטות.
- בשירותי טלפוניה מחירן של דקות שיחה/שליחת פקס' יהיה בהתאם למחירון החברה. מחיר דק' שיחה/שליחת פקס' ליעדים / מספרים מיוחדים, לרבות שירותי פרמיים, יחוייב בנוסף לתעריף שיחה/רגיל/תעריף שליחת פקס' רגיל, גם בתשלום נוסף הנקבע על ידי ספק השירות ו/או Cloud+
- תשלום עבור זמן אוויר מחושב לפי שניה.
- מינומם תשלום חודשי לשירותי טלפוניה: 50 ₪ הכולל שלוחות מרכזיה ושיחות.

- אם צוינו בהסכם ו/או בהצעת המחיר ו/או הזמנה מחירים בערכים דולריים, הם ישולמו בשקלים חדשים, לפי שער הדולר היציג ביום הפקת החשבונית ובתוספת עד 10% לשער הדולר באותה עת.
- מדיניות של תוספות, הרחבות ושדרוגים למכשירים או שירותים נוספים שאינם כלולים בהזמנת השירות ו/או הזמנה ייקבעו על פי מחירון Cloud+ ביום הזמנתם. התשלום עבור רכישת ציוד, ובכלל זה חומרות/תוכנות, יבוצע קודם להגעת הציוד לאתר הלקוח. במידה ולקוח יבקש לעכב מסירת ציוד, החיוב יבוצע לכל המאוחר תוך 14 יום מעת הגעת הציוד לחברת Cloud+.
- ביקור טכנאי באתר הלקוח לצורך התקנת החדרות ייעודיות תחויב לפי שעות עבודת הטכנאי בפועל לפי מחירון Cloud+.
- החברה רשאית לעדכן את המחירון מעת לעת, לפי שיקול דעתה, בהודעה ללקוח, לרבות בשל שינויים במדד המחירים לצרכן, שינויים בשער החליפין של מט"ח, עליה בעלויות השירותים ושינויים במחיריו של בעל רישיון אחר או כל סיבה אחרת.
- בגין לא איחור בתשלום חשבון יחויב הלקוח בהפרשי הצמדה וריבית פיגורים כשיעורם בחוק או בתוספת של פריים + 3% מהמועד שנקבע לתשלום לפי האמור לעיל ועד למועד התשלום בפועל.
- כל העלויות הקשורות ברכיבי התשתית הנדרשים (לרבות הקישור לרשת האינטרנט) הינן בנפרד ועל חשבון הלקוח אלה עם כן נרכש השירות מהחברה/Cloud+ מוסכם בין הצדדים כי הזמנת השירות והמחירים הקבועים בה, אינם כוללים את התמורה המגיעה ל-Cloud+, או למי מטעמה, בעד רכישת רכיבי ו/או שירותי תשתית או כל חלק מהם או בעד רכישת ציוד הקצה להתקנה באתר הלקוח. האמור לעיל, יתבסס על הצעת מחיר נפרדת לרכישת רכיבי ו/או שירותי תשתית ו/או ציוד הקצה, בהתאם לצרכי הלקוח. הלקוח יהיה אחראי לקיומם של כל התנאים הנדרשים לצורך התקנת הציוד, לרבות מקום, נקודת חשמל, נקודת רשת (לצורך חיבור לאינטרנט) וכו'.
- בגין מתן שירות תיקון תקלות בנסיבות בהן לא חלה על החברה/Cloud+ האחריות לתיקון, יחויב הלקוח בעלות שעת טכנאי על פי מחירון Cloud+ ובהתאם לשעות הטכנאי שנדרשו לתיקון התקלה.
- מובהר כי Cloud+ רשאית לספק את שירות תיקון התקלות, ביצוע ההתקנות ומתן ההדרכות, בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה.
- עלות דקת שיחה לנייח מחוץ למחיר חבילת השיחות שנרכשה ו/או חודשה 19.8 אגורות
- עלות דקת שיחה לנייד מחוץ למחיר חבילת השיחות שנרכשה ו/או חודשה 32.1 אגורות
- הלקוח לא ישלם ו/או יעסיק עובדים של החברה/Cloud+ המעורבים באספקת השירותים במישרין או דרך צד ג' במשך 18 חודשים מיום הפסקת עבודתם אצלו ו/או בחברה/Cloud+. למען הסר ספק מובהר בזאת כי בין הלקוח לעובדי החברה/Cloud+ לא יתקיימו כל יחסי עובד – מעביד, ואין בהסכם זה ו/או בתנאי מתנאי כדי ליצור יחסי מסוג זה.
- החברה תפעל לטיפול בקריאת שירות אשר הזמנה מטעם איש הקשר המוסמך מטעמו של הלקוח לצורך דיווח ופתיחת קריאת שירות בגין תקלה, ואשר פרטי רשומים בהזמנת השירות.
- החברה לא תהיה אחראית כלפי הלקוח בגין נזקים ו/או עלויות שייגרמו במקרה של גניבת מכשירים ו/או שיחות טלפון מאתר הלקוח ו/או בכניסה מרחוק, גניבת פרטי כניסה למערכת ו/או גניבת שיחות מאפליקציות שמוקנות על מחשבים, טבלטים, טלפונים סלולריים וכו' של הלקוח. בכל מקרה של גניבת שיחות, הלקוח הוא זה שישא במלא התשלום בגין השיחות.
- הובהר ללקוח שבמקרה של תקלה ו/או נפילת רשת האינטרנט באתר הלקוח (ו/או במקטע תשתית רלוונטי אחר), מערכת הטלפוניה תפסיק לעבוד עד לתיקון התקלה ברשת האינטרנט.
- דרישות תאימות תשתית הלקוח באחריות הלקוח
- עבור כל שיחה במקביל נדרש רוחב פס מינימלי של לפחות 55 kbs סימטרי.
- נקודת רשת (RJ-45) ונקודת חשמל פעילות בכל עמדה ו/או טלפון ו/או דרך מחשב המחובר לאינטרנט
- ידוע ללקוח כי אי תאימות של דרישות התשתית עלולה לפגוע בשירות ו/או באיכות השירות.
- שירות ה-IT אשר יסופקו על ידי Cloud+, יכלול אך ורק את מרכיבי השירות המופיעים בטופס הצעת המחיר, והיו כפופים להוראות ה-SLA המפורטים בה (ככל ומפורטים).
- התמורה בעבור שירות ה-IT הינה כמפורט בטופס הצעת המחיר.
- שירות ה-IT או כל שירות נוסף יסופק בין באמצעות תמיכה טלפונית מרחוק, השתלטות מרחוק או כל דרך אחרת, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של החברה.
- הלקוח יאפשר לחברה ולבאים מטעמה גישה מרחוק למערכת המחשוב ו/או יאפשר לנציג החברה להיכנס לחציו לצורך מתן שירות ה-IT, ו/או לשם בדיקת היתכנות למתן שירות ה-IT ללקוח.
- שירותי ה-IT, מסופקים בעבור מערך המחשוב של הלקוח והטלפוניה, ואינם כולל מתן שירות לתשתית ו/או לחומרה אשר ברשות הלקוח ושאינה בשירות Cloud+ הלקוח ירכוש על חשבונו ואחריותו רישיונות, תוכנות, אפליקציות, ציוד קצה וחומרה, ויהיה אחראי הבלעדי כי בכל עת, כל עמדת מחשב ו/או מחשבים ושרתים משותפים ו/או תחנות עבודה תחזיק ברישיונות המתאימים העדכניים ובתוקף בעבור כל תוכנה ו/או אפליקציה ו/או אנטי וירוס ו/או כל תוכנה שעושה בה שימוש המתקנות על גבי עמדת המחשוב. החברה לא תבדוק ולא תהיה אחראית לבדוק את מערך הרישיונות של הלקוח, והדבר יהיה באחריות המלאה והבלעדית של הלקוח.
- ידוע ללקוח כי החברה לא תספק שירות IT למערך מחשוב ו/או לתוכנות אשר יוודא לה כי הלקוח אינו מחזיק לגביהם ברישיונות תקפים ו/או שנעשה שימוש באמצעותו בתוכנות ו/או אפליקציות פרוצטור ולא תהא ללקוח כל טענה ו/או תביעה כנגד Cloud+ בגין האמור.
- ידוע ללקוח כי שירותי תמיכה טכנית ניתנים על בסיס מאמץ, ולא ניתן להבטיח כי ניתן יהיה בכל עת לתקן כל תקלה ו/או לפתור כל בעיה, בכלל ו/או בלוח זמנים כלשהו. פתרון בעיות ותקלות תלוי במגוון גורמים, ובין היתר גורמים שאינם בהכרח בשליטת הלקוח ו/או Cloud+. לפיכך, החברה תפעל במטרה לספק את השירותים באופן מקצועי, ובהתאם להוראות ה-SLA שהוסכם עם הלקוח (ככל שהוסכם), אך היא אינה יכולה להתחייב לפתרון כל בעיה ו/או תקלה ו/או להתחייב לפתרון בלוח זמנים מוגדר.
- ככל שלא הוסכם אחרת בין הצדדים, בכתב ובמפורש, גיבוי תוכנות, מידע ונתונים של הלקוח יהיה באחריות הלקוח. הלקוח מודע לכך כי מתן שירותי ה-IT, מרחוק ו/או באתר הלקוח, כרוכה בטיפול במחשבים שעל גביהם מאוחסנים נתונים. באחריות הלקוח לדאוג לגיבוי נתונים בעלי ערך ללקוח, והחברה לא תהיה אחראית לאובדן נתונים ו/או מידע ו/או נתונים.
- יתר הוראות הסכם זה, ובכלל זאת סעיפי הגבלת האחריות החלה על Cloud+, יחולו בהתאמה ובשינויים המחויבים גם על שירות ה-IT שבסעיף זה.
- מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מאשר כי ידוע לו שעשויות להיגרם הפרעות בשירות, לרבות כתוצאה משילוב מוצרי צד ג' במערכת הלקוח, והחברה לא תהיה אחראית לאי התאמת שירות ללקוח ו/או למערכותיו ו/או לכשל בתפעולן של שירות כתוצאה ממערכות ו/או מוצרי צד ג'.
- הלקוח מאשר כי כל הפרטים והנתונים הנמסרים על ידו לחברה לשם מתן השירות או במהלכו יישמרו במאגרי המידע של החברה. בנוסף, ככל שהשירות כולל מרכיבי שירות המחייב ו/או המאפשר איסוף ו/או שמירה של מידע של הלקוח על גבי מערכות Cloud+ ("המידע"), הרי שהלקוח מאשר שמירת המידע כאמור. עם תום תקופת ההסכם או תקופה ההודעה המוקדמת תהיה רשאית החברה למחוק את המידע כליל לרבות גיבוי המידע, בתנאים המפורטים בתנאים אלו ו/או בהסכם זה, וללקוח לא תהיה טענה ו/או דרישה כלשהי.
- ידוע ללקוח שייטכנו מצבים בהם החברה תבצע האזנה למס' שיחות מוקלטות על ידי הלקוח, במקרה של תקלה בשירות ו/או תלונה של הלקוח בדבר איכות השירות, והוא נתן את הסכמתו לכך. וזאת לשם תפעול ו/או מתן שירותי תמיכה ותחזוקה ו/או טיפול בתקלה בשירותים. החברה תבצע את ההאזנה למטרה זו בלבד, וללקוח לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כנגד Cloud+ בעניין זה. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מתחייב ליידיע את הגורמים המוקלטים על ידי כי השיחות מוקלטות, וכי ייתכן כי יעשה בהם שימוש, לרבות על ידי החברה, לצורך האמור לעיל.
- מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח נתן הרשאה לחברה לעשות שימוש במידע לשם עשיית כל פעולה הנחוצה לשיקול דעת החברה, לשם אספקת השירות. מובהר למען הסר ספק בלבד, כי החברה תהיה רשאית למסור לצד שלישי כלשהו כל מידע שהיא תידרש למוסור לפי דין ו/או בהתאם לצו שיפוטני ו/או הוראה של רשות מוסמכת.
- במהלך תקופת ההסכם תפעיל החברה מערכות הגנה מקובלות לשמירת המידע השמור במערכותיה מפני מעשי פריצה ו/או גניבה ו/או מחיקה ו/או הונאה של צדדים שלישיים; ואולם, ידוע ללקוח כי מערכת ההגנה המופעלת על ידי Cloud+, אינה יכולה לחסום, למנוע או לזהות כל מקרה כאמור. לפיכך, ככל שהמידע האמור הוא בעל ערך עבור הלקוח, הלקוח יהיה אחראי לפעול לגיבוי המידע הנשמר אצל Cloud+, בכל עת במהלך תקופת ההסכם. מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם זה, מובהר כי Cloud+ לא תהיה אחראית לכל נזק שייגרם ללקוח בקרות אירוע כאמור בסעיף זה לעיל.
- השירות ואפשרות השימוש בו תלויה, בין היתר, בזמינות ותקינות של ציוד התקשורת והתשתית של הלקוח ושל צדדים שלישיים וכן ברשות תקשורת של מפעילים וספקים אחרים, כמו גם בתקינות רשת החשמל בחצרי הלקוח. החברה אינה ולא תהיה אחראית לתקלה ו/או כשל באספקת השירות מכל סיבה שהיא שאינה בשליטתה המלאה והבלעדית של Cloud+.
- על אף שהחברה משקיעה מאמצים ומשאבים בשירות ההקלטות, אין באפשרותה להתחייב כי שירות הקלטת השיחות יפעל ללא דופי, ואינה מתחייבת כי ניתן יהיה לאתר כל שיחה שבוצעה במערכת ההקלטות, הן בשל קושי באיתור והן מסיבות טכניות אחרות; לפיכך, הלקוח מאשר כי לא תהיה לא טענה ו/או תביעה

- בשל כך, מבלי לגרום מהאמור, הלקוח יהיה האחראי הבלעדי לקיום הוראות הדין בשל היות השיחות מוקלטות על ידי המערכת והיה אחראי בלעדי לכל טענה של צד שלישי, לרבות בשל פגיעה בפרטיות, לשון הרע וכיו"ב.
- החברה אינה אחראית על אובדן חומר מדיסקים קשיחים ו/או כל אמצעי דיגיטלי הקיים אצל הלקוח ו/או ברשותו ו/או בחברה/Cloud+ הן כתוצאה מתקלת תוכנה ו/או תקלת חומרה ו/או סיבה לא ברורה. באחריות הלקוח לבצע גיבוי לכל המידע הדיגיטלי לפני מסירת ציוד לתיקון במעבדת החברה ו/או מסירת מחשב נייד ו/או נייד לתיקון ו/או שחזור ו/או שדרוג ו/או החלפה ו/או מידע דיגיטלי הנמצא על שרתים המאוחסנים בחברה/Cloud+.
- כל צורך ו/או דרישה לשחזור מידע יחויב בתשלום ע"י הלקוח.
- החברה אינה אחראית לכל נזק חיצוני ו/או פלסטיקה ו/או ברזל ו/או זכוכית שייגרם לציוד בעת פירוק או טיפול בו לצורך בדיקה ו/או תיקון.
- הלקוח מודע לכך שכל עלות בדיקה הינה בתשלום. במידה ויידרש החזר כספי כלשהו ו/או החזר חלק שהורכב. לא תוחזר עלות העבודה ששולמה ו/או שהתחייב הלקוח לשלמה.
- מוצר תקול יוחלף אך ורק כנגד הצגת חשבונית מס ע"י הלקוח שרכש אותו.
- מוצר אשר לא יידרש על ידי בעליו ו/או על ידי הלקוח בתקופה העולה על 30 יום יחויב בדמי אחסנה של 50 ש"ח ליום.
- הלקוח מצהיר כי יודע שציוד שיישאר בחברה ולא יאסף על ידי הלקוח למעלה מ-90 יום מיום מסירת המוצר ו/או קבלת המוצר בחברה יהפוך לחזקתה של החברה/Cloud+ אשר תוכל לעשות בו כרצונה לרבות גריתה. (למעט ציוד הנמצא בטיפול)
- לא ישוחזרו תוכנות או מערכות הפעלה ו/או כל תוכנה ו/או קוד ללא הצגת רישוי מתאים על ידי הלקוח
- החברה לא תהיה אחראית ולא תישא בנזקים כלשהם שיגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן מידע, אובדן נתונים, אובדן זמן מן מחשב ו/או כל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או נזקים שיגרמו כתוצאה מנסיבות של כוח עליון. אחריותה של Cloud+ לנזקים ישירים בקשר עם ו/או כתוצאה מהשירות, תהא מוגבלת לסך 3 התשלומים האחרונים ששולמו בפועל על ידי הלקוח לחברה/Cloud+ בגין אספקת השירות, בשלושת (3) החודשים שקדמו להיווצרות עלילת התביעה. הגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.
- מוקדי השירות והתמיכה של החברה עומדים לרשות הלקוח למתן שירות תמיכה טלפוני ופועלים על מנת להיענות לקריאות שירות של הלקוח בהתאם לזמני השירות ולרמת השירות שלהן:
- מענה טלפוני בימים א' עד ה' – בין השעות 08:30 עד 17:30 (למעט ערבי חג, ימי חג וימי שבתון).
- זמן תגובה לתחילת טיפול בתקלה משביתה יהיה עד 1 שעה מפתחת הקריאה.
- ליצירת קשר ופתיחת קריאת שירות באמצעות דואר אלקטרוני ל- [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il)
- על אף האמור לעיל, זמני רמת השירות עבור שירותי ה-IT (ככל ונרכשו על ידי הלקוח) יהיו כאמור בהצעת המחיר.
- על זכויות הקניין הרוחני וכל זכות קניינית אחרת (ככל שקיימת) הקשורה בשירות, לרבות הסימנים המסחריים, עיצוב גרפי, לוגו, יישומי תוכנה (אפליקציות), הנום בבעלות החברה או מי מספקיה והם מוגנים בזכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני אחרות, בהתאם להוראות כל דין. אין בהסכם זה כדי להקנות ללקוח זכות כלשהי בשירות ו/או באיזה ממרכיביו, למעט הזכות לעשות שימוש בשירות בהתאם ובכפוף להוראות ההסכם ולמשך תקופת ההסכם בלבד.
- ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי בהזמנת שירות זו או חלקה יחולו רק לגבי אותו תנאי או אותו חלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפה המחייב של הזמנת השירות או של תנאי אחר בה.
- ידוע ללקוח כי מס' הטלפון שיועמדו על ידי החברה לצורך מתן השירות הנום מספרים שהוקצו לה על ידי מפעילי תקשורת אחרים. השימוש במספרים אלה יעשה אך ורק במהלך תקופת ההסכם ולצורך מתן השירות ואין ולא תהיה ללקוח כל זכות מכל מין וסוג בקשר עם המספרים, במהלך תקופת ההסכם ו/או לאחריה, אלא אם יאושר אחרת מראש ובכתב ע"י Cloud+.
- הלקוח מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהשימוש בפורטל המשתמשים (ממשק המשתמשים) האינטרנטי יעשה על אחריותו הבלעדית. החברה לא תישא בכל אחריות לשימוש שכזה. הלקוח מאשר בזאת כי הוא מודע כי שימוש בממשק שאינו עולה בקנה אחד עם ההגדרות המפורשות שניתנו לו עלול לבטל הגעת שיחות ליעדיהן או למנע ממנו להוציא שיחות, ו/או לגרום לבעיה/תקלה אחרת במערכת הטלפוניה שלו. הלקוח מבין ומאשר כי גישה לפורטל תאפשר גישה לנתוני שיחות שלו, הזנה להקלטותיהן ועוד ולפיכך עליו לשמור על השם והסיסמה שלו בסודיות מלאה.
- הלקוח מתחייב כי לא יבצע ולא יאפשר לאחר לבצע פעולות המהוות הונאה ו/או שימוש לרעה (abuse) ו/או שימוש בניגוד להוראות כל דין.
- השיחות מידע אך ורק לשימוש של הלקוח. הלקוח אינו רשאי להעביר ו/או להמחות את התחייבויותיו ו/או זכויותיו לפי הסכם זה לצד שלישי כלשהו, ללא קבלת אישור Cloud+, מראש ובכתב. כמו כן, הלקוח מתחייב כי לא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירות, בתמורה (re-sell) או שלא בתמורה, במישרין ו/או בעקיפין, אלא אם כן יינתנה לכך הסכמתה של החברה מראש ובכתב ובתנאים שתקבע.
- החברה תהיה רשאית להמחות את זכויותיה ו/או התחייבויותיה לפי הסכם זה, בשלמותן או בחלקן, כפי שתמצא לנכון וללא צורך בקבלת הסכמת הלקוח, וכן להעביר לצד שלישי את אמצעי התשלום שמסר הלקוח, לרבות במסגרת מכירת פעילות של Cloud+ ו/או מיזוגה. למען הסר ספק, יובהר כי בהעברה כאמור, מכינס הלקוח כי ימסרו לאחר כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה בקשר עם אספקת השירות ללקוח.
- הלקוח לא יהיה רשאי לקצו ו/או להפחית סכום כלשהו, מהתשלומים שהוא חייב בהם לפי הסכם זה.
- החברה תהיה רשאית להוסיף ו/או לשנות את תנאי השימוש בשירות בהודעה בכתב ללקוח של 30 יום מראש. השינוי ייחשב כחלק בלתי נפרד מההסכם בין הצדדים. מובהר כי הלקוח יהיה רשאי במקרה כאמור להודיע על רצונו להפסיק את ההתקשרות, בהתאם לאמור בסעיף הפסקת ההתקשרות והודעה המוקדמת.
- על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל. לבתי המשפט בתל אביב תהיה סמכות השיפוט הבלעדית בכל הנוגע להסכם זה, ביצועו, פרשנותו ו/או בכל עניין אחר הנוגע להסכם זה.
- בחתימה על הצעת מחיר ו/או בקבלת השירות בפועל הנך מאשר שקראת והבנת את תנאי השימוש הכלליים של שירותי החברה/Cloud+.
- הצעות המחיר של החברה בתוקף ל-14 יום או למשך זמן קצר יותר ככל שהצעת המחיר מתייחסת למוצר / שירות הנמצא במבצע, שאז תוקף ההצעה היא למשך 14 יום או עד לתום תקופת המבצע (בהתאם לפרסום הרלוונטי), לפי המוקדם.

### **SLA - זמני תגובה בהסכמי שירות, בנק שעות, פתרונות ושירותים:**

1. **תקלה משביתה** - תקלה משביתה תטופל עד חצי שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+ דרך כתובת מייל [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il) אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון תוך שעה אחת, והוחלט על ידי טכנאי בכיר לאחר אבחון התקלה כי נדרש טיפול באתר הלקוח, יצא טכנאי מתאים לאתר הלקוח לצורך פתרון התקלה באתר.
 

**דוגמאות לתקלות משביתות:**

תקלת שרת או רשת תקשורת – כל המשרד מושבת.

תקלת אינטרנט כללית, אין אפשרות לקבל או לשלוח מיילים.
2. **תקלה דחופה** – טיפול בתקלה דחופה יתחיל תוך שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+ דרך כתובת מייל [hd@cloudplus.co.il](mailto:hd@cloudplus.co.il). אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון תוך 4 שעות, יצא טכנאי מתאים לאתר הלקוח לצורך פתרון התקלה באתר. אם התקלה תיפתח לאחר השעה 14:00, אנו נגיע לאתר הלקוח ביום העסקים למחרת. אנו עושים כל מאמץ לטפל ולסגור את כל קריאות השירות עוד באותו היום.
 

**דוגמאות לתקלות דחופות:**

תקלה במחשב נייד/נייד, תקלת אינטרנט, למשתמש בודד אין אפשרות לקבל או לשלוח מיילים וכדומה.
3. **תקלה רגילה** - טיפול בתקלה דחופה יתחיל תוך שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+. אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון, לאחר אבחון והחלטה של טכנאי בכיר ואם יחולט להוציא טכנאי לאתר הלקוח, יגיע טכנאי מתאים לאתר הלקוח תוך 24 שעות מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות, ובתנאי שמדובר ביום עסקים רגיל.
 

**דוגמאות לתקלות רגילות:**

תקלת חומרה או תוכנה שאינה משביתה מעבודה לוקו קצה.

### **תוספות להגבלות אחריות, הבהרות והרחבות לתנאי שירות ופתרונות ובנקי שעות:**

1. תמיכה טכנית מקוונת - סיוע מידי של צוות מומחי Cloud+ דרך אתר החברה [www.cloudplus.co.il](http://www.cloudplus.co.il) או כל אתר או תוכנה אחרת שיחולט ע"י נציג התמיכה.
2. תמיכה טכנית באתר הלקוח - במידת הצורך לתקלות שלא ניתן לפתור בדרך מקוונת (מעל 90% מכל קריאות השירות נפתרות באמצעות מוקד התמיכה המקוון).
3. טיפול בקריאת שירות - טיפול בכל תקלה במערכת הממוחשבת מחשבים, שרתים, ציוד תקשורת, מערכות הפעלה, שירותי ענן, קישוריות לתוכנות ייעודיות וכיו"ב.

4. ללקוחות הנמצאים במסגרת שירות ניטור – מערכות המחשוב שיחברו לשירות ניטור ינטרו על ידי צוות מומחי Cloud+ ויטופלו על ידם.
5. טיפול מונע – צוות מומחי Cloud+ מבצע טיפול מונע וביקורת תקופתית למערכות המחשוב בארגונכם, כמו שרתים, מחשבים וציוד תקשורת: בדיקות מהירות וביצועים, מעקב אחר עומסים, אופטימיזציה לשרתים ומחשבים וציוד תקשורת.
6. ניהול הרשאות – ניהול הרשאות של משתמשי הרשת בתאום עם איש הקשר של הלקוח.
7. הסכם שירות כולל - מעקב מתמיד אחר תקינות גיבויים, תקינות אנטי וירוס, תקינות מחשבים וציוד קצה.
8. ניצול בנק שעות תמיכה לפי הניצול בפועל - פרקי זמן לניצול השעות בהגעה לאתר הלקוח לפי שעה שלמה או חלק ממנה, באמצעות המוקד המקוון לפי פרקי זמן של 30 ד' וחלק מהן.
9. הסכם השירות הוא לתקלות במערכות המחשוב והתקשורת בלבד.
10. שעות חורגות (אקסטרה) - במסלולים "בנק שעות פלוס" ו"חודשי פלוס", אם ידרשו שעות עבודה נוספות חורגות משעות השירות שנקנו במסלול, יחויבו שעות ה"אקסטרה" לפי 260 ₪ לכל שעת עבודה או חלק ממנה, או שהלקוח ירכוש בנק שעות חדש.
11. הסכם שירות אינו כולל שירות ואחריות לחומרה – האחריות ניתנת על ידי היצרן בהתאם לאחריות שמספק עבור אותו הציוד.
12. הסכם השירות אינו כולל חלקים או רכיבים – אם ידרש חלק חליפי או ציוד, תצא הצעת מחיר ללקוח לאישורו. במידה ויידרש פריט או חלק לפתרון תקלה משביתה, יחויב הלקוח במחיר החלק החליפי.
13. השירות אינו כולל אחריות לנזק ו/או לאובדן מידע או נתונים מכל סוג ומכל סיבה, שכן כל אמצעי הגיבוי אינם חסינים ב-100%. אם הלקוח רוצה לבטח את המידע שלו עליו לעשות כן מול חברת ביטוח בפוליסה המתאימה לכך.
14. דד שלישי – Cloud+ לא תהיה אחראית בשום מקרה לתקלות או עיכובים בביצוע התחייבותה אשר נובעים מגורמים שלא בשליטתה, כגון: עיכוב גורם צד שלישי, נפילות מתח וכשלים באספקת החשמל, כשל בציוד, כשל במערכת הפעלה או תוכנה, נתק קווי טלפון ואינטרנט, שיבושים באספקת שירותים המבוססים ענן, וירוסים שמערכת ההגנה טרם מצאה להם פתרון. Cloud+ לא תהיה אחראית בשום מקרה לכל נזק עקיף ו/או תוצאתי, לרבות אובדן מידע מכל סוג שהוא ו/או תקלות הנובעות מהפסקות חשמל.
15. הסכם שירות חודשי קבוע יהיה בתוקף לשנה ויחודש מראש אוטומטית כל שנה, אלא אם כן אחד הצדדים מעוניין לבטלו ואז יעשה כן בהודעה כתובה בהתראה של 60 יום מראש.
16. החוזה לא יהיה בתוקף אם הלקוח או כל גורם אחר יטפל בתקלות באופן עצמאי ללא תיאום מראש עם Cloud+.
17. החוזה לא יהיה בתוקף ו-Cloud+ לא תהיה אחראית במקרה של תקלות שנגרמו כתוצאה מכוח עליון, כגון שריפה, הצפה, פגיעת ברק, תקלות תשתית פיזית ואקטיבית, ספקי תשתית וכיו"ב. תקלות אלה או חלקן ינתן לכסות בפוליסות מתאימות בחברות הביטוח.
18. החוזה לא יהיה בתוקף במקרה של גניבת ציוד.
19. Cloud+ אינה אחראית לנזק ו/או אובדן מידע ו/או אובדן עסקה שייגרמו ללקוח בשל תקלה טכנית כלשהי בחלק מהשירות המספקת Cloud+ ללקוח או כולו.
20. Cloud+ אינה מגבילה בזמן את ניצול בנק השעות שנרכש ע"י הלקוח.
21. לא יחולו בשום מקרה יחסי עובד מעביד בין הלקוח לבין אחד מעובדי Cloud+ במשך כל תקופת ההסכם ו-24 חודשים לאחר סיומו.
22. ההסכם ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ועד לתום תקופת ההתחייבות בהצעת המחיר.
23. ההסכם יתחדש אוטומטית מתקופה לתקופה אלא אם מי מהצדדים יבקש לסיימו. הודעה על סיום התקשרות תועבר לצד השני מראש ובכתב, וסיום ההתקשרות ייכנס לתוקף 60 יום מתום החודש השוטף שבו ניתנה הודעה זו.
24. מידע ו/או מידע מתיק הלקוח או שרתי חומרה או שרתים וירטואליים לרבות נתונים ו/או ציוד חומרה ו/או מידע דיגיטלי ו/או שמות משתמשים וסיסמאות ו/או משתמש אדמיני לשרתי הלקוח ו/או רישוי הלקוח יינתנו ללקוח בדיסק חיצוני שיישלח לחברתנו 3 ימי עבודה לפני סיום תום ההתקשרות ובתנאי שהלקוח סיים את כל התחייבויותיו הכספיות כלפי Cloud+ באותו זמן.
25. כל ההסכמים, המסלולים ומסגרות השירות כוללים את הפעילות השוטפת, בין אם בשעות העבודה באתר הלקוח ובין אם בשליטה מרחוק/טלפונית/מקוונת, כפי שמפורט הנ"ל.
26. הרחבות SLA ללקוחות בשירותי וירטואליזציה – VPS בלבד:

SLA	תיאור השירות	סוג השירות
24/7	שירות ותמיכה מקוונת יינתנו מרחוק עבור השרתים	שירות
24/7	השרתים המרוחקים יקבלו מענה 24/7 עם 5 דקות 99% זמינות	זמינות שרתים מרוחקים
<b>עבור שרתים בלבד</b>	עבור תמיכה ושירות יינתן מענה ללא הגבלה	תמיכה ושירות מקוון
תוך שעה אחת	התחלת טיפול של נציג טכני בכיר בתקלה למטרת התאוששות של השירות, התשתיות ו/או המערכות הקריטיות עד לעבודה סדירה	תקלה רוחבית – חירום
לא כלול בשירות	תשתיות ונקודות תקשורת	תשתיות אקטיביות ופסיביות
טלפון   דוא"ל   אתר החברה	דרכים לפתיחת קריאות שירות ותמיכה	דרכי בקשה לשירות

#### תנאים והגבלות בשירות "שיווק בענן" בלבד:

- מדיניות אנטי-ספאם**  
הערה: חברת Cloud+ אינה משכירה, מוכרת, סוחרת או מספקת רשימות דואר אלקטרוני.  
במאמץ להגן על מסירה של דואר אלקטרוני חוקי, חברת Cloud+ נוקטת במדיניות קפדנית במלחמת נגד דואר הזבל (ספאם). דואר אלקטרוני שנשלח ללא הסכמה או ללא רשות מפורשת מצד המקבל, הן דואר אלקטרוני מסחרי שלא בהסכמה (UCE) והן דואר אלקטרוני לא-מסחרי שלא בהסכמה מהווים הפרה של תנאי השימוש של Cloud+. למען הסר ספק, לא ניתן להשתמש בשירותי Cloud+ לשליחת הודעות דואר אלקטרוני ללא הסכמה מפורשת של כל הלקוחות הרשומים במאגר הלקוח.
- מדיניות שימוש קביל**  
חברת Cloud+ מספקת שירותים המיועדים לשיפור התקשורת בין לקוחותיה לבין נמעניה המורשים. בנוסף לחוזה בו מצהיר הלקוח כי כל הנמענים הרשומים במאגרו נרשמו באופן מפורש והביאו את הסכמתם לדיוור, חברת Cloud+ מבצעת בדיקות שגרתיות על מנת להבטיח יישום קפדני של תנאי השימוש. כל תלונה בנוגע לדיוור זבל (ספאם) תיבדק, ואם יימצא כי הלקוח הפר את תנאי השימוש – יינקטו צעדים לסיים מיידית של החוזה עימו, ובמידת הצורך יינקטו צעדים משפטיים נוספים.
- שימושים בלתי קבילים**  
דואר אלקטרוני יסווג כדואר שלא בהסכמה (דואר זבל) אם:  
כתובות המנויים לא נמסרו בהסכמה של 100% על-ידי המנויים ברשימת הדואר האלקטרוני.  
כתובות הדואר האלקטרוני נאספו באמצעות ליקוט, רשימת דואר אלקטרוני קנויה, רשימת דיוור אחרת או נאספו בכל דרך אחרת שאינה הרשמה ישירה של מנויים ברשימת הדואר האלקטרוני שלך.  
כתובת "מאת" או "הש"ב לא חוקית. על כל ההודעות שנשלחות לרשימה שלך להכיל כתובות דואר אלקטרוני חוקיות.  
הערה: כל דואר שנשלח על-ידי Cloud+ יכלול הודעה לביטול הרשמה וכל אדם שיבטל הרשמה יוסר באופן אוטומטי ומידי. הלקוח לא יוכל לעקוף פעולות מערכת מסוג זה.  
תכנים ואופני התנהגות אחרים המהווים שימוש בלתי קביל הינם:

תוכן המפר זכויות יוצרים, סימן מסחרי, פטנט, סוד מסחרי או קניין רוחני אחר.  
תוכן שפוגע ברגשות הציבור, לרבות תוכן שמכעיס, מטריד, מאיים, משמיץ או מתעלל באחרים.  
תוכן שמכיל או מספק קישורים לעירום, פורנוגרפיה, תכנים למבוגרים, סקס, אלימות קיצונית או שפה בוטה.  
תוכן שמכיל, מספק קישורים אל, או משתתף במזימת פירמדה, הימורים, הגרלות, לוטו וכן הלאה.  
תוכן שמפרסם או חושף מידע מזדה אישי או מידע פרטי של אנשים מתחת לגיל 13, או שליחת תכנים המיועד לאנשים מתחת לגיל 13 ללא הסכמת הוריהם שניתנת לאימות.  
תוכן שמספק, מוכר או מציע למכירה את הדברים הבאים: חומרים שנמצאים תחת פיקוח, סמים בלתי חוקיים וסמים מוברחים, אלכוהול, נשקים, חומרים גנבים, פורנוגרפיה או אביזרי מין, תוכניות לתקיפת אנשים אחרים, סחורה בלתי חוקית, שירותי ליווי, הוראות ליצירה, הרכבה או השגה של סחורה בלתי חוקית או נשקים, מידע המשמש להפרת זכויות יוצרים או סימנים מסחריים, להשחתת רכוש של אדם אחר או לפגיעה באנשים או בחיות.  
תוכן שמשתתף בפעילויות הבאות או מאפשר לצד שלישי כלשהו להשתתף בהן: הנדסה לאחור, הרכבה לאחור או חשיפה בכל אופן אחר של הקוד או המבנה או הרצף המקורי; הנסתר של טכנולוגיה; חשיפת סיסמאות פרטיות של אתרי או דפי מנויים; שינוי הודעות של זכויות יוצרים ושינוי מאפיינים (אלא אם כן ניתנה הרשאה בכתב על-ידי המחבר / הבעלים); ופעולות נוספות מסוג זה.

## **תאימות לחוקים**

על הלקוח מוטלת האחריות הבלעדית להבטיח תאימות לכל החוקים החלים, לרבות אך לא רק:  
(CAN-Spam Act) חוק לסינון דואר זבל משנת 2003  
חוק להגנת ילדים באינטרנט (Children's Online Privacy Protection Act)  
לידיעתך, אם אנו מקבלים תלונות על כך שאתה שולח פרסומת או הודעת דואר אלקטרוני לא-מסחרית שלא בהסכמה ("דואר זבל"), בנוסף לזכויות האחרות שלהן זכאית חברת Cloud+ במסגרת הסכם זה או במסגרת חוק ישים, חברת Cloud+ רשאית, לפי שיקול דעתה, להשעות את השירות שלך עד לאישור מחדש של כל המנויים ברשימת הדואר האלקטרוני שלך. לא יינתנו הפחתה או החזר של תשלום במהלך תקופת ההשעיה. Cloud+ רשאית לבצע את האישור מחדש בכל דרך מתקבלת על הדעת שהיא תקבע, לפי שיקול דעתה, לרבות אך לא רק, שליחה של הודעת דואר אלקטרוני לכל המנויים ברשימה שלך הדורשת אישור של רצונם להמשיך במנוי לרשימה כזו.

## **הרחבות לתנאים באספקה והתקנת ציוד באתר הלקוח:**

1. אספקה והתקנת ציוד חומרה, מחשבים, מסכים, שרתים, מדפסות וציוד היקפי תוך 7 ימי עבודה מרגע קבלת הזמנת הלקוח ואישורה על ידי Cloud+. אנו עושים את מירב המאמצים לספק את הציוד ולהתקינו אצל הלקוח תוך 24 שעות מרגע קבלת הזמנת הלקוח ואישורה על ידנו ובתיאום מראש מול הלקוח.
2. Cloud+ אינה אחראית למחסור או לעיכובים של ציוד חומרה/תוכנה/רישוי/שירות וטיפול של צד ג' וכיו"ב שמקורם אינו בשליטתה (אלא בשל ספק הפצה, יצרן חומרה/תוכנה, ספק תקשורת ותשתיות פיזיות ואקטביות, כבילה ותשתית חשמל ותקשורת וכיו"ב).
3. האחריות למחשבים או לציוד אחר שסופק ללקוח על ידי Cloud+ היא אחריות יצרן ועל פי תנאיו בלבד.
4. Cloud+ אינה אחראית לנזק ו/או לאובדן מידע ו/או לאובדן עסקה שייגרמו ללקוח בשל תקלה טכנית כלשהי בחלק מהציוד או כתוצאה מהשירות המספקת Cloud+ ללקוח.
5. ביצוע שינויים בתצורת המערכת מעבר להתקנה הראשונית ו/או הגעה לטיפול בציוד קצה יחויבו בתשלום.

## **תנאי תשלום:**

1. כל המחירים באתר, כולל המחירים המפורטים במסמך זה, אינם כוללים מע"מ ויתווסף עליהם מע"מ כחוק.
2. התשלום עבור הסכמי השירות, השירותים והפתרונות החדשיים יבוצע בהוראת קבע חודשית.
3. על כל איחור לקוח מדמי התשלום השירות החדשי תתווסף ריבית פיגורים פריים + 3%
4. התשלום עבור בנק שעות תמיכה יבוצע בהעברה בנקאית מראש במועד ההזמנה.
5. תשלום בגין רכישת ציוד יבוצע בכרטיס אשראי, אלא אם סוכם אחרת ואושר על ידי מחלקת הכספים של חברת Cloud+.