



בזק עסקים

שירות IPVPN לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

1. כללי

- 1.1. המחיר הנקוב בטופס הזמנת השירות כולל הנחת כמות והנחת התחייבות, ככל שישנן.
- 1.2. המחיר המפורט בטופס הזמנת השירות מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על-פי פירוט השירותים והכמויות.
- 1.3. במידה והתעריפים הינם בגין שירותים הנקובים בתקנות, הם עשויים להשתנות מעת לעת, בהתאם לשינויים בתקנות.
- 1.4. בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בהצעת המחיר, ככל שאינם קבועים בתקנות, בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, אשר יהא ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד העדכון האחרון של מחירון בזק לשירות הרלוונטי.
- 1.5. לאחר תקופת ההתחייבות, ככל שישנה, דמי השימוש יהיו בהתאם למחירון בזק באותה עת.

2. דמי התקנה

- 2.1. דמי ההתקנה יגבו כסדרם עד לתום תקופת התשלומים, ככל מקרה. הזיכוי החודשי בחשבון מותנה בקיומם של 3 קווים בשירות ומעלה. ככל שמספר הקווים הרשומים על שם הלקוח יהיה נמוך מ- 3 יפסק הזיכוי בחשבון.
- 2.2. לגבי לקוח שממוצע חשבונותיו החודשיים הוא 5,000 ש"ח ומעלה - הזיכוי החודשי בחשבון אינו מותנה בקיומם של 3 קווים בשירות ומעלה. במקרה של התנתקות מהשירות לפני תום תקופת התשלומים, יפסק הזיכוי הנגדי בעסקת התשלומים ויתרת תשלומי דמי- ההתקנה ימשיכו להיגבות כסדרם בתשלומים שנתרו.
- 2.3. ביחס ללקוח שהזמין את השירות בהתחייבות לתקופה ושממוצע חשבונותיו החודשיים הינו 5,000 ש"ח ומעלה - תשלום בגין ביטול העסקה טרם חלוף תקופת ההתחייבות יהא בהתאם למנגנון היציאה המפורט מטה.
- 2.4. לקוח אשר במועד הזמנת השירות ממוצע חשבונותיו החודשיים היה 5,000 ש"ח ומעלה ואשר הזמין את השירות במסלול הכולל תקופת התחייבות, ובמהלך תקופת ההתחייבות ממוצע חשבונותיו ירד מתחת ל-5,000 ₪ לא יחול עליו מנגנון היציאה המפורט מטה, והוא יחויב בהפרשי התעריפים על פי מחירי המחירון של השירות באותה העת, החל ממועד ירידת הממוצע כאמור.
- 2.5. 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.
- 2.6. שעות פעילות המוקד המסחרי הינן בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27.

3. מנגנון יציאה

- 3.1. לקוח אשר הזמין את השירות בהתחייבות לתקופה, שממוצע חשבונותיו החודשיים הינו 5,000 ש"ח 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.

4. תנאים ייעודיים לשירות

- 4.1. מעבר מסלול - בעת הפסקת המסלול שהוזמן ומעבר למסלול חדש, יופעל מנגנון היציאה המוקדמת מההתחייבות, כך שבגין יציאה מוקדמת במהלך ששת החודשים הראשונים למעבר ישלם הלקוח את דמי היציאה הגבוהים מבין שני המסלולים (הישן והחדש).
- 4.2. הזמנת השירות מהווה התחייבות בלתי חוזרת לשאת בתשלום ההוצאות והעלויות, כפי שתקבענה על ידי בזק, הכרוכות בהערכת ציוד במידה וישונה מיקומו על פי בקשת הלקוח ו/או בשל אילוצים כלשהם לאחר התקנתו על ידי בזק.
- 4.3. הלקוח מסכים לכך שהציוד המותקן על ידי בזק ו/או מי מטעמה לשם אספקת השירות הינו ציוד המצוי בבעלותה של בזק, וכי יהא עליו להשיבו לבזק מיד עם דרישתה הראשונה של בזק או עם תום אספקת השירות, המוקדם מבין השניים.
- 4.4. 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.
- 4.5. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות על התקשרות זו ותנאיה וכל מידע שיגיע לידיו במהלך ההתקשרות בקשר לבזק, לרבות תנאי מתן השירותים על ידה, הטכנולוגיות בהן בזק עושה שימוש וכל מידע ביחס למערכות ותשתיות החברה. הלקוח מתחייב, כי יהיה אחראי לשמירת הסודיות כאמור על ידי עובדיו ומי מטעמו וכי ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו לה כתוצאה מאי קיום התחייבותו זו.
- 4.6. ניתן לחבר כל סניף/אתר בכל אחד מקצבי השירות (סימטריים וא-סימטריים) המסופקים ע"י בזק במסגרת שירות זה, וכפי שיהיו מעת לעת. בסניף/אתר הינו כל אתרי הלקוח כולל הסניף/אתר הראשי.
- 4.7. מתן שירות Multicast מחייב ציוד קצה התומך בשירות ובהתאם לאפיון הטכני שניתן ללקוח על ידי בזק.
- 4.8. תמהילי השירות Gold / Silver / Bronze
- 4.8.1. מתן השירות Gold / Silver מותנה בקיומו של ציוד קצה תומך באתר הלקוח.
- 4.8.2. שיוך אפליקציות לרמת שרות בתמהיל תבוצע על פי בקשת הלקוח ובהתאם ליכולת הטכנית הקיימת.
- 4.8.3. מיפוי האפליקציות יחויב בתשלום חד פעמי לפי תעריפי השירות שיהיו תקפים מעת לעת.
- 4.8.4. הנתונים הנמדדים ברשת הינם סטטיסטיים ואינם משקפים את מצב הרשת לנקודת זמן ייחודית.
- 4.8.5. תמהילי השירות מתייחסים אך ורק לרשת בזק והם אינם חלים על הרשת המקומית באתר הלקוח.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • עזריאלי 2, רח' מנחם בגין 132, תל-אביב 61620

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 015 - נובמבר 2019

4.8.6. תמהילי השירות ייושמו בקצבי גישה שיקבעו על ידי בזק מעת לעת.

4.9. קישור IPVPN Intranet כולל סיים רשת. להלן סיימי הרשת המקובלים בשירות:

תשתית /	דגם ציוד
ADSL	Technicolor TG784
VDSL במקרים אלו: קו מרכז הרשת / תמהיל Silver או Gold / פתרונות Dual Net / גיבוי סלולארי	Audio Codes Mediant 500
VDSL ביתר המקרים	Technicolor TG670
אופטי	MRV/OS (דגמים שונים)

הלקוח רשאי לבקש מבזק שדרוג ציוד הקצה על-פי רשימת ציוד אופציונאלית הקיימת בבזק, ובכפוף לתנאי השירות.

- 4.10. שדרוג ציוד הקצה הינו בתשלום דמי שכירות חודשיים.
- 4.11. במסגרת ניהול ציוד קצה משודרג על ידי בזק (לדוגמא נתבים, מתגים) תהא לבזק גישה מלאה לציוד הקצה המשודרג, ובכלל זה להגדרות הציוד המשודרג ולשם המשתמש, הסיסמא וכתובת IP שסופקו על ידי ה-ISP, לצורכי תחזוקה וטיפול בתקלות.
- 4.12. מתן פתרון בתשתית Ethernet מותנה בקיום של תשתית מתאימה של בזק אצל הלקוח.
- 4.13. בכל מקרה, הקצאת התשתית תעשה על-פי שיקול דעתה של חברת בזק בלבד ובמגבלות הטכנולוגיה והתשתית הקיימות.
- 4.14. התמיכה הטכנית ללקוח תעשה באמצעות מוקד התמיכה של בזק בטלפון: 1-800-800-800. ניטור קווים ופתרון תקלות עבור שירות Intranet/Extranet ניתן בכל שעות היממה. שירותי רשת מתקדמים או שירותי אבטחת מידע ניתנים בימים א-ה בשעות 08.00-17.00.
- 4.15. הזמנה על תשתית ATM/FR
 - 4.15.1. הזמנת קו ATM/Frame Relay מתבצעת בנפרד, ובהתאם לתנאים המקובלים בבזק ולפי תעריפי בזק שיהיו מעת לעת.
 - 4.15.2. להפעלת שירות IPVPN יש לקשר את קו ה-ATM/Frame Relay שבאתר הארגון למערכת השירות באתר בזק, באמצעות ערוץ לוגי (VC / Super Frame Relay).
 - 4.15.3. עלות ההתקנה ודמי השימוש בגין קווי ה-ATM/Frame Relay והערוצים הלוגיים (PVC / Super Frame Relay) יחולו על הלקוח.
- 4.16. פתרון Dual Net
 - 4.16.1. למזמינים קו שני באותו אתר;
 - 4.16.2. להצעה יצורף נספח פתרון Dual Net (להלן: "הנספח הטכני"), המגדיר את רמת השרידות של פתרון הגיבוי וזאת על פי מאפייני גיבוי. אשר הוגדרו עם הלקוח. פתרון הגיבוי יינתן בכפוף ליכולות הטכנולוגיות ולמדיניות בזק בעניין זה.
 - 4.16.3. רמת השרידות של הפתרון אשר אופיין תלויה בפעולות אשר מבצע הלקוח במקטעים ו/או בציוד אשר באחריותו ו/או באחריות מי מטעמו ואשר מהווה חלק מפתרון הגיבוי. מובהר בזאת כי בזק לא תהא אחראית על כל שינוי ו/או הסרה ו/או הוספה ו/או עדכון וכיו"ב במקטעים ו/או בציוד אשר באחריות הלקוח ו/או צד שלישי מטעמו.
 - 4.16.4. ככל שידרשו חפירות ו/או כבילה חלופית במסגרת הפתרון אשר הוצע בנספח הטכני, אלו יבוצעו בכפוף להיתכנות ויהיו כרוכים בתשלום נוסף.
 - 4.16.5. באחריות הלקוח לבחור ולהתאים את קצב קו הגיבוי לצרכיו ומאפייני הגיבוי כפי שבאים לידי ביטוי בנספח הטכני
 - 4.16.6. הפתרון מחייב נגב התומך ביישום פרוטוקול דינמי.
 - 4.16.7. בדיקת תקפות פתרון הגיבוי ע"פ האפיון בנספח הטכני, תיבדק ע"י בזק במעמד ההתקנה בלבד. יש לציין שהבדיקה תלויה בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, ובהערכות משלימה שלו ברשת המקומית. ככל שהללו לא יתקיימו לא ניתן יהיה לוודא את בדיקת תקפות פתרון הגיבוי כאמור בנספח הטכני.
 - 4.16.8. בקרה תקופתית לתקפות פתרון הגיבוי, מעבר לאמור בסעיף 4.16.7 לעיל, תעשה ע"פ בקשת הלקוח, בכפוף להיערכותו ולשיתוף פעולה מלא וכרוכה בתשלום שעות PRO בהתאם למשאבים הנדרשים לצורך בקרה זו.

5. חיוב ותשלומים

- 5.1. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח באתר ההתקנה לשם שימוש בפועל בשירות.
- 5.2. הזמנת השירות באמצעות טופס הזמנת השירות מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על-פי תנאי השירות, על מרכיבי השונים, ועל פי תעריפי בזק, וכפי שיעודכנו מעת לעת.



בזק עסקים

שירות IPVPN לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

- 5.3. התשלום עבור השירות יתבצע באמצעות חשבון טלפון הרשום על שם מזמין השירות. במידה ומזמין השירות ביקש בטופס 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 השירותים מלביצע איזה מהתשלומים (לרבות הצמדות, ריביות וכיוצא ב.כ). בכל מקרה בו 'המשלם בגין השירות' שצוין כאמור לא שילם בגין השירות מכל סיבה שהיא.
- 5.4. 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 שלא תשלום איזה מחובות מזמין השירות ו/או המשלם עבור השירות ו/או המשתמש בשירות כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 5.5. במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הציוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.
- 5.6. התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.
6. אופן ההתחשבות
- 6.1. התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.
7. אחריות
- 7.1. 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 להטיר חיבור /טיפול שכזה.
- 7.2. 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.
- 7.3. בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם למנוי הרשום של השירות כתוצאה ישירה של מעשה מכוון מצידה של בזק או רשלנות חמורה.
- 7.4. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכד'.
- 7.5. 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.
- 7.6. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהא 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 גרסא, הוספת שלוחות, שינוי טווח כתובות, שינוי קונפיגורציה, פתיחת אפיקים נוספים במרכזייה הפרטית מעבר לכמות שהוזמנה והוגדרה בבזק וכיוצא ב.כ.
8. הפסקת שירות
- בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
- 8.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 8.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
- 8.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מידיות.
9. המחאת זכויות וחובות
- 9.1. הלקוח מסכים בזאת, כי בזק רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, ואילו הלקוח רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה לאחר אך ורק באישור מראש ובכתב של בזק.
10. ביטול העסקה
- 10.1. ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות: באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת: "בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ" דרך מנחם בגין 132 ת"א 61620; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.
- 10.2. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.
- 10.3. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.
11. תנאים כלליים

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • עזריאלי 2, רח' מנחם בגין 132, תל-אביב 61620

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 015 – נובמבר 2019



בזק עסקים

שירות VPN לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

- 11.1. 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 יעשה בכתב בלבד. שינוי או ויתור שלא ייערכו בכתב וללא חתימת שני הצדדים לא יחייבו.
- 11.2. תנאי הזמנת השירות, על נספחיה, ותנאי שירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות נשוא הזמנת השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
- 11.3. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.
- 11.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
- 11.5. 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.
- 11.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.