

הסכם שירותי ענן

גרסה	20260925
תאריך תחולה	25.09.2026
URL	https://docs.vinetu.co.il/he/cloud-services/20260925/

עדכון אחרון: 1 באפריל 2026

הסכם שירותי ענן זה (להלן: "ההסכם") מסדיר את שירותי אירוח המכונות הווירטואליות ("VM") ותשתיות הענן המסופקים על ידי Vinetu Technologies Ltd. (להלן: "Vinetu" או "הספק") ללקוחותיה (להלן: "הלקוח"). בהפעלת שירותי הענן של Vinetu או בשימוש בהם, הלקוח מסכים להיות מחויב משפטית לכל התנאים המפורטים להלן. הסכם זה מהווה חוזה מחייב בין הצדדים.

הגדרות

למונחים הבאים תהיה המשמעות המפורטת להלן בכל מקום בהסכם זה:

- "Vinetu" / "הספק" — Vinetu Technologies Ltd., וכן מותגי שירותי הענן שלה, לרבות EMcloud (www.emcloud.co.il) ו-CaaS (www.caas.co.il). שירותים הניתנים תחת כל אחד ממותגים אלה כפופים להסכם זה.
- "הלקוח" — אדם או ישות משפטית שהתקשרו בהזמנת שירות או בחוזה עם Vinetu לצורך שימוש בשירותי ענן.
- "שירותי ענן" — שירותי תשתית ענן מנוהלים המסופקים על ידי Vinetu, העשויים לכלול כל שילוב של הרכיבים הבאים, כפי שמוגדר בהזמנת השירות הרלוונטית:
 - מכונה וירטואלית (VM) — מופע מחשוב וירטואלי המוקצה על גבי פלטפורמת הענן של Vinetu.
 - רשתות פרטיות/ות — רשתות וירטואליות מבודדות המוקצות לסביבת הלקוח.
 - כתובת IP ציבורית — כתובת IP ניתנת לניתוב אחת או יותר המוקצות לשירותי הלקוח.
 - חומת/ות אש וירטואלית/ות — מופעי חומת אש מוגדרי-תוכנה המנהלים את הגישה ברשת למשאבי הלקוח.
 - אחסון נתונים — משאבי אחסון מסוג Block או Object המחוברים למכונות הווירטואליות של הלקוח או משויכים אליהן.
 - "רמת שירות" — רמת הביצועים והתמחור החלה על שירות הלקוח, כמוגדר בסעיף 1 (Silver, Gold או Platinum).
 - "הזמנת שירות" — טופס הזמנה, מסמך תכולת עבודה (Statement of Work) או חוזה פרטני המגדיר את השירותים, המחירים והתנאים הספציפיים החלים על התקשרות עם לקוח.
 - "ההסכם" — ההסכם שירותי ענן זה, בצירוף כל הזמנת שירות רלוונטית.

1. תיאור השירות ואחריות הספק

Vinetu מספקת שירותי תשתית לאירוח בענן. סביבת הבסיס הסטנדרטית כוללת מכונה וירטואלית אחת או יותר, רשת/ות פרטית/ות, הקצאת כתובת IP ציבורית, חומת/ות אש וירטואלית/ות ואחסון נתונים – בהתאם למפורט בהזמנת השירות הרלוונטית. אחריותה של Vinetu מוגבלת באופן מפורש לשכבת תשתיות ה-IT וכוללת:

- שמירה על המכונות הווירטואליות שהוקצו במצב פעיל באמצעות ה-Hypervisor ופלטפורמת המחשוב.
- הבטחת זמינות המשאבים שהוקצו ל-VM: מעבד וירטואלי (vCPU), זיכרון (RAM), אחסון דיסק וקישוריות רשת עד לממשק הרשת של ה-VM.
- הקמה ותחזוקה של רשתות פרטיות, חומות אש וירטואליות, הקצאות כתובות IP ציבוריות ואחסון נתונים, כמוגדר בהזמנת השירות.
- הפעלה ותחזוקה של החומרה הפיזית, מתקני מרכזי הנתונים ותשתית הרשת המרכזית.
- אספקת שירותי הגיבוי ושירותי ההתאוששות מאסון האופציונליים המתוארים בסעיפים 9 ו-10.

התחייבויותיה של Vinetu חלות על שכבת התשתית בלבד. כל המצוי בתוך סביבת ההפעלה של ה-VM – לרבות, אך לא רק, מערכת ההפעלה האורחת, יישומים, שירותים ונתונים – נמצא מחוץ לתחום אחריותה של Vinetu.

רמות שירות

שירותי הענן מוצעים ברמות הביצועים והתמחור הבאות. רמת השירות החלה מצוינת בהזמנת השירות של הלקוח.

תמחור	תיאור	רמת שירות
בהתאם להזמנת השירות	משאבי ענן ברמת כניסה; מתאימים לפיתוח, בדיקות ועומסי עבודה בעלי תעבורה נמוכה.	Silver
בהתאם להזמנת השירות	משאבי ביצועים ברמת ביניים; מתאימים לעומסי עבודה בסביבת ייצור עם דרישות תעבורה וזמינות בינוניות.	Gold
בהתאם להזמנת השירות	משאבים בעלי ביצועים גבוהים והקצאה בעדיפות; מתאימים לעומסי עבודה קריטיים הדורשים זמינות גבוהה.	Platinum

הקצאות המשאבים הספציפיות (vCPU, RAM, אחסון ורוחב פס) והמחיר לכל רמת שירות מוגדרים בהזמנת השירות הרלוונטית.

הבהרות שירות

- הרחבת דיסק: ניתן להרחיב את נפח האחסון בדיסק של VM לפי בקשת הלקוח, בכפוף לזמינות ולחיובים החלים. הקטנת נפח הדיסק אינה אפשרית בשום מקרה. על הלקוחות לתכנן בקפידה את צורכי האחסון לפני ההקצאה.
- סיום שירות הוא סופי: סיום של כל רכיב שירות ענן פרטני – לרבות, אך לא רק, VM, רשת פרטית, כתובת IP ציבורית, חומת אש וירטואלית או אחסון נתונים – הוא קבוע ובלתי הפיך. לא ניתן לשחזר שירותים שהופסקו. סיום VM כולל מחיקה מיידית ובו-זמנית של כל עותקי הגיבוי ועותקי ה-DR המשויכים אליו. האחריות הבלעדית לחלץ כל מידע נדרש לפני בקשת הסיום מוטלת על הלקוח.

- מדיניות חיוב — חיוב עבור חודש מלא: כל שירותי הענן מחויבים על בסיס חודש קלנדרי מלא, ללא תלות במספר הימים שבהם השירות היה פעיל באותו חודש. שירות שהופעל או הופסק בכל מועד במהלך החודש יחויב בתעריף החודשי המלא. מומלץ ללקוחות לתזמן סיום שירות לסוף חודש החיוב כדי להימנע מתשלום עבור תקופות שלא נוצלו.

2. אחריות הלקוח

הלקוח נושא באחריות מלאה ובלעדית לכל ההיבטים של הסביבה הפנימית ב-VM, לרבות:

- התקנה, הגדרה, תחזוקה, התקנת תיקונים ועדכון של מערכת ההפעלה האורחת.
- התקנה וניהול של כל התוכנות, היישומים, השירותים ועומסי העבודה הפועלים בתוך ה-VM.
- כל הנתונים המאוחסנים בתוך ה-VM או מעובדים באמצעותו, לרבות שלמותם, דיוקם וחוקיותם.
- ניהול פרטי גישה, חשבונות משתמש ובקורות אימות בתוך ה-VM.
- עמידה בכל דין ורגולציה החלים על השימוש של הלקוח ב-VM ועל הנתונים המעובדים בו.

3. שימוש מותר

הלקוח רשאי להשתמש ב-VM למטרות חוקיות בלבד. כל פעילות שאינה חוקית לפי דיני סמכות שיפוט כלשהי בעולם אסורה בהחלט. שימושים אסורים כוללים, בין היתר:

- גישה בלתי מורשית למערכות מחשוב או רשתות, או ביצוע תקיפות נגדן.
 - הפצת נזקות, דואר זבל (Spam), תכני דיוג (Phishing) או תוכן מזיק אחר.
 - אירוח או הפצה של תוכן בלתי חוקי מכל סוג.
 - כריית מטבעות קריפטוגרפיים או כל פעילות עתירת משאבי מחשוב אחרת שלא נמסרה מראש ל-Vinetu ולא אושרה על ידה מראש ובכתב.
 - כל פעילות המפרה זכויות של צדדים שלישיים, לרבות זכויות קניין רוחני.
- Vinetu שומרת לעצמה את הזכות להשעות או לסיים באופן מיידי את ה-VM ואת השירותים הקשורים אליו, ללא הודעה מוקדמת וללא אחריות כלפי הלקוח, עם גילוי הפרה כלשהי של סעיף זה.

4. אבטחת סייבר — אחריותו הבלעדית של הלקוח

הודעה חשובה — אחריות בתחום אבטחת הסייבר:

- הלקוח נושא באחריות הבלעדית והמלאה לכל היבטי אבטחת הסייבר של ה-VM ותכולתו.
- אחריות זו כוללת, בין היתר: הגדרת חומת אש, הקשחת מערכת ההפעלה והיישומים, הערכת פגיעויות ותיקונן, זיהוי ומניעת חדירות, בקרת גישה, תגובה לאירועי אבטחה והצפנת נתונים.
- Vinetu אינה מספקת ניטור אבטחה, זיהוי חדירות, מניעת איומים או כל שירות אבטחה אחר בתוך ה-VM או ברמת היישום.

- Vinetu לא תישא באחריות — בשום נסיבות — לכל אירוע אבטחה, דליפת מידע, גישה בלתי מורשית, מתקפת כופרה, אובדן נתונים, השחתת נתונים או כל אירוע סייבר אחר המשפיע על ה-VM או על נתוני הלקוח, ללא קשר לסיבה, לרבות כשל או מגבלה של בקורות האבטחה בתשתית הבסיסית.
- הלקוח מאשר במפורש ומקבל חלוקה זו של סיכונים ואחריות אבטחת הסייבר כתנאי מהותי ויסודי של הסכם זה.

5. בעלות על נתונים ופרטיות

הלקוח הוא הבעלים הבלעדי של כל הנתונים המאוחסנים בתוך ה-VM או מעובדים באמצעותו. Vinetu אינה טוענת לכל בעלות, רישיון או זכות בנתוני הלקוח.

Vinetu לא תיגש לנתוני הלקוח, לא תשתמש בהם, לא תעתיק, תשתף, תמכור או תגלה אותם לצד שלישי לכל מטרה שהיא, למעט: (א) במידה הנדרשת באופן קפדני לצורך אספקת השירותים שהוזמנו בחוזה (לרבות פעולות גיבוי ושחזור לפי סעיף 9); או (ב) כנדרש לפי הדין החל או מכוח צו מחייב של רשות מוסמכת. כל מידע שיימסר ל-Vinetu בקשר למתן שירותי הענן ישמש אך ורק לצורך אספקת שירותים אלה ללקוח.

6. בעלות על התשתית ואיסור ייצוא VM

כל רכיבי התשתית, תוכנות ה-Hypervisor והגדרותיהן, תבניות VM, הגדרות רשת וירטואליות, כלי הפלטפורמה וכל הגדרה או תצורה אחרת המהווים חלק מפלטפורמת הענן של Vinetu הם רכוש הבלעדי והמלא של Vinetu. הלקוח אינו רוכש כל בעלות או זכות קניין רוחני ברכיב כלשהו של הפלטפורמה.

העתקה, שכפול, ייצוא או חילוץ של Image ה-Image, VM, הדיסק, Snapshot או כל ייצוג של ה-VM בשלמותו, בכל פורמט, אסורים בהחלט. הלקוח רשאי לחלץ מתוך ה-VM רק את הנתונים שבבעלותו בצורת קובצי נתונים (למשל באמצעות SFTP, SCP, HTTPS או ייצוא ברמת היישום). כל ניסיון לייצא או לחלץ את ה-VM עצמו מהווה הפרה מהותית של הסכם זה ועלול להביא לסיום מיידי של השירות.

7. תנאי תשלום והשעיית שירות

דמי השירות ולוחות הזמנים לחיוב מוגדרים בחוזה, בטופס ההזמנה או במסמך תכולת העבודה ("SOW") הרלוונטי שהוסכם בין הצדדים.

אם הלקוח אינו משלם חשבונית עד למועד פירעונה והחשבונית נותרת בלתי משולמת במשך יותר מ-30 ימים קלנדריים לאחר מועד הפירעון, Vinetu רשאית, ללא הודעה נוספת וללא אחריות:

- להשעות באופן מיידי את ה-VM ואת כל השירותים המשיכים אליו.
- לאחר ההשעה, למחוק לצמיתות את ה-VM, את כל הנתונים המשיכים אליו, הגיבויים והשירותים, אם התשלום אינו מתקבל בתוך תקופה סבירה כפי שתיקבע באופן בלעדי על ידי Vinetu.

Vinetu אינה נושאת באחריות כלשהי לאובדן נתונים, השבתת פעילות עסקית או כל נזק אחר הנובע מהשעה או מחיקה של שירותים עקב אי-תשלום. לא נדרשת הודעה נוספת לפני המחיקה. מומלץ ללקוח בחום לשמור בכל עת גיבויים עצמאיים ועדכניים של כל הנתונים הקריטיים.

8. שימוש לרעה והגנת הפלטפורמה

Vinetu מנטרת באופן רציף את פלטפורמת הענן לצורך הגנה על היציבות, האבטחה והביצועים של התשתית המשותפת. שימוש לרעה כולל, בין היתר: צריכת משאבים חריגה או מופרזת, תקיפות רשת (DDoS), סריקות פורטים וכדומה) שמקורן ב-VM או המופנות אליו, או כל פעילות הפוגעת באיכות השירות עבור לקוחות אחרים של הפלטפורמה.

במקרה של שימוש לרעה שזוהה או נחשד, Vinetu רשאית לחסום או לכבות באופן מיידי את ה-VM ואת השירותים הקשורים אליו, ללא הודעה מוקדמת. ללקוח לא תהיה כל טענה כלפי Vinetu בגין הפסקת שירות, אובדן נתונים או כל תוצאה אחרת הנובעת מפעולות הגנה אלה. קביעתה של Vinetu באשר לקיומו של שימוש לרעה תהיה סופית.

9. שירות גיבוי (סטנדרטי – כלול)

Vinetu מספקת גיבוי אוטומטי יומי של ה-VM כשירות סטנדרטי כלול, בכפוף לתנאים הבאים:

- תדירות ושמירה: גיבויים מתבצעים פעם ביום. הגיבויים נשמרים בשיטת שמירה מתגלגלת למשך 14 ימים; גיבויים שגילים עולה על 14 ימים נמחקים אוטומטית.
- חלון גיבוי: הגיבוי היומי מתבצע בשעה אקראית שנקבעת על ידי מתזמן הפלטפורמה. לא מובטחת שעת גיבוי מסוימת.
- גישה: אחסון הגיבויים נגיש באופן בלעדי לצוות תפעול הענן של Vinetu. ללקוח אין גישה ישירה לאחסון הגיבויים או לקובצי הגיבוי.
- שחזור כלול: הלקוח זכאי לפעולת שחזור אחת (1) בכל חודש קלנדרי לכל חשבון לקוח, ללא קשר למספר המכונות הווירטואליות בחשבון. השחזור יכול להיות שחזור מלא של VM או שחזור של קבצים מסוימים.
- שחזורים נוספים: בקשות שחזור החורגות מהשחזור החודשי הכלול יחויבו בכל מקרה בנפרד, לפי התעריפים העדכניים של Vinetu באותה עת, אשר יימסרו ללקוח לפני ביצוע הפעולה.
- מאמץ סביר (Best Effort): שירות הגיבוי מסופק על בסיס מאמץ סביר. Vinetu אינה מתחייבת להשלמתו, לשלמותו או ליכולת השחזור של גיבוי כלשהו. מומלץ ללקוחות בחום לשמור גיבויים עצמאיים ברמת היישום של כל הנתונים הקריטיים.

10. שירות התאוששות מאסון (תוספת אופציונלית)

לקוחות רשאים להצטרף לשירות התאוששות מאסון ("DR") האופציונלי כשירות נוסף בתשלום. שירות ה-DR כולל:

- שכפול הגיבוי היומי של ה-VM למתקן אחסון גיבויים במרכז נתונים נפרד פיזית ומרוחק גאוגרפית.
- שמירה סטנדרטית של 3 עותקי גיבוי באתר ה-DR המרוחק.

מחיר שירות ה-DR, יעדי זמן התאוששות (RTO), יעדי נקודת התאוששות (RPO) וכל תנאי נוסף מפורטים ב-SOW או בטופס ההזמנה הרלוונטי. הצטרפות לשירות ה-DR אינה משנה או מרחיבה את חלוקת האחריות בתחום אבטחת הסייבר המפורטת בסעיף 4.

11. הגבלת אחריות

במידה המרבית המותרת על פי הדין החל, האחריות המצטברת הכוללת של Vinetu כלפי הלקוח מכוח הסכם זה או בקשר אליו לא תעלה על סך דמי השירות ששילם הלקוח בשלושת (3) החודשים הקלנדריים שקדמו באופן מיידי לאירוע שהוליד את התביעה.

Vinetu לא תישא באחריות לכל נזק עקיף, מקרי, תוצאתי, מיוחד, לדוגמה או עונשי, לרבות אובדן רווחים, אובדן נתונים, אובדן עסקי או השבתת פעילות עסקית, גם אם נמסר לה על האפשרות להתרחשות נזקים כאמור.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל: (א) Vinetu אינה נושאת באחריות לאירוע סייבר כלשהו כמפורט בסעיף 4; ו-(ב) Vinetu אינה נושאת באחריות לאובדן נתונים הנובע מהשעיית שירות או מחיקתו בשל אי-תשלום, כמפורט בסעיף 7.

12. סודיות

שני הצדדים מסכימים לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע קנייני או מידע שאינו פומבי שהתקבל מהצד האחר בקשר להסכם זה, ולעשות בו שימוש אך ורק למטרות הסכם זה. התחייבות זו תמשיך לחול גם לאחר סיום ההסכם.

13. תקופה וסיום

הסכם זה נכנס לתוקף במועד שבו הלקוח עושה לראשונה שימוש בשירותי הענן וימשיך לעמוד בתוקפו עד לסיומו. כל אחד מהצדדים רשאי לסיים הסכם זה באמצעות מתן הודעה בכתב לצד האחר 30 ימים מראש, אלא אם נקבע אחרת בהזמנת השירות הפרטנית.

Vinetu רשאית לסיים הסכם זה באופן מיידי וללא הודעה במקרה של: (א) אי-תשלום החורג מהתקופה המפורטת בסעיף 7; (ב) הפרת מדיניות השימוש המותר שבסעיף 3; (ג) שימוש לרעה כמתואר בסעיף 8; או (ד) כל הפרה מהותית אחרת של הסכם זה על ידי הלקוח.

עם סיום ההסכם, האחריות לחלץ כל מידע נדרש בצורת קבצים לפני השבתת השירות מוטלת על הלקוח. Vinetu תמסור הודעה מוקדמת סבירה בדבר חלון הזמן לחילוץ הנתונים, למעט במקרים שבהם חלה זכות לסיום מיידי. לאחר הסיום, Vinetu רשאית למחוק לצמיתות את כל נתוני ה-VM, הגיבויים והמשאבים המשייכים, ללא התחייבות נוספת.

14. הדין החל

הסכם זה כפוף באופן בלעדי לדיני מדינת ישראל, מבלי להחיל כללי ברירת דין. כל מחלוקת הנובעת מהסכם זה או הקשורה אליו תהיה נתונה לסמכות השיפוט הבלעדית של בתי המשפט המוסמכים בישראל.

15. תיקונים

Vinetu שומרת לעצמה את הזכות לתקן הסכם זה בכל עת. הלקוחות יקבלו הודעה על שינויים מהותיים לפחות 30 ימים מראש. המשך השימוש בשירותים לאחר מועד כניסתו לתוקף של תיקון כלשהו מהווה הסכמה לתנאים המעודכנים.

16. יצירת קשר

לשאלות או להודעות בנוגע להסכם זה, ניתן ליצור קשר עם:

Vinetu Technologies Ltd

