

תנאי שימוש לאתר טאוגה אי.אי

מעודכן ליום : 09.11.2025

ברוכים הבאים לטאוגה אי.אי!

חשוב – אנא קרא/י בעיון : השימוש והגישה לאתר טאוגה אי.אי המצויים בקישור הבא [HTTPS://TAUGA.AI/](https://tauga.ai/) (להלן : "האתר") כפופים לתנאי השימוש המפורטים להלן (להלן : "תנאי השימוש"). האתר עלול לכלול שירותים נלווים, תמיכה טכנית, תוכניות, כלים, מדריכי שימוש באתר ומדריכים טכניים, חומרים, מפרטים ומסמכים רלוונטיים נוספים (כלל המפורט לעיל יחד עם האתר ייקראו להלן : "הטכנולוגיה של טאוגה אי.אי").

אם אינך מסכים/ה לתנאי השימוש או לחלק מהם, אנא אל תיכנס/י לאתר או תעשה/י כל שימוש אחר בטכנולוגיה של טאוגה אי.אי.

1. בעלות

כל זכויות היוצרים והקניין הרוחני של הטכנולוגיה של טאוגה אי.אי, לרבות עיצובה, ובכל תוכנה, יישום, קובץ גרפי, טקסטים, קוד מחשב וכל חומר או תוכן אחר (כולל שאלות תרגול בבחינה הפסיכומטרית) הכלולים בה (לרבות אך לא רק כל העתק, שיפור, יצירה נגזרת ושינוי שלהם) שייכים באופן בלעדי לטאוגה אי.אי. בע"מ וחברות מסונפות אליה (להלן : "טאוגה אי.אי") ו/או ספקי התוכן שלה, לפי העניין. הינך מצהיר/ה כי הזכויות שלך לגשת ולעשות שימוש בטכנולוגיה של טאוגה אי.אי מוגבלת אך ורק לזכויות המפורטות בתנאי השימוש. למעט כפי שהותר במפורש בתנאי השימוש, טאוגה אי.אי אינה מעניקה לך זכות אחרת, מפורשת או מרומזת, בטכנולוגיה של טאוגה אי.אי או בכל קניין רוחני קשור. כל שימוש שתעשה/י בטכנולוגיה של טאוגה אי.אי אשר נוגד את ההוראות המפורטות בתנאי השימוש ייחשב כהפרה מהותית על-ידך של תנאי השימוש.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, טאוגה אי.אי (ו/או ספקי התוכן שלה, לפי העניין) הינה, ותהיה, הבעלים היחיד והבלעדי של כל הזכויות, הקניין, והאינטרסים (כולל, ללא הגבלה, כל זכויות הקניין הרוחני) של (i) השירותים (כהגדרתם להלן) וכל התוכנות, הטכנולוגיה וזכויות הקניין הרוחני הכלולות בהם ; (ii) כל מידע שאינו כולל נתונים מזהים, נתונים, ניתוחים ו/או תובנה, הקשורים להפעלה, לתמיכה ו/או לשימוש בשירותים על ידך (כולל הפתרונות שלך לשאלות מבחן האימון הפסיכומטרי של טאוגה אי.אי, אם רלוונטי אליך) ; וכל משוב (כהגדרתו להלן). הנך ממחה בזאת ל- טאוגה אי.אי, באופן בלתי חוזר, כל זכות שעשויה להיות לך בכל האמור לעיל ותבצע/י את כל ההמחאות ו/או הוויתורים שידרשו או שיתבקשו באופן סביר על ידי טאוגה אי.אי כדי להבטיח ו/או למסור לטאוגה אי.אי (ו/או למי מטעמה) את זכויות הבעלות המפורטות בסעיף 1 זה (בעלות). טאוגה אי.אי לא תידרש לשלם תשלום כלשהו, לרבות תמלוגים או הוצאות) ללקוח או לצד שלישי כלשהו בקשר לכל המחאה כזו.

הינך מאשר/ת ומסכים/ה כי את/ה לא תשתמש (חוץ משימושך האישי) כמפורט בתנאים להלן, באו תגלה/י לצדדים שלישיים כלשהם, כל חומר ממבחני התרגול של הפסיכומטרי הכולל שאלות, תשובות או שיטות פתרון והסברים בלא קבלת הסכמתה של טאוגה אי.אי מראש ובכתב.

2. משתמשי האתר

כמשתמש/ת באתר, ניתן לגלוש באזורים הציבוריים של האתר ולגשת ולהשתמש בכל התוכן, התכונות והפונקציונליות הזמינים לציבור באתר. עם זאת, אינך רשאי/ת להשתמש בשירותים (כהגדרתם להלן) אלא בכפוף לאמור להלן. על מנת להשתמש בשירותים, עליך להיות לקוח משלם ("לקוח") או משתמש מורשה של לקוח ("משתמש"). אנו שומרים לעצמנו את הזכות לשנות את האתר ואת התוכן, התכונות או הפונקציונליות של האתר, ו/או להפסיק את תנאי שירות הנוכחיים ואת גישתך לאתר, בכל עת, עם או בלי מתן הודעה. לעניין תנאי השימוש אלו, "שירותים" פירושה שירותי פתרונות התוכנה הקנייניים של טאוגה אי.אי כפי שיעודכנו או ישתנו מעת לעת, וכל הקניין הרוחני הכלול בהם.

האתר עשוי להכיל קישורים לאתרי אינטרנט של צדדים שלישיים ("אתרים חיצוניים"). תוכנם של אתרים חיצוניים אלה מפותחים ומסופקים על ידי צדדים שלישיים. עליך לפנות למנהל של אתרים

חיצוניים אלה אם קיים חשש כלשהו בנוגע לקישורים או לכל תוכן הנמצא באתרים חיצוניים. טאוגה איי.אי אינה אחראית לתוכן של אתרים חיצוניים ואינה מציגה כל מצג בנוגע לתוכן או לדיוקם של חומרים באתרים חיצוניים אלה. עליך לנקוט באמצעי זהירות בעת הורדת קבצים מכל אתר אינטרנט בכדי להגן על המחשב מפני וירוסים ותוכנות זדוניות אחרות. ההחלטה לגלוש לאתרים חיצוניים, הינה על אחריותך הבלעדית.

3. הגדרת חשבון

לאחר שהלקוח יקבל גישה לשירותים, עליו לפתוח חשבון ניהולי אצל טאוגה איי.אי, באמצעות הזנת המידע המבוקש בממשק השירות הרלוונטי ("חשבון"), ובמסגרתו כל משתמש יגדיר חשבון משתמש (ההפניות להלן ל"חשבון" כוללות את חשבונות המשתמשים כאמור, ככל שרלוונטי). הלקוח מצהיר כי כל המידע שנמסר במהלך תהליך ההרשמה, לרבות כל מידע שאינו ציבורי או מידע שהוזן או הועלה לשירותים על ידי הלקוח או מטעמו לטאוגה איי.אי לצורך מתן השירותים, הינו, שלם ומדויק ויוותר ככזה. הלקוח יהיה אחראי לכל הפעילויות המתרחשות בחשבון או תחתיו. הלקוח ידרוש מכל המשתמשים לשמור על סודיות מוחלטת של כל מפתחות API, שמות משתמשים וסיסמאות, ולא ישתף מידע כזה עם כל גורם שאינו מורשה.

4. הענקת רישיון

בכפוף לאמור בתנאי השימוש, טאוגה איי.אי מעניקה לך בזאת רישיון זמני מוגבל לתקופת המנוי בתשלום, שאינו בלעדי, אינו ניתן להעברה והקצאה ואינו כולל זכות למתן רישיון משנה לצד שלישי, המאפשר גישה לשירותים ושימוש אישי בלבד של הלקוח ("הרישיון"). למען הסר ספק, השירותים (ובכללם, כל תוכנה הכלולה בהם) ניתנים לשימוש ברישיון בלבד, ושום זכות בעלות בשירותים (או בתוכנה) או בכל טכנולוגיה של טאוגה איי.אי אינה עוברת ללקוח. כל הזכויות שלא הוענקו במפורש בזאת שמורות בזאת על ידי טאוגה איי.אי וספקי התוכן שלה, ולמעט הרישיון, ללקוח לא מוענקת כל זכות או רישיון אחר לשירות, בין אם על ידי רישיון משתמע, השתקה, מיצוי, הפעלת חוק או בכל צורה אחרת.

אם הלקוח מקבל גישה חופשית או מנוי ניסיון או הערכה לשירותים ("מנוי ניסיון"), הלקוח רשאי להשתמש בשירותים בהתאם לתנאים ולהתניות של תנאי שירות אלה לתקופה של ארבעה עשר (14) ימים או תקופה אחרת שהוענקה על ידי טאוגה איי.אי ("תקופת הניסיון"). מנוי ניסיון ניתנים אך ורק לשימוש הלקוח על מנת להחליט אם לרכוש מנוי בתשלום עבור השירותים. מנוי ניסיון עשויים שלא לכלול את כל הפונקציות והתכונות הזמינות כחלק מתקופת מנוי בתשלום. אם הלקוח לא ירכוש מנוי לשירותים, זכותו של הלקוח לגשת לשירותים ולהשתמש בהם תסתיים בתום תקופת הניסיון. טאוגה איי.אי רשאית לסיים את תקופת הניסיון בכל עת ומכל סיבה שהיא. על אף כל התנאים הכלולים בתנאי שירות אלה, טאוגה איי.אי לא תהא אחראית, ולא תישא באחריות לשיפוי, תמיכה או התחייבויות אחרות ביחס למנוי ניסיון.

לקוח רשאי לבחור להשתמש בהצעות בטא (כמוגדר להלן), לפי שיקול דעתו הבלעדי. הצעות בטא עשויות לא לכלול תמיכה וכן להשתנות בכל עת ללא הודעה מוקדמת. ייתכן שהצעות בטא לא יהיו אמיונות או זמינות באותה רמה של השירותים. הצעות בטא אינן כפופות לאותם אמצעי אבטחה המפורטים במדיניות האבטחה. טאוגה איי.אי לא תישא בכל חבות הנובעת מהצעות בטא או בקשר אליהן. הלקוח משתמש בהצעות בטא על אחריותו בלבד. לצורך תנאי שירות אלה, "הצעות בטא" משמעו שירותים, תכונות או פונקציות שטרם הופצו, המזוהים כאלפא, ביתא, תצוגה מקדימה, גישה מוקדמת או כל ביטוי או צירוף מילים בעלי משמעויות דומות.

5. מגבלות על השימוש בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי

למעט ההרשאה שניתנה לך בסעיף 4 לעיל (הענקת רישיון), הינך מתחייב/ת שלא לבצע בעצמך או לאפשר לצדדים שלישיים לבצע, את הפעולות הבאות: (א) לנצל את הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי למטרות מסחריות באמצעות מתן רישיונות או רישיונות משנה, מכירה, העברה, הקצאה, הפצה או מתן גישה בכל דרך אחרת לטכנולוגיה של טאוגה איי.אי לצדדים שלישיים; (ב) למעט כמותר על-פי כל חוק חל או על-פי רישיון מאת צד שלישי – להעתיק, לשכפל, להפיץ, להציג בפומבי, לשנות, לתרגם, לשפר או ליצור יצירות נגזרות מהטכנולוגיה של טאוגה איי.אי או לבצע פירוק, הנדסת-היפוך (reverse engineering) או כל פעולה אחרת במטרה לגלות את קוד המקור מהטכנולוגיה של טאוגה איי.אי; (ג) להשתמש בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי כדי לאחסן או להעביר וירוסים, תולעים, פצצות זמן, סוסים טרויאנים וכל קוד, תוכניות, קובץ או תסריט זדוניים אחרים; (ד) להשתמש

בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי על-מנת לפתח או להציע פתרון אשר מתחרה עם הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי.

6. שירותי תמיכה

במהלך תקופת המנוי, ובכפוף לתשלום דמי המנוי החלים על הלקוח, טאוגה איי.אי תספק ללקוחות שירותי תמיכה טכנית ותחזוקה המפורטים בנספח א' להלן ("שירותי התמיכה"). שירותי התמיכה (בכללם או בחלקם) עשויים להתבצע על ידי ספקי שירות שהינם צד שלישי המוסמכים על-ידי טאוגה איי.אי, וטאוגה איי.אי תישאר האחראית העיקרית לביצוע שירותי התמיכה על ידי ספקי שירות אלה.

7. תשלום עבור השירותים

דמי שירות. טאוגה איי.אי עשויה לגבות תשלום ממשתמשים בטכנולוגיית טאוגה איי.אי בתמורה לשימוש בשירותים ("דמי שירות"). הינך מסכים לשלם את דמי השירות הרלוונטיים עבור כל השירותים אשר התבקשו על-ידיך בקשר לחשבונך, באמצעות העברה בנקאית, אפליקציית BIT, עסקאות בכרטיס אשראי באתר באמצעות שירותי סליקה הניתנים ע"י צד שלישי, או צורת תשלום אחרת כפי שיוסכם בכתב על ידי החברה וכל לקוח לחוד. הינך מבין ומסכים מפורשות כי טאוגה איי.אי לא תהא אחראית לכל תשלום ו/או עסקאות כספיות המתבצעות באמצעות השימוש שלך באתר. על ידי שימוש באתר והסכמה לתנאי שירות אלה, הינך מתחייב לתנאי השירות של ספק שירותי סליקה שהינו צד שלישי.

כללי. אלא אם צוין במפורש אחרת באתר: (א) יש לשלם את כל דמי השירות המוזכרים בשקלים חדשים (ש"ח) (ב) כל תשלום במסגרת תנאי שימוש אלא אינם ניתנים להחזר, ולא עומדת לך זכות קיזוז או ביטול; (ג) כל דמי השירות ישולמו מראש, כנגד חשבונית שתונפק על ידי טאוגה איי.אי.

מיסים. דמי השירות הנ"ל כוללים מע"מ וכל מס, מכסים או חיובים ממשלתיים אחרים.

8. השעיה

טאוגה איי.אי שומרת לעצמה את הזכות להשעות באופן זמני את אספקת השירותים במקרים הבאים: (א) אם הלקוח איחר בתשלום בשבעה (7) ימים או יותר; (ב) אם טאוגה איי.אי סבורה שהשעיה כזו נחוצה כתוצאה מהפרה של הלקוח לפי סעיף 5 (מגבלות על השימוש בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי); (ג) במידה וטאוגה איי.אי תחליט, באופן סביר, שההשעיה נחוצה כדי למנוע נזק מהותי לטאוגה איי.אי, ללקוחותיה האחרים או לשירותים, לרבות במקרה בו תשתית הענן של השירות חווה התקפות מניעת שירות או התקפות או שיבושים אחרים שאינם בשליטת טאוגה איי.אי, או (ד) כנדרש על פי חוק או לבקשת גוים ממשלתיים.

9. משוב

כמשתמש של הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי, אתה/עשוי/ה לספק לטאוגה איי.אי הצעות, רעיונות, בקשות לשיפורים או המלצות הקשורות לטכנולוגיה של טאוגה איי.אי (להלן: "משוב"). כל משוב בנוגע לטכנולוגיה של טאוגה איי.אי המסופק על-ידיך יהיה בבעלותה הבלעדית של טאוגה איי.אי. המשוב לא ייחשב כקניין רוחני או סוד מסחרי שלך. טאוגה איי.אי חופשיה לעשות שימוש, להרוויח, לחשוף, לפרסם או להשתמש לטובתה בכל דרך שהיא במשוב שתספק. יובהר, כי טאוגה איי.אי חופשיה לעשות שימוש במשוב גם בהמשך הפיתוחים של מוצריה, שירותיה והטכנולוגיה שלה ללא כל מחויבות כלפיך.

10. השתתפות מרצון בתכנית ההרצה (פיילוט)

מעת לעת, טאוגה איי.אי עשויה לערוך תוכניות ההרצה (כל אחד בנפרד, "תוכנית ההרצה") כדי לבדוק ולהעריך בינה מלאכותית מסויימת של טאוגה איי.אי ("המטרה"). ההשתתפות בתוכנית ההרצה היא על בסיס רצוני בלבד ואינה דורשת רכישה של הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי או מוצרים או שירותים אחרים, והיא כפופה לתנאי השימוש. טאוגה איי.אי מעניקה בזאת למשתתפי תוכנית ההרצה רישיון מוגבל, שאינו בלעדי, אינו ניתן לרישוי משנה, אינו ניתן להעברה או להמחאה, זמני ומוגבל בכדי לגשת ולהשתמש בטכנולוגיית טאוגה איי.אי אך ורק לשם המטרה. טאוגה איי.אי אינה

מביעה מצג או התחייבות כי כל טכנולוגיה, תכונה או פונקציונליות של טאוגה איי.אי אשר מתגלה במסגרת תוכנית ההרצה תמוסחר או תופץ בזמן הגילוי או בעתיד כחלק של המוצר או השירות. טאוגה איי.אי אינה מעניקה תשלום, תמלוגים או פיצוי אחר בעד השתתפותך בתוכנית ההרצה ושימושה במשוב שתספק. היחסים בינך לבין טאוגה איי.אי הם של משתתף מרצון בתוכנית ההרצה ולא יחסי עובד-מעביד. השתתפותך בתוכנית ההרצה אינה מהווה שותפות או מיזם משפטי. הינך מצהיר כי למיטב ידיעתך, המשוב שתספק אינו מפר זכויות יוצרים, פרטיות או זכויות אחרות של צדדים שליליים, וכל העובדות המוצהרות הללו נכונות.

המשתתפים בתוכנית ההרצה מעריכים ובוחנים את טכנולוגיית טאוגה איי.אי על אחריותם בלבד. טאוגה איי.אי שומרת לעצמה את הזכות, להפסיק, ללא מתן סיבה, תוכנית ההרצה, בדיקה והערכה, של טכנולוגיית טאוגה איי.אי על ידי משתתף בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי. על אף כל האמור בתנאי השימוש, לטאוגה איי.אי לא תהיה אחריות, שיפוי, תמיכה או התחייבויות אחרות ביחס לתוכנית ההרצה.

הבהרה: לא כל המשתתפים בתוכנית ההרצה יקבלו אלגוריתם מותאם אישית במאה אחוז (100%) מהזמן.

11. היעדר אחריות

במידה המקסימלית המותרת על פי החוק החל, הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי מסופקת על בסיס "כמות שהיא" ו"כפי שהיא זמינה", AS-IS, ללא כל אחריות מכל סוג שהיא, מפורשת או מרומזת, לרבות (ללא הגבלה), אחריות לסחירות, התאמתה למטרה מסוימת או היעדר הפרה על-ידי טאוגה איי.אי. את/ה מכיר/ה מפורשות בכך שהטכנולוגיה של טאוגה איי.אי אינה זמינה לכל דורש. טאוגה איי.אי אינה מצהירה ומתחייבת כי (א) הפונקציות הכלולות בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי יהיו מדויקות או יעמדו בדרישות שלך, (ב) ההפעלה של הטכנולוגיה של טאוגה איי.אי תהיה מאובטחת וללא הפרעות או תקלות, או (ג) כל הפגמים בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי יתוקנו. השימוש בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי ו/או ביצועיה יהיו באחריותך הבלעדית.

12. הגבלת אחריות

במידה המקסימלית המותרת על פי החוק החל, הנך מבין/ה ומסכים/מה במפורש לכך שבשום מקרה טאוגה איי.אי, ספקי הרישיונות שלה, שותפיה, בעלי המניות שלה, הדיקטורים שלה, נושאי המשרה שלה, עובדיה, יועציה וסוכניה (יחד, "נציגי החברה") לא יהיו אחראים בשום מקרה לכל נזק ישיר, עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי, או לכל אובדן רווח, אובדן עסקים, אובדן שימוש, אי-דיוק או אובדן של מידע, או לעלויות שחזור תוכנה או מידע, עלות רכישת מוצרים, שירותים או טכנולוגיה חלופיים או לעיכובים בעבודה – ללא כל קשר לדרך התרחשות הנזק. הגבלת האחריות לגבי כל תביעה הנובעת מתנאי השימוש, קשורה אליהם או לטכנולוגיה של טאוגה איי.אי, להתקנתו, לשימוש בו, להערכתו ובדיקתו תחול בין אם מקור הטענה בחוזה, באחריות, בנזיקין, ברשלנות, באחריות מוצר, באחריות קפידה או כל בכל סיבה אחרת – ובין אם הייתה מודעת לאפשרות התרחשות הנזק ובין אם לאו.

13. שיפוי

אתה מסכים להגן, לשפות ולפצות עבור אובדן או נזק במקרה של תביעה את טאוגה איי.אי ואת נציגי החברה מכל תביעות צד שלישי (כולל כל ההתחייבויות, הנזקים, ההפסדים, העלויות, ההוצאות ושכר טרחת עורכי דין סביר הנובעים מכך) שנגרמו, נבעו או קשורים ל: (א) הפרה שלך של כל חוק החל או כל זכויות של צד שלישי כלשהו; (ב) כל מעשה או מחל על ידך המהווים הפרה של התחייבויותיך על פי תנאי השימוש או לפי כל תנאי, מדיניות, אזהרות או הוראות רלוונטיים אחרים שסופקו על ידי טאוגה איי.אי; או (ג) כל משוב שאת/ה מספק/ת.

14. מדיניות הפרטיות

האיסוף, שימוש ושיתוף של המידע האישי שלך כפוף למדיניות הפרטיות ועדכוניה מעת לעת (להלן – "מדיניות הפרטיות"). השימוש בטכנולוגיה של איי.אי כפוף למדיניות הפרטיות, המהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש זה.

אנא וודא/י כי עיינת בתנאי מדיניות הפרטיות בעיון בטרם עשיית שימוש בטכנולוגיה של טאוגה איי.אי.



15. דין ושיפוט

הדין החל על תנאי שימוש אלה הינו הדין של מדינת ישראל, מבלי לתת תוקף להוראות ברירת הדין. אתה וטאוגה איי.אי נותנים את הסכמתכם למתן סמכות שיפוט בלעדית לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב, ישראל בכל סכסוך המתגלע מתנאי שימוש אלה או בקשר אליהם. מבלי לגרוע מהאמור, טאוגה איי.אי תהא רשאית לבקש סעד של צו מניעה מכל בית משפט בעל סמכות מתאימה.

16. דרכי התקשרות

ככל שיש לך שאלות (או הערות) בנוגע לתנאי השימוש, הינך מוזמן/ת ליצור עימנו קשר דרך מייל idan@tauga.ai ואנו נעשה את המאמצים להשיב לך בתוך זמן סביר.

נספח א'

שירותי תמיכה

1. זמינות השירות.

1.1 סטנדרטים "זמינות" פירושה שהגישה לשירותים זמינה ללקוח. השירותים יפעלו בהתאם לסטנדרטים הבאים:

מדרג זמינות המערכת	סטנדרט
זמן פעולה תקינה חודשי של שירותי תוכנה	99%

* לא כולל זמני השבתה מתוכננים (טאוגה איי.אי תיתן הודעה מוקדמת אודות זמני השבתה מתוכננים של יום עסקים אחד (1) לפחות וכן תעשה מאמצים סבירים לתזמן את זמני ההשבתה המתוכננים במהלך שעות סוף השבוע מיום שישי בשעה 17:00, לפי שעון ישראל, עד יום ראשון 5:00 בבוקר, שעון ישראל) אשר לא יעלו על ארבעים ושמונה (48) שעות בכל תקופה של שנים עשר (12) חודשים, למעט אי זמינות המיוחסת לכשל במערכות הלקוח עצמו, לכשל עקב שירותים חיצוניים או לכוח עליון.

2. תמיכה טכנית ופתרון בעיות.

2.1 תמיכה טכנית. טאוגה איי.אי תספק תמיכה בשעות העבודה, 9:00-18:00. לפי שעון ישראל בימים א'-ה' באמצעות דוא"ל לכתובת Idan@tauga.ai לקבלת ייעוץ כללי ותמיכה טכנית, כמו גם סיוע טכני ותיקון בעיות תפעוליות כמפורט להלן.

2.2 פתרון בעיות. טאוגה איי.אי תעשה מאמצים סבירים מבחינה מסחרית לתקן בעיות המדווחות על ידי הלקוח, למעט בעיות המיוחסות למערכות של הלקוח עצמו, לשירותים חיצוניים או לכוח עליון, בהתאם לטבלה הבאה (זמני תיקון):

עדיפות	תיאור	מתן תגובה ומציאת פתרון
1	מצב שהופך את השימוש או המשך השימוש בשירותים לבלתי אפשרי.	טאוגה איי.אי תגיב ותשקיע מאמצים לתקן בעיות בעדיפות 1 לא יאוחר מעשר (10) שעות לאחר דיווח הלקוח על בעיה כזו או זיהוי הבעיה על ידי טאוגה איי.אי, המוקדם מביניהם. טאוגה איי.אי תשקיע מאמצים מתמשכים, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, שבעה (7) ימים בשבוע כדי לספק תיקון מקובל או פתרון עוקף לבעיית עדיפות 1.
2	מלבד כל בעיה בעדיפות ראשונה, כל מצב המקשה על השימוש או המשך השימוש בפונקציה קריטית אחת או יותר של השירותים ואשר הלקוח אינו יכול לעקוף או להימנע באופן סביר ממנו על בסיס זמני ללא השקעת זמן או מאמץ משמעותיים.	טאוגה איי.אי תגיב ותתחיל במאמצים לתקן בעיות בעדיפות 2 לא יאוחר מיום עסקים אחד (1) לאחר דיווח הלקוח על בעיה כזו. טאוגה איי.אי תשקיע מאמצים מתמשכים כדי לתקן או לספק פתרון עוקף לבעיות בעדיפות 2 במהלך שעות העבודה הרגילות.
3	מלבד כל בעיה בעדיפות 1 או בעדיפות 2, כל מצב בו קיימת בעיה מוגבלת שאינה קריטית ושאינה מונעת מהלקוח להמשיך להשתמש בשירותים ללא בזבוז זמן או מאמץ משמעותי.	טאוגה איי.אי תגיב לבעיות בעדיפות 3 תוך 2 ימי עסקים לאחר דיווח הלקוח על בעיה כזו, טאוגה איי.אי תתעדף בעיות בעדיפות 3 לצד בעיות ובקשות אחרות.