

תנאים כלליים לרכישת מוצרי אבטחת מידע

- 1. מבוא ופרשנות**
 - 1.1. המבוא לתנאים כלליים אלו והצעת המחיר אשר ניתנה ללקוח (להלן: "הצעת המחיר") מהווים חלק בלתי נפרד מהם.
 - 1.2. מילים וביטויים שלא הוגדרו בתנאים כלליים אלו, תהא להם המשמעות הנתונה להם בהצעת המחיר.
 - 1.3. כותרות הסעיפים נועדו אך ורק לנוחיות הצדדים, ולא ישמשו לפרשנות תוכנם של תנאים כלליים אלו.
 - 1.4. במקרה של סתירה או אי התאמה בין הסכם זה גופו לבין הצעת המחיר, יהא האמור בהסכם גופו עדיף על האמור בהצעת המחיר.
- 2. אישורים**
 - 2.1. אספקת הציוד המוזמן המפורט בהצעת המחיר, לרבות אך לא רק התוכנה (להלן: "הציוד המוזמן") ו/או השירותים המפורטים שם, הינה בכפוף לאישורה של המחלקה הפיננסית של בזק בינלאומי.
 - 2.2. אישור ההזמנה המוזכר לעיל מחייב את בזק בינלאומי לספק ולהתקין רק את הציוד המוזמן ו/או השירותים המפורטים בהצעת המחיר.
- 3. אספקה והתקנה**
 - 3.1. במידה ובהצעת המחיר מצוין, כי בזק בינלאומי תתקין עבור הלקוח את הציוד המוזמן, יחולו התנאים המפורטים להלן:
 - 3.1.1. לעניין מועד ההתקנה המצוין בהצעת המחיר, יחושבו אך ורק ימי עבודה בפועל, כאשר לא יכללו ימי חג, שבת, חופשה מרוכזת בבוקר בינלאומי או כל מועד רשמי אחר;
 - 3.1.2. הלקוח מודע ומסכים לכך, כי ייתכן ומועד ההתקנה יידחה, עקב נסיבות ו/או גורמים אשר אינם בשליטת בזק בינלאומי ו/או עקב נסיבות של כח עליון, לרבות אך לא רק שביתות, גיוס, מלחמה, שריפות והגבלות יבוא; למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הלקוח לא יהא רשאי לבטל את ההזמנה בעקבות דחיית ו/או עיכוב מועד ההתקנה כמפורט לעיל בסעיף זה, ולא יהיה זכאי לכל פיצוי;
 - 3.1.3. בהמשך לאמור בסעיף 3.1.2 לעיל מובהר בזאת, כי בזק בינלאומי תנקוט בכל המאמצים הסבירים, על מנת שההתקנה תבוצע בפועל במועד קרוב ככל הניתן למועד ההתקנה, אולם מובהר כי בזק בינלאומי לא תשא בכל אחריות לכל נזק, הוצאה או הפסד, אשר ייגרמו ללקוח ו/או למי מטעמו, בעקבות ו/או כתוצאה מדחייה ו/או עיכוב במועד ההתקנה;
 - 3.1.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 3.1.2 ו-3.1.3 לתנאים כלליים אלו, מוסכם כי התקנת ציוד הקצה והרשת המקומית המשמשת את הלקוח והתאמתם לציוד המוזמן המסופק על ידי בזק בינלאומי במסגרת ההזמנה ו/או המשמש לאספקת השירותים, הינם באחריות הלקוח;
 - 3.1.5. במידה והלקוח ו/או מי מטעמו, לא התקין ו/או התאים את ציוד הקצה ו/או את הרשת המקומית למוצר המסופק, ידחה מועד ההתקנה בהתאם עד אשר תאשר בזק בינלאומי ללקוח, כי האתר מוכן להתקנה, אך ייראו כאילו הציוד המוזמן הותקן במועד והלקוח יחוייב לעמוד בתנאי התשלום כפי שסוכמו בהצעת המחיר;
 - 3.1.6. בהמשך לאמור בסעיף 3.1.5 לעיל, מובהר כי בזק בינלאומי לא תשא בכל אחריות לכל נזק, הוצאה או הפסד, אשר ייגרמו ללקוח ו/או למי מטעמו, כתוצאה מדחיית מועד ההתקנה והלקוח לא יהא רשאי לבטל את ההזמנה ולא יהיה זכאי לכל פיצוי;
 - 3.1.7. בנוסף לאמור לעיל, תהא בזק בינלאומי רשאית לחייב את המזמין, בגין הוצאות אשר נגרמו לה, בעקבות אי הכנת אתר הלקוח להתקנה במועד ההתקנה, בהתאם למחירון בזק בינלאומי באותה עת.
 - 3.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במידה ולא צוין בהצעת המחיר כי ההתקנה תבוצע על ידי בזק בינלאומי, על הלקוח תחול האחריות הבלעדית, בכל הקשור להתקנת הציוד המוזמן ובזק בינלאומי לא תשא בכל אחריות כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו, בקשר לכך. כן מובהר, כי האמור בסעיפים 3.1.1-3.1.3 יחול גם לגבי מועד אספקת הציוד המוזמן, בכפוף לשינויים המתחייבים.
 - 3.3. מובהר בזאת כי לאחר חתימת הלקוח על הצעת המחיר, לא ניתן יהיה לבטל את הזמנת הציוד המוזמן ו/או השירותים והלקוח יחוייב בתשלום מלוא התמורה המפורטת בהצעת המחיר.
- 4. התמורה ותשלומים**
 - 4.1. התשלומים בגין התמורה, יתבצעו בהתאם למפורט בהצעת המחיר ובטופס תשלום ותנאים כלליים של בזק בינלאומי.
 - 4.2. התמורה כפופה לשערי המיסים, ההיטלים וכל יתר תשלומי החובה החלים בהתאם להוראות הדין, על הציוד ו/או השירותים המוזמנים, הכל החל מיום ההזמנה ועד גמר תשלום מלוא התמורה בפועל.
 - 4.3. כל הפרש הנובע כתוצאה משינוי במיסים ו/או בהיטלים ו/או תשלומי החובה המוזכרים לעיל, לרבות הפרשי מע"מ עקב שינויים אלו, ישולם ע"י המזמין מיד לכשיידרש לכך על ידי בזק בינלאומי, כנגד חשבונית מס בהתאם.
 - 4.4. מוסכם במפורש, כי עד לתשלום בפועל של מלוא התמורה בגין הציוד המוזמן, יישאר הציוד המוזמן רכוש הבלעדי של בזק בינלאומי ובעלותה המלאה ולמזמין לא תהיה כל זכות להעתיקו ו/או לשעבדו ו/או למשכנו ו/או להעבירו לצד שלישי כלשהו.
 - 4.5. במידה והתמורה בגין הציוד המוזמן תשולם על ידי הלקוח בתשלומים ו/או במידה והלקוח רכש שירותים נוספים מבזק בינלאומי, יחולו ההוראות הבאות, כדלקמן:
 - 4.5.1. התמורה תהא צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שמתפרסם מעת לעת ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (או כל גוף אחר שיחליפה) (להלן: "המדד"), החל במועד ההזמנה ועד למדד אשר יתפרסם לאחרונה לפני ביצוע תשלום בפועל על-פי תנאים כלליים אלו;
 - 4.5.2. כל תשלום בו מחויב הלקוח על פי הצעת המחיר ו/או תנאים כלליים אלו, אשר לא ישולם במועד, יהיה צמוד למדד וישא ריבית פיגורים בשיעור ריבית החשב הכללי, וזאת החל מהמועד אשר נקבע לתשלום ועד ליום ביצוע התשלום בפועל; האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לבזק בינלאומי, מכח תנאים כלליים אלו ו/או הדין.
- 5. השימוש בציוד המוזמן**
 - 5.1. השימוש בציוד המוזמן, לרבות אך לא רק עדכוני ו/או שדרוגי תוכנה, הינו בהתאם ובכפוף לכל האמור להלן:
 - 5.1.1. תנאי השימוש והמדיניות שנקבעו על ידי יצרני התוכנה ו/או החומרה, המשמשים לצורך אספקת הציוד המוזמן, הניתנים לעיון בכתובת אתר היצרן המצוינת בהצעת המחיר (להלן: "מדיניות היצרן"); וגם
 - 5.1.2. אחריות היצרן, הניתנת לעיון בכתובת אתר היצרן המצוינת בהצעת המחיר (להלן: "אחריות היצרן"); וגם

- 5.1.3 רישיון התוכנה הרלוונטי (ככל ומדובר בתוכנה), הניתן לעיון במהלך התקנת התוכנה (להלן: "הרישיון"); וגם
- 5.1.4 המסמכים המצורפים לצידו המוזמן (ככל שמצורפים).
(הכל ביחד להלן: "תנאי היצרן").
- 5.2 הלקוח מודע ומסכים לכך, כי הציוד המוזמן מוגבל למספר המחשבים המוגדר, על ידי היצרן, בתנאי היצרן.
- 5.3 באחריותו הבלעדית של הלקוח, לבצע גיבויים באופן שוטף, על מנת למנוע אובדן ו/או נזק למידע וכן באחריותו הבלעדית של הלקוח, לפנות באופן זרוע למערכת העדכונים של היצרן, לשם ביצוע עדכוני ו/או שדרוגי גרסאות שוטפים ולחדש את שירות העדכונים מעת לעת, ולא תהא לו כל טענה בקשר לכך, כלפי בזק בינלאומי ו/או מי מטעמה.
- הלקוח מצהיר בזאת, כי הובא לידיעתו וכי הוא מסכים לכך, כי עדכוני ו/או שדרוגי הגרסאות ו/או העדכונים השוטפים יסופקו על ידי היצרן וכי לבזק בינלאומי אין כל אחריות בקשר לכך, לרבות אך לא רק בכל הקשור לחדוש שירות העדכונים.
- 5.4 הלקוח מתיר בזאת לבזק בינלאומי לעשות כל שימוש, לצורך אספקת השירותים, במידע שיעמיד לרשותה, לרבות אך לא רק, בסיסמאות גישה, שמות משתמש וכל מידע אחר.
- 5.5 הלקוח מתחייב להגן על בזק בינלאומי ולשפות ולפצות אותה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה, דרישה, טענה, נזק, הוצאה ו/או הפסד אשר ייגרמו לה, בקשר עם ו/או כתוצאה משימוש הלקוח בשירות ו/או בציוד המוזמן שלא בהתאם לתנאי היצרן, לרבות מדיניות היצרן ו/או אחריות היצרן ו/או תנאי הרישיון.

6. תנאים נוספים החלים על הציוד המוזמן

הלקוח מודע ומסכים לכך, כי בנוסף לכל האמור בתנאים כלליים אלו, התנאים הבאים יחולו בנוסף על הציוד המוזמן, בהתאם לציוד המוזמן המצוין בהצעת המחיר:

6.1 שירות אנטי ספאם:

6.1.1 השירות אינו מבטיח איתור כל דברי הדואר המסווגים כדואר זבל (ספאם).

6.2 שירות אנטי וירוס:

6.2.1 השירות אינו מבטיח איתור כל הוירוסים ו/או הקבצים המזיקים ו/או התקפות מסוג אחר, העשויים להגיע ללקוח, או איתורן של כל סוגי האפליקציות המבוקשות.

6.3 חסימת אתרים לצפייה:

6.3.1 השירות אינו מבטיח איתור וחסימת הגישה לכל האתרים המנויים ברשימה הקבועה לשירות ו/או ברשימות שהוגדרו על ידי הלקוח (white List ו/או Black List);

6.3.2 השירות מבצע חסימה לגישת המשתמש לאתרים המנויים במאגר המידע של השירות, שנמצאו עונים למאפיינים הנבחרים על ידי השירות ו/או שהוגדרו על ידי הלקוח כחסומות לגישה בלבד.

6.4 שירותי ערך מוסף נוספים:

6.4.1 ככל ששירותים אלו הוזמנו על ידי הלקוח, מובהר כי שירותים אלו מסופקים בפועל אך ורק על ידי היצרן ובהתאם למדיניות היצרן ובזק בינלאומי לא תשא בכל אחריות בקשר לכך.

7. שירותי תמיכה וניהול המסופקים על ידי בזק בינלאומי

בזק בינלאומי ו/או מי מטעמה לספק ללקוח שירותי תמיכה וניהול בהתאם לתכנית אשר רכש הלקוח (ככל שמצוין בהצעת המחיר), כדלקמן (להלן: "שירותי תמיכה"):

7.1 שירותי תמיכה על בסיס תשלום חודשי קבוע:

- 7.1.1 בזק בינלאומי תספק ללקוח תמיכה בתקלות שוטפות ו/או הגדרות שונות הקשורות בציוד המוזמן בלבד, כפי שיקבע על ידי נציג מוסמך מטעם בזק בינלאומי;
- 7.1.2 שירותים אילו אינם כוללים ביצוע שדרוגי גרסאות ו/או שירותי ניטור, ניתוח לוגים וכדומה;
- 7.1.3 התמיכה תסופק בהתאם לחבילות התמיכה הבאות:
- 7.1.4 תמיכה טלפונית בלבד
- 7.1.4.1 תסופק 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע;
- 7.1.4.2 חבילת תמיכה זו מחייבת מתן אפשרות גישה מרחוק;
- 7.1.4.3 כל תקלה ו/או פעולת תמיכה אשר אינה ניתנת לביצוע מרחוק אינה כלולה במסגרת חבילה זו ומחייבת תשלום נפרד.
- 7.1.5 תמיכה טלפונית הכוללת ביקור טכנאי באתר הלקוח במהלך שעות העבודה:
- 7.1.5.1 שירותי הטכנאי יסופקו בין השעות 8-17 בימים א-ה';
- 7.1.5.2 תמיכה טלפונית תסופק 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (למעט יום כיפור);
- 7.1.5.3 שירותי התמיכה יסופקו באמצעות תמיכה טלפונית ובמקרה הצורך, כפי שיקבע על פי שיקול דעתה של בזק בינלאומי, יכללו הגעת טכנאי לאתר הלקוח;
- 7.1.5.4 במקרה והגיע טכנאי לאתר הלקוח וקבע כי התקלה נגרמה לא כתוצאה מתקלה בציוד המוזמן עצמו, יחויב הלקוח בעלות עבודת טכנאי על פי מחירון בזק בינלאומי.
- 7.1.6 תמיכה טלפונית הכוללת טכנאי באתר הלקוח 7X24
- 7.1.6.1 שירותי הטכנאי יסופקו 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (למעט יום כיפור);
- 7.1.6.2 תמיכה טלפונית תסופק 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (למעט יום כיפור);
- 7.1.6.3 שירותי התמיכה יסופקו באמצעות תמיכה טלפונית ובמקרה הצורך, כפי שיקבע על פי שיקול דעתה של בזק בינלאומי, יכללו הגעת טכנאי לאתר הלקוח;
- 7.1.6.4 במקרה והגיע טכנאי לאתר הלקוח וקבע כי התקלה נגרמה לא כתוצאה מתקלה בציוד המוזמן, יחויב הלקוח בעלות עבודת טכנאי על פי מחירון בזק בינלאומי.
- 7.1.7 באחריות הלקוח לספק לבזק בינלאומי גישה מרחוק למערכות שלו, לרבות לציוד המוזמן, בהתאם לדרישותיה של בזק בינלאומי ולא תהא לו כל טענה כלפי בזק בינלאומי, במידה ולא סיפק גישה מרחוק כאמור לעיל.

7.2 בנק שעות:

- 7.2.1 בזק בינלאומי לא תשא באחריות כלשהי כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו, בכל מקרה בו שירותי התמיכה יסופקו עבור מוצרים אשר אינם נמנים עם הציוד המוזמן ו/או עם השירותים נשוא הסכם זה ו/או במידה ויסופקו ללקוח שירותי ייעוץ כלשהם, במסגרת בנק השעות;
- 7.2.2 שירותי התמיכה יסופקו בתצורה של שליטה מרחוק ו/או תמיכה טלפונית ו/או על ידי טכנאי באתר הלקוח;
- 7.2.3 לא תתאפשר צבירה של שעות קריאת שירות, אשר לא נוצלו על ידי הלקוח, משנת שירות אחת לשנייה והלקוח לא יהא זכאי להחזר כספי ו/או לזיכוי, בגין שעות אשר לא נוצלו על ידו בפועל;

- 7.2.4 באחריות הלקוח לספק לבזק בינלאומי גישה מרחוק למערכות שלו, לרבות לציוד המוזמן, בהתאם לדרישותיה של בזק בינלאומי;
- 7.2.5 תמיכה טלפונית תסופק ללקוח 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (למעט יום כיפור);
- 7.2.6 טכנאי ישלח לאתר הלקוח, לצורך תקלה אשר אינה נפתרת מרחוק, בכפוף לאמור להלן;
- 7.2.7 בתקלה משביתה (כהגדרת מונח זה להלן), ישלח טכנאי לאתר הלקוח, תוך 8 שעות עבודה (כהגדרת מונח זה להלן), מרגע קבלת הקריאה במוקד;
- 7.2.8 בתקלה שאינה משביתה, ישלח טכנאי לאתר הלקוח ביום העסקים הבא. לעניין הסכם זה, למונח "תקלה משביתה" תהא המשמעות להלן: תקלה המשביתה את פעולת הציוד המוזמן ו/או חלק ניכר ממנו ולמונח "שעות עבודה", תהא המשמעות להלן: ימים א-ה', שעות 08:00-18:00.
- 7.2.9 פנייה למוקד של בזק בינלאומי, שלא במסגרת שעות הפעילות של מרכז התמיכה הטלפונית בהתאם למצוין בסעיף 7.3.2 להלן, תתומחר באופן הבא:
- פנייה שתבצע בימים א' - ה' בין השעות 18:00 - 24:00 תחויב בעלות שעה של 150%;
- פנייה שתבצע בימים א' - ה' בין השעות 24:00 - 8:00 תחויב בעלות שעה של 200%;
- פנייה שתבצע בימי ו' וערבי חג, אחרי השעה 13:00 - עד יום החול הראשון שאחרי תחויב בעלות של 200%.
- נסיעה לאתר הלקוח באזור שבין גדרה לחדרה, לא כולל אזורים מעבר לגבולות הקו הירוק, תחושב כחצי שעת עבודה.
- נסיעה לאתר הממוקם צפונית ו/או דרומית לאזור שבין גדרה לחדרה (עד לגבול דימונה בדרום וצפת בצפון), תחושב כשעת עבודה.
- נסיעה לאתר הממוקם צפונית לצפת ו/או דרומית לדימונה תחושב בהתאם לשעות הנסיעה בפועל.
- 7.3 **תנאים כלליים לשירותי התמיכה המסופקים על ידי בזק בינלאומי**
- 7.3.1 מובהר כי במסגרת שירותי התמיכה המסופקים על ידי בזק בינלאומי, לא תינתן אחריות על החומרה ו/או על התוכנה.
- 7.3.2 פנייה של הלקוח במסגרת שירותי התמיכה ו/או שירותי הניהול תתבצע באמצעות מוקד השירות של בזק בינלאומי, הפעיל בין הימים א-ה' במהלך השעות 08:00-18:00 ובימים ו' וערבי חג, בין השעות 08:00-13:00, בטלפון מספר: 1-700-555-100; כל פניה תעוגן בקריאת שירות;
- 7.3.3 תיקון ו/או החלפת חומרה ו/או החלפת מדיום התוכנה, יתבצע על ידי בזק בינלאומי ו/או מי מטעמה בהתאם לאחריות היצרן ובהתאם לתוכנית שירותי התמיכה אשר נרכשה על ידי הלקוח; מובהר, כי שירותי התמיכה אינם כוללים אספקת חומרה חלופית, אלא אם ציון אחרת בהצעת המחיר;
- 7.3.4 שירותי התמיכה יסופקו על ידי בזק בינלאומי בכפוף למגבלת הרישוי ו/או החומרה אשר בשימוש הלקוח;
- 7.3.5 הלקוח מודע לכך, כי במידה ולא ישדרג ו/או יעדכן את גרסאות התוכנה ו/או את החומרה, על מנת לשמור על הפעילות התקינה של הציוד המוזמן ובהתאם לדרישות היצרן, ייתכן ובזק בינלאומי לא תוכל לספק לו שירותי תמיכה ולא תהא לו כל טענה כלפי בזק בינלאומי בקשר לכך.
8. **אחריות ותמיכת יצרן**
- 8.1 שירותי התמיכה יסופקו בהתאם ובכפוף להוראות ואחריות היצרן ובכפוף להמשך פעילותו העסקית השוטפת והתקינה של היצרן.
- 8.2 בכפוף לרכישת שירותי תמיכת יצרן, תספק בזק בינלאומי ו/או מי מטעמה ללקוח, שירותי תמיכת יצרן בהתאם ובכפוף לתנאי תמיכת היצרן, כפי שהם מצוינים באתר היצרן אשר כתובתו מפורטת בהצעת המחיר.
- 8.3 במקרה בו יוחלט על ידי היצרן על הפסקת הייצור ו/או התמיכה במוצר המוזמן ו/או ברכיביו, לרבות אך לא רק החומרה ו/או התוכנה (להלן: "**הפסקת תמיכת היצרן**"), תופסק אספקת הרכיבים ו/או התמיכה בהם על ידי בזק בינלאומי. בזק בינלאומי תבצע את מרב המאמצים הסבירים להודיע ללקוח על הפסקת תמיכת היצרן בסמוך למועד קבלת הודעת היצרן על כך, ולהוסיף ולספק רכיבים ו/או תמיכה ברכיבים הכלולים בהודעת היצרן על הפסקת תמיכת היצרן, בכפוף להימצאותם במלאי ו/או להיתכנות אספקת התמיכה על ידי בזק בינלאומי.
- 8.4 למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה בהפסקת תמיכת היצרן כדי לבטל או להפסיק הסכם זה, אפילו ככל והוקטנה תכולת שירותי התמיכה המסופקים על ידי בזק בינלאומי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי במידה ותודיע בזק בינלאומי ללקוח בכתב, כי עקב הפסקת תמיכת היצרן אין ביכולתה להמשיך ולספק ו/או לתמוך ברכיבים הכלולים בהודעת היצרן כאמור לעיל, תבצע בזק בינלאומי את מרב המאמצים הסבירים, על מנת לספק ללקוח רכיבים חלופיים ותמיכה ברכיבים חלופיים אלו, בכפוף להימצאותם במלאי.
- 8.5 הלקוח מודע לכך ומסכים, כי פעילותו של היצרן ו/או תמיכת היצרן בציוד המוזמן ו/או ברכיביו, לרבות הפסקת תמיכת היצרן, אינם בשליטתה של בזק בינלאומי ובזק בינלאומי לא תשא בכל אחריות כלפי הלקוח, בגין כל נזק, הוצאה או הפסד אשר ייגרמו לו, כתוצאה מהפסקת תמיכת היצרן ו/או מהפסקת פעילותו העסקית השוטפת והתקינה, של היצרן.
- 8.6 מובהר בזאת כי במקרה שיתגלה על ידי בדיקה טכנית, כי נגרם לציוד המוזמן נזק עקב פעולה מכוונת ו/או בזדון, לרבות עקב שימוש בציוד המוזמן שלא בהתאם להוראות היצרן, תיידע בזק בינלאומי את הלקוח על כך ושירותי התמיכה, לרבות אחריות היצרן, לא יחולו ו/או יסופקו.
9. **תקופת ההסכם**
- 9.1 הסכם זה ייכנס לתוקפו ביום חתימת הלקוח על הצעת המחיר ויפקע במועד אספקת ו/או התקנת הציוד המוזמן, בכפוף לתשלום מלוא התמורה לבזק בינלאומי בגין הציוד המוזמן.
- 9.2 במידה והלקוח הזמין שירותי תמיכה, הסכם זה ייכנס לתוקפו כאמור לעיל ויימשך עד לתום התקופה אשר בהתאם להצעת המחיר מצוין, כי במהלכה יסופקו ללקוח שירותי התמיכה (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונית**").
- 9.3 מובהר כי במידה ורכש הלקוח שירותי תמיכה במודל של בנק שעות, הסכם זה ייכנס לתוקפו כאמור בסעיף 9.2 לעיל ויימשך עד למוקדם מבין: (i) תום התקופה אשר בהתאם להצעת המחיר מצוין, כי במהלכה יסופקו ללקוח שירותי התמיכה; ו/או (ii) ניצול מלוא השעות המצוינות בבנק השעות.
- 9.4 עם תום תקופת ההתקשרות הראשונית, יוארך באופן אוטומטי הסכם זה, לתקופות נוספות בנות חודש אחד (1) כל אחת (להלן: "**תקופת ההתקשרות המוארכת**"), אלא אם מי מהצדדים הודיע למשנהו בהודעה בכתב, לפחות שלושים (30) יום לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונית או לפני תום תקופת ההתקשרות המוארכת, על רצונו לסיים את ההסכם ובמקרה כאמור יסתיים ההסכם בתום תקופת ההתקשרות הראשונית או בתום תקופת ההתקשרות המוארכת, בהתאם. למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור לעיל בסעיף זה לא יחול לגבי שירותי תמיכה המסופקים במודל של בנק שעות.
- 9.5 למען הסר ספק מובהר, כי הוראות ההסכם יחולו בהתאמה על תקופת ההתקשרות המוארכת.
- 9.6 מבלי לגרוע מזכויותיה של בזק בינלאומי על פי הסכם זה ועל פי כל דין, בזק בינלאומי תהא רשאית להביא הסכם זה לדין סיום, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובאופן מיידי, בקרות אחד מן המקרים המפורטים להלן;

- 9.6.1 בכל מקרה בו הפר הלקוח את הוראות הסכם זה ולא תיקן את ההפרה, בתוך פרק הזמן בו נדרש על ידי בזק בינלאומי לעשות כן, שלא יפחת מ-30 ימים;
- 9.6.2 הוצא צו פירוק כנגד הלקוח, או שהוא קיבל החלטה על פירוק מרצון, או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או שמונה לו כונס נכסים זמני או קבוע לרכושו העיקרי, או מונה לו מפרק או מפרק זמני, או הציע הלקוח להגיע להסדר נושים עם נושיו; הכול במקרה שצו, החלטה, מינוי או הצעה כאמור, לפי העניין, לא בוטלו בתוך 30 ימים ממועד הוצאתם;
- 9.6.3 הוטל עיקול על רכושו, כולו או מקצתו, או בוצעה פעולה כלשהי לגבי הרכוש, באופן המונע או עלול למנוע מהלקוח לקיים את התחייבויותיו נשוא הסכם זה, ולא בוטלו בתוך 45 ימים, ממועד נקיטתם;
- 9.6.4 במידה והלקוח ו/או מי מטעמו פנה לבזק בינלאומי לקבלת שירותי תמיכה במהלך תקופת התחייבות (ככל שישנה) במידה העולה על הסביר והמקובל בתחום ובלבד, ובזק בינלאומי פנתה אל הלקוח בכתב חמישה עשר (15) מראש והלקוח לא הפחית את כמות הפניות שלו לרמה הסבירה והמקובלת בתחום במהלך תקופה זו; פנתה בזק בינלאומי אל הלקוח בעבר והלקוח המשיך לפנות באופן העולה על הסביר והמקובל בתחום, תהא רשאית בזק בינלאומי להביא הסכם זה לידי סיום באופן מיד, ללא מתן הודעה מראש כאמור לעיל.
- מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהתחייבות הלקוח לתשלום מלוא התמורה בגין הציוד המוזמן אשר סופק לו.
- 9.7 מובהר בזאת, כי במידה והובא הסכם זה לידי סיום על ידי בזק בינלאומי בהמשך לאמור בסעיף 9.6.1-9.6.3 לעיל, יחויב הלקוח בגובה סך התמורה ליתרת תקופת ההתקשרות הראשונית או תקופת ההתקשרות המוארכת, בתוספת התמורה אשר טרם שולמה על ידי הלקוח בגין השירותים שסופקו ללקוח עד למועד סיום ההתקשרות האמור לעיל ובתוספת יתרת התמורה עבור ציוד אשר רכש הלקוח בזק מבינלאומי (במידה ורכש), במסגרת הסכם זה.
- 9.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולמען הסר ספק מובהר, כי במידה והפר הלקוח את הוראות תנאים כלליים אלו על ידי אי תשלום התמורה במועד, מוקנית בזאת לבזק בינלאומי הזכות לאי מתן ו/או השהיית אספקת שירותי התמיכה על-פי תנאים כלליים אלו וזאת, עד לקבלת התמורה שלא שולמה מהלקוח ומבלי לגרוע מהתחייבות הלקוח לתשלום מלוא התמורה לבזק בינלאומי במועד.
- 9.9 הוראות הסעיפים 6-6, 8 ו-10-11 ימשיכו לחול בכפוף לשינויים המתחייבים, גם לאחר סיום ההסכם.
- 9.10 על אף כל האמור לעיל מובהר בזאת, כי בזק בינלאומי שומרת לעצמה את הזכות לשרג, להחליף ולשנות את השירותים המסופקים, בהודעה בכתב 30 יום מראש ללקוח. במקרה שהשינוי יפחית את רמת הפונקציונאליות של הציוד המוזמן ו/או השירותים במידה ניכרת, יוכל הלקוח להודיע על רצונו לביטול ההתקשרות, בהודעה בכתב של שלושים (30) יום מראש.

10. אחריות לנזקים

- 10.1 הלקוח מצהיר על ידיעתו והסכמתו, כי הציוד המוזמן והשירותים נשוא הסכם זה וכל תוכנה ו/או חומרה הקשורה לשירותים ו/או לציוד המוזמן, מסופקים במצבם כפי שהם וכפי שזמינים (As Is ו-As Available).
- 10.2 בזק בינלאומי מתנערת מפורשות מכל מצג שהוא והיא לא תשא בכל אחריות שהיא, מפורשת או משתמעת, בין היתר, בדבר ו/או בקשר עם מסחריות הציוד המוזמן והתאמתו למטרה ספציפית. בזק בינלאומי אינה יוצרת כל מצג והיא לא תשא בכל אחריות שהיא, לרבות באחריות הקשורה בהפרת זכויות יוצרים והיא אינה מתחייבת, כי השירותים ו/או הציוד המוזמן נשוא הסכם זה יתאימו לדרישות הלקוח או יסופקו ללא הפרעה, בזמן, בתיאום עם תוכנות אחרות של הלקוח ו/או שהם יהיו מאובטחים וללא שגיאות, פגמים וטעויות.
- 10.3 הלקוח מודע לכך, כי עקב ההתפתחות המהירה של הטכנולוגיה בתחום המחשבים, החומרה והתוכנה בכלל ובאבטחת המידע בפרט, אין באפשרות בזק בינלאומי להתחייב כי הציוד המוזמן יספק מענה למפגעי אבטחת מידע עתידיים; בזק בינלאומי, באמצעות הציוד המוזמן ויצרן הציוד המוזמן מצהירה, כי היא עושה מאמצים על מנת להתעדכן בתחום זה, אך עדיין יתכן כי לא יהא במאמצים אלו די והלקוח פוטר בזאת את בזק בינלאומי מאחריות לכל נזק העשוי להיגרם לו ו/או לצד שלישי כלשהו, כתוצאה מהאמור לעיל.
- 10.4 השימוש בשירותים ו/או בציוד המוזמן נשוא הסכם זה נעשה על אחריותו הבלעדית של הלקוח. הלקוח יהיה האחראי הבלעדי לכל נזק שיגרם לו כתוצאה, כפועל יוצא ו/או בקשר עם השימוש בשירותים ו/או בציוד המוזמן.
- 10.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולמען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי בזק בינלאומי ו/או כל מי מטעמה, לא ישאו בכל אחריות שהיא להפסד, הוצאה או נזק, ישיר ו/או עקיף, לרבות לנזקים נלווים, מיוחדים, תוצאתיים, ספציפיים, אקראיים או פיצויים עונשיים (ובכלל זה ומבלי לגרוע מכלליות האמור, פיצויים בגין הפסד עבודה ועסקים, הפסד רווחים, הפסקות והפרעות עבודה, הפסד ו/או איבוד מידע, פגיעה במוניטין), אשר נגרמו ללקוח ו/או למי מטעמו ואשר נובעים ו/או קשורים ב:
- 10.5.1 השימוש ו/או אי יכולת השימוש בציוד המוזמן, לרבות אך לא רק שימוש שלא בהתאם להוראות סעיף 5.1 לעיל;
- 10.5.2 אספקה ו/או העדר אספקה של שירותי תמיכה לציוד המוזמן;
- 10.5.3 אספקה ו/או העדר אספקה של שדרוגי ו/או עדכוני תוכנה;
- 10.5.4 הפסקת תמיכת יצרן;
- 10.5.5 התנאים הנוספים המצוינים בסעיף 6 לעיל;
- 10.5.6 סעיף 10.3 לעיל;
- 10.5.7 פעולות אשר בהתאם לתנאים כלליים אלו, הן תחת אחריותו של הלקוח.
- 10.6 בכל מקרה אחריותה הבלעדית של בזק בינלאומי לתשלום נזקים והתרופה היחידה העומדת ללקוח, מכל עילה שהיא (חוזית או נזיקית), לא תעלה על הסכום הנמוך מבין (i) 50% מסך התמורה אשר שולמה לבזק בינלאומי בפועל במהלך 12 החודשים שקדמו למועד הדרישה; או (ii) הסך של \$5,000.
- 10.7 הלקוח מצהיר, כי ידוע לו, כי הפטור מאחריות וחובתו לשיפוי בזק בינלאומי, כאמור בסעיף זה ובסעיף 5.5 לעיל, הינו תנאי יסודי להתקשרות זו.
- 10.8 הלקוח מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי ו/או כנגד בזק בינלאומי ו/או מי מטעמה, בקשר עם שירותים ו/או עבודות שאינם כלולים במסגרת התחייבותיה של בזק בינלאומי על-פי הסכם זה.

11. שונות

- 11.1 כל עניין הנובע מהסכם זה ידון אך ורק בבתי המשפט של העיר תל-אביב-יפו, על פי הדין הנוהג בישראל, אך מבלי ליתן תוקף ומבלי להחיל את כללי ברירת הדין שבו.
- 11.2 צד להסכם זה מתחייב לסייע באופן סביר לצד שכנגד, בביצוע החיובים על פי הסכם זה; ואם יהא סיוע כאמור כרוך בהוצאה כספית, ישא בהוצאה כאמור הצד המבקש סיוע.
- 11.3 הצדדים לא יישאו באחריות בגין אי עמידה בהתחייבותם, בשל נסיבות כח עליון (למעט החובה לתשלום התמורה לבזק בינלאומי), לרבות: מרד אזרחים, מלחמה, מעשי מלחמה, פעולות איבה, חבלה, גיוס כללי, דרישות ממשלה, מעשי רשות בישראל הפועלת ע"י דין, חקיקה, שביתות והשבתות כלליות במשק, שביתה ו/או השבתה במזמן ואירועים אחרים שאינם

- בשליטתם הסבירה של הצדדים ובלבד שנקטו במאמצים מסחריים סבירים וכנים, לצורך חידוש קיום מחויבויותיהם עפ"י הסכם זה ושמסרו על כך בכתב מייד עם קרות האירוע.
- 11.4. הסכם זה לא יחשב כהסכם לטובת צד ג' ולבזק בינלאומי לא תהיה כל חבות בנוגע לתביעות צד ג' כלשהו כנגד הלקוח.
- 11.5. אי-אכיפה של צד להסכם זה את זכויותיו, אין משמעותה ויתור על זכויות כאמור או על הזכות לתבוע תרופות בגין הפרתו, והיא לא תמנע אכיפה של הוראות הסכם זה לבקשת אותו צד במועד מאוחר יותר בגין אותה הפרה או בגין הפרה אחרת של ההסכם, ולא תשמע כלפי צד המבקש לאכוף זכויותיו כאמור טענת שיהוי או מניעות.
- 11.6. כל תיקון להסכם זה או שינויו יעשו בכתב, חתום על-ידי כל הצדדים להסכם זה.
- 11.7. אם ימצא בית משפט מוסמך, כי סעיף או סעיפים בהסכם זה או חלקי סעיף או סעיפים אין להם תוקף או שהם בטלים או שלא ניתן לאכפם, לא יהא בכך כדי לפגוע בשאר חלקי הסכם זה, אשר יוותרו תקפים ומחייבים לכל דבר ועניין.
- 11.8. הודעות בקשר להסכם זה תשלחנה בדואר רשום או תמסרנה ביד, על פי מעני הצדדים כדלקמן: הלקוח- בהתאם למצוין בהצעת המחיר; בזק בינלאומי- רחוב השחם 40 פ"ת, ויראו כל הודעה כאילו התקבלה במועדים הבאים: יום עסקים אחד לאחר מסירתה, אם נמסרה ביד; יום עסקים אחד לאחר מועד שיגורה כנגד אישור משלוח, אם שוגרה בפקסימיליה; או עם חלוף חמישה ימי עסקים מהמועד בו נמסרה למשלוח, אם נשלחה בדואר רשום. לכל צד שמורה הזכות, בהודעה שתמסר לפי הוראות סעיף זה, לשנות את כתובתו ואת הכתובת למשלוח העתקים שבהסכם זה.
- 11.9. **אספקת הציוד המוזמן ו/או השירותים הנה בכפוף לטופס תשלום ותנאים כלליים של בזק בינלאומי ולהסכם ההתקשרות לשירותי האינטרנט של בזק בינלאומי, הניתן לעיון בכתובת**
http://www.bezeqint.net/Media/internet_agreement.pdf
- 11.10. הלקוח נותן בזאת את הסכמתו, לקבלת עדכונים ו/או חומר פרסומי/ שיווקי, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שלו ו/או מס' הפקס שלו, המצויים בידי בזק בינלאומי.