



## שירות IP Centrex לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

### 1. כללי

- 1.1. המחיר הנקוב בטופס הזמנת השירות (לרבות באמצעות קונפיגורטור) ושנמסר בעת ההצטרפות הטלפונית לשירות כולל הנחה לגודל והנחת התחייבות, ככל שישנן.
- 1.2. הנחה לגודל בשירות IP Centrex מחושבת על פי כמות האתרים והשלוחות אותן מזמין הלקוח.
- 1.3. החבילות כוללות מספר שלוחות בתצורה קבועה מראש. הוספת שלוחות/ציוד/תכונות נוספות תחייב תמחור מחדש של המערכת בהתאם למחירון השירות שיהיה נהוג באותה עת.
- 1.4. במסגרת הזמנת השירות ניתנים סוגי ציוד במודלים המפורטים כדלקמן:
  - פנקוד, מתאם כריזה, UPS - במודל רכישה. המזמין ירכוש ציוד בהתאם לעלויות המפורטות בטופס הזמנת השירות והציוד יהיה בבעלותו ובאחריותו.
  - טלפוני IP, ציוד גישה Gateway, Switch - במודל שכירות. הציוד מסופק על ידי בזק והוא רכוש הבלעדי ויישאר בבעלותו וללקוח ניתנת הזכות לשימוש בו. הלקוח יישא בתשלום חודשי קבוע עבור השכרת ציוד זה, אשר יוחזר לידי בזק בסיום ההתקשרות.
- 1.5. תשלום בגין טלפונים אנלוגיים אינו כלול בטופס הזמנת השירות.
- 1.6. התשלום עבור הציוד ברכישה יתבצע בתשלום חד פעמי או בעסקת תשלומים ל-36 חודשים, אשר יגבו כסדרם, בכל מקרה.
- 1.7. הלקוח יהא זכאי לקבל הדרכה טלפונית בסיסית חד-פעמית אודות השירותים, ללא תשלום, שתינתן ע"י בזק למנהל המערכת שהוגדר על ידי הלקוח. בהתאם להזמנה ולצרכי הלקוח, תבחן האפשרות למתן הדרכה פרונטלית.
- 1.8. המחיר המפורט בטופס הזמנת השירות / שנמסר בעת ההצטרפות הטלפונית לשירות, מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על-פי פירוט השירותים והכמויות. המחיר האמור כולל שיחות טלפון שיערכו בין השלוחות באותו אתר. כל השיחות האחרות יחויבו בתשלום לחברת בזק (לרבות שיחות שיערכו בין אתרים שונים של אותו הלקוח).
- 1.9. במידה והתעריפים הינם בגין שירותים הנקובים בתקנות, הם עשויים להשתנות מעת לעת בהתאם לשינויים בתקנות.
- 1.10. השיחות בחיוב מקוצר בתצורת אנטרפרייז בין סניפים של אותו לקוח כלולה במחיר השירות.
- 1.11. בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות, ככל שאינם קבועים בתקנות, בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, אשר יהא ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד העדכון האחרון של מחירון בזק לשירות הרלוונטי.
- 1.12. לאחר תקופת ההתחייבות, ככל שישנה, דמי השימוש יהיו בהתאם למחירון בזק באותה עת.

### 2. שירות סופטפון

- התוכנה המותקנת בשירות, הינה תוכנה של WEBEEX על גבי המחשב האישי או טלפון חכם נייד ("טלפון חכם"), אשר מסוגלת לשמש כקו טלפון של בזק. השירות מאפשר להתקשר ממחשב אישי או מטלפון חכם באמצעות האינטרנט, בתעריפי בזק. השירות יתאפשר באמצעות הורדת התוכנה בקישור שיישלח למנהל הרשת בארגון או באמצעות לינק שיצורף למסרון (SMS) שיתקבל לטלפון החכם של הלקוח.
- 2.1. שירות סופטפון קיים במספר תצורות:
    - התקנת השירות כשלוחה לקו הטלפון הקיים, כאשר השירות מוגדר כשלוחה בשירות IP CENTREX.
    - התקנת השירות על גבי המחשב / טלפון חכם.
  - השירות מאפשר ניהול 2 שיחות במקביל (האחת בשלוחת ה-סופטפון במחשב / טלפון חכם והשנייה בקו הטלפון הנייח).
  - 2.2. תנאי סף לשירות סופטפון
    - לשירות ע"ג המחשב – השירות מצריך אוזניות / רמקול ומיקרופון.
    - לשירות בטלפון חכם – ניתן דרך אינטרנט אלחוטי או בגלישה סלולארית (על חשבון נפח הגלישה של המפעיל הסלולארי).

**בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105**

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

גרסה 027 – ספטמבר 2024

- השירות על גבי שלוחת IP CENTREX מצריך שלוחה קלאסית או שלוחה חכמה.
- ניתן לצפות בתנאי סף, דרישות מערכת ותנאי רישיון לשירות בקישורים:

<https://help.webex.com/en-us/article/fz1e4b/System-requirements-for-Webex-services>

[https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end\\_user\\_license\\_agreement.html](https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html)

### 3. טלפוני IP

- 3.1. דגמי טלפוני IP המושכרים ללקוח, הינם בהתאם לדגמים הקיימים במלאי, חדשים או מחודשים. בכל מקרה החברה אינה מתחייבת לספק ללקוח במסגרת הזמנת השירות מכשיר חדש.
- 3.2. בהתאם לצורך יסופק לטלפון IP ספק כוח.
- 3.3. במסגרת השכרת טלפוני IP ניתנת ללקוח אחריות ותחזוקה עבור מכשירי הטלפון למעט במקרה של נזק שיגרם לציוד עקב מעשה או מחדל של הלקוח, או מי מטעמו, בזדון או ברשלנות, ובכלל זאת עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה.
- 3.4. שינוי בתמהיל השלוחות אינו מחייב הפסקת החיוב בגין שכירות הציוד, למעט במקרה בו הלקוח ביקש להשיב את הציוד לבזק.
- 3.5. בזק תהיה רשאית לעדכן את דמי השכירות מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 3.6. לקוח שהזמין את השירות במודל שכירות טלפוני IP יהיה רשאי לשדרג את הציוד שברשותו לאחר 36 חודשים בלבד ממועד הזמנת השירות, זאת במחיר חד פעמי בהתאם לכמות המכשירים שישודרגו כמפורט מטה. לאחר שדרוג המכשירים, ימשיך הלקוח לשאת בתשלום דמי השכירות החודשיים עבור המכשיר המשודרג ובהתאם ליתר תנאי השירות.

מחיר חד פעמי	כמות טלפונים לשדרוג
₪ 149	1-3
₪ 249	4-10
₪ 299	11-20
₪ 349	21-30
₪ 359 ובתוספת 10 ₪ לכל מכשיר נוסף	+31

- 3.7. באפשרות הלקוח לבקש התאמת טלפון IP שבבעלותו למערכות בזק (לגיר) ולקבל עבורם שירות תמיכה טלפונית ע"י המוקד הטכני ו/או לקבל עבורם שירות הכולל אחריות, ותחזוקה. הגיור מבוצע רק לדגמי המכשירים שיאושרו על ידי בזק מראש, בזק אינה מתחייבת להצלחת הגיור ובמקרה של אי הצלחה בגיור בזק תשיב את המכשיר לגרסת יצרן והכל בכפוף למסירת הסיסמה של הציוד על ידי הלקוח במעמד ביקור הטכנאי.

### 3.8. אי החזרת טלפוני IP

- 3.8.1. לקוח אשר לא ישיב מכשיר טלפון IP שהושכר לו, אל בזק, תוך 45 יום מעת הסרת השירות, תהא סיבת הסרת השירות אשר תהא ותהא סיבת אי החזרה אשר תהא, יחוייב בגין אי השבת הציוד בסכום המפורט להלן:

רמת מכשיר טלפון	תשלום חד פעמי
רמה 0	₪ 125
רמה 1	₪ 230
רמה 2	₪ 332
רמה 3	₪ 535
רמה 4	₪ 901

**בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105**

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 3.8.2. למען הסר ספק יובהר כי אין בתשלום הסך האמור בכדי להעביר את הבעלות בציוד מבזק ללקוח או בכדי לגרוע מחובתו של הלקוח להשיב את הציוד לבזק.
- 3.8.3. יובהר, כי אם יוחזר הציוד אל בזק לאחר שהלקוח חוייב בגין אי השבתו, לא יושב ללקוח הסכום שנגבה ממנו בגין אי השבת הציוד. יובהר כי ככל שיוחזר ציוד שאינו תקין ושאינו במצב טוב (בכפוף לבלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר) יישא הלקוח בתשלום הנזק.
- 3.8.4. מובהר כי החברה תהיה רשאית לנקוט בכל האמצעים לאיתור ולהשבת הציוד לחזקתה.
- 3.8.5. החברה תהיה רשאית להפסיק את מודל השכירות והאחריות בכל עת.

#### 4. מנגנון יציאה

- לקוח אשר הזמין את השירות בהתחייבות לתקופה, שממוצע חשבונותיו החודשיים הינו 5,000 ₪ ומעלה, והפסיק את קבלת השירות טרם חלוף תקופת ההתחייבות, ישלם לבזק דמי יציאה חד-פעמיים כדלקמן:
- בהתחייבות ל – 36 חודשים: ישולמו דמי יציאה בסך 2 (שני) חודשי דמי שימוש. לא ישולמו דמי יציאה בחודשים 36 – 34.
- בהתחייבות ל – 24 חודשים: ישולמו דמי יציאה בסך חודש אחד של דמי שימוש. לא ישולמו דמי יציאה בחודשים 23 ו – 24.

#### 5. תנאים ייעודיים לשירות

- 5.1. הזמנת השירות מהווה התחייבות בלתי חוזרת, לשאת בתשלום ההוצאות והעלויות הכרוכות בהעסקת ציוד, במידה וישונה מיקומו על פי בקשת הלקוח ו/או בשל אילוצים כלשהם לאחר התקנתו, כפי שתקבענה על ידי בזק.
- 5.2. התקנה השירות מותנית בבדיקת היתכנות לתשתית השירות ובמגבלות טכנולוגיות.
- 5.3. הלקוח מסכים לכך שהציוד המותקן על ידי בזק ו/או מי מטעמה לשם אספקת השירות הינו ציוד המצוי בבעלותה של בזק, למעט לגבי הציוד לגביו נכתב מפורשות כי הינו במודל רכישה, וכי יהא עליו להשיבו לבזק מיד עם דרישתה הראשונה של בזק או עם תום אספקת השירות, המוקדם מבין השניים.
- 5.4. הלקוח מסכים לכך, כי במקרה בו ייגרם נזק לציוד האמור או במקרה בו הלקוח לא ישיב את הציוד לידי בזק, מכל סיבה שהיא, ישלם לבזק קנס, בהתאם לסוג הציוד שסופק לו. אין בתשלום הקנס בכדי להעביר את הבעלות בציוד מבזק ללקוח או בכדי לגרוע מחובתו של הלקוח להשיב את הציוד לבזק. על אף האמור בס"ק זה, הקנס שיחול לגבי טלפוני IP מפורט בסעיף 2.7 לעיל.
- 5.5. במידה ובוצע חיבור לטלפוני IP באמצעות רשת אחודה, אזי בזק לא אחראית על איכות וטיב השירות.
- 5.6. במידה והשירות הינו שירות חלופי לשירות אחר המצוי ברשות הלקוח, באחריות הלקוח לבקש הסרתו בטופס הזמנת השירות או על-ידי מתן הודעה בכתב לבזק, בכדי למנוע המשך החיוב.
- 5.7. במקרה של תקלות בשירות ניתן לפנות למוקד התמיכה של בזק 24 שעות ביממה בטלפון 1-800-29-10-10, פקס: 1800-29-10-11.
- שעות פעילות המוקד המסחרי הינן בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27.
- 5.8. לשם טיפול בתקלות ו/או ביצוע פעולות שוטפות במרכזיה יש לפנות למוקד בשעות העבודה הנהוגות על פי אמנת השירות של חברת בזק.
- 5.9. התקלות במרכזיית IP Centrex תטופלנה מרחוק ו/או באמצעות טכנאי שיגיע לאתר הלקוח וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי של בזק. יובהר כי, באם בזק קבעה על פי שיקול דעתה הבלעדי כי התקלה נבעה כתוצאה מבעיה בהתקנת השירות על ידה, תישא בזק בעלות ביקור הטכנאי. בכל מקרה אחר, בו יידרש ביקור טכנאי באתר הלקוח, יחויב הלקוח בגין ביקור הטכנאי בחיוב מינימאלי של שעתיים וזאת בהתאם למחירון בזק כפי שיתעדכן מעת לעת.
- 5.10. על הלקוח למנות מנהל מערכת מטעמו (להלן: "מנהל המערכת") אשר יהיה הנציג האחראי היחיד הבלעדי מול בזק לצורך קבלת תמיכה ממוקדי השירות. מנהל המערכת יזדהה מול מוקדי השירות בקוד סודי אשר מסר לבזק מבעוד מועד. מנהל המערכת

יהא אחראי על הגדרות המערכת לארגון ולמשתמשי הקצה ולהקצאת השלוחות / התכונות והציוד לארגון ולמשתמשי. יודגש כי, הגדרת כללי התקשורת בארגון באמצעות המערכת, הקצאת השלוחות / התכונות והציוד הינם באחריות מנהל המערכת.

5.11. חלה חובה על הלקוח לעדכן את סיסמתו בפורטל השירות כל 60 יום. בזק אינה אחראית, לכל נזק, מכל סוג שהוא, אשר יגרם ללקוח אשר לא עדכן את סיסמתו בתוך התקופה כאמור.

5.12. בהסבה לשירות IP Centrex מבוצעים שינויי הגדרות המספור שיש בהם להביא לשינוי תוכניות התמחור של המפעילים הבינלאומיים. על הלקוח לפנות בעצמו אל המפעילים ולהודיעם על המספור החדש ולקבל מהם אישור בכתב לתקפות תוכניות ההנחה והמחירוים שהובטחו לו, לגבי המספור החדש.

5.13. בהזמנת השירות כולל התאמת מכשיר טלפון IP למערכות בזק:

- התאמת מכשירי הטלפון שמביא עימו הלקוח כפופה לתקינות המכשירים והתאמתם למערכות בזק.
- במידת הצורך יהיה על הלקוח לספק סיסמת התחברות למכשיר למערכות בזק.
- תהליך ההתאמה יתבצע במעמד התקנת המרכזייה על ידי הטכנאי בלבד.
- ביחס למכשירי IP נוספים, הדורשים התאמת מכשיר למערכות בזק ושאינם כלולים בתמהיל המקורי של החבילה, הלקוח יוכל לבצע התאמת מכשיר טלפון IP למערכות בזק באמצעות תמיכה טלפונית למכשיר בלבד וזאת בעלות חודשית קבועה בהתאם למחירון באותה עת.

5.14. בהזמנת השירות במתכונת חבילות

- המרה לשלוחת IP כרוכה בהשכרת מכשיר טלפון IP.
- שינוי בתמהיל שלוחות הינו בתוספת תשלום לעלות החבילה.

5.15. ביחס למכשירי IP נוספים שאינם כלולים בתמהיל המקורי של החבילה, הלקוח יוכל לשכור טלפון IP, בנוסף לעלות החבילה תכונות מסוימות בשירותי ערך מוסף בשירות מצריכות טלפון IP - פירוט אודות תכונות אלו יינתן במסגרת סקר אתר.

5.16. גישה לשירותי פרימיום 1900 - על מנת לבחור גישה לשירותי פרימיום עבור מספר/י הטלפון שלך, אנא הכנס לפורטל הניהול של המרכזייה ושנה את הגדרות השיחות היוצאות. כדי לקבל סיוע בביצוע הגדרות הגישה לשירותים אלו, ניתן ליצור קשר עם מוקד השירות בטלפון 1800-800-800. שירותים אלה כוללים השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי כגון מידע, בידור, יעוץ, שירות היכריות, השתתפות בתחרויות וכו' הניתן באמצעות חיוב למספר הכולל את קידומות החיוב 1900 (בתעריף של עד 42.38 אג' לא כולל מע"מ לדקת שירות פרימיום ולא יותר מ- 25.43 ש"ח לא כולל מע"מ לשיחת שירות פרימיום, וזאת בנוסף לתעריף שיחה רגילה אשר אינו כולל בתעריף השירות) ו- 1901, ו-1902 (בתעריף של עד 42.38 ש"ח לא כולל מע"מ ו- 84.75 ש"ח לא כולל מע"מ לשיחת שירות פרימיום, בהתאמה, בנוסף לתעריף שיחה רגילה אשר אינו כולל בתעריף השירות).

5.17. בהזמנת פתרון Call Center – מומלץ לבצע שאילתות עבור הפעילות כל שבועיים, על מנת למנוע קשיים ותקלות בהפעלת תוכנת הפקת הדו"ח.

5.18. בהזמנת פתרון הקלטת שיחות

5.18.1. הלקוח ימלא את אחר הוראות כל דין בקשר עם המידע המאוחסן במסגרת שירות זה, לרבות דיני הגנת הפרטיות והאזנות סתר והלקוח יהיה האחראי הבלעדי בגין כל הפרה של הדין החל.

5.18.2. תקופת האחסון של הקלטות ללקוח בענן בזק לא תעלה על פרק הזמן כפי שהוזמן על ידי הלקוח בטופס הזמנת השירות ו/או שנקבע בחבילת השירות אליה הצטרף הלקוח. בכל מקרה לא תהא אפשרות לאחסן באמצעות השירות שיחות מעבר לתקופה שנקבעה. בפתרון הקלטת השיחות יימחקו השיחות הוותיקות ביותר אשר נשמרו בענן, בהתאם לתקופת האחסון שנבחרה על ידי הלקוח, כאשר ברשות הלקוח תעמוד האפשרות להוריד את השיחות שהוקלטו לכונן חיצוני נפרד, כל זמן שהן מצויות בענן.

5.18.3. בעת הסרת תכונת הקלטת שיחות או הסרת שירות המרכזייה, תיפסק הקלטות שיחות חדשות. הגישה למערכת ההקלטות תתאפשר ללקוח לתקופה של 365 ימים ממועד ההסרה, לשם גיבוי והורדת ההקלטות לכונן חיצוני. בתום 365 יום, כאמור, הגישה למידע תיחסם וההקלטות הקיימות במערכת יימחקו לצמימות ממערכות בזק, ללא אפשרות שחזור או גיבוי, וללקוח לא תעמוד כל טענה בעניין זה.

**בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105**

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ



בזק עסקים

## שירות IP Centrex לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

5.18.4. הלקוח ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד שייגרמו לה בגין כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שיוגשו נגדה בגין שימוש בפתרון הקלטת השיחות שלא בהתאם לתנאי השימוש ו/או הדין הרלוונטי, לרבות כל טענה לפיה השיחות שהוקלטו על ידו מפרים ו/או פוגעים בזכויותיו של מאן דהוא.

5.18.5. הלקוח הינו האחראי המלא והבלעדי לקביעת ולעדכון שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי סביר הדרוש לשם הגנה על השיחות שיוקלטו ויישמרו במסגרת הפתרון. הלקוח יהיה האחראי המלא והבלעדי להרשאות הניתנות לצדדים שלישיים להורדה ולאחסון הקלטות שיחה באמצעות הפתרון, והוא מוותר על כל טענה כנגד בזק בקשר עם ההרשאות הניתנות על ידו כאמור. בזק ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות כלפי הלקוח בגין גישה בלתי מורשית לשיחות של הלקוח ו/או בגין תוצאות מעשה או מחדל שיעשו במידע הלקוח שלא בהרשאתו כתוצאה משימוש בלתי מורשה כאמור, ובכלל זה בזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן ו/או הוצאה שייגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים.

5.18.6. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציוד ובזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או לאובדן ו/או להוצאה שייגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות ולציוד הלקוח.

5.18.7. ידוע ללקוח שאין באפשרותה של בזק להתחייב כי כל השיחות יוקלטו באמצעות השירות, ולפיכך לא תהיה לו כל טענה בעניין זה.

5.18.8. ידוע ללקוח כי לבזק קיימת גישה לשרתיו, לשיחות המוקלטות ולדו"חות השונים שבמערכתיו, וזאת בין היתר, לצורך מתן שירותי תמיכה ותחזוקה. במסגרת זו, בזק תהא רשאית לעשות שימוש ו/או פעולה הקשורה במידע זה (בין אם לבקשת הלקוח ובין אם בהתאם לצרכי בזק), לרבות אחסון, צפייה, הורדה, שכפול, מחיקה וכו'.

5.19. הפעלת תכונות ייחודיות - נתב שיחות, מנגינה בהמתנה, מיני מוקד טלפוני, המצריכות העלאת קבצים לממשק אינטרנטי:

5.19.1. על הלקוח להעלות אך ורק קבצים שהוא בעל הזכויות בהם באופן מלא (לרבות זכויות היוצרים בהם) או שהוסדרו הזכויות המשפטיות שלו בהם. בכל מקרה, בזק לא תישא בשום אחריות הנובעת מהעלאת קבצים אסורים כלשהם והיא רשאית להסיר קבצים אסורים / מפרים זכויות כלשהם, במידה ותקבל בקשה כזו, באופן מיידי.

5.19.2. הלקוח לא יעשה בשירות כל שימוש המנגד לכל דין או להוראות ולתנאים אלו והוא יהיה האחראי הבלעדי לכל מעשה ו/או מחדל אשר יעשה באמצעות ובכלל זה לתוכן המסרים ו/או הקבצים ו/או המידע שיועבר באמצעות השימוש בשירות.

5.19.3. על הלקוח לבצע באופן עצמאי את ניהול הנתב, לרבות הטמעת קבצי שמע והקלטות שיעלו על ידו (בפורמת WAV בלבד) בפורטל השירות בכתובת <http://centrex.bezeq.com/Login>.

5.19.4. כל שינוי בפורמט הקבצים, המרתם של הקבצים או שתילתם במערכות ה-IP Centrex שברשות הלקוח, הינו באחריותו בלבד.

5.19.5. ניתן לבצע הקלטה לקבצים באמצעות אפליקציה סולולרית - Broad Soft Recorder או באמצעות אולפן הקלטות בהתאם לפורמט המצוין מעלה.

5.19.6. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לתפעול ולניהול ניתוב השיחות במרכזיה, לרבות חובתו בעמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

5.20. הפעלת פאנל פתיחת דלת (פנקוד) באמצעות שלוחת IP Centrex נדרשות הגדרות מיוחדות בבזק. באחריות הלקוח לעדכן את חברת בזק על חיבור באופן זה. בזק לא תהיה אחראית לתוצאות של חיבור באופן זה ללא הודעה מראש ו/או במידה ויבוצעו שינויים בהגדרות שבוצעו על ידי בזק.

5.21. בשירות IP Centrex יש אפשרות לשים שיחה על HOLD ובמקביל לחייג ליעד אחר. במידה והשיחה שהושארה על HOLD לא תנותק, הלקוח יישא בתשלום בעבורה ללא תלות באורכה אף אם התכוון לנתק ולא עשה כן.

5.22. הזמנת סרגל כלים

5.22.1. השירות מסופק באמצעות תוכנה והשימוש בה כפוף להסכמת הלקוח לתנאי השימוש והרישיון בעת התקנתה.

5.22.2. סרגל כלים מותקן על גבי מערכת הפעלה Windows 7 ומעלה.

**בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105**

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

גרסה 027 – ספטמבר 2024

- 5.22.3. דרישות מינימליות – מעבד i3 לפחות ו- 4gb של זיכרון.
- 5.22.4. התקנת הסרגל דורשת גישה לאינטרנט מהמחשב לכתובת: <http://centrex.bezeq.com/Login>
- 5.22.5. הסרגל מאפשר תמיכה ביבוא אנשי הקשר החל מגרסת Outlook 2013 ומעלה.
- 5.22.6. הלקוח יידרש ויהיה האחראי המלא והבלעדי לקבוע ולעדכן את שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי סביר אחר הדרוש לשם גישה לסרגל הכלים.
- 5.22.7. החיוב בגין תוספת סרגל כלים בשירות Centrex IP יופיע בחשבון הטלפון בשורה אחת בהתאם לכמות הרישיונות (סרגלי כלים) שנרכשו.
- 5.22.8. לאחר הזמנת השירות, יישלח אל הלקוח קישור במייל להורדת התוכנה.
- 5.22.9. התקנת התוכנה מתבצעת באופן עצמאי על ידי הלקוח במחשבו האישי. לקוח המעוניין להתקין את התוכנה בשלוחה נוספת נדרש להזמין את השירות לאותה שלוחה ולוודא קבלת הודעה למייל תוך 24 שעות ממועד ההצטרפות. לקוח שלא קיבל הודעה כאמור יפנה למוקד התמיכה בטלפון 1800-800-800.
- 5.22.10. סרגל הכלים הינו שירות הניתן לשימוש במספר שלוחות, אולם הלקוח לא יחויב לשלוחה אחת, להשכיר, להשאיל, למשכן, לשעבד, לאפשר שימוש או לתת זכויות כלשהם לצד שלישי בשירות/רישיון התוכנה אשר רכש או המצוי בשימוש.
- 5.22.11. הזמנת סרגל הכלים והשימוש בו, מהווה הסכמה להעברת הנתונים ופרטים מזהים לרבות מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני לצד שלישי כלשהו (לרבות ספק התוכנה), שיידרשו לשם אספקת השירות, תפעולו באופן יעיל ולשם גביית חובות, עלפי שיקול דעתה של בזק.
- 5.22.12. בזק לא תישא באחריות לכל נזק, קלקול, תקלה או כשל שיגרמו ללקוח והנובעים מהתקנת התוכנה, השימוש בה ו/או הסרתה.
- 5.22.13. ידוע ללקוח כי תיתכנה תקלות ישירות או עקיפות שינבעו כתוצאה מהשימוש בתוכנה, הפסקות / שיבושים באספקת השרות מעת לעת ובזק לא תהייה אחראית בנוגע להפסדים ו/או נזקים.
- 5.22.14. ידוע ללקוח כי בזק עשויה מעת לעת לשדרג את גרסת התוכנה המותקנת על מחשביו והדרושה לשימוש בשירות ובהצטרפות לשירות הלקוח נותן הסכמתו לשדרוג אוטומטי שכזה בכל עת שהיא, עם או ללא הודעה מוקדמת.
- 5.22.15. בזק שומרת לעצמה את הזכות לחדול לתמוך בכל חומרה ו/או פלטפורמת תוכנה הקשורה בסרגל הכלים.
- 5.22.16. אבטחת המידע - בזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים ו/או הוצאה שיגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה. ללקוח ידוע, כי הינו אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע שברשותו.
- 5.22.17. לטובת התממשקות ל CRM, ניתן להזמין תוספת ייעודית לסרגל הכלים, באמצעותה ניתן להתממשק למערכות הבאות: Priority, Power link, עתיד, CRM, CRM WEB, וכן ל מרבית תוכנות CRM או אפליקטיבי אשר עובדות עם הקפצת מסך עם פרמטרים, מערכת ה-CRM הינה באחריות מלאה של הלקוח.
- 5.22.18. בזק רשאית לשנות את אופן מתן השירות, איכותו ותנאיו ואף להפסיקו באופן זמני או קבוע, בכל עת.
- 5.23. פורטל ניהול שלוחות
- 5.23.1. באפשרות הלקוח באמצעות מורשיי החתימה בלבד, להצטרף לפורטל גישה לניהול שלוחות על ידי חתימה על טופס הרשאה והזמין את הגישה לפורטל.
- 5.23.2. בפורטל ניהול שלוחות, ניתן לבצע בין היתר את הפעולות הבאות: ניהול והגדרת שיחות נכנסות, ניהול סיסמה אישית, חסימת שיחה מזהה, ניהול הודעות קוליות ועוד.
- 5.23.3. הלקוח יחויב לשלוחה אחת להזמין את הגישה לפורטל הניהול ולהגדיר תחתיו משתמשים בפורטל לצורכי ניהול השלוחות.
- 5.23.4. הלקוח יוכל להגדיר את אנשי הקשר מטעמו כמשתמשי מערכת בפורטל הגדרת המשתמשים, ניהול הפורטל והגדרת הגישה לפורטל הינה באחריותו של הלקוח.

- 5.23.5 פורטל הניהול של השירות נתמך בדפדפן אקספלורר 11 ומעלה, דפדפן אדג' וכן בדפדפן כרום.
- 5.23.6 השימוש בפורטל הניהול הינם באחריות הלקוח בלבד ועל דעת מורשה החתימה בארגון.
- 5.23.7 ידוע ללקוח כי לבזק לא תהא כל אחריות לכל פעילות או שינוי או עדכון שנעשה בפורטל, והוא מוותר ועל כל טענה, תלונה או דרישה בעניין זה.
- 5.24. בהתקנת תשתית פאסיבית:**
- 5.24.1 עלות התקנת תשתית פסיבית, ככל שיש בה צורך, תקבע בכפוף לממצאי סקר האתר שייערך בחצר הלקוח.
- 5.24.2 המחיר להתקנת נקודת שקע מחשב/טלפון (CAT5) IP או שקע טלפון אנלוגי כולל: שקע קיר עד 20 מ' כבילה מהשקע עד לחיבור בארון תקשורת/ריכוז ציוד בזק (בהינתן תעלות תקשורת קיימות בחצר לקוח), כולל ירידה בתעלת תקשורת עד 2 מ' בהנחה שיש צינור וחיבור בארון התקשורת הקיים בצד הלקוח.
- 5.24.3 חציבה/השחלה בתוך תקרות אקוסטיות קיימות/כבילה מעל 20 מ' אם וככל שתידרש, תחויב בנפרד בהתאם לתעריף אשר יקבע לאחר ביצוע סקר.
- 6. סודיות והגנת הפרטיות**
- 6.1 בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 6.2 ידוע ללקוח כי בזק עשויה לאסוף מידע ביחס לשירות, וכי השימוש בו יעשה לטובת מתן השירות, כמפורט בהסכם זה.
- 6.3 בזק לא תגלה או תעביר לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה, כל מידע סודי, לרבות עניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים, מסחריים ו/או אחרים שהגיע לידיעתה, אלא לעובדיה או ליועציה או למי מטעמה, אשר הגילוי להם נדרש לצורך מתן השירותים. לעניין זה, מידע סודי - מידע אשר הגיע לידיעת בזק במהלך תקופת מתן השירות בכל דרך שהיא, לרבות בכתב, במדיה מגנטית או בכל דרך מוחשית אחרת, וכן בעל פה או באופן חזותי.
- 6.4 למען הסר ספק יובהר, כי מידע או כל חלק ממנו אשר נתקיימו לגביו אחד או יותר מהתנאים הבאים, לא ייחשב כמידע סודי:  
(1) המידע הינו חלק מנחלת הכלל במועד התחלת מתן השירות, או הפך חלק מנחלת הכלל לאחר מועד התחלת השירות, שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של בזק (2) המידע מצוי ברשותה של בזק לפני מועד תחילת מתן השירות, או נתקבל בבזק אחרי מועד מתן השירות מצד שלישי כלשהו (3) המידע פותח באופן עצמאי על ידי בזק, ללא כל שימוש במידע הסודי שקיבל מאת הלקוח (4) גילוי נדרש מבזק בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת או על פי דין.
- 6.5 הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.
- למען שלמות ההגנה על המידע, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות, שהינן בנוסף לפעילות בזק במסגרת השירות ובכלל זה:
- 6.6 לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
- 6.7 לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
- 6.8 להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.
- 6.9 למפות את מערכות המאגרים המצויים באחריותו ולמסור פרטים בעניין זה לבעלי הרשאה מתאימים.
- 6.10 לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
- 6.11 לנקוט באמצעים מקובלים לצורך ביצוע הפעולות הבאות: מתן הרשאות גישה למידע בהתאם להגדרת התפקיד, ניהול הרשאות, אופן הגישה אל המידע, זיהוי ואימות, אופן העברת המידע מהמאגר ואליו, וכן לשמור, לתעד ולרשום את הפעולות המבוצעות במערכות המאגר.
- 6.12 לערוך הדרכות לבעלי הרשאות בנושא אבטחת מידע וכן לקיים נוהל פנימי לביצוע הדרכות תקופתיות.
- 6.13 לקיים מנגנון בקרה ותיעוד המאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר ושמירת נתוני המאגר.

- 6.14. לקיים נוהל המתייחס לבדיקה של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה בהתאם לדרישות הדין.
- 6.15. לתעד אירועי אבטחה ולערוך דיונים תקופתיים לתחקורם.
- 6.16. לדווח לרשם וללקוח בכל אירוע אבטחה חמור, לפי העניין.
- 6.17. לבחון בעת מתן גישה למאגר מידע, לגורם חיצוני את הסיכונים הכרוכים בכך ולוודא שהסכם ההתקשרות כולל את הדרישות בדין.
- 6.18. לקיים נהלי אבטחת מידע המתייחסים לגיבוי שחזור ותיעוד נתונים כנדרש בדין.
- מובהר כי המידע ותוכן המאגר הקיימים במסגרת השירות הניתן על ידי בזק, הינו בבעלותו ובאחריותו של הלקוח וכי אין בפעילות בזק, כדי לגרוע מאחריותו לפעול על פי דין, לרבות על פי חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

## 7. חיוב ותשלומים

- 7.1. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה היערכות הלקוח באתר ההתקנה לשם שימוש בפועל בשירות.
- 7.2. הזמנת השירות באמצעות טופס הזמנת השירות, מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על-פי תנאי השירות, על מרכיביו השונים, ועל פי תעריפי בזק, וכפי שיעודכנו מעת לעת.
- 7.3. התשלום עבור השירות יתבצע באמצעות חשבון טלפון הרשום על שם מזמין השירות. במידה ומזמין השירות ביקש במסגרת הזמנת השירות כי צד ג' כלשהו (חוץ ממזמין השירות) יהיה 'המשלם בגין השירות', ישולמו התשלומים על-ידי מי שצוין בטופס הזמנת השירות, ובלבד שצד ג' האמור חתם במקום המתאים לכך בטופס הזמנת השירות לצד פרטיו המלאים. אין באמור כדי לפטור את מזמין השירות מלבצע איזה מהתשלומים (לרבות הצמדות, ריביות וכיוצ"ב) בכל מקרה בו 'המשלם בגין השירות' שצוין כאמור, לא שילם בגין השירות מכל סיבה שהיא.
- 7.4. בכל מקרה של העדר תשלום בהתאם למתחייב מטופס הזמנת השירות, מכל סיבה שהיא, תהא בזק רשאית לגבות את התשלומים המגיעים לה בכל אופן שתמצא לנכון. בזק תהא רשאית להפסיק את השירות ו/או כל שירות אחר של בזק, בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות מזמין השירות ו/או המשלם עבור השירות ו/או המשתמש בשירות כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 7.5. במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הציוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.

## 8. אופן ההתחשבות

- 8.1. התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.

## 9. אחריות

- 9.1. הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או לציוד בזק. אין באמור כדי להתיר חיבור/טיפול שזכה.
- 9.2. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי בזק, לרבות בשירות המוזמן, לצורך ביצוע כל פעולה האסורה על פי דיני מדינת ישראל והוא מצהיר, כי ידוע לו שבשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא ישפה את בזק בהתאם ומיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בעניין.
- 9.3. בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם ללקוח כתוצאה ישירה של מעשה מכוון מצידה של בזק או רשלנות חמורה.
- 9.4. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכד'.



- 9.5. האמור לעיל יחול בנוסף לכל חסינות ו/או פטור מאחריות המוקנים לבזק על פי כל דין, לרבות ובמיוחד סעיפים 40 ו- 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
- 9.6. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהיה זכאי הלקוח, יהיה מוגבל לסכום העלות החדשית של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור, בזק בכל מקרה אינה אחראית לכל נזק העלול להיגרם מתקלות שאינה בשליטתה של בזק, לרבות פגיעה בשירות העלולה להתרחש עקב: החלפת מרכזייה, החלפת גרסה, הוספת שלוחות, שינוי טווח כתובות, שינוי קונפיגורציה, פתיחת אפיקים נוספים במרכזייה הפרטית מעבר לכמות שהוזמנה והוגדרה בבזק וכיוצ"ב.
- 9.7. האחריות והתחזוקה לציוד UPS ופנקוד פתיחת דלת הינה ל-12 חודשים בלבד וניתנת על ידי ספק הציוד. האחריות עבור מכשירי טלפון ה-IP ניתנת בכפוף לתשלום דמי שכירות עבור כל מכשיר.
- 9.8. הלקוח או מי מטעמו ו/או מטעם 'המשלם בגין השירות' לא יגדירו/ו שלוחות ו/או אפיקים נוספים באופן שונה מהמבוקש בטופס הזמנת השירות. שינוי בשלוחות ו/או באפיקים ייעשה רק על ידי בזק ורק לאחר העברת טופס בקשה מתאים על פי הנהלים המקובלים בבזק. בכל מקרה של הפרת סעיף זה, יחויב הלקוח בתשלום שייקבע על ידי בזק. במקרה כאמור תהא רשאית בזק לגבות תשלום הגבוה מהתעריף הרגיל בגין השירות.

## 10. הפסקת שירות

- בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
- 10.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 10.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
- 10.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מידיות.

## 11. המחאת זכויות וחובות

- 11.1. הלקוח מסכים בזאת, כי בזק רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בהסכמת הלקוח, ואילו הלקוח רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה אך ורק באישור מראש ובכתב של בזק.

## 12. ביטול העסקה

- 12.1. ניתן לבטל את העסקה בדרכים הבאות: הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; הודעה בכתב לכתובת הרשומה מטה; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1800-57-57-27; באמצעות דוא"ל לכתובת [MokedSH@bezeq.co.il](mailto:MokedSH@bezeq.co.il).
- 12.2. בקשה לביטול העסקה מחייבת התראה בכתב שתישלח על ידי הלקוח לבזק, חודש מראש.
- 12.3. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר ת.ז./ח.פ תאגיד וכתובת.
- 12.4. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

## 13. תנאים כלליים

- 13.1. בכל מקרה של סתירה בין טופס הזמנת השירות ותנאי שירות אלה למסמכים אחרים, תגברנה הוראות ההזמנה ותנאי השירות הנ"ל. כל שינוי בטופס הזמנת השירות ייעשה בכתב בלבד. שינוי או ויתור שלא ייערכו בכתב וללא חתימת שני הצדדים לא יחייבו.
- 13.2. תנאי הזמנת השירות, על כל נספחיה, ותנאי שירות האלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות נשוא הזמנת השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
- 13.3. הזמנת שירות זה אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים נוספים מבזק.

**בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105**

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

גרסה 027 – ספטמבר 2024



שירות IP Centrex לעסקים – תנאים כלליים  
טלפון: 1-800-800-800

- 13.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 13.5. כל האמור בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או לכל הוראה על פי דין שתינתן על-ידי כל גוף מוסמך.
- 13.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.