

1. **אודות מערכת אופטימוס:**
אופטימוס היא מערכת Call Center המיועדת להפעלה מהירה ופשוטה ושמה דגש על פשטות ההפעלה וההטמעה בארגון.
המערכת פועלת על גבי מרכזיית IP Centrex וכוללת את הרכיבים הנחוצים להפעלת מוקד טלפוני בצורה אופטימלית:
 - ניהול שיחות נכנסות לפי תסריטים וניתוב שיחה.
 - ממשק WEB נוח לתפעול, בעברית.
 - ללקוחות בזמן אמת. REAL TIME.
 - תורים מתקדמים וקלים להפעלה.
 - הקצאת משימות מתוך CRM.
 - קונקטור ייחודי למערכת תקשורת כתובה מסוג גלאסיקס. (אופציונלי)
 - תמיכה ב Call Back-אוטומטי, תורים מתוזמנים וקבוצות להפעלה.
 - ממשק IVR, ניתוב שיחות לפי זמינות נציגים, אופציות IVR (כולל זיהוי דובר וכד').
 - ניטור שלוחות פרו פאסיבי ללא צורך ב LOGIN / LOGOUT. (אופציונלי)
 - המערכת מאפשרת פתרונות חדשניים מבוססי AI, בתשלום נוסף הכוללים:
 - o בוט IVR קולי כחלק מה IVR המובנה של המערכת
 - o תמלול לשיחות מוקלטות + סיכום ותובנות – תנאי סף נדרש לטובת תמלול שיחות : שירות הקלטת שיחות במרכזית בזק
 - o "ע. אחמ"ש" – סיוע ואוטומציה של תהליכי עבודה של אחמ"ש.מטרת השימוש ב-AI מפורטות בהרחבה מטה בתוספת 1
תוסף ה-AI מהווה חלק מהשירותים אותם מספקת חברת אספיר טכנולוגיות בע"מ ("אספיר"). רשימת מודלי ה-AI בהם נעשה שימוש, ורשימת מעבדי המשנה בהם נעזרת אספיר לאספקת תוסף ה-AI עשויות להתעדכן מעת לעת ומפורסמות בקישור: <https://aspirecct.com/eula>
 - ממשק הניהול של מערכת האופטימוס מבוסס על דפדפן WEB אינטרנטי, ובעברית, כולל אפשרות להפעלתו בשפות נוספות. הפתרון תומך במוקד מרכזי אחד או מפורז בכמה אתרים.
- תנאי סף לשירות**
על הלקוח להיות מנוי על שירות IP Centrex ועל שירות VDC של בזק.
2. **הדרכה והטמעה בחצר לקוח**
לאחר התקנת המערכת בחוות השרתים של בזק, מומחה מטעם חברת בזק ילווה את הפרויקט ויטמיע את המערכת בצמוד לנציגים ולאחמ"שים ויסיפק מענה לשאלות והדרכות ע"פ הצורך.
 3. **אפליקציות דרכי התקשרות ודו"חות**
המערכת כוללת יישום של הקלטות ייעודיות ומערכת אחזור של השיחות על פי מגוון פרמטרים שונים. המערכת כוללת סט דו"חות נרחב המאפשר יכולת בקרה ברמת התור, ברמת הנציג וברמה כללית.
 4. **תחזוקת המערכת**
תחזוקת המערכת תהיה בניהול ובאחריות חברת בזק.
 5. **רישיונות שימוש: תנאי שירות**
 - 5.1. רישיון שימוש נציג – במערכת האופטימוס ישנו רישיון לעמדת נציג. אין מגבלה לכמות הנציגים המוגדרים במערכת אלא לכמות עמדות הנציגים. ניתן להפעיל מספר בלתי מוגבל של נציגים בעמדות אלו.
 - 5.2. עמדות מנהל / אחראי משמרת (לפיקוח וצפייה) – ללא מגבלה.
 - 5.3. רישיון ניטור שלוחות – במערכת האופטימוס ישנו רישיון לניטור שלוחה רגילה (שאינו נציג). אין מגבלה לכמות ניטור שלוחות המוגדרים במערכת. ניתן להפעיל את הרישיון על כל שלוחת סנטרקס: שירות (אנאלוגית) או מתקדמת (IP).
 - 5.4. רישיון נתב חכם – במערכת האופטימוס ישנו רישיון לנתב שיחות מתקדם. הנתב מוגדר פעם אחת ברמת מערכת ויכול לשמש את כל הנציגים המוגדרים במערכת.
 - 5.5. רישיונות שיטמיעו על שרת המערכת המותקנת בחוות השרתים של בזק:
 - מערכת ההפעלה
 - SQL

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 029- דצמבר 2025

- אנטי וירוס
- מובהר ומוסכם בזאת, כי ללקוח לא ניתנת כל זכות קניינית בתוכנה, למעט זכות שימוש והרשאות על פי האמור בהסכם זה והצעת המחיר אשר ניתנה ללקוח. הזכויות הקנייניות בתוכנה ו/או בפיתוחים ו/או בשדרוגים הינן בבעלות "בזק" ו/או מי מטעמה (יצרן התוכנה). מובהר בזאת, כי זכות השימוש, כפי שמתוארת בהסכם זה, הינה לתקופת ההסכם בלבד.
- לבזק יש את הזכות להודיע ללקוח על ביטול השירות בהודעה של 30 ימי עסקים מראש ובכתב.

שלוחות נציג מרוחקות (שלוחות IP) – מאפיין זה נתמך ע"י המערכת.
על מנת לחבר אתר או שלוחה מרוחקת של נציג באופן מיטבי למערכת, יש לקשר בין האתר הראשי לאתר המרוחק בקו תקשורת סימטרי בלבד.

DATABASE – המערכת כוללת תוכנת מסד נתונים מסוג MS SQL SERVER EXPRESS (תוכנה המורשית להפצה כחלק ממערכת האופטימוס) השימוש בתוכנה זו הינו בכפוף לתנאי הרישוי של מייקרוסופט, אותם ניתן למצוא בקישור:

https://www.microsoft.com/content/dam/microsoft/usetm/documents/sql-server/sql-server-2022-enterprise-standard-web/oem/UseTerms_OEM_SQLServer2022_SQLServer2022EnterpriseStandardWeb_English.pdf

תוכנת מסד נתונים זו מאפשרת צבירת נתונים של עד 10GB לפי מדיניות מיקרוסופט. אם נדרש נפח גדול יותר, על הלקוח לרכוש מסד נתונים אשר יאפשר קיבולת גדולה ומותאמת לצרכיו.

גיבוי – בזק מגבה את סביבת העבודה של השרת (קונפיגורציה + Log פעילות במוקד) בסביבה נפרדת בחוות השרתים. הגיבוי נעשה מידי יום (נפח מקסימלי 10GB) ועד חודש אחורה. במידת הצורך ורק על פי דרישת הלקוח, יהיה ניתן לשחזר את המידע מסביבת הגיבוי. שחזור המידע או העברתו יעשה בתוספת תשלום.

אינטגרציה עם CRM הטמעת המערכת אצל הלקוח מותנית בשיתוף פעולה מלא מצד הלקוח, של מיישם מערכת ה-CRM מטעם הלקוח וגורמים נוספים הרלבנטיים מטעמו, לטובת השלמת האינטגרציה בין ה-CRM של הלקוח לבין מערכת האופטימוס.
האינטגרציה אינה כוללת:

- עלויות בצד מערכת ה-CRM, במידה וקיימות.
- רכיב מסוג Click To Dial לחיוג בהקלקה מתוך ה-CRM. ניתן לרכוש רכיב זה בתוספת תשלום.

אופטימוס הינו מוצר של חברת אספייר המסופק ללקוח "AS IS". בזק אינה מתחייבת ו/או מקיימת מצג כלשהו לכך שהמערכת תפעל ללא תקלה או ליקוי, או לכך שהמערכת תואמת ומתאימה למטרה כזו או אחרת. פיתוחים והתאמות במערכת יבוצעו לפי שיקול דעתה של בזק בלבד ובתוספת תשלום.

זיהוי שיחות וחזרה למחייג – תכונה זו קיימת במערכת (ובלבד שהוגדרה על ידי הלקוח או לבקשתו על ידי בזק). יחד עם זאת, יצוין כי מערכת החייג אינה מזהה באופן אוטומטי תאים קוליים ופקסים או כל סוג מענה אחר. אין התחייבות לזיהוי של כל סוגי השיחות.

AI Contact Center

5.6. תמלול לשיחות מוקלטות + סיכום ותובנות תמלול השיחות המוקלטות של נציגי המוקד לכדי שיחה כתובה וברורה של שני הצדדים בשיחה, ובנוסף יצירת סיכום. הפתרון מתעד אוטומטית את השיחה במערכת ה-CRM של הלקוח (נדרש API מצד הלקוח) + מייצר ציון שביעות רצון לשיחה והסבר. את התמלול וסיכום השיחה ניתן למצוא בדו"ח היסטורי "מידע שיחות" בשדה נוסף המיועד לכך.

5.6.1. תנאי סף נדרש לטובת תמלול שיחות : שירות הקלטת שיחות במרכזית בזק
5.6.2. השירות יסופק במודל בנק שעות חודשי ובפוף לתשלום דמי הקמה ואפיון חד פעמיים או במודל

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 029 – דצמבר 2025

רכישת בנק שעות לבחירת הלקוח ובכפוף לתשלום דמי הקמה ואפיון חד פעמיים. האחריות למעקב אחר ניצול הבנק מוטלת על הלקוח. ידוע ללקוח כי עם ניצול הבנק במלואו המערכת לא תמשיך לבצע תמלול לשיחות המוקלטות. במודל בנק שעות חודשי לא תתאפשר העברה של שעות שלא נוצלו בחודש אחר לחודש אחר או בכלל.

5.6.3. מובהר ללקוח כי תשלום דמי הקמה והבנק ישולם במלואו ללא קשר לניצול בפועל וביטול השירות.

5.7. **בוט קולי לשימוש בנתב IVR** מאפשר ללקוחות להגיע ליעד מבוקשם בנתב באמצעות דיבור קולי. הבוט מפנה את הלקוח לצומת המתאים בהתאם למילות המפתח שהוזנו.

5.7.1. תנאי סף נדרש לטובת בוט קולי לנתב IVR : נתב שיחות חכם OPTIMUS

5.7.2. באחריות הלקוח לספק את ההקלטות לטובת הטמעה בנתב ה IVR

5.7.3. בניית תפריט ה IVR ומילות המפתח יעשו ע"י הלקוח.

5.7.4. השירות יסופק במודל בנק שיחות חודשי ובכפוף לתשלום דמי הקמה ואפיון חד פעמיים.

5.7.5. לא תתאפשר העברה של היקף שיחות שלא נוצל בחודש אחד לחודש אחר או בכלל.

5.8. **עוזר אחמ"ש -** ביצוע אוטומציה של מספר תהליכי עבודה של אחמשים במוקדים כדלקמן: זיהוי ניטור והתראה אנלומליות בהתנהגות המוקד וביצוע פעולות עבור האחמ"ש במערכת המוקד לפי בקשות בטקסט חופשי מהאחמ"ש.

5.8.1. השירות יספק במודל תשלום חודשי ובכפוף לתשלום דמי הקמה ואפיון חד פעמיים.

6. מודול הקלטה – תנאים כלליים ואחריות:

6.1. המערכת כוללת מודול הקלטות, שתפקידו לבצע את ההקלטות למספר שלוחות IP Centrex בהתאם לטופס ההזמנה.

6.2. בזק אינה מתחייבת לביצוע הקלטה מלאה ורציפה של כלל השיחות המתקיימות במרכזיה.

6.3. על הלקוח להודיע לבזק באופן מיידי עם היוודעו על כל תקלה או בעיה שאובחנה במודול ההקלטה על מנת לאפשר את הטיפול בה. על הלקוח לאפשר לבזק ו/או למי מטעמה להגיע ולטפל בבעיה באתר הלקוח.

6.4. האחריות לא תחול במקרה שהתקלה במודול ההקלטה נגרמה בשל שימוש, אחסנה, שינוע שלא בהתאם להוראות בזק ו/או היצרן כפי שנמסרו ללקוח הן בדרך של חוברת הפעלה והן בכל דרך אחרת בכתב או בעל פה.

6.5. האחריות לא תחול במקרה שהתקלה במודול ההקלטה נגרמה בשל תאונה, שריפה, חבלה, תקלה במערכת החשמל או מערכת מיזוג האוויר או במרכזת הטלפונים או בקווי/עורקי התקשורת, או שימוש לא תקין על ידי עובד או גורם צד שלישי שלא קיבל הדרכה והוסמך ע"י בזק ו/או מי מטעמה לטפל במודול ההקלטה.

6.6. בהזמנת פתרון הקלטת שיחות יחולו ההוראות הבאות:

6.6.1. הלקוח ימלא 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.

6.6.2. 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 על מנת לפנות מקום לשיחות החדשות שיישמרו, בהתאם לתקופת האחסון שנבחרה על ידי הלקוח, כאשר ברשות הלקוח תעמוד האפשרות להוריד את השיחות שהוקלטו לכוון חיצוני נפרד, כל זמן שהן מצויות בענן.

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

6.6.4. 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

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 029 – דצמבר 2025

השימוש ו/או הדין הרלוונטי, לרבות כל טענה לפיה השיחות שהוקלטו על ידו מפרים ו/או פוגעים בזכויותיו של מאן דהוא.

6.6.5. 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 שייעשו במידע הלקוח שלא בהרשאתו כתוצאה משימוש בלתי מורשה כאמור, ובכלל זה בזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן ו/או הוצאה שגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים.

6.6.6. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בצידוד ובזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן ו/או להוצאה שגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות ולצידוד הלקוח.

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

6.6.8. 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'.

7. שרת ייעודי עבור המערכת : המערכת מותקנת על גבי שרת ייעודי בחוות השרתים של בזק.

להלן פירוט יכולות השרתים:

פרמטר	תצורה C	תצורה B	תצורה A
מערכת הפעלה	Windows Server 2022	Windows Server 2022	Windows Server 2022
מאגר נתונים	Sql Server 2019 Standart Edition	Sql Server 2019 Express Edition	Sql Server 2019 Express Edition
דפדפן	Chrome,Firefox,Edge,Opera	Chrome,Firefox,Edge,Opera	Chrome,Firefox,Edge,Opera
רכיבי Windows להתקנה	IIS 7	IIS 7	IIS 7
מעבד	Xeon E5 3.5 Ghz Intel Cpu Only	Xeon E5 3.5 Ghz Intel Cpu Only	Xeon E5 3.5 Ghz Intel Cpu Only
מעבדים וירטואליים	16	8	4
זיכרון	16 GB	GB 12	GB 6
דיסק קשיח	GB 250	GB 250	GB 250
קיבולת	100	70	40

- השרת הוא שרת ייעודי עבור מערכת המוקד בלבד ולא תותקן עליו כל תוכנה אחרת ללא אישור חברת בזק.

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 029 – דצמבר 2025

- השרת מסופק עם מערכת הפעלה מסוג Windows Server בתצורת רישוי Telecom OEM, התקפה אך ורק לגבי מוצר המוקד של חברת אספייר.
- ניהול ותמיכה בשרת המערכת הינו חלק מובנה בשירות.

8. השירות אינו כולל:

- 8.1. מיגרציה או שינוי מיקום של השרת ושחזור או העברת נתונים.
- 8.2. אביזרים, חומרים מתכלים הנחוצים להפעלה, ציוד היקפי או חלקים כגון סוללות, מסגרות וכיסויים.
- 8.3. תמיכה או תיקונים בגין כל נזק או פגם שהם קוסמטיים בלבד או שאינם משפיעים כלל על פונקציונליות ההתקן.
- 8.4. נזק שנגרם כתוצאה מביצוע פעולות שירות שאינן מורשות על ידי בזק או על ידי צד שלישי המורשה על ידי בזק.
- 8.5. תמיכה בציוד שניזוק כתוצאה משימוש לא נאות, תאונה, שימוש לרעה במערכת.
- 8.6. תיקונים שיידרשו כתוצאה מבעיות תוכנה, או כתוצאה משינוי, כוונון או תיקון שבוצע על ידי אדם שאינו מורשה על ידי בזק או נציגיה המורשים.
- 8.7. תמיכה בנזקים שמקורם כוח עליון, לרבות ומבלי להגביל, בעת מלחמה, ברקים, שיטפונות, סופות טורנדו, רעידות אדמה, שביתות, השבתות וסופות הוריקן.
- 8.8. פעילויות או שירותים שאינם מתוארים במפורש בתיאור שירות זה.

9. אחריות

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן מובהר, כי בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכדומה.
- 9.4. ידוע ללקוח כי סביבת המחשוב של השירות הינה סביבת שירות V-CLOUD של בזק, וכי בזק אינה נושאת בכל אחריות בכל הקשור להגנת הפרטיות ו/או למידע הנשמר בסביבת ה V-CLOUD וכן על כל היישומים המותקנים עליה לרבות אפליקציית ה- Call Center. האחריות במקרה זה הינה על הלקוח בלבד.
- 9.5. 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.
- 9.6. הלקוח יהא אחראי בלעדי לניהול ושימוש שוטף באפליקציה של ה Call Center ושימוש וגישה למאגרי המידע, וכן 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 שכזה.
- 9.7. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בציוד 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.
- 9.8. הלקוח נושא באחריות המלאה והבלעדית לפעולות בהן הוא נוקט במסגרת השירות. מובהר בזאת, כי גם במקרה שבו הלקוח בוחר להיעזר בייעוץ ובתמיכה הטכנית של בזק, נעשה הדבר על אחריותו הבלעדית של הלקוח ואין בשירות הייעוץ והתמיכה כדי להטיל על בזק או מי מטעמה כל אחריות.
- 9.9. 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 נזיקת כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום החודשי של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק.

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 029 – דצמבר 2025

- 9.10. מובהר בזאת, כי ככל שצד ג' כלשהו, המספק בשם בזק ומטעמה את השירות נשוא תנאים אלה (כולו או חלקו), יציע ויספק ללקוח שירותים נוספים ואחרים שאינם שירותי בזק ושאינם נשוא 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.
- 9.11. 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. לבזק תהא גישה למידע אך ורק לצורך מתן השירות ללקוח והיא לא תעשה בו כל שימוש למעט כנדרש במסגרת מתן השירות ו/או על פי דרישת רשות מוסמכת. 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.
- 9.12. מבלי לגרוע מהאמור במסמך זה, וביתר תנאי השירות שירות זה, ובפרט תוסף ה-AI שניתן במסגרתו, ניתן ע"י ספק חיצוני – חברת אספיר טכנולוגיות בע"מ ("**אספיר**"), והינו בכפוף לכתב הסרת האחריות המצורף מטה. יצוין, כי בזק אינה נושאת באחריות כלפי הלקוח בכל הקשור לשירות שניתן ע"י אספיר, ועל כן ויתור מכל סוג שהוא של הלקוח כלפי אספיר כמפורט בכתב הסרת האחריות כאמור, ייחשב כויתור זהה של הלקוח כלפי בזק. ככל שתיקוני חקיקה ו/או הנחיות הרשות להגנת הפרטיות ו/או הוראות מערך הסייבר ייכנסו לתוקף במהלך תקופת השירותים ויחייבו הטמעת אמצעי אבטחת מידע מסוימים אשר אינם מצויים בדי אספיר – בזק ואספיר ישקלו את שינוי השירותים, את היקפם ו/או את עצם המשכם, לפי העניין כפי שיוסכם ביניהן לפי שיקול דעתן הבלעדי.
10. **סודיות והגנת הפרטיות**
- 10.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 10.2. 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.
- 10.3. בזק לא תגלה או תעביר לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה, כל מידע סודי, לרבות עניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים, מסחריים ו/או אחרים שהגיעו 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. בזק לא תעביר מידע אישי אל מחוץ לגבולות ישראל, אלא בהתקיים אחד התנאים הקבועים בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א – 2001, והכל בהתאם להוראות הדין החל כפי שיעודכן מעת-לעת.
- 10.6. יובהר, כי הלקוח מצהיר כי הוא נושא באחריות הבלעדית בכל הקשור לרישום המאגרים, בהתאם לדין.
- 10.7. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.
- 10.8. הלקוח אחראי לחוקיות המידע ומתחייב לעמוד באופן מלא בדרישות כל דין, לרבות הוראות דיני הגנת הפרטיות, וזאת ביחס לכל פריט מידע ככל שיועבר לעיבוד ע"י בזק במסגרת השירות. בכפוף

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 029 – דצמבר 2025

לכך, בזק תעמוד בהוראות נספח עיבוד המידע (DPA) המפורסם בכתובת <https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/dpa.pdf>, כפי שיעודכנו מעת לעת.
10.9 מבלי לגרוע ממחויבויות הלקוח הקבועות בהסכם זה ו/או בהוראות כל דין, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות:

- 10.9.1 לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
- 10.9.2 ליידע את בזק בכתב אודות מאגרי מידע המצויים בבעלותו ומוחזקים בבזק במסגרת השירות.
- 10.9.3 לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
- 10.9.4 ככל שבמסגרת השירות נאסף מידע על ידי הלקוח ונשמר במאגר, חלה חובה על הלקוח לעדכן את מושא המידע הנאסף בכך.
- 10.9.5 להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.
- 10.9.6 לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
- 10.9.7 במאגרי מידע עם רמת אבטחה גבוהה, לשמור עותק גיבוי של נהלי הגיבוי והשחזור, באופן שמבטיח שלמות המידע ואפשרות שחזור במקרה אובדן או הרס.
- 10.10 מובהר כי המידע ותוכן המאגר הקיימים במסגרת השירות הניתן על ידי בזק, הינם 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.

11. חייב ותשלומים

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 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.
- 11.5 במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הצידוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.
- 11.6 במקרה של הצטרפות לאיזה מן השירותים במודל עסקת תשלומים- מובהר כי הלקוח יחויב במלוא יתרת התשלומים עד לסיום השנה הראשונה ו/או כפי שסוכם עמו.

12. אופן ההתחשבנות

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

13. הפסקת שירות

- בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
- 13.1 בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
 - 13.2 במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
 - 13.3 אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות.
 - 13.4 בהודעה מראש בת 90 יום ללקוח.

14. 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.

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 029-דצמבר 2025

15. ביטול העסקה

- 15.1. יובהר כי במקרה של ביטול על ידי הלקוח, לא יהא בכך בכדי להפסיק את יתרת התשלומים אשר נותרו לתשלום במסגרת התקשרות זו. במקרה של ביטול AI Contact Center עסקת התשלומים מתייחסת לדמי השימוש ב-12 החודשים הראשונים.
- 15.2. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות:
- 15.3. 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.
- 15.4. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.
- 15.5. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

16. כללי

- 16.1. בכל מקרה של סתירה בין תנאי שירות אלה למסמכים אחרים יגברו תנאי השירות אלה. כל שינוי במרכיבי השירות יתבצע באמצעות תיקון ההסכם בחתימת שני הצדדים.
- 16.2. תנאי השירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
- 16.3. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.
- 16.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 16.5. כל האמור בתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתינתן ע"י כל גוף מוסמך.
- 16.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.

התנאים הכלליים שיחולו על השירות, בנוסף לאמור בהזמנה זו, הינם תנאי השירות הרלוונטיים לשירות IP Centrex ולשירות VDC במועד החתימה על טופס הזמנת השירות:
IP Centrex: <https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/TERMS/ipcentrex1.pdf>
VDC: <http://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/VDC.pdf>

בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בשירות זה יהיה בהתאם ובכפוף למדיניות הפרטיות, תנאי הרישיון וכתב הסרת האחריות של חברת אספיר טכנולוגיות בע"מ המפורטים בקישור הבא:
<https://aspirecct.com/eula/>
השימוש בשירות מהווה הסכמה לכל האמור במסמכים אלו.

תוספת 1 – מטרות השימוש ב-AI

אספייר טכנולוגיות בע"מ עושה שימוש במודולי הבינה המלאכותית במסגרת שירותי "אספייר אופטימוס", עבור המטרות הבאות ובכפוף לתכולת וסוג השירותים שהלקוח הזמין בפועל, בלבד:

1.1. תמלול טקסטואלי של מקטעי אודיו שנקלטים בשרת ההקלטה עליה מותקנת המערכת של אספייר מול הלקוח ו/או משתמשים אחרים תחת הרישיון של הלקוח וצדדים שלישיים כלשהם, לרבות עיבודים ומסקנות לגבי התמליל, באופן הבא:

1.1.1. הפקת פלט מלא של השיחה בהתבסס על ההקלטה;

1.1.2. יצירת סיכום לשיחה, הכוללת כותרתו ציון טיב שירות לפי קריטריונים מוגדרים והסבר לציון שניתן;

1.1.3. בדיקת עמידה של השיחה בהתאם למדיניות המוגדרת של הלקוח / לפי תסריט שיחה מוגדר בראש;

1.1.4. הפקת תובנות על בסיס התמלול, לפי הגדרת הלקוח;

1.2. אספקת כלי שירות לקוחות אוטומטיים ("בוט" / "נציג דיגיטאלי") לשם קליטה ראשונית של פניות של לקוחות קצה אשר פונים למוקדים / למרכזיות של הלקוח, לשם:

1.2.1. (א) הפניית לקוח קצה / צד שלישי הפונה למרכזיה / למוקד של הלקוח אל מוקד אחר / השלוחה הרלוונטית לשיחתו לשם קיום שיחה עם נציג אנושי ו/או (ב) מתן מידע מוגדר מראש למענה לשאלות קבועות, על-ידי הפעלת בוטים מבוססי בינה מלאכותית, קוליים ו/או טקסטואליים, כתחליף לנציגי שירות, ובשני המקרים, תוך כדי:

1.2.1.1. זיהוי שמדובר בלקוח אנושי לפי זיהוי קולי.

1.2.1.2. הבנת מטרת השיחה לפי זיהוי מילות מפתח ולכן לנתב את המתקשר לפי המטרה שהובנה להתקשרות, וסיווג וקטלוג של מטרת השיחה במערכת.

1.2.1.3. מתן תובנות לגבי טיב השירות ואיכות השיחה לפי נתוני השיחה.

1.3. פתרון ניהול ידע מבוססי בינה מלאכותית על מערכות קיימות, כך שניתן לטעון מידע ארגוני למודול LLM, ולאחר הטעינה לשאול שאלות לגבי המידע המועלה, כדי להחליף או לתמוך במערכות ניהול ידע ארגוני ולהוות "עוזר" לנציגי שירות / אחראי משמרת במוקד תמיכה בארגון.

1.4. פתרון Agentic AI כתחליף לממשקי ניהול מערכת ו/או ניהול משמרת חכם, על מנת ליצור פתרון המאפשר "לימוד" של ממשק מערכת מידע (במערכת אספייר אופטימוס) על-ידי מודל LLM כדי לאפשר למשתמש מטעם הלקוח (מנהל מערכת / אחמ"ש) לבצע את פעולות במערכת שהוא מבצע ידנית באמצעות צ'אט פנימי מול אותו מודל LLM;

כל מטרה נוספת אשר תוסכם בהתאם לבקשת הגורם המתפעל את הפתרון אצל הלקוח, ובכפוף לאישור מפעיל שרת הטלפוניה הפיזי או הענני שעליה מותקנת המערכת של אספייר ואשר מכר ללקוח את הרישיון.