

1. אודות מערכת GLASSIX:

GLASSIX הינה פלטפורמת תקשורת דיגיטלית רב-ערוצית המאפשרת יצירת תקשורת ישירה בין נציג הארגון ללקוחות באמצעות פלטפורמות דיגיטליות – הטלפון הנייד של הלקוח, טאבלט ומחשב, ובמגוון הערוצים הדיגיטליים – whatsapp, צ'אט, פייסבוק, מסנג'ר, אינסטגרם, מסרונים, אימיילים ועוד.

2. תנאי סף לשירות

על הלקוח להיות מנוי לשירותי Call Center בבזק.
על הלקוח להיות מנוי על קונקטור – API מתווך בין GLASSIX למערכת CALL CENTER

3. הממשק האחוד של GLASSIX

הממשק הייחודי של GLASSIX מאפשר לנציג לנהל את כל האינטראקציות דרך ממשק אחוד המאפשר לו לעבור מערוץ לערוץ ומלקוח ללקוח ביעילות ובמהירות. כך יכול כל נציג אחד לספק שירות בו-זמנית למספר לקוחות.

4. הדרכה, הטמעה ותמיכה

- תמיכה טלפונית תינתן באמצעות צוות טכני ותתבצע ע"י אנשי צוות Help Desk בנושאים הבאים:
- טיפול בתקלות ברמת Support Level First
 - טיפול בתקלות ברמת Support Level Second
 - טיפול בתקלות טכניות שוטפות הנובעות מאופן השימוש במוצר
 - מענה על שאלות טכניות וסיוע כללי
 - פניות עבור תמיכה יעשו ע"י מנהל הפרויקט שימונה מטעם הלקוח ויהווה נציג הלקוח שיפעיל על שיקול דעתו את מוקד החברה. לא תתקבלנה פניות ישירות של משתמשים מטעם הלקוח.
 - דיווח על תקלות יועבר על ידי נציג הלקוח באמצעות חיוג למוקד בזק עסקים בחיוג למספר 1800-800-800 בימי חול א' עד ה' (לא כולל חגים, ערבי חג וימי שבתון) בין השעות 09:00 ועד 18:00.

המערכת מספקת את היתרונות הבאים :

- תקשורת ישירה בערוצים הדיגיטליים – whatsapp, פייסבוק, מסנג'ר, אינסטגרם, אימיילים, SMS, ועוד
- שליחה באופן-ליין של תמונות וסרטוני וידאו בין נציג החברה ללקוח: תוצרי הדרכה, מדריכים וכו'
- יצירה, שליחה, מילוי וחתימה של טפסים דיגיטליים עם יכולת חתימה דיגיטלית מהמחשב והנייד
- שיחות ועידה במגוון ערוצי התקשורת הדיגיטלית
- ניהול התור על-ידי הנציג
- ביצוע סקרי שביעות רצון
- חיפוש מידע
- הפקת דו"חות
- עיצוב והתאמת המראה בהתאם לצורכי הארגון
- התממשקות/הטמעה פשוטה למערכת ה-CRM הארגונית (כגון SALESFORCE, DYNAMICS ועוד)
- צ'אט בוט ידידותי לאוטומציה של תהליכי שירות, מכירה ותמיכה טכנית, איסוף לידים ועוד
- שיחות וידאו ישירות בין הנציג ללקוח הקצה מתוך חלון היישום, מבלי שלקוח הקצה יאולץ להוריד אפליקציה כלשהי
- מסכי ניהול מתקדמים המאפשרים למנהלים ולאחמ"שים לעקוב אחר הפעילות ולמדוד את יעילות הנציגים.
- Whatsapp עסקי / ביזנס – 'מרכזיית whatsapp עם ניתוב פניות' - לכל מחלקות הארגון יש מספר whatsapp אחד

5. רישוי נציג כולל :

מודול צ'אט, פייסבוק, מסנג'ר, אינסטגרם, מסרונים, אימיילים, צ'אט לאתרים ודפי נחיתה.

6. זמני תגובה

- בדיקת מהות התקלה תתבצע בחיגוי למוקד התמיכה בשעות הפעילות
- הטיפול בתקלה יחל עד 6 שעות מקבלת הדיווח אודות התקלה במידה והדיווח נעשה עד השעה 16:00 ביום עבודה רגיל.
- במידה והדיווח התקבל לאחר השעה 16:00 ביום עבודה רגיל הטיפול בתקלה יחל לכל המאוחר בבוקר יום העבודה הבא
- טיפול בתקלה הגורמת להשבתת המערכת ו/או לשיבוש חמור בפעולתה יחל מקסימום בתוך 30 דקות מקבלת הדיווח אודות התקלה בטלפון בשעות הפעילות.

7. תחזוקת המערכת

תחזוקת המערכת תהיה בניהול ובאחריות חברת קונסיסט ובכפוף לתנאים הכלליים המצוינים מטה אשר יחולו בנוסף לתנאים אלו.

8. אחריות

- 8.1. הלקוח בהצטרפותו לשירות מצהיר ומתחייב, כי הוא מבין ומסכים לכך, כי השירות, על כל רכיביו ומאפייניו, מסופק ללקוח במצבו כפי שהוא (AS IS). בזק לא תהא אחראית לטיב השירות, התאמתו, איכותו או כל תכונה ומרכיב אחר בו. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שיגרם ללקוח במסגרת השירות או בקשר אליו, ובכלל זה (רשימה בלתי סגורה) עקב אי התאמה, העדר גישה למידע השמור במסגרת השירות, גילוי, חשיפה, פגיעה, שיבוש, מחיקה, העתקה, גניבה, אובדן, התחזות, חדירה של גורם בלתי מורשה, פריצות אבטחה, חדירת וירוסים ותוכנות פוגעניות, כישלון השירות והפסקת השירות (באופן זמני או קבוע), הפסד מניעת רווחים, עלויות שחזור מידע ושירותי מומחה, פגיעה במוניטין, מעשה או מחדל של צדדים שלישיים, הפסקות והפרעות עבודה.
- 8.2. הלקוח פוטר בזאת את בזק ו/או מי מטעמה מכל דרישה או תביעה בגין כל נזק שעלול להיגרם לו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו בקשר עם השירות, למעט נזק שנגרם על ידי בזק בדיון.
- 8.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן מובהר, כי בזק לא תהא אחראית לכל נזק שיגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכדומה.
- 8.4. בזק ו/או מי מטעמה לא תישא כלפי הלקוח או מי מטעמו או צד שלישי כלשהו באחריות לכל נזק, מכל סוג שהוא, לרבות נזק ישיר, עקיף, תוצאתי, נלווה, קנסות ופיצויים, לרבות נזק הנובע עקב דרישה ו/או תביעה ו/או נזק שנגרם לצד ג' כלשהו.
- 8.5. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי בזק 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.
- 8.6. הלקוח נושא באחריות המלאה והבלעדית לפעולות בהן הוא נוקט במסגרת השירות. מובהר בזאת, כי גם במקרה שבו הלקוח בוחר להיעזר ביעוץ ובתמיכה הטכנית של בזק, נעשה הדבר על אחריותו הבלעדית של הלקוח ואין בשירות הייעוץ והתמיכה כדי להטיל על בזק או מי מטעמה כל אחריות.
- 8.7. על אף האמור לעיל, הלקוח מסכים ומתחייב לכך, כי במקרים בהם יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בפס"ד שלא עוכב ביצועו, כי חלה על בזק אחריות נזיקתית כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום החודשי של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק.
- 8.8. מובהר בזאת, כי ככל שצד ג' כלשהו, המספק בשם בזק ומטעמה את השירות נושא תנאים אלה (כולו או חלקו), יציע ויספק ללקוח שירותים נוספים ואחרים שאינם שירותי בזק ושאינם נושא תנאים כלליים אלה (להלן: "שירותי הספק") – יהיה זה באחריותו הבלעדית של צד ג' ובמסגרת מערכת היחסים החוזיים בין הלקוח לבין הספק ובזק לא תישא בשום אחריות, מכל סוג שהוא, בקשר עם שירותי הספק.

8.9. מובהר ומוסכם בזאת שהלקוח נושא באחריות מלאה למידע אשר מצוי במערכת. מידע זה הינו בבעלות הלקוח ולבזק לא תהא כל אחריות לגבי המידע ו/או כל זכות בו. הלקוח נושא באחריות למידע ולאבטחתו ועליו לנקוט בכל הצעדים הנדרשים על פי כל דין על מנת לשמור ו/או להגן ו/או למנוע זליגה של המידע כאמור, ועל הלקוח מוטלת האחריות לעמידה בהוראות החוק הרלוונטיות לרבות ומבלי להגביל חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א –1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ויתר התקנות הנגזרות מכוחו.

9. סודיות והגנת הפרטיות

- 9.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 9.2. הצדדים מתחייבים לשמור בסודיות מוחלטת ולא להעביר בכל דרך שהיא, לצד שלישי כלשהו כל מידע לרבות בעניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים מסחריים ו/או אחרים שהגיעו לידיעתם, בין בעל פה ובין בכתב בין במישרין בין בעקיפין, ובין בכל דרך אחרת בקשר עם השירות או אספקתו, אלא אם גילוי של המידע נדרש מהצד המקבל בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת, ובלבד שהצד המקבל יודיע מיד לצד המוסר על קבלת צו או הוראה כאמור.
- הלקוח יהא רשאי להעביר מידע כאמור לעובדיו, לצורך ניהול שירות זה בלבד ויהיה אחראי לכך שעובדיו כאמור ישמרו את המידע בסודיות.
- 9.3. ידוע ללקוח כי בזק עשויה לאסוף מידע ביחס לשירות, וכי השימוש בו ייעשה לטובת מתן השירות.
- 9.4. 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.
- 9.5. למען הסר ספק יובהר, כי מידע או כל חלק ממנו אשר נתקיימו לגביו אחד או יותר, 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 מחל 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.
- 9.6. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.
- 9.7. למען שלמות ההגנה על המידע, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות, שהינן בנוסף לפעילות בזק במסגרת השירות ובכלל זה:
 - 9.7.1. לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
 - 9.7.2. לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
 - 9.7.3. להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.
 - 9.7.4. למפות את מערכות המאגרים המצויים באחריותו ולמסור פרטים בעניין זה לבעלי הרשאה מתאימים.
 - 9.7.5. לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
 - 9.7.6. 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.
 - 9.7.7. לערוך הדרכות לבעלי הרשאות בנושא אבטחת מידע וכן לקיים נוהל פנימי לביצוע הדרכות תקופתיות.
 - 9.7.8. לקיים מנגנון בקרה ותיעוד המאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר ושמירת נתוני המאגר.
 - 9.7.9. לקיים נוהל המתייחס לבדיקה של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה בהתאם לדרישות הדין.

- 9.7.10. לתעד אירועי אבטחה ולערוך דיונים תקופתיים ולתחקרם.
- 9.7.11. לדווח לרשם בכל אירוע אבטחה חמור.
- 9.7.12. לבחון בעת מתן גישה למאגר מידע, לגורם חיצוני את הסיכונים הכרוכים בכך ולוודא שהסכם ההתקשרות כולל את הדרישות בד"ן.
- 9.7.13. לקיים נהלי אבטחת מידע המתייחסים לגיבוי שחזור ותיעוד נתונים כנדרש בד"ן.
- 9.8. 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.

10. חיוב ותשלומים

- 10.1. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות. אף אם טרם הושלמה היערכות הלקוח באתר ההתקנה לשם שימוש בפועל בשירות.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הציוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.
- 10.6. בזק תהא רשאית לעדכן בכל עת את מחירי השירות בכפוף להודעה מראש בכתב.

11. אופן ההתחשבות

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

12. הפסקת שירות

- בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
- 12.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 12.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
- 12.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות.
- 12.4. בהודעה מראש בת 30 יום ללקוח.

13. המחאת זכויות וחובות

הלקוח מסכים בזאת, כי בזק רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, ואילו הלקוח אינו רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב של בזק.

14. ביטול העסקה

- 14.1. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות:
- 14.2. באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת: "בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ המנור 7 חולון; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.
- 14.3. במקרה של ביטול השירות לאחר ההתקנה, ייגבו דמי ההתקנה במלואם.

- 14.4. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.
14.5. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

15. תנאים כלליים

- 15.1. בזק או מי מטעמה עשויה לשדרג מעדת לעת את גרסת התוכנה הדרושה לשימוש בשירות ועשויה לשדרג את גרסאות התוכנות המותקנות על מחשב הלקוח באופן אוטומטי ואלקטרוני. תנאי השירות יחולו על כל הגרסאות המעודכנות. באחריות הלקוח לוודא שיש ברשותו את התוכנה, החומרה והקישור לאינטרנט הדרושים לשימוש בגרסה העדכנית של השירות. בזק שומרת לעצמה את הזכות לחדול מלתמוך בכל חומרה ו/או פלטפורמת תוכנה בכל עת שהיא.
- 15.2. בזק ו/או מי מטעמה תהיה רשאית לשנות מעת לעת את השירותים באתר הפורטל, היקפם וזמיתותם וכל היבט אחר הכרוך בהם, והכול ללא צורך להודיע מראש על כך ללקוח. שינויים כאלו יבוצעו, בין השאר, בהתחשב באופי הדינאמי של האינטרנט ובשינויים הטכנולוגיים האחרים המתרחשים בו. מטבעם, שינויים מסוג זה עלולים להיות כרוכים בתקלות וכיוצ"ב. ללקוח לא תהיה לו כל טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי בזק ו/או מי מטעמה בגין ביצוע שינויים כאמור או בגין תקלות שיתרחשו עקב ביצועם.
- 15.3. 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 יעשה בכתב בלבד. שינוי או ויתור שלא ייערכו בכתב וללא חתימת שני הצדדים לא יחייבו.
- 15.4. תנאי הזמנת השירות, על נספחיה, ותנאי השירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות נשוא הזמנת השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
- 15.5. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.
- 15.6. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 15.7. כל האמור בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתינתן ע"י כל גוף מוסמך.
- 15.8. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.
- 15.9. התנאים הכלליים שיחולו על השירות, בנוסף לאמור בהזמנה זו, הינם תנאי השירות הרלוונטיים לשירות Call Center <https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/100567110.pdf> כמו כן, יחולו התנאים הבאים:
קונסיסט: [קונסיסט-מערכות-תנאים-כלליים-2024-מערדכ.pdf](https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/100567110.pdf)
Glassix: [termsfeed-terms-service-docx-english.pdf](https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/100567110.pdf)
אופייר: <http://www.bezeq.co.il/media/PDF/contact-center.docx>