

שירות שרתים וירטואליים – תנאים כלליים

1. כללי

- 1.1. תנאי השימוש מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.
- 1.2. שירות שרתים וירטואליים (להלן: "השירות") יינתן ללקוח עסקי של בזק אשר חתם על טופס הרשאה וחייב חשבון באינטרנט והזמין את השירות (באמצעות שם משתמש וסיסמה) באתר האינטרנט BUSINESS CLOUD של בזק שכתובתו www.businesscloud.bezeq.co.il (להלן: "אתר BUSINESS CLOUD" או "הזמנת השירות", לפי העניין).
- 1.3. מורשה חתימה של הלקוח היא היחיד שרשאי להזמין את השירות ולהגדיר תחתיו משתמשים בפורטל הניהול של השירות לצרכי צפייה וניהול השירות. אנשי הקשר מטעם הלקוח יוגדרו כמשתמשי המערכת בפורטל.
- 1.4. המחיר המפורט בהזמנת השירות מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על פי פירוט השירותים והכמויות, וכולל הנחת כמות והנחת התחייבות, ככל שישנן.
- 1.5. במידה והתעריפים הינם בגין שירותים הנקובים בתקנות, הם עשויים להשתנות מעת לעת, בהתאם לשינויים בתקנות.
- 1.6. בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בהזמנת השירות ככל שאינם קבועים בתקנות, בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, אשר יהא ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד העדכון האחרון של מחירון בזק לשירות הרלוונטי.
- 1.7. השימוש בפורטל הניהול של השירות נתמך בדפדפן אקספלורר 9 ומעלה ובדפדפן כרום.

2. תנאים ייעודיים לשירות

- 2.1. שירות שרתים וירטואליים פועל במתכונת הקרויה Infrastructure as a Service (IaaS) – הפעלת תוכנה ללא צורך במימוש פיזי של תשתיות מחשוב. השירות מאפשר ללקוח אירוח אפליקציות עסקיות על גבי שרת בענן וניהול השירות באמצעות פורטל ניהול.
- 2.2. פורטל הניהול מציג נתונים אודות השרתים הוירטואליים שנרכשו, תבניות גיבוי, לוגים של השרת. ניתן לבצע בפורטל הניהול פעולות כגון אתחול השרת, יצירת תבניות גיבוי, גישה בקונסול לשרת, הוספת אחסון והגדרת משתמשי מערכת.
- 2.3. תנאי סף לשירות – לקוח של בזק עסקים.
- 2.4. התמיכה הטכנית ללקוח תעשה באמצעות מוקד התמיכה של בזק, הפועל בכל שעות היממה בטלפון: 1-800-800-800. שעות פעילות המוקד המסחרי הינן בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27.
- 2.5. תכולת השירות
 - 2.5.1. במסגרת השירות תסופק ללקוח חבילה הכוללת שרת, מערכת הפעלה, מעבד, זיכרון, אחסון וחבילת אבטחה בסיסית (FW שיתופי – policy דיפולטיבי שיוגדר ע"י בזק לקביעת מדיניות אבטחת מידע לאינטרנט, אנטי וירוס ו – מערכת IPS). חבילת האבטחה הבסיסית תוגדר באופן אוטומטי לשרתים המקושרים לאינטרנט ותכלול הגדרות דיפולטיביות שיקבעו ע"י בזק ועד 3 הגדרות מותאמות לקוח. הגדרות נוספות או שינויים יבוצעו בתוספת תשלום חד פעמי.
 - 2.5.2. בזק מאפשרת גישה לשרת באמצעות SLL ייעודי, וזאת לצורך שמירה על משאבי הלקוחות. בזק אינה מאפשרת את פתיחת השרת ב- SSH + RDP מחצר לקוח. ככל שהלקוח יבצע פעולה זו באופן עצמאי באמצעות ממשק הניהול או באמצעות נציג בזק במוקד – בזק לא תישא באחריות במידה וייגרם נזק כלשהו לשרת, לרבות כתוצאה מפעילות ישירה או עקיפה של צד ג'.
 - 2.5.3. ניתן לשדרג את חבילת האבטחה הבסיסית לניהול עצמאי בתוספת תשלום.
 - 2.5.4. באחריות הלקוח לוודא כי החבילה הנבחרת על ידו מתאימה לצרכיו (לאור העובדה כי מערכת ההפעלה של השרת תופסת מקום מנפח הדיסק).
 - 2.5.5. IPVPN – ניתן לחבר את השרתים הוירטואליים אל סביבת ה-IPVPN הקיימת ללקוח. בקשת החיבור תשלח על-ידי הלקוח באמצעות פורטל הניהול של השירות והחיבור יבוצע ע"י נציגי בזק, רוחב הפס הדיפולטיבי יהיה 100 מגה, אך ניתן להגדלה ללא תוספת תשלום, בהתאם לצרכי הלקוח ויכולותיו בשירות IPVPN.
 - 2.5.6. אינטרנט – ניתן לחבר את השרתים הוירטואליים לסביבת אינטרנט על ידי הגדרת כתובת IP צפה במערכת הניהול של השירות. השירות מאפשר קישור לאינטרנט בנפח תעבורה של 10 מגה לשרת. באחריות הלקוח לקשר את כתובת ה-IP אל ה-domain הקיים מול ספק ה-ISP שלו. במידה ואין ללקוח domain – באחריותו לרכוש domain באמצעות הספקים המורשים.
 - 2.5.7. במסגרת השירות תסופק ללקוח תבנית גיבוי אחת שתוגדר על ידי הלקוח, ללא תוספת תשלום.
 - 2.5.8. רישוי מיקרוסופט – במסגרת הזמנת השרתים, ניתן להזמין שרת הכולל רישוי של מיקרוסופט. הזמנת הרישוי תיעשה בעת הקמת השרת ותכלול 3 רישיונות ליוזר כברירת מחדל שמחירם כלול בחבילת השירות. ניתן להוסיף רישיונות בהתאם למספר המשתמשים הנוספים שהלקוח מעוניין לחבר לשרת, בתשלום נוסף. הזמנת הרישוי תיעשה באתר BUSINESS CLOUD. עבור WIN2012 ניתן להתחבר לשרת רק באמצעות rdp אחד + חיבור לקונסול.

סוגי הרישוי שניתן להזמין הינם:

- 2.5.9 .(CL) Windows sql server standard 4CPU
- 2.5.10 .(CL) Windows sql server standard 8CPU
- 2.5.11 .(SAL) SQL Server Standard
- 2.5.12 .(SAL) Terminal server
- 2.5.13 .(SAL) Terminal server + Office Standard
- 2.5.14 .(SAL) Terminal server + Office Professional plus
- 2.5.15 בנוסף לאמור בתנאים אלה לעיל ולהלן, יחולו תנאי הרישוי הקבועים ב –
<http://www.microsoftvolumeicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeld=2> .2.5.15.1
 והלקוח מתחייב לקיים אחר כל האמור בתנאי רישוי אלה.
- 2.5.16 שחזור שרת- הוצאת מידע ותוכן של השרת מדיסק/אמצעי אחסון פגום. שחזור של השרת כולל את מערכת ההפעלה וההתקנות שבוצעו עליו וכל המידע הנמצא בו. השחזור מתבצע על ידי שחזור המידע והתוכן על גבי שרת נוסף או על ידי שחזור המידע והתוכן על גבי השרת הקיים (היינו מחיקת המידע והתוכן הקיים). פעולת השחזור מתבצעת בסביבת ענן חיצונית של בזק. משך פעולת השחזור עשוי לקחת זמן רב ובזק אינה מתחייבת למועד סיום הטיפול. בזק אינה מבטיחה את שלמות הנתונים בשרתי בסיסי נתונים באופן מלא. פעולת השחזור כרוכה בתשלום נוסף.
- 2.5.17 מצבים בהם לא ניתן לבצע גיבוי (וכפועל יוצא שחזור):
- 2.5.18 שרת עמוס ב- io מכדי שניתן יהיה לגבותו בחלון לילה;
- 2.5.19 שרת מעל 1 טרה.
- 2.6 בזק אחראית להתקנת השירות עבור הלקוח. באחריותו הבלעדית של הלקוח להתקנת האפליקציות השונות, לניהול המידע, שמירתו, אחסונו, גיבוי וניהול השוטף של השירות.
- 2.7 באחריות הבלעדית של הלקוח לנהל את השירות באופן המתאים לצרכיו והמבטיח את פעילותו הרציפה והתקינה. בהמשך לכך, מוטלת על הלקוח האחריות הבלעדית, ככל שהוא מעוניין בכך ולפי שיקול דעתו הבלעדי, לוודא כי הפעולות שהוא נוקט בהן במסגרת השירות הינן הפיכות וכי המידע המאוחסן בשרת מגובה.
- 2.8 אופן מתן השירות, תוכנו ותנאיו הכלליים עשויים להשתנות ואף להיפסק באופן זמני או קבוע, בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי של בזק, ככל שבזק תחליט להפסיק את אספקת השירות – תינתן ללקוח הודעה מוקדמת של 3 חודשים לפחות.
- 2.9 מובהר בזאת כי לבזק אין גישה למידע שבשרת, אלא במקרים בהם מעביר הלקוח לבזק את פרטי הגישה לשרת (המצויים ברשותו ובאחריותו) לצורכי תמיכה ותחזוקה.

3. חיוב ותשלומים

- 3.1 התשלום עבור השירות יהא בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים באתר BUSINESS CLOUD במועד הזמנת השירות, על פי החבילה שבחר הלקוח.
- 3.2 החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח לשם שימוש בפועל בשירות.
- 3.3 הזמנת השירות באמצעות אתר BUSINESS CLOUD מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על- פי תנאי השירות, על מרכיבי השונים, ועל פי תעריפי בזק, כמפורט באתר BUSINESS CLOUD בעת הזמנת השירות, וכפי שיעודכנו מעת לעת.
- 3.4 בכל מקרה של העדר תשלום בהתאם למתחייב מהזמנת השירות, מכל סיבה שהיא, תהא בזק רשאית לגבות את התשלומים המגיעים לה בכל אופן שתמצא לנכון. בזק תהא רשאית להפסיק את השירות ו/או כל שירות אחר של בזק, בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות מזמין השירות ו/או המשלם עבור השירות ו/או המשתמש בשירות כלפי בזק בגין איזה משירותיה.

4. אחריות

- 4.1 הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או לצידו בזק. אין באמור כדי להתיר חיבור /טיפול שכזה.
- 4.2 הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי בזק 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.
- 4.3 הלקוח נושא באחריות המלאה לפעולות בהן הוא נוקט במסגרת השירות. מובהר בזאת, כי גם במקרה שבו בזק תספק תמיכה ללקוח תוגבל אחריותה של בזק, כמפורט בסעיף זה להלן, וזאת לאור מורכבות השירות, רכיביו והשפעת פעולות הלקוח עליו.
- 4.4 בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם למנוי הרשום של השירות כתוצאה ישירה של מעשה מכוון מצידה של בזק או רשלנות חמורה.
- 4.5 בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים, קישור לספק ה- ISP ו/או לתוכן המגיע כתוצאה מהקישור לאינטרנט וכדומה.



בזק עסקים

שירות שרתים וירטואליים

טלפון: 1-800-800-800

- 4.6. האמור לעיל יחול בנוסף לכל חסינות ו/או פטור מאחריות המוקנים לבזק על פי כל דין, לרבות ובמיוחד סעיפים 40 ו-41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
- 4.7. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום החודשי של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק, כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור, בזק, בכל מקרה, אינה אחראית לכל נזק העלול להיגרם מתקלות שאינן בשליטתה של בזק.
- 4.8. באחריות הלקוח לגבות את המידע באופן שוטף ולפני כל פעולה של הוספה, התקנה, הסרה או שדרוג תוכנה או שינוי הגדרות תוכנה.
- 4.9. בזק לא תישא באחריות, מכל סוג שהוא, לכל נזק, קלקול, תקלה או כשל שיגרמו ללקוח והנובעים משימוש בשירות, על מרכיביו השונים, ו/או בפורטל הניהול, לרבות בגין כל כשל בתוכנת השירות ו/או בתהליך התקנת התוכנה ו/או שדרוג התוכנה ו/או בתהליך הסרת התוכנה ו/או בגין שימוש בכל אפליקציה הזמינה במסגרת השירות. כמו-כן הלקוח מודע לכך שתיתכנה תקלות/הפסקות/שיבושים באספקת השירות מעת לעת ובזק לא תהיה אחראית בנוגע להפסדים ו/או נזקים, ישירים או עקיפים או תוצאתיים, שינבעו בקשר לכך ו/או מהשימוש בשירות.
- 4.10. מובהר בזאת, כי ככל שצד ג' כלשהו, המספק בשם בזק ומטעמה את השירות 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.

5. סודיות

- 5.1. 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 במישורין בין בעקיפין, ובין בכל דרך אחרת בקשר עם השירות או אספקתו, 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.
- 5.2. הלקוח יהא רשאי להעביר מידע כאמור לעובדיו, לצורך ניהול שירות זה בלבד ויהיה אחראי לכך שעובדיו כאמור ישמרו את המידע בסודיות.

6. הפסקת שירות

- בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
 - 6.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
 - 6.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
 - 6.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות.

7. המחאת זכויות וחובות

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

8. ביטול העסקה

- 8.1. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות: באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת: "בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ" דרך מנחם בגין 132 ת"א 61620; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.
- 8.2. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.
- 8.3. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

9. תנאים כלליים

- 9.1. בכל מקרה של סתירה בין תנאי שירות אלה למסמכים אחרים יגברו תנאי השירות אלה. כל שינוי במרכיבי השירות יתבצע באמצעות פורטל הניהול.
- 9.2. תנאי השירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
- 9.3. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.
- 9.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 9.5. כל האמור בתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתיתן ע"י כל גוף מוסמך.
- 9.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.

בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • עזראלי 2, רח' מנחם בגין 132, תל-אביב 61620

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

גרסה 10 – מאי 2017