



תנאי שימוש ושירות מפורטים

Terms of Service & Privacy Policy

1. מבוא והגדרות

ברוכים הבאים למערכת **Frontask** (להלן: "המערכת") המפותחת ומנוהלת בבלעדיות על ידי חברת **ב.א. ווייז - פתרונות תוכנה חכמים בע"מ** (להלן: "החברה" או "הספק"). המערכת הינה פלטפורמת CRM לניהול קשרי לקוחות, לידים, תהליכי עבודה (Workflows), פרויקטים, משימות והפקת מסמכים פיננסיים. תנאי שימוש אלו מהווים חוזה משפטי מחייב בין הלקוח (להלן: "הלקוח") לבין החברה. כל שימוש, כניסה, הרשמה או הזנת נתונים למערכת מהווים הצהרה מצד הלקוח כי קרא את התנאים, הבין אותם והוא מסכים להם ללא סייג.

2. קניין רוחני וזכויות יוצרים

המערכת על כל מרכיביה, לרבות קוד המקור (Source Code), ארכיטקטורת בסיסי הנתונים, עיצוב הממשק (GUI), האלגוריתמים, סימני המסחר, הטקסטים והלוגואים, הינם קניינה הבלעדי והמוחלט של החברה ומוגנים על פי חוקי זכויות יוצרים במדינת ישראל ובאמנות בינלאומיות.

- **רישיון שימוש:** הלקוח מקבל רישיון שימוש מוגבל, אישי, שאינו בלעדי ואינו ניתן להעברה (SaaS - Software as a Service).
- **איסורים:** חל איסור מוחלט על הלקוח או מי מטעמו לבצע הנדסה לאחור (Reverse Engineering), להעתיק, לשכפל, להפיץ, להציג בפומבי או למכור כל חלק מהמערכת ללא אישור בכתב ומראש.

3. אחריות והגבלת אחריות

המערכת ניתנת לשימוש במצבה הנוכחי (AS-IS) ובכפוף לזמינותה (AS-AVAILABLE). החברה משקיעה מאמצים רבים בתקינות המערכת, אך אינה מתחייבת כי השירות יהיה חסין מתקלות, הפרעות או חדירה בלתי מורשית.

- **נזקים עקיפים:** החברה, מנהליה או עובדיה לא יהיו אחראים לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או נלווה, לרבות אובדן רווחים, אובדן נתונים או פגיעה במוניטין של הלקוח כתוצאה משימוש במערכת.

- **תקרת אחריות:** בכל מקרה, גובה הפיצוי המקסימלי לו יהיה זכאי הלקוח לא יעלה על הסכום ששולם על ידו בפועל עבור דמי המנוי בחודש שבו אירע הנזק הנטען.

4. אבטחת מידע ותשתיות

החברה מייחסת חשיבות עליונה להגנת הנתונים ומשקיעה במערכות המתקדמות ביותר המשלבות מספר שכבות הגנה:

- **מיקום האחסון:** כל נתוני המערכת מאוחסנים על גבי תשתית ענן ציבורי ישראלי מוביל, עמיד ומאובטח, העומד בסטנדרטים של שרידות.
- **Firewall:** המערכת מוגנת על ידי חומות אש (Firewall) חזקות ברמת התשתית וברמת האפליקציה. לסינון תעבורה זדונית (WAF).
- **הצפנה:** כל התקשורת בין המשתמש לשרת מוצפנת בתקן SSL/TLS.
- **בקרת גישה:** גישה פיזית ולוגית למאגר הנתונים מוגבלת לגורמים מוסמכים בלבד ומנוהלת תחת מדיניות בקרת גישה קפדנית.

מאפיינים מרכזיים של מערך סינון התעבורה המותקן:

- **בדיקה עמוקה וסינון קפדני:** כל בקשה נכנסת עוברת פילוח, ניתוח התנהגותי ואימות חתימות דינמי, ובמידת הצורך מתבצעת חסימה מיידיה של פניות זדוניות בשולי הרשת החיצונית.
- **חסימת מתקפות מורכבות:** הגנה אוטומטית מפני איומי הסייבר החמורים ביותר באפליקציות אינטרנט, ניסיונות הזרקת קוד, ופרצות אבטחה שטרם נחשפו ברשת.
- **נטרול בוטים וסורקים עוינים:** מערכת מתקדמת המבוססת על למידת מכונה מזהה ומסננת בוטים וסורקים אוטומטיים.
- **הגנה מפני מתקפות מניעת שירות:** תשתית גלובלית רחבת סרט הבולמת התקפות מניעת שירות רחבות היקף בכל שכבות הרשת.

5. מדיניות פרטיות מורחבת (Privacy Policy)

א. איסוף המידע ומטרותיו

החברה אוספת מידע לצורך תפעול המערכת, שיפור חווית המשתמש ומתן תמיכה טכנית:

- **מידע שנמסר על ידי הלקוח:** פרטי התקשרות, פרטי העסק, נתוני עובדים ופרטי תשלום.
- **נתוני לקוחות קצה:** מידע שהלקוח מזין אודות לקוחותיו. הלקוח הוא האחראי הבלעדי לתוכן המידע ולחוקיות איסופו.

- **סנכרון Google:** במידה והלקוח יבחר בכך, המערכת תבצע סנכרון מול חשבון Google (Contacts ו-Calendar). המערכת ניגשת לנתונים אלו אך ורק לצורך הצגתם במערכת ה-CRM ויצירת סדר עבודה אחיד. המידע אינו נשמר לצרכים אחרים ואינו מועבר לצדדים שלישיים.

ב. גישה לנתונים וסודיות

החברה פועלת על פי עקרון "הצורך לדעת" (Need-to-Know). גישה לנתוני הלקוח בבסיס הנתונים מותרת לצוות המוסמך בלבד, וזאת אך ורק לצורך ביצוע עבודתם למען הלקוחות. כל עובדי החברה חתומים על הסכמי סודיות.

ג. העברת מידע לצדדים שלישיים

החברה לא תמכור או תסחור במידע האישי של הלקוח. מידע יועבר לצד ג' אך ורק בנסיבות הבאות:

- **ספקי שירותים:** לצורך חיבור לשירותים חיצוניים כגון שליחת SMS, הפקת חשבוניות דרך ספקי סליקה או חיבור למרכזיות טלפוניות, ושירותים נוספים המיועדים להעצים את חווית הלקוח.
- **ציות לחוק:** במקרה של צו שיפוטי או דרישה מרשות מוסמכת.
- **הגנה משפטית:** במקרה של מחלוקת משפטית בין הלקוח לחברה.

6. נספח עיבוד נתונים (DPA - Data Processing Agreement)

א. תפקיד החברה כמעבדת מידע

הלקוח הינו "בעל המאגר" (Controller) והחברה הינה "מעבדת המידע" (Processor). החברה תעבד את המידע האישי אך ורק על פי הנחיות הלקוח וכחלק ממתן שירותי המערכת.

ב. מדיניות גיבוי ושרידות

החברה מפעילה תוכנית גיבוי מקיפה, סדורה ואוטומטית:

- **תדירות:** הגיבויים מבוצעים באופן תדיר כדי להבטיח אובדן נתונים מינימלי במקרה של תקלה.
- **הפרדה פיזית:** הגיבויים מאוחסנים באתרים מופרדים מהשרתים הפעילים, באופן שמונע פגיעה בגיבוי במקרה של כשל בשרת המרכזי.
- **יכולת שחזור:** מדיניות הגיבוי נועדה להבטיח שחזור נתונים מהיר (Disaster Recovery) לצורך המשכיות עסקית.

ג. דיווח על אירועי אבטחה

החברה מתחייבת לדווח ללקוח ללא שיהוי מרגע שנודע לה על אירוע אבטחת מידע שבו קיים חשש ממשי לדלף או פגיעה בשלמות המידע האישי של הלקוח, ולפעול בשקיפות מלאה לחקירת האירוע.

7. מדיניות סיום התקשרות ומחיקת נתונים (Termination Policy)

א. נוהל הפסקת השירות

סיום ההתקשרות והפסקת החיובים אינם מתבצעים באופן אוטומטי אלא מותנים בנוהל הבא:

- **טופס ניתוק:** על הלקוח להעביר טופס רשמי של ספק השירות, תחת הכותרת "בקשה לסיום התקשרות - CRM".
- **מילוי הטופס:** הטופס חייב להיות מלא, חתום על ידי מורשה חתימה בצירוף חותמת החברה. אין לבצע שינויים בטופס או להוסיף הערות בכתב יד.
- **מועד הגשה:** את הטופס יש לשלוח לפחות 5 ימי עסקים לפני מועד החיוב הקרוב. טופס שיגיע במועד מאוחר יותר יביא לסיום השירות רק במחזור החיוב העוקב.
- **ערוצי שליחה:** פקס: 077-5271901, ווטסאפ או מייל סרוק: info@frontask.co.il

ב. תוצאות סיום ההתקשרות ומחיקה לצמיתות

עם קבלת טופס הניתוק ועיבודו, המערכת תבצע פעולות מחיקה מוחלטות ובלתי הפיכות:

- **מחיקת בסיס נתונים:** כל המידע שהוזן למערכת, לרבות נתוני לקוחות, לידים והיסטוריה, יימחק לצמיתות.
- **קבצים ומסמכים:** כל מסמך PDF, תמונות, וקבצי וורד שהופקו או נשמרו במערכת יימחקו.
- **שירותים משלימים:** מסופי אשראי ייסגרו לאלתר וכל חבילה שנרכשה תאופס.
- **אי-אפשרות שחזור:** הלקוח מצהיר כי ידוע לו שמרגע ביצוע המחיקה לא ניתן לשחזר את המידע בשום אופן. באחריות הלקוח הבלעדית לייצא את כל נתוניו טרם שליחת הטופס.

ג. הסדרת חובות ושמירת מידע

- **תשלומים:** הפסקת ההתקשרות מותנית בתשלום מיידי של כל יתרת חוב קיימת. לא יינתנו החזרים על תשלומים שבוצעו.
- **שמירה על פי דין:** למרות מחיקת בסיס הנתונים הפעיל, החברה תשמור פרטי התקשרות בסיסיים ומידע פיננסי (חשבוניות) למשך 7 שנים בהתאם לחוקי המס והנהלת החשבונות.
- **גיבויים:** המידע עשוי להישאר בגיבויי המערכת המבודדים למשך זמן נוסף (עד דריסת הגיבוי), אך לא תהיה אליו גישה לאף גורם והוא יימחק אוטומטית עם מחזור הגיבוי הבא.