

תנאים כלליים לשירות, שירותי מחשוב ענן, ציוד ורישוי

החברה להלן: Cloud+ (גרסה מעודכנת לחודש אוגוסט 2024 וכפי שתעודכן מעת לעת)

השירות: מחשוב ענן, מרכזיה בענן, שרתים בענן, Microsoft Office 365, שירותי IT וכל שירות, פעולה, רכיב, משאב, רישוי או פתרון טכנולוגי המסופק על ידי Cloud+ לרבות כל שירות, רכיב, משאב, רישוי, פעולה או פתרון טכנולוגי נוסף הניתן על ידי Cloud+ מעת לעת, בין אם צוין במפורש במסמך זה ובין אם לאו.

- 0. הוראת עליונות ותחולת התנאים** - תנאים כלליים אלו מהווים את הבסיס המחייב לכל שירותי החברה, ויחולו על כל התקשרות עם הלקוח, אלא אם נקבע אחרת במפורש ובכתב בהצעת מחיר חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם החברה.
- 0.1 תנאים כלליים אלה חלים על כלל השירותים, המוצרים, הרישוי והפתרונות המסופקים על ידי Cloud+ ללקוח, ומהווים חלק בלתי נפרד מכל התקשרות בין הצדדים.
- 0.2 כל הצעת מחיר, הזמנה, מסמך התקשרות או שירות המסופק על ידי Cloud+ כפופים לתנאים כלליים אלה, גם אם לא צורפו בפועל, ויראו את הלקוח כמי שקרא, הבין והסכים להם במלואם.
- 0.3 מובהר כי תנאים כלליים אלה מהווים את הבסיס המחייב לכל התקשרות, והם גוברים על כל מצג, סיכום, תכתובת או הבנה אחרת, אלא אם צוין אחרת במפורש בהצעת מחיר ספציפית.
- 0.4 כל שינוי, חריגה או סטייה מהוראות תנאים אלה יהיו תקפים אך ורק אם נקבעו במפורש בהצעת מחיר ו/או מסמך התקשרות פרטני, ואושרו בכתב ובחתימה על ידי מורשה חתימה מטעם Cloud+.
- 0.5 בהיעדר אישור מפורש כאמור, יראו את התנאים הכלליים כמחייבים במלואם, והלקוח מוותר מראש על כל טענה בדבר שינוי, הבטחה או הסכמה שאינם מופיעים בהם.
- 0.6 למען הסר ספק, הנטל להוכיח שינוי או חריגה מהתנאים הכלליים מוטל על הלקוח בלבד.

1. תחולת ההסכם, אופן כריתתו ותקופת ההתקשרות

1.1 תחולת ההסכם

החברה תספק ללקוח את השירותים בהתאם להצעת המחיר שנמסרה לו ובהתאם לתנאים הכלליים המפורטים במסמך זה. הצעת המחיר והתנאים הכלליים מהווים יחד הסכם מחייב ובלתי נפרד בין הצדדים.

1.2 אופן כריתת ההסכם

ההתקשרות בין הצדדים תיחשב כהסכם מחייב לכל דבר ועניין, בין אם נעשתה באמצעות חתימה פיזית או דיגיטלית, דוא"ל, הודעה כתובה, הסכמה בעל-פה או בדרך של קבלת השירות ו/או הציוד ו/או הרישוי בפועל.

עצם ביצוע הזמנה, קבלת גישה למערכות החברה, פתיחת קריאת שירות, קבלת שירות, תשלום, או תחילת שימוש בפועל – יהוו אישור והסכמה מלאה ומפורשת של הלקוח לכל תנאי ההתקשרות.

הלקוח מוותר מראש על כל טענה בדבר היעדר גמירות דעת, היעדר מסוימות, פגם בכריתת ההסכם או העדר חתימה. גם שימוש חלקי, ניסיוני או זמני בשירותים ייחשב כהסכמה מלאה לתנאי ההתקשרות.

1.3 קדימות מסמכים

ככל שבהצעת המחיר נקבעו תנאים מסחריים או תפעוליים השונים מהתנאים הכלליים – יחולו הוראות הצעת המחיר ביחס לאותם עניינים ספציפיים בלבד.

מובהר כי בכל הנוגע להוראות משפטיות, לרבות אך לא רק: הגבלת אחריות, תקרת פיצוי, שיפוי, פרטיות, אבטחת מידע, סודיות, תשלומים, הצמדה, ריבית, מדד וסיום התקשרות – יגברו הוראות התנאים הכלליים, אלא אם צוין אחרת במפורש ובכתב.

1.4 שינוי ו/או עדכון תנאים והסכמה בהתנהגות

המשך שימוש הלקוח בשירותים לאחר פרסום עדכון לתנאי ההתקשרות או למדיניות השירות ייחשב כהסכמה מלאה, סופית ומחייבת לתנאים המעודכנים, וזאת ללא צורך בהסכמה נוספת מצד הלקוח.

1.5 תקופת ההתקשרות

ההסכם ייכנס לתוקף במועד חתימתו או במועד תחילת מתן השירות בפועל – לפי המוקדם מביניהם.

ככל שנקבעה תקופת התחייבות בהצעת המחיר – יחול ההסכם למשך אותה תקופה.

ככל שלא נקבעה תקופת התחייבות מפורשת – ייחשב ההסכם כהסכם מתחדש חודשי במינימום לתקופה של 12 חודשים. הפסקת שימוש בפועל בשירותים לא תגרע מהתחייבויות הלקוח לפי הסכם זה.

1.6 חיידוש אוטומטי

בתום תקופת ההתחייבות הראשונית (12 חודשים), יתחדש ההסכם אוטומטית לתקופות זהות לתקופת ההתחייבות המקורית (ובאין תקופה מוגדרת – לתקופות של שנה אחת בכל פעם), אלא אם נמסרה הודעה בכתב על סיום ההתקשרות בהתאם להוראות סעיף זה.

אי מסירת הודעת סיום במועד תיחשב כהסכמה מפורשת לחידוש ההתקשרות לתקופה נוספת מלאה.

1.7 סיום התקשרות

הודעת סיום תימסר מראש ובכתב, וסיום ההתקשרות ייכנס לתוקף 60 יום מתום החודש הקלנדרי שבו נמסרה ההודעה.

בתום תקופת ההודעה המוקדמת ימשיך ההסכם לחול במלואו, לרבות חובת תשלום עבור השירותים המסופקים בפועל.

אין באמור כדי לגרוע מהתחייבויות מינימום או מתשלומים בגין יציאה מוקדמת, ככל שנקבעו במסמכי ההתקשרות. סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא יגרע מכל חוב, התחייבות או תשלום שצבר הלקוח עד למועד הסיום בפועל, לרבות חיובים עתידיים הנובעים מהתחייבות קיימת.

2. תשלומים, חיובים, הצמדות ועדכוני תעריפים

2.1 עקרונות כלליים

- 2.1.1 כל המחירים המפורטים בהצעת מחיר, בהזמנה, באתר החברה או במסמך זה אינם כוללים מע"מ, ויתווסף להם מע"מ כדין במועד החיוב.
- 2.1.2 כל רכיב, שירות, משאב, רישוי, הרחבה, שדרוג או תוספת שלא נכללו במפורש בהצעת המחיר המקורית – יחויבו בתשלום נוסף בהתאם למחירון החברה התקף במועד אספקתם בפועל.
- 2.1.3 הזמנת תוספת ו/או תוספת המחייבת המשכיות עסקית פרטני או כללי תיחשב כהסכמה למחירה לפי המחירון התקף במועד הביצוע.
- 2.1.4 המחירים הבסיסיים לשירותי ענן מבוססים על הנחת שימוש סביר, לרבות נפח אחסון ממוצע למשתמש. ככל שנפח האחסון בפועל חורג מהיקף זה, יחויב הלקוח בתשלום נוסף בגין נפח עודף, בהתאם למחירון החברה התקף במועד החיוב.

2.1.5 נכון למועד עריכת מסמך זה, עלות נפח אחסון נוסף הינה בסך של 150 ₪ + מע"מ לכל GB 100 נוספים. מובהר כי מחיר זה משקף את מחירון החברה במועד עריכת מסמך זה בלבד, והחברה רשאית לעדכן מעת לעת בהתאם להוראות הסכם זה.

2.1.6 הלקוח מאשר כי נפח האחסון עשוי לגדול באופן שוטף כתוצאה מהשימוש במערכתיו, וכי החברה אינה יכולה ואינה מתחייבת להגביל, לצמצם או למנוע גידול כאמור, וזאת בין היתר לצורך שמירה על תקינות המערכות, רציפות השירות וביצוע גיבויים.

2.1.7 החברה רשאית לחייב את הלקוח רטרואקטיבית בגין שימוש בנפח אחסון עודף ו/או משאבים נוספים שנצרכו בפועל, גם אם לא חויבו במועד היווצרותם, והלקוח מוותר מראש על כל טענה בעניין זה.

2.1.8 הלקוח מאשר כי הקטנת נפח אחסון לאחר הגדלתו אינה תמיד אפשרית מבחינה טכנולוגית, וכי גם במקרה של מחיקת נתונים בפועל, ייתכן כי החיוב בגין נפח האחסון ימשיך בהתאם לנפח שהוקצה בפועל.

2.1.9 הלקוח מאשר כי עצם השימוש בפועל במשאבים נוספים, לרבות נפח אחסון, מהווה הסכמה לחיוב בגינם בהתאם למחירון החברה, גם ללא אישור פרטני מראש.

2.1.10 החיוב בגין השירותים אינו תלוי בשימוש בפועל אלא בעצם זמינותם ללקוח.

2.2 אופן ותנאי תשלום

2.2.1 אספקת השירותים מותנית בתשלום חודשי מראש באמצעות הוראת קבע בכרטיס אשראי ו/או הוראת קבע בנקאית, או באמצעי תשלום אחר שאושר בכתב על ידי החברה.

2.2.2 התשלום החודשי יחול גם על כל שינוי, תוספת, גידול או עדכון בהיקף השירותים במהלך תקופת ההתקשרות.

2.2.3 חיוב יבוצע אחת לחודש מראש עבור חודש קלנדר מלא. לא יבוצע חישוב יחסי עבור חלקי חודש, אלא אם אושר אחרת בכתב.

2.2.4 החברה רשאית לחייב את אמצעי התשלום שנמסר בגין כלל חובות הלקוח לאותו חודש, לרבות שירותים חודשיים, רישוי, משאבי ענן, חידושי רישוי ושירות, חומרה, בנק שעות, שירותים נוספים וכל רכישה שסופקה ו/או שנדרש להמשכיות עסקית לעבודת הלקוח. לרבות חיובים שנצרכו בעבר או שטרם חויבו בפועל.

2.2.5 הלקוח לא יהיה רשאי לקזז, לעכב או להפחית כל תשלום מכל סיבה שהיא, לרבות טענה ביחס לשירות מכל סיבה שהיא, לרבות טענה ביחס לשירות, וללא תלות בקיומה של מחלוקת כלשהי בין הצדדים.

2.2.6 חיובי השירות אינם תלויים בהיקף השימוש בפועל, אלא בזמינות השירותים והמשאבים ללקוח גם במקרה של השעיה, הגבלה או הפסקת שירותים, מכל סיבה שהיא, לא יגרעו חובות התשלום של הלקוח.

2.2.7 החיוב בגין השירותים אינו תלוי בשימוש בפועל אלא בזמינותם ללקוח, גם אם השירות לא נוצל בפועל, כולו או חלקו.

2.3 אי-תשלום והשלכותיו

2.3.1 אי תשלום במועד, אי כיבוד הוראת קבע או ביטול אמצעי תשלום ייחשבו כהפרה יסודית.

2.3.2 במקרה כזה רשאית החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להשעות, להגביל או להפסיק את השירותים כולם או חלקם – ללא התראה מוקדמת.

2.3.3 השעיית שירותים לא תיחשב כהפרת התחייבות מצד החברה, והלקוח מוותר מראש על כל טענה בגין כך.

2.3.4 השעיית שירות אינה גורעת מחובת התשלום.

2.3.5 החברה רשאית להתנות חידוש שירותים בתשלום מלא של כל החובות.

2.4 ריבית, הצמדה והוצאות גבייה

2.4.1 בכל מקרה של איחור בתשלום יחויב הלקוח בריבית פיגורים בשיעור פריים + 3% לשנה או בשיעור המרבי הקבוע בחוק – לפי הגבוה מביניהם.

2.4.2 הריבית תחושב החל ממועד התשלום המקורי ועד לסילוק מלא בפועל.

2.4.3 החברה רשאית לגבות הוצאות גבייה, שכר טרחת עו"ד והוצאות טיפול בפועל.

2.4.4 במקרה של Chargeback או החזר חיוב – יחויב הלקוח בדמי טיפול בסך 54 ₪ + מע"מ או בגובה העמלה בפועל שנגבתה מהחברה – לפי הגבוה מביניהם.

2.5 עמלת סליקה

2.5.1 בכל עסקה בכרטיס אשראי רשאית החברה לגבות עמלת סליקה של עד 3% מסכום העסקה (לפני מע"מ).

2.6 הצמדות ועדכוני תעריפים

2.6.1 החברה רשאית לעדכן אחת לשנה את מחירי השירותים ו/או רישוי ו/או משאבים ו/או רכיבי שירות רישוי ומשאבים המשמשים את הלקוח בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. מובהר כי כלל מחירי השירותים, הרישוי והמשאבים כפופים לעדכון והצמדה כאמור, בין אם צוין הדבר במפורש בהצעת המחיר ובין אם לאו.

הלקוח מאשר כי המחירים המוצגים הינם מחירי בסיס, וכי הם עשויים להתעדכן מעת לעת בהתאם להוראות סעיף זה. אי עדכון המחיר במועד כלשהו לא ייחשב כוויתור מצד החברה, והחברה רשאית ליישם את ההצמדה והעדכון במועד מאוחר יותר, לרבות באופן רטרואקטיבי. הלקוח מאשר כי ייתכן והעדכון יבוצע במועד מאוחר ממועד היווצרות הזכאות לעדכון, וכי לא תהא לו כל טענה בדבר שיהוי, עיכוב או אי עדכון במועד.

2.6.2 החברה רשאית לעדכן תעריפים גם עקב:

- שינויים רגולטוריים
- עליית עלויות ספקים
- שינויי מטבע
- שינויים תפעוליים

2.6.3 עדכון ייכנס לתוקף בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

2.6.4 עדכון תעריפים לא יהווה עילה לביטול ההתקשרות מצד הלקוח.

2.6.5 אי ביצוע עדכון במועד מסוים לא ייחשב ויתור, והחברה רשאית לבצע עדכון מצטבר רטרואקטיבי בגין התקופה שחלפה.

2.6.6 החברה רשאית לחייב רטרואקטיבית בגין כל שירות, משאב או שימוש שלא חויבו במועד, מכל סיבה שהיא, גם אם חלף זמן ממועד אספקתם.

2.6.7 החברה רשאית לחייב רטרואקטיבית בגין שימוש במשאבים, שירותים או רכיבים שלא חויבו במועד, בהתאם לנתוני המערכת.

2.7 תמחור במטבע זר

- 2.7.1 ככל שהתמחור מבוסס על USD או מטבע זר אחר – התשלום יבוצע בשקלים.
2.7.2 ההמרה תבוצע לפי שער היציג ביום הפקת החשבונית או שער העברות והמחאות הגבוה מביניהם, בתוספת מרווח המרה של עד 10%.
2.7.3 החיוב לפי שער כאמור לא יהווה עילה לקיזוז או טענה.

2.8 תוקף הצעות מחיר

- 2.8.1 הצעת מחיר תקפה ל-14 ימים ממועד הנפקתה, אלא אם צוין אחרת.
2.8.2 בהצעות מבצע – לפי המוקדם מבין 14 יום או תום המבצע.
2.8.3 לאחר פקיעת התוקף רשאית החברה לעדכן מחיר או תנאים.
2.8.4 אי חתימה או אי תשלום בתוך התקופה לא יהוו קיבול.

2.9 בנק שעות

הלקוח מאשר כי רכישת בנק שעות מהווה הקצאה מראש של משאבים, זמינות כוח אדם מקצועי ותכנון תפעולי מצד, Cloud+ וזאת לצורך מתן שירות בהתאם לדרישותיו.

לפיכך, אי ניצול השעות בפועל, כולן או חלקן, מכל סיבה שהיא – לא יזכה את הלקוח בהחזר כספי, זיכוי, הארכה או כל פיצוי אחר. החברה אינה מחויבת להתריע על ניצול חלקי או אי ניצול של בנק השעות. בנק השעות אינו מהווה פיקדון, אלא תשלום עבור שירות זמינות משאבים מראש. מימוש בנק השעות מותנה בפניית הלקוח ובתיאום מראש בהתאם לזמינות השירות, והחברה אינה מתחייבת ליזום שימוש בשעות עבור הלקוח. הלקוח מאשר כי החברה אינה מתחייבת לניצול מלא או חלקי של בנק השעות בפועל, וכי האחריות למימוש בתקופת התוקף חלה על הלקוח בלבד. לא ניתן להאריך את תוקף בנק השעות אלא באישור מפורש ובכתב של החברה בלבד.

2.9.1 בנק שעות תקף ל-18 חודשים ממועד ההזמנה או החיוב – לפי המוקדם.

2.9.2 בתום התקופה השעות יבוטלו אוטומטית ללא החזר.

2.9.3 הבנק אינו ניתן להעברה או להמחאה.

2.9.4 במקרה של סיום התקשרות – יתרה שלא נוצלה תבוטל.

2.9.5 יישומי מערכת החברה יהוו ראייה מכרעת לחישוב שעות.

2.10 שעות אקסטרה

2.10.1 במסלולי פלוס – שעות מעבר למכסה יחייבו לפי מחירון החברה.

2.10.2 נכון למועד זה – 350 ש"ח לשעה או חלק ממנה.

2.10.3 החברה רשאית לחייב במסגרת החשבון החודשי או לדרוש רכישת בנק שעות נוסף מראש.

2.10.4 אי תשלום בגין שעות אקסטרה עשוי להביא לעיכוב שירותים שאינם משביתים.

3 היקף השירות, משאבים, חריגות והרחבות אוטומטיות

3.1 היקף השירות הבסיסי

3.1.1 השירות החודשי אינו כולל, אלא אם צוין אחרת במפורש ובכתב בהצעת המחיר:

קווי תקשורת, תשתיות, ציוד חומרה, ציוד היקפי, רישוי תוכנות, התקנות באתר הלקוח או כל רכיב נוסף שלא פורט במפורש.

3.1.2 כל טענה כי רכיב שלא צוין במפורש נכלל בשירות – תידחה.

3.1.3 השירותים מוגבלים בהיקפם בהתאם למשאבים שהוגדרו בהצעת המחיר, לרבות:

• CPU

• RAM

• Disk

• תעבורה

• רישוי טרמינל, אנטי וירוס אופיס ועוד

• מספר משתמשים

• רכיבי מערכת גלויים

3.1.4 החברה רשאית לבחור, לשנות, להחליף או לעדכן כל טכנולוגיה, מערכת, תוכנה, תשתית או רכיב שירות, לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי.

3.2 חריגה ממשאבים וחייב רטרואקטיבי

3.2.1 כל חריגה מהיקף המשאבים שהוקצו תיחשב להזמנה אוטומטית של תוספת שירות.

3.2.2 החברה רשאית לחייב בגין החריגה בהתאם למחירון התקף במועד ביצוע החריגה.

3.2.3 החיוב יכול להיות רטרואקטיבי ממועד תחילת החריגה בפועל.

3.2.4 החיוב אינו מותנה באישור נוסף של הלקוח.

3.2.5 הלקוח מוותר מראש על כל טענה בגין הרחבה שבוצעה לצורך שמירה על יציבות ואספקת השירות.

3.2.6 הלקוח מאשר כי חיובים כאמור יחולו גם אם לא היה מודע בפועל לחריגה או להיקף השימוש.

3.2.7 החברה אינה מחויבת להתריע מראש על חיובים הנובעים מחריגה או הגדלת משאבים.

3.3 סמכות החברה להרחבה אוטומטית

3.3.1 במקרה שהחברה מזהה צורך מקצועי בהגדלת משאבים כגון CPU, RAM, Disk, I/O תעבורה, רישוי, היא רשאית לבצע את ההרחבה באופן מיידי וללא אישור מוקדם.

3.3.2 ההרחבה תבוצע לצורך שמירה על: יציבות, זמינות, אבטחת מידע, משכיות עסקית.

3.3.3 החיוב יתווסף לחשבון החודשי בהתאם למחירון התקף.

3.3.4 Cloud+ אינה מתחייבת למנוע חריגה מהמשאבים או להגביל את השימוש, והאחריות לכך חלה על הלקוח בלבד.

3.4 נפח דיסק

3.4.1 הקצאה ראשונית

בעת העלייה לאוויר יוקצה נפח דיסק ראשוני בהתאם למספר המשתמשים ואופי הפעילות העסקית, על בסיס שימוש עסקי סביר בלבד. הלקוח מאשר ומצהיר כי כל העלאת, יצירה, שמירה או גידול בנפח הנתונים במערכתיו מהווה בקשה מפורשת להגדלת נפח האחסון בהתאם לצורך בפועל.

מובהר כי Cloud+ אינה מחויבת להתריע מראש על הגעה לנפח מקסימלי או על צורך בהרחבה, וכי כל הגדלה הנדרשת לצורך המשך פעילות תקינה של המערכת תבוצע באופן אוטומטי ותהיה חייבת בתשלום.

הלקוח מוותר מראש על כל טענה בדבר ביצוע הרחבה ללא אישור או ידיעה מוקדמת.

הלקוח מאשר כי לא ניתן לצמצם נפח דיסק לאחר שהוגדל, וכי החיוב בגין נפח זה ימשיך לחול כל עוד המשאב מוקצה בפועל, ללא תלות בשימוש בפועל.

האחריות המלאה לניהול נפח הנתונים, היקף השימוש ואופי התוכן המאוחסן חלה על הלקוח בלבד, לרבות פעולות שבוצעו על ידי עובדיו, ספקיו, מערכות אוטומטיות או כל גורם מטעמו. Cloud+ אינה מחויבת לנטר עבור הלקוח את נפח השימוש, להתריע על חריגות, או להמליץ על צמצום שימוש, והלקוח מוותר מראש על כל טענה בעניין זה. הלקוח מאשר כי נפח האחסון הינו משאב דינמי בהתאם לשימוש בפועל, וכי לא קיימת תקרת חיוב מקסימלית אלא אם הוגדרה במפורש ובכתב. מובהר כי אי הגדלת נפח האחסון במועד עלולה לגרום לפגיעה בתפקוד המערכת, אובדן מידע או השבתת שירותים, ולפיכך הלקוח מאשר כי הרחבת הנפח תבוצע לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי של Cloud+ . Cloud+ אינה מתחייבת למנוע חריגה מהמשאבים או להגביל את השימוש, והאחריות לכך חלה על הלקוח בלבד. לרבות כתוצאה מפעולות צד ג', ספקים, אינטגרציות, שירותים חיצוניים או כל מערכת המחוברת לסביבת הלקוח.

עלות נפח האחסון משקפת גם עלויות גיבוי, יתירות, ביצועים ותשתיות נלוות, והלקוח מאשר כי המחיר אינו נגזר מנפח בלבד.

3.4.2 חריגה משימוש סביר

שימושים הבאים ייחשבו חריגה:

- ארכיונים כבדים
- מדיה (תמונות/וידאו)
- גיבויים חיצוניים
- אחסון פרטי
- היסטוריית דוא"ל בהיקף חריג ולא סביר בהתאם ליתר המשתמשים
- שרתי מצלמות
- כל שימוש שאינו עסקי סביר

3.4.3 הגדלת דיסק ומשאבים: הקצאת משאבי מערכת, לרבות נפח אחסון (דיסק), מתבצעת בהתאם לצריכת הלקוח בפועל. במקרה של גידול בנפח האחסון, החברה רשאית להגדיל את המשאבים באופן אוטומטי לצורך שמירה על רציפות השירות, והלקוח יחויב בהתאם למחירון החברה.

לא ניתן לצמצם נפח דיסק לאחר הגדלתו.

נכון למועד זה, חיוב בגין נפח אחסון עודף הינו 150 ₪ לכל GB, 100 בהתאם למחירון החברה התקף במועד החיוב.

- כל תוספת דיסק תחויב במנות של GB100
- עלות: 150 ₪ + מע"מ לכל GB100 החורגים ברמת הנפח ההקצאה הראשוני בשרת
- החיוב החל ממועד ההגדלה בפועל

ניתן חיוב רטרואקטיבי

3.4.4 אי הקטנת נפח דיסק

3.4.4.1 לאחר שהוגדל נפח הדיסק – לא ניתן להקטין.

3.4.4.2 מחיקת קבצים אינה מזכה בהפחתת חיוב.

3.4.4.3 זאת בשונה ממשאבי RAM ו-CPU הניתנים להתאמה מידית.

3.4.5 נפח פנוי מינימלי

3.4.5.1 נדרש להותיר נפח פנוי של לפחות 15% מהדיסק הכולל (או 10%–20% לפי שיקול דעת החברה).

3.4.5.2 ירידה מתחת לרף זה מאפשרת לחברה להגדיל אוטומטית את הדיסק ולחייב בהתאם.

3.4.5.3 אי שמירת נפח פנוי לא תיחשב כהפרת התחייבות מצד החברה.

3.4.5.4 לצורך שמירה על יציבות המערכות נדרש להותיר נפח פנוי מינימלי בדיסק.

3.4.5.5 במקרה שנפח הדיסק הפנוי ירד מתחת לרמה הנדרשת, תהא Cloud+ רשאית להגדיל את נפח הדיסק באופן אוטומטי ולחייב בהתאם למחירון החברה.

3.5 חבילת משתמש ענן - בנדל - 100 ₪ + מע"מ

3.5.1 חבילת משתמש במחיר 100 ₪ + מע"מ כוללת:

- עד 10 GB אחסון נטו למשתמש
- 2GB RAM סטטיסטי
- CPU 0.5 סטטיסטי

3.5.2 החבילה מיועדת לשימוש עסקי שוטף בלבד.

3.5.3 אינה כוללת אחסון בלתי מוגבל.

3.5.4 חריגה מנפח GB 10 למשתמש תיחשב חריגה מערכתית ותחויב בהתאם למנגנון תוספות דיסק.

3.5.5 נפח הדיסק אינו נכלל בהסדר "חיוב לפי משתמש" באופן בלתי מוגבל. הלקוח מאשר ומצהיר כי כל העלאת, יצירה, שמירה או גידול בנפח הנתונים במערכתיו מהווה בקשה מפורשת להגדלת נפח האחסון בהתאם לצורך בפועל.

מובהר כי Cloud+ אינה מחויבת להתריע מראש על הגעה לנפח מקסימלי או על צורך בהרחבה, וכי כל הגדלה הנדרשת לצורך המשך פעילות תקינה של המערכת תבוצע באופן אוטומטי ותהיה חייבת בתשלום.

הלקוח מוותר מראש על כל טענה בדבר ביצוע הרחבה ללא אישור או ידיעה מוקדמת. האחריות המלאה לניהול נפח הנתונים, היקף השימוש ואופי התוכן המאוחסן חלה על הלקוח בלבד, לרבות פעולות שבוצעו על ידי עובדיו, ספקיו, מערכות אוטומטיות או כל גורם מטעמו. Cloud+ אינה מחויבת לנטר עבור הלקוח את נפח השימוש, להתריע על חריגות, או להמליץ על צמצום שימוש, והלקוח מוותר מראש על כל טענה

בעניין זה. הלקוח מאשר כי נפח האחסון הינו משאב דינמי בהתאם לשימוש בפועל, וכי לא קיימת תקרת חיוב מקסימלית אלא אם הוגדרה במפורש ובכתב. מובהר כי אי הגדלת נפח האחסון במועד עלולה לגרום לפגיעה בתפקוד המערכת, אובדן מידע או השבתת שירותים, ולפיכך הלקוח מאשר כי הרחבת הנפח תבוצע לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי של Cloud+ לרבות במקרים בהם הגידול בנפח נגרם באופן אוטומטי, כתוצאה מתהליכים, גיבויים, מערכות או תוכנות.

3.6 כוח מחשוב ושרתים

3.6.1 אין מגבלה על מספר שרתים וירטואליים.

3.6.2 החיוב מבוסס על הקצאת וצריכת המשאבים בפועל.

3.7 שחזור מידע

3.7.1 כל בקשה לשחזור מידע תחויב בתשלום בהתאם למחירון או בנק שעות.

3.7.2 שחזור אינו נכלל אוטומטית בשירות התמיכה.

3.7.3 החברה תפעל במאמץ סביר אך אינה מתחייבת להצלחת שחזור.

3.7.4 לא יחול חיוב רק במקרה של רשלנות חמורה מוכחת של החברה.

3.8 החברה אינה אחראית לכל פעולה, שינוי, מחיקה או שימוש שבוצעו על ידי הלקוח, עובדיו, ספקיו או כל גורם מטעמו.

3.9 זמני תגובה ושירות - זמני תגובה, זמני שירות או זמני טיפול אינם מובטחים ואינם מהווים התחייבות חוזית, אלא אם הוסכם אחרת במפורש ובכתב.

4 פרויקט הקמה/מיגרציה, תקופת התחייבות ותשלום יציאה מוקדמת

4.1 מתן שירות דחוף/חריג ללא הצעת מחיר מראש

4.1.1 במקרים בהם הלקוח פונה ל Cloud+ לצורך טיפול בתקלה דחופה, דרישה מיידית או צורך בשירות חריג/נוסף, בטרם הוצאה הצעת מחיר מסודרת – רשאת Cloud+ לספק את השירותים, המשאבים, הרישוי והפעולות הנדרשות לפי שיקול דעתה המקצועי, גם ללא הצעת מחיר כתובה מראש.

4.1.2 הלקוח מאשר מראש כי שירותים כאמור יחויבו בהתאם למחירון Cloud+ התקף במועד מתן השירות בפועל, ויצורפו לחשבון החודשי ו/או יחויבו בחיוב נפרד, גם אם לא אושרו מראש ובמפורש על ידי הלקוח.

4.1.3 הלקוח מוותר מראש על כל טענה בדבר היעדר אישור מוקדם, היעדר הצעת מחיר או אי-הסכמה לחיוב, ככל שניתן השירות בפועל לבקשתו ו/או לצורך שמירה על יציבות זמניות המערכות.

4.1.4 במקרה שהלקוח מבטל שירות/רכיב/משאב שניתן במסגרת טיפול כאמור – הביטול לא יזכה בהחזר כלשהו, והלקוח ישלם במלואם את עלויות העבודה, המשאבים והרישוי שנצרכו/הוקצו בפועל, לרבות מינימום תקופת התחייבות של ספקים.

4.1.5 עם ביטול כאמור Cloud+, מסירה מעליה אחריות מקצועית/תפעולית/טכנית לגבי הנושא שבגינו בוצעה ההתערבות, והלקוח מוותר מראש על כל טענה/דרישה/תביעה בקשר לכך.

4.2 פרויקט הקמה/מיגרציה – הגדרה

“4.2.1 פרויקט” כולל, בין היתר: הקמת שרת/סביבה בענן, מיגרציה של תיבות דוא”ל, העברת נתונים, יישור קו, הקמת משתמשים/פרופילים, הקמת שרתי טרמינל, הקמת שלוחות/טלפוניה, שינוי ארכיטקטורה, מעבר רישוי מספק אחר, מעבר תוכנות מספק אחר, לרבות תוכנות פיננסיות, קונטו, חשבשבת, ארדני, טמל, גלבו, וכל תוכנה צד ג’, וכן כל עבודת הקמה/הטמעה שאינה תחזוקה שוטפת.

4.2.2 כל שינוי מהותי ביוזמת הלקוח (לרבות מיגרציה נוספת/שינוי תצורה מהותי/שינוי הרשאות רחב/התאמות מערכתיות) ייחשב כפרויקט נפרד שאינו כלול בתמורה החודשית ויחויב לפי הצעת מחיר נפרדת ו/או לפי מחירון החברה. גם במקרה של הפסקת שימוש בפועל או מעבר חלקי, ייחשב הדבר כהמשך התחייבות מלאה.

4.3 התחייבות מינימלית של 12 חודשים כאשר לא נגבו דמי הקמה מראש

4.3.1 בכל מקרה שבו Cloud+ ביצעה עבור הלקוח פרויקט (כהגדרתו לעיל) ולא נגבו דמי הקמה/מיגרציה/הטמעה במפורש ובכתב – יראו את ההתקשרות ככוללת תקופת שירות מינימלית של 12 חודשים ממועד תחילת השירות בפועל.

4.3.2 תקופת מינימום זו משקפת, בין היתר, עלות שעות העבודה, תכנון, הקמה, בדיקות, מיגרציה, ליווי, תיעוד, הקצאת משאבים ורישוי נלווה.

4.4 יציאה מוקדמת לפני תום 12 חודשים – חיוב לפי הגבוה

4.4.1 אם הלקוח מבקש לסיים את ההתקשרות לפני תום תקופת המינימום (12 חודשים) – מכל סיבה שהיא, לרבות אך לא רק... הפסקת פעילות, מעבר לספק אחר או שימוש חלקי – יחויב הלקוח בתשלום לפי הגבוה מבין אלה:

(א) יתרת דמי השירות החודשיים עד תום 12 החודשים; או

(ב) דמי הקמה/מיגרציה/הטמעה בגין הפרויקט שבוצע בפועל.

4.4.2 דמי ההקמה יחושבו לפי מחירון Cloud+ במועד החיוב, ולא יפחתו מסך של 1,750 ₪ + מע”מ לכל משתמש/תיבה/עמדה/ישות תפעולית שבוצעה עבורה הקמה/מיגרציה/הטמעה (לפי רישומי Cloud+ בלבד).

4.4.3 בנוסף לאמור, הלקוח ישא במלוא העלויות הנלוות שכבר נוצרו/הוזמנו/נרכשו בגינו (לרבות רישוי, ציוד, שירותי צד ג’, משאבי ענן, גיבויים, אבטחה וכל התחייבות מינימום של ספקים), גם אם השירות הופסק מוקדם... גם אם לא נעשה בהם שימוש בפועל.

4.4.4 מובהר כי תשלומים אלו אינם “קנס”, אלא השבה של עלויות עבודה, השקעה מקצועית ומשאבים שהוקצו ללקוח בפועל – והם ישולמו גם אם הפרויקט לא הושלם במלואו ו/או נעשה בו שימוש חלקי בלבד.

4.5 עבודות מעבר/יציאה – רק אחרי גמר חשבון ותנאים מחמירים

4.5.1 כל סיוע ללקוח במעבר מספק/ענן/מערכת, העתקת מידע, הפקת גיבוי, אריזה, סיוע טכני ליציאה, הכנת נתונים, או כל פעולה שנעדה לסיום ההתקשרות או מעבר למתחרה – תיחשב עבודה חריגה ותבוצע רק לאחר:

(א) גמר חשבון מלא וסגירת כל יתרות החוב;

(ב) חתימה על מסמכי סיום התקשרות לפי דרישת החברה;

(ג) רכישת בנק שעות/מינימום שעות בהתאם למחירו בגין סיוע למעבר לפי הערכת זמן מקדימה.

(ד) Cloud+ רשאית להתנות ביצוע פעולות יציאה ברכישת בנק שעות מראש ובתשלום מלא מראש, וללקוח לא תהיה טענה בעניין זה. (ה) Cloud+ אינה מחויבת לספק סיוע ביציאה או מעבר, והדבר נתון לשיקול דעתה הבלעדי.

5. רישוי תוכנה ושירותי Microsoft 365

5.1 התחייבות רישוי שנתית

5.1.1 הלקוח מאשר ומצהיר כי כל רישוי של מוצרי Microsoft 365 ו/או שירותים נלווים הנרכשים באמצעות Cloud+ הינו רישוי הנרכש בהתחייבות מינימלית של 12 חודשים, וזאת בהתאם לתנאי היצרן (Microsoft) ולמודל הרישוי הנהוג על ידו.

5.1.2 מובהר כי גם כאשר החיוב בגין הרישוי מתבצע על בסיס חודשי, מדובר בהתחייבות שנתית מלאה לתקופה של 12 חודשים ותתחדש אוטומטית משנה לשנה, אלא אם התקבלה אצל החברה הודעת ביטול בכתב מאת הלקוח לפחות 60 ימים מראש לפני תום תקופת הרישוי.

5.1.3 תקופת ההתחייבות לרישוי תחל במועד הזמנת הרישוי ו/או הפעלתו בפועל, כפי שמתועד במערכות הרישוי של ספק הרישוי או היצרן ותתחדש אוטומטית משנה לשנה, אלא אם התקבלה אצל החברה הודעת ביטול בכתב מאת הלקוח לפחות 60 ימים מראש לפני תום תקופת הרישוי.

5.1.4 הלקוח מאשר כי תנאי הרישוי כפופים לשינויים מצד Microsoft, וכי כל שינוי כאמור יחול על הלקוח ולא יהווה עילה לביטול או להפחתת תשלום.

5.1.5 הלקוח מאשר כי מחירי הרישוי עשויים להשתנות מעת לעת בהתאם למדיניות היצרן, וכי Cloud+ אינה מתחייבת למחיר קבוע.

5.2 חובת תשלום מלאה בגין תקופת ההתחייבות

5.2.1 הלקוח מתחייב לשלם ל Cloud+ את מלוא התמורה בגין תקופת ההתחייבות השנתית, גם אם יבחר להפסיק להשתמש בשירות, לצמצם רישוי, לעבור לספק אחר או לסיים את ההתקשרות עם Cloud+.

5.2.2 הפסקת שירותים אחרים המסופקים על ידי Cloud+ לא תשפיע על חובת התשלום בגין הרישוי.

5.2.3 במקרה של סיום התקשרות במהלך תקופת ההתחייבות לרישוי, יאה הלקוח מחויב לשלם את יתרת התשלומים בגין מלוא תקופת הרישוי עד תום 12 החודשים.

5.2.4 החיוב בגין רישוי יחול גם אם הרישוי הוקצה, הוזמן או נשמר עבור הלקוח, גם אם לא נעשה בו שימוש בפועל.

5.3 שליטת ניהול מערכת (Global Admin)

5.3.1 במהלך תקופת ההתחייבות לרישוי, גישת הניהול הראשית (Global Admin) לסביבת Microsoft 365 של הלקוח תישאר בשליטתה של Cloud+.

5.3.2 החזקת גישת ה Global Admin על ידי Cloud+ נועדה לצורך ניהול שוטף של הרישוי, תחזוקה, עדכוני אבטחה, תשלום, תמיכה טכנית והתאמה לתנאי היצרן.

5.3.3 הלקוח מאשר כי החזקת גישת הניהול על ידי Cloud+ מהווה תנאי יסודי להתקשרות.

5.3.4 במהלך תקופת ההתחייבות לא תהא ללקוח כל זכות לדרוש את העברת גישת הניהול הראשית לרבות במקרה של סיום התקשרות, כל עוד לא הושלמו כל התחייבויות הלקוח.

5.3.5 "פרויקט" כולל, בין היתר: הקמת שרת/סביבה בענן, מיגרציה של תיבות דוא"ל, העברת נתונים, יישור קו, הקמת משתמשים/פרופילים, הקמת שרתי טרמינל, הקמת שלוחות/טלפניה, שינוי ארכיטקטורה, מעבר רישוי מספק אחר, מעבר תוכנות מספק אחר, לרבות תוכנות פיננסיות, קונטו, חשבשבת, ארדני, טמל, גלבו, וכל תוכנה צד ג', וכן כל עבודת הקמה/הטמעה שאינה תחזוקה שוטפת.

5.3.6 הלקוח מאשר כי לא תהיה לו גישה ישירה או שליטה מלאה בסביבת הניהול במהלך תקופת ההתקשרות, אלא אם אושר אחרת בכתב.

5.3.7 העברת גישת Global Admin לא תתבצע בכל מקרה של חוב, התחייבות פתוחה או מחלוקת כספית, מכל סוג שהוא.

5.3.8 אי הודעת ביטול במועד תחייב את הלקוח במחזור רישוי נוסף מלא, ללא אפשרות ביטול או קיצור.

5.3.9 החברה לא תעביר ללקוח ולא תאפשר גישה לניהול מערכות, הרשאות אדמין, סיסמאות, גישה לחשבונות, דומיינים או מערכות רישוי – מכל סוג שהוא – אלא לאחר סילוק מלא של כל התחייבויותיו הכספיות של הלקוח.

5.4 העברת גישת ניהול לאחר סיום התחייבות

5.4.1 לאחר השלמת תקופת ההתחייבות המינימלית של 12 חודשים, רשאי הלקוח לבקש העברת גישת הניהול הראשית אליו או לספק אחר.

5.4.2 בקשת הגישה וביטול חידוש תעשה ע"י הלקוח בכתב 60 יום טרם סיום ההתחייבות, העברת הגישה תתבצע רק לאחר בדיקה כי לא קיימות יתרות חוב מכל סוג.

5.4.3 העברת הגישה כפופה לשיקול דעתה של Cloud+ ולהשלמת גמר חשבון מלא בין הצדדים.

5.4.4 העברת הגישה אינה אוטומטית ותבוצע בהתאם לנהלי החברה ולזמניות משאבי התמיכה.

5.5 גמר חשבון כתנאי להעברת ניהול

5.5.1 העברת גישת הניהול הראשית תתאפשר רק לאחר ווידוא כי כל החשבוניות שולמו במלואן ובמועדן.

5.5.2 מובהר כי ללא השלמת גמר חשבון מלא, לא תועבר גישת הניהול ללקוח או לספק אחר.

5.5.3 ללקוח לא תהא כל טענה או דרישה כלפי Cloud+ בעניין זה.

5.6 מדיניות שחזור נתונים של Microsoft

5.6.1 הלקוח מבין ומאשר כי במסגרת שירותי Microsoft 365 עשויה להתקיים מדיניות שחזור מוגבלת מצד Microsoft בלבד.

5.6.2 מדיניות זו מאפשרת שחזור נתונים שנמחקו לפרק זמן מוגבל בלבד ובהתאם למדיניות היצרן.

5.6.3 מדיניות זו עשויה להשתנות מעת לעת על ידי Microsoft ללא הודעה מוקדמת.

5.6.4 Cloud+ אינה אחראית להיקף השחזור, לזמניות השירות או להצלחת פעולת השחזור במסגרת שירותי Microsoft.

5.6.5 Cloud+ אינה אחראית לזמניות, תקינות או רציפות שירותי Microsoft 365.

5.7 גיבוי חיצוני לשירותי Microsoft 365

5.7.1 מדיניות השחזור של Microsoft אינה מהווה שירות גיבוי מלא ואינה כוללת גיבוי מתמשך של תיבות דוא"ל, קבצים או מסמכים.

5.7.2 הלקוח רשאי לרכוש מ Cloud+ שירות גיבוי ייעודי לתיבות Microsoft 365 באמצעות פתרונות גיבוי חיצוניים כגון Keepit או פתרון אחר.

5.7.3 שירותי גיבוי אלו מסופקים על ידי ספקי צד ג' בהתאם לתנאים ולמדיניות הנהוגים אצלם.

5.7.4 Cloud+ אינה מתחייבת להיקף השחזור, למשך שמירת הנתונים או להצלחת פעולת השחזור במסגרת שירותי צד ג'.

5.8 אחריות לאובדן מידע

5.8.1 בהיעדר רכישת שירות גיבוי חיצוני ייעודי לתיבות Cloud+, Microsoft 365 אינה נושאת בכל אחריות לאובדן מידע, למחיקת נתונים או לכשל בשחזור מידע.

5.8.2 האחריות לשמירת המידע, לבדיקת תקינות הגיבוי ולביצוע בדיקות שחזור תקופתיות חלה על הלקוח בלבד.

5.8.3 הלקוח מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה כלפי Cloud+ בגין אובדן מידע, מחיקה, השחטה או אי-זמינות נתונים במסגרת שירותי Microsoft 365.

5.9 שימוש בתוכנות ברישוי חוקי

5.9.1 החברה לא תתקין, תספק או תפעיל תוכנה מכל סוג ללא רישוי תקף וחוקי.

5.9.2 במקרים בהם הלקוח מספק רישוי תוכנה בעצמו, האחריות לוודא כי מדובר ברישוי חוקי ותקף חלה על הלקוח בלבד.

5.9.3 Cloud+ לא תישא באחריות לנזק שייגרם כתוצאה משימוש בתוכנה שאינה ברישוי תקף.

6. תמיכה טכנית, פתיחת קריאות שירות SLA, והחגרות/גבולות אחריות

6.1 פתיחת קריאת שירות ואיש קשר מוסמך

6.1.1 אספקת שירותי התמיכה מותנית בפניית איש קשר מוסמך מטעם הלקוח ובפתיחת קריאת שירות מסודרת באחת מדרכי הפנייה הרשמיות של החברה בלבד: דוא"ל ל hd@cloudplus.co.il ו/או טלפון 03-3030168 (כפי שיעודכנו מעת לעת).

6.1.2 פנייה שלא נמסרה בדרכים הרשמיות לרבות בעל-פה, הודעת מסר, WhatsApp, דוא"ל אישי לעובדי החברה וכו' לא תחייב את החברה במתן מענה, טיפול או עמידה בזמני שירות כלשהם.

6.1.3 Cloud+ תפעל לטיפול בקריאה שנפתחה על ידי איש קשר מוסמך שפרטיו מעודכנים בהזמנת השירות/במערכת החברה. החברה לא מחויבת למסור מידע/לבצע פעולות לפי דרישת גורם שאינו מוסמך.

6.1.4 האחריות לעדכון פרטי איש הקשר המוסמך חלה על הלקוח; כל עוד לא עודכנו הפרטים בכתב, ייחשבו הפרטים הרשומים במערכת כתקפים.

6.1.5 החברה רשאית לדרוש אימות זהות לפני מסירת מידע או ביצוע פעולות מערכתיות, לצורך אבטחת מידע וסודיות.

6.1.6 החברה אינה אחראית לנזק/עייב/החמרת תקלה שנגרמו עקב אי-פתיחת קריאה מסודרת או מסירת פרטים חסרים/שגויים מצד הלקוח לרבות אובדן מידע, השבתת פעילות או נזק תפעולי.

6.2 שעות פעילות והגדרת "יום עסקים"

6.2.1 שירותי התמיכה השוטפים ניתנים בימי עסקים א'-ה' בין 08:30-17:30, למעט ימי שישי, ערבי חג, חול המועד, ימי חג, ימי שבת ויום הכיפורים.

6.2.2 "יום עסקים" – כמשמעותו בסעיף 6.2.1 לעיל. כל מועד בהסכם הנקוב ב"ימי עסקים" יחושב בהתאם להגדרה זו.

6.2.3 בנוסף, תינתן אפשרות לפנייה לגבי תקלה משביתה גם מחוץ לשעות הפעילות, בהתאם להוראות סעיף 6.5 להלן (ככל שנרכש/הוחל מסלול הכולל זאת).

6.3 תחזוקה יזומה, עדכונים והשבתות לצורך אבטחה

6.3.1 החברה רשאית לבצע תחזוקה שוטפת, עדכוני מערכת, שדרוגים ופעולות אבטחה במערכות, לרבות בימים א'-ה' בין 02:00-06:00, או במועדים אחרים לפי צורך תפעולי/טכני/אבטחתי, לרבות במקרים דחופים.

6.3.2 הלקוח מאשר כי במהלך פעולות כאמור עשויים להתרחש אתחול/כיבוי/השהיה זמנית של שירותים.

6.3.3 פעולות תחזוקה/אבטחה/עדכונים והשבתה זמנית לצורך ביצוע אינן מהוות הפרת התחייבות ואינן מזכות בפיצוי/החזר/זיכוי.

6.3.4 במקרה של תקלה/חשש לתקלה/אירוע העלול לגרום נזק למערכות/נתונים/אבטחת השירות, החברה רשאית לפי שיקול דעת מקצועי לכבות/לאתחל/להשעות זמנית שירותים גם בשעות עבודה – לצורך טיפול מיידי ומניעת נזק – והלקוח מוותר מראש על טענות בעניין זה.

6.4 גבולות התמיכה וחויבים / Remote / On-Site / מחוץ לאחריות

6.4.1 שירותי התמיכה כוללים טיפול בתקלות הקשורות לשירותים המסופקים על ידי Cloud+ ובאחריותה, בהתאם למסלול שנרכש ובהתאם להצעת המחיר.

6.4.2 למען הסר ספק, השירות החודשי אינו כולל (אלא אם נכתב במפורש בהצעת המחיר): ביקורי טכנאי באתר הלקוח, התקנות ייעודיות, התאמות מיוחדות, פרויקטים, שדרוגים מהותיים, שינוי תצורה משמעותיים, עבודות הקמה חדשות, פיתוחים או עבודות תשתית.

6.4.3 ככל שיידרש ביקור טכנאי באתר הלקוח מכל סיבה (לרבות מגבלה בטיפול מרחוק או לבקשת הלקוח) – יחויב הלקוח בהתאם למחירון החברה במועד הביצוע, לרבות שעות עבודה בפועל והוצאות נסיעה ככל שיידרש, ובכפוף למינימום חיוב של שעה אחת (או מינימום אחר לפי מחירון מעודכן).

6.4.4 בגין אבחון/תיקון/שחזור/טיפול באירועים שאינם באחריות – Cloud+ יחויב הלקוח לפי שעת טכנאי בהתאם למחירון החברה, לפי שעות בפועל, ובכפוף למינימום חיוב.

6.4.5 תקלות שאינן באחריות החברה כוללות בין היתר: נזק פיזי לציוד, שימוש רשלני/לא תקין, וירוסים/סייבר שאינם נובעים מהשירותים המסופקים, תקלות בתשתיות צד ג' (אינטרנט/חשמל/ספקי תוכנה), שינויים שבוצעו ללא אישור החברה, ו/או ציוד/מערכות שאינם כלולים בשירות.

6.4.6 מובהר כי עצם בדיקת התקלה ואבחונה עשויה להיות מחויבת בתשלום גם אם לא בוצע תיקון בפועל.

6.4.7 Cloud+ רשאית לספק את השירותים בעצמה ו/או באמצעות עובדים/קבלני משנה/ספקים מטעמה, והלקוח מוותר מראש על טענות בעניין זה.

6.5 SLA – זמני תגובה (תחילת טיפול בלבד)

6.5.1 זמני תגובה להלן חלים על קריאות שנפתחו על ידי איש קשר מוסמך, בדרכי הפנייה הרשמיות, ונקלטו במערכת הקריאות של Cloud+.

6.5.2 זמני ה-SLA הם זמני התחלת טיפול ואינם התחייבות לזמן פתרון. המדידה לפי שעת פתיחת הקריאה במערכת ניהול הקריאות של Cloud+.

6.5.3 סיווג התקלה (משביתה/דחופה/רגילה) ייקבע לפי שיקול דעת מקצועי של Cloud+.

6.5.4 תקלה משביתה (Critical)

א. תקלה המשביתה פעילות מערכתית מהותית (לדוגמה: נפילת שרת/השבחה רשת משרדית מלאה/השבחה שירות דוא"ל לכלל המשתמשים) – תחילת טיפול בתוך עד 30 דקות ממועד פתיחת הקריאה.

ב. ככל שהתקלה לא נפתרה מרחוק בתוך כשעה, ולאחר אבחון טכנאי בכיר כי נדרש טיפול פיזי – יתואם/ייצא טכנאי לאתר הלקוח בהקדם האפשרי ובכפוף לזמינות, והטיפול באתר יחויב בהתאם למחירון (אלא אם נרכש מסלול הכולל ביקורים).

6.5.5 תקלה דחופה (High)

א. תקלה הפוגעת בעבודת משתמש/מספר משתמשים אך אינה משביתה את כלל פעילות המשרד – תחילת טיפול בתוך עד שעה ממועד פתיחת הקריאה.

ב. ככל שלא נפתרה מרחוק בתוך 4 שעות, ובהתאם להחלטת טכנאי בכיר – יתואם ביקור טכנאי באתר (בתשלום).
ג. קריאות שנפתחו לאחר השעה 14:00 עשויות להידחות ליום העסקים הבא.

6.5.6 תקלה רגילה (Normal)

א. תקלה שאינה משביתה ואינה דחופה – תחילת טיפול בתוך עד יום עסקים אחד ממועד פתיחת הקריאה.

ב. ככל שיידרש טיפול באתר – יתואם ביקור בתוך עד 24 שעות עסקים בכפוף לזמינות ובתשלום.

6.5.7 זמני ה-SLA הינם להערכה בלבד ואינם מהווים התחייבות חוזית.

6.5.8 החברה רשאית לתעדף קריאות לפי חומרת התקלה ושיקול דעת מקצועי.

6.6 ניסיונות יצירת קשר וסגירת קריאה

6.6.1 במקרה שנדרשת חזרה ללקוח, תבצע החברה עד 3 ניסיונות ליצירת קשר במהלך 2 ימי עסקים.

6.6.2 ככל שלא יתקבל מענה/שיתוף פעולה מצד הלקוח, החברה רשאית לסגור את קריאת השירות, והלקוח לא יעלה טענה בעניין.

6.7 החררות ל-SLA

6.7.1 זמני SLA אינם חלים במקרה של תקלות שמקורן בתשתיות/שירותי צד ג' (חשמל, אינטרנט, חוות שרתים, ספקים חיצוניים, יצרנים).
6.7.2 עומסים חריגים, כוח עליון, מלחמה, השבתות, אירועים ביטחוניים/הנחיות פיקוד העורף, או מחסור בכוח אדם עשויים להשפיע על זמני הטיפול.

6.7.3 SLA אינו מקנה פיצוי כספי אלא אם צוין אחרת במפורש בהסכם נפרד ובכתב.

6.7.4 החברה אינה מתחייבת לזמינות כוח אדם בכל עת.

6.7.5 החברה אינה מתחייבת לרמת שירות (SLA) זמינות מסוימת, זמן תגובה או זמן תיקון, אלא אם סוכם אחרת במפורש ובכתב.

6.8 שירותי IT – Best Effort (גבולות)

6.8.1 שירותי התמיכה/IT/ניתינים על בסיס Best Effort מקצועי; לא ניתן להבטיח פתרון לכל תקלה או עמידה בלוח זמנים קשיח לפתרון, בשל גורמים שונים שאינם בהכרח בשליטת החברה.

6.8.2 הלקוח אחראי באופן בלעדי לרישיונות תקפים לכל תוכנה/מערכת/אנטי-וירוס/אפליקציה. החברה אינה אחראית לבדוק רישיונות ולא תספק שירות למערכות בהן נעשה שימוש בתוכנות ללא רישוי תקף/בלתי חוקיות.

6.8.3 Cloud+ אינה מתחייבת לתת מענה מיידי או רציף בכל מקרה.

6.9 SLA מורחב לשירותי VPS בלבד (ככל שנרכש)

6.9.1 סעיף זה חל על שירותי VPS בלבד ולא על שירותים אחרים אלא אם צוין אחרת במפורש.

6.9.2 תמיכה לשירותי VPS תינתן מרחוק 24/7 ותוגבל לתשתית השרת הווירטואלי והתשתית המארחת בלבד.

6.9.3 Cloud+ תפעל לזמינות חודשית של עד 99%, למעט תחזוקה מתוכננת, כוח עליון ותקלות צד ג'.

6.9.4 במקרה של תקלה רוחבית בתשתית – תחילת טיפול של נציג בכיר בתוך עד שעה ממועד זיהוי התקלה.

6.9.5 תשתיות/כבילה/ציוד אקטיבי-פסיבי באתר הלקוח אינם כלולים ב-SLA זה.

6.9.6 פתיחת קריאות VPS תבצע בהתאם לסעיף 6.1 לעיל.

6.9.7 שירות למערכות שלא נרכשו או לא סופקו על ידי החברה יינתן לפי שיקול דעת החברה ובתשלום.

6.10 הלקוח מאשר כי אי פתיחת קריאת שירות בדרכי הפנייה הרשמיות של החברה עלול לגרום לעיכוב בטיפול בתקלה.

6.11 Cloud+ לא תישא באחריות לכל נזק, עיכוב או החמרת תקלה שנגרמו עקב אי פתיחת קריאה מסודרת או עקב מסירת פרטים חסרים מצד הלקוח... גם אם נגרמו כתוצאה מפעולה, מחדל או עיכוב מצד החברה.

6.12 הלקוח מאשר כי מערכות ההפעלה והתשתיות מבצעות עדכונים אוטומטיים מעת לעת.

6.13 עדכונים אלו עשויים לגרום לאתחול שרתים או להשבתה זמנית של השירותים.

6.14 הלקוח מוותר מראש על כל טענה או דרישה בגין השבתה זמנית הנובעת מעדכוני מערכת, תחזוקה שוטפת או פעולות אבטחה.

6.15 זמני תגובה, זמני טיפול וזמינות השירות אינם מובטחים ואינם מהווים התחייבות חוזית, אלא אם הוסכם אחרת במפורש ובכתב.

7. ציוד, תשתיות תקשורת, קווי תקשורת ומספרי טלפון

7.1 ציוד ותוכנה המשמשים לאספקת השירות

7.1.1 לחברה שיקול דעת מקצועי ובלעדי לבחור, לשנות או להחליף תוכנה, תשתית או ציוד המשמשים לצורך אספקת השירותים.

7.1.2 החברה רשאית לבצע שינוי כאמור גם במהלך תקופת ההתקשרות, ובלבד שהשירות יסופק ברמה תפקודית סבירה ובהתאם להיקף השירות שהוזמן.

7.1.3 ללקוח לא תהא כל טענה או דרישה בגין סוג הציוד, המערכת או התוכנה שנבחרו לצורך אספקת השירות.

7.2 ציוד ותשתיות באתר הלקוח

7.2.1 תשתיות תקשורת, ציוד אקטיבי או פסיבי, ציוד קצה, מסכים, ציוד היקפי, כבילה, ארונות תקשורת וכל ציוד המצוי באתר הלקוח או ברשותו – הינם באחריותו הבלעדית של הלקוח.

7.2.2 החברה אינה אחראית לתקלות, גם אם הדבר גורם לפגיעה מלאה או חלקית בשירותים, להשבתות או לפגיעה באיכות השירות, הנובעות מתשתיות רשת פנימיות, ציוד קצה, ספק אינטרנט, חשמל, ציוד צד ג'.

7.2.3 השירותים המסופקים אינם כוללים עבודות תשתית באתר הלקוח אלא אם נרכשו במפורש

7.3 דרישות תשתית באתר הלקוח

7.3.1 הלקוח מתחייב לספק תנאים מתאימים להתקנת ותפעול השירותים, לרבות:

נקודת רשת פעילה מסוג RJ45

נקודת חשמל תקינה

חיבור אינטרנט פעיל ויציב ברמה מספקת להפעלת השירותים

תשתית רשת פנימית תקינה

7.3.2 אי עמידה בתנאים אלו עלולה לפגוע באיכות השירות ולא תיחשב כהפרת התחייבות מצד Cloud+.

7.4 קווי תקשורת ותשתיות אינטרנט

7.4.1 הזמנת קווי אינטרנט או תשתיות תקשורת מכל סוג (לרבות סיב אופטי, DSL, תמסורת, קו ייעודי וכד') תהיה כפופה לתקופת התחייבות מינימלית של 12 חודשים.

7.4.2 ההתחייבות תחול ללא תלות בזהות ספק התשתית בפועל וללא קשר לשאלה האם השירות מסופק ישירות על ידי Cloud+ באמצעות ספק צד ג'.

7.4.3 במקרה של ביטול הקו לפני תום 12 חודשי שירות בפועל, הלקוח מתחייב לשלם ל-Cloud+ תשלום חד-פעמי בגין עלות הקמת התשתית.

7.4.4 סכום החיוב בגין הקמת תשתית יהיה 660 ₪ + מע"מ לכל קו, אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר.

7.4.5 תשלום זה אינו מהווה קנס אלא החזר עלות הקמה בפועל הכוללת בין היתר:

עבודת טכנאים, ציוד וחומרים, תיאומים עם ספקים, בדיקות והקמה תפעולית.

7.4.6 חובת התשלום תחול גם במקרה של:

ביטול מוקדם, שימוש חלקי, אי הפעלה בפועל, סיום התקשרות בין הצדדים.

7.4.7 החברה אינה מתחייבת לאיכות, מהירות או זמינות קווי התקשורת.

7.5 בעלות בציוד, קווים ומספרי טלפון

7.5.1 ציוד, קווים, מספרי טלפון או משאבים שסופקו ללקוח במסגרת השירות יישארו בבעלות החברה כל עוד לא נרכשו במפורש ובתמורה מלאה.

7.5.2 ללקוח לא תהא כל זכות קניינית במספרי טלפון, קווים או ציוד שהוקצו לו לצורך מתן השירות.

7.5.3 הלקוח אינו רשאי:

למכור, להשכיר, להעביר, לשעבד, או לאפשר שימוש לצד ג', בציוד או במספרים כאמור לרבות במקרה של נידוד, ניתוק או הפסקת שירות מכל סיבה שהיא.

7.5.4 עם סיום ההתקשרות מתחייב הלקוח לאפשר לחברה לנתק, לחסום או להשבית רכיבים אלה לפי שיקול דעתה.

7.6 רכישת קווים ומספרים

7.6.1 לקוח המעוניין לרכוש מספר טלפון או קו שהוקצה לו במסגרת השירות רשאי להגיש בקשה לרכישתו.

7.6.2 רכישתו כאמור כפופה לאישור החברה ובהתאם למחירון התקף במועד הבקשה.

7.6.3 מחיר רכישת קווים או מספרים עשוי לנוע בטווח שבין 350 ₪ ועד 2,850 ₪ + מע"מ, בהתאם לסוג הקו או המספר או רמת השירות.

7.7 בעלות בציוד עד לתשלום מלא

7.7.1 הבעלות בציוד או במוצרים שסופקו ללקוח תישאר בידי Cloud+ עד לתשלום מלא של התמורה.

7.7.2 עד להסדרת התשלום במלואו, הלקוח אינו רשאי למכור, להעביר, לשעבד או למסור את הציוד לצד שלישי.

7.7.3 במקרה של אי-תשלום או הפרת הסכם, החברה רשאית לדרוש את השבת הציוד באופן מיידי.

7.8 אספקת ציוד והתקנה

7.8.1 אספקה והתקנה של ציוד חומרה תבוצע בתוך פרק זמן משוער של עד 7 ימי עסקים, בכפוף לזמינות מלאי.

7.8.2 לעיתים ייתכן אספקה מוקדמת יותר בהתאם לזמינות וליכולת התפעולית.

7.8.3 מועדים אלו הינם מועדי יעד בלבד ואינם מהווים התחייבות קשיחה.

7.8.4 החברה לא תהיה אחראית לעיכובים הנובעים מספקים, יצרנים, מחסור במלאי או גורמים שאינם בשליטתה.

7.9 אחריות ציוד

7.9.1 האחריות לכל ציוד או מוצר הינה בהתאם לאחריות היצרן בלבד, אלא אם צוין אחרת במפורש.

7.9.2 האחריות אינה כוללת: שבר, נזק פיזי, רטיבות, שימוש לא סביר, בלאי טבעי.

7.10 החזרת מוצרים

7.10.1 החזרת מוצר וזיכוי כספי יתאפשרו בתוך 90 ימים ממועד הרכישה, ובתנאי:

שלא נעשה שימוש במוצר, המוצר באריזתו המקורית, המוצר לא פגם או נזק.

7.10.2 מוצרים שהוזמנו במיוחד עבור הלקוח אינם ניתנים להחזרה או ביטול – לרבות רישוי ו/או תוכנה ו/או מוצר לבקשה או אישור מלקוח להזמנתו.

7.11 ציוד שלא נאסף מהמעבדה

7.11.1 ציוד שנמסר לחברה לצורך תיקון או בדיקה יש לאסוף בתוך 90 ימים ממועד הודעת סיום הטיפול.

7.11.2 אם הציוד לא נאסף בתוך התקופה, לאחר התראה נוספת של 14 ימים, רשאית החברה לראות בציוד כציוד שננטש.

7.11.3 במקרה כזה רשאית החברה: למכור, לגרוט, למחזר, או לעשות בו כל שימוש אחר.

7.12 דמי אחסנה

7.12.1 ציוד שלא יאסף בתוך 30 ימים ממועד הודעה על סיום טיפול יחויב בדמי אחסנה.

7.12.2 דמי האחסנה יהיו 50 ₪ ליום או לפי העלות בפועל – לפי הגבוה מביניהם

7.13 עלות בדיקה ועבודת מעבדה

7.13.1 כל בדיקה, אבחון, פירוק, התקנה או טיפול מקצועי הינם שירות בתשלום בהתאם למחירון החברה.

7.13.2 עלות הבדיקה תשולם גם אם: לא בוצע תיקון, הלקוח בחר שלא להמשיך בתיקון, לא נמצא ממצא טכני משמעותי

7.13.3 עלות עבודה ואבחון אינה ניתנת להחזר.

7.14 זכות ניתוק שירותים וציוד במקרה של חוב

7.14.1 מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לה על פי דין או הסכם זה, תהא Cloud+ רשאית להשעות, להגביל או להפסיק זמנית או לצמיתות מתן שירותים ללקוח, לרבות ניתוק קווים, השבתת שרתים, חסימת גישה למערכות, ניתוק ציוד או הפסקת שירותי תקשורת, במקרה שבו הלקוח לא שילם סכום כלשהו המגיע לחברה במועדו.

7.14.2 תהיה רשאית לנקוט באמצעים כאמור לאחר מתן הודעה סבירה ללקוח, אך במקרים בהם החוב מהותי, מתמשך או יוצר סיכון תפעולי או פיננסי לחברה, תהא החברה רשאית לפעול גם ללא הודעה מוקדמת.

7.14.3 השעיית השירותים כאמור לא תיחשב כהפרת התחייבות מצד החברה, והלקוח לא יהיה זכאי לכל פיצוי, זיכוי או החזר בגין השבתת השירות.

7.14.4 השעיית השירותים אינה גורמת מחובת הלקוח לשלם את מלוא הסכומים המגיעים לחברה בהתאם להסכם זה.

7.15 זכות עיכוב על ציוד

7.15.1 החברה תהא רשאית לעכב ברשותה ציוד, מוצרים, רכיבים או כל נכס אחר של הלקוח המצוי בחזקתה, וזאת עד להסדרת מלוא החובות הכספיים של הלקוח כלפיה.

- 7.15.2 זכות העיכובן תחול גם ביחס לציוד שנמסר לחברה לצורך תיקון, בדיקה, התקנה, אחסון, שדרוג או כל טיפול אחר.
- 7.15.3 כל עוד לא הוסדר החוב במלואו, לא תהיה החברה מחויבת להשיב את הציוד ללקוח.
- 7.15.4 החברה רשאית לממש את זכות העיכובן בהתאם להוראות הדין ולפעול לגביית החוב, לרבות באמצעות מימוש הציוד המעוכב, ככל שהדבר מותר על פי דין גם אם הציוד אינו קשור ישירות לחוב.

8. מרכזיה בענן, טלפוניה, קווים, מספרים והקלטות

שירותי מרכזיה בענן כוללים חבילת דקות בהתאם להצעת המחיר ו/או בהתאם להיקף השימוש בפועל של הלקוח. מובהר כי החבילה נבחרת על בסיס הערכת שימוש בלבד, וכי בפועל החיוב יתבצע בהתאם לצריכה בפועל או לחבילה הקרובה ביותר להיקף השימוש. במקרה של חריגה מהחבילה, תהא Cloud+ רשאית לחייב בגין דקות נוספות לפי מחירון החברה, ללא צורך באישור נוסף מהלקוח. Cloud+ רשאית לעדכן את חבילת הדקות מעת לעת בהתאם לדפוסי השימוש בפועל, והלקוח מאשר כי שינוי כאמור לא יחשב כהפרה ולא יצריך אישור מראש.

8.1 בעלות במספרי טלפון, קווים ורכיבי טלפוניה

- 8.1.1 כל מספרי הטלפון, הקווים, השלוחות ורכיבי הטלפוניה שסופקו ללקוח על ידי Cloud+ ואשר לא נויידו מהלקוח במסגרת הליך נידוד מסודר כדון, הינם בבעלותה המלאה והבלעדית של Cloud+ ו/או של מפעילי תקשורת ו/או ספקי תקשורת מורשים מטעמה.
- 8.1.2 ללקוח לא תהא כל זכות קניינית, חוזית או אחרת במספרים אלו, אלא זכות שימוש מוגבלת בלבד למשך תקופת ההתקשרות ולצורך קבלת השירותים.
- 8.1.3 השימוש במספרים אינו מקנה ללקוח זכות בעלות, זכות שימוש קבועה או זכות נידוד אוטומטית.
- 8.1.4 הלקוח רשאי להגיש בקשה לרכישת מספר ו/או קו שסופקו לו, בכפוף לאישור החברה ובהתאם למחירון התקף במועד הבקשה.
- 8.1.5 נכון למועד זה: מספר סטנדרטי: 265 ₪ + מע"מ, מספר זהב: 485 ₪ + מע"מ המחירים עשויים להשתנות מעת לעת בהתאם למחירון החברה.
- 8.1.6 רכישת מספר או קו מותנית בהסדרת מלוא התחייבויותיו הכספיות של הלקוח כלפי Cloud+, לרבות גמר חשבון מלא.
- 8.1.7 ככל שהחברה תאשר נידוד מספרים או העברתם, יהיה הדבר כפוף להוראות מפעיל התקשורת, למחירון החברה ולהסדרת כל החובות.
- 8.1.8 בהיעדר רכישה או נידוד מסודר, תהא Cloud+ רשאית לנתק את המספרים, להעבירם, לעשות בהם שימוש אחר או להשיבם למפעיל התקשורת, וללקוח לא תהא כל טענה בעניין זה.
- 8.1.9 Cloud+ לא תהיה אחראית לכל שינוי, ביטול, חסימה או שלילת מספר על ידי מפעיל התקשורת או ספק צד ג'.

8.2 תעריפי טלפוניה, מינימום חיוב וזמן אוויר

- 8.2.1 שירותי הטלפוניה, לרבות שיחות יוצאות, נכנסות, שלילת פקסים, שימוש בשלוחות מרכזיה ושירותים נלווים, יחויבו בהתאם למחירון החברה התקף במועד החיוב.
- 8.2.2 מחירון החברה עשוי להתעדכן מעת לעת בהתאם לתעריפי ספקי תקשורת, רגולציה או עלויות תפעול, והלקוח יחויב לפי המחירון התקף במועד ביצוע השיחה.
- 8.2.3 שיחות ליעדים מיוחדים, מספרים מקוצרים, שירותי פרימיום, תוכן, חיוגים בינלאומיים או כל שירות בעל תעריף חריג – יחויבו בנוסף לתעריף הרגיל גם בתוספת תשלום בהתאם לתעריף ספק השירות ו/או למחירון Cloud+.
- 8.2.4 חיוב זמן אוויר יחושב לפי שנייה בפועל, אלא אם נקבע אחרת במחירון.
- 8.2.5 השירותי טלפוניה יחול מינימום חיוב חודשי בסך 50 ₪ + מע"מ, וזאת גם במקרה של שימוש חלקי או אי-שימוש בפועל.
- 8.2.6 המינימום כולל שלוחות מרכזיה בסיסיות בלבד ואינו כולל חיובי זמן אוויר, יעדים מיוחדים, פרימיום, פקסים או שירותים נלווים אחרים.

8.3 חריגה מחבילת שיחות

- 8.3.1 ככל שהלקוח חורג מהיקף הדקות הכלולות בחבילת השיחות שנרכשה ו/או חודשה, יחויב בתעריפי זמן אוויר כדלקמן: שיחה לנייח בישראל – 19.8 אגורות לדקה, שיחה לנייד בישראל – 32.1 אגורות לדקה.
- 8.3.2 המחירים אינם כוללים מע"מ.
- 8.3.3 ככל שלא נרכשה חבילת שיחות כלל, יחויבו כלל השיחות לפי תעריפים אלו ו/או לפי המחירון התקף.
- 8.3.4 החברה רשאית לעדכן תעריפים אלו מעת לעת בהתאם לשינויים בתעריפי ספקי תקשורת ו/או רגולציה.

8.4 שימוש לא מורשה, גניבת שיחות ואבטחת גישה

- 8.4.1 Cloud+ לא תהא אחראית לכל חיוב, נזק, הפסד או עלות הנובעים משימוש לא מורשה בשירותי הטלפוניה, לרבות אך לא רק: גניבת מכשירים, שלוחות או ציוד קצה, פריצה למערכת הטלפוניה או לשירותי הענן, גניבת שמות משתמש, סיסמאות או קודי גישה, שימוש באפליקציות טלפוניה על מחשבים, טאבלטים או מכשירים סלולריים, חיוגים אוטומטיים, שימוש דדוני או חיוג ליעדים מיוחדים.
- 8.4.2 האחריות לשמירה על סיסמאות, הרשאות משתמשים, אבטחת ציוד קצה והגנה על רשת הלקוח תחול במלואה על הלקוח. במקרים בהם נמסרות ללקוח סיסמאות, פרטי גישה או אמצעי זיהוי כלשהם, לרבות באמצעות דוא"ל, הודעה, רישום על גבי מחשב הלקוח או בכל אמצעי אחר – הדבר ייעשה לבקשת הלקוח ולצרכי השירות בלבד.
- הלקוח מתחייב לשמור על סודיות פרטי הגישה, לשנותם באופן מיידי לאחר קבלתם, ולהימנע מהשאתם גלויים, מתועדים או נגישים לכל גורם שאינו מורשה.

האחריות המלאה לניהול, שמירה, אחסון ואבטחת פרטי הגישה חלה על הלקוח בלבד, לרבות במקרה של רישום, שמירה או העברה שלהם על ידו או על ידי מי מטעמו. Cloud+ לא תישא בכל אחריות לכל נזק, פריצה, גישה בלתי מורשית או שימוש לרעה בפרטי גישה, מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שבו נמסרו ללקוח לבקשתו.

- 8.4.3 בכל מקרה של שימוש לא מורשה או גניבת שיחות, יחויב הלקוח במלוא עלות השיחות והחייבים הנובעים מכך, בהתאם לרישומי מערכת החיוב של Cloud+. גם אם מדובר בחיובים חריגים, גבוהים או בלתי צפויים.
- 8.4.4 Cloud+ רשאית, לפי שיקול דעתה, לחסום, לצמצם או להגביל שירותי טלפוניה במקרה של זיהוי פעילות חריגה או חשד לשימוש לא מורשה, ואינה מתחייבת למנוע שימוש כאמור מראש.

8.5 תלות בתשתיות אינטרנט ודרישות רוחב פס

- 8.5.1 שירותי הטלפוניה של Cloud+ מבוססים על תקשורת אינטרנט (IP) ותלויים בזמינות, יציבות ורוחב פס תקין של חיבור האינטרנט באתר הלקוח.
- 8.5.2 במקרה של תקלה, עומס, הפרעה או נפילת רשת האינטרנט באתר הלקוח ו/או במקטע תשתית רלוונטי, מערכת הטלפוניה עשויה להפסיק לפעול עד לתיקון התקלה.

- 8.5.3 Cloud+ אינה אחראית לתקלות שמקורן בתשתיות שאינן בשליטתה, לרבות ספק אינטרנט, ציוד תקשורת מקומי, נתבים, מתגים, חשמל או תשתית פנימית.
- 8.5.4 לצורך הפעלה תקינה של שירותי הטלפוניה, נדרש רוחב פס מינימלי של לפחות 55 Kbps סימטרי לכל שיחה פעילה במקביל.
- 8.5.5 הלקוח אחראי לוודא כי באתרו קיימים: רוחב פס מספק, תעדוף QoS מתאים, יציבות קו, אפיקת חשמל תקינה, הגדרות נתב ותשתית פנימית תקינות.
- 8.5.6 אי-עמידה בדרישות אלו עלולה לגרום לשיבושי שמע, קטיעות או השבתת שיחות, ולא יתישב כהפרת התחייבות מצד Cloud+.
- 8.5.7 Cloud+ אינה מתחייבת לרציפות מלאה של שירותי הטלפוניה.
- 8.6 שימוש בפורטל ניהול**
- 8.6.1 השימוש בפורטל המשתמשים ו/או בממשק הניהול המקוון של השירותים נעשה על אחריותו הבלעדית של הלקוח.
- 8.6.2 כל שינוי תצורה, ניתוב, הפניית שיחות, הגדרת שלוחות, הקלטות, משתמשים, הרשאות או כל פעולה אחרת שתבוצע באמצעות הפורטל עשויה להשפיע על פעילות המערכת.
- 8.6.3 לא תישא באחריות לכל נזק, אובדן שיחות, חיובים, שיבושים או תקלות שנגרמו כתוצאה מפעולה שבוצעה על ידי הלקוח או מי מטעמו באמצעות הפורטל.
- 8.6.4 הלקוח מתחייב לשמור בסודיות מלאה על פרטי ההתחברות ולנקוט באמצעי אבטחה סבירים למניעת גישה בלתי מורשית.
- 8.6.5 הלקוח מתחייב להודיע לחברה באופן מיידי על כל חשד לשימוש בלתי מורשה בחשבון.
- 8.6.6 מבלי לגרוע מהאמור, יחולו על סעיף זה הוראות הגבלת האחריות שבהסכם.
- 8.7 שירותי הקלטת שיחות – שמירה, מסירה ומחיקה**
- 8.7.1 ככל שהלקוח רכש שירותי הקלטת שיחות בתשלום, תשמור Cloud+ את הקלטות השיחות במערכתה למשך תקופת ההתקשרות הפעילה, לרבות תקופת הודעה מוקדמת.
- 8.7.2 בתום ההתקשרות, יחולו הלקוח רשאי להמשיך לשמור את ההקלטות בשרתי החברה בכפוף לתשלום חודשי נפרד עבור שירותי אחסון הקלטות, בהתאם למחירון התקף במועד.
- 8.7.3 ככל שהלקוח יבקש לקבל לידיו את ההקלטות, תבוצע העברת הקבצים לפי דרישה בכתב ובכפוף לתשלום כדלקמן:
280 ש"ח + מע"מ עבור עד 1 GB, 100 ש"ח + מע"מ לכל 1 GB נוסף
עלות אמצעי האחסון תחול על הלקוח ותשולם מראש
- 8.7.4 ההקלטות ייסרו בפורמט סטנדרטי כפי שהן שמורות במערכת, ללא התחייבות להמרה, סינון או עיבוד נוסף.
- 8.7.5 אם לא התקבלה בקשה בכתב לקבלת ההקלטות בתוך 30 ימים ממועד סיום השיחות או סיום התשלום בגין שירותי ההקלטות, תהא Cloud+ רשאית למחוק את ההקלטות לצמיתות, ללא אפשרות שחזור.
- 8.7.6 Cloud+ אינה אחראית לתוכן ההקלטות, לאופן השימוש בהן או לכל טענה משפטית הנובעת מהן.
- 8.7.7 Cloud+ אינה מחויבת לשמור גיבוי נוסף של ההקלטות מעבר למערכת הפעילה.
- 8.8 שירותי הקלטת שיחות – מגבלות ואחריות**
- 8.8.1 Cloud+ תשקיע מאמצים סבירים לשמירה על תקינות שירותי הקלטת השיחות, אך אין ביכולתה להבטיח פעולה רציפה, מלאה וללא תקלות.
- 8.8.2 ייתכנו מצבים בהם שיחות לא יוקלטו, יוקלטו באופן חלקי, ייפגעו או לא יהיו זמינות לאיתור, וזאת בשל תקלות טכניות, עומסים, כשלי תשתית, בעיות אינטרנט, שינוי תצורה או כל גורם אחר.
- 8.8.3 לפיכך Cloud+, לא תהיה אחראית לאי הקלטת שיחה, להקלטה חלקית או לאי זמינות הקלטה, למעט במקרה של רשלנות חמורה מוכחת מצד החברה.
- 8.8.4 האחריות לקיום הוראות הדין החלות על הקלטת שיחות, לרבות חוק האזנת סתר, חוק הגנת הפרטיות וכל דין אחר, תחול במלואה על הלקוח.
- 8.8.5 הלקוח מתחייב ליידע את המשתתפים בשיחה בדבר ההקלטה ולקבל את ההסכמות הנדרשות לפי דין.
- 8.8.6 הלקוח יטענה את Cloud+ בגין כל טענה, דרישה או תביעה שתוגש נגדה עקב הקלטת שיחות שבוצעה באמצעות המערכת.
- 8.8.7 מבלי לגרוע מהאמור, יחולו על סעיף זה הוראות הגבלת האחריות ותקרת הפיצוי שבהסכם.
- 8.9 קווי תקשורת, מספרי טלפון, ציוד תקשורת או כל רכיב תקשורת שסופק ללקוח במסגרת השירות, ואשר לא נרכש במפורש על ידי הלקוח, יישארו בבעלות Cloud+ או ספקיה.**
- 8.10 הלקוח אינו רשאי להעביר, למכור, לשעבד או לעשות שימוש ברכיבים אלו מחוץ לשירותי החברה.**
- 8.11 עם סיום ההתקשרות תהא Cloud+ רשאית לנתק, להשיב או להעביר רכיבים אלו לפי שיקול דעתה ובהתאם לתנאי ההתקשרות.**

9. שירותי צד ג', אינטרנט, סינון תכנים ושיפוי

- 9.1 שירותים המסופקים על ידי ספקי צד ג'
- 9.1.1 שירותי אינטרנט, תשתית, סינון תכנים, הגנה, מרכזיות, תקשורת או כל שירות אחר המסופק ללקוח באמצעות ספקי צד ג' (לרבות אך לא רק אינטרנט רימון, נתיב או ספקי תקשורת אחרים) ניתנים על ידי ספקי השירותים בפועל בלבד.
- 9.1.2 Cloud+ אינה ספקית אינטרנט, תשתית, סינון תכנים או שירותי תקשורת כאמור.
- 9.1.3 שירותים אלו ניתנים במצבם כפי שהם (AS-IS) ובאחריותם הבלעדית של ספקי השירותים.
- 9.1.4 כל תקלה, עיכוב, הפרעה, ירידת מהירות, חסימה, אי-חסימה, ניתוק, פגיעה בזמינות או כל ליקוי אחר הנוגע לשירותים אלו כפופים לתנאים ולמדיניות של ספקי השירותים בלבד.
- 9.1.5 Cloud+ לא תישא באחריות לנזק ישיר או עקיף הנובע משירותים אלו גם אם נגרם נזק משמעותי, ישיר או עקיף.
- 9.1.6 Cloud+ אינה מתחייבת לאיכות, ביצועים, מהירות או זמינות של שירותי צד ג'.
- 9.2 יתור על טענות כלפי Cloud+**
- 9.2.1 הלקוח מאשר כי שירותי צד ג' תלויים בפרמטרים שאינם בשליטת Cloud+, לרבות: תשתית תקשורת, ציוד קצה, הגדרות רשת, VPN, פרוקסי, חומות אש, תוכנות צד ג', תנאי סביבה או חשמל.
- 9.2.2 הלקוח מוותר מראש, באופן מלא, סופי ובלתי חוזר, על כל טענה, דרישה או תביעה כלפי Cloud+ הנוגעת לשירותים המסופקים על ידי ספקי צד ג'.
- 9.2.3 יתור זה יחול גם אם שירותי צד ג' נרכשו, תואמו, סופקו, הומלצו, הוגדרו או הותקנו באמצעות Cloud+.
- 9.2.4 כל ציוד קצה, רשת, תשתית, חיבור אינטרנט, מערכת הפעלה או רכיב טכנולוגי שאינם בשליטת החברה – הינם באחריותו הבלעדית של הלקוח.
- 9.3 תנאי ספקי צד ג'**
- 9.3.1 כל שירותי ספקי צד ג' כפופים לתנאים, למדיניות ולהגבלות של ספק השירות הרלוונטי.
- 9.3.2 בכל הנוגע לשירותים אלו יחולו תנאי ההתקשרות של ספק השירות במלואם.
- 9.3.3 במקרה של סתירה בין תנאי ספק השירות לבין תנאי Cloud+, יגברו תנאי ספק השירות אך ורק ביחס לשירותים המסופקים על ידו.
- 9.3.4 כל שינוי בתנאי ספקי השירות יחול על הלקוח ממועד פרסומו.

9.4 אחריות לתכנים באינטרנט

- 9.4.1 Cloud+ אינה אחראית לתכנים שהלקוח או משתמשיו נחשפים אליהם במסגרת שירותי אינטרנט או סינון תכנים.
- 9.4.2 ידוע ללקוח כי גם שירותי סינון מתקדמים אינם מבטיחים חסימה מלאה של אתרים, יישומים או תכנים.
- 9.4.3 האחריות לפיקוח על שימוש באינטרנט, להגדרת מדיניות גלישה ולהגבלת משתמשים תחול על הלקוח בלבד.

9.5 תמיכה בשירותי צד ג'

- 9.5.1 Cloud+ רשאית לספק סיוע תפעולי בסיסי בלבד בשירותי צד ג'.
- 9.5.2 טיפול מלא בתקלות, תיקון תשתיות, שירותי טכנאי או תמיכה מורחבת בשירותים אלו הינם באחריות ספק השירות.
- 9.5.3 שירותי נוסף שיינתן על ידי Cloud+ ביחס לשירותי צד ג' עשוי להיות כרוך בתשלום נוסף בהתאם למחירון החברה.

9.6 תלות במוצרי צד ג'

- 9.6.1 השירותים עשויים להיות תלויים במוצרי תוכנה, חומרה, רישוי, שירותי ענן, מערכות הפעלה או תשתיות המסופקים על ידי צדדים שלישיים.
- 9.6.2 שילוב מוצרים אלו עשוי לגרום לאי התאמה, שיבושים או מגבלות תפעוליות.
- 9.6.3 Cloud+ אינה מתחייבת להתאמה מלאה של השירותים לכל מערכת, מוצר או תצורה חיצונית.
- 9.6.4 Cloud+ לא תהיה אחראית לכל כשל או נזק הנובע ממוצרי צד ג'.

9.7 שיפוי

- 9.7.1 הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את Cloud+, עובדיה ונציגיה בגין כל תביעה, דרישה, הפסד, נזק או הוצאה, לרבות הוצאות משפט, עקבפת מנגנוני אבטחה, שימוש בניגוד להוראות כל דין.
- 9.7.2 הפרת תנאי ספקי צד ג', הפרת תנאי ספקי צד ג', שימוש בלתי חוקי בשירותי תקשורת, נזק הנובע משירות שלא ניתן על ידי Cloud+ לרבות טענות של צדדים שלישיים.

9.8 שימוש אסור

- 9.8.1 הלקוח מתחייב שלא לבצע ולא לאפשר ביצוע פעולות המהוות: הונאה, שימוש לרעה (Abuse), מתקפות סייבר, שליחת ספאם, עקבפת מנגנוני אבטחה, שימוש בניגוד להוראות כל דין.
- 9.8.2 הפרת סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם ותאפשר ל-Cloud+ להפסיק את השירות לאלתר.
- 9.8.3 כל ציוד קצה, רשת פנימית, תשתית תקשורת, חיבור אינטרנט או רכיב שאינו בשליטת החברה – הינו באחריות הלקוח בלבד.

10. פרטיות, עיבוד מידע, אבטחת מידע, דיור ותיקון 13

10.1 מיקום שרתים והעברת מידע מחוץ לישראל

- 10.1.1 השירותים עשויים להתבצע, כולם או חלקם, על גבי שרתים ותשתיות הממוקמים בישראל ו/או מחוץ לישראל, לפי שיקול דעתה המקצועי של Cloud+, ובלבד שאין בכך הפרה של דין, רגולציה או סנקציות החלות על החברה.
- 10.1.2 הלקוח מאשר ומסכים כי מידע, נתונים ותכנים המאוחסנים במסגרת השירותים עשויים להישמר, לעבור, להיות מעובדים או מוגבים מחוץ לישראל, בהתאם לאופן אספקת השירותים.
- 10.1.3 עצם ההתקשרות עם Cloud+ מהווה הסכמה מפורשת של הלקוח להעברת מידע כאמור, ולא תהא ללקוח כל טענה בקשר למיקום השרתים או העברת המידע.

10.2 תפקיד הצדדים לפי דיני הגנת הפרטיות

- 10.2.1 הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא בעל המידע ו/או בעל מאגר המידע, כהגדרתם בדין.
- 10.2.2 Cloud+ פועלת כמעבד מידע (Data Processor) בלבד, בהתאם להנחיות הלקוח ולצורך אספקת השירותים.
- 10.2.3 האחריות הבלעדית לעמידה בהוראות הדין החלות על בעל מאגר המידע, לרבות חוק הגנת הפרטיות, תקנות הגנת הפרטיות, תיקון 13, חובות רישום, קבלת הסכמות, הרשאות גישה, שמירת סודיות ושימוש חוקי במידע – תחול על הלקוח בלבד.
- 10.2.4 Cloud+ אינה מספקת ייעוץ משפטי או רגולטורי, ואינה אחראית לוודא את עמידת הלקוח בדרישות הדין.

10.3 שמירת מידע, עיבוד נתונים ומחיקתם

- 10.3.1 הלקוח מאשר כי כל פרט, מידע או נתון שייסמר על ידו לחברה לצורך מתן השירותים או במסגרת השימוש בהם, יישמר ויעובד במאגרי המידע של Cloud+ בהתאם להוראות הדין.
- 10.3.2 ככל שהשירות כולל איסוף, אחסון, עיבוד או שמירה של מידע השייך ללקוח או לצדדים שלישיים מטעמו, הלקוח מצהיר כי הוא בעל הזכות החוקית למסור מידע זה וכי קיבל את כל ההסכמות הנדרשות לפי דין.
- 10.3.3 Cloud+ תעבד את המידע אך ורק לצורך אספקת השירותים, תפעולם, תחזוקתם, אבטחתם ושיפורם, ובהתאם להוראות הדין.
- 10.3.4 עם סיום ההתקשרות או תקופת ההודעה המוקדמת, תהא החברה רשאית למחוק את המידע המצוי בידיה, לרבות גיבויים, לאחר פרק זמן סביר, ולמעט מידע שהחברה מחויבת לשמור לפי דין או לצרכים חשבונאיים, משפטיים או תפעוליים גם אם הלקוח לא ביקש את המידע או לא גיבה אותו מראש.
- 10.3.5 מחיקה ממערכות גיבוי עשויה להתרחש באופן מדורג ובהתאם למחזורי הגיבוי הנהוגים אצל החברה.
- 10.3.6 לאחר מחיקת המידע בהתאם לאמור, לא תהיה ללקוח כל טענה, דרישה או תביעה כלפי החברה בעניין זה.

10.4 שימוש במידע ומסירתו לרשות

- 10.4.1 הלקוח נתן בזאת את הסכמתו לכך שהחברה תעבד ותעשה שימוש במידע הנמסר לה אך ורק לצורך אספקת השירותים, תפעולם, תחזוקתם, אבטחתם ושיפורם.
- 10.4.2 החברה לא תעשה שימוש במידע למטרה אחרת שאינה קשורה במישרין למתן השירותים, אלא אם קיבלה לכך את הסכמת הלקוח או ככל שהדבר נדרש לפי דין.
- 10.4.3 החברה תהא רשאית למסור מידע לרשות מוסמכת, בית משפט, גוף אכיפה או כל גורם אחר, ככל שתידרש לכך מכוח דין, צו שיפוטי או הוראה מחייבת אחרת.
- 10.4.4 במקרה כאמור, תימסר אך ורק כמות המידע הנדרשת לפי דין ובהתאם לחובות החלות על החברה.

10.5 סודיות המידע

- 10.5.1 החברה מתחייבת לשמור על סודיות המידע המועבר אליה על ידי הלקוח במסגרת אספקת השירותים.
- 10.5.2 החברה תעשה שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים ובהתאם להוראות הדין החל.
- 10.5.3 התחייבות זו לא תחול מקום שבו מסירת המידע נדרשת מכוח דין, צו שיפוטי או הוראה של רשות מוסמכת.

10.6 אבטחת מידע וסיכוני סייבר

- 10.6.1 במהלך תקופת ההסכם תפעל Cloud+ להפעיל אמצעי אבטחת מידע מקובלים וסבירים בתעשייה, בהתאם לאופי השירותים, לצורך שמירה על המידע המאוחסן במערכתיה מפני גישה בלתי מורשית, פריצה, מחיקה, שיבוש, שימוש לרעה או הונאה מצדדים שלישיים.
- 10.6.2 ידוע ללקוח כי אין מערכת אבטחת מידע החסינה לחלוטין מפני אירועי סייבר, חדירה עוינת, מתקפות כופר, כשלי תוכנה או תקלות טכנולוגיות.
- 10.6.3 האחריות לשמירת עותקי גיבוי עצמאיים של מידע בעל ערך עסקי תחול על הלקוח, אלא אם נרכש במפורש שירות גיבוי במסגרת הסכם נפרד.

10.6.4 Cloud+ לא תהיה אחראית לנזק ישיר, עקיף או נוצאתי שייגרם כתוצאה מאירוע סייבר, פריצה, חדירה עוינת, מתקפת כופר או כל כשל אבטחתי שאינו נובע מרשלנות חמורה מוכחת של החברה ואף אם Cloud+ ידעה או הייתה צריכה לדעת על אפשרות התרחשות נזק כאמור.

10.6.5 Cloud+ לא תישא באחריות לאירוע אבטחת מידע, הפרת פרטיות, דליפת מידע, שימוש בלתי מורשה או חשיפה של מידע אישי, שמקורם בפעולות או מחדלים של הלקוח, עובדיו, מערכות צד ג', עמדות קצה, הרשאות, סיסמאות, או כל גורם... שאינו בשליטתה הישירה, לרבות מידע רגיש, מידע אישי או מידע עסקי קריטי.

10.6.6 Cloud+ אינה מתחייבת למנוע דליפה, חשיפה או אובדן מידע.

10.7 גישה לשיחות מוקלטות

10.7.1 ככל שהלקוח עושה שימוש בשיחות הקלטת שיחות, ידוע לו כי במקרים חריגים, לצורך אבחון תקלה טכנית, בדיקת איכות שירות או טיפול בתלונה, עשויה Cloud+ להאזין למספר מצומצם של שיחות מוקלטות.

10.7.2 הגישה תיעשה לצרכים תפעוליים בלבד ובהיקף הדרוש בלבד.

10.7.3 Cloud+ אינה יוזמת הקלטת שיחות ואינה צד לשיחה, אלא פועלת כמעבד מידע מטעם הלקוח בלבד.

10.7.4 האחריות ליידע את המשתתפים בשיחה בדבר ההקלטה ולקבל את כל ההסכמות הנדרשות לפי דין תחול במלואה על הלקוח.

10.7.5 הלקוח מתחייב לשפות את Cloud+ בגין כל טענה, דרישה או תביעה שתוגש נגדה עקב אי-עמידה של הלקוח בהוראות הדין בעניין הקלטת שיחות.

10.7.6 Cloud+ תפעל בהתאם להוראות הדין החלות, לרבות חוק האזנת סתר וחוק הגנת הפרטיות.

10.8 ציות לחוקי דיוור, פרטיות ושימוש בדוא"ל

10.8.1 הלקוח נושא באחריות הבלעדית לעמידה בכל דין החל על פעילותו, לרבות אך לא רק: חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תיקון 13, CAN-SPAM Act, COPPA, GDPR או כל דין מקביל החל על פעילות הלקוח,

10.8.2 הלקוח מתחייב שלא לשלוח הודעות מסחריות או אחרות ללא הסכמה כדן של הנמענים.

10.8.3 הלקוח מתחייב לשמור תיעוד מלא לאישורי ההסכמה ולהציגו לפי דרישה.

10.8.4 במקרה בו יתקבלו תלונות, פניות רגולטוריות או טענות בגין דיוור בלתי מורשה או הפרת דין, תהא Cloud+ רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להשעות את השירותים הקשורים בדוא"ל או דיוור, לדרוש אימות מחדש של רשימות תפוצה, להגביל את השימוש במערכת, לסיים את ההתקשרות באופן מיידי

10.8.5 במהלך תקופת ההשעיה לא יינתנו זיכויים או החזרים כספיים.

10.8.6 האחריות לתוכן ההודעות, לרשימות התפוצה ולאופן השימוש בשירותים תחול במלואה על הלקוח.

10.8.7 הלקוח מתחייב לשפות את Cloud+ בגין כל תביעה, קנס, דרישה, נזק או הוצאה הנובעים מהפרת סעיף זה לרבות אחריות לכל קנס, עיצום או סנקציה רגולטורית.

10.9 תנאים והגבלות בשיחות "שיווק בענן" בלבד

10.9.1 Cloud+ אינה משכירה, מוכרת או מספקת רשימות דיוור מכל סוג.

10.9.2 השירות מיועד אך ורק למשלוח הודעות לנמענים שנתנו הסכמה מפורשת, חופשית ומדעת לקבלת דיוור.

10.9.3 שליחת הודעות ללא הסכמה כדן, בין אם מסחריות ובין אם לא-מסחריות, מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

10.9.4 הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשיחות לצורך: שליחת הודעות לנמענים שלא נרשמו באופן יזום ומפורש, שימוש ברשימות קניות, מושכרות או מלוקטות, הסתרת זהות השולח, עקיפת מנגנון הסרה מרשימה, משלוח תכנים פוגעניים, בלתי חוקיים, מפרי זכויות, הונאות, הימורים, תוכן למבוגרים, אלימות, סמים, נשק או שימוש במידע אישי של קטינים ללא הסכמה כדן

10.9.5 מנגנון הסרה מרשימה ייכלל בכל דיוור ולא ניתן לעקיפה.

10.9.6 Cloud+ רשאית לבצע בדיקות תקופתיות או מדגמיות לשם ידוא עמידה בתנאי השימוש.

10.9.7 במקרה של תלונה בגין ספאם או הפרת דין Cloud+, רשאית להשעות את השירות, לדרוש אימות מחדש של רשימות תפוצה, להגביל שימוש במערכת או לסיים את ההתקשרות באופן מיידי, ללא החזר כספי.

10.9.8 האחריות המלאה לתוכן ההודעות, לרשימות התפוצה ולעמידה בדרישות הדין חלה על הלקוח בלבד.

10.9.9 הלקוח ישפה את Cloud+ בגין כל תביעה, קנס, דרישה, הוצאה או נזק שייגרמו עקב הפרת סעיף זה.

10.10 – Microsoft 365 פרטיות ואחסון מידע

10.10.1 הלקוח מאשר כי תיבות הדוא"ל, הקבצים, המסמכים, הנתונים והתיקיות במסגרת שירותי Microsoft 365 מאוחסנים, מנוהלים ומתוחזקים על ידי Microsoft בהתאם לתנאי ולמדיניותה.

10.10.2 Cloud+ פועלת ביחס לשירותי Microsoft 365 כספקית רישוי, הטמעה וניהול בלבד.

10.10.3 Cloud+ אינה אחראית לתוכן המידע, זמינות השירותים, שמירת נתונים, מחיקה, הגבלה או כל שינוי במדיניות Microsoft.

10.10.4 כל טענה הנוגעת לשירותי Microsoft 365 בהיבטי פרטיות, אבטחה, שמירת מידע או שינוי מדיניות כפופה לתנאי Microsoft בלבד.

10.11 שיפוי והחלת הגבלת האחריות

10.11.1 הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את Cloud+ עובדיה ונציגיה, בגין כל נזק, דרישה, תביעה, קנס, עיצום כספי או הוצאה, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין, הנובעים מהפרת דיני הגנת הפרטיות, אבטחת מידע, הקלטת שיחות, דיוור או שימוש במידע, ככל שהאחריות לכך אינה חלה במישירי ובאופן שאינו ניתן להתניה על Cloud+ לפי דין.

10.11.2 מובהר כי הגבלות האחריות ותקרת הפיצוי הקבועות בהסכם יחולו, ככל שהדין מאפשר, גם על טענות ותביעות הנוגעות לפרטיות, אבטחת מידע, דיוור והגנת מידע.

11. הגבלת אחריות. תקרת פיצוי וכוח עליון

11.1 תלות בתשתיות תקשורת ורשת האינטרנט

11.1.1 השירותים ניתנים באמצעות רשתות תקשורת, לרבות רשת האינטרנט, ותלויים בזמינות ובתקינותן.

11.1.2 Cloud+ אינה אחראית לכל תקלה, עיכוב, הפרעה, השבתה או ירידה בזמינות או באיכות השירותים הנובעים מבעיות תקשורת, עומסים ברשת, תקלות תשתיות או גורמים חיצוניים שאינם בשליטתה הישירה.

11.1.3 החברה לא תישא בכל אחריות לנזק, ישיר או עקיף, הנובע מהפרעות כאמור ואף אם החברה ידעה או הייתה צריכה לדעת על אפשרות התרחשות הנזק גם אם השירות לא סופק כלל או סופק באופן חלקי בלבד.

11.2 תלות בגורמים חיצוניים וספקי צד ג'

11.2.1 אספקת השירות והשימוש בו תלויים, בין היתר, בזמינות, תקינות ואיכות של גורמים שאינם בשליטת החברה, לרבות: ספקי אינטרנט ותשתית, ספקי ענן, מפעילי תקשורת, תשתיות חשמל, יציוד קצה של הלקוח, מערכות הפעלה ותוכנות צד ג', ימתקני אירוח ושרתים, יעומסים ברשת, ימתקפות סייבר

11.2.2 החברה לא תישא באחריות לעיכוב, תקלה, הפרעה, הפסקה או פגיעה בשיירות הנובעים מגורמים כאמור.

11.2.3 אירועים אלו לא ייחשבו כהפרת התחייבות מצד החברה ולא יקנו ללקוח זכות לפיצוי, זיכוי או החזר כספי.

11.3 כוח עליון

- 11.3.1 החברה לא תישא באחריות לאי קיום התחייבויותיה עקב אירועים שאינם בשליטתה הסבירה, לרבות: מלחמה, פעולות איבה, טרור, ימצב חירום ביטחוני, ישביתה, יסגר, ימגיפה, יאסונות טבע, ישריפה, יחצפה, ירעידת אדמה, יפגיעת ברק, יתקלות תשתית לאומיות, יאוראות רגולטוריות, יצווים של רשויות מוסמכות.
- 11.3.2 אירועים אלו לא ייחשבו כהפרת ההסכם ולא יקנו ללקוח כל זכות לפיצוי או סעד.

11.4 אחריות לגיבוי מידע ואובדן נתונים

- 11.4.1 אלא אם נרכש במפורש שירות גיבוי במסגרת הסכם נפרד ובכתב, האחריות הבלעדית לגיבוי המידע והנתונים של הלקוח תחול על הלקוח בלבד.
- 11.4.2 הלקוח אחראי לוודא קיומם של גיבויים תקינים, עדכניים ונבדקים לכל מידע בעל ערך עסקי.
- 11.4.3 Cloud+ לא תהיה אחראית לאובדן מידע, מחיקה, השחתה, פגיעה בקבצים, שיבוש נתונים או אי יכולת לשחזרם, מכל סיבה שהיא, לרבות: תקלה טכנית, כשל חומרה, כשל תוכנה, ירוסים, מתקפות סייבר, תוכנות כופר, טעות משתמש, הפסקות חשמל, כוח עליון.
- 11.4.4 גם במקרה שבו נרכש שירות גיבוי, הגיבוי והשחזור יבוצעו על בסיס Best Effort בלבד, ואין התחייבות לשחזור מלא, מדויק או מיידי של כלל הנתונים.

11.5 טיפול במערכות וציוד הלקוח

- 11.5.1 שירותי IT, תחזוקה, תיקון, עדכון או שדרוג עשויים לכלול גישה למערכות ולמחשבים של הלקוח.
- 11.5.2 ככל שיידרש אלו עשויות מטבען לגרום לשינוי, מחיקה או פגיעה בנתונים.
- 11.5.3 באחריות הלקוח לוודא כי קיימים גיבויים תקינים לפני כל טיפול.
- 11.5.4 הלקוח מותר מראש על כל טענה כלפי החברה בגין אובדן מידע, למעט במקרה של רשלנות חמורה מוכחת לרבות פעולות שבוצעו לבקשת הלקוח או לצורך תיקון תקלה.

11.6 אחריות לחומרה ורכיבים

- 11.6.1 הסכם השירות אינו כולל אחריות לחומרה, אלא אם צוין אחרת במפורש בהצעת המחיר.
- 11.6.2 אחריות לציוד חומרה תינתן בהתאם לאחריות היצרן בלבד ועל פי תנאיו.
- 11.6.3 הסכם השירות אינו כולל אספקת חלקים או רכיבים חלופיים.
- 11.6.4 ככל שיידרש חלק חליפי לצורך תיקון תקלה, תימסר ללקוח הצעת מחיר לאישורו מראש.
- 11.6.5 במקרה של תקלה משביתה הדורשת החלפה מיידי, יחויב הלקוח בעלות החלק החליפי.
- 11.6.6 טיפול עצמאי או שינוי תצורה על ידי הלקוח או מי מטעמו ללא אישור החברה עשוי לפטור את החברה מאחריות.

11.7 גיבוי ואובדן ציוד

- 11.7.1 Cloud+ לא תהיה אחראית לגביבת ציוד, אובדן ציוד או שימוש בלתי מורשה בציוד או במערכות הלקוח.

11.8 החגרת נזקים עקיפים

- 11.8.1 Cloud+ לא תהיה אחראית לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי.
- 11.8.2 לרבות אך לא רק: יאובדן רווחים, יאובדן הכנסה, יאובדן עסקה, יאובדן מידע, יפגיעה במוניטין, יחשבת פעילות עסקית יאובדן זמן מחשב.

11.9 תקרת אחריות

- 11.9.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אחריותה המצטברת של Cloud+ מכל סיבה שהיא לא תעלה על סכום השווה לסך שלושת (3) התשלומים החודשיים האחרונים ששולמו בפועל על ידי הלקוח במהלך שלושת החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה.
- 11.9.2 הגבלה זו תחול על כל תביעה מכל סוג ועילה, לרבות: יחזרה, ינזיקין, ירשלנות, יאחריות מוצר, יהפרת חובה חקוקה יחובת תום לב
- 11.9.3 האמור בסעיף זה מהווה הקצאת סיכונים מוסכמת בין הצדדים, אשר נלקחה בחשבון בקביעת התמורה... עבור השירותים. סכום זה יהווה סעד בלעדי ומלא של הלקוח.
- 11.10 תקופת התיישנות מקוצרת
- 11.10.1 הלקוח מסכים כי כל תביעה, דרישה או טענה כנגד Cloud+, מכל סוג ועילה שהיא, בין אם מכוח הסכם זה ובין אם מכוח כל דין, תוגש בתוך תקופה שלא תעלה על 12 חודשים ממועד היווצרות עילת התביעה.
- 11.10.2 כל תביעה שתוגש לאחר תקופה זו תיחשב כמי שהתיישנה באופן סופי ומוחלט, והלקוח מותר מראש על כל טענה, דרישה או זכות תביעה בקשר לכך.
- 11.10.3 הוראה זו מהווה הסכמה מפורשת בין הצדדים לקיצור תקופת התיישנות הקבועה בדין, בהתאם לסעיף 19 לחוק התיישנות, התש"ח-1958.

12. סיום התקשרות, מסירת נתונים, החזרת ציוד וחיובים נלווים

12.1 הודעה על סיום התקשרות

- 12.1.1 כל אחד מהצדדים רשאי לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת של 60 ימים מראש ובכתב, אלא אם נקבע אחרת במפורש בהצעת מחיר או בהסכם פרטי.
- 12.1.2 תקופת ההודעה המוקדמת תחל מתום החודש הקלנדרי שבו נמסרה ההודעה.
- 12.1.3 במהלך תקופת ההודעה המוקדמת ימשיך הלקוח להיות מחויב בתשלום מלא עבור השירותים.
- 12.1.4 הודעה על סיום התקשרות אינה גורעת מכל התחייבות כספית קיימת של הלקוח, לרבות: יתקופת התחייבות מינימלית, ירישוי תוכנה, ישירותים שנרכשו מראש, יחיובים שטרם נפרעו
- 12.2 סיום מיידי על ידי החברה
- 12.2.1 Cloud+ רשאית להפסיק או להשעות את השירותים באופן מיידי, ללא הודעה מוקדמת, במקרה של: יאי תשלום, יהפרת תנאי ההסכם, ישימוש בלתי חוקי, ישימוש החורג מהמוסכם, יסיכון תפעולי או אבטחתי
- 12.2.2 החברה רשאית להשעות, להגביל או להפסיק את השירותים, כולם או חלקם, באופן מיידי וללא כל הודעה מוקדמת, מכל סיבה שהיא, לרבות אי תשלום, הפרת הסכם או סיכון תפעולי או אבטחתי.
- 12.2.3 הפסקת השירות לא תפגע בזכות החברה לגבות כל סכום המגיע לה על פי ההסכם. החברה רשאית לבצע חיובים רטרואקטיביים בגין כל שירות, משאב, רישוי או שימוש, גם אם לא חויבו במועד, מכל סיבה שהיא, לרבות טעות, השמטה או זיהוי מאוחר.
- 12.2.4 החברה רשאית להשעות, להגביל או להפסיק את השירותים באופן מיידי וללא כל הודעה מוקדמת, מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

12.3 הסדרת חובות כספיים

- 12.3.1 עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, מתחייב הלקוח להסדיר במלואם את כל חובותיו הכספיים לחברה.
- 12.3.2 כל פעולה של מסירת מידע, העברת שירותים, מסירת הרשאות או טיפול מעבר – מותנית בהסדרת מלוא החוב.

12.4 מסירת נתונים עם סיום התקשרות

- 12.4.1 בכפוף להסדרת כל התחייבויות הלקוח, רשאית Cloud+ למסור ללקוח את נתוניו לבקשתו בלבד.

- 12.4.2 הנתונים יימסרו בפורמט הקיים במערכת, ללא התחייבות להתאמה, סידור מחדש או המרה.
- 12.4.3 החברה אינה מתחייבת לשלמות הנתונים, רציפותם או התאמתם למערכת אחרת.
- 12.4.4 מסירת הנתונים אינה כוללת: יפתיחת הרשאות, יעברת אדמין, יליווי טכני, יטמעה במערכת אחרת, אלא אם סוכם אחרת בהסכם נפרד וללא התחייבות לזמינות או שלמות הנתונים.
- 12.4.5 לא תינתן ללקוח גישה לניהול, הרשאות אדמין, סיסמאות, או כל שליטה במערכות, לרבות מערכות ענן, דומיינים ורישוי, אלא לאחר סילוק מלא של כל התחייבויותיו הכספיות כלפי החברה.
- 12.4.6 מסירת מידע ללקוח אינה כוללת מסירת הרשאות ניהול מכל סוג, לרבות Global Admin, Domain Admin או כל הרשאה מקבילה.
- 12.4.7 לא תינתן ללקוח גישה לניהול, הרשאות אדמין, סיסמאות, או כל שליטה במערכות, לרבות מערכות ענן, דומיינים ורישוי – אלא לאחר סילוק מלא של כל התחייבויותיו הכספיות כלפי החברה.
- 12.4.8 מסירת מידע ללקוח אינה כוללת מסירת הרשאות ניהול מכל סוג, לרבות הרשאות Global Admin, Domain Admin או כל הרשאה מקבילה.
- 12.4.9 החברה לא תעביר ללקוח ולא תאפשר גישה לניהול מערכות, הרשאות אדמין, סיסמאות, גישה לחשבונות, דומיינים או מערכות רישוי – מכל סוג שהוא – אלא לאחר סילוק מלא של כל התחייבויותיו הכספיות של הלקוח.
- 12.4.10 מסירת מידע ללקוח אינה כוללת מסירת הרשאות ניהול מכל סוג.
- 12.5 אופן מסירת המידע**
- 12.5.1 מסירת הנתונים תבצע לפי שיקול דעת החברה באחת הדרכים הבאות:
- דיסק חיצוני שיסופק על ידי הלקוח
 - אמצעי אחסון פיזי
- 12.5.2 הבקשה למסירת נתונים תוגש לפחות 3 ימי עבודה לפני סיום השירות. מסירת הנתונים תבצע עד 7 ימי עבודה ממועד השלמת כל התנאים, לפי שיקול דעת החברה. החברה אינה מתחייבת למסירת הנתונים במועד סיום ההתקשרות עצמו. כל עיכוב במסירת הנתונים עקב אי עמידת הלקוח בתנאים לא יהווה עילה לטענה או תביעה.
- 12.5.3 ככל שהלקוח לא ביקש את הנתונים בתוך 30 ימים ממועד סיום השירות, תהא החברה רשאית למחוק אותם לצמיתות - החברה אינה מחויבת לשמור את המידע לאחר סיום ההתקשרות גם אם הלקוח לא פעל לקבלת המידע במועד.
- 12.6 מחיקת מידע**
- 12.6.1 לאחר מסירת הנתונים או בתום 30 ימים ממועד סיום השירות, תהא החברה רשאית למחוק את המידע ממערכתיה.
- 12.6.2 מחיקת המידע תבצע בהתאם לדין ולמדיניות החברה.
- 12.7 שירותי מעבר למערכת אחרת**
- 12.7.1 ככל שהלקוח מבקש סיוע במעבר לספק אחר, לרבות: •העתקת מידע, •שכפול נתונים, •מעבר בין עננים, •מסירת גיבויים יתמיכה טכנית במעבר, על הלקוח לרכוש מראש בנק שעות עבודה.
- 12.7.2 היקף העבודה יחושב לפי מינימום שעתיים לכל משתמש ולא פחות מ-20 שעות עבודה.
- 12.7.3 העבודה תבוצע בהתאם למחירון החברה התקף באותה עת.
- 12.8 הפרה יסודית של ההסכם**
- 12.8.1 הפעולות הבאות ייחשבו כהפרה יסודית:
- שימוש בהרשאות אדמין ללא אישור החברה
 - עקיפת מנגנוני אבטחה
 - גישה לא מורשית לשרתי החברה
 - העתקת מידע שלא בהתאם להסכם
 - משיכת נתונים שלא בהתאם להליך הסיום
- 12.8.2 במקרה של עד 12 חודשי שירות נוספים. •משיכת מידע, העתקתו, הורדתו או גישה אליו שלא בהתאם להליך הסיום המוגדר בהסכם זה, ותזכה את החברה בתשלום של עד 12 חודשי שירות נוספים.
- 12.8.2 במקרה של הפרה יסודית תהא החברה תהיה רשאית לפעול בכל אמצעי משפטי לגביית החוב:
- להפסיק שירות מיידית
 - לחסום גישה למערכות
 - לדרוש תשלום יתרת תקופת ההתחייבות
- עד 12 חודשי שירות נוספים * החברה תהיה רשאית לפעול בכל אמצעי משפטי לגביית החוב.
- 12.8.3 משיכת מידע, העתקתו, שכפולו או גישה אליו שלא בהתאם להליך הסיום המוגדר בהסכם זה, לרבות באמצעות גישה ישירה למערכות, שימוש בהרשאות קיימות או כל אמצעי עקיפה אחר, תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם ותזכה את החברה בתשלום של עד 12 חודשי שירות נוספים, בנוסף לכל סעד אחר.
- 12.8.4 משיכת מידע, העתקתו, שכפולו או גישה אליו שלא בהתאם להליך הסיום המוגדר בהסכם זה, לרבות באמצעות גישה ישירה למערכות, שימוש בהרשאות קיימות או כל אמצעי עקיפה אחר – תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם ותזכה את החברה בתשלום של עד 12 חודשי שירות נוספים, בנוסף לכל סעד אחר.
- 12.9 ניהול והעברת דומיינים**
- 12.9.1 ככל ששמות מתחם מנוהלים על ידי Cloud+, תהא החברה רשאית לגבות דמי טיפול בגין:
- העברת Registrar
 - שינוי DNS
 - שינוי בעלות
 - ייצוא רשומות
 - שינוי הצבעות
- 12.9.2 ככל שלא נגבו דמי הקמה מראש, יחויב הלקוח בדמי טיפול בסך: 1,500 ₪ +מע"מ לכל דומיין.
- 12.9.3 ביצוע העברת הדומיין מותנה בהסדרת כל החובות הכספיים.
- 12.10 החזרת ציוד**
- 12.10.1 ציוד שסופק בבעלות Cloud+ יוחזר בתוך 30 ימים ממועד סיום השירות.
- 12.10.2 הציוד יוחזר תקין, שלם וכולל את כל האביזרים.
- 12.10.3 החזרת הציוד תבצע על חשבון הלקוח.
- 12.10.4 ככל שהלקוח יבקש איסוף ציוד, תחויב עלות ביקור טכנאי.
- 12.11 חיוב בגין ציוד שלא הוחזר**
- 12.11.1 ככל שהציוד לא יוחזר בתוך התקופה האמורה, תחויב עלותו בהתאם למחירון החברה.
- 12.11.2 לדוגמה (לפני מע"מ):
- נתב-B - 442 ₪ + מעמ

13.10.3 חובת הסודיות תישאר בתוקף גם לאחר סיום ההתקשרות למשך 5 שנים לרבות לאחר סיום ההתקשרות...
13.10.4 סעיף זה לא יחול על מידע אשר: יהיה נחלת הכלל, יתפרך לציבורי שלא עקב הפרת ההסכם, יתקבל מצד שלישי כדין

13.11 אי יצירת יחסי עובד-מעביד

13.11.1 בין הלקוח לבין Cloud+ /או עובדיה לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד.

13.11.2 כל נותני השירות מטעם החברה הינם עובדים או קבלנים עצמאיים של החברה בלבד.

13.12 אי שידול עובדים

13.12.1 הלקוח מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות ובמשך 24 חודשים לאחר סיומה, לא יעסיק, לא יתקשר, לא יתקשר בעקיפין, ולא ינסה לגייס או להעסיק, בין במישרין ובין בעקיפין, כל עובד, נותן שירות, קבלן משנה או גורם מקצועי מטעם Cloud+, שהיה מעורב במתן השירותים ללקוח.

13.12.2 איסור זה יחול גם על התקשרות באמצעות צד שלישי, חברות קשורות, קבלנים, ספקים חיצוניים או כל גורם אחר הפועל מטעם הלקוח או עבורו.

13.12.3 עצם קיומה של התקשרות, העסקה, מתן שירות או שיתוף פעולה עם גורם כאמור תהווה הפרה של סעיף זה, גם אם לא בוצעה פנייה ישירה מצד הלקוח.

13.12.4 הלקוח מתחייב שלא לפעול, במישרין או בעקיפין, לשידול, פיתוי, הצעת עבודה או יצירת קשר עסקי עם עובדי החברה.

13.12.5 הפרת סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם, ותזכה את Cloud+ בפיצוי מוסכם ומייד בסך של 100,000 ₪ לכל מקרה הפרה, ללא צורך בהוכחת נזק, ומבלי לגרוע מכל סעד אחר.

13.12.6 הלקוח מאשר כי סכום הפיצוי המוסכם משקף הערכה סבירה של הנזק הצפוי לחברה עקב הפרה כאמור.

13.12.7 כל הפרה תיחשב כהפרה נפרדת ביחס לכל עובד או גורם מקצועי.

13.13 הפרדת סעיפים

13.13.1 אם ייקבע כי הוראה כלשהי בהסכם אינה תקפה או אינה אכיפה, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפן של יתר הוראות ההסכם.

13.13.2 במקרה כזה יפורש הסעיף באופן הממצעם הנדרש לצורך התאמתו לדין.

13.14 החלל וסמכות שיפוט

13.14.1 על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל בלבד.

13.14.2 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בכל מחלוקת הנובעת מהסכם זה תהא לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו.

13.14.3 הצדדים מוותרים בזאת על כל טענה בדבר פרום בלתי נאות.

13.14.4 החברה רשאית לנקוט הליכי גבייה בכל ערכאה מוסמכת לפי דין גם אם השירות ניתן מחוץ לתחום השיפוט.

13.4 החברה רשאית לבחור, לשנות או להחליף כל טכנולוגיה, מערכת, ספק או רכיב שירות לפי שיקול דעתה המקצועי, ללא צורך באישור הלקוח.

14.1 יחסי הצדדים

14.1.1 מובהר כי ההתקשרות בין הצדדים הינה התקשרות מסחרית בין גופים עצמאיים.

14.1.2 אין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים יחסי שותפות, שליחות, זיכיון, מיזם משותף או יחסי עובד-מעביד מכל סוג שהוא.

14.1.3 כל צד פועל באופן עצמאי ונושא באחריות מלאה לפעילותו העסקית.

14.2 שימוש סביר בשירותים (Fair Use)

14.2.1 השירותים ניתנים בהתאם לשימוש סביר ומקובל בענף.

14.2.2 גם אם השימוש נעשה במסגרת חבילה קיימת או ללא חריגה מוצהרת, שימוש החורג באופן מהותי מהשימוש המקובל, לרבות צריכת משאבים חריגה, שימוש אוטומטי, עומסי מערכת חריגים או כל שימוש העלול לפגוע ביציבות השירותים – יאפשר לחברה לדרוש תאמת משאבים וחיוב נוסף בהתאם למחירון החברה.

14.2.3 החברה רשאית לנקוט באמצעים סבירים לצורך הגנה על מערכתיה ועל לקוחות אחרים, לרבות הגבלת שימוש חריג.

14.3 הגנה מפני שימוש בלתי חוקי

14.3.1 הלקוח מתחייב שלא להשתמש בשירותים לצורך פעילות בלתי חוקית, לרבות אך לא רק: הונאה, מתקפות סייבר, הפצת

תוכנות זדוניות, פגיעה בפרטיות, הפרת זכויות יוצרים, הפצת ספאם

14.3.2 במקרה של חשד לשימוש כאמור תהא החברה רשאית להשעות את השירותים באופן מיידי עד לבירור העניין ללא הודעה מוקדמת וללא אחריות לנזק.

14.4 זכות ניטור טכני

14.4.1 החברה רשאית לבצע ניטור טכני של מערכתיה ושל השימוש בשירותים, לצורך: אבטחת מידע, מיניעת שימוש לרעה, שמירה על יציבות השירותים, אבחון תקלות

14.4.2 ניטור כאמור יבוצע באמצעים טכנולוגיים בלבד ולצרכים תפעוליים, והלקוח מאשר ומסכים לניטור כאמור.

14.5 הגנה על מערכות החברה

14.5.1 הלקוח מתחייב שלא לבצע כל פעולה העלולה לפגוע במערכות החברה, לרבות: יניסיונות חדירה, עקיפת מנגנוני אבטחה, •

עומסי מערכת מכוננים, שימוש באמצעי אוטומציה בלתי מורשים

14.5.2 פעולה כאמור תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם ותאפשר לחברה להפסיק את השירותים באופן מיידי.

14.6 Cloud+ לא תהיה אחראית לעיכוב, הפרעה או אי אספקת שירותים הנובעים מאירועים שאינם בשליטתה.

14.7 אירועים אלו כוללים בין היתר: מלחמה, מצב חירום ביטחוני, מתקפות סייבר רחבות, תקלות תקשורת כלליות, אסונות טבע, שביתות, מגיפות, הוראות רגולטוריות או ממשלתיות. אירועים כאמור לא ייחשבו כהפרת ההסכם מצד החברה.

15. הגבלת אחריות

15.1 השירותים ניתנים כפי שהם (AS IS) ועל בסיס מאמץ סביר בלבד, ולחברה לא תהא כל אחריות להבטחת זמינות מלאה, רציפות שירות או מניעת תקלות.

15.2 מבלי לגרוע מהאמור Cloud+, לא תישא בכל אחריות לנזק מכל סוג שהוא, ישיר או עקיף, לרבות אך לא רק: אובדן מידע, אובדן רווחים, השבתת פעילות, פגיעה במוניטין, אובדן נתונים, נזק תוצאתי או מיוחד – גם אם נגרמו כתוצאה מתקלה, כשל מערכת, טעות אנוש, אירוע סייבר או כל אירוע אחר, ואף אם החברה ידעה או הייתה צריכה לדעת על אפשרות התרחשות נזק כאמור, לרבות נזק שנגרם עקב אובדן או פגיעה בנתונים.

15.3 האחריות המלאה לגיבוי מידע, שלמות הנתונים, תקינותם ושחזורם חלה על הלקוח בלבד, אלא אם נרכש שירות גיבוי ייעודי במפורש.

15.4 הלקוח מתחייב להחזיק בפוליסת ביטוח מתאימה לכיסוי נזקי, לרבות אובדן מידע, השבתת פעילות וסיכונים תפעוליים.

15.5 מבלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה, אחריותה המצטברת של Cloud+ מכל סיבה שהיא ללא קשר לעילת התביעה (חוזית, נזיקית או אחרת) לא תעלה על סכום השווה ל-3 חודשי שירות ששולמו בפועל על ידי הלקוח במהלך התקופה שקדמה לאירוע וזאת כסעד בלעדי ומלא.

15.6 הגבלת אחריות זו תחול גם במקרה של רשלנות מצד החברה, למעט במקרה של רשלנות חמורה מוכחת או מעשה מכוון.

- 15.7 הלקוח מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה מעבר למגבלות המפורטות בסעיף זה.
- 15.8 החברה לא תישא באחריות לכל נזק הנובע משירותים, מערכות או תשתיות של צדדים שלישיים, לרבות ספקי ענן, אינטרנט, תוכנות צד ג', שירותי תקשורת או כל שירות שאינו בשליטתה הישירה.
- 15.9 החברה לא תישא באחריות לכל עיכוב, תקלה או נזק שנגרמו כתוצאה מאירועים שאינם בשליטתה, לרבות אך לא רק: מלחמה, מצב חירום, מתקפת סייבר רחבת היקף, שריפה, תקלה תשתיתית, כוח עליון או כל אירוע בלתי צפוי אחר לרבות הפסקת שירות מלאה או חלקית.
- 15.10 סעיף זה ממצה באופן מלא ובלעדי את אחריותה של Cloud+ כלפי הלקוח, והוא גובר על כל הוראה אחרת, מפורשת או משתמעת, לרבות אחריות חוזית, נזיקית או מכל סוג אחר.
- 15.11 כל תביעה או דרישה מצד הלקוח כנגד Cloud+ תוגש בתוך תקופה של עד 12 חודשים ממועד היווצרות העילה, ולאחר מכן יהיה הלקוח מנוע מלהעלות כל טענה בעניין זה.
- 15.12 בכל מקרה, הסעד הבלעדי והמלא של הלקוח לא יעלה על סכום של שלושה (3) חודשי שירות ששולמו בפועל.

16. פרטיות, אבטחת מידע והגנת מידע

- 16.1 הלקוח הינו בעל מאגר המידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, והאחריות המלאה לעמידה בהוראות החוק, לרבות רישום מאגר (ככל שנדרש), ניהולו ושימוש במידע – חלה עליו בלבד.
- 16.2 Cloud+ פועלת כספק שירות וכמעבד מידע בלבד, ואינה עושה כל שימוש במידע למעט לצורך אספקת השירותים הטכניים ללקוח.
- 16.3 Cloud+ תנקוט באמצעי אבטחת מידע סבירים בהתאם לסטנדרטים המקובלים בענף, אך אינה מתחייבת למניעת כל אירוע אבטחה, חדירה, דליפה או גישה בלתי מורשית, ואינה מתחייבת לעמידה בתקן ספציפי כלשהו אלא אם הוסכם אחרת במפורש ובכתב.
- 16.4 הלקוח אחראי לקבוע הרשאות גישה, מדיניות שימוש, סיסמאות ואבטחת משתמשים, והוא נושא באחריות לכל פעולה המתבצעת באמצעות מערכתיו והלקוח מוותר מראש על כל טענה בקשר לכך.
- 16.5 הלקוח מאשר כי השירותים עשויים לכלול שימוש בספקי צד ג', לרבות שירותי ענן, תוכנה, אחסון ותקשורת, וכי מידע עשוי להישמר או לעבור דרך מערכות אלו, והלקוח מוותר מראש על כל טענה בקשר לכך.
- 16.6 Cloud+ לא תישא באחריות לכל אירוע אבטחת מידע, דליפת מידע או גישה בלתי מורשית, אלא במקרה של רשלנות חמורה מוכחת בלבד.
- 16.7 הלקוח מוותר מראש על כל טענה כלפי Cloud+ בקשר להפרות פרטיות, אובדן מידע או אירועי אבטחה, למעט כאמור לעיל.
- 16.8 Cloud+ תפעל בהתאם להוראות הדין החל בתחום הגנת הפרטיות ואבטחת מידע, במידה החלה עליה כספק שירות וכמעבד מידע.
- 16.9 Cloud+ תעבד מידע אך ורק בהתאם להנחיות הלקוח כפי שיימסרו לה מעת לעת ולצורך אספקת השירותים בלבד.
- 16.10 הלקוח מאשר כי מידע עשוי להישמר, לעבור או להיות מעובד מחוץ לישראל, לרבות באמצעות ספקי צד ג', והוא נותן לכך את הסכמתו המפורשת.
- 16.11 השירותים עשויים להינתן באמצעות תשתיות ושרתים הממוקמים בישראל או מחוצה לה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 16.12 הלקוח מאשר כי Cloud+ אינה אחראית לעמידת הלקוח בהוראות חוקי הגנת הפרטיות או כל דין החל עליו.