

1. כללי

- 1.1. תנאי השימוש מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.
- 1.2. פלטפורמת Virtual Data Center (להלן: "הפלטפורמה" או "VDC" או "השירותים") כוללת שני שירותים, הנתונים לבחירת הלקוח, הראשון הינו שירות חווה וירטואלית (להלן: "חווה VDCLOUD" או "חווה וירטואלית") והשני הינו חוות DR (להלן: "חווה DR").
- < **שירות חווה VDCLOUD** - שירות המסופק במסגרת הפלטפורמה של בזק ומבוסס על תוכנות של חברת VMware אשר כוללות את המוצרים: vSphere, NSX, VMware Cloud Foundation. חווה ה-VDCLOUD משמש להפעלה של מערכות המחשוב, תקשורת הנתונים ומערכות האחסון של העסק. ניתן להזמין את השירות בתצורת LITE ללא שרידות גיאוגרפית בשני אתרים.
- < **שירות חווה DR** - שירות המאפשר לעסק הגנה וסנכרון של שרתים ומערכות המחשוב בעסק (הכל על פי בחירת הלקוח), זאת על ידי יצירת העתק בחוות השרתים המאובטחת של בזק. בשעת הצורך, יהווה העותק המסונכרן והקיים בחוות השרתים של בזק תחליף לשרתים ולמערכות המחשוב שקרסו ויאפשר לעסק לחזור לפעילות.
- 1.3. הפלטפורמה תינתן ללקוח אשר יתקשר עם בזק ו/או אינטגרטור אשר חתום בהסכם עם בזק, בכפוף לחתימת הלקוח ו/או האינטגרטור על טופס הזמנת השירות ובכפוף לתנאי
- 1.4. מורשה החתימה כאמור של השירות יהיה היחיד שיהא רשאי להזמין את השירות ולהגדיר תחתיו משתמשים בפורטל הניהול של השירות, כהגדרתו להלן, לצרכי צפייה וניהול השירות. (האינטגרטור הוא האחראי לקבלת כלל ההסכמות וההרשאות מלקוחותיו לעניין זה).
- 1.5. המחיר המפורט בהזמנת השירותים מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על פי פירוט השירותים והכמויות וכולל הנחת כמות והנחת התחייבות, ככל שישנן.
- 1.6. בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בהזמנת השירותים לעדכן בכל עת את מחירי השירות בכפוף להודעה מראש בכתב.
- 1.7. לצורך מענה לנושאים כלליים ומסחריים ניתן לפנות למוקד המסחרי של בזק בימים א'-ה' ובשעות פעילות המוקד 8:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27
- 1.8. אופן מתן השירותים, תוכנם ותנאיהם הכלליים עשויים להשתנות ואף להיפסק באופן זמני או קבוע, בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי של בזק. ככל שבזק תחליט להפסיק את אספקת השירותים (בחלקם או כולם) – תינתן ללקוח הודעה מוקדמת של חצי שנה לפחות.
- 1.9. הצטרפות לשירות תתבצע באמצעות חתימה על טופס הזמנה לשירות לאחר ההצטרפות מורשה החתימה מטעם הלקוח יהיה רשאי, בכפוף לחתימה בטופס ייעודי נוסף להוסיף או לגרוע ממשאבי השירות (בכל מקרה לא פחות ממשאבי השירות המינימליים המוגדרים כתנאי הסף)

2. תנאים ייעודיים לפלטפורמה

- 2.1. הלקוח מצהיר ומסכים לכך, כי אספקת השירותים בפלטפורמה נעשית מכוח ההתקשרות בינו לבין בזק, השירותים מופעלים באמצעות מוצרי Cloud Director ו Cloud Availability של חברת VMware וכפופים לתנאי השימוש המנויים בכתובת להלן: <http://www.vmware.com/download/eula.html>. **בהצטרפו לשירותים, הלקוח מסכים, מאשר ומקבל את תנאי השימוש המצויים בכתובת זו ויפעל לפיהם.** מובהר כי מגבלות השירותים כפופות למגבלות המוצר כפי שמוצגות על ידי היצרן. כמו כן מומלץ לא להחזיק גיבוי יחיד למידע העסקי.
- 2.2. ללקוח אשר יצטרף לשירותים יוקם VDC, הלקוח יהא רשאי לבחור את סוגי השירותים הבאים (התנאים הכלליים הללו יחולו בכל מקרה בין אם הלקוח בחר רק באחד השירותים או בין אם בחר בשניהם):

< חווה VDCLOUD

< חווה DR

- 2.3. לאינטגרטור בשרות אפשר שיוגדר VDC אחד נוסף לצרכים הפנימיים של האינטגרטור, לפי צורך אשר יוגדר ויתואם מראש.
- 2.4. מימוש ההפרדה בין הלקוחות של האינטגרטור יתבצע באמצעות כלי הענן – Vapp - Networking ועל ידי האינטגרטור.
- 2.4. הפלטפורמה פועלת במתכונת Infrastructure as a Service - laas, הפעלת שרתים ללא צורך במימוש פיזי של תשתיות מחשוב. השירותים מאפשר ללקוח אירוח אפליקציות עסקיות על גבי שרת בענן וניהול השירותים באמצעות פורטל ניהול.
- 2.5. הפלטפורמה מאפשרת הקמת SDDC (Software Defined Data Center) – סביבת תשתית וירטואלית המאפשרת הקמת שרתים וירטואליים וניהול מלא של סביבת השרתים – תקשורת, אחסון, אבטחה ואוטומציה של תהליכים.
- 2.6. הארכיטקטורה ההנדסית של הפלטפורמה מאפשרת הפרדה מוחלטת בענן מלקוחות אחרים - באמצעות טכנולוגית Overlay מבוסס VXLAN וקישור לאינטרנט באמצעות VDOM ייעודי אשר הינו Firewall וירטואלי רשת המהווה חלק

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- מארכיטקטורת הפלטפורמה. ה-VDOM כרוך בתוספת תשלום. הלקוח יבחר בעת הקמת השירות אם ברצונו לנהל את ה-VDOM באופן עצמאי או באמצעות מוקד בזק עסקים.
- 2.7. מובהר ומוסכם כי אם הלקוח בוחר לנהל את ה-VDOM באופן עצמאי אז הוא יהא אחראי באופן בלעדי לביצוע כל פעולה הקשורה בשינוי הגדרות, ניהול ה-VDOM וכו'. כמו כן, הלקוח מסכים ומבין את המשמעויות הנובעות מניהול זה על כל המשתמע מכך, לרבות טיפול במקרה של תקלה, אשר כרוכה בניהול עצמי של השירות על ידי הלקוח כאמור בתנאים הללו, לא תהא בזק מחויבת בזמני טיפול ותמיכה כאמור להלן. שיחזור, תיקון או השלמת הגדרות, ככל שידרשו מבזק, יהיו כרוכים בתוספת תשלום במסגרת שירותי מומחה PRO והכל בהתאם ובכפוף לתנאי השירות.
- 2.8. הקמת קישור Layer2 על Layer3 בתוך סביבת הלקוח לשימור כתובות IP חייב לתמוך בתנאים הבאים:
- 2.8.1. VCENTER של הלקוח חייב לתמוך ב-VLAN.
- 2.8.2. הרשת שנדרשת לקישור ב-Layer2 חייבת לעבוד עם VLAN.
3. **תנאי סף לפלטפורמה –** בנוסף לתנאים הקיימים לגבי כל אחד מן השירותים (חוות VCloud או/ו DR) ואשר יוגדרו להלן, יחולו תנאי הסף הבאים להצטרפות לפלטפורמה:
- 3.1. לקוח אשר הצטרף לשירותים הללו בהזמנת שירות.
- 3.2. אינטגרטור שחתום בהסכם עם בזק (מובהר כי אינטגרטורים אשר הנם משווקים של בזק יוכלו לצרף לשירות לקוחות אשר אינם לקוחות בזק ובלבד שהלקוח הרשום בשירות יהיה האינטגרטור);
- 3.3. מוסכם כי תנאי השירות יחולו על האינטגרטור כלקוח בזק. מובהר ומוסכם כי האינטגרטור יהיה האחראי הבלעדי בכל הקשור ללקוחותיו בשירות (לרבות קבלת כלל ההרשאות וההסכמות מלקוחותיו), אשר יהיו כפופים למגבלות השירות. מבלי לגרוע בתנאי השירות, האינטגרטור מסכים לשפות את בזק מיד עם דרישה בכל ענין הכרוך בתביעה או דרישה או טענה של לקוח שלו בנוגע לשירות או כל מה שכרוך בו.
- 3.4. אחסון: הביצועים יהיו של IOPS 2000 לשרת.
- 3.5. בחוות DR במידה וללקוח אין ברשותו קו IP עליו לרכוש קו בודד לטובת סנכרון המידע לענן, קו זה ישמש את הלקוח רק לשירות זה ולא תתאפשר אליו גישה ליישומים אחרים.
- 3.6. בחוות DR באחריות הלקוח לוודא שנמצא בגרסה נתמכת ע"י הספק "VMware".
- 3.7. הפלטפורמה תחובר לקווי בזק בלבד.
- 3.8. באחריות הלקוח להקצות לטובת השימוש בשירותים ואפיונם, איש IT בעל הכישורים לביצוע הפעולות הנדרשות על ידי הלקוח במסגרת ההכנה להטמעת השירותים ותפעולם.
- 3.9. בזק אחראית להתקנת שירות עבור הלקוח בלבד. באחריותו הבלעדית של הלקוח להגדיר ולנהל את השירותים על פי צרכיו. בהמשך לכך מוטלת על הלקוח האחריות הבלעדית, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדית, לוודא כי הפעולות שהוא נוקט בהן במסגרת השימוש בשירות הן הפיכות וכי המידע מאוחסן ומגובה. באחריות הלקוח לוודא כי המשאבים אשר בחר בכל אחד מן השירותים מתאימים לצרכיו. מובהר כי ביצועי השירותים הנם תלויי המשאבים אותם הזמין הלקוח ובאחריותו הבלעדית.
- 3.10. באחריות הלקוח לדאוג לגיבוי וניהול כל המידע במסגרת השירות, לרבות ומבלי להגביל, רכיבי השירות והגדרות, באופן שוטף וקבוע ולפני ביצוע כל פעולה שהיא במסגרת השירות (למשל, עדכון, שדרוג, שינוי הגדרות, הוספה או הסרה).
- 3.11. מובהר בזאת כי לבזק אין גישה למידע אשר בשרת אלא במקרים בהם מעביר הלקוח לבזק את פרטי הגישה לשרת (המצויים באחריותו הבלעדית של הלקוח) לצרכי תמיכה ותחזוקה.
- 3.12. הלקוח יקבל גישה לפורטל, אשר יאפשר לו לנהל את סביבת הפלטפורמה (להלן: "פורטל הניהול"), הלקוח יוכל לבצע את הפעולות הבאות:
- < **חוות VCloud -** הצגת נתונים אודות המשאבים שהוזמנו על ידי הלקוח, הקמת שרתים, מחיקת שרתים, ניהול קטלוג ותבניות של הלקוח.
- < **חוות DR -** הפעלת DR, חזרה מ-DR, בדיקה ותרגיל DR.
- 3.13. השימוש בפורטל הניהול והגישה לשרת באמצעות הקונסול של השירות נתמכים בדפדפנים הבאים: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge בהתאם לגרסאות הספק
- 3.14. הזדהות לפורטל הניהול:
- < **תתבצע הזדהות חזקה**
- < **סיסמה חזקה**
- < **נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות כושלים**
- 3.15. מובהר ומוסכם כי באחריות הלקוח לשמור את שם המשתמש והסיסמה אשר הוא קיבל וכי הוא יהא אחראי הבלעדי לשימוש בהם וחשיפתם לגורמים נוספים.
- 3.16. כל פעילות הלקוח בפלטפורמה הינה באחריותו. מרגע מסירת הפלטפורמה לאחריות הלקוח, בזק לא תבצע פעילות בתוך אזור הלקוח בענן אלא באישור מפורש של הלקוח לביצוע הפעולה ובאחריות הלקוח.
- 3.17. **תצורת התקשורת לפלטפורמה -** ניתן לחבר את הפלטפורמה לקווי התקשורת הקיימים ללקוח בבזק, לפי בחירתו. במידת הצורך ניתן לרכוש קווים חדשים לביצוע התקנות ייעודיות בהתאם לאפיון שיבוצע בעת הזמנת השירותים. להלן אופן הגדרת הקישור במידה והלקוח יבחר לעשות שימוש בקווים הקיימים אצלו:

- < **מטרו** – יחבור רק בתצורת P2P יחיד לאתר לקוח בתשלום נוסף בהתאם למחירון בזק.
- < **IPVPN** – רוחב הפס יהיה עד 100 מגה, אך ניתן להגדילו, בהתאם לצרכי הלקוח ויכולותיו בשירות. בחיבור זה יתאפשר ללקוח לקבוע את ה-subnet בין האתרים שלו לחוות V.CLOUD.

3.18. מובהר כי אם הלקוח יבחר לעשות שימוש בקווים קיימים, אז תתכן מגבלת קצב תעבורה בקווים הללו וזאת בהתאם לתעבורה שיש על אותו הקו.

3.19. קישוריות האינטרנט מה-V.CLOUD – תתאפשר באמצעות קישוריות אשר קיימת בתחומי חוות השרתים של בזק ואשר תשמש אך ורק לצורך קישוריות לאינטרנט מהפלטפורמה, אך לא תוכל לשמש עבור אספקת תקשורת אינטרנט מחוץ לתחומי חוות בזק. גישה זו, תתאפשר ברוחב פס של עד 50 מגה לשירות, אך ניתן יהיה להגדילו בהתאם לצרכי הלקוח ובתוספת תשלום.

3.20. בזק מאפשרת גישה למערכת ההפעלה של השרת באמצעות קווי גישה ייעודיים, במקרה שבו הלקוח ובאחריותו הבלעדית מאפשר גישה לשרת בדרך אחרת מזו המוצעת על ידי בזק (היינו שלא באמצעות קו ייעודי וגישה מאובטחת), בזק לא תישא בכל אחריות שהיא במידה וייגרם נזק כלשהו לשרת, לרבות כתוצאה מפעילות ישירה או עקיפה של צד ג', והלקוח יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל נזק, מכל סוג שהוא, שיגרם לשרת ולמידע המאוחסן בו וכן לכל נזק שיגרם לכל גורם שהוא, לרבות בזק או צד ג' כלשהו. הלקוח מודע לכך, כי פתיחת גישה לשרת בדרך אחרת מזו המוצעת על ידי בזק מאפשרת לכל port של RDP או SSH שפתוח לאינטרנט להיות חשוף למתקפה שעלולה להפיל את השרת או לבצע השתלטות על השרת למטרות זדון ולגרום בכך נזק. במקרה המתואר בס"ק זה, הלקוח מוותר על כל דרישה או טענה או תביעה כלפי בזק בעניין זה. בנוסף, מתחייב הלקוח לשפות את בזק בגין כל תביעה או דרישה שתוגש נגדה בעניין זה, מיד עם קבלת דרישתה של בזק בעניין.

4. תמיכה לפלטפורמה

- 4.1. שירות התמיכה יינתן לפורטל הניהול, מרכיבי התשתית ללא מערכות ההפעלה עצמן.
- 4.2. פניה במקרה של תקלה תעשה באמצעות מוקד התמיכה של בזק, הפועל בכל שעות היממה בטלפון: 1-800-800-800.
- 4.3. שירותי תמיכה לשירותים יינתן 7x24 (למעט יום כיפור) על ידי אנשי תשתיות מומחים לסביבת הענן וסביבת התקשורת.
- 4.4. זמן מענה לפניה יהיה עד 30 דקות מהקריאה בימים א'-ה' בשעות 8:00-17:00 ועד 4 שעות שלא במועדים הללו.
- 4.5. מובהר בזאת כי לבזק אין גישה למידע שבשרתים, אלא במקרים בהם מעביר הלקוח לבזק את פרטי הגישה לשרת (המצויים ברשותו ובאחריותו) לצורכי תמיכה וסיוע אם יידרש.

5. חוות V.CLOUD

תכולת שירות חוות V.CLOUD

- 5.1. על הלקוח להזמין את המשאבים המינימליים המצטברים הבאים על מנת להצטרף לשירות ה-V.CLOUD (להלן: "משאבי השירות"):
 - < 5 VCPU
 - < 10 גיגה זיכרון
 - < 0.5 טרה אחסון SSD
- 5.2. מובהר ומוסכם כי הלקוח יחויב במסגרת השימוש בשירות זה על פי המשאבים המינימליים כאמור לעיל (אף אם לא צרך אותם במלואם בפועל).
- 5.3. לקוח יוכל להגדיל (ולקטין לאחר מכן) כל אחד מהמשאבים אשר רכש עבור שירות חוות V.CLOUD ללא תלות בכל משאב בנפרד ובלבד ש:
 - 5.4. לא ירד מתנאי הסף כהגדרתם לעיל.
 - 5.5. הלקוח יוכל להגדיל כ"א ממרכיבי השירות בנפרד לפי מחירון השירות.
 - 5.6. תנאי מעבר ללקוח המפחית משאבים: לא יינתן הזיכוי הניתן בארבעת החודשים הראשונים לחבילה.
 - 5.7. רישוי מיקרוסופט - במסגרת השירות יתאפשר ללקוח לעשות שימוש במערכת הפעלה מסוג Windows בצריכת השירות. עלות רישוי זה אינו כרוך בתשלום נוסף. כל רישוי אחר של מיקרוסופט יעשה במסגרת הזמנת חוות V.CLOUD וחתימת הלקוח על טופס הזמנה.

מספר וסוגי הרישיונות אשר הלקוח יבחר לרכוש הנם, כדלקמן:

- 5.7.1. Windows SQL Web Server – רישיון זה מאפשר שימוש ל-2 מעבדים בלבד (כמות הרישיונות אשר על הלקוח לרכוש הינה בהתאם לצרכיו ועל פי כמות המעבדים אשר בהם הלקוח עושה שימוש לצורך שרת מסוג זה).
- 5.7.2. SQL Server Standard (SAL) – רישיון זה מאפשר שימוש ל-2 מעבדים בלבד (כמות הרישיונות אשר על הלקוח לרכוש הינה בהתאם לצרכיו ועל פי כמות המעבדים אשר בהם הלקוח עושה שימוש לצורך שרת מסוג זה).
- 5.7.3. באחריות הלקוח לוודא כי מספר הרישיונות אשר הוא רוכש תואמת את כמות המעבדים המשמשת את הלקוח במסגרת שירות חוות ה-V.CLOUD.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 5.7.4. (SAL) Terminal server Office Standard או (SAL) Terminal server – על הלקוח לרכוש מינימום 3 רישיונות מאחד מסוגי הרישיונות הללו. ניתן להוסיף רישיונות נוספים בהתאם למספר המשתמשים הנוספים שהלקוח מעוניין לחבר לשרת שהקים בחווה הווירטואלית, הזמנת רישוי נוספת תיעשה ע"י פנייה למוקד בזק עסקים.
- 5.7.5. על שימוש ברישיונות הללו יחולו תנאי הרישוי הקבועים ב – <http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2> והלקוח מתחייב לקיים את כל האמור בתנאי רישוי אלה. באחריות הלקוח לעשות שימוש ברישיון על פי תנאי הרישיון ועל פי מגבלותיו.
- 5.7.6. הלקוח רשאי להצטרף לשירות גיבוי לחווה הווירטואלית, על פי האמור בסעיף 11 להלן.
- 5.8. התקנות שנדרשות לחיבור ה-VCLOUD בצד הלקוח יהיו באחריות הלקוח בלבד, לרבות חיבור סניפים, מתקנים וכו'.

6. תכונות חוות VCLOUD

- 6.1. **שרידות גיאוגרפית** – חוות VCLOUD מסוגלת לספק פתרון אחסון בשני אתרים של בזק (בעלי שרידות גאוגרפית). שירות VCLOUD LITE כולל פתרון אחסון בחווה אחת (קרי, ללא שרידות גאוגרפית) ואילו שירות ה-VCLOUD כולל פתרון אחסון בשני אתרים.
- 6.2. **ניטור** – במסגרת השירות, הלקוח המבקש להתחבר לשירות VCLOUD, יוכל לקבל התראות במייל על פעילות בחווה שלו. ההתראות יישלחו במייל לנמענים שיוגדרו מראש על ידי הלקוח בטופס ההזמנה. ההתראות שיישלחו יהיו ברמה קריטית (כפי שמוגדר במוצר מראש). ניתן יהיה להוסיף/לשנות רמות נוספות כגון: רמת מדיום ורמת ידיעה. ההתראות יהיו בתחומים הבאים:
- 6.2.1. Availability
 - 6.2.2. Performance
 - 6.2.3. Capacity
- 6.3. **מיגרציה** – מיגרציה משרתי הלקוח לחוות VCLOUD (לפי בחירת והגדרת הלקוח). העתקת שרת לענן בזק בצורה אוטומטית, ללא השבתת השרת הקיים.
- 6.3.1. סנכרון המידע מאובטח ומוצפן בפרוטוקול AES 256
 - 6.3.2. העברת האפליקציות עם הנתונים.
 - 6.3.3. על שימוש ברישיונות הללו יחולו תנאי השימוש הבאים: <https://www.carbonite.com/terms-of-use/product-terms-of-service> וכן ביצוע המיגרציה יעשה באמצעות חיבור של Team Viewer לשרתי הלקוח בכפוף לתנאים הבאים: <https://bezeq.co.il/serviceandsupport/remotehelp/>. על מנת לעשות שימוש בכלי המיגרציה, על הלקוח לאשר ולהסכים לתנאי השימוש הללו.
- 6.4. **ניהול רשתות** – ניהול מספר רשתות "פנימיות" המקושרות לאותו Edge (ראוטר וירטואלי), רשתות פנימיות ל-VAPP או חוצות VAPPS, רשתות ציבוריות עבור חיבור לאינטרנט ורשתות לקישור החווה הווירטואלית למתקן הלקוח.
- 6.5. **ניהול vAPPS** – ניהול שרת או קבוצת שרתים שמקומם כיחידה אחת מתבניות שברשות הלקוח. יצוין כי שימוש והעלאת תבניות כאמור יגזלו משטח האחסון של משאבי אחסון ה-VCLOUD.
- 6.6. **Load Balancer** – מאפשר יכולת של ניהול עומסים בין השרתים של ה-VCLOUD.
- 6.7. **NAT** – יכולת לנהל מספר שרתים תחת כתובת חיצונית אחת.
- 6.8. **VPN** – קישור IPsec בין רשת הלקוח לרשתות חיצוניות, DNS פנימי, DHCP פנימי.
- 6.9. **ראוטר וירטואלי (Edge)** – יינתן Edge אחד בהתקנה לכל VDC, ניתן להרחיב בתוספת תשלום.
- 6.10. הגדרת רשתות ציבוריות עבור קישוריות אינטרנט – אין הגדרת רשתות אך יש אפשרות להגדיר כתובת IP חיצונית ניתן לעשות זאת באמצעות פניה אל המוקד של בזק או ה-VDOM במידה ויש ללקוח הרשאה לניהול.
- 6.11. **כתובת IP** – במסגרת השירות יוכל הלקוח לקבל כתובת IP ציבורית אחת באמצעות בזק, ללא תשלום. מעבר לכך, כל כתובת IP נוספת, תהא כרוכה בתוספת תשלום.
- 6.12. **כתובות IP של הלקוח** – במסגרת השירות יוכל הלקוח, על פי בחירתו, להקצות לשרתים אשר בשירות תחומי כתובות פנימיות.
- 6.13. **מיקרו סגמנטציה** – יכולת לנהל את הגישה לשרתים מבחוץ או בתוך החווה הווירטואלית באמצעות Firewall פנימי אשר קיים כחלק מן חוות VCLOUD.
- 6.14. **דוחות בפורטל הניהול**: ניתן יהיה להפיק דוחות מהמערכת של כמות משאבים לפי VDC, VAPPS ושרתים ויכולת הגדרת מטריקות דיווח מגוונות לחווה ולשרתים.
- 6.15. חברת בזק מחזיקה ומתפעלת חוות שרתים לאירוח שרתים ומערכות תקשורת של בזק, ברמת יתירות של TIER 3 לפי תקן UTI942/TIA. העמידה בתקן זה, מאפשרת רמת זמינות של 99.982% למערכות החשמל, המיזוג והתקשורת בחווה.
- 6.16. חלק מהתכונות השירות כוללת תשלום נוסף.

7. חוות DR

תכולת שירות חוות DR

- 7.1. שירות המאפשר ללקוח לסנכרן את השרתים שבשימוש מחווה המקומית שלו אל הענן של בזק.
- 7.2. סנכרון שרתי הלקוח לענן יתבצע לאחד מאתרי בזק (לפי בחירת הלקוח).
- 7.3. השירות נתמך רק מול סביבת VMware הקיימת אצל הלקוח ורק בהתאם לתמיכת VMware Failback. אוטומטי מתאפשר ונתמך רק החל מגרסת Vsphere7.
- 7.4. על הלקוח להזמין את המשאבים המינימליים הבאים על מנת להצטרף לחוות ה-DR:
 - 7.4.1. 10 שרתים לסנכרון
 - 7.4.2. טרה אחסון
 - 7.4.3. 5 VCPU
 - 7.4.4. 20GB RAM
- 7.5. מובהר ומוסכם כי הלקוח יחויב במסגרת השימוש בשירות זה בהתאם למשאבים המינימליים הנדרשים לחוות ה-DR, כאמור לעיל (אף אם לא צרך אותם במלואם בפועל) ובנוסף לכך, יחויב על פי הצריכה החודשית של המשאבים, ככל שישנה.
- 7.6. הסנכרון בין שרתי הלקוח ובין הענן יתבצע באמצעות אביזר וירטואלי (VIRTUAL APPLIANCE) אשר יותקן בשרתי הלקוח ובאמצעותו יוגדר הקישור לענן בזק. התקנה זו צריכה להתבצע 30 יום מסיום התקנת השירות מצד בזק. במידה ולא תתבצע ההתקנה מצד הלקוח, בזק רשאית לחייב את הלקוח בגין דמי ההתקנה המלאים על פי מחירון השירות.
- 7.7. הסנכרון מתבצע על פי החלטת הלקוח, באמצעות עד 24 נקודות זמן (Snapshots) (להלן: "נקודות הזמן") שמוגדרים על פני 24 שעות במרווחי זמן (RPO) לבחירת הלקוח. מרווחי זמן אלה בין נקודות הזמן לא יפחתו מ- 15 דקות בין נקודות זמן אחת לשנייה.
- 7.8. מובהר כי נקודות הזמן ישמרו בשיטת FIFO והראשונות ימחקו על ידי נקודות הזמן החדשות. מובהר כי השימוש בנקודות הזמן צורך שטחי אחסון והללו, יחויבו בהתאם לצריכה של הלקוח.
- 7.9. כל הפעילות במתקן הלקוח, לרבות ומבלי להגביל, התקנת אביזר וירטואלי (VIRTUAL APPLIANCE), הגדרת שרתים לגיבוי לענן - הנה באחריות הלקוח בלבד.
- 7.10. הלקוח יכול להגדיר מראש את כל סביבת התקשורת שלו עבור הפעלת DR (כהגדרתה בסעיף 9 להלן) - רשתות, הרשאות, כתובות IP, נתבים וקישורים חיצוניים. באחריות הלקוח להקים ולתחזק את הסביבה בהתאם. יעוץ בנושא יינתן כחלק מתהליך ההקמה אך לא יאחזק בכדי לגרוע מאחריות הלקוח ובתנאי השירות הללו.
- 7.11. לקוח שרכש חוות DR יוכל לרכוש משאבים לפי הדרישה המינימלית 1T, 10 שרתים, 20 GB RAM, 10 VCPU בחיוב חודשי בהתאם למחירון השירות. משאבים אלו הינם חלק מה- VDC הייעודי של השירות ויובהר כי בעת הפעלת DR עשויים להידרש משאבים נוספים מעבר למשאבים הללו אשר עלולים לגרור חיובים נוספים.

8. תכונות חוות DR

- 8.1. שיטת הצפנה - המידע המועבר מוצפן ומוגן באמצעות פרוטוקול TLS.
- 8.2. השירות לא תומך בשרתים עם חיבור דיסקים RDM.

9. הפעלת DR - Failover

- 9.1. תרגול DR - תרגול DR חלקי או מלא ביוזמת הלקוח, יבוצע בתיאום מראש עם בזק. לשם כך, יוקצו ללקוח משאבים על ידי בזק ב- חוות V-CLOUD, בהתאם למשאבים הנחוצים ללקוח לביצוע התרגול כאמור. תרגול שכזה יכול שיהא למשך שבוע ימים אחת לשנה בלבד וזאת ללא תמורה נוספת. כל תרגול נוסף יהא כרוך בתשלום בהתאם למחירוני בזק הקיימים באותה העת.
- 9.2. הפעלת DR (לכל השרתים או חלקם) - הפעלת DR בזמן אמת מצריכה הזמנת חוות V-CLOUD בבזק ו/או גיבוי תואם לחווה זו, על פי המשאבים הנדרשים. בחירת המשאבים מסורה לשיקול דעתו של הלקוח. באחריות הלקוח לדאוג לכל ההגדרות הנדרשות לשם עבודה רציפה ומתמשכת. (להלן: "מצב DR").
- 9.3. במצב DR, תופעל חוות ה-V-CLOUD ו/או גיבוי (על פי בחירת הלקוח) זאת באמצעות פניה של הלקוח לבזק ועל פי צרכיו. על אף האמור בתנאי השירותים המתוארים דלעיל בנוגע לחוות V-CLOUD, במקרה של הפעלת DR לא יחויב הלקוח לרכוש משאבים בהתאם לתנאי הסף המתוארים דלעיל לגבי שירות חוות V-CLOUD.
- 9.4. במצב DR, שרתי הלקוח יוקמו זמנית, למשך שבוע, על אחסון סטנדרטי שהוא חלק מה VDC הייעודי לחוות DR ובביצועים התואמים לרמה זו. הפעלת המשאבים לטובת ה-DR תהיה באמצעות פניה לבזק ותיעשה על פי מחירוני בזק באותה העת לשירות ה- V-CLOUD למעט השבוע הראשון אשר יהיה ללא תשלום. לאחר שבעה ימים הלקוח יחויב על המשאבים עבור החווה הווירטואלית בהיקף המתאים, אם משאבים אלו אינם מוסרים בתום שבעה הימים הראשון יהיה עליו להעבירם לאחסון באמצעות פניה לבזק ובתיאום מראש. הלקוח יהא רשאי להודיע לבזק שניתן להסיר את משאבי חוות ה- V-CLOUD בכל עת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

10. חזרה מ-Failback-DR - בסיום מצב DR על פי הודעת הלקוח אשר תישלח לבזק, יתבצע סנכרון של השרתים, לשרתי המקור של הלקוח ושירותי חוות VCloud יוסרו וכל החיובים הכרוכים בכך, לרבות שירותי גיבוי אם הופעל על ידי הלקוח.

11. גיבוי לחווה הווירטואלית (VCloud) (להלן: "גיבוי לחווה הווירטואלית")

11.1. מבוסס תוכנה אשר מייצרת העתקים של כל המידע הקיים בחווה הווירטואלית (קבצים, בסיסי נתונים ו/או אובייקטים). בעת הצורך, על פי הגדרת הלקוח, העתקים אלו יישמשו אותו לשחזור המידע. השימוש בתוכנה יהא בכפוף ובהתאם לתנאי השימוש האמורים בקישור להלן:

<https://www.rubrik.com/wp-content/uploads/2018/06/Rubrik-EULA.pdf>

11.2. הלקוח מתחייב לקיים אחר כל האמור בתנאי רישוי אלה. באחריות הלקוח לעשות שימוש ברישיון על פי תנאי הרישיון ועל פי מגבלותיו.

11.3. תנאי סף לגיבוי: בכדי שהגיבוי יעבוד על הלקוח לוודא שיש על השרתים שלו Vmtools
11.4. במקרה של אובדן מידע, תוכנת הגיבוי תאפשר שחזור של המידע אשר גובה על פי בחירת הלקוח עד לחזרת המידע באמצעות אחד מהעתקים שנוצרו בתוך מערך הגיבוי של בזק.

11.5. הצטרפות לשירותי גיבוי לחווה הווירטואלית תתאפשר רק ללקוח אשר הצטרף לשירותי חוות VCloud.

11.6. החיוב של הלקוח יתבצע על פי נפח האחסון בשירותי גיבוי כפי שנמדד במהלך תקופת החשבון ובהתאם לתכנית ומאפייני הגיבוי אשר בחר הלקוח (לרבות ומבלי להגביל נפחי האחסון ואזורי האחסון).

11.7. תכנית הגיבוי תהא ללא שרידות, כלומר שמירה באתר בודד.

11.8. השירות מבוסס על ממשק ניהול Self (להלן: "ממשק הניהול") ומאפשר גיבוי מתקדם ודינמי ללקוח בהתאם לצרכיו.

11.9. תכולת הגיבוי רמות הגיבוי הקיימות בשירות:

11.9.1. Crash Consistent – גיבוי בסיסי שבו השרת מגובה כמו שהוא ("as-is") בנקודת הזמן שבה התבצע הגיבוי.

11.9.2. OS (Operating system) Consistent – גיבוי הכולל את מערכת ההפעלה, המידע שעל הדיסקים מגובה באופן מתואם עם מערכת ההפעלה. במידה שלא ניתן לבצע את הגיבוי כ- OS Consistent אז מתבצע גיבוי Crash Consistent בלבד.

11.9.3. App Consistent – השרת מגובה במתואם כולל האפליקציה שעליו (השירות תומך ב- SQL Server, Exchange ו-Sharepoint). גיבוי מסוג זה מחייב התקנת Agent בשרתים אשר יותקן על ידי הלקוח.

11.9.4. הגיבויים מופעלים בצורה אקראית בין 6 בערב ל 6 בבוקר אלא אם הוגדר אחרת ע"י הלקוח

11.10. מדיניות גיבוי המידע (Retention Policy) בשירות (לפי בחירת הלקוח)(להלן: "מדיניות הגיבוי"):

11.10.1. מדיניות הגיבוי ניתנת לבחירת הלקוח באמצעות הפורטל. החלטת הלקוח בדבר מדיניות הגיבוי משפיעה על כמות האחסון המגובה (כמות האחסון משתנה, גדלה או קטנה) ועל התשלום החודשי. בזק תשקול להוסיף מדיניות גיבוי נוספות בהתאם במידת הצורך.

11.10.2. תצוגה וניהול נתוני הגיבוי בממשק הניהול.

11.11. שחזורים מתבצעים ממשק הניהול במספר אפשרויות, לפי בחירת הלקוח :

11.11.1. שיחזור שרת שלם במקום שרת קיים (השרת הקיים נשמר כהעתק) – שיטת Restore

11.11.2. שיחזור שרת שלם מלא בנוסף לקיים – שיטת Export

שחזור של קבצים בודדים - ניתן לשחזר את הקבצים במקום הקבצים הקיימים \ מיקום חדש או הורדת הקבצים לשרת ממנו מתבצע השחזור. טבלאות (SQL) - נדרש להתקין תוסף envoy עבור גיבוי ושחזור של טבלאות.

תיבות דואר (Exchange) - נדרש להתקין רכיב ontrack עבור שחזור תיבות דואר.

11.12. דרכים לשחזר מהגיבוי :

11.12.1. Recover Files: אפשרות לשחזר קבצים בודדים. שחזור זה יבוצע בעמדת המשתמש (Download) והעבודה על גבי הקבצים תתבצע על הגרסה הישנה בשרת או בתיקה נפרדת.

11.12.2. Instant Restore: שיחזור מהיר ביותר אשר מאפשר לשחזר את השרת "בצד" המערכת, הפעולה מבצעת כיבוי ושינוי שם של השרת המקורי באופן אוטומטי

11.12.3. Export Restore:

11.12.3.1. שיחזור בצד

11.12.3.2. חיבור ל vApp אחר

11.12.4. שחזור ל vApp קיים או בחירת vApp אחר או חדש. שיחזור אפליקטיבי: מאפשר לשחזר טבלה כגון: SQL Database, אובייקטים של SharePoint או תיבה של Exchange.

11.13. השירות מאשר קבלת דוחות ניהוליים של ביצוע הגיבויים ושל תפוסת האחסון לפי שרתים נשלחים יומית או שבועית למייל אשר יוגדר על ידי הלקוח בממשק הניהול. באחריות הלקוח להזין כתובת מייל מדויקת של הגורם הרלבנטי בארגונו לקבלת המידע כאמור. כמו כן, באחריות הלקוח לעדכן, ככל שיידרש את כתובת המייל כאמור בכל מקרה של שינוי.

11.14. גישה לממשק הניהול הינה באמצעות קישור ייעודי: <https://virtual-backup.bezeq.co.il> עם אותם משתמש וסיסמה שמשמשים לגישה לענן (VCloud). באחריות הלקוח לשמור על שם המשתמש והסיסמה בקפידה ולהעבירם רק לאנשים הרלבנטיים מטעמו בארגון שלו.

11.15. יכולת גיבוי DB (Object Level i Application Consistent) כרוך בהתקנת Agent בהתאם ובכפוף להנחיות בשירות.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

12. ניהול משתמשים- הגדרת המשתמשים בפלטפורמה תיעשה בשרת ניהול משתמשים חיצוני המבוסס Active Directory (להלן: "AD").

- 12.1. משתמש Admin יוכל להגדיר משתמשי Admin נוספים ללא מגבלה בעמוד ההרשאות.
- 12.2. ההרשאות יהיו תקפות לשירות החוות DR ו/או לשירות חוות VCLLOUD ו/או לשירות הגיבוי.
- 12.2.1. משתמש בסיסי – מורשה לשחזור בלבד. הוא יכול לראות את כל השרתים שקיבל הרשאה אליהם ולשחזר מכל אחד מהגיבויים שלהם.
- 12.2.2. משתמש מנהל – מורשה להוסיף שרת לגיבוי, לשנות sla לשרת.
- 12.2.3. ברירת המחדל הינה שמשתמש הינו אדמין רואה את כל גיבויי הארגון. ניתן להגביל משתמש לשרתים, Sla, Vapps או Vdc מווימים בלבד.
- 12.3. הסיסמה ושם המשתמש ישלחו למשתמשים בשירות בסמס ו/או במייל, באחריות הלקוח לוודא ששם המשתמש והסיסמה אשר קיבל המשתמש נשמרים בסודיות, הלקוח יהא האחראי הבלעדי לשימוש בהם וחשיפתם לגורמים נוספים.
- 12.4. רמות הרשאה:
 - 12.4.1. ORGANIZATION ADMINISTRATOR (להלן: "משתמשי ה-ADMIN") – ההרשאה הגבוהה ביותר, מנהל הארגון. בעת הקמת ההזמנה, יסומנו על ידי בזק שלושה משתמשים ברמת הרשאה זו, לפי בחירת הלקוח. בין השאר, יורשו בעלי הרשאה זו לבצע הסרות או הזמנות או כל שינוי אחר בתכולת השירות וכו'. משתמשי ה-ADMIN יוכלו להגדיר את הרשאות השירות הבאות:
 - 12.4.1.1. CATALOG AUTHOR - מיצר ומנהל קטלוגים במערכת
 - 12.4.1.2. VAPP AUTHOR - מיצר VApp מתוך התוכן בקטלוג
 - 12.4.1.3. משתמש ב VApps - שנוצרו על ידי אחרים

12.4.2. CONSOLE ACCESS ONLY - משתמש שיכול רק לצפות בסטטוס השרתים ובמאפיינים של החווה וירטואלית.

- 12.5. באחריות הלקוח לקבוע את ההרשאות בכלים השונים ולוודא כי ההרשאות תואמות את צרכיו וכי ניתנו לגורמים המתאימים בארגון אצלו.
- 12.6. לצורך סנכרון בשירות ה-DR - יעשה שימוש באחת מהרשאות ה-ADMIN באופן קבוע אשר באמצעותה יתבצע הסנכרון. הלקוח יהא אחראי לשנות ולהתאים את האופן בו מבוצע הסנכרון על ידי הרשאת ADMIN זו או כל הרשאת ADMIN אחרת אשר ניתנה לו.

13. סודיות והגנת הפרטיות

- 13.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 13.2. ידוע ללקוח כי בזק עשויה לאסוף מידע ביחס לשירות, וכי השימוש בו ייעשה לטובת מתן השירות.
- 13.3. בזק לא תגלה או תעביר לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה, כל מידע סודי, לרבות עניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים, מסחריים ו/או אחרים שהגיע לידיעתה, אלא לעובדיה או ליועציה או למי מטעמה, אשר גילוי להם נדרש לצורך מתן השירותים. לעניין זה, מידע סודי - מידע אשר הגיע לידיעת בזק במהלך תקופת מתן השירות בכל דרך שהיא, לרבות בכתב, במדיה מגנטית או בכל דרך מוחשית אחרת, וכן בעל פה או באופן חזותי.
- 13.4. למען הסר ספק יובהר, כי מידע או כל חלק ממנו אשר נתקיימו לגביו אחד או יותר מהתנאים הבאים, לא ייחשב כמידע סודי:
 - (1) המידע הינו חלק מנחלת הכלל במועד התחלת מתן השירות, או הפך חלק מנחלת הכלל לאחר מועד התחלת השירות, שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של בזק (2) המידע מצוי ברשותה של בזק לפני מועד תחילת מתן השירות, או נתקבל בבזק אחרי מועד מתן השירות מצד שלישי כלשהו (3) המידע פותח באופן עצמאי על ידי בזק, ללא כל שימוש במידע הסודי שקיבל מאת הלקוח (4) גילוי נדרש מבזק בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת או על פי דין.
- 13.5. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות. למען שלמות ההגנה על המידע, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות, שהינן בנוסף לפעילות בזק במסגרת השירות ובכלל זה:
 - 13.6. לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
 - 13.7. ליידע את בזק בכתב אודות מאגרי מידע המצויים בבעלותו ומוחזקים בבזק במסגרת השירות.
 - 13.8. לרשום את מאגר המידע המצוי בשירות, ולעדכן כי בזק היא מחזיקה במאגר.
 - 13.9. לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
 - 13.10. למנות ממונה אבטחת מידע מטעמו אשר ימלא את כל החובות על פי דין.
 - 13.11. לאפשר למושא המידע במאגר לעיין בו, ולתקן את המידע על פי דרישה.
 - 13.12. ככל שבמסגרת השירות נאסף מידע על ידי הלקוח ונשמר במאגר, חלה חובה על הלקוח לעדכן את מושא המידע הנאסף בכך.
 - 13.13. לעשות שימוש במידע המצוי במאגר רק למטרה שלשמה נמסר.
 - 13.14. להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסמך של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.
אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 13.15. לוודא כי המאגר בבעלותו מכיל מידע שאינו עולה על הנדרש למטרת המאגר.
- 13.16. לפעול על פי נוהל אבטחת מידע המתייחס בין היתר לאופן הזיהוי, התמודדות עם אירועי אבטחה וכו' וכן תוכנית בקרה שוטפת.
- 13.17. למפות את מערכות המאגרים המצויים באחריותו ולמסור פרטים בעניין זה לבעלי הרשאה מתאימים.
- 13.18. להחזיק מסמך מבנה מאגרי המידע שלו, אשר פרטיהם יימסרו לבעלי הרשאה מתאימים לצורך ביצוע תפקידם.
- 13.19. לבצע סקר סיכונים ומבדקי חדירות לאיתור סיכוני אבטחת מידע, במאגרי המידע שלו, בהתאם לדין.
- 13.20. לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
- 13.21. לנקוט באמצעים מקובלים לצורך ביצוע הפעולות הבאות: מתן הרשאות גישה למידע להגדרת התפקיד, ניהול הרשאות, אופן הגישה אל המידע, זיהוי ואימות, אופן העברת המידע מהמאגר ואליו, וכן לשמור, לתעד ולרשום את הפעולות המבוצעות במערכות המאגר.
- 13.22. לערוך הדרכות לבעלי הרשאות בנושא אבטחת מידע וכן לקיים נוהל פנימי לביצוע הדרכות תקופתיות.
- 13.23. לקיים מנגנון בקרה ותיעוד המאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר ושמירת נתוני המאגר.
- 13.24. לקיים נוהל המתייחס לבדיקה של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה בהתאם לדרישות הדין.
- 13.25. לתעד אירועי אבטחה ולערוך דיונים תקופתיים לתחקורם.
- 13.26. לדווח לרשם בכל אירוע אבטחה חמור.
- 13.27. לנהל ולתפעל את מערכות מאגרי המידע, לרבות הגישה אליהם באמצעות התקנים ניידים, ועל פי דין.
- 13.28. להפריד בין מערכות מאגרי המידע לבין מערכות מחשב אחרות שלו.
- 13.29. לדאוג לבצע עדכוני אבטחה שוטפים למערכות מאגרי המידע.
- 13.30. לוודא כי מערכות מאגרי המידע מוגנות באמצעי הגנה מתאימים למניעת חדירה בחיבור לרשת האינטרנט.
- 13.31. לבחון בעת מתן גישה למאגר מידע, לגורם חיצוני את הסיכונים הכרוכים בכך ולוודא שהסכם ההתקשרות כולל את הדרישות בדיון.
- 13.32. לערוך ביקורת / סקר סיכונים לאיתור סיכוני אבטחת מידע, ביחס למאגרי המידע.
- 13.33. לבצע ביקורת בנושא התאמת אמצעי אבטחה לנוהל האבטחה והוראות הדין, וכן התאמתם ועדכוןם בהתאם לצורך.
- 13.34. לתעד ולגבות נתונים הקשורים לאירועי אבטחת מידע ולשמור אותם לתקופה הקבועה בדין.
- 13.35. לקיים נהלי אבטחת מידע המתייחסים לגיבוי ושחזור ותיעוד נתונים כנדרש בדין.
- 13.36. במאגרי מידע עם רמת אבטחה גבוהה, לשמור עותק גיבוי של נהלי הגיבוי והשחזור, באופן שמבטיח שלמות המידע ואפשרות שחזור במקרה אובדן או הרס.

מובהר כי המידע ותוכן המאגר הקיימים במסגרת השירות הניתן על ידי בזק, הינו בבעלותו ובאחריותו של הלקוח וכי אין בפעילות בזק, כדי לגרוע מאחריותו לפעול על פי דין, לרבות על פי חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

14. חייב ותשלומים

- 14.1. התשלום עבור השירותים יהא בהתאם לתנאים ולמחירון השירותים במועד הזמנת השירותים.
- 14.2. החיוב עבור השירותים יחל לאחר התקנת השירות על-ידי בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח לשם שימוש בפועל בשירותים.
- 14.3. הזמנת השירותים באמצעות חתימה על טופס הזמנה מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירותים, על-פי תנאי השירותים, על מרכיבי השונים, ועל פי תעריפי בזק.
- 14.4. בכל מקרה של העדר תשלום בהתאם למתחייב מהזמנת השירותים, מכל סיבה שהיא, תהא בזק רשאית לגבות את התשלומים המגיעים לה בכל אופן שתמצא לנכון. כמו כן, בזק תהא רשאית להפסיק את השירותים ו/או כל שירות אחר של בזק, בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות מזמין השירותים ו/או המשלם עבור השירותים ו/או המשתמש בשירותים כלפי בזק בגין איזה משירותיה.

15. הצהרות

- 15.1. בזק עשויה לשדרג מעת לעת את גרסת התוכנה הדרושה לשימוש בשירות ועשויה לשדרג את גרסאות התוכנות המותקנות על מחשב הלקוח באופן אוטומטי ואלקטרוני. תנאי השירות יחולו על כל הגרסאות המעודכנות. באחריות הלקוח לוודא שיש ברשותו את התוכנה, החומרה והקישור לאינטרנט הדרושים לשימוש בגרסה העדכנית של השירות. בזק שומרת לעצמה את הזכות לחדול מלתמוך בכל חומרה ו/או פלטפורמת תוכנה בכל עת שהיא.
- 15.2. בזק תהיה רשאית לשנות מעת לעת את השירותים באתר (הפורטל), היקפם וזמינותם וכל היבט אחר הכרוך בהם, והכול ללא צורך להודיע מראש על כך ללקוח. שינויים כאלו יבוצעו, בין השאר, בהתחשב באופי הדינאמי של האינטרנט ובשינויים הטכנולוגיים האחרים המתרחשים בו. מטבעם, שינויים מסוג זה עלולים להיות כרוכים בתקלות וכו"ב. ללקוח לא תהיה לו כל טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי בזק ו/או מי מטעמה בגין ביצוע שינויים כאמור או בגין תקלות שיתרחשו עקב ביצועם.
- 15.3. בזק רשאית להפסיק את אספקת השירות בכל עת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום.
- 15.4. הלקוח יהיה אחראי באופן מלא ובלעדי בכל עת כלפי בזק ו/או צד ג' כלשהו למידע אשר יאוחסן על ידו ו/או על ידי צד ג' בהרשאתו במסגרת השירות, לרבות (אך לא רק) קבצים, מכל סוג שהוא אפליקציות ותוכנות (להלן: "המידע"). מובהר בזאת, כי לבזק אין כל שליטה על המידע ו/או גישה אליו והיא לא תישא בכל אחריות בקשר איתו.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 15.5. הלקוח ימלא אחר הוראות כל דין בקשר עם המידע המאוחסן במסגרת שירות זה, לרבות דיני הגנת הפרטיות והאזנות סתר והלקוח יהיה האחראי הבלעדי בגין כל הפרה של הדין החל.
- 15.6. הלקוח הינו האחראי המלא והבלעדי לקביעת ולעדכון שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי סביר הדרוש לשם הגנה על המידע שיישמר במסגרת השירות. הלקוח יהיה האחראי המלא והבלעדי להרשאות הניתנות לצדדים שלישיים להורדה ולאחסון מידע באמצעות השירות, והוא מוותר על כל טענה כנגד בזק בקשר עם ההרשאות הניתנות על ידו כאמור. מובהר, כי בזק אינה מתחייבת כי השירות מקנה חסינות מוחלטת מפני גישה בלתי מורשית של המידע על ידי הלקוח. בזק ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות כלפי הלקוח בגין גישה בלתי מורשית למידע של הלקוח ו/או בגין תוצאות מעשה או מחלל שייעשו במידע הלקוח שלא בהרשאתו כתוצאה משימוש בלתי מורשה כאמור, ובכלל זה בזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן ו/או הוצאה שיקרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים.
- 15.7. השירות אינו מעניק חסינות והגנה מלאה בפני וירוסים ו/או תוכנות ריגול ו/או כל קבצים מזיקים אחרים. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציד ובזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או לאובדן ו/או הוצאה שיקרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות ולציוד הלקוח.
- 15.8. השימוש בנפח האחסון המוקצה ללקוח במסגרת השירות לא יעלה על נפח האחסון עבור השירותים, כפי שהוזמן על ידי הלקוח בטופס הזמנת השירות ו/או נקבעו בחבילת השירות אליה הצטרף הלקוח, וכי לא ניתן לאחסן באמצעות השירות קבצים בהיקף העולה על הנפח שנקבע. בזק לא תהא רשאית להגביל את נפח הורדת ו/או העלאת הקבצים ו/או מגבלות אחרות של מאפייני השירות. במקרה בו הלקוח, ללא אישור בזק, חרג מנפח האחסון, תהא רשאית בזק להגביל או להפסיק את השירות או הגישה אליו באופן מיידי. בזק תודיע ללקוח על ביצוע ההגבלה או חסימה כאמור בסמוך לביצועה.
- 15.9. הלקוח ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד שייגרמו לה בגין כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שיוגשו נגדה בגין שימוש בשירות שלא בהתאם לתנאי השימוש המפורטים לעיל, לרבות כל טענה הנוגעת להפרת זכויות יוצרים בתוכנה ו/או ביישומים ולרבות כל טענה הנוגעת לתכנים שהעלה המשתמש לרבות בגין כל טענה לפיה התכנים שהעלה המשתמש מפרים ו/או פוגעים בזכויותיו של מאן דהוא.
- 15.10. בזק תהא רשאית להעביר נתונים ופרטים מזהים, לרבות מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני, לצד שלישי כלשהו (לרבות ספק התוכנה) ככל שיידרש לשם אספקת השירות, תפעולו באופן יעיל.
- 15.11. הלקוח אינו רשאי למכור, להשכיר, להשאל, למשכן, לשעבד, לאפשר שימוש או לתת זכויות כלשהם לצד שלישי בשירות.

16. אחריות

- 16.1. על אף האמור בכל מקום בתנאים כלליים אלה, בהזמנת השירותים, בפורטל הניהול ובכל הנחיה או מידע שנמסר, ככל שנמסר, בתהליך הזמנת השירותים ובכלל, הלקוח בהצטרפותו לשירותים מצהיר ומתחייב, כי הוא מבין ומסכים לכך, כי השירותים, על כל רכיביהם ומאפייניהם, מסופקים ללקוח במצבו כפי שהוא (AS IS). בזק לא תהא אחראית לכל מצג שהוא (בין אם מפורש בין אם משתמע), לטיב השירותים, התאמתם, איכותם או כל תכונה ומרכיב אחר בהם. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שיקרמו ללקוח במסגרת השירותים או בקשר אליהם, ובכלל זה (רשימה בלתי סגורה) עקב אי התאמה, העדר גישה למידע השמור במסגרת השירותים, גילוי, חשיפה, פגיעה, שיבוש, מחיקה, העתקה, גניבה, אובדן, התחזות, חדירה של גורם בלתי מורשה, פריצות אבטחה, חדירת וירוסים ותוכנות פוגעניות, כישלון השירותים והפסקת השירותים (באופן זמני או קבוע), הפסד מניעת רווחים, עלויות שחזור מידע ושירותי מומחה, פגיעה במוניטין, מעשה או מחלל של צדדים שלישיים, הפסקות והפרעות עבודה.
- 16.2. הלקוח פוטר בזאת את בזק ו/או מי מטעמה מכל דרישה או תביעה בגין כל נזק שעלול להיגרם לו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו בקשר עם השירותים, למעט נזק שנגרם על ידי בזק בזדון.
- 16.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן מובהר, כי בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירותים הניתנים על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים, קישור לספק ה-ISP ו/או לתוכן המגיע כתוצאה מהקישור לאינטרנט וכדומה.
- 16.4. לאור האמור בסעיף זה לעיל, בזק ו/או מי מטעמה לא תישא כלפי הלקוח או מי מטעמו או צד שלישי כלשהו באחריות לכל נזק, מכל סוג שהוא, לרבות נזק ישיר, עקיף, תוצאתי, נלווה, קנסות ופיצויים, לרבות נזק הנובע עקב דרישה ו/או תביעה ו/או נזק שנגרם לצד ג' כלשהו.
- 16.5. הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או לציוד בזק, אין באמור כדי להתיר חיבור ו/או טיפול שכזה.
- 16.6. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותים אלה לצורך ביצוע כל פעולה האסורה על פי דיני מדינת ישראל והוא מצהיר, כי ידוע לו שבשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא ישפה את בזק בהתאם ומיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בעניין.
- 16.7. הלקוח נושא באחריות המלאה והבלעדית לפעולות בהן הוא נוקט במסגרת השירותים. מובהר בזאת, כי גם במקרה שבו הלקוח בוחר להיעזר בייעוץ ובתמיכה הטכנית של בזק, נעשה הדבר על אחריותו הבלעדית של הלקוח ואין בשירות הייעוץ והתמיכה כדי להטיל על בזק או מי מטעמה כל אחריות.
- 16.8. על אף האמור לעיל, הלקוח מסכים ומתחייב לכך, כי במקרים בהם יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בפס"ד שלא עוכב ביצועו, כי חלה על בזק אחריות זיקית כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום העלות החודשית של השירותים במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק.

16.9. מובהר בזאת, כי ככל שצד ג' כלשהו, המספק בשם בזק ומטעמה את השירותים נשוא תנאים אלה (כולו או חלקו), יציע ויספק ללקוח שירותים נוספים ואחרים שאינם שירותי בזק ושאינם נשוא תנאים כלליים אלה (להלן: "שירותי הספק") – יהיה זה באחריותו הבלעדית של צד ג' ובמסגרת מערכת היחסים החוזיים בין הלקוח לבין הספק ובזק לא תישא בשום אחריות, מכל סוג שהוא, בקשר עם שירותי הספק.

16.10. באחריותו הבלעדית של הלקוח להתקנת האפליקציות השונות, לניהול המידע, שמירתו, אחסונו, גיבויים וניהולם השוטף של השירותים.

16.11. באחריות הבלעדית של הלקוח לנהל את השירותים באופן המתאים לצרכיו והמבטיח את פעילותו הרציפה והתקינה. בהמשך לכך, מוטלת על הלקוח האחריות הבלעדית, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לוודא כי הפעולות שהוא נוקט בהן במסגרת השירותים הינן הפיכות וכי המידע המאוחסן בשרת מגובה.

16.12. באחריות הלקוח לגבות את כל השמור במסגרת השירותים לרבות המידע, ההגדרות והרכיבים, באופן שוטף וקבוע, ובכלל זה לפני כל פעולה של הוספה, התקנה, הסרה או שדרוג תוכנה או שינוי הגדרות תוכנה.

16.13. מובהר ומוסכם בזאת שהלקוח נושא באחריות מלאה למידע אשר מצוי בשרתים. מידע זה הינו בבעלות הלקוח ולבזק לא תהא כל אחריות לגבי המידע ו/או כל זכות בו. לבזק תהא גישה למידע אך ורק לצורך מתן השירות ללקוח והיא לא תעשה בו כל שימוש למעט כנדרש במסגרת מתן השירות ו/או על פי דרישת רשות מוסמכת. הלקוח נושא באחריות למידע ולאבטחתו ועליו לנקוט בכל הצעדים הנדרשים על פי כל דין על מנת לשמור ו/או להגן ו/או למנוע זליגה של המידע כאמור, ועל הלקוח מוטלת האחריות לעמידה בהוראות החוק הרלוונטיות לרבות ומבלי להגביל חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ויתר התקנות הנגזרות מכוחו.

17. סודיות

17.1. הצדדים מתחייבים לשמור בסודיות מוחלטת ולא להעביר בכל דרך שהיא, לצד שלישי כלשהו כל מידע לרבות בעניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים מסחריים ו/או אחרים שהגיעו לידיעתם, בין בעל פה ובין בכתב בין במישרין בין בעקיפין, ובין בכל דרך אחרת בקשר עם השירותים או אספקתם, אלא אם גילוי של המידע נדרש מהצד המקבל בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת, ובלבד שהצד המקבל יודיע מיד לצד המוסר על קבלת צו או הוראה כאמור.

17.2. הלקוח יחא רשאי להעביר מידע כאמור לעובדיו, לצורך ניהול שירותים אלה בלבד ויהיה אחראי לכך שעובדיו כאמור ישמרו את המידע בסודיות.

18. הפסקת השירותים

18.1. מבלי לגרוע מהתנאים האמורים דלעיל, בזק תהא רשאית להפסיק את השירותים, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:

18.2. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.

18.3. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירותים ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.

18.4. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מידיות או לצורך טיפול בתקלות.

19. המחאת זכויות וחובות

19.1. הלקוח מסכים בזאת, כי בזק רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, ואילו הלקוח רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה לאחר אך ורק באישור מראש ובכתב של בזק.

20. ביטול העסקה

20.1. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות: באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת הרשומה מטה; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.

20.2. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.

20.3. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

21. מנגנון יציאה

21.1. לקוח אשר הזמין את השירות בהתחייבות לתקופה, שממוצע חשבונותיו החודשיים הינו 5,000 ₪ ומעלה והפסיק את קבלת השירות טרם חלוף תקופת ההתחייבות, ישלם לבזק דמי יציאה חד פעמיים כדלקמן:

21.2. בהתחייבות ל 36 – חודשים: ישולמו דמי יציאה של חודשיים דמי שימוש. בחודשים 34 – 36 לא ישולמו דמי יציאה.

21.3. בהתחייבות ל 24 – חודשים: ישולמו דמי יציאה בסך חודש אחד של דמי שימוש. בחודשים 24 – 23 לא ישולמו דמי יציאה.

22. תנאים כלליים

22.1. בכל מקרה של סתירה בין תנאי שירותים אלה למסמכים אחרים יגברו תנאי שירותים אלה.

22.2. תנאי השירותים אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירותים, אלא אם נקבע במפורש אחרת.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 22.3. הזמנת השירותים אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.
- 22.4. אין בהזמנת השירותים בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 22.5. כל האמור בתנאי השירותים הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתינתן ע"י כל גוף מוסמך.
- 22.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירותים הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירותים יחולו דיני מדינת ישראל.