

תנאי שירות כלליים

להלן הודעה על תנאי שירות בעבור מתן שירותי מחשוב לוקאלים באתר הלקוח ומבוססי ענן.

חשוב!

מובהר בזה והלקוח מסכים כי עם קבלת שירות מאת איי. פי מחשבים בע"מ, לאחר שהועברו לידי תנאי השירות להלן, ללא קבלת התניה מוסכמת על החברה וחתומה על ידיה, על האמור להלן, מהווה קבלת השירות והסכמה לתנאי השירות המפורטים בהודעת תנאי שירות זאת, על כל האמור בה.

הודעות על עדכון תנאי השירות, ככל שיהיו, ישלחו מעת לעת ללקוח בכתב בהתראה 30 יום מראש לפחות, במצורף לחשבונית מס/קבלה שתשלח ללקוח מעת לעת. אי קבלת התניה אשר תהא מוסכמת על החברה וחתומה על ידיה, מהווה הסכמה לעדכון כאמור החל ממועד כניסתו לתוקף אשר יפורט במסגרתו.

הודעה על תנאי מתן שירות ("להלן: "ההודעה")

מאת:

איי. פי מחשבים בע"מ, ח.פ. 516261690 ("להלן: "הספק")

אל:

לקוחות החברה ("להלן: "הלקוח")

הואיל: והספק עוסק באספקת מגוון שירותי מחשוב ובנוסף בהתמחות בשירותים מבוססי ענן לשוק העסקי ("להלן: "תחום הפעילות");

והואיל: והלקוח מעוניין לקבל את השירותים המאושרים בהצעת מחיר ו/או חוזה השירות;

הבהרה: איי. פי מחשבים בע"מ אינה חברה סייבר, ולא מספקת יעוץ סייבר.

ככול שמתעורר הצורך ביעוץ ו/או סקר אבטחה, מומלץ לפנות לגורם שלישי.

לפיכך מודיעה החברה ללקוחותיה כדלקמן:

1. מבוא:

1.1 המבוא והנספחים להודעה זו מהווים חלק בלתי נפרד ממנה ומחייבים כיתר תנאי ההודעה.

1.2 כותרות הודעה זו הן לצרכי נוחות בלבד ואין הן מהוות חלק מן ההודעה ואין להתחשב בהן לפירוש הוראה כלשהי מהוראות ההודעה או קביעת תוקפה או היקפה.

1.3 בהודעה זו לשון זכר פירושה גם לשון נקבה בהתאם למין הצדדים.

2. הגדרות:

“מידע של הלקוח” (Client’s data) – ככל שרכש הלקוח שירות הכולל בין היתר אחסנת מידע ו/או אירוח שרת ו/או שולחן עבודה וירטואלי ו/או גיבוי, מידע זה (מידע בלבד) הנו בבעלות הלקוח ושייך לו. מידע זה יהיה זמין ללקוח בהתאם להוראות תנאי הודעה זו על נספחיה

“תוכנות הספק” – השירותים הניתנים על ידי הספק כוללים, בהתאם לשירותים אותם רכש הלקוח, התקנת תוכנת גיבוי ו/או רישוי והתקנה של מערכת הפעלה לשרת (Windows Server), בסיסי נתונים SQL, רישוי להתחברות מרחוק טרמינל ו/או רישוי והתקנה לשולחן עבודה מרוחק (Remote desktop) ו/או תוכנת הדפסה לשולחנות עבודה מרוחקים (למשל TSPrint). מובהר ומוסכם כי תוכנות אלו הינן בבעלות ובניהול הספק ואינן תוכנות הלקוח ו/או בבעלותו וללקוח אין זכות בהן מכל סוג שהוא מלבד זכות השימוש כל עוד הוא משלם בגין השירות לספק

“תוכנות צד שלישי” – ככל שיוזמן השירות יכללו השירותים הניתנים על ידי הספק תוכנת צד שלישי. מובהר ומוסכם כי תוכנות אלו הינן בבעלות ובניהול הספק ואינן תוכנות הלקוח ו/או בבעלותו וללקוח אין זכות בהן מכל סוג שהוא מלבד זכות השימוש כל עוד הוא משלם בגין השירות לספק.

3. נספחים :

להלן נספחי ההודעה המהווים חלק בלתי נפרד הימנו :

נספח א. הודעה על איכות השירות – Service Level Agreement (להלן: “נספח SLA”)

נספח ב. מפרט אירוח ואבטחת מידע

נספח ג. שמירה על מוניטין

תקופת הודעה וסיומה :

הודעה זו הינה בתוקף לאורך כל תקופת השירות אלא אם נמסרה ללקוח הודעה מתקנת בכתב באמצעות הדואר האלקטרוני ו/או במצורף לתכתובת בין הלקוח לספק. ההודעה תחול על תנאי השירות באופן אוטומטי ללא צורך בתוספת לה, כל עוד לא נשלחה הודעת עדכון בכתב .

ככל שהחליט מי מהצדדים על סיום ההתקשרות זה, עם סיבה ו/או ללא כל סיבה, יודיע למשנהו בכתב 30 יום מראש וההתקשרות תבוא על סיומה בתום ההודעה המוקדמת (להלן: “ההודעה המוקדמת”).

במהלך ההודעה המוקדמת וכן 30 יום לאחר מכן, יעמיד הספק לרשות הלקוח גישה אל המידע של הלקוח השמור אצל הספק לשם העתקתו, מכל מקום בו יבחר הלקוח ולחלופין לבקשת הלקוח ימציא את המידע כשהוא מועתק לדיסק קשיח (במחיר עלות הדיסק + שלוש שעות עבודה). לבקשת לקוח ובכפוף לתשלום גמר חשבון ימציא הספק תוך 24 שעות את מידע הלקוח כשהוא מועתק על דיסק קשיח (או באמצעי אחר שיוסכם).

למען הסר ספק העתקת מידע הלקוח, הינה העתקת המידע של הלקוח בלבד ואיננה כוללת את תוכנת השרת ו/או כל תוכנה ו/או שירות אחרים, אשר עומדים לשימוש הלקוח כחלק מהשירות הניתן על ידי הספק.

מובהר ומוסכם כי ללקוח אין זכות "לצלם" או לשכפל ו/או להעביר את השרת בשלמותו אליו ו/או לספק אחר, ללא קבלת הסכמת הספק בכתב וגם זאת רק לאחר רכישת הבעלות בתוכנות הספק השונות אותן התקין הספק לשם מתן שירות ללקוח. סעיף זה יסודי במסגרת ההתקשרות בין הצדדים והפרתו על ידי הלקוח תגרום נזק כלכלי לספק ותביא להפרת הסכמים מול צדדים שלישיים.

מוסכם ומובהר כי במהלך תקופת ההודעה על הלקוח להסדיר את העברת הניהול ו/או העברת הבעלות ו/או קבלת המידע הקיים בתוכנות צד שלישי. עם תום השירות יפסיק הספק תשלום לחברות צד ג' כאמור ולספק לא תהיה כל אחריות למידע ו/או לתוכנות אלו, ככל שיפגמו כתוצאה מאי תשלום כאמור.

4. השירות הנרכש :

טרם אספקת השירות, יערוך הספק סקר צורכי הלקוח. הסקר יכלול מיפוי מחשוב קיים, מיפוי תשתית קיימת ומיפוי צרכים נוכחיים ועתידיים ודרישות אבטחת מידע מצד הלקוח (לדוגמא: IP, VPN, קבוע, חסימת כניסה ממדינות מוגדרות, מערך זיהוי כניסה FA2, מערך הרשאות פנימי וכיו"ב) בהתאם לדרישות הלקוח ונהליו.

ככל שלא נעשה סקר צורכי הלקוח, השירות הנו מבוסס על הצהרות הלקוח ועל מפרט השירותים כפי שהתבקש על ידו והודעה זו על תנאי ההתקשרות והשירות מבוססת על הצהרותיו ודרישותיו של הלקוח. משכך הלקוח לא יבוא בכל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה המבוססת על כי לא הוצעו לו שירותים ו/או לא סופקו לו שירותים שלא התבקשו על ידו באופן מפורש והוא מוותר על כל טענה כאמור לרבות טענה לרשלנות באפיון צרכיו.

הספק יספק ללקוח את השירות כפי שהוזמן על ידי הלקוח בין אם בהתבסס על סקר צורכי לקוח ובין בהתבסס על דרישותיו והצהרותיו של הלקוח, וכן כפי יתווסף ו/או יגרע על ידי הלקוח מעת לעת, בהודעה שתשלח ללקוח מעת לעת ותצורף כנספח להצעת השירות כחלק בלתי נפרד ממנה.

השירות הנרכש יסופק על ידי הספק בהתאם לתנאי נספח א – נספח SLA ו/או כל שינוי שלו, שיועבר לידי הלקוח מעת לעת, העברת שינוי נספח א לידי הלקוח מהווה הסכמה של הלקוח לשינוי בתוך 30 ימים מהעברתו, אלא אם הוסכם בכתב אחרת.

השירות מסופק בהתאם למפרט האירוח ו/או שווה ערך נספח ב לעיל, בהתאם להחלטת הספק מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי.

הספק יעביר לידיעתו של הלקוח 30 ימים מראש, טרם שינוי במפרט האירוח שיש בו משום השפעה על חווית המשתמש של הלקוח ו/או שרידות המידע התקשורת על בסיס הודעה על תנאי שירות אלו מהווה הסכמה מראש לשינוי ובלבד שלא תפגע רמת השירות ללקוח בהתאם נספח א.

מובהר ללקוח כי השירות הנרכש כולל את המפורט לעיל והנו בהתאם לסקר צרכים או בהתאם לדרישות הלקוח כפי שנמסרו על ידו. והוא מותאם לצרכיו שהגדיר אותם, לרבות לעניין אבטחת מידע.

משכך, ככל שהספק סיפק את השירות שנרכש על ידי הלקוח לרבות לעניין מפרט האבטחה, במקרה של אובדן מידע ו/או פריצה למידע, יהיה הספק אחראי לשחזור המידע והפעלתו התקינה

של השרת ולא לעצם הנזק שנגרם ו/או יגרם, ככל שנגרם או יגרם, מאובדן מידע עד לשחזור ו/או הימצאו ברשות אחר, וכן לכל נזק ישיר ו/או עקיף שיגרם ללקוח כפועל יוצא של האירוע האבטחתי לרבות אירועי פריצת מידע, פישגג, גניבת מידע וכיו"ב.

איי. פי מחשבים בע"מ תעשה כל שביכולתה על מנת ולהעניק שירותים על הצד הטוב ביותר בכל נשוא הגיבויים, אולם, אינה מתחייבת בשום אופן לרציפות השרות בכל זמן שהוא או אינה מתחייבת לשלמות הנתונים המאוחסנים על שרתיה דרך מערכותיה או דרך האינטרנט, איי. פי מחשבים בע"מ אינה אחראית לחשיפתם או מחיקתם או השחתתם ו/או טיבם של נתונים שנשלחו או התקבלו או אוחסנו על שרתיה ובכללם נתונים המאוחסנים בשירותי הגיבוי. איי. פי מחשבים בע"מ אינה אחראית ללקוחותיה או ללקוחות לקוחותיה ולתביעות שונות על נזקים כתוצאה מאובדן מידע מכל סוג שהוא, חוסר יכולת להתחבר או להפיץ נתונים או אתרים או עקב חוסר יכולת לקבל אינפורמציה כתוצאה מעיקובים, חוסר יכולת למסור, או הפסקות שירות.

בשום מקרה לא תהא או איי. פי מחשבים בע"מ אחראית כלפי הלקוח ו/או כלפי צד שלישי כלשהו, בגין נזקים עקיפים, לרבות אך לא רק, בגין אבדן רווחים ו/או אובדן חסכונו ו/או נזקים נלווים ו/או תוצאתיים ו/או אחרים, הנובעים במישרין ו/או בעקיפין מהשימוש ו/או מאי-יכולת השימוש בשירותי הגיבוי או כל חלק שלהם, בין שהנזק כאמור נובע מאחריות חוזית, נזיקית (לרבות רשלנות), אחריות מוחלטת למוצר, או כל חבות משפטית אחרת, גם אם נמסרה הודעה על כך על ידי הלקוח ו/או על ידי מי מטעמך לאיי. פי מחשבים בע"מ ו/או גם אם היה על איי. פי מחשבים לדעת על אפשרות של נזקים כאלה. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה לעיל, היה ובכל זאת תמצא איי. פי מחשבים בע"מ אחראית כלפי הלקוח ו/או כלפי צדדים שלישיים כלשהם בגין ו/או בקשר עם השירותים והשימוש בהם, אחריות איי. פי מחשבים בע"מ תהא מוגבלת לתשלום פיצוי עד גובה התשלום ששולם על ידי הלקוח בעבור השימוש בשירותים ב-3 חודשים שקדמו למועד הארוע הרלוונטי וזה יהיה הסעד היחידי לו הלקוח או מי מטעמו יהיו זכאים לו.

מבלי לפגוע באמור לעיל, אחריותה של איי. פי מחשבים בע"מ עפ"י הסכם זה תהיה מוגבלת לתיקון ו/או התקנת תוכנת מערכת הפעלה בשרת, מחשבים + תוכנת ה-Office ותוכנות מדף ברמת הפעלה בלבד בהתאם לסוג החוזה שרכש הלקוח, (לא כולל תוכנות ייעודיות כגון – תוכנות הנח"ש, בנקים, שיעוני נוכחות וכ"ו, כשאלה יטופלו ע"י חברות התוכנה שבמסגרת השרות של הלקוח מול בתי התוכנה, במידה ובתי התוכנה יזדקקו להתחברות לשרת, איי. פי מחשבים בע"מ תבצע את חיבור בתי התוכנה לצורך הפתרון, וזאת במסגרת השירותים הניתנים על פי הסכם זה אך לא מעבר לכך ותסייע ככל שצריך לשם השלמת הטיפול על ידי חברות התוכנה.

כל קריאה שרות שלא בשעות העבודה שסוכם עליהם (דהיינו מעבר לשעות העבודה הרגילות שסוכם בין השעות 09:00-18:00) תהיה בעלות של 250 ₪ + מע"מ ובימי שישי ובערבי חג תהיה בעלות של 350 ₪ + מע"מ.

לאיי. פי מחשבים בע"מ אין אחריות לטיב הקו האינטרנט והתקלות שיכולות להיגרם, למען הסר ספק כל תקלת תקשורת תיפתר ע"י ספק התשתיות שהלקוח בחר לרכוש ולהשתמש בחברתו.

מובהר בזאת ללקוח כי חלק מהשירותים המסופקים לו על ידי הספק הינם שירותי ממדף של ספקי תוכן ו/או שירותי חיצוניים (להלן: "שירותי חיצוני"). הספק איננו אחראי למעשה ו/או מחדל של אותו שירותי חיצוני ואיננו אחראי לשימוש שיעשה הלקוח באותו שירותי חיצוני.

ככל שיבחר הלקוח בקבלת שירותי חיצוני כחלק מהשירותים המסופקים, לא יבוא הלקוח בכל טענה לספק בשל מכירתם של שירותים אלו ו/או בשל השימוש בהם ו/או בשל כשל בשירותים אלו לרבות כשל אבטחתי. הספק הינו אחראי להטמעתם של שירותים חיצוניים אלו בלבד.

הלקוח מאשר בזאת כי חשף בפני הספק את מלוא צרכיו, את מלוא ציוד המחשוב שבידו ואת מלוא התשתית שברשותו, וכן את כל תכונותיו לעתיד הקרוב ומאשר כי הוא מבין כי השירות מבוסס על הגילוי הנאות אותו ביצע אל מול הספק.

במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, בין הספק לבין הלקוח יתקיימו יחסי אמון מיוחדים. הלקוח מקבל גישה למחשבי ושרתי הספק ומשתמש בתוכנות שסופקו על ידי הספק, לשם מתן השירותים על ידו והלקוח עושה בהם שימוש יום יומי. בשל כך מתחייבים הצדדים לבצע בקפידה את הוראות תנאי השירות.

מאחר וההתקשרות והתמחור שלה, הינם על בסיס צורכי הלקוח העסקיים, כפי שנערכו במסגרת סקר טרם ההתקשרות או על בסיס דרישות הלקוח טרם אספקת השירות, הלקוח לא יתקין תוכנות שאינן לשימוש העסק שלשמו נוצרה ההתקשרות וכן יידע את הספק על כוונתו להתקין תוכנה חדשה מהותית וזאת על מנת לאפשר לספק להיערך במידת הצורך ולמנוע פגיעה באיכות השירות הניתן ללקוח או כשל אבטחתי, וזאת מבלי ליצור לספק אחריות לפגיעה באיכות השירות ו/או לכשל אבטחתי.

הלקוח מתחייב כי מלבד עובדיו ו/או מי מהם, לא יאפשר גישה לגורם חיצוני כלשהו לשירותים הניתנים לקוח, אלא אם הוסכם אחרת במפורש ובכתב. האמור איננו כולל גורמים טכניים, שיורשו לשם כך לקבל לשם כך הרשאה מאת הספק מראש ובכתב ו/או חברה מבין בתי התוכנה שתוכנה שלהם הותקנה על ידם בעבור הלקוח לאחר קבלת הסכמת הספק.

ללקוח ו/או עובדיו יסופקו גישה לשרת ענן באמצעות שם משתמש וסיסמא בהרשאת משתמש מקומי בלבד, משתמש בסיווג הרשאת מנהל (administrator) לא יסופקו ללקוח, וישמשו רק את אי.פי מחשבים בע"מ בלבד לשם התקנה ו/או תחזוקה של השרתים ו/או למען מתן שירות לחברות צד ג' לצורך התקנה או עדכוני תוכנה של המוצרים שלהם באמצעות הספק.

הלקוח מתחייב שלא להפיץ ו/או לא לאפשר למי מטעמו להפיץ דואר זבל ו/או לבצע פעילות בלתי חוקית ממחשבי הספק ו/או תוך שימוש בשירותי הספק. הפרה של סעיף זה הינה הפרה המהותית של ההסכמות המהוות בסיס להתקשרות בין הצדדים.

ידוע ללקוח כי הרישיונות המסופקים על ידי הספק, לשימוש בשירותי תוכנה מסוגים שונים, הינן רישיונות בבעלות הספק וללקוח אין זכות שימוש בהם מעבר למסגרת התקשרות לקבלת שירות זה ו/או לסביבת העבודה שהוגדרה על ידי הצדדים במסגרת ההתקשרות.

ככל שהוזמן על ידי הלקוח שירות גיבוי ו/או התאוששות מאסון, על הלקוח להעמיד לרשות הספק תשתית בהתאם להגדרת הספק. באחריות הלקוח, לוודא מידי יום כי הגיבוי תקין ושלים, באמצעות מייל מתוכנת הגיבוי אשר הלקוח יקבל.

הלקוח מאשר כי טרם התקשרות הובא לעיונו ולהסכמתו נספח ג. הלקוח מאשר כי קרא אותו ומתחייב כי לא יפר אותו בשום צורה שהיא, ללא הסכמת הספק, מראש ובכתב.

במסגרת השירות המסופק ללקוח, הלקוח יקבל לרשותו דוחות תקופתיים (למשל דו"ח גיבוי יומי) הלקוח מתחייב בזאת לבדוק את הדו"ח התקופתי ולוודא בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו כי אין כל כשל בשירות שניתן על ידי הספק וכי השירות שניתן תקין. אי בדיקת הדו"חות ואי הצפת תקלות ו/או כשלים ו/או בעיות העולים מן הדו"חות לספק השירות מהווה וויתור מלא ומפורש על כל זכות ו/או טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד ספק השירות בשל כשלים ו/או תקלות ו/או אירועים ו/או אי מתן שירות כולו או חלקו בשל אי ידיעת הספק על קיומן של התרעות כאמור בדו"חות התקופתיים. בדיקת דו"חות אלו הינה באחריותו הבלעדית של הלקוח ובעיה שלא דווחה בפני ספק השירות אינה באחריותו.

6. התמורה לשירות ותנאי תשלום :

כנגד השירותים הנרכשים במסגרת הצעת ההתקשרות ותנאי השירות ישלם הלקוח את התמורה הנקובה בהצעת המחיר. כל תוספת לשירות הנקוב שם כרוכה בתשלום נוסף בהתאם להצעה מעודכנת שתישלח על פי הצורך.

התמורה בגין השירותים, משולמת מידי חודש בחודשו, עד ולא יאוחר מה- 10 בכל חודש בגין אותו חודש. ככל שהלקוח לא ישלם לספק את התמורה בגין שירותיו המועד, תשלח ללקוח התראה בדבר אי קיום תנאי ההתקשרות הנותנת אורכה ללקוח לשלם תוך 7 ימים קלנדריים, והמתחילה במניין 30 ימי התראה בהתאם לסעיף 2 לעיל, טרם הפסקת שירות.

אי תשלום דמי שירות כמתחייב, תגרור הפסקת השירות בהתאם לסעיף 2 במסמך תנאי ההתקשרות, ללא צורך בהודעה נוספת. בתום התקופה בת 30 יום, יהיה הספק רשאי לנתק את השרת, לכבותו ולמחוק את מלא המידע השמור במחשבי הספק. הכל מבלי לגרוע מזכותו של הספק לגבות את התמורה הנקובה בתנאי ההתקשרות ולחייב את הלקוח בתעריף ריבית של 1% לכל חודש ובתוספת הצמדה. כמו כן לדמי התשלום והריבית יתווספו עלויות הגביה לרבות שכר טרחת עורכי דין.

למען הסר ספק, הופסקה ההתקשרות מכוח האמור לעיל. ולאחר תום התקופה בת 30 יום, לא יהיה חייב הספק בשמירת המידע ו/או בהעברת המידע לידי הלקוח אף אם לא הועבר המידע ללקוח. ככל שהמידע יהיה עדיין ברשות הספק, יהיה הלקוח חייב בתשלום חובותיו והוצאותיו של הספק לספק, טרם העברת המידע לרשותו.

7. אחריות וביטוח :

מעבר למפורט לעיל ובנוסף לו יחולו התנאים להלן :

מוסכם ומוצהר כי במהלך תקופת השירות, תהא ברשות הספק פוליסת ביטוח המבטחת את השירותים המפורטים בהצעת השירות ובתנאי ההתקשרות על נספחיהם, בביטוח אחריות מקצועית.

מובהר ומוסכם כי אחריות הספק כלפי הלקוח מוגבלת בסכום של עד 5000 ש"ח. הן למקרה בודד והן בכלל, ולא תעלה על 3 פעמים התמורה החודשית בגין השירות שנותן הספק ללקוח והלקוח מוותר מראש על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג ומין שהוא מעבר לסכום זה.

למען הסר ספק על הלקוח מוטלת האחריות לבטח בביטוח עצמאי את הנתונים והמידע שברשותו, על פי מיטב שיקול דעתו הבלעדי.

8. שונות :

הודעה זו מסדירה את תנאי מתן השירותים המקצועיים. במחלוקת מקצועית באשר לטיב השירותים או תחולת השירותים, יפנו הצדדים לגישור המחלוקת בפני מגשר מוסכם (בעל מקצוע בתחום ה-IT). ככל שהצדדים לא יצליחו לגשר על המחלוקת, יפנו הצדדים לבוררות בפני בעל מקצוע מוסכם בתחום ה-IT. לא הצליחו הצדדים להגיע להסכמה באשר לזהותו של הבורר יפנו ליו"ר לשכת עורכי הדין אשר ימנה עורך דין מומחה בתחום.

כתובות הצדדים הינן כתובות למשלוח דואר המפורטות בהצעת ההתקשרות. דואר יחשב כמתקבל בתוך 5 ימי עסקים מיום משלוח.

מוסכם על הצדדים כי דואר אלקטרוני שישלח על ידי מי מהצדדים, הכולל דרישה לקבלת אישור מסירה ואישור קריאה, לדואר האלקטרוני שבכותרת יהווה תחליף מלא למשלוח הודעות באמצעות הדואר. והצדדים מתחייבים.

נספח א, הסכם איכות השירות – service level agreement

הגדרות

”שעות עבודה” – בין השעות 09:00 ל- 18:00

”עדיפות נמוכה” – קריאות שירות שוטפות

”עדיפות בינונית” – קריאות שירות או משימות שיוגדרו ככאלה מראש

”עדיפות גבוהה” – סביבות פיתוח או שרתים קריטיים מושבתים

SLA

קריאות בעלות עדיפות נמוכה – יטופלו ע”י מחלקת התמיכה בשעות העבודה ולא יאוחר משש שעות מרגע פתיחת הקריאה.

קריאות בעלות עדיפות בינונית – יטופלו ע”י מחלקת התמיכה בשעות העבודה ולא יאוחר מארבע שעות מרגע פתיחת הקריאה.

קריאות בעלות עדיפות גבוהה – יטופלו עד שעתיים ע”י מחלקת התמיכה, או אחד ממנהלי הרשת של איי.פי מחשבים בע”מ עד השעה 22:00 בלילה, ואף יקבלו עדיפות מיד למחרת החל מהשעה 9:00 בבוקר.

נספח ב מפרט אירוח ואבטחת מידע וגיבוי חוות השרתים

א. אחסון:

איי.פי מחשבים בע”מ מספקת שרותי ענן באמצעות תשתית שרתים חדישה, המאוחסנת בחוות שרתים ברמת 3 Tire, חיבור האינטרנט והחשמל של החווה מאפשר שרידות מלאה וכן עמידה בעומסים מיוחדים במקרה הצורך. השרתים והתוכנה הינם בבעלות חברת איי.פי מחשבים בע”מ והלקוח שוכר מאת איי.פי מחשבים בע”מ את השרות להשתמש בהם.

ב. מערך אבטחה פיזי:

שרתי איי.פי מחשבים בע”מ מאוחסנים בתוך ארונות תקשורת נעולים בחוות שרתים של חברת בזק בינלאומי תחת שמירה ואבטחה צמודה וכן מערך מצלמות במעגל סגור. רק מורשה כניסה של חברת איי.פי מחשבים בע”מ רשאים לגשת אל ארונות התקשורת ואל השרתים המותקנים בהם.

ג. אבטחת מידע באינטרנט – Firewall:

השרתים הווירטואליים, מאובטחים על ידי Firewall (להלן: "חומת אש") ייעודי. מנוהלים באופן פרטני ופורטים ספציפיים נפתחים לפי דרישת הלקוח ו/או ספק תוכנה מאושר על ידי הלקוח. לוגים של חומת האש נבחן על בסיס קבוע, לשם זיהוי ניסיונות פריצה ו/או בעיות אבטחה. ניתן לרכוש מודולים מיוחדים נוספים לאבטחת אתרים ו/או מידע מעבר לאמור, דוגמת IPS ו/או IDS לפי דרישה ספציפית בתוספת תשלום.

ד. מדיניות גיבוי והמשכיות עסקית:

שמירת עותק מלא של השרת במערך האחסון לבעלי שרתי ענן, ו/או גיבוי קבצים סלקטיבי או מלאים לשרתים לוקאלים בהתאם לתשתית הלקוח, הגיבוי מתבצע כל יום בנקודות זמן קבועה בשעות הערב, היסטוריית גיבויים למשך 7 ימים אחורנית.

ה. ניטור:

איי. פי מחשבים בע"מ מנטרת את שרתיה על בסיס קבוע – 24 שעות על ידי תוכנת ניטור ייעודיות שנרכשו לצורך כך.

ו. תמיכה:

מחלקת התמיכה זמינה בשעות העבודה בין 09:00 – 18:00. מעבר לאמור קיימת זמינות לא מידית במייל ו/או בטלפון נייד של אחראי לקוח, במרבית שעות היממה. במקרה חרום ניתן להקפיץ כונן שיסופק לשם כך.

נספח ג, שמירה על מוניטין / אי שידול

הצדדים מתחייבים כי, מבלי לגרוע מהאמור בהודעה על תנאי ההתקשרות, במשך תקופת ההתקשרות בינם ולמשך תקופה של 12 חודשים לאחר סיום ההתקשרות יפעלו כדלקמן:

שמירה על מוניטין:

עם סיום ההתקשרות על פי המוסכם בתנאי ההודעה על תנאי שירות זה, ומכל סיבה שהיא, ובמשך תקופה של 12 חודשים לאחר סיום ההתקשרות, לא יעשה מי מהצדדים כל מעשה, בין במישרין ובין בעקיפין, העלול לפגוע במהלך העסקים הרגיל של מי מהצדדים, לרבות פעולות העלולות להביא להעברת לקוחות ו/או גורמים עימם מצוי מי מהצדדים בקשרים עסקיים כלשהם, לגורם אחר כלשהו.

הצדדים מתחייבים שלא לפגוע בשמו הטוב של רעהו ולא ליזום וכן למנוע כל פרסום, העלול לפגוע בשמו הטוב של הצד שכנגד, ככל שפרסום זה נובע במחלוקת בין הצדדים ו/או בהפסקת ההתקשרות.

בירור מחלוקות:

מוסכם כי כל מחלוקת בין הצדדים תובא לגישור, אצל מגשר שימונה על ידי לשכת עורכי הדין, ואשר ינהל גישור קצר.

מוסכם כי כל מחלוקת בין הצדדים תובא לבירור בפני הערכאה השיפוטית המקומית בעלת הסמכות העניינית המתאימה, בתחום מחוז ראשון לציון.