

הסכם אספקת תשתיות שידור ושרתים מנוהלים (SLA).

מעודכן לתאריך: 01.09.2024

הצדדים:

הסכם שירות זה ("הסכם זה") נערך בין הלקוח לבין החברה.
החברה: eCast.co.il מקבוצת 'אלעד שבר - תקשורת מנצחת', רח' רוז'נסקי 18 א' - ראשון לציון.

תוקף:

הסכם זה הינו הסכם מתמשך הקובע מסגרת לסביבה עסקית סטנדרטית. ייתכן שההסכם ישתנה מעת לעת ללא הודעה ללקוח. במידה ויידרשו תנאים מיוחדים או מורחבים, ניתן לערוך הסכם נפרד.

ציוד, תוכנה ושירותים הכלולים בהסכם:

הסכם זה חל אך ורק על השירות המסופק ללקוח והטכנולוגיה מאחוריו, על פי פירוט המפורסם בצורה פומבית אתר האינטרנט של החברה.

תשתית ותקשורת:

השירותים המסופקים על ידי החברה כוללים: חומרה, תוכנה, מערכות ענן, מערכות הפעלה, שרתים יעודיים, שרתים וירטואליים, שרתי אחסון, מערכות סטרימינג והפצה, מערכות קידוד, מערכות בקרת והפצת שידור וידאו ואודיו באמצעות ענן, מערכות CDN, בסיסי נתונים, רוחב פס יעודי או שיתופי, חומת אש ותוכנת ניהול שרתים מקוונת.

הלקוח מודע לכך שקיימות חברות רבות המציעות סביבות שרתים וענן דומות היכולות לתמוך בפתרונות המסופקים לו, והבחירה להשתמש בתשתית eCast.co.il לניהול פתרונות האינטרנט והסטרימינג שלו היא בבחירתו החופשית של הלקוח.

הלקוח גם מודע לכך ש eCast.co.il אינה הבעלים של חוות השרתים (להלן, חוות שרתים), וכי היא שוכרת שירותי קולוקציה, חיבורים, חומרה, שרתים וכל שאר מרכיבי התשתית שלה מחברות צד ג' הממוקמות באזורים שונים בארץ ובעולם.

ניהול תשתית זו נמצא מחוץ לשליטת eCast.co.il ולכן כל ההיבטים של שירותים הניתנים על ידי חברות אלו כפופים להסכמים ולמסמכי SLA הזמינים לציבור באתר חוות השרתים. eCast.co.il פועלת בכפוף לשירות זה.

תוכנות ומערכות הפעלה:

אנו מפעילים פתרונות תוכנה מבוססי שרתי Linux | Windows אשר תומכים במערכות והפתרונות הטכנולוגיים המופעלים במסגרת התשתית. כמו כן, אנו מפעילים מערכת התראה לתקלות המודיעה כאשר תוכנה, שרת או תשתית מסוימת אינם פועלים כמצופה. בנוסף, מופעלת גם חומת האש והגנות מפני התקפות זדוניות (מסוימות) כחלק מהשירותים הבסיסיים הניתנים על ידי eCast.co.il

אחריות החברה:

eCast.co.il תספק ותתחזק את הציוד שלה בצורה מקצועית.

השירות כולל:

- מעקב שוטף אחר שטח הדיסק.
- מעקב שוטף אחר ניצול ה-CPU.
- מעקב שוטף אחר שגיאות מערכת.
- תיקון מערכות ההפעלה והיישומים המותקנים במקרה של תקלה.
- קונפיגורציה נכונה של השרת והגדרתו בצורה מקצועית.
- פתרונות שנבדקו ונמצאו כבעלי רמת אמינות גבוהה לתפקוד יעיל, מדויק ומאובטח.

כמו כן, אנו מחויבים:

- להפעיל מערכת ניטור 24/7 כדי להבטיח שהשירותים המרכזיים פועלים כראוי.
- לעשות את המיטב כדי שהתוכנה, השירותים והציוד הרלוונטיים יהיו זמינים ללקוח בהתאם לרמות הזמינות המפורטות.
- להגיב לבקשות תמיכה במסגרת הזמנים המפורטת להלן.
- לנקוט צעדים לפתרון בעיות או תקלות הקשורות לשירות המסופק ללקוח.
- להפעיל מוקד הודעות 24 שעות ביממה לדיווח על תקלות.

אחריות הלקוח:

הלקוח ישתמש בשירות שסופק על ידי החברה כפי שנועד.

בנוסף, הלקוח:

- יודיע לחברה על בעיות או תקלות בזמן אמת.
- יספק לחברה גישה לציוד, תוכנה ומכשירים לצורכי תחזוקה, עדכונים ומניעת תקלות.
- ישמור על תקשורת טובה עם החברה בכל עת.
- יפעל על חשבוננו ואחריותו לתיקון תקלות הקשורות לציוד האישי שלו ושאין במסגרת אחריות ותחזוקה שוטפת של החברה, לרבות מחשבים וציוד קצה אשר נרכש וחובר על ידו מלכתחילה.

רמות זמינות:

כדי לאפשר ללקוח לנהל את עסקיו בצורה יעילה, החברה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח שירותים מסוימים יהיו זמינים באחוזי זמן מסוימים. רמות העדיפות נקבעות על פי טיב השירות המסופק והעדפות הלקוח.

- רמת עדיפות 1: 99.9% בשנה – לאפליקציות קריטיות ובתשלום נוסף מצד הלקוח.
- רמת עדיפות 2: 98.1% בשנה – לאפליקציות קריטיות פחות ובתשלום נוסף מצד הלקוח.
- רמת עדיפות 3: 95% בשנה – ברירת המחולל לרוב השירותים המוצעים באתר.

מדידה:

זמינות התשתית נמדדת באמצעות מערכות הניטור המופעלות על ידי eCast.co.il. כמו כן, קיימים מקרים רבים של כישלונות אפשריים, חלקם מחוץ לשליטת החברה וחלקם לא יירשמו בניטור.

לדוגמה:

- ייתכנו התראות שגויות כאשר הניטור החיצוני אינו מצליח להתחבר בשל בעיות רשת מחוץ לסביבת האירוח הראשית.
- ייתכן ותתרחש התקפה זדונית כגון התקפת מניעת שירות (DoS).
- איטיות בשירות או ירידה חלקית בביצועים עשויה שלא להירשם על ידי הניטור.

ניטור זה אינו מסוגל להבחין בין השבתה בפועל הנובעת מהפעלה מחדש של השרת כתוצאה מתחזוקת מערכת, או השבתה בלילה במהלך יישום עדכונים חשובים. בשל המורכבות המעורבת, זמינות התשתיות ניתנת על בסיס "השתדלות מירבית" ואינה נושאת עונשים והבטחות לפיצוי או שיפוי כלשהו.

זמני תגובה:

זמן התגובה נמדד מהרגע שלוקח לחברה להגיב לבקשת תמיכה מהלקוח. כאשר הבקשה נוגעת להשבתת תשתית, ייתכן ש eCast.co.il- כבר מודעת לבעיה באמצעות ניטור פנימי או דיווחים נוספים מצד לקוחות. עם זאת, החברה מתחייבת להתייחס ברצינות לכל בקשת תמיכה ולעשות את המירב על מנת לסייע לכל לקוח במסגרת הכלים העומדים לרשותה.

זמן התגובה יספר לאחר שנציג החברה או המוקד המופעל מטעם החברה ישיב לבקשתו הראשונית של הלקוח. התגובה יכולה להיות בצורת דוא"ל, וואטסאפ, הודעת טקסט או שיחת טלפון. זמני התגובה תלויים בעדיפות השירותים (מושפעים), בחומרת הבעיה, ובשעה ביום/ביום בשבוע.

- זמן תגובה עבור שירותים בעדיפות גבוהה בשעות העבודה הרגילות הוא 15 דקות עבור תקלות חמורות, שעה עבור תקלות ברמת חומרה בינונית, ו-4 שעות עבור תקלות קלות.
- בעדיפות בינונית, זמן התגובה הוא 30 דקות עבור תקלות חמורות, 2 שעות עבור תקלות ברמת חומרה בינונית, ו-4 שעות עבור תקלות קלות.
- בעדיפות נמוכה, זמן התגובה הוא שעה עבור תקלות חמורות, 2 שעות עבור תקלות ברמת חומרה בינונית, ו-4 שעות עבור תקלות קלות.

בשעות שאינן שעות העבודה הרגילות, עבור שירותים בעדיפות גבוהה, זמן התגובה הוא 4 שעות עבור תקלות חמורות, ועד ליום העבודה הבא עבור תקלות בינוניות או קלות. עבור שירותים בעדיפות בינונית, זמן התגובה הוא 4 שעות עבור תקלות חמורות, ועד ליום העבודה הבא עבור תקלות בינוניות או קלות. בעדיפות נמוכה, זמן התגובה הוא עד ליום העבודה הבא עבור כל רמות החומרה.

זמני התגובה נמדדים מהרגע בו הלקוח יוצר קשר טלפוני עם נציג החברה, בין אם במשרד או באמצעות טלפון נייד מחוץ לשעות המשרד הרגילות (8:30 – 17:00, ראשון עד חמישי). יצוין שוב כי החברה מבצעת בכל מקרה ניטור שרתים 24/7 ומתחייבת לטפל בתקלה אשר תובא לידיעתה במהירות הסבירה ביותר האפשרית על מנת להשיב את השירות לפעילותו הרגילה.

רמות החומרה מוגדרות כדלקמן:

- חמורה: כל המשתמשים והתפקודים הקריטיים מושפעים. השירות אינו זמין לחלוטין.
- רצינית: מספר גדול של משתמשים או תפקודים קריטיים מושפעים.
- בינונית: מספר מוגבל של משתמשים או תפקודים מושפעים. תהליכי העסק יכולים להמשיך.
- קלה: מספר מועט של משתמשים או משתמש אחד מושפע. תהליכי העסק יכולים להמשיך.

זכות לסיום התקשרות עם הלקוח:

החברה שומרת לעצמה את הזכות לסיים את ההתקשרות עם כל לקוח, מכל סיבה שהיא או ללא סיבה, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. החברה תעניק ללקוח פרק זמן סביר למציאת תחלופה ולהעברת כל חומריו ממערכות החברה, ככל שקיימים כאלה. הלקוח מתחייב שלא להעלות כל טענה או דרישה כנגד החברה בנין סיום ההתקשרות, ולא יוכל להגיש תביעה בגין נזקים, פיצויים או לדרוש שיפוי מכל סוג שהוא בקשר לכך.

מדיניות חיובים וזיכויים:

1. **אי שימוש בשירות או ימים לא מנוצלים**
הלקוח מצהיר כי הוא מודע לכך שלא יינתנו זיכויים בגין אי שימוש בשירות או בגין חלקי חודש שלא נוצלו. אם הלקוח הזמין שירות ולא עשה בו שימוש, לא יהיה זכאי להחזר כספי כלשהו בגין כך.
2. **ביטול חד-צדדי של הוראות חיוב**
הלקוח מתחייב שלא לבטל הוראות חיוב שהונפקו על ידי החברה דרך חברת האשראי ללא הסכמת החברה מראש. כל פעולה כזו עשויה להיחשב כהפרה של ההסכם ועלולה לגרום אחריה עונשים וקנסות בהתאם לדין.
3. **זיכויים במקרים של כשל בשירות**
זיכויים יחסיים יינתנו אך ורק במקרים בהם החברה לא הצליחה לספק ללקוח את השירות עליו הוא שילם, ובכל מקרה לא יינתנו פיצויים או שיפויים נוספים מעבר לכך. כמו כן, לא יוחזרו דמי התקנה והקמת חד פעמיים עבור התשתיות והשירותים אותם הזמין הלקוח.
4. **הפסקת התקשרות על ידי הלקוח**
הלקוח רשאי להפסיק את ההתקשרות עם החברה בכל עת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת של לפחות 7 ימים מראש. עם תום מועד הניתוק, החברה אינה מחויבת לשמור על נתוני השרתים של הלקוח או על חומריו המאוחסנים אצלה.
5. **תשלום מראש לשנה**
לקוח אשר קיבל הנחה במסגרת עסקה של "תשלום מראש לשנה" ומעוניין לקצר את תקופת השימוש, לא יהיה זכאי להחזר כספי בגין התקופה שלא נוצלה. זאת מאחר שמדובר בעסקה מיוחדת ומותאמת אישית שנבנתה עבורו והוזמנו תשתיות לשנה מראש שעליהן שולמו עלויות בהתאם על ידי החברה.

ביטול והחזרת מוצרים פיזיים

1. **כללי ביטול עסקה:**
כל רכישת מוצר פיזי באתר כפופה להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.
להלן תקציר כללי הביטול (הכללים המלאים מחייבים בהתאם לחוק הגנת הצרכן):
 - **ביטול רכישת מוצר:** ניתן לבטל עסקה לרכישת מוצר מיום עשיית העסקה ועד ארבעה-עשר ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך המכיל את הפרטים הנדרשים בסעיף קטן 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן, לפי המאוחר מביניהם.
2. **ביטול עקב פגם או אי התאמה:**
במקרה של ביטול עקב פגם במוצר או אי התאמה בין המוצר או השירות לפרטים שנמסרו לך, או עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע, תבטל העסקה והכסף יוחזר ללקוח בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול. החיוב ייבוטל ללא גביית דמי ביטול, והמוצר, אם נמסר, יוחזר לכתובת: אלעד שבר תקשורת מנצחת בע"מ, רח' רוז'נסקי 18 א', ראשון לציון.
3. **ביטול שלא עקב פגם או אי התאמה:**
במקרה של ביטול שלא עקב פגם במוצר או אי התאמה, תחזיר החברה ללקוח את כספו בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, למעט דמי משלוח או דמי טיפול המצויים בנפרד בחשבונית המקורית.
4. **עסקה בלתי ניתנת לביטול:**
לא ניתן לבטל עסקה שלא עקב פגם במוצר או אי התאמה בנין הטובין והשירותים הקבועים בסעיף 14ג(ד) לחוק הגנת הצרכן, לרבות טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

אמצעי תשלום

- ניתן לשלם עבור מוצרי ושרותי החברה באחת מהדרכים הבאות:
- **תשלום מקוון:** דרך אתר האינטרנט של החברה באמצעות כרטיס אשראי.
 - **עסקת אשראי טלפונית.**
 - **העברה בנקאית:** בנק לאומי (12), סניף חולון עסקים (827), חשבון ע"ש אלעד שבר – תקשורת מנצחת בע"מ, מספר חשבון: 59750092.

מדיניות פרטיות ושימוש במידע

במהלך שימושך באתר, eCast.co.il עשויה לאסוף מידע על דפוסי השימוש שלך, כגון כתובת IP, סוג מערכת ההפעלה, סוג מכשיר הקצה, העמודים בהם צפית, תכנים שטענת או פרסמת, ועוד. כמו כן, eCast.co.il עשויה לאסוף ולהשתמש בשירותי צדדים שלישיים לצורך איסוף וניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי או מצרפי בקשר לשימוש באתר.

שיתוף מידע עם צדדים שלישיים

כדי לספק לך חוויה מותאמת אישית ולהציג פרסומות רלוונטיות, eCast.co.il עשויה לשתף מידע אנונימי או מצרפי עם צדדים שלישיים כגון מפרסמים, רשתות חברתיות וספקי שירותי אנליטיקס. מידע זה לא יכלול פרטים מזהים אישיים ללא הסכמתך המפורשת.

רשתות חברתיות והמידע האישי שאתה משתף

eCast.co.il מספקת כלים לשיתוף תכנים מהאתר ברשתות חברתיות ושירותים מקוונים אחרים. שימוש בכלים אלו כפוף לתנאי הפרטיות של השירותים החיצוניים, ולא למדיניות פרטיות זו.

שמירת מידע

eCast.co.il תשמור את המידע האישי שנאסף כל עוד הוא נחוץ למטרות המפורטות במדיניות פרטיות זו או כנדרש על פי חוק. לאחר מכן, החברה תנקוט צעדים סבירים למחיקת המידע או להפיכתו לאנונימי.

אבטחת מידע ואחריות

eCast.co.il משקיעה מאמצים רבים באבטחת המידע שלך ומשתפת פעולה עם ספקי אבטחת סייבר מהשורה הראשונה לצורך זיהוי ומניעת סיכונים. עם זאת, אין ערובה מוחלטת למניעת כל גישה בלתי מורשית, והחברה אינה יכולה להיות אחראית על נזקים ישירים או עקיפים שייגרמו בשל פריצות אבטחה שאינן בשליטתה.

עוגיות (Cookies)

eCast.co.il עשויה להשתמש ב-Cookies לצורך תפעול תקין של האתר, לרבות לצורך איסוף נתונים סטטיסטיים, התאמת האתר להעדפותיך, ואבטחת מידע. תוכל לחסום את השימוש ב-Cookies דרך הגדרות הדפדפן, אך פעולה זו עלולה להשפיע על חוויית השימוש באתר. בנוסף, eCast.co.il עשויה להיעזר ב-Cookies שמקורם בצדדים שלישיים, כגון Google Analytics ושירותי פרסום של Google, כדי להציג מודעות מותאמות אישית.

עדכונים למדיניות הפרטיות

eCast.co.il שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את מדיניות הפרטיות מעת לעת. במקרה של שינוי מהותי, נודיע לך באמצעות פרסום הודעה בולטת באתר או באמצעי תקשורת אחרים.

מסירת מידע לצדדים שלישיים

eCast.co.il לא תעביר לצדדים שלישיים את המידע האישי שמסרת והפרטים שנאספו על פעילותך באתר, אלא במקרים הבאים:

- ככל שהדבר נחוץ לשם אספקה תקינה של שירותי האתר.
- במידה ותפר את הוראות תנאי השימוש באתר, או אם תבצע באמצעות האתר, או בקשר עמו, פעולות המנוגדות לדין או ניסיון לבצע פעולות כאלה.
- במידה ו-eCast.co.il תקבל צו שיפוטי או דרישה של רשות מוסמכת, המורה לה למסור את פרטיך או את המידע אודותיך לצד שלישי.
- בכל טענה, מחלוקת, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים, אם יהיו, בינך לבין eCast.co.il/או מי מטעמה.
- בכל מקרה בו eCast.co.il תהיה סבורה כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגופך או לרכושך או לגופו או לרכושו של צד שלישי.
- החברה תהיה רשאית להעביר את פרטיך והמידע שנאסף במהלך השימוש שלך באתר לחברות או לארגונים אחרים הקשורים ל-eCast.co.il, ובלבד שהם ישתמשו במידע זה רק על-פי הוראות מדיניות זו.
- לצורך מסירה ושיתוף של מידע אנונימי, מצרפי וסטטיסטי עם חברות או ארגונים אחרים הקשורים ל-eCast.co.il, וכן לספקים, שותפים עסקיים, מפרסמים וכל צד שלישי, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של eCast.co.il. eCast.co.il לא תחשוף בפניהם ביוזעין את זהותך ללא הסכמתך.

שמירת מידע בחו"ל

eCast.co.il שומרת את המידע שהיא אוספת במאגרי המידע שלה, המאוחסנים אצל ספקי אירוח שרתים וגיבוי מידע, העשויים להימצא גם מחוץ לגבולות ארץ ישראל. הסכמתך למדיניות זו מהווה גם את הסכמתך לשמירת המידע בחו"ל ולהעברתו מחוץ לגבולות ארץ ישראל.