



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רשיון מיוחד
ל-איי.בי.סי. איזראל ברודבאנד
קומפני (2013) בע"מ
למתן שירות תקשורת נתונים פנים
ארצי ניח

ירושלים, כ"א אלול, תשע"ג
27 אוגוסט, 2013

תוכן העניינים

מספר עמוד	נושא
1.....	הענקת הרשיון
2.....	פרק א' - כללי
2.....	1. הגדרות
5.....	2. פרשנות
5.....	3. עיקרון "העפרון הכחול"
5.....	4. תחולת דינים והוראות
5.....	5. חובה לפי כל דין אחר
6.....	פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו
6.....	6. היקף הרשיון
6.....	7. תקופת הרשיון
6.....	8. הארכת תקופת הרשיון
6.....	9. סיום תקופת הרשיון
7.....	10. שינוי תנאי הרשיון
7.....	11. ביטול הרשיון
8.....	פרק ג' - הפרדה מבנית, בעלות ואמצעי שליטה
8.....	חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים
8.....	12. הפרדה מבנית וחשבונאית
8.....	13. איסור העדפה
9.....	חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון
9.....	14. הגדרות
9.....	15. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון
10.....	חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות
10.....	16. הגדרות
10.....	17. פרטי בעל הרשיון
10.....	18. החזקה מהותית
10.....	19. העברה ורכישה של אמצעי שליטה
11.....	פרק ד' - הקמת המערכת, קיומה והפעלתה
11.....	20. הקמת המערכת
11.....	21. תפעול המערכת ואספקת שירותי בעל הרשיון
11.....	22. גיבוי בשיתוף עם אחר
12.....	23. איסור פגיעה בתחרות
12.....	24. תיק שירות
13.....	25. מתן הוראות לבעל הרשיון
13.....	26. פעילות המערכת בשעת חירום
15.....	פרק ה' - אספקת שירותים למנוי
15.....	חלק א' - אספקת שירותים
15.....	27. איסור אפליה
15.....	28. אספקת שירות
15.....	29. מוקד שירות
15.....	30. מוקד תיקון תקלות
15.....	31. הגנה על פרטיות
16.....	32. מניעת הונאות
16.....	33. חשבונות למנויים
17.....	חלק ב' - הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות
17.....	34. הגדרות
17.....	35. איסור הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות
17.....	36. ביטול שירות
17.....	37. הפסקת שירות לבקשת מנוי
18.....	38. ניתוק שירות בשל סיכון בטיחות

נושא	מספר עמוד
פרק ו' - פיקוח ודיווח	19
39. פיקוח על פעולותיו של בעל רשיון	19
40. חובת הגשת דו"חות	19
41. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם	19
42. הודעה על ליקוי	20
פרק ז' - שונות	21
43. הרשיון כמסמך ממצה	21
44. עיון במסמכי הרשיון	21
45. דחיית מועד	21
46. שמירת אחריות	22
47. אופן משלוח הודעה	22
נספח א' – פרטי בעל הרשיון	נספח א' 1
נספח ב' - רשימת השירותים ורמת השירות למנוי	נספח ב' 1



מדינת ישראל משרד התקשורת

רשיון מיוחד

ל-איי.בי.סי. איזראל ברודבאנד קומפני (2013) בע"מ

למתן שירות תקשורת נתונים פנים ארצי ניח

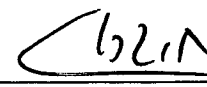
הענקת הרשיון

בתוקף סמכותו של שר התקשורת לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 (להלן - החוק) שהואצלה לנו, ויתר סמכויותינו על-פי כל דין, אנו מעניקים רשיון מיוחד ל-איי.בי.סי. איזראל ברודבאנד קומפני (2013) בע"מ להקמת מערכת תקשורת, לקיומה, לתחזוקתה, להפעלתה ולמתן שירות תקשורת נתונים פנים ארצי ניח, כמפורט ברשיון זה.

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:



מימון שמידה
המנהל הכללי (בפועל)



חיים גרון
סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי

כ"א אלול, תשע"ג
(27 אוגוסט, 2013)

פרק א' - כללי

- 1. הגדרות**
- 1.1 ברשיון זה:
- **"אמצעי שליטה"**
 - בתאגיד - כל אחד מאלה:
 - (1) זכות ההצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף מקביל לה של תאגיד אחר;
 - (2) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי;
 - (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד;
 - (4) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד, לאחר סילוק חובותיו, בעת פירוקו;
 - איי.בי.סי. איזראל ברודבאנד קומפני (2013) בע"מ;
 - **"בעל עניין"**
 - מי שמחזיק בחמישה אחוזים (5%) או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה;
 - **"בעל רשיון"**
 - מי שקיבל רשיון כללי, רשיון כללי ייחודי או רשיון מיוחד, או היתר כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק ובעל רשיון לשידורים;
 - **"דירקטוריון"**
 - לרבות גוף מקביל לו בתאגיד אחר;
 - **"דרישות טכניות וטיב השירות"**
 - סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק ולשירותי בזק והוראות להתקנה, תפעול, עדכון ותחזוקה, הכל לפי רשיון זה, וכפי שיוורה המנהל מעת לעת בנוגע לשירותי בעל הרשיון;
 - **"החזקה"**
 - כמשמעותו בסעיף 1 בחוק;
 - **"הסכם התקשרות"**
 - חוזה, המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, כולם או חלקם;
 - **"העברה"**
 - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
 - **"הפרשי הצמדה וריבית"**
 - השיעור הקבוע בהגדרה "הפרשה הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961;
 - **"השפעה ניכרת"**
 - היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד;
 - **"חברה"**
 - בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
 - **"חברה אחר"**
 - לרבות תאגיד אחר;
 - **"חברה אם"**
 - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;

- **"חברה** - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעל עניין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה ;
- **"בעלת זיקה"** - חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת ;
- **"החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 ;
- **"יחד עם אחרים"** - שיתוף פעולה דרך קבע ; ויראו כמשתפים פעולה דרך קבע, לעניין יחיד - אותו, את קרובו, וכן תאגיד שאחד מהם שולט בו, ולעניין תאגיד - אותו, את מי ששולט בו ואת מי שאחד מהם שולט בו ;
- **"מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי ;
- **"מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה ;
- **"המנהל"** - מי שהשר אצל לו סמכותו לעניין רשיונות מיוחדים ;
- **"מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם בעל הרשיון לשם קבלת שירותיו כמשתמש קצה (End User), ובלבד שהוא אחד מאלה :
 - (א) גוף אשר היקף ההכנסות השנתיות שלו עומד על סך של שלושים (30) מיליון ₪ לפחות ואשר ביקש להקצות לו רוחב פס מצרפי של 1 גיגה ביט לשנייה (1 Gigabit/sec) לפחות לצורך קבלת שירותי בעל הרשיון ;
 - (ב) משרד ממשלתי, רשות מקומית או גוף שנתקיים בו אחד מאלה :
 - (1) הממשלה או רשות מקומית משתתפת בתקציבו במישרין או בעקיפין ;
 - (2) הממשלה או רשות מקומית משתתפת בהנהלתו ;
 - (3) הממשלה או שר ממנים את רוב חברי הנהלתו ;
- **"המערכת"** - מערכת מתקני הבזק המשמשת למתן שירותי הבזק נשוא הרשיון ;
- **"המשרד"** - משרד התקשורת ;
- **"נושא משרה"** - מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, או ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישרין למנהל הכללי של חברה, או מי שממלא תפקידים מקבילים בתאגיד אחר ;
- **"סל שירותים"** - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה אחת בתמורה לתעריף כולל (וללא פירוט התשלום עבור כל רכיב בנפרד) ;
- **"ספק שירות"** - בעל רשיון אחר ;
- **"הרשיון"** - רשיון זה, על כל נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו ;
- **"שירות תקשורת נתונים"** - ביצוע תקשורת נתונים למען הזולת ;

- **"שירותי בעל הרשיון"** - שירותי הבזק אשר בעל הרשיון מספק על פי הרשיון ;
 - **"הרשיון שליטה"** - היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי השליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד ;
 - **"השר"** - בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כשולט בתאגיד אם הוא מחזיק חמישים אחוזים (50%) או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה בתאגיד, או אם בידו היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן הנפקה של אמצעי שליטה בתאגיד או החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם ;
 - **"התכנית ההנדסית"** - חזקה כי אדם שולט בתאגיד, אם בידו השיעור הגדול ביותר של אמצעי שליטה מסוג כלשהו ;
 - **"תקנות הפיקוח"** - השר התקשורת ;
 - **"תקנות פרטי בקשה לרשיון"** - התיאור הטכני של המערכת שהגיש בעל הרשיון בהתאם לתקנות פרטי בקשה לרשיון, לרבות תיקונים והשלמות שבוצעו בה לאחר הענקת הרשיון ; התיאור הטכני של המערכת יהווה כחלק בלתי נפרד מהרשיון ;
 - **"תקנות הפיקוח"** - תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו - 1986 ;
 - **"תקנות פרטי בקשה לרשיון"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (פרטי בקשה לרשיון מיוחד), התשס"ד - 2004 ;
 - **"תקנות נתונים"** - העברת מידע ותוכנה בין מחשבים ; לעניין הגדרה זו :
 - **"מידע"** - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, למעט תוכנה, המובעים בשפה קריאת מחשב, והמאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון אחר ;
 - **"מחשב"** - מכשיר הפועל באמצעות תוכנה לביצוע עיבוד אריתמטי או לוגי של נתונים, וצידו ההיקפי, לרבות מערכת מחשבים ;
 - **"תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב ;
- 1.2 מלים וביטויים ברשיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או במקום אחר ברשיון, תהא משמעותם כאמור בחוק, בפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, או בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981 (להלן - **"חוק הפרשנות"**), אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. פרשנות

- 2.1 כותרות הסעיפים ברשיון זה ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרשיון.
- 2.2 בכל מקרה של מחלוקת בדבר פרשנותה של הוראה ברשיון, לרבות סתירה לכאורה בין הוראות שונות ברשיון או בין הוראה ברשיון לבין הוראת מינהל אחרת שניתנה לפי החוק, יקבע המנהל את פרשנות ההוראה, או יכריע בדבר יישוב הסתירה כאמור. לבעל הרשיון תינתן הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 2.3 הוראות חוק הפרשנות יחולו לעניין פרשנות רשיון זה, בשינויים המחויבים.

3. עיקרון "העפרון הכחול"

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

4. תחולת דינים והוראות

- 4.1 בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של המערכת, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק, יפעל בעל הרשיון על פי הוראות הרשיון ועל פי אלה:
- (א) הוראות החוק וחקיקת משנה לפיהם;
 - (ב) הוראות מינהל, שניתנו לפי החוק וחקיקת משנה לפיהם;
 - (ג) אמנות בין-לאומיות, שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו.
- 4.2 כל דין או הוראת מינהל, כאמור בסעיף 4.1, יחולו על בעל הרשיון לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו את ההוראות כאמור כאילו הם חלק בלתי נפרד מתנאי הרשיון.

5. חובה לפי כל דין אחר

- 5.1 למען הסר ספק, אין במתן הרשיון כדי לפטור את בעל הרשיון מקיום חובה לפי כל דין אחר, לרבות החובה לקבל כל רשיון, היתר, אישור או הסכמה, לפי כל דין.

פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו

6. היקף הרשיון

6.1 בכפוף להוראות הרשיון ותנאיו, בעל הרשיון -

(א) יקים, יקיים, יתחזק, יפתח ויפעיל את המערכת, ויעשה בה שימוש לשם ביצוע פעולות בזק ולשם מתן שירותי בזק המפורטים ברשיון;

(ב) יספק למנוייו את השירותים המפורטים בנספח ב';

(ג) רשאי להרשות לאחר לבצע פעולות בזק באמצעות מיתקניו, ככל שאלה דרושות לשם קבלת שירותי בעל הרשיון.

6.2 בעל הרשיון לא יבצע פעולת בזק ולא ייתן שירות בזק, הטעונים רישוי, אלא אם כן הותר לו הדבר במסגרת הרשיון או במסגרת רשיון אחר, לפי החוק.

7. תקופת הרשיון

7.1 תוקפו של הרשיון הוא לתקופה של חמש (5) שנים, שתחילתה ביום הענקת הרשיון (להלן - **התקופה הראשונה**) או לכל תקופה נוספת ככל שחודש הרשיון (להלן - **תקופה נוספת**).

8. הארכת תקופת הרשיון

8.1 בעל הרשיון רשאי להגיש בקשה לחידוש הרשיון לתקופה נוספת בהתאם לקבוע בתקנות פרטי בקשה לרשיון.

9. סיום תקופת הרשיון

9.1 בוטל, הותלה או פקע תוקפו של הרשיון ולא חודש, רשאי השר להורות לבעל הרשיון להוסיף ולהפעיל את המערכת לתקופה כפי שייקבע (להלן - **תקופת סיום השירות**) עד שיינתן לאחר רשיון על פי דין למתן השירותים נשוא רשיון זה, אלא אם כן שוכנע השר כי יש למנויי בעל הרשיון חלופה זמינה לקבלת השירותים; תקופת סיום השירות לא תעלה בכל מקרה על עשרים וארבעה (24) חודשים מהמועד בו פג תוקף הרשיון.

10. שינוי תנאי הרשיון

10.1 המנהל רשאי לשנות את תנאי הרשיון, לרבות לעניין היקף הרשיון כאמור בסעיף 6, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, וזאת לאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4(ה) לחוק ולאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו.

11. ביטול הרשיון

11.1 השר רשאי לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו, לפי העניין, ובלבד שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו, בכל אחד מן המקרים המפורטים בסעיף 6 לחוק.

פרק ג' - הפרדה מבנית, בעלות ואמצעי שליטה

חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים

12. הפרדה מבנית וחשבונאית

- 12.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, לקבוע ברשיון הגבלות ותנאים בדבר היחס שבין בעל הרשיון לבין חברות בעלות זיקה אליו, לרבות בדבר איוש תפקידים ומינוי נושאי משרה, העברת מידע, קיומם של תאגידים נפרדים וכן בדבר הגבלות טכנולוגיות, גיאוגרפיות או מסחריות בפריסת תשתית או במתן שירותים.
- 12.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12.1, בעל הרשיון יקיים מנגנון הפרדה חשבונאית מלאה, באמצעות מערך דיווח חשבונאי נפרד לפעילות נושא הרשיון. מערך דיווח חשבונאי זה יאפשר לבודד את הפעילות האמורה בנפרד מכלל הפעילות העסקית שלו.

13. איסור העדפה

- 13.1 בעל הרשיון לא יפלה וימנע מהעדפה של חברה בעלת זיקה אליו על פני בעל רשיון אחר, במתן שירות, לרבות לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות, ובכל אופן אחר.
- 13.2 בעל הרשיון לא יעביר מידע מסחרי לחברה בעלת זיקה המתחרה עם בעל רשיון אחר ולא יקבל מידע כאמור ממנה; לשם כך יקבע בעל הרשיון נהלים העוסקים, בין היתר, בעניין שמירת סודיות, הגבלות תפוצת המידע בבעל הרשיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם.
- לעניין סעיף זה:

"מידע מסחרי" - נתונים אודות מתחרה שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מאלה:

(1) מנויים;

(2) מבנה מערכת מיתקני הבזק, פרישתה, הטכנולוגיה שבה היא פועלת;

(3) תכניות להרחבת מערכת מתקני הבזק, לשינויים בה ולהפעלת שירותים חדשים באמצעותה;

(4) כמות מסרי בזק העוברת במערכת, סוגיה ויעדיה;

(5) תוכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות שמידע לגביהן נמסר לבעל הרשיון או לשותף הכללי בידי מתחרה, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע חסוי.

"בעל רשיון אחר" - לרבות בעל רשיון לשידורים.

חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון

14. הגדרות

14.1 לעניין חלק :

- כל אחד מהמפורטים להלן, ובלבד שהתאגד בישראל לפי חוק החברות ופועל על פי רשיון שניתן לו כדין לפעול בתחומי פעולתו :

"משקיע מוסדי"

(1) קופת גמל כהגדרתה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן – "קופת גמל");

(2) קרן פנסיה כהגדרתה בחוק קרנות פנסיה (קרנות חדשות) (הוראת שעה), התשנ"ד-1994 (להלן – "קרן פנסיה");

(3) קרן להשקעות משותפות בנאמנות, כמשמעותה בחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994 ;

(4) מבטח כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 ;

(5) תאגיד בנקאי ותאגיד עזר כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, למעט חברת שירותים משותפת ;

- **"נכסי הרשיון"** - הנכסים הדרושים להבטחת מתן שירותי בעל הרשיון ;

15. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון

15.1 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, כל עוד בעל הרשיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות הרשיון, ובכלל זה שלא ייפגע ולא יוגבל מתן שירותי בעל הרשיון בהתאם לתנאים הקבועים ברשיון, לרבות תנאים הקשורים לרמת השירותים, היקפם, זמינותם ואיכותם, וכן שלא תיפגע אפשרות חידושם של שירותים אלה, אם הם הוגבלו או הופסקו טרם מימוש הזכויות בנכסי הרשיון.

15.2 על אף האמור בסעיף 15.1, רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת משקיע מוסדי, לשם קבלת אשראי, ובלבד שמסר למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובתנאי שהסכם השעבוד כלל סעיף לפיו מתחייב המשקיע המוסדי שמימוש הזכויות בידי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רשיון זה ;

15.3 הוראות סעיף 15.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שדרוג, לרבות מכירת ציוד, כאמור, בשיטת מכירה בהמרה (Trade in).

חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

16. הגדרות

16.1 לעניין חלק זה:

- "החזקה"
לרבות רכישה וכן שניהם כאחד, כמשמעותם של מונחים אלה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, ולרבות העברה או שיעבוד והכל, מבלי לגרוע מההגדרה "החזקה" בסעיף 1;
- "החזקה מהותית"
החזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל עניין, לבעל השפעה ניכרת, או לבעל שליטה בבעל הרשיון;

17. פרטי בעל הרשיון

- 17.1 פרטים בדבר אישיותו המשפטית של בעל הרשיון, התאגדותו, בעלי השליטה בו, בעלי השפעה ניכרת בו, בעלי עניין בו, נושאי המשרה בו, מפורטים בנספח א' לרשיון; בעל הרשיון ימציא למנהל, בכל שנה בתחילת חודש ינואר, נספח א' מעודכן.
- 17.2 בעל הרשיון ידווח למנהל בכתב, על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', וזאת לא יאוחר מתום עשרים ואחד (21) ימים ממועד השינוי.

18. החזקה מהותית

- 18.1 לא יחזיק אדם החזקה מהותית אלא אם ניתן לכך אישור השר;
- 18.2 לא יעביר אדם אמצעי שליטה בבעל הרשיון, אם כתוצאה מכך יחזיק הנעבר החזקה מהותית, אלא אם כן ניתן לכך אישור השר.
- 18.3 מי שמחזיק אמצעי שליטה בבעל הרשיון או בבעל עניין בו, אינו רשאי לשעבד אותם באופן שמימוש השעבוד יגרום להחזקה מהותית של הנושה, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השעבוד ללא אישור השר מראש ובכתב.

19. העברה ורכישה של אמצעי שליטה

- 19.1 הועברו אמצעי שליטה בבעל הרשיון, בשיעור שיש בו כדי לגרום להחזקה מהותית, מבלי שניתן לכך אישור השר, ידווח בעל הרשיון לשר על כך בהודעה בכתב, מייד לאחר שנודע לבעל הרשיון דבר ההעברה ולא יאוחר מעשרים ואחד (21) ימי עסקים מהמועד האמור. העברה, כאמור בסעיף 18.2, אשר לא הייתה בידיעת בעל הרשיון, לא תהווה עילה לביטול הרשיון לפי סעיף 11.

פרק ד' - הקמת המערכת, קיומה והפעלתה

20. הקמת המערכת

- 20.1 בכל הנוגע להקמתה של המערכת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, לרבות איכותה הטכנית ואיכותם הטכנית של רכיביה השונים, יפעל בעל הרשיון בהתאם להוראות הרשיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית.
- 20.2 בעל הרשיון ימלא אחר כללים, תקנים ומפרטים טכניים שקבע המשרד, ויפעל, ככל שניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם (כגון מכון התקנים, ITU ו-ETSI), או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה, בתחום הבזק והאלחוט, ככל שאלה נוגעים לעניין הקמתה של המערכת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, ולעניין השירותים הניתנים או המיועדים להינתן באמצעותה.
- 20.3 בעל הרשיון יודיע למנהל כי הושלמו כל ההכנות לשם מתן שירותים על פי הרשיון וכן את המועד בו יחל במתן השירותים, וזאת לא יאוחר משה חודשים מיום מתן הרשיון או שמונה עשר חודשים מיום מתן רשיון מפ"א תשתית, לפי המאוחר ביניהם.
- לעניין זה, "רשיון מפ"א תשתית" – הרשיון הכללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים (תשתית) שניתן לבעל הרשיון.

21. תפעול המערכת ואספקת שירותי בעל הרשיון

- 21.1 בעל הרשיון יקים את המערכת, יקיימה, יתחזקה ויפעילה, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובאופן המאפשר אספקת תקינה וסדירה של שירותי בעל הרשיון, בהתאם לרשיון זה.
- 21.2 המנהל רשאי לקבוע, מעת לעת, דרישות טכניות וטיב שירות לרבות לעניין שדרוגה ועדכונה של המערכת והקניית יכולות טכנולוגיות חדישות.
- 21.3 ראה המנהל כי בעל הרשיון פועל באופן העלול לגרום לפגיעה במתן שירותי תקשורת באורח תקין וסדיר, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון, לאחר שנתן לו הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.
- 21.4 בעל הרשיון יספק את שירותיו בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות, ובהתאם להוראות הדין והרשיון.

22. גיבוי בשיתוף עם אחר

- 22.1 בעל הרשיון רשאי להתקשר עם בעל רשיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות זהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרשיון. בעל הרשיון יודיע למנהל על כל הסכם גיבוי כאמור.

23. איסור פגיעה בתחרות

- 23.1 בעל הרשיון, לא יקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא יהיה צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, או לפגוע בה.
- 23.2 ראה המנהל כי יש בפעולתו של בעל הרשיון כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

24. תיק שירות

- 24.1 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.
- 24.2 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' (להלן - "שירות חדש") אשר בכוונתו לספק למי ממנויו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משישים (60) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.
- 24.3 המנהל יודיע לבעל הרשיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיף 24.1 או תוך שישים (60) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיף 24.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 24.4 בעל הרשיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרשיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרשיון במתן השירות.
- 24.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך שישים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרשיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לבעל הרשיון.
- 24.6 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מבעל הרשיון להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות ולקבוע מועד להפסקת השירות אם בעל הרשיון לא יעשה כן.
- 24.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, מסמכים המפרטים את השירות ואופן אספקתו, תפעולו בידי המנוי, תעריפיו והסטנדרטים של הדרישות הטכניות וטיב השירות המתייחסים אליו.
- 24.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרשיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרשיון.

- 24.9 בעל הרשיון יפרסם לציבור תיק שירות שאושר, בפירוט ובאופן שקבע המנהל, ורשאי המנהל לפרסמו בעצמו, ובלבד שלא יעשה כן אלא לאחר שבעל הרשיון החל במתן השירות. הפרסום לציבור לא יכלול מידע שהוא סוד מסחרי, שצוין בידי בעל הרשיון וצורף כנספח נפרד המסומן כסודי-מסחרי לתיק השירות.
- 24.10 כל שירות חדש אשר בעל הרשיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מנספח ב'; המנהל יעדכן את נספח ב' מעת לעת.
- 24.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות המערכת של בעל הרשיון.

25. מתן הוראות לבעל הרשיון

- 25.1 ראה המנהל כי בעל הרשיון הפר הוראה שנקבעה בחוק או לפיו, או תנאי מתנאי הרשיון, רשאי הוא, להורות לבעל הרשיון בדבר תיקון ההפרה, לרבות האופן בו תתוקן ההפרה, ובעל הרשיון יתקן ההפרה כפי שהורה המנהל.

26. פעילות המערכת בשעת חירום

- 26.1 בשעת חירום רשאי מי שהוסמך לכך על פי כל דין, לנקוט בצעדים הדרושים להבטחת ביטחון המדינה או הדרושים לקיום שירותים חיוניים לציבור, תוך מתן הודעה לבעל הרשיון, לרבות הנחיות בדבר הפעלת המערכת ואספקת שירותים או הגבלתם; בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יפעל בעל הרשיון על פי ההוראות וההודעות של המוסמכים לכך על פי כל דין, לרבות הממשלה, השר, המנהל. לעניין זה -

- "שעת חירום" - לרבות בשעת תקופת הפעלת מערך מל"ח, משבר תקשורת, מצב מיוחד בעורף או תקלה משמעותית;
- "תקופת הפעלת מערך מל"ח" - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום, בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום 6 ביולי 1986 והחלטת הממשלה מס' 1080 מיום 13 בפברואר 2000, וכל החלטת ממשלה אחרת;
- "משבר תקשורת" - קריסת מערכת בזק, לרבות בשל אסון טבע, אסון המוני או פיגוע בטחוני, או חשש ממשי לקריסה כאמור;
- "מצב מיוחד בעורף" - כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951;
- "תקלה משמעותית" - כמשמעותה בסעיף 13 לחוק.

- 26.2 בעל הרשיון יודיע למנהל את שם נציגו המוסמך לקבלת הוראות והודעות בכל עת, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל הנוגע לשעת חירום; לנציג ייקבע סגן ראשון וסגן שני שימלאו את מקומו של הנציג בעת העדרו.
- 26.3 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון לקבוע נוהל מפורט המסדיר את פעילות המערכת בשעת חירום, אותו ימציא בעל הרשיון למנהל לאישורו, ובעל הרשיון ימלא הוראות הנוהל שאושר באופן קפדני.

פרק ה' - אספקת שירותים למנוי

חלק א' - אספקת שירותים

27. איסור אפליה

27.1 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.

28. אספקת שירות

28.1 בעל הרשיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו, ולא יאפשר אספקת שירות של ספק שירות, אשר המנוי לא ביקש לקבל, ולא יתנה אספקת שירות אחד באספקת שירות אחר.

29. מוקד שירות

29.1 בעל הרשיון יקיים ויפעיל מוקד שירות ויפרסם ברבים את מענו ואת דרכי הפנייה אליו; בעל הרשיון יודיע למנהל ולמנויו על מענו של מוקד השירות ועל כל שינוי במען.

29.2 מוקד השירות ישמש לקבלת פניות הציבור, בכל הנוגע לשירותי בעל הרשיון, לרבות לעניין טיב השירות ולטיפול בחשבונות.

29.3 בעל הרשיון יעמוד בדרישות בדבר רמת השירותים למנוי, כמפורט בנספח ב' לרשיון, בכל הנוגע לקיום מוקד השירות והפעלתו.

30. מוקד תיקון תקלות

30.1 בעל הרשיון יקיים שירות קבוע לטיפול בפניות מנוי, לעניין תקלות בקבלת שירותיו, ולשם כך יפעיל מוקד לקבלת הודעות ותלונות כאמור (להלן - "המוקד"), לרבות באמצעות טלפון ופקסימילה.

31. הגנה על פרטיות

31.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, או הוראות כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרשיון רשאי להאזין למסרי בזק של מנוי, ללא אישורו של המנוי מראש ובכתב, למעט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או לשם מניעת הונאות כמשמעותה בסעיף 32.

31.2 בעל הרשיון, עובדיו, שלוחיו וכל הפועל מטעמו אינם רשאים לגלות מידע אודות מנויו, בכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהם ויעדם, או כל מידע אחר הנוגע אליו (להלן - "פרטי המנוי"), למעט מידע הנמסר למי שהמנוי הסמיך לכך.

31.3 על אף האמור בסעיף 31.2, רשאי בעל הרשיון לעשות את אלה :

- (א) למסור את פרטי המנוי לבעל רשיון אחר לשם גביית כספים המגיעים לו מהמנוי בגין שירותים שסיפק לו באמצעות המערכת, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, ובעל הרשיון האחר התחייב לשמור על פרטיות המנויים כאמור בסעיף זה ולעשות שימוש במידע אך ורק לצורך שלשמו הועבר המידע;
- (ב) להעביר פרטי המנוי לאחר על פי סמכות שבדין, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו.

32. מניעת הונאות

- 32.1 בעל הרשיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשירותים בעדם מחויב המנוי אכן מבוצעים מצידו המחובר אל המערכת באמצעות המישק שבחצרי המנוי.
- 32.2 בעל הרשיון ינתק שירות לבקשת מנוי לאחר שנתקבלה במוקד השירות הודעת המנוי, כי קיים חשש לפיו אחר משתמש בשירות באמצעות התיול הפנימי בחצרו, ללא הרשאה; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב, לרבות בפקסימילה או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב, כאמור, יודא בעל הרשיון את אמינותה וינתק את השירות; ניתוק שירות כאמור וחיבורו מחדש, יבוצעו ללא תשלום.
- 32.3 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים, לרבות בעל רשיון לשידורים, באיתור הונאות ומניעתן.
- 32.4 בעל הרשיון ימלא אחר הוראות המנהל לעניין נקיטת צעדים למניעת הונאות, לאיתור הונאות ולטיפול בהן.

33. חשבונות למנויים

- 33.1 בעל הרשיון יעביר למנוי חשבון בהתאם להוראות פרק ו' - תעריפים ונספח ב'.
- 33.2 בעל הרשיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הגשת חשבון שוטף.
- 33.3 גובה בעל הרשיון מהמנוי תשלום בעד שירותיו של בעל רשיון אחר, יפרט את החיוב המועבר לבעל הרשיון האחר בחשבון שהוא מגיש למנוי, פרט לשירותים בהם מחוייב המנוי על פי תעריף כולל.

חלק ב' - הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות

34. הגדרות

34.1 בחלק זה:

- "ביטול שירות" - הפסקה מוחלטת של שירות בזק לכלל מנוי;
- "ניתוק שירות" - הפסקה זמנית של שירות בזק;
- "הפסקת שירות" - הפסקה מוחלטת של שירות בזק.

35. איסור הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות

35.1 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק, לנתק, או לבטל שירות משירותיו על-פי הרשיון, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 26 לעניין הגבלת שירות בשעת חירום.

36. ביטול שירות

36.1 בעל הרשיון רשאי, באישור המנהל, לבטל מתן שירות בזק, לרבות עקב אחד מאלה:

- (א) השירות התיישן מטעמים טכנולוגיים;
- (ב) טעמים כלכליים;
- (ג) נעשה שימוש לרעה בשירות אשר יש בו כדי לגרום נזק כספי ממשתי לציבור או לחלק ממנו או לבעל הרשיון;
- (ד) השירות ניתן או יינתן בידי בעל רשיון אחר באופן שלא תיגרם פגיעה ממשית לציבור בשל הפסקת השירות, ניתוקו או הגבלתו, לפי העניין.

בבקשה לביטול שירות יפרט בעל הרשיון את מספר המנויים לאותו השירות, את הצעדים שבכוונתו לנקוט על מנת למנוע מהם פגיעה או נזק, לרבות מתן שירות חלופי לשירות שבוטל, וכן כל מידע נוסף שצריך לעניין.

36.2 במתן אישור לביטול שירות כאמור, ישקול המנהל, בין היתר, מתן הוראה לבעל הרשיון לתת שירות חלופי לשירות שבוטל, או להמשיך במתן השירות למשך תקופה נוספת שיקבע המנהל.

37. הפסקת שירות לבקשת מנוי

37.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות; בקשת המנוי תעשה בכתב ובלבד שבעל הרשיון ווידא אמינות הבקשה.

37.2 בעל הרשיון יפסיק אספקת שירותיו כאמור בסעיף 37.1, לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בהודעתו; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינם לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה בידי המנוי.

38. ניתוק שירות בשל סיכון בטיחות

- 38.1 התגלה סיכון לאדם או לרכוש כתוצאה ממיתקן בזק המחובר למערכת (להלן - "סיכון בטיחות"), רשאי בעל הרשיון לנתק מנוי באופן מיידי וללא התראה מוקדמת.
- 38.2 ניתק בעל הרשיון שירות על פי סעיף 38.1, יודיע על כך למנוי מיד, לרבות באמצעות הודעה בעל-פה, דואר, טלפון, פקסימילה או דואר אלקטרוני; ההודעה תבהיר את עילת הניתוק.
- 38.3 הודיע המנוי, כי סיכון הבטיחות הוסר, יודא בעל הרשיון כי אין סיכון בטיחות ויחדש את השירות שניתק, לא יאוחר מתום יום העבודה הראשון שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.

פרק ו' - פיקוח ודיווח

39. פיקוח על פעולותיו של בעל רשיון

- 39.1 לעניין פרק זה, "המנהל" – כהגדרת מפקח בפרק 21 בחוק או הגדרת המנהל בתקנות הפיקוח.
- 39.2 המנהל רשאי לפקח, בהתאם להוראות פרק 21 בחוק או בהתאם להוראות תקנות הפיקוח ולהוראות הרשיון, על פעולותיו של בעל הרשיון בכל הנוגע לביצוע הרשיון ולקיום הוראות החוק, תקנות, צווים והוראות שעל פיהם.

40. חובת הגשת דו"חות

- 40.1 בעל הרשיון יגיש למנהל את הדו"חות המפורטים ברשיון, במתכונת ובמועדים שנקבעו בחלק זה.
- 40.2 כל דו"ח ישקף את העובדות הנכונות הנוגעות לעניין נושא הדו"ח, כשהן מעודכנות לתקופת הדו"ח.
- 40.3 כל דו"ח יוגש, מודפס וערוך בצורה נוחה לקריאה, נושא תאריך עריכתו וחתום בידי בעל הרשיון או בידי מי שהוא הסמיך לשם כך; הדו"ח יוגש במתכונת שיורה עליה המנהל, לרבות לעניין תכולת הדו"ח, מבנהו ואופן הגשתו, וילווה בתצהיר של נושא משרה בבעל הרשיון לאימות כל העובדות והנתונים הכלולים בדו"ח.
- 40.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך מחדש דו"ח שהגיש או להשלימו לרבות, אם מצא כי חסרים בו פרטים נחוצים או פרטים אשר לדעת המנהל היה על בעל הרשיון לכלול בדו"ח.

41. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 41.1 בעל הרשיון ימציא למנהל לפי דרישתו ולכל הפחות אחת לשנה, עם תום השנה הקלנדרית ולא יאוחר מחלוף המועדים המפורטים להלן, את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה שמחודש ינואר עד חודש דצמבר, בשנה שחלפה:
- (א) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון, תוך תשעים (90) ימים.
- (ב) נספח א' - "פרטי בעל הרשיון" מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 17.
- 41.2 בעל הרשיון ימציא למנהל את הדו"חות הבאים לפי דרישתו:
- (א) דו"ח תקלות - ובו תמצית וניתוח של התקלות שהיו במערכת - בפירוט כמות תקלות ומשך הזמן המצטבר של תקלות מכל סוג, ניתוח התקלות ופירוט הצעדים לצמצומן;
- (ב) דו"ח בדיקות - ובו פירוט תוצאות הבדיקות הנעשות במערכת וניתוח המידע המתקבל ממערכת הבקרה והניטור;
- (ג) דו"ח רמת השירות - ניתוח עמידת בעל הרשיון בדרישות נספח ב' רמת השירותים למנוי, בתקופת הדו"ח;

- (ד) דו"ח תלונות - ובו פירוט התלונות אשר הוגשו על-ידי מנויים בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונה, אופן הטיפול בהן, ופירוט פעילות נציב התלונות.
- (ה) דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח.
- (ו) פירוט התעריפים של בעל הרשיון.
- (ז) תכנית הנדסית מעודכנת.
- 41.3 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיורה.
- 41.4 בעל הרשיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום התקשורת.

42. הודעה על ליקוי

- 42.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרשיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב.
- 42.2 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, ימסור למנהל בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו ובה פירוט האמצעים שנקט לתיקון הפגמים האמורים בה.

פרק ז' - שונות

43. הרשיון כמסמך ממצה

- 43.1 זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של המערכת ומתן שירותי בעל הרשיון, מקורן בדין, בהוראות מינהל וברשיון והן נובעות מאלה בלבד.
- 43.2 בעל הרשיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 43.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרשיון, בין בכתב, בין בעל פה ובין בדרך אחרת, בין לפני שניתן הרשיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות בכתב שניתנה בידי המנהל לפי סעיף 2.

44. עיון במסמכי הרשיון

- 44.1 בעל הרשיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרשיון המעודכנים במשרדי השירות ובאתר האינטרנט שלו, בעל הרשיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר האינטרנט של משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם את הרשיון באתר האמור.
- 44.2 הוצגו הרשיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספח א' - פרטי בעל הרשיון ;
- 44.3 המשרד רשאי לפרסם את הרשיון, למעט הנספח האמור בסעיף 44.2, במועד ובאופן שימצא לנכון.

45. דחיית מועד

- 45.1 חובה שהוטלה על בעל הרשיון, ברשיון זה, ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרשיון במועד.
- 45.2 המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרשיון לדחייה בלוח הזמנים לביצוע חובה כלשהי (להלן בסעיף זה - "דחייה") על פי הרשיון, לתקופה שיקבע, אם השתכנע כי התקיים אחד מאלה :
- (א) הדחייה נובעת מסיבה שאינה תלויה בבעל הרשיון, וכי בעל הרשיון עשה ועושה כל מאמץ סביר לעמוד במחוייבותו ;
- (ב) הדחייה תאפשר לבעל הרשיון לשפר את הטכנולוגיה שבה ניתנים שירותיו ;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום התקשורת ;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 26 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.

46. שמירת אחריות

- 46.1 אין בסמכויות אישור או פיקוח הנתונות לשר או למנהל לפי רשיון זה, לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל עליהם אחריות כלשהי המוטלת לפי הדין או הרשיון על בעל הרשיון, ואין בה בכדי לפגוע, לגרוע, להסיר או למעט מאחריות בעל הרשיון כאמור.
- 46.2 כל אישור, היתר או רשיון שניתן לבעל הרשיון לצורך רשיון זה או במסגרתו, בין שניתן לפני מתן הרשיון ובין שניתן לאחר מכן, לא יטיל על המדינה כל אחריות כלפי בעל הרשיון.

47. אופן משלוח הודעה

- 47.1 הודעה בנוגע לרשיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותישלח בדואר, בידי שליח או בפקסימילה; הודעה שנשלחה בדואר, חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יוודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 47.2 כל הודעה מאת בעל הרשיון לשר תימסר באמצעות המנהל.
- 47.3 מענו של בעל הרשיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: רחוב נס ציונה 8, תל אביב, 6390410; בעל הרשיון יודיע למנהל על כל שינוי שחל במען האמור.

נספח ב' - רשימת השירותים ורמת השירות למנוי

1. כללי

- 1.1 נספח זה מתאר את שירותי בעל הרשיון, עם הגדרה תמציתית של כל שירות.
- 1.2 בכל שירות, מתן השירות כולל שירותי התקנה/הפעלה ראשונית, אחזקה ותחזוקה, כולל איתור ותיקון תקלות והפעלת מוקד לקבלת הודעות על תקלות, העתקה, העברה לאחר או שינוי שם והסרת השירות, על פי העניין.
- 1.3 שירותי בעל הרשיון יתמכו בפרמטרים לשירות תקשורת שנקבעו בידי המשרד וארגוני התקנה הבין-לאומיים; מדדים לטיב השירות, יהיו על-פי האמור בנספח זה; נקבעו בתיק שירות שאושר בידי המנהל מדדי טיב שירות, יבואו אלה בנוסף לאמור בנספח זה.

2. רשימת שירותים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
1.	קו תקשורת נתונים רחבת פס	קו פיזי או וירטואלי, להעברת תקשורת נתונים בקצבים שונים, כשירות נקודה לנקודה (PTP) או נקודה למספר רב של נקודות (PTMP)	במועד ההשקה	קצבים וממשקים שונים משטרי תקשורת מגוונים – סינכרוניים וא-סינכרוניים מגוון רמות טיב שירות
2.	IPVPN	מתן תקשורת נתונים פנים ארגונית וירטואלית מעל גבי תשתית IP עבור מנוי.	במועד ההשקה	קצבים וממשקים שונים משטרי תקשורת מגוונים – סינכרוניים וא-סינכרוניים. בעל הרשיון לא יאפשר קישור בין רשתות פרטיות של מנויו השונים אלא אם יתקבל לכך אישור מראש ובכתב מהמנהל.

3. אמינות וזמינות

- 3.1 שירותי בעל הרשיון יינתנו ברמת אמינות וזמינות:
- (א) מרכיבים בעלי רמת זמינות גבוהה מאוד (Carrier Grade) וקצב תקלות נמוך מאוד. ייעשה שימוש בסוגי ציוד המקיימים רמת זמינות של 0.99999 (זמן תקלה מהותית מצטבר ממוצע של עד 5 דקות בשנה), או רמת זמינות של 0.99995 (זמן תקלה מהותית מצטבר של עד 30 דקות בשנה).
- (ב) טופולוגית מערכת המאפשרת גיבוי אוטומטי לציוד שיצא מכלל פעולה.
- (ג) טכנולוגיות הכוללות מנגנוני שיקום ושרידות מובנים.

4. **חשבונות למנויים**

(א) **כללי** - בעל הרשיון יפיק וישלח חשבונות תקופתיים, עם פירוט החיובים עבור תקופת הזמן שאליה מתייחס החשבון. החשבון יכלול פירוט התשלומים של כל סוגי השירותים שיכללו במסגרת חבילת השירות בה יבחר המנוי. החשבון יוגש למנוי באופן ברור, תמציתי, קריא ומובן.

חשבון למנויים יפרט את הפרטים הרלוונטיים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:

(1) תשלומים קבועים או חד פעמים;

(2) תשלומים הנובעים מהיקף השימוש;

- נפח צריכת הנתונים (MB, KB) - במידה והשירות הניתן מתומחר עפ"י נפח העברת נתונים.

(3) חיובים נוספים.

(ב) **מבנה החשבון**: החשבון יהיה במבנה קבוע ויפרט את אלה:

(1) הנתונים המזהים של בעל הרשיון, והפרטים המזהים של המנוי (החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה);

(2) השירותים שבגינם בוצע החיוב ותכנית התעריפים על פיה בוצע;

(3) פירוט שירותיהם של בעלי רשיונות אחרים שבעל הרשיון חייב את המנוי בגינם ופירוט הסכומים שחייב בהם את המנוי כאמור;

(4) סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ;

(5) מבצעים והודעות אישיות למנוי, לפי בחירת בעל הרשיון.

(ג) **הפקה ומשלוח של חשבונות**

(1) בעל הרשיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, כפי שהוסכם עם המנוי.

(2) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרשיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודש ימים לאחר מועד ההתנתקות.

(ד) **בקרת האמינות של החשבונות**: בעל הרשיון יבצע בקרה שוטפת, באמצעות מערכת חיוב הלקוחות, על נכונות החשבונות וכל בעיה שתתגלה בבדיקה תטופל ותתוקן באופן מיידי. במקרה של תקלה בהפקת החשבונות, יוחזרו הנתונים לקדמותם, למצב שקדם להרצת החשבונות במערכת המחשב. לאחר איתור התקלה ותיקונה, תבוצע הרצה מחודשת של החשבונות.