



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

מבוא

חברת אס.פי.די. הוסטינג בע"מ, ח.פ. 513950410 ("SPD" או "החברה"), הוקמה לפני למעלה משני עשורים ופועלת כחברת תשתיות המתמחה בפיתוח, הקמה וניהול תשתיות Web Hosting. החברה עוסקת, בין היתר, באחסון אתרים, בפתרונות אינטרנט כוללים, והיא משרתת ומתחזקת אלפי אתרים ונכסים דיגיטליים, המאוחסנים על גבי מערך המונה למעלה מ-1,000 שרתים.

החברה מעסיקה צוות המתמחה בתחומי התשתיות, התקשורת, אבטחת המידע, ועוד. מידע רב נוסף על החברה, פעילותה, ושירותיה השונים - מצוי לעיון באתר החברה (www.spd.co.il).

תנאים כלליים אלה ("התנאים") הם חלק בלתי נפרד מכתב ההזמנה, הצעת המחיר, או כל מסמך התקשרות אחר ("כתב ההזמנה") שנקשר בינך ("אתה" או "הלקוח") לבין SPD - ביחס לאספקת שירותי החברה, כפי שהוסכמו בינך לבין החברה בכתב ההזמנה ("השירותים") - וביחד עם כתב ההזמנה התנאים מהווים הסכם מחייב בינך לבין החברה עבור אספקת השירותים.

אם אינך מסכים לתנאים ואתה מבקש להימנע מקשירת הסכם מחייב עם SPD, לא תוכל לקבל מהחברה את השירותים. פרטי הלקוח הם כמפורט בכתב ההזמנה.

התנאים מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, והם מתייחסים, כמובן, לכל המינים ולכל סוג של אישיות משפטית. אתה מתבקש לקרוא את התנאים היטב, מכיוון שההתקשרות מול החברה לאספקת השירותים מעידה על הסכמתך להם. אם אינך מסכים לתנאים ואתה מבקש להימנע מקשירת חוזה מחייב בין הלקוח לבין SPD, לא תוכל לקבל מהחברה את השירותים, או לחדש אותם.

SPD רשאית, לפי שיקול דעתה, להשעות או לבטל בכל עת את השירותים הניתנים לך על פי תנאים אלה וכתב ההזמנה, כולם או חלקם, אם סברה כי נעשה בהם שימוש לרעה, או בניגוד לתנאים, או בניגוד לדין, לרבות משיקולי יציבות וסיכוני אבטחת מידע וסייבר.

מידע שיווקי ודיוור ישיר – אתה נותן בזאת לחברה את הסכמתך המפורשת לקבל דברי פרסומת ודיוור ישיר, כמשמעות הסכמה זו בסעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, ובחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. מסרים אלה, לרבות מסרים שיווקיים, עלוני מידע, סקרים, וכיו"ב, יישלחו אליך לפי פרטי הקשר שמסרת לחברה וכפי שיישמרו במאגר הלקוחות של החברה, בכל אמצעי המאפשר לשגר מסרים כאמור, קיים או עתיד. בכל עת, תוכל לחזור בך מהסכמתך ולהודיע לחברה על סירוב לקבלת מסרים שיווקיים, דרך כלל או מסוג מסוים, על-ידי משלוח הודעת סירוב. הדרך למשלוח הודעת הסירוב תפורט במסרים שתשלח אליך החברה. החברה תהיה רשאית לשלוח ללקוח בכל עת מסרים תפעוליים הנוגעים לשירותיה ללקוח.

1. **הגדרות** - בתנאים אלה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות שלצידם:



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

- 1.1 "האתר" - אתר אחד או יותר של הלקוח ב-World Wide Web, או כל נכס דיגיטלי אחר של הלקוח.
- 1.2 "ההסכם" - תנאים אלה וכתב ההזמנה.
- 1.3 "מחשב" - מחשב-שרת, המקושר לאינטרנט, אותו מנהלת החברה לצורך אספקת השירותים, המוחזק על-ידי החברה, או צד שלישי מטעמה, בישראל או מחוץ לישראל.
- 1.4 "שם המתחם" - שם המתחם (Domain Name) של האתר.
- 1.5 "התכנים" - קובץ מחשב מכל סוג שהוא, שהוזן לאתר באמצעות כתובת File Transfer Protocol (FTP) שהקצתה החברה ללקוח, או כל ממשק ניהול או העברת תכנים אחר שתספק החברה ללקוח.

אחסון (Hosting)

2. בכפוף למילוי מלא ומדויק של התחייבויות הלקוח, החברה תתקין ותחזיק את האתר על גבי מחשב, וזאת בהיקף ובתקופה עליה הסכימו הצדדים בכתב ההזמנה.

אתר שהתקנתו מחייבת דרישות מיוחדות, לפי שיקול דעת החברה (לדוגמה – התקנת קבצי DLL במחשב), יותקנו על גבי מחשב ייעודי עבור אתרים כאמור. בשל אופיין של הדרישות המיוחדות כאמור, במידה ויהיו, עשוי המחשב להיות רגיש יותר לסיכונים בתחום אבטחת המידע. לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בקשר למגבלות כאמור.

אלא אם הוסכם אחרת בינך לבין החברה, במפורש ובכתב, האחריות לאבטחת האתר עצמו, קוד המחשב שלו, ממשקי הניהול שלו, ולנקיטת כל הפעולות הנדרשות לצורך מניעת גישה בלתי מורשית לאתר, מערכותיו, תכניו ומאגרי המידע שלו – מוטלת על הלקוח ועליך לוודא כי הנך נוקט בכל הפעולות הנדרשות להגנה על האתר ואבטחתו - וזאת בנוסף לפעולות אותן נוקטת SPD באופן סדיר לאבטחת מערכות אחסון האתרים ומערכותיה הנוספות המשמשות לאספקת השירותים.

לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה ביחס לאבטחת האתר וביחס לכל נזק, ישיר או עקיף, שעשוי להיגרם לך או לצדדים שלישיים במידה ולא עמדת בחובתך זו. אנא תן דעתך להיבטי אבטחת מידע בעת פיתוח האתר והקפד להתייעץ עם הגורמים המתאימים ביחס לחובות החלות עליך כגורם המפעיל אתר, לרבות אבטחת מידע, נגישות, ועוד.

במידה והאתר כולל סליקת עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי, או כל אמצעי דומה אחר, עליך לוודא ולהבטיח כי האתר עומד בתקן PCI DSS (תקן חברות האשראי לסליקת אשראי בטוחה), או כל תקן רלבנטי אחר.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

3. העברת ועדכון תכנים באתר מעת לעת תבוצע על-ידי הלקוח ובאחריותו בלבד, באמצעות כתובת FTP וסיסמה תואמת שתקצה החברה, או כל הסדר דומה אחר. החברה אינה עוסקת בעדכון תכנים באתרי לקוחותיה, אלא באחסנת האתר בלבד. שמור את הסיסמה בסודיות ובאופן מאובטח ואל תעביר או תחשוף אותה לכל צד שלישי שהוא, שאיננו מורשה גישה מוסמך מטעמך לגשת לאתר ולתכניו. החברה תהיה רשאית להחליף את הסיסמה מעת לעת ולקבוע אמצעי אבטחה אחרים ונוספים.

4. אם תבקש להתקין באתר יישומים, כלים טכנולוגיים, או לבצע בו פעולות שאינן חלק מאחסון האתר או מהשירותים הניתנים לך, אתה מתחייב לשלם על כך לחברה את התמורה הנוהגת אצלה מעת לעת עבור פעולות אלה.

במידה והאתר מבוסס על מערכת ניהול מסוג וורדפרס (WordPress), אתה מאשר בזאת ומקנה ל-SPD לעדכן באתר תוספים (Plugins) המיועדים לאתרים מסוג זה, המיועדים לרוב להאצה של ביצועי האתר וכן לצרכי אבטחה, לרבות תוסף מסוג wp-rocket, שנועד להאיץ את פעילות האתר. **במידה ואינך מעוניין בהתקנת תוספים כאמור, עלייך לעדכן על כך את SPD והיא תימנע מהתקנה כאמור.**

התקנת התוספים נעשית לרוב לפי רישיון שניתן ל-SPD ולפיכך עלייך להסיר את התוספים בכל מקרה שחדלת מהשימוש בשירותי SPD בהתאם לתנאים אלה. לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי SPD בגין התקנת התוספים כאמור, או אי-התקנתם, וידוע לך כי התקנת התוספים מסורה לשיקול דעתה של SPD, בכפוף לבדיקת התאמה שתערוך לצורך כך ולשיקוליה המקצועיים.

5. בקשות לביצוע שינויים באחסון האתר, או בהיבטים טכניים בפעולתו המצויים בשליטת החברה, או באיזה מהשירותים הנלווים שהזמנת (לרבות העברת אתר הלקוח, תכניו ומסד הנתונים המשמש בו), יימסרו לחברה בכתב ומראש. SPD תיענה לבקשה במידת האפשר. היה השינוי כרוך בתשלום, יהיה ביצועו בפועל כפוף לתשלום התמורה. במידה והשינוי המבוקש מחייב את העברת הפניית ה-DNS של האתר לחברה, אתה מסמך בזאת את SPD לעשות בשמך ובמקומך כל פעולה הדרושה לצורך העברה זו ולחתום על כל מסמך הדרוש לצורך כך.

התכנים באתר

6. האחריות המלאה והבלעדית לתכנים באתר חלה על הלקוח בלבד. החברה לא תישא בכל אחריות לתכנים. אתה מתחייב, כתנאי יסודי, לא לכלול, לטעון או להעביר לאתר תכנים, ולא להשתמש בשירותי SPD כדי להציג תכנים מהסוגים הבאים:

6.1 כל תוכן הפוגע או מפר זכויות קנייניות של אחרים - לרבות זכויות קניין רוחני, שמות-מתחם או סודות מסחריים;

6.2 כל תוכן פורנוגרפי או בעל אופי מיני בוטה;



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

- 6.3 כל תוכן הנוגע לקטינים ומזהה אותם, את פרטיהם האישיים או מענם ודרכי ההתקשרות עימם - למעט פרסום כדין, שנעשה בהסכמת נציגיו החוקיים של כל קטין כאמור;
- 6.4 כל תוכנת מחשב, קוד מחשב או יישום הכוללים נגיף-מחשב (וירוס), לרבות תוכנות-עוינות הידועות כ'סוס-טרויאני', 'תולעים' (Worms), 'ואנדלים' (Vandals), יישומים מזיקים (Malicious Applications) וכיו"ב;
- 6.5 סיסמאות, שמות משתמש ופרטים אחרים, המאפשרים שימוש בתוכנות מחשב, קבצים דיגיטליים, אתרי אינטרנט או שירותים, הטעונים הרשמה או תשלום, בלא תשלום או הרשמה כאמור;
- 6.6 כל תוכן בלתי-חוקי, או תוכן המעודד, תומך, מסייע, מספק הוראות לביצוע או מנחה בביצוע מעשה המהווה עבירה פלילית;
- 6.7 כל תוכן המהווה לשון הרע על אדם, או הפוגע בפרטיותו, או בזכותו לפרסום;
- 6.8 כל תוכן שפרסומו נאסר לפי הוראות כל דין, לרבות תכנים החוסים תחת צווי איסור פרסום;
- 6.9 כל תוכן מאיים, גזעני, או תוכן העלול להוות בסיס לתביעה אזרחית או מהווה הפרה אחרת של הוראות הדין;
- 6.10 כל תוכן העלול להטעות צרכנים;
- 6.11 כל תוכן הכולל עידוד להשתתפות במשחקים אסורים, הימורים והגרלות, האסורים לפי דין בישראל וכן כל תוכן בקשר עם תוכניות פירמידה;
- 6.12 כל תוכן העלול לגרום נזק או לפגוע במשתמשי אינטרנט בכלל ובלקוחות SPD בפרט.
7. הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא הבעלים, או בעל מלוא ההרשאות הנדרשות, עבור מלוא זכויות הקניין הרוחני ובפרט זכויות היוצרים באתר, לרבות קוד האתר והתכנים הכלולים בו. הלקוח מצהיר ומאשר כי אין כל מניעה חוקית, חוזית או אחרת להתקשרותו בהסכם זה עם החברה.
8. שירותי החברה בתחום האחסון מסתכמים באחסון האתר והצבתו ברשת האינטרנט. החברה אינה מספקת שירותי קידום אתרים ואינה נושאת באחריות לתגובות שיתקבלו בעקבות הצגת האתר באינטרנט, או כל שירות אחר שהוא מספק או תוכן שהוא מציג. SPD לא תישא כלפיך, או כלפי כל צד שלישי אחר, באחריות הנובעת מפעילותו של האתר והתכנים שבו.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

9. אם ביקשת מהחברה כי שם המתחם של האתר יפנה אל מחשב אחר, שאינו בבעלות החברה, תהיה אחראי בלעדית לכל תוצאה שתנבע מן ההעברה. במקרה זה אתה מתחייב, בין השאר, לנקוט על חשבונך בכל פעולה הדרושה כדי להבטיח רציפות בפעילות האתר, לרבות משלוח הדואר האלקטרוני אליו וכל היבט אחר.

שירותים נלווים

10. SPD מספקת שירותים נלווים נוספים, חלקם כשירותי חינם ללקוחותיה וחלקם בכפוף לתשלום נוסף – הכול בהתאם למפורט בכתב ההזמנה וכפי שיוסכם בין החברה ללקוח. היקף השירותים הנלווים שתספק SPD והתעריף שייגבה תמורתם, ייקבעו מעת לעת על ידי SPD, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

בכפוף לכל הסכמה פרטנית בין החברה ללקוח, SPD תעמיד לרשות לקוחותיה שירות ותמיכה טכנית כמפורט **בנספח רמת השירות המצורף כנספח "א"** לתנאים אלה.

11. **סטטיסטיקה** - SPD אינה אחראית לדיוק הניתוח הסטטיסטי המוצג לך באמצעות תוכנות סטטיסטיקה המשמשות באתר. שירות זה, ככל שניתן לך על-ידי החברה, ניתן לך כמות שהוא (AS IS) ולא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בגין שירות זה, דיוקו, מהימנותו, או כל היבט אחר הקשור בו.

12. **דואר אלקטרוני** – ככל והסכימו על כך הצדדים, SPD תספק ללקוח, בכפוף להעברת הפניית ה-DNS של האתר לחברה - תיבות דואר אלקטרוני, בהיקף, בכמות, בנפח ובתנאים המפורטים בכתב ההזמנה. כחלק משירותים אלה הלקוח מתחייב:

12.1 לא להשתמש בשירות לצורך משלוח דואר אלקטרוני מסחרי שלא נתבקש על ידי נמעניו (unsolicited mail), משלוח דואר לרשימות תפוצה או שיגור מכתבי שרשרת, דואר "זבל" וכיו"ב. השימוש בשירותי החברה ייעשה בהתאם לדין, לרבות כל הוראה שעניינה בפרטיות, ספאם ודיוור לנמענים שנתנו את הסכמתם לכך;

12.2 לא להשתמש בשירות על מנת לשלוח הודעות או תוכן (לרבות קבצים מצורפים), שהוא בלתי חוקי, שקרי, מזיק, מאיים, מעודד ביצוע עבירה פלילית, או העלול להוות בסיס לתביעה, לאישום פלילי, לאחריות אזרחית או מנהלית, לרבות כל תוכן המהווה פגיעה בפרטיות או לשון הרע;

12.3 לא לשלוח כל תוכן הפוגע בזכויות הקניין הרוחני או זכויות אחרות של צדדים שלישיים, לרבות זכויות יוצרים, פטנטים וסימני מסחר;

12.4 לא להעביר כל תוכן המכיל 'יורסים', 'סוסים טרויאנים', 'תולעים', או כל יישום מזיק אחר מכל מין וסוג;

12.5 לא לבצע באמצעות השירות כל מעשה העלול לשבש את פעולתן התקינה של מערכות מחשב כלשהן ובפרט מערכות המחשב של SPD, או מי מלקוחותיה, ספקיה, או שותפיה העסקיים;



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

12.6 לא ליצור זהות כוזבת, או כתובת דואר אלקטרוני מזויפת, או לכלול פרטים מטעים בכל חומר שנשלח באמצעות השירות;

12.7 ידוע ללקוח כי SPD מספקת ללקוחותיה שירותי סינון דואר אלקטרוני (Anti-Virus / Anti-Spam) לתיבות דואר האלקטרוני בשרתי החברה. ידוע לך ואתה מאשר כי לעיתים עשויה הודעת דואר אלקטרוני הנשלחת ללקוח, או למי מטעמו, להיות מסווגת כהודעה פוגענית, או כהודעת "דואר זבל" (Spam) ולפיכך הודעה כאמור עשויה שלא להגיע לתיבת הדוא"ל הרלבנטית ולהיחסם. לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בעניין זה.

12.8 הלקוח יישא באחריות מלאה לתוכן הודעותיו, ולמלוא התוצאות שינבעו מהודעות אלה והשימוש בשירותי הדוא"ל של החברה. מבלי לפגוע בכלליות סעיף האחריות שלהלן -

12.8.1 SPD לא תישא באחריות להודעות שתקבל או תשלח, תוכנן של הודעות אלה, או כל קובץ שיצורף להן, פעולתו של כל קובץ כאמור והשפעתו על כל מחשב או מערכת של הלקוח או כל צד שלישי אחר, ולכל נזק, אבדן, אי נוחות, עוגמת נפש, או כל תוצאה אחרת, ישירה או עקיפה, שייגרמו ללקוח, למי מטעמו, או לכל צד שלישי אחר - בשל הודעות שיתקבלו באמצעות השירות או ישלחו באמצעותו;

12.8.2 SPD לא תישא באחריות לכל נזק שייגרם לך עקב השימוש בשירות - לרבות בגין הפסקות (זמניות או קבועות) בשירות, עלותו של שירות חלופי, אבדן הודעות שנשלחו אליך או על ידך (לרבות בשל סיווג הודעה כ"דואר זבל" או אי-הגעתה לתיבת הדוא"ל עקב כל סיווג דומה), כניסות בלתי מורשות לתיבות הדוא"ל של הלקוח, וכל פגיעה או שיבוש בשלמות או בתוכן של הודעות או נתונים שקיבלת או שיגרת, לרבות אובדנם;

12.8.3 SPD אינה אחראית לכל שימוש שיעשה על ידי צד שלישי בפרטי הדואר האלקטרוני של הלקוח.

13. **גיבויים** – SPD תספק ללקוח, לפי בקשתו, שירותי גיבוי עבור האתר. נפח הגיבוי, תדירותו, מקום שמירתו, והיבטים נוספים – יהיו כפי שיסכימו הצדדים בכתב ההזמנה. ככל שהפר הלקוח את התחייבויותיו לפי הסכם זה, ובפרט חובת התשלום עבור השירותים, ולא הסדיר את ההפרה בהתאם להוראות הסכם זה, תהיה רשאת החברה למחוק את גיבויי הלקוח ולא להותיר מהם כל העתק נוסף.

ככל שהלקוח לא הזמין שירותי גיבוי מהחברה, הלקוח מתחייב לשמור באופן רציף וקבוע עותק מעודכן ועצמאי של האתר, בעצמו או באמצעות שירותי גיבוי של צד ג', לרבות של כל הקבצים והנתונים באתר, והוא מאשר כי לא תהיה לו כל טענה, תביעה או דרישה כלפי SPD לכל אובדן של קבצים ונתונים כאמור, מכל



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

סיבה שהיא. במידת האפשר, כל שבידי החברה לעשות בן וכפי שיוסכם בינך לבין SPD, רשאית החברה לספק לך שירותי שחזור והתאוששות מקריסה, כנגד תשלום.

14. **שירותים נוספים** – SPD תספק לך לפי בקשתך שירותים נוספים שהיא עשויה להציע, כגון גישה לשרת מאובטח (SSL), מסד נתונים, לוח בקרה, שירותי סינון עבור תעבורת הדואר האלקטרוני (Anti-Virus / Anti-Spam). SPD רשאית לגבות תשלום נוסף בגין שירותים אלה. השירותים ניתנים כמות שהם (AS IS) והנך נושא באחריות המלאה והבלעדית לשימוש בהם ולכל תוצאה שתנבע מכך.

תמורה ותשלומים

15. בתמורה לשירותים, אתה מתחייב לשלם לחברה את התמורה שהוסכמה בין הצדדים בכתב ההזמנה. החברה רשאית לשנות, לעדכן, להעלות או להפחית מעת לעת את התמורה עבור שירותיה ולא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפיה בעניין זה. לכל התשלומים יתווסף מע"מ כדין.

16. לא תהיה רשאי לקבל החזר כלשהו בגין תשלומים ששילמת, או שהתחייבת לשלם לחברה, אף אם לא צרכת את השירותים בפועל, או ככל שהצדדים הסכימו על כך במפורש.

17. כל עוד התמורה לא נפרעה לידי SPD לשביעות רצונה, או אם פירעון התמורה לא הובטח לשביעות רצונה, החברה לא תספק את השירותים המבוקשים והיא רשאית להשעות את אספקת השירותים או להפסיקם. אי פירעון תשלומים שהוסכמו מהווה הפרה יסודית של ההסכם. במקרה זה תהיה SPD זכאית לבטל מיד את ההסכם, או להסיר את האתר מן המחשב, או למנוע את הגישה לאתר, ובמידת האפשר תיידע אותך החברה על כך קודם לכן.

18. מבלי לפגוע בזכויות SPD לפי הסכם זה והוראות כל דין, יישא כל תשלום שלא שולם במועד הפרשי הצמדה מלאים למדד המחירים לצרכן, בתוספת ריבית שנתית בשיעור של 12%, המצטברת על הקרן הצמודה אחת לשלושה חודשים - והכול, מהמועד שבו אמור היה התשלום להשתלם לחברה ועד למועד תשלומה המלא בפועל.

19. לצורך ביצוע התשלום עליך להיות בעל כרטיס אשראי תקף שניתן לסלוק בישראל. אתה מתיר לחברה לחייב את כרטיס האשראי שאת פרטיו מסרת, בתמורה לשירותים הנרכשים על ידך או חידושם, וכן לצורך שיפוי החברה בגין כל הוצאה ו/או תשלום שייגרמו לה בגין מעשייך או מחדלייך, כמפורט בתנאים אלו.

20. ניתן לפרוע את התשלום גם באמצעות העברה לחשבון הבנק של SPD. לשם כך עליך לפנות לחברה טלפונית ולמסור לה את טופס ההתחייבות המתאים שישלח אליך, חתום על ידך ולבצע את ההעברה הבנקאית בהתאם. תשלום בדרך זו יתאפשר רק במקרה של תשלום מראש עבור תקופה של 3 חודשי שירות ומעלה, אלא אם יוסכם בין הצדדים אחרת.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

21. SPD רשאית לקבוע דרכי תשלום נוספות ואחרות, לפי שיקול דעתה.

אחריות

22. שירותי SPD ללקוחותיה ניתנים כמות שהם (AS IS). אתה מצהיר ומאשר כי קודם להתקשרות בהסכם זה בדקת את השירותים, יכולותיהם ומגבלותיהם ומצאת אותם מתאימים לצרכיך. אתה מוותר על כל טענה, תביעה או דרישה כלפי SPD בעניין התאמת השירותים לצרכיך. השימוש בשירותי SPD נעשה אפוא על אחריותך הבלעדית והמלאה. אתה רשאי כמובן להתייעץ עם אנשי מקצוע מטעמך כדי לוודא את התאמת השירותים לצרכיך.

23. SPD אינה מתחייבת שאחסון האתר, הגישה אליו וכל שימוש בקבצי האתר או בשירותי SPD, לא יופרעו, יינתנו כסדרם או בלא הפסקות, יתקיימו בבטחה וללא טעויות ויהיו חסינים מפני גישה בלתי-מורשית למערכות המחשב של החברה, או מפני נזקים, קלקולים, תקלות - לרבות תקלות בחומרה, בתוכנה או בקווי התקשורת לאתר - אצל SPD או אצל מי מספקיה. SPD לא תישא באחריות - ולא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפיה - במקרה שיתרחש האמור לעיל, אולם SPD תפעל כמיטב יכולתה לתיקונה המהיר של כל תקלה כאמור.

האמור לעיל לא יחול אם נזקים, קלקולים ותקלות ייגרמו מחמת רשלנות רבתי או זדון מצידה של SPD. במקרה זה תהיה זכאי לפיצוי אך ורק בגין הנזקים הישירים שנגרמו לך ולא תהיה זכאי לפיצוי בגין נזקים עקיפים או תוצאתיים. בכל מקרה, חבותה של SPD לא תעלה על סכום התמורה החודשית ששילמת לחברה בששת החודשים שקדמו לאירוע הנזק. אתה מצהיר ומאשר כי הגבלת אחריות זו היא תוצאה של חלוקת סיכונים בין הצדדים וכי היא סבירה ומקובלת בהתחשב בתנאי ההתקשרות וסכומה.

ביטול ההסכם והפרות

24. כל אחד מהצדדים, הן החברה והן הלקוח, רשאי להודיע למשנהו על רצונו בסיום ההתקשרות, מכל סיבה או ללא סיבה, בהודעה בת 30 ימים מראש לצד השני, אלא אם נקבע במפורש אחרת בכתב ההזמנה.

25. בוטל ההסכם מכל סיבה שהיא, לא יגרע הדבר מחובתך לשלם לחברה את התמורה בגין התקופה שבה סיפקה לך שירותים. SPD רשאית לעבב את שחרור הקבצים, התכנים, הנתונים, הגיבויים ושם המתחם של האתר עד לפירעון מלוא התמורה המגיעה לה מהלקוח וללקוח לא תהיה כל טענה בשל כך.

26. מצאה SPD, לפי מיטב שיפוטה, או בהתאם להתראה שנשלחה אליה, כי התכנים באתר מנוגדים לאמור בהסכם זה, או כי הפרת הסכם זה בהפרה יסודית, או כי ניצלת לרעה שירות שהחברה סיפקה לך, או השתמשת בו בניגוד להסכם, או לדין, היא תהיה רשאית לפעול בדרכים להלן, כולן או חלקן - בנוסף לכל זכות אחרת המסורה לה לפי הסכם זה או הוראות כל דין:



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

26.1 לבטל הסכם זה ולהסיר לאלתר מן המחשב את האתר, כולו, או כל חלק ממנו המפר את הוראות הסכם זה (במידת האפשר), או למנוע גישה לאתר, או כל חלק ממנו, ללא הודעה מראש.

26.2 לבטל לאלתר כל שירות שהחברה מספקת ללקוח.

26.3 במקרה שנשלחה לחברה פניה מצד שלישי, שהוכיח להנחת דעת החברה כי זכויותיו נפגעו בשל תוכן מהאתר, תהיה SPD רשאית, בנוסף לעיל, למסור לפונה את פרטי הקשר עם הלקוח ומידע נוסף, כדי שהלקוח והטוען לפגיעה בזכויותיו יסדירו את הנושא במישרין ביניהם. למידע נוסף בנושא, אנא ראה גם את **מדיניות הפרטיות בשירותי החברה**, המצורפת **כנספח "ב"** להסכם.

26.4 בכל מקרה תמסור SPD את פרטיך וכל מידע אחר אודותיך במקרה שיימסר לידיה צו שיפוטי המחייב אותה לעשות כן. בנוסף, תהייה החברה רשאית למסור את פרטיך וכל מידע אחר אודותיך לפי דרישת איזו מרשויות המדינה, לפי שיקול דעתה.

26.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, גם ביצוע הפעולות הבאות יזכה את SPD לפעול כמתואר בפרק זה:

26.5.1 משלוח מכתבי שרשרות, "דואר זבל" או דואר אלקטרוני מסחרי בתפוצה גדולה לנמענים שלא ביקשו במפורש לקבלו (Spam).

26.5.2 ביצוע כל מעשה או מחדל, העלול לפגוע או לגרום נזק למשתמשים באינטרנט בכלל וללקוחות SPD, ספקיה ושותפיה העסקיים בפרט.

26.5.3 בעת רכישת שירותי אחסון שיתופי - ביצוע פעולות הגורמות, או עלולות לגרום, לניצול יתר של משאבי המחשב בו מאוחסן האתר, לרבות שימוש יתר במשאבי המעבדים, הזיכרון, או כל שימוש אחר ש- SPD סבורה, לפי שיקול דעתה, כי הוא שימוש בלתי-סביר במערכותיה או משאביה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל אלה, אך לא רק, ייחשבו כפעולות בלתי סבירות, אלא אם אושרו מראש ובכתב על-ידי החברה וסוכמו בין הצדדים בכתב ההזמנה, כגון במקרים בהם החברה מספקת שירותים נלווים לשרתים / VPS של הלקוח עצמו -

- **שימוש במעבד** – שימוש העולה על 25% מכוח העיבוד של המחשב, למשך יותר מ-90 שניות;

- **זיכרון פיזי (RAM)** – שימוש העולה על 256MB;

- **SQL** – הרצה של שאילתות SQL מורכבות, שזמן הריצה שלהן עולה על 15 שניות;



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

- **דיסק קשיח** – ביצוע פעולות המהוות IO Intensive;
 - **רוחב פס** – שימוש ברוחב פס הגבוה מ-10MB, לזמן העולה על דקה;
 - **חיבורים פעילים** – כמות חיבורים העולה על 20 חיבורים פעילים בו-זמנית (Concurrent Connections) למשתמש יחיד;
 - **משימות עיבוד** – יותר מ-20 משימות עיבוד בו-זמנית למשתמש יחיד;
 - **אשכולות** – יותר מ-20 אשכולות (Threads) בו-זמנית למשתמש יחיד;
 - הרצת יישומים עצמאיים שאינם מפותחים, כגון שרתי IRC או בוטים;
 - הרצת תוכנות, אתרים או פרוטוקולים המיועדים לשיתוף קבצים (P2P);
 - הפעלת שרתי משחק רב-משתתפים מבוססי דפדפן או תוכנות חיצוניות;
 - העלאת קבצי ארכיון (ISO/ZIP/TAR) בגודל העולה על MB250 לקובץ;
 - העלאת קמפיין מדיה פרסומי על-גבי שרת שיתופי;
 - העלאת של מעל ל-200,000 קבצים לחשבון בודד.
- 26.5.4 החברה תוכל, לפי שיקול דעתה, להתריע בפניך ולהציג לך הודעה המעדכנת אותך כי הגעת לגבול הניצול של משאבי החברה המוקצים לך, אך היא אינה מחויבת לעשות כן.
- 26.5.5 ביצוע פעולות הפוגעות, או עלולות לפגוע, ביציבות או באבטחת המידע של מערכות החברה המשמש לאספקת השירותים או לפעילותה השוטפת של החברה.
- 26.5.6 חריגה מנפחי התעבורה הכלולים בחבילת האחסון שהוסכמה בין הצדדים.
27. **שיפוי** - אתה מתחייב לשפות את SPD, עובדיה, מנהליה או מי מטעמה, בגין כל נזק, הפסד, אבדן-רווח, תשלום או הוצאה שייגרמו להם - ובכלל זה שכ"ט עו"ד והוצאות משפט - עקב הפרת התחייבויותיך בהסכם זה או הפרת הוראות כל דין.
28. **קניין רוחני** – זכויות הקניין הרוחני במערכות SPD המשמשות לאספקת השירותים הן של SPD בלבד, או של צדדים שלישיים שהעניקו לחברה זכויות שימוש. אין בהתקשרות זו כדי להעניק ללקוח זכויות כלשהן במערכות אלה. התקינה SPD באתר, או במחשב, כל יישום שפיתחה או שהיא בעלת זכויות בו (לרבות מנוע



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

חיפוש), וזאת כחלק מאספקת השירותים, היא נותנת בזה ללקוח רישיון לא ייחודי להשתמש ביישום באתר במהלך תקופת ההתקשרות בלבד. הנך מתחייב לא להעתיק, להפיץ, להעביר או לתת זכויות (לרבות רישיונות משנה) בכל יישום כאמור. אין בהתקשרות זו כדי להקנות לחברה זכויות קניין רוחני כלשהן באתר או בתכני הלקוח.

כל אחד מהצדדים יוסיף להיות הבעלים הבלעדי של סימני המסחר שלו ואין בהוראות הסכם זה כדי להעביר אילו מזכויות הקניין הרוחני של מי מהצדדים אל הצד שכנגד.

29. **פרטיות ומאגרי מידע** – SPD מקפידה לפעול בכל עת בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובכלל זה תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017. ככל שהאתר או תכני החברה כוללים מידע אישי, או מאגרי מידע, החברה לא תעשה באלה כל שימוש עצמאי לצרכיה, אלא תעבד את אלה לצורך אספקת השירותים בלבד.

תשומת ליבך – **ככל והאתר כולל מאגרי מידע הכוללים מידע אישי** (כגון מידע אישי על לקוחותיך, ספקיך, עובדיך, וכו') – עלייך ליידע את SPD על כך, כדי שהחברה תדע ליישם את חובותיה בתחום אבטחת המידע - החלות על החברה כאשר היא מחזיקה במאגרי מידע של לקוחותיה בעת שהיא מספקת להם שירותי אירוח אתרים (בנוסף לחובות החלות על הלקוח כבעל המאגר). עלייך ליידע אותנו על מספר מאגרי המידע, שמותיהם, ורמת האבטחה החלה עליהם. דיווח זה נדרש לחברה, בין היתר, גם על-מנת לדווח לרשות להגנת הפרטיות על אודות מאגרי מידע בהם מחזיקה החברה.

בנוסף לכך, השימוש בכל מידע אישי שתאסוף החברה במסגרת ההתקשרות בין הצדדים, ובכלל זה פרטי אנשי הקשר מטעם הלקוח, יהיה בהתאם **למדיניות הפרטיות בשירותי החברה**, המצורפת **כנספח "ב"** להסכם זה.

הסבת זכויות

30. אינך רשאי להסב, לשעבד, למשכן או להעביר את זכויותיך על פי הסכם זה, אלא אם כן קיבלת את הסכמת SPD בכתב ומראש. SPD לא תסרב לתת את הסכמתה מטעמים בלתי סבירים. בין השאר, חוב כספי של הלקוח לחברה ייחשב כטעם סביר לסירוב. לא יהיה תוקף לכל הסבה, שעבוד, משכון או העברה בניגוד להוראות סעיף זה.

31. SPD רשאית להעביר, להמחות, למשכן, לשעבד וליתן לצד שלישי זכויות בהתחייבויותיה וזכויותיה על-פי הסכם זה, בכל מקרה שבו תארגן את פעילותה או כל חלק ממנה במסגרת תאגיד נפרד, או בעת מיזוג, או בעת מכירת עסקיה, כולם או חלקם, או לכל מטרה אחרת – ובלבד שהנעבר יקבל על עצמו כלפיך את ההתחייבויות החברה לפי הסכם זה. אתה מתחייב לשתף פעולה עם SPD ולחתום על כל מסמך שיידרש לה לשם מתן תוקף להעברה, המחאה, משכון, שעבוד או מתן זכויות כאמור.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

32. SPD רשאית לספק את השירותים נשוא הסכם זה, כולם או חלקם, באמצעות קבלי משנה או כל צד שלישי אחר הפועל מטעמה.

כללי

33. תדפיס או פלט ממחשבי SPD יהוו ראייה לאמיתות תוכנם בכל ישוב מחלוקת בין הצדדים ובכל הליך בפני ערכאה שיפוטית, מנהלית או אחרת.

34. ההסכם לא נועד ליצור, ואינו יוצר, יחסי עובד-מעביד, יחסי שליחות, נציגות, שותפות או סוכנות בין הצדדים, והצדדים לא יהיו זכאים לכל תשלום, תמורה או זכויות כלשהן לפי כל דין או נוהג אשר אינם מוזכרים במפורש בהסכם זה. אף אחד מהצדדים להסכם זה לא יקבל עליו, יאשר או יבצע כל התחייבות בשמו של הצד השני או עבורו, אלא אם הוסכם במפורש אחרת.

35. הלקוח ימנה איש קשר, אשר עד להודעה אחרת בכתב לחברה, יהא מוסמך מטעם הלקוח לייצגו ולחייבו בהתקשרות זו. איש הקשר מטעם הלקוח יהיה כמפורט בכתב ההזמנה. הלקוח מתחייב לעדכן את החברה בכתב על כל שינוי בזהות איש הקשר מטעמו, או פרטי יצירת הקשר עמו.

36. האמור בהסכם זה ממצה בלעדית את כל המוסכם בין הצדדים בעניין שירותי החברה ואין להתחשב בכל משא ומתן, הסכמה, מצג, התחייבות, הסכם או הבטחה שקדמו לחתימת הסכם זה.

37. כתובת הלקוח לצורך הסכם זה היא כמפורט בכתב ההזמנה. כתובת החברה מפורטת בבוטרת התנאים. הודעות בין הצדדים יכול שתישלחנה בדואר רשום, באמצעות שליח, ובדואר אלקטרוני. כל הודעה ששלח צד למשנהו בדואר רשום תיחשב כאילו הגיעה ליעדה בתום שלושה ימים ממועד מסירתה למשלוח. כל הודעה שתימסר באמצעות שליח תיחשב כאילו הגיעה ליעדה בתחילת יום העסקים הראשון שלאחר מסירתה בפועל, בכפוף לאישור בכתב על ביצוע המסירה. כל הודעה שתימסר בדואר אלקטרוני תיחשב כאילו הגיעה ליעדה בתחילת יום העסקים הראשון שלאחר משלוחה בפועל.

38. **שינוי התנאים** – הואיל שהשירותים שמספקת SPD מתפתחים ומשתנים בתדירות גבוהה ובמרצת הזמן נצבר ניסיון עסקי רב בקשר עמם, רשאית SPD לשנות מעת לעת את הוראות ההסכם, לרבות נספחיו. תנאי ההסכם החדשים יחולו עליך לאחר חידוש השירותים שהזמנת. במידת האפשר ואם יבוצעו בתנאי ההסכם שינויים מהותיים, תפורסם על-כך הודעה בעמוד הבית של האתר. המשך השימוש בשירותים לאחר מועד תיקון ההסכם מעיד על הסכמתך לתיקונים אלו.

39. **סודיות** – הצדדים להסכם זה מתחייבים כי הם, עובדיהם ונציגיהם, ישמרו בסודיות גמורה וימנעו מלגלות בכל דרך שהיא, במישרין או בעקיפין, בין בעצמם ובין על ידי אחרים, כל מידע מקצועי, מסחרי או אחר, אשר אינו נחלת הכלל, בקשר עם פעילותו של הצד השני לביצוע הסכם זה, או כל מידע שהועבר במסגרתו.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

כל צד יימנע מעשיית כל שימוש בידע או מידע, מקצועי או מסחרי של משנהו, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו בהסכם זה, אכיפתו, או אם גילוי המידע נדרש מכוח הוראות כל דין או על פי דרישה של רשות מוסמכת. הוראות סעיף זה לא יחולו על מידע הידוע ברבים או שנודע שלא על-ידי הפרת הוראות הסכם זה.

40. דין וסמכות שיפוט – על הסכם זה יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית ביחס לכל מחלוקת הנובעת מתנאים אלה, מכתב ההזמנה, או משירותי החברה, מסורה לבית המשפט המוסמך במחוז תל אביב-יפו, ישראל.

נספח "א" - הסכם רמת שירות (SLA)

כללי

1. הסכם רמת שירות זה הוא חלק בלתי נפרד מהתנאים. החברה והלקוח רשאים להסכים הדדית על הרחבת רמת השירות, וכל הסכמה כאמור, והתמורה עבורה, תפורט בכתב ההזמנה.

הגדרות

2. בנספח הסכם רמת שירות זה יהיו למונחים שלהלן המשמעות שלצידם:

2.1 "זמינות שירות שנתית" - אחוז הזמן בשנה קלנדרית מלאה שבו השירותים פועלים ונגישים כהלכה. במקרים בהם הלקוח הוא לקוח של החברה לפרק זמן קצר יותר, תחושב זמינות השירות השנתית פרו-ראטה לפי התקופה בה הלקוח צורך את שירותי החברה בפועל.

2.2 "השבתה" (Downtime) - פרק זמן שבו השירות ללקוח אינו פועל או נגיש כתוצאה מכשל בתשתיות החברה בלבד, ואשר אינו נובע מהסיבות המפורטות להלן, שלא תחשבנה כהשבתה:

2.2.1 חלונות מתוכננים של תחזוקה שוטפת ומונעת / תחזוקת חירום;

2.2.2 השבתות הנובעות מפעולות ישירות של הלקוח, לרבות הגדרות שגויות, מחיקת קבצים, שדרוגים שבוצעו על ידי הלקוח, עומס חריג שנגרם על ידי הלקוח או כל מקרה של הפרת הוראות התנאים.

2.2.3 השבתות הנובעות מ"כוח עליון" – לרבות מלחמה, פיגועים, אסונות טבע.

2.2.4 קטיעות בשירותי ספקי תשתית ותקשורת חיצוניים שאינם בשליטת החברה.

2.2.5 תקלות בשירותי צד-שלישי.

2.3 "זיכוי" - זיכוי כספי המוענק ללקוח עקב אי-עמידה בהסכם רמת שירות זה, בהתאם למנגנון המפורט להלן.

זמינות שירות החברה וזיכויים



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

3. החברה שואפת לספק ללקוחותיה רמת זמינות מרבית של מעל 99%, בכפוף לצורך לתחזוקה שוטפת ומונעת וכן בתחזוקת חירום במידת הצורך.

4. במקרה של השבתה המובילה לחריגה מהזמינות השנתית בפועל המפורטת בטבלה להלן, יהיה זכאי הלקוח לזיכוי בשיעור המפורט בטבלה:

זמינות שירות שנתית בפועל	שיעור הזיכוי
מעל 99%	תקין. ללא זיכוי.
החל מ-98% ועד וכולל 99%	חמישה אחוזים (5%) מדמי השירות החודשיים עבור השירות הרלוונטי
החל מ-97% ועד וכולל 98%	עשרה אחוזים (10%) מדמי השירות החודשיים עבור השירות הרלוונטי
מתחת ל-97%	חמישה עשר אחוזים (15%) מדמי השירות החודשיים עבור השירות הרלוונטי

5. קבלת זיכוי מחייבת הגשת בקשת זיכוי בכתב, בדוא"ל helpdesk@spd.co.il או דרך מערכת כרטיסי התמיכה של החברה, בתוך 3 ימי עסקים ממועד סיום אירוע ההשבתה. הבקשה תכלול תיאור של האירוע, מועד תחילתו וסיומו לפי ידיעת הלקוח, וכל תיעוד רלוונטי נוסף.

6. החברה תבחן את הבקשה תוך 30 ימי עסקים ותשיב ללקוח בכתב. הזיכוי יינתן כזיכוי כספי בחשבון הלקוח, לשימוש בחיובים עתידיים. לא ניתן לקבל החזר כספי, אף במקרה של סיום שירותי החברה ללקוח.

7. הזיכוי המרבי בגין שנה נתונה לא יעלה על 15% מדמי השירות החודשיים עבור השירות הרלוונטי של החודש בו אירעה ההשבתה. מבלי לגרוע מהוראות התנאים, הזיכוי הוא את הסעד הבלעדי, המלא והממצה הזמין ללקוח בגין אי-עמידה בהתחייבות החברה לזמינות, ולא תהיה ללקוח כל עילת תביעה נוספת או כל דרישה אחת כלפי החברה.

8. זמני השבתה יקבעו לפי מדידת מערכות הניטור של החברה ובהתאם לשירותים שנרכשו.

פתיחת תקלות

1. החברה מנטרת את תשתיות השירותים בצורה פעילה ושוטפת. באחריות הלקוח לדווח על כל אירוע, תקלה או השבתה בשירותי החברה. ניתן לדווח על תקלות:

1.1. בדוא"ל: helpdesk@spd.co.il

1.2. בטלפון: +972-3-6221258

1.3. דרך מערכת כרטיסי התמיכה של החברה.

2. עם קבלת הפניה יעשה ברור ראשוני עם הלקוח. במקרה של תקלה או השבתה, יפתח כרטיס תקלה ויוקצה איש מקצוע מתאים לטיפול בפניה. במידת האפשר, הלקוח יעודכן לאורך כל תהליך הטיפול.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

3. זמן תגובה למקרה תקלה או השבתה בשירות (שעון ישראל) -

3.1. במהלך היום (08:00-18:00) - עד 4 שעות;

3.2. בשעות לילה (18:00-08:00) - עד 6 שעות;

3.3. פנייה לא תיסגר ללא אישור הלקוח;

3.4. נושאים אחרים או תקלות שאינן מוגדרות כהשבתה יטופלו בהקדם האפשרי.

תחזוקה שוטפת ומונעת

9. על מנת להבטיח את איכות השירות, החברה מבצעת תחזוקה שוטפת ומונעת באופן שגרתי, לרבות שדרוג תשתיות. הפעילות מתבצעת בחלונות תחזוקה מתוכננים, והודעה מתאימה תישלח מראש ללקוחות שיושפעו. "תחזוקה שוטפת / מונעת" משמעה -

9.1. חלון זמן שבו ביצועי השירותים שהוזמנו עשויים להיות מתחת לרמה הרגילה, בדרך כלל עקב תיקונים או שדרוגים. ככל הניתן, לסוג זה של תחזוקה תינתן התראה מראש של 12 שעות ללקוחות שיושפעו;

9.2. חלון זמן שבו שירותים קריטיים עלולים להיפגע ולגרום להשבתת שירות - תינתן התראה מראש של 7 ימים ללקוחות שיושפעו;

9.3. תחזוקה לא פולשנית לשירותים לא קריטיים תבוצע בשעות העבודה הרגילות ולא תשפיע באופן מהותי על תפקודי הליבה של שירותי החברה ולפיכך לא תינתן הודעה ביחס אליה.

תחזוקת חירום

10. תחזוקת חירום היא פעילות המבוצעת על שירותים קריטיים הקשורים לרציפות התפקוד של שירותי החברה. במקרי חירום, שמורה ל-SPD הזכות לבצע תחזוקת חירום בכל זמן, וללא התחייבות להודעה מוקדמת. "חירום" משמעו -

10.1. כשל חומרה שגורם להשבתה של שירותים;

10.2. אובדן חיבור רשתי שגורם למצב של נקודת כשל יחידה;

10.3. כשל תוכנה שגורם לאובדן חמור של שירות למספר לקוחות;

10.4. בעיית תצורה או באג שגורם להשבתת שירות למספר לקוחות;

10.5. כל אובדן חמור אחר של שירות לחלק משמעותי מהלקוחות שדורש טיפול מיידי.

11. במקרים המתוארים לעיל, החברה תעשה מאמץ סביר לעדכן את הלקוחות שיושפעו בהקדם האפשרי ולספק זמן משוער לתיקון.

נספח "ב" – מדיניות הפרטיות בשירותי החברה



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

SPD מתייחסת בבבד לפרטיות לקוחותיה המשתמשים בשירותיה. נספח זה ילמד אותך מהי מדיניות הפרטיות הנוהגת ב-SPD בכל הנוגע למידע אישי על לקוחותיה ואנשי הקשר מטעמם, ובין השאר, את האופן בו משתמשת SPD במידע האישי הנמסר לה על-ידי לקוחותיה, או שהיא אוספת בעת שתספק את השירותים.

1. איסוף מידע אישי על לקוחות החברה

- 1.1 SPD תאסוף מהלקוח מידע אישי הנחוץ לה לשם אספקת השירותים, ובכלל זה – הפרטים האישיים והמידע הנדרש בכתב ההזמנה (כגון פרטי הלקוח, ככל שהוא אינו תאגיד, ופרטי אנשי הקשר מטעמו – העשויים לכלול שמות, מספר מזהה, ופרטי קשר כגון כתובות, מספרי טלפון וכתובות דוא"ל) וכן כל מידע תפעולי נוסף הדרוש לה לשם אספקת השירותים. החברה תאסוף מידע נוסף בכל תכתובת מול הלקוח או יצירת קשר עמו, לרבות בעת פניית הלקוח לשירות הלקוחות של החברה.
- 1.2 אין עליך חובה חוקית למסור את הפרטים והמידע האישי ל-SPD, אולם לא נוכל להשלים את ההתקשרות ללא קבלת הפרטים הנדרשים.
- 1.3 SPD תאסוף מידע על פעולות והוראות הלקוח, או מי מטעמו, בעת אספקת השירותים, לרבות גישה לממשקי ניהול או העברת תכנים, העשויים לכלול גם את מקום מכשיר הקצה ונתוני כתובת האינטרנט (IP address) ששימשו את הלקוח, סוג מערכת הפעלה, סוג מכשיר הקצה, ועוד.
- 1.4 כאשר אתה מוסר פרטים אישיים של צד שלישי, לרבות כל איש קשר מטעם הלקוח, אתה מצהיר כי קיבלת את הסכמתו המפורשת ומדעת למסירת פרטיו ל-SPD, לשם השימוש בפרטים אלה בהתאם לנספח זה.

2. השימוש של החברה במידע אישי שתאסוף

- SPD תשתמש במידע האישי שאספה כאמור לעיל, למטרות הבאות בלבד -
- 2.1 לספק ללקוח את השירותים שהזמין ולאפשר ללקוח ולעובדיו לפנות לחברה לצורך הניהול השוטף של השירותים, לרבות שירות לקוחות, טיפול בתקלות, תלונות וכל פניה אחרת.
 - 2.2 לשפר את שירותי החברה ולהתאים אותם לצרכי לקוחותיה.
 - 2.3 לשלוח ללקוח עדכונים, הודעות ומידע נוסף הקשור בשירותים, וכן לשלוח שאלונים, סקרים, פניות בדיוור ישיר והודעות שיווקיות, כמפורט בהרחבה בגוף ההסכם.
 - 2.4 לאכוף את ההסכם.



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

2.5 לעמוד בהוראות כל דין ולסייע לכל רשות מוסמכת בכל מקרה בו SPD סבורה ששיתוף הפעולה עם רשות כאמור מחויב לפי דין או עומד באמות-המידה המשפטיות המקובלות.

2.6 למנוע הונאות, שימוש לרעה, הפרת זכויות קנייניות, גניבת זהות וביצוען של פעולות בלתי חוקיות אחרות.

2.7 לנקוט בכל פעולה נחוצה במקרה של סכסוך או הליך משפטי מכל סוג בין הלקוח לבין החברה, או כל צד שלישי אחר, בקשר עם השירותים או ההסכם.

2.8 לכל מטרה אחרת המפורטת בהסכם.

3. מסירת מידע אישי לצדדים שלישיים

SPD תמסור לצד שלישי מידע הנוגע ללקוח, או מי מטעמו, במקרים הבאים בלבד, או בכפוף לקבלת הסכמה -

3.1 אם יוצג בפני החברה צו של רשות או ערכאה מוסמכת המורה לה לגלות את המידע, או בכל מקרה אחר שבו הדין מחייב את הגילוי כאמור. ככל שלא תהיה מגבלה משפטית המונעת זאת, ובמידת האפשר, תדווח SPD לנושא המידע על הדרישה.

3.2 כשצדדים שלישיים מספקים לחברה שירותים כדוגמת עיבוד מידע, שירותים טכנולוגיים וכיו"ב, במיקור-חוץ (Outsourcing). במקרה זה יעבדו צדדים שלישיים כאמור את המידע האישי עבור החברה בלבד.

3.3 במקרה של מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים בין לקוח, או מי מטעמו, לבין החברה.

3.4 במקרה שהחברה תסבור בתום לב כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגוף או לרכוש.

3.5 אם SPD תארגן את פעילותה במסגרת משפטית אחרת, וכן במקרה שתתמזג עם גוף אחר או תמזג את פעילותה עם פעילותו של צד שלישי - היא תהיה זכאית להעביר לגוף החדש העתק מן המידע האישי, ובלבד שגוף זה יקבל על עצמו את הוראות נספח זה.

4. **שמירת המידע** - החברה תשמור את המידע האישי למשך תקופת ההסכם ואף לאחר מכן, למשך הזמן הדרוש לה לצרכיה העסקיים, לרבות לצרכי ארכיב ותיעוד. לאחר מכן, מידע אישי עשוי להימחק או לעבור הליכי התממה (אנונימיזציה).



תנאים כלליים – שירותי אירוח אתרים ושירותים נלווים

אס.פי.די. הוסטינג בע"מ - רח' ילדי טהרן 8, ראשון-לציון 7565844; טלפון: 1599-55-99-77
פקסימיליה: 03-9521563; דוא"ל: support@spd.co.il; אתר: www.spd.co.il

5. **אבטחת מידע** - SPD נוקטת מגוון אמצעים לאבטחת מידע אישי השמור במערכת, להקטנת הסיכון של פריצה, גישה בלתי מורשית, אובדן, מחיקה או שינוי שגויים או בלתי מורשים של המידע. עם זה, גם אמצעים אלה אינם מספקים ערובה מלאה מפני הסיכונים הללו. איננו יכולים להבטיח ואינך יכול לצפות באופן סביר שמערכות החברה יהיו חסינות לגמרי מפני תקלות, שגיאות, גישה בלתי מורשית למידע וסוגים אחרים של שימוש אסור במידע או שימוש לרעה בו.