מסמך נגיש

שירות Cisco Umbrella - תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

1. תיאור השירות

Cisco Umbrella הוא שירות אבטחת מידע מבוסס ענן המגן על משתמשים ברשת הארגונית מפני איומים ברשת האינטרנט. מדובר בפתרון DNS Security המזהה ומונע גישה לאתרים זדוניים עוד לפני שהאיום מגיע לרשת הארגונית.

Umbrella מנתבת את כל בקשות ה- DNS דרך השרתים המאובטחים של Cisco. בעקבות כך ניתן לזהות ולחסום גישה לאתרים מסוכנים כולל תוכנות זדוניות (Malware), התקפות פישינג (Phishing) וניסיונות גניבת מידע (Data Exfiltration). השירות משתמש בניתוח נתונים מבוסס בינה מלאכותית ולומד איומים חדשים באופן מתמיד.

2. כללי

2.1. השירות מספק הגנה כשירות (SaaS) מפני איומי אינטרנט כגון תוכנות זדוניות, פישינג ותוכנות כופרה, באמצעות סינון בקשות גישה לאינטרנט (שאילתות DNS) וחסימת גישה ליעדים זדוניים ידועים.

2.2. השירות פועל כגורם חוסם בנקודת הגישה לאינטרנט בארגון, עוד לפני יצירת החיבור ליעד המבוקש. בכך, הוא מונע גישה לאתרים ומשאבים זדוניים ומסייע למנוע הדבקה ראשונית או תקשורת של מכשירים נגועים עם שרתי שליטה ובקרה (Command and Control).

2.3. השירות פועל כשכבת הגנה ראשונה ואינו מהווה תחליף לפתרונות אבטחת מידע אחרים הנדרשים ברשת הלקוח, כגון תוכנות אנטי-וירוס וחומת אש (Firewall).

2.4. השירות מתעדכן באופן שוטף על ידי Cisco, ומספק הגנה דינמית המבוססת על נתוני מודיעין איומים גלובליים וניתוח התנהגות איומים מתפתחים בזמן אמת.

2.5. בזק תבצע עבור הלקוח את ההגדרות הנדרשות בציוד הקצה שלו אך ורק במקרה שבו ציוד הקצה מנוהל על ידי בזק. ככל שהלקוח מבקש לעשות שימוש בציוד שאינו מנוהל על ידי בזק, הגדרות אלו יבוצעו על ידי הלקוח, כאשר בזק תנסה לסייע ללקוח לביצוע ההגדרות נדרשות אלו.

2.6. המחיר המפורט בטופס הזמנת השירות מתייחס לפתרון המוצע ללקוח בהתאם לכמות העובדים בארגון על-פי הצהרת הלקוח.

2.7. בזק תהא רשאית לעדכן את המחירים הנקובים בהצעת המחיר, בהודעה מראש של 30 ימים.

2.8. במידה והשירות הינו שירות חלופי לשירות אחר המצוי ברשות הלקוח, באחריות הלקוח להסיר את השירות החלופי על-ידי מתן הודעה בכתב לבזק, בכדי למנוע המשך החיוב.

3. תחזוקת השירות

3.1. השירות ניתן במסגרת שיתוף פעולה עם חברת AMTEL וCiscoi, ובכפוף לתנאי השירות הכלליים של Cisco https://umbrella.cisco.com/. וגם Cisco End User License Agreement.

4. תמיכה

4.1. מתן שירותי תמיכה שוטפת ומלאה – מוקד תמיכה ימים א-ה 8:00-17:00.

4.2. מענה לפניה - זמן מענה לטיפול בתקלה או בקשות לחוקים עד 4 שעות מפניית הלקוח בשעות המענה השוטף.

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. רישוי והתחייבות השירות

5.1. רישיון השימוש מבוסס על כמות עובדים בארגון.

5.2. הרישוי מבוסס "שימוש הוגן" והיקף תעבורה. סיסקו ו/או בזק רשאיות לבצע בדיקות של כמות העובדים בארגון ו/או בדיקות של כמות שאילתות DNS. מובהר שחריגה עלולה לפגוע באיכות השירות.

5.3. באחריות הלקוח לרכוש רישיונות בהתאם למספר המשתמשים (העובדים) בארגונו הזקוקים להגנת השירות.

5.4. הלקוח מתחייב לעדכן וליידע בכל שינוי, לרבות תוספת/ גריעה של מספר המשתמשים בשירות.

6. סודיות והגנת הפרטיות

6.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.

6.2. ידוע ללקוח כי בזק עשויה לאסוף מידע ביחס לשירות, וכי השימוש בו ייעשה לטובת מתן השירות.

6.3. 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 הגילוי 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.

6.4. 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) גילויו נדרש מבזק בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת או על פי דין.

6.5. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטית או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.

6.6. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות על התקשרות זו ותנאיה וכל מידע שיגיע לידיו במהלך ההתקשרות בקשר לבזק, לרבות תנאי מתן השירותים על ידה, הטכנולוגיות בהן בזק עושה שימוש וכל מידע ביחס למערכות ותשתיות החברה. הלקוח מתחייב, כי יהיה אחראי לשמירת הסודיות כאמור על ידי עובדיו ומי מטעמו וכי ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו לה כתוצאה מאי קיום התחייבותו זו.

6.7. 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.

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

7. חיוב ותשלומים

7.1. החיוב עבור השירות, יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר הקמת השירות.

7.2. הזמנת השירות באמצעות טופס הזמנת השירות מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על- פי תנאי השירות, על מרכיביו השונים, ועל פי תעריפי בזק, וכפי שיעודכנו מעת לעת.

7.3. התשלום עבור השירות יתבצע באמצעות חשבון טלפון הרשום על שם מזמין השירות. במידה ומזמין השירות ביקש בטופס הזמנת השירות כי צד ג' כלשהו (חוץ ממזמין השירות) יהיה 'המשלם בגין השירות', ישולמו התשלומים על ידי מי שצוין בטופס הזמנת השירות, ובלבד שצד ג' האמור חתם במקום המתאים לכך בטופס הזמנת השירות לצד פרטיו המלאים. אין באמור כדי לפטור את מזמין השירותים מלבצע איזה מהתשלומים (לרבות הצמדות, ריביות וכיוצ"ב) בכל מקרה בו 'המשלם בגין השירות' שצוין כאמור לא שילם בגין השירות מכל סיבה שהיא.

7.4. בכל מקרה של העדר תשלום בהתאם למתחייב מטופס הזמנת השירות, מכל סיבה שהיא, תהא בזק רשאית לגבות את התשלומים המגיעים לה בכל אופן שתמצא לנכון.

7.5. במקרה של רכישת ציוד ו/או תוכנה כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הציוד ו/או התוכנה יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.

8. אופן ההתחשבנות

התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.

9. אחריות

9.1. הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או לציוד בזק. אין באמור כדי להתיר חיבור/טיפול שכזה.

9.2. 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.

9.3. בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם ללקוח כתוצאה ישירה של מעשה מכוון מצידה של בזק או רשלנות חמורה.

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

9.4. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכד'.

9.5. בזק לא תישא באחריות לכל נזק, קלקול, תקלה ו/או כשל שייגרמו ללקוח והנובעים משימושו בשירות ו/או בתוכנת השירות ו/או בחוות השרתים של בזק, לרבות בגין כל מכשול בתוכנת השירות ו/או בתהליך הקמה ו/או שדרוג התוכנה ו/או בתהליך הסרת התוכנה ו/או בגין שימוש בכל אפליקציה הזמינה במסגרת השירות. זה היה בטופס ההזמנה.

9.6. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום העלות החודשית של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור, בזק בכל מקרה אינה אחראית לכל נזק העלול להיגרם מתקלות שאינה בשליטתה של בזק, לרבות פגיעה בשירות העלולה להתרחש עקב החלפת מרכזייה, החלפת גרסה, הוספת שלוחות, שינוי טווח כתובות, שינוי קונפיגורציה, פתיחת אפיקים נוספים במרכזייה הפרטית מעבר לכמות שהוזמנה והוגדרה בבזק וכיוצ"ב.

9.7. בזק לא תישא באחריות כלשהי כלפי הלקוח ו/או צד ג' בגין נזק כלשהו אשר עלול להיגרם לרכוש או לגוף עקב שימוש בשירות ו/או בגין נזק אשר עלול להיגרם עקב גישה בלתי מורשית לשרתים בהם מאוחסנים תכני השירות אשר הועלו על ידי המשתמשים ו/או בגין נזק שעלול להיגרם עקב וירוס-מחשב, לרבות תולעים וסוסים טרויאניים, אשר עלולים לעבור באמצעות השירות ו/או תוכנת השירות ו/או היישומים.

9.8. בזק לא תישא באחריות כלשהי כלפי מוצר או שירות המפורסם במסגרת מתן השירות לרבות באמצעות באנרים או כל צורת פרסום אחרת ומובהר כי בזק לא תהיה צד לכל עסקה אשר עשויה להיחתם בין המשתמש לבין צד שלישי בעקבות פרסום מוצר או שירות. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בזק ו/או מי מטעמה לא ישאו בכל אחריות שהיא כלפי הלקוח לתקינות העברת הנתונים באמצעות תשתיות תקשורת, כגון רשת האינטרנט הציבורית, שירותי דואר אלקטרוני וכיו"ב, ככל שיעשה בהם שימוש לטובת שירות זה. השירות ניתן ללקוחות בין היתר באמצעות צדדים שלישיים ובזק אינה אחראית לכל מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים ולא תהיה אחראית לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה שייגרמו למשתמש ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה ו/או בקשר למעשה ו/או למחדל כאמור. השירות נתמך ונשלט על ידי שרתים הנמצאים בישראל. בזק אינה אחראית ליכולת להשתמש באתר ו/או בשירות מחוץ לישראל. כל הנכנס לאתר ולשירות מחוץ לישראל יהיה כפוף להוראות הדין המקומי שם.

9.9. 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 לשירות לרבות בגין כל טענה לפיה התכנים שהעלה המשתמש מפרים ו/או פוגעים בזכויותיו של מאן דהוא.

9.10. הלקוח אינו רשאי למכור, להשכיר, להשאיל, למשכן, לשעבד, לאפשר שימוש או לתת זכויות כלשהם לצד שלישי בשירות.

9.11. 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.

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. הפסקת שירות

בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:

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

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

10.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מידיות.

10.4. בזק רשאית להפסיק את אספקת השירות בכל עת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום.

11. המחאת זכויות וחובות

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.

12. ביטול העסקה

12.1. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות:

12.2. באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת:

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ המנור 7 חולון; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.

12.3. במקרה של ביטול השירות לאחר ההקמה, ייגבו דמי ההקמה במלואם.

12.4. ביטול השירות יתבצע בהודעה מראש של 30 ימים, או לחלופין בתשלום דמי שירות עבור חודש אחד.

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

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

13. תנאים כלליים

13.1. בזק או מי מטעמה עשויה לשדרג מעת לעת את גרסת התוכנה הדרושה לשימוש בשירות ועשויה לשדרג את גרסאות התוכנות המותקנות על מיחשוב 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.

13.2. בזק ו/או מי מטעמה 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

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

הטכנולוגיים האחרים המתרחשים בו. מטבעם, שינויים מסוג זה עלולים להיות כרוכים בתקלות וכיוצ"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.

13.3. בכל מקרה של סתירה בין טופס הזמנת השירות ותנאי שירות אלה למסמכים אחרים תגברנה הוראות ההזמנה ותנאי השירות הנ"ל. כל שינוי בטופס הזמנת השירות יעשה בכתב בלבד. שינוי או ויתור שלא ייערכו בכתב וללא חתימת שני הצדדים לא יחייבו.

13.4. תנאי הזמנת השירות, על נספחיה, ותנאי השירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות נשוא הזמנת השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.

13.5. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.

13.6. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.

13.7. כל האמור בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתינתן ע"י כל גוף מוסמך.

13.8. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.

13.9. התנאים הכללים שיחולו על השירות בנוסף לאמור בהזמנה זו, הינם התנאים הכללים של חברת Cisco בקישור: https://umbrella.cisco.com/. וגם Cisco End User License Agreement.

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