מדינת ישראל
משרד התקשורת

רשיון מיוחד
לטריפל סי מחשוב ענן בע"מ[שינוי שם]
למתן שירותי גישה לאינטרנט

נוסח משולב נכון ליום י' באדר התשע"ה [1 במרץ 2015]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

הרשיון המקורי מיום	30.11.2009
תיקון מס' 1 מיום	14.12.10
תיקון מס' 2 מיום	08.08.12
תיקון מס' 3 מיום	11.07.13
תיקון מס' 4 מיום	11.07.13
תיקון מס' 5 מיום	02.01.14
תיקון מס' 6 מיום	01.03.15

נוסח משולב זה הוכן לנוחיות הקורא; בכל מקרה של אי התאמה בין נוסח זה לבין הרשיון המקורי והתיקונים, הנוסח הקובע הוא זה של הרשיון המקורי והתיקונים. נוסח זה אינו כולל נספחים שאינם מפורסמים לעיון הציבור.

משרד התקשורת, אגף הנדסה ורישוי,
רחוב אחד העם 9, מגדל שלום, ת"א

טלפון: 03-5198230/264
פקס': 03-5198244

[שינוי שם] בתאריך 31.01.2011 שינתה חברת טריפל סי מחשוב את שמה לטריפל סי מחשוב ענן בע"מ.

מדינת ישראל
משרד התקשורת

רשיון מיוחד מס' 5-10164-0-96574
לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 שהואצלה לנו, ויתר סמכויותינו לפי כל דין, אנו מעניקים בזה רשיון מיוחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, כמפורט להלן:

חלק א': פרטי בעל הרשיון

טריפל סי מחשוב ענן בע"מ
חברה הרשומה בישראל שמספרה: **511402547**
מען המשרד הרשום: **רחוב הסיבים 49, ת"ד 7056, פתח תקווה 49170**
מס' טלפון: **03-9201200** מס' פקסימילה: **03-9201201**
דואר אלקטרוני: [redacted]**co.il** אתר אינטרנט: **www.ccc.co.il**

להלן "בעל הרשיון".

חלק ב': הרשיון

1. הגדרות

1.1 ברשיון זה תהא למונחים הבאים המשמעות הרשומה בצידם:

"אינטרנט" - רשת בזק גלובלית שכולה או חלקה:
(א) משתמשת במרחב כינויי-מען (address space) המבוסס על פרוטוקול האינטרנט (Internet Protocol), כפי שהוא מתעדכן מעת לעת;
(ב) תומכת בתקשורת המבוססת על מערכת הפרוטוקולים המכונה Transmission Control Protocol ו- Internet Protocol, כפי שהם מתעדכנים מעת לעת;
(ג) מספקת, משתמשת או מאפשרת גישה לשירותים המבוססים על מרחב כינויי המען והפרוטוקולים האמורים;

"בעל רשיון למתן שירות גישה לאינטרנט" - בעל רשיון למתן שירותים המאפשרים קישור של מקבל השירות לאינטרנט;

"בעל רשיון למתן שירות מיתוג לאינטרנט" - בעל רשיון למתן שירות מיתוג (switching) או למתן שירות ניתוב (routing) של תקשורת ברשת אינטרנט;

"דין" - לרבות הוראת מינהל;

"הסכם התקשרות" [4] - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, כולם או חלקם;

---

[4] תיקון מספר 4.

"הפסקה מוחלטת" [ת4]	-	הפסקה מלאה של כל שירותי בעל הרשיון למנוי;
"הפסקת שירות" [ת4]	-	הפסקה מלאה של שירות משירותי בעל הרשיון למנוי;
"התחייבות" [ת4]	-	התחייבות המנוי לעמידה בתנאים הנוגעים להיקף צריכת שירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום, במהלך תקופה מוגדרת, אשר אי העמידה באותם תנאים במהלך אותה תקופה כרוכה בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה;
"התקן גישה"	-	התקן המיועד לאפשר גישה למערכת, לרבות מחשב ומודם או מחשב, כרטיס רשת ונתב;
"חברה בעלת זיקה"	-	כהגדרתה בתקנות המפ"א;
"החוק"	-	חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, וחקיקת המשנה מכוחו;
"מב"ל (מפעיל בין-לאומי)"	-	בעל רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים;
"המנהל"	-	מי שהוסמך על ידי השר לעניין רשיונות מיוחדים [ת4];
"מנוי" [ת4]	-	מי שקשור בהסכם התקשרות עם בעל הרשיון לשם קבלת שירותיו;
"מנוי עסקי" [ת4]	-	מנוי שהוא כל אחד מאלה:
		(א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א – 1981;
		(ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;
		(ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור;
		(ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק;
"מנוי פרטי" [ת4]	-	מנוי שאיננו מנוי עסקי;
"מסר"	-	מסר בזק שהוא מידע מקודד, המועבר אל מקבל השירות או ממנו, באמצעות המערכת;
"המערכת"	-	מתקני הבזק המשמשים למתן השירותים, כמפורט בנספחים;
"מפ"א (מפעיל פנים-ארצי)"	-	בעל רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
"מפעיל רט"ן (רדיו טלפון נייד)"	-	בעל רשיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית;
"המפקח"	-	מי שהשר הסמיכו לשם פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון;
"מקבל שירות"	-	מנוי, מקבל שירות מזדמן או בעל רשיון אחר למתן שירותי גישה לאינטרנט שהתקשר אל המערכת באמצעות התקן גישה מתאים והכל לפי העניין;

[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.

"ספק תוכן/יישום"	-	מי שמספק באמצעות רשת האינטרנט שירותי תוכן או יישומים שאינם שירותי בזק;
"המשרד"	-	משרד התקשורת;
"ניתוק שירות" [ת4]	-	הפסקה זמנית של כל שירותי בעל הרשיון למנוי;
"עיקר הנכסים"	-	נכסי בעל הרשיון המשמשים למתן שירותי הבזק המפורטים ברשיון זה שבלעדיהם אין לבעל הרשיון היכולת לתת בעצמו את השירותים על פי הרשיון, כולם או מקצתם, או שבלעדיהם תיפגע רמת השירות הניתנת על ידי בעל הרשיון פגיעה של ממש;
"ציוד קצה" [ת4]	-	ציוד בזק לשימושו של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצריו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך;
"שירות"	-	כל אחד מן השירותים המותרים ברשיון זה;
"שירות טלפון"	-	העברה ממותגת או מנותבת דו-מגמתית (Full Duplex), לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דימוי ציבור, דוגמה של אותות פקסימילה;
"השר"	-	שר התקשורת;
"תכנית תעריפים" [ת4]	-	שירות או מספר שירותים ותעריפיהם הכלולים במסגרת הסכם ההתקשרות עם המנוי;
"תקנות המפ"א"	-	תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים) התש"ס-2000;
"תקנות הפיקוח"	-	תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון), התשמ"ו-1986;
"תקנות התפעול"	-	תקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985.

1.2 למונחים אשר לא הוגדרו מפורשות בסעיף 1.1 ברשיון זה, תהא המשמעות שניתנה להם במקום אחר ברשיון זה, בחוק, או בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981, ככל שכוונה אחרת אינה משתמעת מלשון הכתוב או מהקשרו.

2. מטרת הרשיון

מטרת הרשיון הינה הגדרת שירותי הבזק ופעולות הבזק המותרים על-פי רשיון זה, וכן את התנאים לכך.

[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.

3. סוגי השירותים המותרים

בעל הרשיון רשאי, לפי רשיון זה ובכפוף לתנאיו ולכל דין, לבצע פעולות בזק וליתן למקבלי השירות שירותי בזק על-פי המפורט להלן:

3.1 שירות גישה לאינטרנט

קישור של מקבל השירות לאינטרנט, לרבות קישור ספק תוכן/יישום[1] לאינטרנט.

3.2 שירותים מוספים ונלווים

3.2.1 ביצוע פעולות עיבוד, ניהול וניתוב של מסרים, לרבות -

3.2.1.1 סיווג, מחיקה, ביטול, חסימה, דחייה, הזמנה ומשיכה של מסרים מן המערכת.

3.2.1.2 הקמה אוטומטית של קשר לביצוע ההעברה של המסר.

3.2.1.3 הפצת מסר למספר רב של נמענים.

3.2.1.4 העברת תגובות/תשובות ממאגרי מידע, לפי בקשת מקבל שירות.

3.2.1.5 קידוד מסר ופענוחו.

3.2.1.6 ניהול רשימות תפוצה.

3.2.1.7[ת4] שירות סינון "דואר זבל" ושירות אנטי וירוס.

3.2.2 העמדת קווים בלעדיים - אנלוגיים וספרתיים - לרשות מקבל השירות לצורך העברת נתונים, מתוך קווים במערכת שיקצה מפ"א לבעל הרשיון לשימושו ולשימוש מקבלי שירותיו.

3.2.3 הקמה והפעלה של צמתי תקשורת הכוללים מודמים, מרבבים ומפצלים והתקני בקרה.

3.2.4 התקנה ותחזוקה של המערכת ושל ציוד הקצה המחובר למערכת שניתן לגביו אישור סוג.

3.2.5 הקמה והפעלה של אמצעי בקרה הדרושים להבטחת פעולה תקינה של המערכת.

3.3 שירותי ניהול המערכת

שירותי ניהול ובקרת המערכת של בעל הרשיון, ניטור וטיפול בתקלות, אבטחת מידע, מערכות מידע ודחיסת מידע, אבטחת גישה למחשב של מקבל שירות וגיבוי לקישוריות.

3.4 קישור לשירות מיתוג לאינטרנט

בעל הרשיון רשאי לקיים קישורים עם בעלי רשיון אחרים לשירות גישה לאינטרנט, באמצעות בעל רשיון לשירות מיתוג לאינטרנט או בקישורים ישירים, באמצעות קבלת שירותי תמסורת או מיתוג נתונים מאת בעל רשיון מתאים.

3.5 שירותים לבעל רשיון מיוחד אחר לשירותי גישה לאינטרנט

בעל הרשיון רשאי להתיר לבעלי רשיון מיוחד אחרים לשירותי אינטרנט שאין ברשותם מערכת, כולה או חלקה, לתת למקבלי שירותיהם את השירותים המפורטים בסעיפים 3.1–3.4 ו-3.6, באמצעות המערכת שלו.

---

[1] ספק תוכן (Content) או ספק יישומים (Applications).

[ת4] תיקון מספר 4.

3.6[תו1] שירותי דואר אלקטרוני (- EDI

3.6.1 הקצאת כתובת אלקטרונית במערכת לצורך קליטת מסר עבור מקבל השירות, בטקסט, בצורה גרפית או בשיטה משולבת (מולטימדיה), לאגירתו בתיבה, והמאפשרת עיבודו של המסר, המרתו, העברתו ושליפתו ביוזמת מקבל השירות או לפי בקשתו.

3.6.1.1 בעל הרשיון יאפשר למנוי שקיבל ממנו שירות דואר אלקטרוני, אשר התנתק משירות הגישה לאינטרנט ומבקש לעבור לבעל רשיון אחר למתן שירות גישה לאינטרנט, לקבל ממנו, לפי בחירת המנוי, שירות תא דואר אלקטרוני בלבד, או שירות העברת מסרים מהכתובת האלקטרונית שניתנה לו כמנוי, מבעל הרשיון, לכתובת אלקטרונית אחרת שיבחר;

3.6.1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 3.6.1.1, השירותים המפורטים בסעיף 3.6.1.1 יינתנו למנוי שהתנתק משירות גישה לאינטרנט, לתקופה של ששה חודשים, מיום הפסקת שירות הגישה לאינטרנט, ללא תשלום.

3.6.2 הקמה ותחזוקה של רשת העברת נתונים, מסרים ומסמכים אלקטרונים (להלן – "EDI") תוך מתן אפשרות למקבלי השירות להתקשר אל ספקי שירותי EDI אחרים ולמאגרי מידע, להזמין ולקבל מידע ממאגרים אחרים ולהעביר מסרים למקבלי השירות של ספקי שירותי אינטרנט אחרים ולבעלי המאגרים האלו והכל בהתאם למדיניות שיקבע המשרד. בעל הרשיון יקיים קישוריות בין מערכת EDI שלו למערכות EDI אחרות, בישראל ובחו"ל בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.

3.7 קישור אתרי תוכן/יישום

בעל הרשיון רשאי, בהתאם לסעיף 3(5) לחוק, לחבר לאינטרנט תוכן/יישום של ספק תוכן/יישום. למען הסר ספק, ספק תוכן/יישום לא יתן שירותי בזק בכלל ושירותי אינטרנט כמפורט בסעיפים 3.6-3.1 בפרט, אלא אם יש בידו רשיון לפי החוק.

4. תחילתו ותוקפו של הרשיון

4.1 תחילתו של רשיון זה ביום חתימתו של המנהל וסמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי ותוקפו עד ליום **א', ג' כסלו התש"פ (01/12/2019)*** (להלן - תקופת הרשיון).

4.2 בתקופת הרשיון רשאי המנהל לבדוק את קיומם של תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון ואיכות שירותיו.

5. תנאים לרשיון

5.1 תחזוקה

5.1.1 בכל מקרה של תקלה, זמן חידוש השירות למקבל השירות יהיה כמפורט בהסכם עם מקבל השירות.

5.1.2 בכל מקרה של תקלה המהווה סיכון בטיחותי אחראי בעל הרשיון להפסקת הסיכון מיד כשיתגלה.

5.1.3 בכל מקרה של תקלה, על בעל הרשיון לוודא תחילה שמקור התקלה אינו נובע ממכלולי המערכת, לרבות ציוד הקצה, ורק לאחר מכן יפנה בעל הרשיון לבקשת שירות מאת בעל רשיון כללי.

[תו1] תיקון מספר 1
* הארכה מיום 30.11.2014

5.2 <u>שימוש במערכת הצפנה</u>

כל שימוש במערכות הצפנה, במישרין או בעקיפין, לרבות באמצעות חומרה ו/או תוכנה, ייעשה בכפוף להוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (עיסוק באמצעי הצפנה), התשנ"ח-1998.

5.3 <u>הגבלות</u>

5.3.1 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי בעל הרשיון אינו רשאי:

5.3.1.1 לספק שירותי תקשורת ללא ערך מוסף.

5.3.1.2 לספק בדרך כלשהי שירות טלפון.

5.3.1.3 לבצע שינויים מהותיים במערכת המתוארת בנספח א' לרשיון ללא קבלת אישור בכתב מראש של המנהל. "שינוי מהותי" – שינוי שיש בו כדי להשפיע באופן מהותי על מתן השירותים לפי רשיון זה.

5.3.1.4 להתחבר לרשת הטלפוניה הממותגת של בעל רשיון כללי אלא באמצעות התקן גישה ואינו רשאי להעביר או לקבל שיחות טלפון מכל סוג שהוא לרשת האמורה, אלא באמצעות התקן גישה אצל מקבל השירות.

5.3.1.5 לעקוף, בכל דרך שהיא, רשת בזק ציבורית של בעל רשיון כללי, או שירות תמסורת של בעל רשיון מיוחד, ובכלל זה, בדרך של שימוש באמצעים אלחוטיים, לוויניים או אופטיים.

5.3.1.6 לספק את השירות באמצעים אלחוטיים מכל סוג שהוא לרבות תדרים הפטורים מרישוי למעט באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן או מערכת של מפ"א.

5.3.1.7 לספק שירותי בזק שלא הוגדרו ואושרו במפורש ברשיון זה או ברשיון אחר שניתן לו.

5.3.1.8 לא יתנה חיבור מקבל שירות שלו לאינטרנט במעבר דרך "פורטל על", או מסך בחירה הכולל פרסומת לרבות פרסומת עצמית או מידע על בעל הרשיון המיוחד וכיוצ"ב.

5.3.2 בעל הרשיון יספק את שירותיו באמצעות קווי תמסורת לחו"ל של מב"ל או של בעל רשיון מיוחד לתמסורת לחו"ל באמצעות כבל תת-ימי; על אף האמור, רשאי בעל הרשיון לספק את שירותיו באמצעות בעלי רשיונות מיוחדים לתקשורת בינלאומית ובלבד שניתן אישור לקווים המבוקשים.

5.4 <u>פעילות הוגנת</u>

5.4.1 בפעילותו של בעל הרשיון לא יהיה מעשה או מחדל העלול לפגוע בתחרות בתחום הבזק או להגבילה, או לפגוע בטובת הציבור.

5.4.2 בעל הרשיון יציע, ללא אפליה, כל שירות וכל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד, לפי סוגי מנויים, במקומות בהם הוא מספק את השירות; לעניין סעיף זה, "**סוג מנויים**" - קבוצת מנויים שיש במאפייניהם טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת.

5.5 <u>ביטול תנאי ברשיון</u>

5.5.1 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברשיון או חלקו של תנאי, יחולו רק לגבי אותו התנאי או החלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרשיון או של תנאי אחר בו, אלא אם מתחייבת מן הביטול או הבטלות, או מהקשרם, משמעות אחרת.

5.5.2 עם ביטול הרשיון או פקיעת תוקפו על בעל הרשיון לנתק את מכלול המערכת לרבות ציוד קצה, אשר שימש למתן השירות.

5.6 ייצוג מקבלי השירות בפני מפ"א

בעל הרשיון רשאי לייצג מקבלי שירות כלפי מפ"א לצורך הזמנת קווים לשימושם של מקבלי השירות לשם קבלת השירות, הזמנת שינויים, תיאום ביצוע, הודעה על תקלות, תשלום דמי התקנה ודמי שימוש ; אולם, למניעת ספקות, מודגש כי מקבל שירות רשאי להזמין בעצמו את הקווים.

5א.[ת6] היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

5.1א בעל הרשיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד ; בעל הרשיון ימציא למנהל, אחת לשנה, ב-1 בינואר, את פרטי בעל התפקיד וסגניו, וכן את דרכי ההתקשרות אליהם.

5.2א בעל רשיון הנותן שירות מפ"א או שירות גישה לאינטרנט למעל 50,000 מנויים, יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ט' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".

6. דרכי מתן השירות

6.1 אספקת השירות

6.1.1 בעל הרשיון ייתן את שירותיו באמצעות המערכת המפורטת בנספח א'.

6.1.2 בעל הרשיון ימסור למבקשים המעונינים בכך ולמקבלי השירות, מידע מלא ומפורט בדבר השירות, טיבו, היקפו והמחיר הנדרש בעדו.

6.1.3 בוטל[ת4].

6.1.4 בעל הרשיון יקיים את השירות ברציפות, בהתאם להסכם ההתקשרות עם מקבל השירות ובכפוף לכל דין.

6.1.5 בעל הרשיון יקיים הפעולות והשירותים לפי רשיון זה באופן הקבוע בו לעניין ביצועם ודרכי אספקתם ; בעל הרשיון אינו רשאי לעקוף את ההתניות כאמור באמצעות היתרים הקבועים ברשיון אחר שניתן לו ואשר נועדו לעניין אחר.

6.1.6[ת4] הזמנת השירות

6.1.6.1 בעל הרשיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים.

6.1.6.2 בקשה מפורשת יכול שתעשה באמצעות אחד מאלה :

6.1.6.2.1 מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרשיון ;
6.1.6.2.2 הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרשיון ;
6.1.6.2.3 שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרשיון ;
6.1.6.2.4 אתר האינטרנט של בעל הרשיון ;
6.1.6.2.5 שיחות (CHAT) בין המנוי לבין נציג בעל הרשיון.

[ת6] תיקון מספר 6.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4 (**תחילה**: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)).

6.1.6.3 בעל הרשיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי במשך כל תקופת ההתחייבות של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת התחייבות, למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך ששה (6) חודשים לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי, כאמור בסעיף 11.7;

התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה או להשמעה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי.

לעניין זה "**תיעוד**" –

לעניין ס"ק 6.1.6.2.1 - עותק מהמסמך;
לעניין ס"ק 6.1.6.2.2 - עותק של הודעת הדואר אלקטרוני;
לעניין ס"ק 6.1.6.2.3 - הקלטה של שיחת הטלפון;
לעניין ס"ק 6.1.6.2.4 - בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון באמצעות קוד אקראי כאמור בסעיף 2 בנספח ה' לרשיון - עותק של היומן (LOG) משרת הדואר האלקטרוני של בעל הרשיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 הודעות דואר אלקטרוני מאת בעל הרשיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות;

בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון באמצעות קוד משתמש וסיסמה כאמור בסעיף 3 בנספח ה' לרשיון – עותק היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת השירות וכן עותק היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמה על ידי המנוי;
לעניין ס"ק 6.1.6.2.5 - עותק של השיחות (CHAT).

תרשומת שנעשתה על ידי נציג בעל הרשיון במערכות המידע של בעל הרשיון, אינה מהווה תיעוד.

6.1.7[ת4] בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות.

6.1.8[ת4] חויב מנוי לשלם עבור שירות, והודיע לבעל הרשיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות, ישיב לו בעל הרשיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרשיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 6.13 לרשיון.

6.2 <u>פרסום דבר השירות</u>

בעל הרשיון רשאי לפרסם את דבר מתן השירות, נושא רשיון זה, ובלבד שיתקיימו כל אלה:

6.2.1 לא יהיה בפרסום משום פגיעה בטובת הציבור, המשרד או בעל רשיון אחר שבשירותיו משתמש בעל הרשיון לשם מתן השירות נשוא רשיון זה.

6.2.2 הפרסום יהיה אמיתי, מדויק והוגן[ת5].

6.2.3 הפרסום יהיה תואם את תנאי הרשיון.

6.2.4 בפרסום ייכלל איזכור מפורט של דבר מתן השירות לפי רשיון זה וכן יצוין בו מספר הרשיון.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)).
[ת5] תיקון מספר 5.

6.2.5[ת5] לעניין שירות גישה לאינטרנט, פרסום קצב העברת נתונים יכלול את כל אלה, הכל במיליוני סיביות לשנייה (מס"ש או Mbit/s):

6.2.5.1 קצב מירבי של הורדת נתונים (Download);
6.2.5.2 קצב מיזערי של הורדת נתונים, אותו מאפשר בעל הרשיון למנוי בכל עת;
6.2.5.3 קצב מירבי של העלאת נתונים (Upload);
6.2.5.4 קצב מיזערי של העלאת נתונים, אותו מאפשר בעל הרשיון למנוי בכל עת.

כאשר כל הקצבים לעיל* יפורסמו באותו מיקום ובאותה הבלטה.

6.2.6[ת5] הפרסום יכלול, בנוסף לאמור בסעיף 6.2.5, גם הודעה מפורשת ובולטת כי לשם ניצול הקצבים המפורטים בו על המנוי להזמין בנפרד מבעל רשיון למתן שירות גישה רחבת פס לאינטרנט ("**ספק תשתית**") בקצבים תואמים.

6.2.7[ת5] בעל הרשיון ימסור בכתב תוך 30 ימים מחתימת התיקון, למקבלי שירות נתונים בדבר קצב העברת נתונים כמפורט בסעיף 6.2.5.

לעניין סעיף זה, "**בכתב**" – לרבות מסר אלקטרוני הניתן לשמירה אלקטרונית ולהפקה כפלט."

6.3[ת2] <u>אתרים ותכנים פוגעניים</u>

6.3.1 בעל הרשיון יידע את מנוייו בדבר אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק, כאמור בסעיף 4ט(ב)(1) לחוק; יידוע כאמור ייעשה באופן הקבוע בסעיף 4ט(ג) לחוק.

6.3.2 בעל הרשיון יידע את מנוייו בדבר קיומם של תכנים באינטרנט אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער (דוגמת אתרים פורנוגרפיים), וכן יכלול פירוט של הדרכים בהן ניתן לחסום את גישתם של ילדים ובני נוער לתכנים אלה; יידוע כאמור ייעשה בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק.

6.3.3 בעל הרשיון יציע למנוייו, בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק, שירות יעיל לסינון אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים ללא תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט, והכל כאמור בסעיף 4ט(ד) לחוק, ובלבד ששירות כאמור יתבסס על ניתוח המידע ולא על פי "רשימה שחורה" של אתרים בלבד.

6.4[ת4] <u>הפסקת שירות לבקשת מנוי</u>

6.4.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון בכל עת הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת; לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל בעל הרשיון בכתב או בעל פה (להלן - "**הודעת ביטול**"). לעניין סעיף זה וסעיף 6.5, "בכתב" - לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימילה, דואר אלקטרוני, טופס מקוון וכן שיחות (CHAT) הניתן לשמירה ולאחזור ע"י המנוי. "בעל פה" - בטלפון או בהודעה בעל פה במרכז שירות לקוחות של בעל הרשיון, ככל שקיים.

6.4.2 קיבל בעל הרשיון בקשה כאמור בסעיף 6.4.1 באמצעות דואר אלקטרוני או טופס מקוון, ישלח למנוי באמצעות דואר אלקטרוני תוזר, מיד עם קבלתה, אישור אוטומטי לקבלתה הכולל פרטים אלו: מספר הבקשה, פרטי הפונה שמולאו בבקשה, המועד שעד אליו תבוצע ההפסקה, תאריך שליחת הבקשה על ידי המנוי ותוכן הבקשה שנשלחה.

[ת5] תיקון מספר 5.
* הקצבים ב- Download ו- Upload מתייחס אך ורק לביצועים שבשליטת בעל הרשיון ביחס למקטע הרשת שבאחריותו.
[ת5] תיקון מספר 5.
[ת5] תיקון מספר 5.
[ת2] תיקון מספר 2.
[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

6.4.3 בעל הרשיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.

6.4.4 בעל הרשיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו במקום בולט ובאופן ברור קישור של "הפסקת שירות/הפסקה מוחלטת/ניתוק שירות זמני", שיציג את המען, מספר הפקסימילה, כתובת הדואר האלקטרוני, מספר הטלפון והטופס המקוון, שבאמצעותם יוכל מנוי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות, הפסקה מוחלטת או ניתוק שירות זמני. כמו כן, בעל הרשיון יפרסם את המען, מספר הפקסימילה כתובת הדואר האלקטרוני ומספר הטלפון האמורים בחשבון הנשלח על ידו למנוי.

6.4.5 בעל הרשיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי וכן הוראות הנוגעות להחזרת ציוד קצה לבעל הרשיון לרבות אופן ההחזרה, מועד אחרון להחזרה ומשמעויות אי ביצוע ההחזרה במועד, ככל שהמנוי נדרש להשיב את ציוד הקצה לבעל הרשיון.

הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה.

עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

6.5 [ת"פ] <u>ניתוק זמני לבקשת מנוי</u>

6.5.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון פעם אחת בכל תקופה רצופה של שנים עשר (12) חודשים, ניתוק זמני של שירותי בעל הרשיון (להלן - "**ניתוק זמני**"), למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) יום ולא תעלה על תשעים (90) יום (להלן - "**תקופת הניתוק**"); בקשת המנוי תיעשה בכתב או בעל פה.

6.5.2 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום בגין הניתוק הזמני וכן תשלום בגין תקופת הניתוק; ככל שהמנוי מצוי בתקופת התחייבות, רשאי בעל הרשיון להאריכה בהתאם למשך תקופת הניתוק.

6.5.3 בעל הרשיון יבצע את הניתוק הזמני לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הניתוק, ויחדש את שירותיו למנוי בתום תקופת הניתוק הזמני; בעל הרשיון ישלח למנוי טרם ביצוע הניתוק הזמני הודעה בדבר הניתוק באמצעות דואר אלקטרוני לכל כתובות הדואר האלקטרוני המצוינות בעמודי עיקרי פרטי התכנית, אשר יצוין בה מועד התחלת הניתוק הזמני ומועד סיומו. הגיש המנוי בקשה לניתוק זמני בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה.

עותק מההודעה, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה.

[ת"פ] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

6.5.4 ביקש המנוי, בהודעה בכתב או בעל פה, לחדש לו את שירותי בעל הרשיון לפני תום תקופת הניתוק, יחדש בעל הרשיון את השירותים לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.

עותק מההודעה, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה או השמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום מסירתה.

6.6[ת4] <u>הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם</u>

6.6.1 בעל הרשיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי אם התקיים אחד מאלה:

6.6.1.1 המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם התקשרות שלו עם בעל הרשיון;

6.6.1.2 המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות שבינו לבין בעל הרשיון אשר נקבע כי הוא תנאי מהותי;

6.6.1.3 המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה שברשותו.

6.6.2 לא יופסק ולא ינותק שירות למנוי במקרים המפורטים בסעיפים 6.6.1.1 ו- 6.6.1.2 אלא לאחר שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב אל כל כתובות הדואר האלקטרוני של המנוי, המפורטות בעמודי עיקרי פרטי התכנית, עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי;

בהודעה יצוינו פירוט מרכיבי החוב וכן התנאי המהותי אשר הפר המנוי, אם הפר, המועד בו יבוצעו ההפסקה או הניתוק וכי ניתנת למנוי הזדמנות לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק או ינותק השירות לאחר חלוף פרק זמן של עשרים ואחד (21) ימים ממועד שליחת ההודעה.

בעל הרשיון רשאי להעביר את הטיפול בגביית החוב לגורם חיצוני שאינו עובד של בעל הרשיון רק בחלוף עשרים ואחד (21) ימים ממועד שליחת ההודעה, כאמור; במידה ובכוונת בעל הרשיון לעשות כן, יצוין הדבר בהודעה וכן יצוין בה שיעור הוצאות הגביה הצפוי שיגבה ממנו הגורם החיצוני האמור.

להודעה יצורפו החשבונות שאותם לא פרע המנוי במועדם, לטענת בעל הרשיון. ההודעה האמורה, על צרופותיה, ואישור השליחה אל המנוי בדואר אלקטרוני, יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתם אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה.

6.6.3 על אף האמור בסעיף 6.6.2 רשאי בעל הרשיון לנתק שירות למנוי ללא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:

6.6.3.1 המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחויב בו בעד שירותי בעל הרשיון במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;

6.6.3.2 קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;

6.6.3.3 תוכן סעיפים 6.6.3.1 ו- 6.6.3.2 ייכלל בהסכם ההתקשרות.

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום טי בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

6.7 [ת4] ניתוק שירות בשל הפרעה או פעולות תחזוקה

6.7.1 בעל הרשיון רשאי לנתק או להגביל זמנית את שירותיו, אם קיים הכרח לבצע פעולות חיוניות של הקמה או תחזוקה של מערכת בעל הרשיון (להלן - "**ניתוק בשל תחזוקה**"), ובלבד שנתקיימו כל אלה:

6.7.1.1 משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על ארבע (4) שעות ברציפות;

6.7.1.2 מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על שניים (2) במשך שנה אחת;

6.7.1.3 נמסרה למפקח הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;

6.7.1.4 נמסרה למנויים הנוגעים בדבר הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;

6.7.1.5 בעל הרשיון עשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק בשל תחזוקה ייעשה בשעות היממה בהן צריכת שירותיו נמוכה.

6.8 [ת4] פרסום תעריפים

פרסם בעל הרשיון באתר האינטרנט שלו תכנית תעריפים, לרבות תכנית תעריפים הכוללת רכישה של ציוד קצה, יכלול הפרסום האמור אף את תנאי הסכם ההתקשרות הנוגעים לאותה תכנית תעריפים, לרבות הפרטים הכלולים ב"עמודי עיקרי פרטי התכנית.

6.9 [ת4] שינוי תעריפים

בעל הרשיון רשאי לשנות תעריף של כל שירות או תוכנית תעריפים שנקבע על ידו ובלבד:

6.9.1 לעניין שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה בתשלום שעל המנוי לשלם - שישלח למנוי שהצטרף לשירות ולמנהל הודעה בכתב לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם ההגדלה. ההודעה למנוי תשלח בכתב באמצעות דואר רגיל או דואר אלקטרוני או בחשבון הנשלח למנוי; מסר בעל הרשיון את ההודעה בחשבון של המנוי, תוצג ההודעה בחשבון, בחלק א - "סיכום חשבון", תחת "הודעות למנוי", כמפורט בסעיף 4(ד)(3) בנספח ג'. ההודעה תוצג בנפרד מכל ההודעות האחרות למנוי, בכתב מודגש ובאותיות בגודל של 2 מ"מ לפחות.

עותק מההודעה או מהחשבון בו ניתנה ההודעה, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

6.9.2 לעניין שינוי בתעריף שיש בו כדי להפחית את התשלום על המנוי לשלם - שישלח למנוי שהצטרף לשירות ולמנהל הודעה בכתב עד חודש לאחר הפחתת התעריף. ההודעה למנוי תשלח בכתב באמצעות דואר רגיל או דואר אלקטרוני או בחשבון הנשלח למנוי.

6.10 [ת4] חשבונות למנויים וחשבון סופי

6.10.1 בעל הרשיון יגיש למנוי חשבון אחת לחודש או בתדירות אחרת במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש. הבקשה המפורשת של המנוי לקבל את החשבון בתדירות שונה מתדירות חודשית תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה או השמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום מסירת הבקשה.

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ה' באלול תשע"ג (11 באוגוסט 2013)].

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

6.10.2 חשבון הנשלח למנוי, יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בנספח ג'.

6.10.3 החשבון יישלח למען הרשום אצל בעל הרשיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרשיון, או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש; הבקשה המפורשת של המנוי לקבל את החשבון באמצעי אחר תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה או השמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום מסירת הבקשה; בעל הרשיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון ושליחתו למנוי.

6.10.4 ככל שהתשלום המפורט בחשבון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף שמונה (8) ימים מיום שליחת החשבון אל המנוי.

6.10.5 מנוי המבקש הפסקה מוחלטת כמשמעותה בסעיף 1.1, יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים ממועד ההפסקה המוחלטת.

6.10.6 חשבון סופי יישא את הכותרת "**חשבון סופי**".

6.10.7 לאחר גביית הסכום לתשלום כפי שפורט בחשבון הסופי, לא יהיה רשאי בעל הרשיון לגבות באמצעות אמצעי התשלום שמסר לו המנוי, כל תשלום מאת המנוי, ללא הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת המנוי, למעט גביית תשלום עברו ציוד קצה שרכש המנוי מבעל הרשיון, ואשר התשלום בגינו נעשה לשיעורין. עותק מהסכמת המנוי, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרשיון.

6.11[ת4] <u>סוגי תשלומים</u>

6.11.1 בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים כלהלן:

6.11.1.1 תשלום בעד שירותיו המפורטים בסעיף 3 ברשיון.

6.11.1.2 דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד, ככל שבעל הרשיון מספק למנוי או מתקין עבורו את ציוד הקצה;

6.11.2 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום כלשהו טרם אספקת השירות בפועל. על אף האמור, רשאי בעל הרשיון לגבות תשלום טרם אספקת השירות בפועל, אם המנוי הביע את הסכמתו לכך מראש ובכתב. עותק מהסכמת המנוי, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרשיון.

6.12[ת4] <u>פיגור בתשלומים</u>

6.12.1 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה בעד שירותים שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בחשבון שנשלח למנוי, על פי הסכם התקשרות שביניהם (להלן- **מועד הפירעון**).

6.12.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של החוב.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום ה' באלול תשע"ג (11 באוגוסט 2013)).

6.12.3 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן – "**סכום החוב**") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרשיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרשיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרשיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

6.13[ת4] <u>חיוב יתר</u>

6.13.1 בעל הרשיון יתעד במערכות המידע שלו כל השגה, בכתב או בעל פה, של מנוי בדבר חיוב יתר המופיע בחשבון.

6.13.2 בעל הרשיון ישיב בכתב למנוי על השגתו, בצורה מנומקת, תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה, בהתאם לעניין, תוך עשרים ואחד (21) יום מיום קבלת ההשגה. לעניין זה, "יום קבלת ההשגה" –

לעניין הודעה שנשלחה בכתב - יום קבלת ההודעה אצל בעל הרשיון;
לעניין הודעה שנמסרה בעל פה - היום בו נמסרה ההודעה לבעל הרשיון.

עותק מהמענה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו. שלח בעל הרשיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

על אף האמור, הגיש המנוי השגה בעל פה בשיחה עם מוקד פניות טלפוני ומצא בעל הרשיון כי חויב המנוי חיוב יתר אשר אינו עולה על 100 ₪, רשאי בעל הרשיון שלא להשיב בכתב על ההשגה, ככל שהמנוי נתן הסכמתו המפורשת לכך.

הקלטה של ההסכמה המפורשת האמורה תהיה זמינה להשמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השיחה.

6.13.3 מצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר, ישיב בעל הרשיון את חיוב היתר בתשלום אחד, ללא הצבת שום תנאי לקבלתו, בתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, בעד התקופה שבין מועד גביית חיוב היתר לבין מועד ביצוע ההחזר בפועל, כמפורט להלן:

6.13.3.1 סכום חיוב היתר גבוה מ-100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יועבר ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (חשבון הבנק או כרטיס אשראי) של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד משלוח התשובה על ידי בעל הרשיון כאמור בסעיף 6.13.2. היה ואין בידי בעל הרשיון פרטי אמצעי התשלום של המנוי יבוצע ההחזר באמצעות המחאה. על אף האמור, רשאי בעל הרשיון להשיב את ההחזר למנוי עסקי באמצעות זיכוי החשבון הנשלח על ידו אליו, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש.

6.13.3.2 סכום חיוב היתר שווה או נמוך מ- 100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יבוצע ההחזר באמצעות זיכוי בחשבון העוקב למועד משלוח המענה בכתב על ידי בעל הרשיון כאמור בסעיף 6.13.2; במידה וגובה ההחזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון העוקב, תועבר היתרה ישירות לחשבון הבנק של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד שליחת החשבון למנוי, והדבר יצוין בחשבון האמור.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)).

6.14[ת4] הסכם התקשרות

6.14.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם התקשרות אשר בכוונתו להציע למנוייו, ויגיש אותו לעיון המפקח לפי דרישתו.

6.14.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרשיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרשיון.

6.14.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרשיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.
לעניין סעיף זה, "**כתב**" – לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.

6.14.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

6.14.4.1 שני עמודים ראשונים לכל היותר[2], נפרדים, מודפסים, שיפורט בהם באופן ברור ומדויק, ללא כל תוספות או שינויים בכתב-יד, המפורט להלן (להלן - "**עמודי עיקרי פרטי התכנית**"). על אף האמור, לעניין מנוי עסקי, רשאי בעל הרשיון שלא לצרף להסכם ההתקשרות את עמודי עיקרי פרטי התוכנית, ובלבד שהסכם ההתקשרות יכלול את המידע המפורט בסעיפים 6.14.4.1(א) עד (יג).

(א) שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, תאריך ביצוע העסקה, מועד כניסתה לתוקף, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, מען, שם משתמש, סיסמה ראשונית שנדרש להחליפה, כתובת הדואר האלקטרוני שהוקצתה למנוי, כתובת דואר אלקטרוני נוספת שהמנוי עושה בה שימוש במידה וקיימת, כתובת הדואר האלקטרוני שאליה יישלח החשבון (במידה וזה האמצעי בו בחר המנוי) ודגם ציוד קצה – ככל שכלול בהתקשרות;
על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד;
לעניין מנוי עסקי יציין בעל הרשיון בהסכם ההתקשרות את הפרטים הבאים: שם בעל הרשיון תאריך ביצוע העסקה, מועד כניסתה לתוקף, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, מען, מספר משתמשים (users) המשויכים לאותו הסכם, כתובת דואר אלקטרוני של איש הקשר אצל המנוי ודגם ציוד קצה - ככל שכלול בהתקשרות;
(ב) קצב הגלישה העולה והיורד ביחידות של מס"ש (מגה סיביות לשנייה);
(ג) נפח תיבת הדואר האלקטרוני;
(ד) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת ומועד סיומה;
(ה) כל התעריפים שעל פיהם יחויב בעל הרשיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע ותשלום חד-פעמי, ככל שקיים במסגרת ההתקשרות;
תעריפי השירותים יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות – "שם השירות" ו"מחיר השירות";
(ו) קיומן של הגבלות בדבר נפח הגלישה המותר לשימוש במסגרת ההתקשרות ותנאי השימוש בחריגה ממנה;
(ז) מחירו הכולל של ציוד קצה (להלן – הציוד), וככל שהתשלום עבור רכישת הציוד נעשה בתשלומים – שיעורו של כל תשלום;
(ח) כל הטבה, תוך ציון גובה ההטבה, המועד בו תתחיל להינתן ומשך הזמן בו תינתן;

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ישד (15 בינואר 2014)).
[2] ככל שמדובר בהסכם הכולל שירותים הניתנים על ידי 2 בעלי רשיונות שונים, ייפרסו עמודי עיקרי פרטי התכנית על פני 2 עמודים לכל היותר, ככל שמדובר בהסכם הכולל שירותים הניתנים על ידי x בעלי רשיונות שונים, ייפרסו עמודי עיקרי פרטי התכנית על פני x עמודים לכל היותר.

(ט) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות, ככל שבעל הרשיון רשאי על פי דין לגבות תשלום כאמור;

(י) מידע בגין יתרת תשלום ו/או ביטול הטבה עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרשיון, בהתקשרות קודמת;

(יא) התחייבותו של בעל הרשיון, ככל שהתחייב לכך, לשלם למנוי של בעל רשיון למתן שירותי גישה לאינטרנט אחר אשר הפך להיות מנוי שלו, את התשלום אשר יידרש מנוי כאמור לשלם לבעל הרשיון האחר בגין הפרת התחייבותו לבעל הרשיון האמור ואופן פריסת התשלום האמור;

(יב) בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי: הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את העמודים וכי הם נמסרו לידיו בעת ביצוע ההתקשרות. לצד ההצהרה תמצא חתימה מקורית של המנוי וכן יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרשיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית.
ההצהרה תופיע בסופם של עמודי עיקרי פרטי התכנית;

(יג) הבהרה לפיה כל התנאים בהסכם רלוונטיים לשירות גישה לאינטרנט בלבד, וכי על המנוי לוודא מול בעל הרשיון ממנו הוא מקבל שירותי תשתית, כי קצב הגלישה המסופק על ידו יהיה זהה לקצב הגלישה שנקבע בהסכם והמופיע בעמודי עיקרי פרטי התכנית.

6.14.4.2 תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרשיון או תנאי הפסקה מוחלטת;

6.14.4.3 תעריפי השירותים שהמנוי ביקש לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וככל שביקש להצטרף לתוכנית תעריפים, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;

6.14.4.4 המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 6.12;

6.14.4.5 התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 6.9;

6.14.4.6 הפרטים הקבועים בסעיפים 7.3.7 ו-7.3.9 עד 7.3.12 לעניין נציב התלונות;

6.14.4.7 תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולתוכנית תעריפים המפורטים בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון;

6.14.4.8 הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרשיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור;

6.14.4.9 פרטים בדבר האפשרות לניידות כתובת הדואר האלקטרוני שתוקצה למנוי.

6.15[ת4] <u>התקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי</u>

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי יפעל בעל הרשיון כמפורט להלן:

6.15.1 קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרשיון למבקש להיות מנוי של בעל הרשיון (להלן בסעיף זה- "**המבקש**") עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו;

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ישד (15 בינואר 2014))

6.15.2 בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרשיון בחתימת מקור על הסכם ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל הרשיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרשיון והמנוי;

6.15.3 לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים 6.15.1 ו- 6.15.2 , רשאי נציג בעל הרשיון להחתים את המנוי על הסכם התקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים;

6.15.4 בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות; העותק, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות;

6.15.5 ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות ובעל הרשיון קיבל את בקשתו – תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. ההודעה החתומה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.

6.16 [תג] <u>עסקת מכר מרחוק</u>

6.16.1 בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("**עסקת מכר מרחוק**"), יפעל בעל הרשיון כדלקמן:

6.16.1.1 ישלח למנוי, ביום ביצוע העסקה, מסמך הכולל את כל הפרטים המפורטים בסעיפים 6.14.4.2 עד 6.14.4.9, וכן את "עמודי עיקרי פרטי התכנית" הכולל את הפרטים שסוכמו בין נציג בעל הרשיון והמנוי בעת ביצוע העסקה (להלן - "**מסמך תנאי ההתקשרות**"). במסמך תנאי ההתקשרות יצוין שמם המלא של נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות והמנוי.
מסמך תנאי ההתקשרות יישלח אל המנוי באמצעות דואר אלקטרוני אל כל כתובות הדואר האלקטרוני המצוינות בעמודי עיקרי פרטי התכנית או באמצעות דואר רגיל או פקסימילה, אם המנוי ביקש זאת; העתק מסמך תנאי ההתקשרות יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע ההתקשרות.
שלח בעל הרשיון את מסמך תנאי ההתקשרות באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסמך כאמור;
בעל הרשיון ישמור ברשותו את ההקלטה של השיחה שהתקיימה בין נציגו לבין המנוי במסגרתה בוצעה ההתקשרות, למשך התקופה כאמור בסעיף 11.7 והיא תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להשמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע ההתקשרות.

6.16.1.2 ביקש המנוי לערוך שינוי בפרט המופיע במסמך תנאי ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות או חבילת שירות (בסעיף זה – "**שינוי**") - ישלח בעל הרשיון למנוי בחשבון התכוף למועד הבקשה, הודעה בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, הארכת תקופת ההתחייבות של המנוי או ביצירתה של תקופה כאמור, תעריף השירות או חבילת השירות וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי.

[תג] תיקון מספר 4 [תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)].

בעל הרשיון ישמור ברשותו את ההקלטה של השיחה, שהתקיימה בין נציגו לבין המנוי במסגרתה בוקש השינוי, למשך התקופה כאמור בסעיף 11.7 והיא תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להשמעה בפני המפקח ולהעברתה אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השינוי.

6.17[ת4] שינוי הסכם ההתקשרות

6.17.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו ובעל הרשיון ישנה את ההסכם כאמור.

6.17.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון, או כפי שיורה המנהל.

6.17.3 הוראות סעיפים 6.14.1-6.14.4, יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרשיון.

6.18[ת4] תקופת התחייבות בהסכם התקשרות

התקשר בעל הרשיון עם מנוי בהתקשרות הכוללת תקופת התחייבות, יחולו ההוראות הבאות: לעניין זה, "מנוי" - למעט מנוי כהגדרתו בסעיף 51ד לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.

6.18.1 תנאי ההתקשרות לרבות תעריפי ההתקשרות, יהיו סופיים, ידועים וקבועים מראש לכל תקופת ההתחייבות;

6.18.2 בעל הרשיון יכלול הוראות כאמור לעיל בהסכם ההתקשרות עם המנוי.

6.19[ת4] תתימה גרפית ממוחשבת

על אף האמור בסעיף 6.15, רשאי בעל הרשיון להחתים מנוי על הסכם התקשרות, גם באמצעות תתימה גרפית ממוחשבת, במקום תתימת מקור, ובלבד שתהליך התתימה גרפית ממוחשבת יעמוד במתכונת כמתואר בסעיף 6.20.

לעניין זה, "**תתימה גרפית ממוחשבת**" - תתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.

6.20[ת4] אופן מימוש תתימה גרפית ממוחשבת

6.20.1 **זיהוי מנוי** - בעל הרשיון יבצע זיהוי של המנוי טרם שינוי הסכם התקשרות או החתמתו על הסכם התקשרות חדש, וזאת באמצעות תעודה מזהה נושאת תמונה, או ייפוי כוח בצירוף תעודה מזהה של מיופה הכוח.

6.20.2 **שימוש במסך דיגיטלי** - בעל הרשיון יקצה לשימושו הבלעדי של המנוי, לאורך מהלך כל ביצוע העסקה עד להשלמתה, מסך דיגיטלי ויעמיד לרשותו של המנוי זמן סביר לעיין בכל ההסכם ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.

6.20.3 **תתימה על ידי המנוי** - תתימה על המסמכים הרלבנטיים להסכם תיעשה אך ורק על ידי המנוי.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)).
[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)).
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.

6.20.4 **חתימה מקובעת** – כל חתימה בנפרד תהיה נעולה ומקובעת במקומה, עם מאפייניה הייחודיים, באופן אשר ניתן יהיה להוכיח כי חתימה זו אינה תוצאה של "העתקה והדבקה" של חתימה אחרת של המנוי שנחתמה במקום אחר בהסכם ההתקשרות או במסמכים אחרים. בהמשך לאמור, לכל חתימה תהיה שכבת מידע נוספת על החתימה - אשר תתעד את הזמן המדויק של חתימתה (תאריך ושעה מדויקת ברמת דיוק של שניות).

6.20.5 **"נעילת" הסכם** - בתום החתימה על ההסכם כולו, תתבצע "נעילה" של מסמך ההסכם באופן שניתן יהיה לזהות שינוי שבוצע בהסכם לאחר מועד החתימה. "נעילת" ההסכם בחתימה אלקטרונית מאובטחת או חתימה אלקטרונית מאושרת (להלן - חתימה אלקטרונית) של בעל הרשיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001), מיד לאחר חתימתו על ידי המנוי, תחשב כאמצעי סביר לנעילת ההסכם ולהגנה עליו מפני שינויים.

6.20.6 **שמירת תיעוד**– בעל הרשיון ישמור תיעוד של כל מסמכי ההסכם וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל רשיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן ההסכם נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור מסמכים. בעל רשיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

6.20.7 **קבלת עותק של הסכם ההתקשרות** –

(1) המנוי יוכל לבחור בין שתי אפשרויות לקבלת מסמכים במעמד ביצוע העסקה (ע"י סימון X באחת משתי משבצות):
(א) משבצת אחת - לקבל רק את "עמודי עיקרי פרטי התכנית"
(ב) משבצת שנייה - לקבל את כל ההסכם החתום.

(2) המנוי יאשר בחתימתו את הבחירה שלו. המקום לחתימה יהיה בצמוד לשתי המשבצות הנ"ל.

(3) ממנוי שיבקש לקבל רק את "עמודי עיקרי פרטי התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עמודי עיקרי פרטי התכנית").

(4) ממי שיקיש את כתובת הדוא"ל או את מספר הפקס, שלשם יישלח כל ההסכם החתום, יהיה נציג המכירות (מהמקלדת שלו).

(5) הכתובת או מספר הפקס יופיעו מתחת ובצמוד למשבצות הנ"ל.

(6) המנוי יאשר בחתימה נוספת שלו שזוהי כתובת הדוא"ל או מספר הפקס שאל אחד מהם יישלח ההסכם.

6.20.8 **זיהוי הנציג** - כל הסכם יכלול זיהוי חד משמעי של הנציג שהחתים את המנוי (שם מלא וחתימה).

6.20.9 **שמירת הסכם** – כמפורט בסעיף 6.15.4.

6.20.10 **שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות** – כמפורט בסעיף 6.15.5.

6.20.11 **עסקת רוכלות** - הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקת רוכלות.

7. תקשורת ואיכות שירות

7.1 מוקד פניות טלפוני [ת4]

7.1.1 בעל הרשיון יפעיל מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות בנוגע לשירותיו של בעל הרשיון, אשר יהיה מאויש שלוש עשרה (13) שעות בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג, לא לפני השעה 07:00 בבוקר.

7.1.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 7.1.1, בעל הרשיון יפעיל מוקד פניות טלפוני, לטיפול בפניות לעניין תקלות בקבלת שירותיו, אשר יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג.

7.1.3 בעל הרשיון יציין באתר האינטרנט שלו ובהסכם ההתקשרות שלו עם מנוייו את הימים והשעות בהם הוא מפעיל את המוקדים.

7.1.4 הגישה אל כל מוקדי הפניות הטלפוניים לקבלת פניות בנושאים הקשורים לשירותי בעל הרשיון, תהיה באמצעות שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700) או באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800).

7.1.5 הגישה אל כל מוקדי הפניות הטלפוניים לקבלת פניות בנושא תקלות תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרשיון יאפשר גישה למוקדי התקלות מכל רשת פנים ארצית.

7.1.6 בעל רשיון, המפעיל במוקד הפניות הטלפוני מערכת קולית ממוחשבת (IVR), יפנה מנוי, המעוניין לברר לגבי חיוב שחויב בו או להשיג לגבי חיוב יתר, ישירות למענה אנושי של נציג.

7.2 קווים

7.2.1 לצורך מתן השירות, נשוא רשיון זה, בידי בעל הרשיון, יתקין מפ"א או בעל רשיון מיוחד לתמסורת, לבעל הרשיון קווים שמספרם יותאם לעומס התנועה במערכת ויאפשר עמידה בדרישות טיב השירות שנקבעו בסעיף 7.3.

7.2.2 בעל הרשיון ידאג לכך שהמערכת תעמוד בעומס התנועה ובדרישות טיב השירות כמפורט בסעיף 7.3 ואם יידרש לכך בידי המנהל, יתאים את המערכת בהתאם לצורכי השירות מעת לעת, בהתאם להוראות המנהל ולאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

7.3 טיב השירות

7.3.1 במתן השירות לפי רשיון זה, יבטיח בעל הרשיון לפחות את אלה:

7.3.1.1 אספקת שירותי בקרה ותחזוקה ברציפות, בהתאם להסכם עם מקבל השירות ובכפוף לכל דין.

7.3.1.2 התקנה וקיום מערכת אל-פסק (UPS) או מערכת דומה שתאפשר פעולה תקינה בהפסקת חשמל לפרק זמן של שעה אחת לפחות.

7.3.1.3 בעל הרשיון יפעל ככל הניתן למניעת תקלות במערכת ולתיקונן המהיר.

7.3.1.4 בעל הרשיון ומי שהוא הסמיך לכך ידווח למפ"א או לבעל רשיון מיוחד לתמסורת, על תקלות ברשת הבזק הציבורית של מפ"א או בעל רשיון מיוחד לתמסורת.

7.3.2 בעל הרשיון יתקין, כחלק מהמערכת, אמצעים ממוחשבים לדיווח והתראה על עמידה בטיב שירות.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)).

7.3.3 בעל הרשיון ימנה נציב תלונות שתפקידיו יהיו אלה [ת4]:

7.3.3.1 לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, בנוגע לשירותי בעל הרשיון;

7.3.3.2 לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגיש בעל הרשיון ולהכריע בהן;

7.3.3.3 לברר כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרשיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות.

7.3.4 [ת4] נציב התלונות יהיה בכפיפות למנכ"ל בעל הרשיון או לדירקטוריון או לאחת מוועדותיו.

7.3.5 [ת4] בעל הרשיון יעמיד לנציב התלונות משאבים, לרבות עובדים, בהיקף ובכישורים על פי מפתח מוגדר שייקבע על ידו.

7.3.6 [ת4] נציב התלונות יפרסם לדירקטוריון ולידיעת המשרד דוח חצי שנתי מפורט שיכלול נתוני איכות הטיפול בתלונות, ניתוחים סטטיסטיים ומגמות על היקפים, סיווגים ונושאים וכן דוגמאות לתלונות שהתקבלו.

7.3.7 [ת4] בעל הרשיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לנציב התלונות, על סמכויותיו ועל דרכי הפנייה אליו. תוכן סעיף קטן זה ייכלל בהסכם ההתקשרות, בחשבון הנשלח למנוי ובאתר האינטרנט של בעל הרשיון.

7.3.8 [ת4] דרכי הפניה אל נציב התלונות תהיינה באמצעות אלה:

7.3.8.1 דואר רגיל;

7.3.8.2 פקסימילה;

7.3.8.3 דואר אלקטרוני;

7.3.8.4 טופס מקוון עם אפשרות להוספת קבצים מסוגים שונים.

7.3.9 [ת4] בעל הרשיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום בולט ובאופן ברור, קישור של "נציב תלונות" שיציג את המען, מספר הפקסימיליה, כתובת הדואר האלקטרוני והטופס המקוון, שבאמצעותם יוכל מנוי לשלוח תלונה לנציב התלונות. כמו כן, בעל הרשיון יפרסם את המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני האמורים, בחשבון הנשלח למנוי.

7.3.10 [ת4] בוצעה פניה אל נציב תלונות הציבור באמצעות דואר אלקטרוני או טופס מקוון, יפיק בעל הרשיון אישור אוטומטי לקבלתה אשר יכלול מספר פניה, פרטי הפונה שמולאו בתלונה, תאריך השליחה, המועד שעד אליו יינתן מענה בכתב ותוכן התלונה שנשלחה.

7.3.11 [ת4] נציב התלונות ישיב בכתב לכל תלונה.

7.3.12 [ת4] זמני התגובה למתן מענה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה, כאשר 5% מהתלונות יענו תוך חודש.

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

7.3.13[ת4] בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי; העותקים האמורים יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתם אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת התשובה.

8. כישורים ויכולות

8.1 לשם מתן השירותים לפי רשיון זה, יפעיל בעל הרשיון אמצעים מתאימים ויעסיק צוות טכני מיומן שיכלול מומחים למערכת, או שישתמש בשירותי מפ"א, מפעיל רט"ן או בשירותיו של בעל רשיון מיוחד אחר מאת המנהל.

8.2 בעל הרשיון יוסיף אמצעים, לפי הנחיותיו של המנהל בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית, בפיתוח השירותים ובצרכי המערכת.

9. פיקוח, דיווח ושיתוף פעולה

במהלך תקופת הרשיון רשאי המפקח לבדוק את קיומם של תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון.

9.1 לעניין סמכויות הפיקוח והביקורת על פעולותיו של בעל הרשיון וחובת הדיווח החלה עליו לפי סעיף זה, יראו את הוראותיהן של תקנות הפיקוח, בשינויים המחוייבים, כחלק בלתי נפרד מתנאי רשיון זה.

9.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם נציגי המשרד, יושיט להם את הסיוע הנדרש וימציא להם תוכניות ומסמכים אחרים, דינים וחשבונות כפי שיתבקש מעת לעת, וכן כמתבקש מתקנות הפיקוח.
כמו כן, יאפשר בעל הרשיון למפקח לבצע בדיקות הנדסיות ואחרות בחצרו ובציוד שהתקין.

9.3 <u>בקשה לחידוש רשיון ודו"ח פעילויות של בעל הרשיון</u>

9.3.1 בעל הרשיון יעביר על פי בקשת המנהל או המפקח דו"ח תקופתי כמפורט בתוספת א', לסמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי ולסמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה במשרד התקשורת.

9.3.2 הדו"ח ייחתם בידי מורשה חתימה ויצורף לו תצהיר לאימות הפרטים הכלולים בו.

9.3.3 בקשה לחידוש רשיון שטרם פג תוקפו תוגש לא יאוחר מ-90 ימים לפני תום תקופת הרשיון, על פי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (פרטי בקשה לרשיון מיוחד) התשס"ד-2004. לא הגיש בעל הרשיון את הבקשה כאמור, רשאי המנהל שלא לראות בה בקשה לחידוש אלא בקשה חדשה לרשיון, על כל המשתמע לכך, לרבות עניין תשלום אגרת רשיון, הגשת בקשה וכיוצ"ב.

10. שונות

10.1 <u>אגרות</u>

10.1.1 בעל הרשיון ישלם בעד רשיון זה, אגרות בשעורים ובמועדים כפי שייקבעו על ידי המשרד - הכל לפי החוק והתקנות החלות בעניין.

10.1.2 תנאי מתלה לכניסתו לתוקף של רשיון זה הינו כי בעל הרשיון שילם את כל התשלומים כאמור.

10.1.3 בוטל הרשיון, הוגבל, הותלה או לא חודש, מכל סיבה שהיא - לא יהא בעל הרשיון זכאי להחזר תשלומים או אגרות, כולם או מקצתם, ששילם כאמור בעד מתן הרשיון.

[ת4] תיקון מספר 4 (תחילה: יום ט' בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)).

10.2 אחריות הצדדים והיחסים ביניהם

10.2.1 המשרד אינו אחראי כלפי מקבלי השירות וכלפי כל צד שלישי בשל כל נזק שנגרם עקב מעשה או מחדל של בעל הרשיון, של הבאים מכוחו או מטעמו והקשורים במתן השירות נשוא רשיון זה. בעל הרשיון ישפה את המשרד לאלתר בגין כל נזק או הוצאה שהמדינה תחוייב בה כלפי כל צד שלישי כתוצאה מן השימוש ברשיון.
בסעיף זה, "שימוש ברשיון" –הקמת המערכת, התקנתה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה ומתן שירותי בזק באמצעותה.

10.2.2 בעל הרשיון יכלול בהסכם ההתקשרות עם מקבלי השירות תנאי לפיו היחסים החוזיים לצורך מתן השירות נשוא רשיון זה הם בינו לבין מקבל השירות בלבד וכי אין כל יחסים חוזיים או אחרים בין המקבל שירות לבין המשרד או בין המקבל שירות ובין בעל רשיון אחר בכל הכרוך במתן השירות נשוא רשיון זה.

10.3 שינוי פרטים מזהים

בעל הרשיון יודיע למנהל מראש ובכתב על כל שינוי במענו, במען המוקד, בשמו, במספר טלפון שלו או במספר פקסימילה.

10.4 פרסום ומסירת מידע

10.4.1 המשרד רשאי לפרסם את הרשיון, כולו או מקצתו, למעט הנספחים שבו, לידיעת הציבור, במועד ובדרך שימצא לנכון; מבלי לגרוע מהאמור, הרשיון ללא הנספחים עומד לרשות הציבור לשם עיון בו במשרד.

10.4.2 על בקשת מידע הכולל פרטים אודות נספחי הרשיון, יחולו הוראות חוק חופש המידע התשנ"ח-1998 (להלן – חוק חופש המידע).

10.4.3 מבקש חידושו של הרשיון, יסמן בבקשה לחידוש הרשיון את המידע הכלול בנספחי הרשיון שלדעתו חל עליו ס"ק 9(ב)(6) בחוק חופש המידע וייתן טעם לכך, כמפורט בסעיף 13 לחוק חופש המידע.

10.5 מתן שירותי בזק בידי מקבל שירות של בעל הרשיון

בעל הרשיון יוודא כי מקבל השירות לא יספק לאחר שירותי בזק באמצעות המערכת.

11. הרשיון, הוראותיו והוראות הדין

11.1 כותרות סעיפים

כותרות הסעיפים שברשיון ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרשיון.

11.2 סתירה בין הוראות הרשיון

בכל מקרה של מחלוקת לגבי פרשנות הוראות הרשיון או סתירה לכאורה ביניהן, יקבע המנהל מה פירוש ההוראות או כיצד ליישב את הסתירה ביניהן, ולאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

11.3 קיום הוראות כל דין

11.3.1 בעת מתן השירותים לפי רשיון זה, יקפיד בעל הרשיון על קיומן של אלה –

11.3.1.1 הוראות החוק.
11.3.1.2 הוראות מינהל שניתנו לפי החוק.

11.3.2 אין הענקת רשיון זה פוטרת את בעל הרשיון מקיום הוראות החלות עליו על פי כל דין.

11.4 <u>הרשיון כמסמך ממצה</u>

11.4.1 זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו, וסמכויותיו בכל הנוגע לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק תהיינה כמפורט ברשיון זה.

11.4.2 בעל הרשיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, רשות או סמכות בהקשר לביצוע פעולות בזק או למתן שירותי בזק, בהתבסס על כל מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרשיון, בין בכתב ובין בעל פה, בין לפני מתן הרשיון ובין לאחר שניתן, אלא אם כן באו לידי ביטוי מפורש ברשיון זה או על פיו.

11.5 <u>העברה לאחר</u>[תג3]

11.5.1 הרשיון הוא אישי ובעל הרשיון אינו רשאי להעבירו לרבות כל זכות או חובה לפיו, לאחר, אלא אם כן קיבל אישור לכך מאת השר.

11.5.2 מי שמחזיק אמצעי שליטה בבעל הרשיון או בבעל עניין בו, אינו רשאי לשעבד אותם, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השעבוד ללא אישור השר מראש ובכתב.

11.5.3 לעניין סעיף 11.5.1 –

11.5.3.1 "**העברה**" - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין בלא תמורה, בין לצמיתות בין לתקופה; לרבות שינוי בהחזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון, בשיעור של עשרה (10) אחוזים או יותר בין בבית אחת ובין בחלקים, או העברה אשר כתוצאה ממנו נעשה אדם לבעל השפעה ניכרת או לבעל שליטה בבעל הרשיון. לרבות העברת עיקר הנכסים של בעל הרשיון;

11.5.3.2 "**השפעה ניכרת**" - כהגדרתה בסעיף 6יב1 לחוק;

11.5.3.3 "**אמצעי שליטה**" ו-"**שליטה**" - כהגדרתם בסעיף 1 לחוק.

11.5.4 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 11.5.1, בעל הרשיון ידווח למנהל בכתב על כל שינוי באחזקת חמישה (5) אחוזים או יותר מאמצעי השליטה בו, או שינוי במינוי דירקטור או מנהל כללי, וזאת תוך 14 ימים מיום השינוי.

11.6 <u>הגבלות בהעברת נכסי הרשיון</u>

11.6.1 בעל הרשיון אינו רשאי להעביר לאחר או לשעבד נכס מנכסי הרשיון, לרבות בדרך של משכון, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה בכתב ומראש מאת השר ובהתאם לתנאים שקבע; השר ייתן הסכמתו להעברה או לשעבוד של נכס מנכסי הרשיון לצד שלישי, אם נוכח שבעל הרשיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן שירותי בעל הרשיון.

11.6.2 על אף האמור בסעיף 11.6.1, רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובתנאי שהסכם השעבוד כלל סעיף לפיו מתחייב התאגיד הבנקאי כי מימוש הזכויות בידיו לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רשיון זה.

[תג3] תיקון מספר 3.

11.7 [ת4] מסמכים והקלטות

בעל הרשיון יציג, ישמיע או יעביר למפקח קובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, על פי בקשתו, של כל הקלטה ו/או מסמך הנוגע למנוי, במשך כל תקופת ההתחייבות האחרונה של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת התחייבות, למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך ששה (6) חודשים לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי.

12. נספחים לרשיון

נספחי רשיון זה מהווים חלק בלתי נפרד מהרשיון.

להלן רשימת הנספחים:

נספח א' - תיאור המערכת.
נספח ב' - רשימת בעלי אחזקות בחברה.
נספח ג' [ת4] - גילוי נאות בחשבון.
נספח ד' [ת4] - איכות השירות של מוקדי פניה טלפוניים.
נספח ה' [ת4] - הזמנת שירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון.
נספח ט' [ת6] – הבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום.

תוספת א' – דו"ח תקופתי

13. שם איש הקשר מטעם החברה: **מר רמי נחום** מס' טלפון: [redacted]
מס' פקס: [redacted] מס' נייד: [redacted]

התש"ע _____
2009 _____

חיים גרון, עו"ד
סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי
משרד התקשורת

עדן בר טל
המנהל הכללי
משרד התקשורת

העתק: תפוצת רשיון מיוחד

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)].
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת4] תיקוןמספר 4.
[ת4] תיקון מספר 4.
[ת6] תיקון מספר 6.

נספח א' - תיאור המערכת

נספח ב' – רשימת בעלי אחזקות בחברה

שם	כתובת	מספר ח.פ./ת"ז	מניות ב- %
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

נספח ג' – גילוי נאות בחשבון[4א]

לעניין נספח זה "**חשבון**" - הודעת תשלום שמגיש בעל הרשיון למנוי שבו מפורטים החיובים עבור שירותים שסיפק לו בעל הרשיון.

1. חשבון שבעל רשיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש, כמפורט בנספח זה.

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

(א) "סיכום חשבון";
(ב) "פירוט חשבון" הכולל פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים.

3. על כל דף מדפי החשבון יתנוסס שם החברה או הסמליל שלה.

4. ב"סיכום החשבון" יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

(א) פרטי המנוי (שם מלא, מען, כתובת דואר אלקטרוני שהוקצתה למנוי, מספר לקוח);
(ב) פרטי בעל הרשיון (שם החברה, כתובת הנהלת החברה, מספרי הטלפון והפקסימילה של שירות הלקוחות, כתובת אתר האינטרנט של החברה);
(ג) מועדים (תאריך עריכת החשבון, תקופת החשבון);
(ד) הודעות למנוי:
(1) הודעה בדבר אפשרות הגשת תלונה לנציב התלונות אצל בעל הרשיון, על סמכויותיו ועל דרכי הפניה אליו;
(2) כתובת, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני של בעל הרשיון, שבאמצעותם רשאי המנוי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת;
(3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרשיון.

(ה) הסכום לחיוב ללא מע"מ כמפורט להלן:
(1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש;
(2) חיובים חד-פעמיים כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד';
(3) זיכויים;
(4) החזרים כספיים בגין חיובי יתר.

(ו) הסכום הכולל לתשלום יוצג בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי (2) ספרות אחרי הנקודה העשרונית כמפורט להלן:
(1) הסכום הכולל לתשלום ללא מע"מ;
(2) סכום המע"מ;
(3) הסכום הכולל לתשלום בתוספת מע"מ.

5. "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תוכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי, כשהם כוללים מע"מ. למנוי עסקי, פירוט התעריפים העיקריים יוצג ללא מע"מ.

[4א] תיקון מספר 4 (תחילה: יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014)).

נספח ג' – גילוי נאות בחשבון

6. ככל שהסכם ההתקשרות של המנוי כולל תקופת התחייבות, על בעל הרשיון לציין ב"פירוט החשבון" של כל חשבון, של כל מנוי, את הפרטים כדלקמן:

(א) משך תקופת ההתחייבות ומועד סיומה; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו לגבי עסקה אשר אין חובה לתת לגביה הודעה כאמור בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981;

(ב) התשלום אשר יידרש המנוי לשלם ככל שיבקש לסיים את התקשרותו עם בעל הרשיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או לתוכנית התעריפים ("דמי יציאה"), במהלך תקופת החשבון העוקבת לתקופת החשבון הנוכחי (בנספח זה - "תקופת החשבון העוקבת"). במקרה בו גובה דמי היציאה משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן לייחוס לצורך קביעת גובה דמי היציאה תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת;

7. הסכום לחיוב יוצג ב"פירוט החשבון" בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי (2) ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

8. ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" "ההחזרים", ו"הפרשי הצמדה וריבית", כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת.

9. בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך ארבעה-עשר (14) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות של בעל הרשיון.

10. בעל הרשיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "החזר" או "חיוב חד-פעמי"; בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך שלושים (30) יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות של בעל הרשיון.

נספח ד' – איכות השירות של מוקדי פניה טלפוניים[ת4]

1. נציג בעל הרשיון במוקד פניה טלפוני יפעל כדלקמן:

(א) הנציג ימסור למנוי את שמו הפרטי;

(ב) לכל פניה יינתן מספר מזהה שיימסר למנוי על ידי הנציג מיד עם תחילת השיחה;

(ג) במקרה בו הנציג אינו מסוגל לפתור את הבעיה שהוצגה על ידי המנוי או לענות על שאלותיו במהלך השיחה, יתקשר נציג אל המנוי תוך 2 ימי עבודה למתן מענה בהתאם;

(ד) במקרה בו המנוי מעוניין להגיש תלונה בכתב ימסור לו הנציג את דרכי הפניה בכתב כמפורט בסעיף 7.3.8.

(ה) הנציג יתעד במערכות המידע של החברה את תוכנה של כל שיחה עם מנוי, בין אם היא יזומה על ידו ובין אם היא יזומה על ידי המנוי.

2. בעל הרשיון ישמור ברשותו את המספר המזהה של הפניה, תאריך הפניה, שמו המלא של הנציג ואת התיעוד של תוכן השיחה, כפי שהתקיימה בין נציגו לבין המנוי, אשר התנהלה במסגרת אותה פניה, למשך התקופה כאמור בסעיף 11.7, והם יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתם אליו, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.

3. בעסקת מכר מרחוק ימסור הנציג למתקשר במדויק את מלוא הפרטים המפורטים ב"עמודי עיקרי פרטי התכנית".

[ת4] תיקון מספר 4 [תחילה: יום טי בחשון תשע"ד (13 באוקטובר 2013)].

[תפ4] נספח ה' – הזמנת שירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון

1. הזמנת שירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון תבוצע על פי אחת מהחלופות המפורטות בסעיפים 2 או 3 :

2. **קוד אקראי**

א. המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את כתובת הדואר האלקטרוני שלו, הרשומה אצל בעל הרשיון ;

ב. בעל הרשיון ישלח לכתובת הדואר האלקטרוני, שציין המנוי, הודעת דואר אלקטרוני הכוללת את אלה :

(1) שם השירות ;
(2) תנאי השירות ומחירו ;
(3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן – "**הקוד שנשלח**") ;

ג. המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח ;

ד. בעל הרשיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק ד (להלן – "הקוד שהוקלד") ;

ה. במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרשיון לכתובת הדואר האלקטרוני, שציין המנוי, הודעה המודיעה לו כי הרשמתו לשירות אושרה וכן מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות ;

ו. במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרשיון למנוי הודעת דואר אלקטרוני לכתובת הדואר האלקטרוני, שציין המנוי, המודיעה לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

3. **קוד משתמש וסיסמה**

א. בעל הרשיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה :

(1) שם השירות ;

(2) תנאי השירות ומחירו ;

ב. המנוי יקליד באתר את קוד המשתמש והסיסמה שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרשיון (להלן – "קוד הזיהוי") ;

ג. בעל הרשיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמה כאמור, השמורים אצלו במערכת ("הקוד השמור") ;

ד. במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור ישלח בעל הרשיון למנוי באמצעות האתר הודעה לפיה הרשמתו לשירות אושרה וכן מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות ;

ה. במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור ישלח בעל הרשיון למנוי באמצעות האתר הודעה לפיה הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

[תפ4] תיקון מספר 4 (תחילה : יום י"ד בשבט תשע"ד (15 בינואר 2014) ;

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום[ט6]

1. **מבוא**

1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשכך מחייבת את בעל הרשיון להיערך להבטחת **הרציפות התפקודית** על-מנת להמשיך ולתת את שירותיו גם בחירום.

1.2 בעל הרשיון יטמיע תכנית עבודה כוללת ויבטיח את עמידותו לתפקד בחירום, תוך הבטחת הרציפות התפקודית למתן שירותיו.

1.3 נספח זה מהווה מסגרת פעולה מינימאלית לבעל הרשיון כדי לקיים רציפות תפקודית בחירום הכוללת תכנית המשכיות עסקית (BCP[3]) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP[4]).

2. **הגדרות**

"אתר חלופי"	-	אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש בחירום, שבו תמשך הפעילות להבטחת הרציפות התפקודית;
"אתר ליבה"	-	אתר ראשי המכיל מערכות מרכזיות של הרשת לרבות מתג, בסיסי נתונים, מערכות מחשוב, אחסון ומרכז בקרה וניהול;
"יעד התאוששות"	-	יעד אותו קבע בעל הרשיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר;
"רציפות תפקודית"	-	הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרשיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית;
"התכנית"	-	תכנית להבטחת הרציפות התפקודית;
"תכנית המשכיות עסקית"	-	תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרשיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

3. **גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית**

3.1 בעל הרשיון יגבש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית, אשר תסייע לו בחירום להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:

(א) ניתוח סיכונים אליהם הוא חשוף בחירום, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;

(ב) קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות לחירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;

(ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;

[ט6] תיקון מספר 6.

[3] Business Continuity Program.
[4] Disaster Recovery Plan.

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

(ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. אחריות הדירקטוריון וההנהלה

4.1 דירקטוריון בעל הרשיון יאשר את התכנית, תוך התייחסות לסיכוני הרציפות התפקודית והבקרה עליהם, כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים, וכן ינחה את הנהלת בעל הרשיון לבצעה.

4.2 הדירקטוריון ידון בנושאי הרציפות התפקודית בעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ולאחר אירוע כשל תקשורת, כשל משמעותי במערכות IT קריטיות כדוגמת מערכת הבילינג או מערכת שירות הלקוחות (CRM), ובלבד שנושאי הרציפות התפקודית ידונו לפחות אחת לשנה.

4.3 בעל הרשיון ימנה מנהל רציפות תפקודית ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, שיכללו וידוא קיום התכנית והתאמתה לשינויים טכנולוגיים, קיום תכנית הטמעה, מיפוי ומעקב פערים קיימים ודיווחם להנהלה.

4.4 התכנית תבוקר באופן תקופתי על-ידי מבקר הפנים או נושא משרה בכיר של בעל הרשיון.

4.5 הדירקטוריון וההנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

5. ניהול מצב חירום

5.1 בעל הרשיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.

5.2 בעל הרשיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרשיון ("**חדר המצב הראשי**").

5.3 בעל הרשיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.

5.4 חדר המצב ישמש את נושאי המשרה של בעל הרשיון לניהול המצב ולהפעלת תכנית הפעולה לרציפות תפקודית.

5.5 בעל הרשיון ימנה צוות לניהול מצב החירום שיורכב, בין השאר, מנושאי המשרה, מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים מהמערך הטכנולוגי (תקשורת ומערכות מידע).

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

6.1 בעל הרשיון יפעל מול משרד הכלכלה להכרתו כמפעל חיוני לפי חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

6.2 בעל הרשיון יכין מצבת כוח-אדם לכל תחום פעילותו אשר תאפשר לו רציפות תפקודית; בעל הרשיון יתקף את רשימות האיוש אחת לשנה.

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

6.3 בעל הרשיון יבטיח תנאי עבודה סדירים, ובין השאר, בעניינים שלהלן:

(א) מזון, מים, ציוד שינה לכל האתרים המאויישים;

(ב) ציוד, מיגון, מזון ומים לצוותי השטח (טכנאי שדה/תחזוקת שדה);

(ג) מרחבים/חדרים ממוגנים (ממ"קים/ממ"דים) ואזורי עבודה בטוחים.

6.4 בוטל.

6.5 בעל הרשיון ידאג למערך הסעות עבור עובדיו להגעה אל ומאתריו בהתאם למצבת כוח-האדם שקבע לכל תחום פעילותו כאמור בסעיף 6.2.

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

7.1 רשת בעל הרשיון תכיל לפחות שני אתרי ליבה המרוחקים גיאוגרפית לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום אתרי ליבה במרחק קטן יותר.

7.2 מערכות הליבה ברשת יפעלו בארכיטקטורת BCP, ככל שהטכנולוגיה זמינה על-ידי יצרן הציוד.

7.3 ליבת הרשת תתוכנן כך שלא תהיה בה נקודת כשל אחת (No Single Point of Failure) אשר תקלה בה תגרור תקלה בכלל הרשת.

7.4 בעל הרשיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.

7.5 בעל הרשיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום מרכז בקרה וניהול חלופי במרחק קטן יותר.

7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרשיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.

7.7 בעל הרשיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.

7.8 בוטל.

7.9 בוטל.

7.10 בוטל.

7.11 בעל הרשיון יגבש תכנית לגיבוי נתונים ומערכות מידע באופן שוטף בשגרה ובחירום באתר גיאוגרפי אחר, המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון בכתב, רשאי המנהל לאשר אתר חלופי במרחק קטן יותר.

7.12 לבעל הרשיון יהיו תשתיות תמסורת מגובות לקישור אתרי הליבה.

7.13 בוטל.

7.14 בוטל.

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

7.15 בעל הרשיון יחזיק ציוד רזרבי טכני לכלל המערך הטכנולוגי שיאפשר תחזוקה שוטפת רציפה למשך שלושה שבועות לפחות, ללא צורך בהבאת ציוד תלופי מחו"ל; ציוד כאמור יהיה בבעלות בעל הרשיון.

8. תשתיות תמסורת

8.1 בעל הרשיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית וצירי התמסורת להמשך הרציפות התפקודית של שירותי התמסורת, באמצעות תמסורת קווית או אלחוטית.

8.2 בעל הרשיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית התמסורת המקשרת את הרשת אל מתקני הליבה של בעל רשיון כללי אחר.

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

9.1 בעל הרשיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא להיערך בספק לשם כך:

(א) אתרי ליבה – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה של לפחות ארבעים ושמונה (48) שעות;

(ב) בוטל.

9.2 בוטל.

9.3 בוטל.

9.4 בוטל.

9.5 בעל הרשיון יתקשר בהסכם עם ספק לאספקת סולר לתדלוק בחירום.

10. אבטחת מערכות ומידע

10.1 בעל הרשיון יגבש תכנית לאבטחת מערכות ומידע, אשר תכלול נוהלי אבטחה ואופני תגובה לאירועי אבטחת מידע.

10.2 התכנית לאבטחת מערכות ומידע תקבע בהתאם להנחיות המשרד וכוחות הביטחון.

10.3 בעל הרשיון יקבע את הכללים ואת נוהלי העבודה לגישה מרחוק בעת אירוע במערכות המידע כחלק מהתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

11. ספקים וקבלני משנה

11.1 בעל הרשיון יוודא כי הסכמי ההתקשרות עם הספקים וקבלני המשנה מסדירים את חובת הספק או קבלן המשנה להעמיד את השירותים הנדרשים לבעל הרשיון להבטחת הרציפות התפקודית בחירום.

11.2 ההסכמים יכללו תכנית להבטחת הרציפות התפקודית אצל הספק וקבלן המשנה, לרבות כוח-אדם והאמצעים הנדרשים למתן השירות.

11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

12. השבת שירות בחירום

12.1 במקרה של הפסקת שירות משמעותית בחירום, ישיב בעל הרשיון את השירות על-פי נוהל להשבת שירות; ככל שניתן, הנוהל יתן עדיפות להשבת שירות לגופים חיוניים, ובכלל כך כוחות ביטחון והצלה, בתי-חולים, מוקדי חירום ומשרדי ממשלה.

12.2 בוטל.

13. שיקום השירות

13.1 בעל הרשיון יגבש תכנית לשיקום שירותיו הכוללת את השלבים הבאים:

(א) **שיקום מיידי** – שיקום המתוכנן מראש; שיקום כאמור יתבצע תוך זמן קצר ביותר וכמעט באופן אוטומטי;

(ב) **שיקום ביניים** – ניצול קיבולת עודפת קיימת, לרבות מכונות חלופיות זמינות; שיקום כאמור יתבצע בתוך מספר ימים;

(ג) **שיקום ארוך** – התקנת מערכות חדשות; שיקום כאמור יתבצע בתוך שבועות או חודשים ומותנה בציוד זמין אצל הספק ויכולות התקנה והקמה.

13.2 בהתאם לתכנית השיקום תקבע רמת השירות של השירותים השונים הניתנים על-ידי בעל הרשיון.

14. הטמעה ותרגול

14.1 בעל הרשיון יטמיע את התכנית להבטחת הרציפות התפקודית בקרב עובדיו באמצעות הדרכתם והכשרתם.

14.2 בעל הרשיון יגבש תכנית תרגול תקופתית הכוללת את כלל התרחישים ואת התהליכים הקריטיים הכלולים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

14.3 בעל הרשיון יערוך בתוך החברה תרגיל מעשי ומקיף, אחת לשנה, בהשתתפות צוות בקרה פנימי שייבחן את המוכנות לחירום של בעל הרשיון; בעל הרשיון יודיע למשרד על מועד קיומו של התרגיל לפחות שלושים (30) ימים לפני קיומו ויאפשר לנציגי המשרד לנכוח בו.

14.4 מסקנות התרגיל יועברו להנהלת בעל הרשיון ללימוד ובחינת עדכונים נדרשים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית; מסקנות התרגיל יועברו בכתב למנהל תוך שלושים (30) ימים לאחר קיום התרגיל.

15. נהלים

15.1 בעל הרשיון יגבש נהלים ייעודיים לתרחישי חירום שונים במסגרת התכנית, כמפורט להלן:

(א) נוהל טיפול בתקלות ואירועים חריגים בחירום והתאוששות מהם;

(ב) נוהל דילוג ומעבר למרכז בקרה וניהול חלופי;

(ג) נהלים לגיבוי ולשרידות של אתרי ליבה;

נספח ט' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

(ד) בוטל;

(ה) נוהל דיווח למשרד בחירום;

(ו) נוהל הפעלת מערך שירות הלקוחות בחירום;

(ז) נוהל הגנה ותגובה מאירועי אבטחת מידע;

(ח) נוהל להשבת שירות בחירום;

(ט) נוהל מעבר משגרה לחירום.

15.2 הנהלים יאושרו על-ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.

16. **שונות**

16.1 בוטל.

16.2 תחולה: הוראות סעיפים 5.3, 7, 8, 9, 11, 13, 14.2-14.4, 15.1(ב) ו-15.1(ג) יחולו על בעל רשיון הנותן שירות למעל 200,000 מנויים.

תוספת א' – דו"ח תקופתי

התאריך שבו נתקבלה הבקשה
במשרד המנהל: _____
מס' סודר: _____
(הפרטים ימולאו בידי המנהל)

תאריך מילוי הטופס: _____

שם בעל הרשיון: _____

מספר הרשיון: _____

פרטי איש הקשר, לצורך בירורים:

שם איש הקשר ותפקידו: _____

מען איש הקשר: _____

מספר טלפון: _____ מספר פקס': _____ מספר סלולרי: _____

דואר אלקטרוני: _____

מילוי הטופס

1. בעל הרשיון ישיב על כל הסעיפים הרלוונטיים המפורטים בטופס זה באופן מלא ומדויק.
2. בעל הרשיון ישתמש, ככל האפשר, במונחים ובביטויים לפי הגדרתם ברשיון.
3. יש למלא את הטופס בעברית.
4. ראה בעל הרשיון כי הטופס אינו מאפשר לו לספק תיאור מלא של פעולת בזק או שירות הבזק הניתנים על-פי הרשיון, יצרף לבקשה הסברים ותיאורים, ככל הנדרש, כמסמכים נילווים לטופס.
5. הדו"ח ייחתם בידי מורשה חתימה ויצורף לו תצהיר לאימות הפרטים הכלולים בו.
6. הדו"ח יוגש בשני עותקים (סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי וסמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה) + עותק אלקטרוני לאגף בכיר הנדסה ורישוי.

1. **פרטים כלליים**

שם בעל הרשיון: _____

מספר הרשיון: _____

תוקף הרשיון עד: _____

סוג השירות: _____

בעל הרשיון יציין אם ברשותו רשיונות כלליים או מיוחדים אחרים שבתוקף ומספריהם:

_____
_____

2. **תאור שירותי הבזק ופעולות הבזק – יש לפרט:**

א. שירותים הניתנים בהתאם לרשיון או פעולות המבוצעות על פיו.
ב. שירותים או פעולות המתוכננים בעתיד.
ג. שירותים שהופסקה אספקתם או מתוכננת הפסקת אספקתם או פעולות שהופסק ביצועם או מתוכנן הפסקת ביצועם.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. **מקבלי שירות- בעל הרשיון יפרט:**

א. המספר הכולל של מקבלי השירות בכל סוג שירות הניתן על-ידו:

_____
_____
_____
_____

ב. מספר המבקשים לקבל שירות בזק, לפי סוגי השירות שסורבו וסיבות הסרוב:

_____
_____
_____

4. **מרכיבים אלחוטיים (לבעל רשיון משולב):**

א. אם היו הפרעות תאלמ"ג מהמערכות האלחוטיות של בעל הרשיון, פרט:
מתי נגרמו הפרעות? למי נגרמו ההפרעות? תאור קצר של כל מקרה:

_____
_____
_____

5. **שינויים במערכת:**

א. בעל הרשיון יפרט באם היו שינויים במערכת [5] כפי שמפורט ברשיון, לרבות בהתייחסו ל-:
מערכת גיבוי, מערכת כח, מערכת סינכרון, מערכת שליטה ובקרה;
פריסת המערכת ושלוחות של המערכת, לרבות פירוט כמויות ומיקום המערכת;
פרטי מוקד שירות ללקוחות;
ציוד קצה ומיתקני בזק אחרים;
מדדים לטיב שירות, שרידות וגיבויים.
נתונים טכניים של המערכת – קצבי עבודה, זמני תגובה, רוחב פס וכו';

ב. בנוסף, בעל רשיון משולב יפרט:
נתונים ספקטרליים – תחום תדר, תדר שידור מרכזי, רוחב פס, הספקים, לרבות נתונים של אנטנות, ומיקום משדר (במקרה שלא תואם לרשום ברשיון.

ג. בנוסף, בעל רשיון המספק שירותי מידע קולי ושירותי בידור קולי, יפרט:
רשימת מספרי השירות המשמשים למתן השירותים;
נוסח המסר המוקלט שמושמע בתחילת ההתקשרות;
באם הוגשה ערבות בנקאית בקשר לרשיון, ציין את תאריך פקיעת תוקף הערבות הבנקאית.

6. **החזקת אמצעי שליטה:**

א. פירוט בעלי המניות (להדגיש השינויים בהשוואה לדוח קודם/רשיון):

שם	מען	מספר ת.ז.	החזקות בחברה

ב. בעל הרשיון המחויב בהפרדה חשבונאית, יצרף אישור של רו"ח על קיום הפרדה חשבונאית.

ג. פירוט בעלי תפקידים בכירים (להדגיש השינויים בהשוואה לדוח קודם/רשיון):

שם	מען	מס' ת.ז.	תפקיד

	שם ומשפחה	תפקיד	חתימה
פרטי ממלא הטופס:			
פרטי מורשה חתימה:			
פרטי המצהיר[6]:			

[5] במידה והיו שינויים במערכת, בעל הרשיון יגיש עדכון לנספחי הרשיון, יחד עם טופס הדו"ית התקופתי.
[6] יש לצרף תצהיר לאימות הפרטים הכלולים בו.

הצהרה

1. אני _____ מס' ת.ז _____, מורשה חתימה של **טריפל סי מחשוב בע"מ** (להלן – בעל הרשיון) מאשר בזה קבלת רשיון מיוחד לפי סעיף 4 בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, (להלן – חוק התקשורת) שמספרו **5-10164-0-96574** על כל תנאיו ונספחיו. (להלן – הרשיון).

2. קראתי את הרשיון והבנתי את תוכנו.

3. ידוע לי כי –

(1) תוקף הרשיון עד ליום **01/12/2019**;

(2) מותר לבצע לפי הרשיון, רק את פעולות הבזק ו/או שירותי הבזק **המפורטים בסעיף 3**;

(3) ביצוע פעולות בזק או מתן שירותי בזק שלא הותרו במפורש ברשיון, או ברשיון אחר של משרד התקשורת, אם יש כזה בידי בעל הרשיון, מהווה עבירה פלילית.

(4) המנהל הכללי של משרד התקשורת רשאי, בהתאם לחוק התקשורת (בזק ושידורים), להטיל **עיצומים כספיים** על בעל הרשיון, אם הפר תנאי מתנאי רשיונו.

_____ חתימת המורשה

_____ חותמת בעל הרשיון

הנני מאשר בזאת שמר/גב' _____ מס' ת.ז. _____ מוסמך לחתום על ההצהרה בהתאם לזכויות החתימה שנקבעו במסמכי היסוד של בעל הרשיון.

_____ חתימת העו"ד

_____ חותמת ומס' חבר בלשכת עו"ד

_____ תאריך