הסכם שירות (SaaS) לארגונים

גרסה 1.0 • עודכן לאחרונה ונכנס לתוקף ב־1 בנובמבר 2026

ההסכם הזה חל על ארגון שמשתמש ב־RealCheck, יחד עם **תנאי השימוש**, עם **מדיניות הביטולים** ועם **הסכם עיבוד המידע**, שהוא חלק בלתי נפרד ממנו.

עיקרי הדברים

הנתונים שהארגון מזין שייכים לו. הקוד, המערכת והמודלים שייכים ל־RealCheck.

יעד הזמינות הוא 99.5% בחודש, לא כולל תחזוקה מתוכננת שמודיעים עליה מראש.

אפשר לבטל בכל עת. בסיום המנוי אפשר לייצא את כל הנתונים בפורמטים פתוחים (CSV, JSON, ZIP) במשך 30 יום.

הסכם עיבוד המידע (DPA) הוא חלק בלתי נפרד מההסכם הזה.

1. הצדדים ותחולה

הצדדים להסכם: RealCheck, שהיא עוסק פטור שפרטיו המלאים מופיעים בסעיף „פרטי המפעיל ויצירת קשר" בסוף ההסכם, והארגון שפתח חשבון בשירות („הלקוח").

ההסכם מתקבל בפתיחת ארגון בשירות או ברכישת מנוי. האישור נרשם עם הגרסה, המועד והמאשר. מי שמאשר בשם ארגון מצהיר שהוא מוסמך לחייב אותו.

סדר הקדימות במקרה של סתירה: בענייני הגנת מידע, **הסכם עיבוד המידע**; אחריו ההסכם הזה; אחריו **תנאי השימוש**. הסכם בכתב שנחתם בנפרד עם לקוח גובר על כולם, בעניינים שהוא מסדיר.

2. השירות

RealCheck היא מערכת בענן לניהול פרויקטים של התחדשות עירונית ונדל"ן. היא כוללת בדיקות היתכנות, מסמכים, בעלי זכויות והסכמות, משימות, יומן, עבודת צוות ועוזר מבוסס בינה מלאכותית. התכונות הזמינות בכל רגע מוצגות בשירות עצמו.

השירות הוא כלי עזר, ולא ייעוץ משפטי, שמאי, תכנוני, הנדסי או פיננסי. ההבהרה המלאה מופיעה בסעיף **הסתמכות מקצועית** בתנאי השימוש, והיא חלק מההסכם הזה.

3. מנוי, ניסיון, תשלום וחידוש

ניסיון: ארגון חדש מקבל 30 יום של ניסיון, בלי כרטיס אשראי, במכסות שמוצגות במסך החיוב. בסוף הניסיון אין חיוב אוטומטי. כדי להמשיך לעבוד צריך לרכוש מנוי.

מנוי: המחיר הוא לפי משתמש (מושב), בחיוב חודשי או שנתי. המחיר, המכסות ומועד החיוב הבא מוצגים לפני כל תשלום.

תשלום: התשלום מתבצע בכרטיס אשראי, בעמוד מאובטח של PayPlus. העוסק מסווג כיום כעוסק פטור, ולכן אינו גובה מע"מ כל עוד הסיווג הזה בתוקף.

חידוש: המנוי מתחדש אוטומטית בסוף כל תקופה, עד שמפסיקים את החידוש. אפשר להפסיק בכל עת, במסך החיוב או בדוא"ל.

שינוי מחיר: על שינוי מחיר נודיע לפחות 30 יום מראש. השינוי יחול רק מהתקופה הבאה, ואפשר להפסיק את החידוש לפניו.

הפרטים המלאים על חיובים, ביטולים והחזרים מופיעים ב**מדיניות הביטולים**.

4. יעד זמינות

יעד הזמינות של השירות הוא **99.5% בכל חודש קלנדרי**. הזמינות נמדדת כאחוז הזמן שבו אפשר להיכנס לשירות ולפתוח בו פרויקט.

לא נחשבות לחוסר זמינות: תחזוקה מתוכננת שהודענו עליה מראש; תקלה במקור מידע חיצוני, כגון אתרי ממשלה ורשויות; תקלה ברשת או בציוד של הלקוח; ושימוש שמפר את התנאים.

תקלה בספק תשתית שאינה בשליטתנו נחשבת לחוסר זמינות. עם זאת, נדווח עליה ונפעל מול הספק עד שתיפתר.

לבקשת הלקוח, נמסור דוח זמינות לחודש שהסתיים.

זה יעד שאנחנו מתחייבים לפעול להשגתו, ולא אחריות לזמינות רציפה. הסעד היחיד על אי־עמידה ביעד הוא סעד שנקבע במפורש בהסכם נפרד, אם נחתם כזה.

5. חלונות תחזוקה

תחזוקה מתוכננת שעלולה להשבית את השירות תיעשה ככל האפשר בין 22:00 ל־06:00 שעון ישראל. נודיע עליה לפחות 48 שעות מראש, בשירות או בדוא״ל.

תחזוקה דחופה, כגון תיקון אבטחה או מניעת נזק, עשויה להיעשות בלי הודעה מוקדמת. במקרה כזה נודיע עליה ברגע שאפשר, ונמזער את זמן ההשבתה.

6. תמיכה וזמני תגובה

פונים לתמיכה דרך „צרו קשר" בשירות, או בדוא״ל **office@realcheck.co.il**. שעות התמיכה הן ימים א׳–ה׳, 09:00–18:00 שעון ישראל, לא כולל חגים ומועדים. זמני התגובה הראשונה, לפי חומרת הפנייה:

קריטית: השירות כולו אינו זמין, או שיש חשד לאירוע אבטחה. תגובה ראשונה בתוך 4 שעות עבודה. בחשד לאירוע אבטחה נטפל גם מחוץ לשעות התמיכה.

גבוהה: יכולת מרכזית אינה פועלת ואין דרך לעקוף אותה. תגובה בתוך יום עבודה אחד.

רגילה: תקלה שיש לה דרך עקיפה, או שאלה על השימוש. תגובה בתוך 2 ימי עבודה.

נמוכה: בקשה לשיפור או הערה. תגובה בתוך 5 ימי עבודה.

זמן תגובה הוא הזמן עד שאדם עונה לפנייה ומתחיל לטפל בה, ולא הזמן עד לפתרון. את החומרה קובעים יחד: הלקוח מציין אותה בפנייה, ואנחנו רשאים לעדכן אותה לפי ההגדרות שלמעלה.

7. בעלות

הנתונים של הלקוח שייכים ללקוח. כל מה שהלקוח והמשתמשים מטעמו מזינים, מעלים או יוצרים בשירות שייך ללקוח. זה כולל פרויקטים, מסמכים, רשומות בעלי זכויות, משימות, הערות, ודוחות שהופקו מהנתונים שלו. RealCheck מקבלת רשות להשתמש בהם רק כדי לתת את השירות, כמפורט ב**הסכם עיבוד המידע**.

המערכת שייכת ל־RealCheck. הקוד, המערכת, המודלים והחישובים, העיצוב, מאגרי הידע והתבניות, וכל שיפור בהם, שייכים ל־RealCheck או לנותני הרישיון שלה. ללקוח ניתנת זכות שימוש לא בלעדית ולא ניתנת להעברה, לתקופת המנוי, לצורכי העסק שלו.

הלקוח לא יעתיק את השירות ולא יבצע בו הנדסה לאחור, ולא ישתמש בו כדי לבנות שירות מתחרה. הוא גם לא ינסה לעקוף מנגנוני אבטחה או מכסות, ולא יאסוף מידע מהשירות באופן אוטומטי שלא דרך הממשקים שנועדו לכך.

הצעות ומשוב שהלקוח שולח מותר ל־RealCheck לממש בלי חובת תשלום, ובלי לחשוף את זהות הלקוח.

8. סודיות

כל צד ישמור בסוד מידע לא פומבי שקיבל מהצד השני בקשר להסכם, ולא ישתמש בו אלא לצורך ההסכם. מצד הלקוח, זה כולל את מידע הלקוח. מצד RealCheck, זה כולל פרטי אבטחה, מחירים מיוחדים ותוכניות מוצר שנמסרו בסודיות.

החובה אינה חלה על מידע שהיה פומבי, שהיה ידוע לצד המקבל כדין, או שפותח בידיו באופן עצמאי. היא גם אינה חלה על גילוי שהדין או רשות מוסמכת מחייבים. במקרה כזה, ובמידה שמותר, הצד המגלה יודיע מראש לצד השני. חובת הסודיות נמשכת 5 שנים אחרי סיום ההסכם, ולגבי מידע הלקוח, כל עוד הוא קיים.

9. הגבלת אחריות

ככל שהדין מתיר, אף צד לא יהיה אחראי כלפי השני לנזק עקיף, מיוחד או תוצאתי, כגון אובדן רווח, הכנסה, הזדמנות או מוניטין.

ככל שהדין מתיר, האחריות הכוללת של RealCheck בקשר להסכם מוגבלת לסכום שהלקוח שילם עבור השירות ב־12 החודשים שקדמו לאירוע.

ההגבלות האלה אינן חלות על נזק שנגרם בזדון או ברשלנות חמורה, על הפרת חובת הסודיות, על התחייבות לשיפוי לפי הסעיף הבא, ועל כל אחריות שהדין אינו מתיר להגביל.

10. שיפוי

הלקוח ישפה את RealCheck על נזק ועל הוצאות סבירות, כולל שכר טרחת עורך דין, שנגרמו לה בגלל תביעה של צד שלישי שעילתה אחת מאלה: תוכן שהלקוח העלה בלי זכות; איסוף מידע אישי או שימוש בו שהלקוח ביצע שלא כדין; או שימוש בשירות בניגוד להסכם.

RealCheck תשפה את הלקוח על נזק ועל הוצאות סבירות שנגרמו לו בגלל תביעה של צד שלישי, שלפיה השירות עצמו, כפי ש־RealCheck מספקת אותו, מפר את זכויות הקניין הרוחני של אותו צד. החובה אינה חלה כשההפרה נובעת מתוכן הלקוח, משילוב השירות עם דבר שלא סיפקנו, או משינוי שלא אנחנו עשינו.

השיפוי מותנה בכך שהצד המשופה הודיע לצד השני על התביעה בהקדם, איפשר לו לנהל את ההגנה, ולא התפשר בלי הסכמתו.

11. סיום ההסכם וייצוא

הלקוח רשאי לסיים את ההסכם בכל עת, בהפסקת החידוש. השירות נמשך עד סוף התקופה ששולמה. RealCheck רשאית לסיים את ההסכם בהפרה יסודית שלא תוקנה בתוך 14 יום מהודעה בכתב, או מיד כשהדין מחייב או כשיש סכנה ממשית לשירות או למשתמשים אחרים.

ייצוא: במשך 30 יום מסיום המנוי, הבעלים והמנהלים יכולים לייצא את כל נתוני הארגון בפורמטים פתוחים, בלחיצה אחת בהגדרות הארגון: נתונים כ־JSON ו־CSV, ומסמכים בקובץ ZIP. אפשר גם לבקש את הייצוא מאיתנו.

מחיקה: אחרי תקופת הייצוא, המידע נמחק ונשלח אישור מחיקה, כמפורט ב**הסכם עיבוד המידע**.

הסעיפים על בעלות, סודיות, הגבלת אחריות, שיפוי ודין חל ממשיכים לחול גם אחרי סיום ההסכם.

12. דין חל וסמכות שיפוט

על ההסכם חל הדין הישראלי בלבד. סמכות השיפוט הייחודית נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב–יפו.

13. שונות

שינוי מהותי בהסכם יפורסם בעמוד הזה, עם גרסה ותאריך תחולה חדשים. נודיע עליו לבעלים ולמנהלים לפחות 30 יום מראש. בעלים ומנהלים מאשרים את הגרסה החדשה בתוך השירות.

אף צד אינו אחראי לעיכוב שנגרם מכוח עליון, כגון מלחמה, פיגוע, אסון טבע או השבתה רחבה של תשתית. ויתור על זכות במקרה אחד אינו ויתור עליה במקרה אחר. סעיף שנמצא בטל אינו פוגע בשאר ההסכם. הלקוח לא יעביר את ההסכם לאחר בלי הסכמה בכתב, אלא במסגרת מיזוג או מכירת עסקו.

14. פרטי המפעיל ויצירת קשר

השירות מופעל על ידי עילי כהן, עוסק פטור, מספר עוסק 213000425, בשם המסחרי RealCheck.
כתובת למשלוח הודעות: שקד 17, עומר.

הודעות לפי ההסכם, תמיכה ובקשות ייצוא: דוא"ל **office@realcheck.co.il**.