

## הסכם קיבוצי מיוחד

שנערך ונחתם ביום 27 לחודש מאי שנת 2020

**ב ין:** בזק בינלאומי בע"מ  
(להלן – "בזק בינלאומי" או "החברה")  
מצד אחד ;

**לבין:** הסתדרות העובדים הכללית החדשה - איגוד עובדי הסלולר, האינטרנט וההייטק  
ועד העובדים בחברת בזק בינלאומי בע"מ  
(שיקראו ביחד להלן - נציגות העובדים)  
מצד שני ;

**הואיל** ובכוונת החברות שבסינרגיה להקים ולהפעיל מערכת ניהול לקוחות (CRM), מבוססת ענן כמפורט בהסכם זה להלן, שתשמש את החברות שבסינרגיה כהגדרת מונח זה בהסכם הקיבוצי כהגדרתו להלן ;

**והואיל** והצדדים ניהלו משא ומתן והגיעו להסכמות להסדרת זכויות העובדים בקשר עם הקמת מערכת ה-CRM ותפעולה ;

**והואיל** וברצון הצדדים לעגן את הסכמותיהם, והכל כמפורט בהסכם זה להלן ;

### **לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן :**

#### **א. כללי**

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ויפורשו כמקשה אחת באותו מעמד משפטי.
2. בכל מקרה של סתירה בין האמור במבוא לבין האמור בגוף ההסכם, יקבע האמור בגוף ההסכם.
3. טיוטות וסיכומים שקדמו להסכם זה לא ישמשו לפרשנותו ולא יוצגו כראיה בשום הליך משפטי או מעין משפטי.
4. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות ההסכם.
5. האמור בלשון יחיד גם ברבים משמע ולהיפך ; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע ולהיפך.
6. כל שינוי בהוראות הסכם זה יחייב את הצדדים רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי המוסמכים לכך.

#### **ב. הגדרות**

7. בהסכם זה תינתן לכל מונח המשמעות המופיעה לצידו, אלא אם נקבע במפורש אחרת :

"ההסכם הקיבוצי" - הסכם קיבוצי מיוחד מיום 11.7.2019 בין בזק בינלאומי ובין נציגות העובדים.

"מערכת ה-CRM" - מערכת ניהול לקוחות (CRM) מבוססת ענן שמאפייניה יהיו כמפורט בהסכם זה, ואשר תשמש את החברות שבסינרגיה כהגדרתן בהסכם הקיבוצי.

"הפרויקט" - הקמת מערכת ה-CRM שתשמש את פלאפון תקשורת בע"מ, בזק בינלאומי בע"מ, ודי.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ, כמפורט בהסכם זה.

"תקופת הפרויקט" - תקופה שתחל במועד חתימת הסכם זה ותסתיים לא יאוחר מיום 31.12.2024.

"תקופת ההקמה הראשונית" - תקופה שתחל במועד חתימת הסכם זה ותסתיים לא יאוחר מיום 31.12.2022.

"המערכת הקיימת" - מערכת "Peoplesoft".

"תפעול המערכת" או "תפעול" - כל הנדרש במסגרת תפעול וניהול מערכת ה-CRM, לרבות ניהול ותפעול שוטף, ביצוע אפיונים נוספים למערכת, ביצוע התאמות, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, שדרוג וכיוצ"ב.

#### ג. תקופת ההסכם

8. הסכם זה יעמוד בתוקפו מיום חתימתו ועד ליום 31.12.2024, למעט הוראות שנקבעה במפורש תקופת תחולה אחרת לצידן.

#### ד. מערכת ה-CRM

9. בתקופת הפרויקט תוקם מערכת CRM אחת, מבוססת ענן, שתשמש את פלאפון תקשורת בע"מ, בזק בינלאומי בע"מ, ודי.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ. בכפוף לכל יתר הוראות הסכם זה, המערכת תהיה זהה בכל אחת מהחברות ויעשה שימוש באותו ענן וירטואלי. לכל אחת משלוש החברות יהיה ממשק משתמש המותאם לצרכיה. חלק מהמסכים בממשק עשויים להיות משולבים בין החברות וחלקם יחודיים לכל חברה בנפרד.

10. מערכת ה-CRM תשמש לניהול לקוחות כל אחת מהחברות בסינרגיה ותכלול את כל הכלים והמידע הדרושים לניהול הלקוחות ומתן השירות ללקוחות אותה חברה.

11. מסד הנתונים של כל אחת מהחברות בסינרגיה יועבר לענן וירטואלי משותף. עם זאת מסד הנתונים יישמר בחציצה מלאה ויהיה נפרד ומובחן ממסד הנתונים של החברות בסינרגיה האחרות. לקוחות משותפים לחברות יישמרו באופן נפרד בכל אחד ממסדי הנתונים (כלומר לקוח של שלוש חברות יופיע בשלושה מאגרי מידע).

12. לעובדי החברות בסינרגיה תתאפשר גישה לצורך צפיה בנתונים וביצוע פעולות במסדי נתונים ובמוצרים של חברות אחרות בסינרגיה - והכל רק בהתאם לכללים ולהרשאות התואמות את

ההסכם הקיבוצי ובפרט נספח הסינרגיה המסדיר מכירה משותפת לחברות, ובכפוף להוראות כל דין, כפי שיהיו מעת לעת.

עוד מובהר וזאת מבלי לגרוע מהכללים וההרשאות התואמות את ההסכם הקיבוצי ובפרט את נספח הסינרגיה, כי עובדי החברות שבסינרגיה יוכלו לצפות בנתוני לקוחות בחברה אחרת שבסינרגיה בהתאם לכללים הבאים:

בהתייחס לצפיה בנתוני לקוחות של חברת בזק בינלאומי, עובדים בחטיבה הפרטית של כל אחת מהחברות שבסינרגיה, יוכלו לצפות בנתונים רלוונטיים, כגון פרטי לקוח ומוצרים, ביחס ללקוחות עד (כולל) רמת SMB (רמת לקוח כפי שהיא מוגדרת במערכות של בזק בינלאומי) ולא כולל לקוחות אינטגרציה (תחת חטיבה לפתרונות לעסקים של בזק בינלאומי);

עובדים בחטיבה העסקית של כל אחת מהחברות שבסינרגיה, יוכלו לצפות בנתונים רלוונטיים של לקוחות עסקיים בבזק בינלאומי (לרבות לקוחות אינטגרציה כפי שמוגדר במערכות בזק בינלאומי), כאשר ביחס ללקוחות האינטגרציה, הפרטים בהם יוכלו לצפות יוגבלו לפרטי לקוח ומוצרים שנרכשו על ידי הלקוח, אך לא יוכלו לצפות בפרטי העסקה לרבות מחיר המוצר או הפתרון שנרכש.

13. לצורך בקרה, יוגדרו כללים מוסכמים ובפורמט שיוסכם, להפקת דוחות בקרה באמצעות מערכת ה-CRM אודות מלוא ההרשאות שניתנו במערכת. באמצעות הדוחות האמורים ניתן יהיה לאתר חריגה, ככל שתהיה, מהוראות ההסכם הקיבוצי ובפרט נספח הסינרגיה כאמור. דוחות אלה יימסרו ליו"ר ועד עובדי החברה לפי דרישה. דוחות שניתן להפיק ב"לחיצת כפתור", יימסרו תוך 3 ימי עבודה, ואילו דוחות שמצריכים היערכות, יימסרו תוך זמן סביר. ככל שתתגלה חריגה מהכללים, החברה תתקן אותה באופן מיידי.

14. מערכת ה-CRM תחליף באופן הדרגתי, ולא יאוחר מתום תקופת הפרויקט, את המערכת הקיימת.

### ה. הקמת מערכת ה-CRM

15. מוסכם כי החל ממועד חתימת הסכם זה, תוכל החברה להעלות באופן הדרגתי את מערכת ה-CRM לאוויר ולהתחיל לעשות שימוש חלקי בתוצרי המערכת להחלפה הדרגתית של הכלים הקיימים במערכת הקיימת, ואולם זאת בתנאי שבמועד תחילת השימוש כאמור, קיימים בחברה, עובדי חברה בחטיבת מערכות מידע בעלי יכולת לתפעל את מערכת ה-CRM וכן עובדי חברה בעלי יכולת להפעיל את המערכת (משתמשי המערכת). לצורך קיום סעיף זה, עם העלאת כל שלב במערכת, החברה תעביר לנציגות העובדים את שמות עובדי החברה בחטיבת מערכות מידע בעלי יכולת לתפעל ולנהל את מערכת ה-CRM.

### ו. כוח אדם, הכשרות והדרכות

16. הקמת מערכת ה-CRM תתבצע בהובלת מנהלת "הדור הבא" כמוזכר בהסכם הקיבוצי, בסיוע מומחים מחברה חיצונית המתמחים בתחום זה (להלן: "מומחים חיצוניים" ו"החברה החיצונית" בהתאמה) שיועסקו במתכונת של מיקור חוץ, בשיתוף ותוך מתן הכשרה לעובדי החברה הרלוונטיים לשם פיתוח, תפעול, הטמעה והפעלה של המערכת. במהלך תקופת הפרויקט

תתקיימנה, בין היתר, ישיבות משותפות, עבודה משותפת והחלפת מידע בין המומחים החיצוניים לבין עובדי מערכות המידע ועובדים נוספים של החברה .

17. למען הסר ספק, המומחים החיצוניים יעסקו בהקמה ובפיתוח מערכת ה-CRM בלבד ולא יעסקו בתחומי הליבה של המערכות הקיימות בחברות.

18. מספרם של המומחים החיצוניים יהיה כדלקמן :

18.1. בתקופת ההקמה הראשונית ניתן יהיה להעסיק במתכונת של מיקור חוץ עד 30 מומחים חיצוניים בסך הכל בפרויקט ;

18.2. לאחר תום תקופת ההקמה הראשונית ועד תום תקופת הפרויקט, ניתן יהיה להעסיק עד 10 מומחים חיצוניים בסך הכל בפרויקט ;

18.3. לאחר תום תקופת הפרויקט, תופסק ההתקשרות ולא יועסקו מומחים חיצוניים, אלא אם יוסכם אחרת עם נציגות העובדים.

19. במהלך תקופת ההקמה הראשונית, החברה תקיים הכשרות והדרכות מטעם יצרן מערכת ה-CRM בהיקף הנדרש וברמה המספקת על מנת להכשיר ולהדריך את כלל העובדים הרלוונטיים מקרב עובדי חטיבת מערכות המידע בחברה על המערכת, באופן שיאפשר לעובדים אלו לתפעל, לתחזק ולנהל את המערכת באופן עצמאי.

20. במהלך תקופת הפרויקט, עבודתם השוטפת של חלק מעובדי החברה שייקחו חלק בהקמת מערכת ה-CRM (לרבות עובדים שיידרשו לעבור הכשרות והדרכות) תוכל להתבצע, עקב הצורך להחליפם בזמן עיסוקם בפרויקט, בידי עובדי מיקור חוץ, אשר ימלאו באופן זמני את מקומם של עובדים אלה (להלן: "מחליפים חיצוניים"), כמפורט להלן :

20.1. בתקופת ההקמה הראשונית תוכל החברה להעסיק במתכונת של מיקור חוץ עד 10 מחליפים חיצוניים ;

20.2. לאחר תום תקופת ההקמה הראשונית ועד תום תקופת הפרויקט, תוכל החברה להעסיק עד 4 מחליפים חיצוניים.

20.3. לאחר תום תקופת הפרויקט, תופסק ההתקשרות ולא יועסקו מחליפים חיצוניים, אלא אם יוסכם אחרת עם נציגות העובדים.

21. במידת הצורך תדאג החברה לאפשר לעובדים שיעברו הכשרה והדרכה, לבצע חפיפה ולימוד של המחליפים החיצוניים, לצורך ביצוע עבודתם השוטפת בחברה.

22. למען הסר ספק מובהר, כי החברה תעשה שימוש במחליפים חיצוניים אך ורק לשם החלפה זמנית של עובדי החברה שייקחו חלק בהקמת מערכת ה-CRM. לא ייעשה שימוש במחליפים חיצוניים כהגדרתם לעיל על מנת לבצע משימות או פעילות של עובדים של החברה שהתקן שלהם בוטל במסגרת התייעלות.

23. למען הסר ספק, השכר (על כל הרכיבים והתוספות) ותנאי העבודה של עובדי חטיבת מערכות מידע אשר יעסקו בהקמת מערכת ה-CRM ובכלל זה בזמן החפיפה והלימוד של עובדי מיקור חוץ ובזמן ההכשרות וההדרכות על המערכת, ימשיכו לחול ולהשתלם במלואו כפי ששולם ערב חתימת הסכם זה ללא כל שינוי. עוד מובהר, כי לא ייגרעו תנאי העסקתם של עובדי מערכות מידע בחברה בשל הקמת מערכת ה-CRM.

24. עובדי החברה שיעסקו בהקמת מערכת ה-CRM ימשיכו להיות כפופים ניהולית ומקצועית למנהלים עובדי החברה, כפי המצב ערב חתימת הסכם זה. מבלי לגרוע מן האמור, העובדים עשויים להיות מונחים מקצועית על ידי המומחים החיצוניים, בהתאם לצורך.

#### ז. תפעול מערכת ה-CRM

25. כל חברה והיא בלבד, תנהל את הרשאותיה ותוכל לתת הרשאות או לפתוח הרשאות תפעול למערכת ה-CRM לחברות הסינרגטיות. למען הסר ספק, מובהר שעובד יוכל לפתוח הרשאות צפייה ו/או תפעול רק מתוך החברה שהוא מועסק בה ולא יוכל לפתוח הרשאות של חברה שהוא אינו מועסק בה.

26. לא יאוחר מתום הפרויקט, מוסכם כי לחברה יהיה את הידע והיכולת לתפעל את מערכת ה-CRM באופן מלא, עצמאי ונפרד ללא מומחים חיצוניים כהגדרתם לעיל. לא יאוחר ממועד זה, מערכת ה-CRM תופעל בידי עובדי החברות שבסינרגיה (פלאפון, בזק בינלאומי ודי.בי.אס) בלבד.

27. בכל פעילות הקמה, פיתוח ותפעול באזורים המשותפים של מערכת ה-CRM, לרבות לאחר תום תקופת הפרויקט, לא תינתן בלעדיות או עדיפות לפלאפון תקשורת בע"מ ועובדיה ו/או די.בי.אס שירותי לווין (1998) בע"מ ועובדיה.

28. פעולה שקשורה בתפעול שרלוונטי לחברה בלבד, תבוצע רק על ידי עובדי החברה.

29. לאחר תום הפרויקט, יצרן המערכת או מי מטעמו עשוי לספק, לרבות באמצעות מומחים מטעמו, שירותי תמיכה ותחזוקה למערכת כחלק מאחריות היצרן (למשל לצורך תיקון תקלות חריגות, עדכונים, שדרוגים, מקרים בהם לעובדי החברה אין ידע מקצועי מתאים וכיו"ב) ואולם לא תהיה מעורבות של גורמים חיצוניים בתפעול השוטף של מערכת ה-CRM.

30. החברה מתחייבת כי ככל שבתום תקופת הפרויקט יידרש כח אדם נוסף לתפעול המערכת, ייקלטו עובדים חדשים להעסקה כעובדי חברה בחטיבת מערכות המידע, ולא ייעשה לצורך כך שימוש במיקור חוץ. מובהר כי מומחים חיצוניים ומחליפים חיצוניים יוכלו להתמודד על משרות שיפתחו לגיוס חיצוני בחברה בהתאם ובכפוף לתהליכים המקובלים בחברה ולפי הוראות ההסכם הקיבוצי החל בה. זכויות תלויות ותק של עובדים כאמור יסוכמו עם ועד העובדים.

31. למען הסר ספק, אין בהסכם זה כדי להגדיל את מכסות ההתייעלות הקבועות בהסכם הקיבוצי, בתקופות ההסכם הקיבוצי.

## ח. ועדת מעקב

32. עם החתימה על הסכם זה תוקם ועדת מעקב משותפת שחבריה יהיו סמנכ"ל מערכות מידע, סמנכ"ל מש"א או מי מטעמו, ונציגים מטעם נציגות העובדים.

33. ועדת המעקב תקיים ישיבות רבעוניות או בכל עת לפי דרישת אחד הצדדים, בין היתר לצורך עדכון, מסירת פרטים והעלאת עניינים הנובעים מהסכם זה ובעניין השלכות הפרויקט על העובדים. לשם כך ובהתאם לבקשות ועד העובדים, יימסרו לוועד נתונים ומידע רלוונטי מאת החברה. לבקשת הוועד תוצג הארכיטקטורה של מערכת ה-CRM. בנוסף, תמסור החברה לוועד העובדים, פרטים אודות כמות ותפקידים של המומחים החיצוניים והמחליפים החיצוניים המועסקים בחברה.

34. בכל עת שבה יוודע לחברה על שינוי בהוראות הרגולציה שיש לו השלכה על מערכת ה-CRM או תפעולה, תמסור החברה הודעה על כך לוועד העובדים. כך גם ככל שהחברה תגיש בקשות לשינוי רגולציה כאמור. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהחובות החלות על החברה בהתאם להסכם הקיבוצי בכל הקשור לביצוע שינויים ארגוניים, מבניים וסינרגטיים.

35. ככל שוועדת המעקב תמצא כי הסכם זה אינו מיושם בהתאם להסכמות הצדדים, היא תהיה רשאית להנחות את הגורמים הרלוונטיים לפעול לשם יישום ההסכם בהתאם להסכמות הצדדים.

## ט. נציגות העובדים

36. מוסכם כי במקרה של נקיטת צעדים ארגוניים או שביתה מכוחו של סכסוך עבודה שהוכרז כדון, במסגרתם תודיע נציגות העובדים על שיבוש או הפסקת עבודה בחטיבת מערכות המידע בחברה, ככל שיהיו בחברה כאמור מחליפים חיצוניים, אלה לא ימשיכו לבצע את עבודתם השוטפת ו/או להפעיל ו/או לתחזק את המערכת הקיימת עד לחידוש העבודה הסדירה בידי עובדי החברה. מובהר גם כי החברה לא תעשה שימוש במומחים חיצוניים על מנת להחליף או לבצע עבודה במקומם של עובדי חברה שישבתו.

37. כן מוסכם כי במקרה של צעדים ארגוניים מכוחו של סכסוך עבודה שהוכרז כדון, לא תבצע חברה כל פעולה שמשמעותה שימוש בעובדי חברה אחת לצורך ביצוע עבודה של עובדי חברה אחרת לתפעול מערכת ה-CRM.

38. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם הקיבוצי בדבר מערכת הרשאות, מוסכם כי לצורך מתן גישה של עובדי חברה סינרגטית אחרת לצפיה ולביצוע פעולות בחברה, בין היתר בקשר לנתונים, שירותים ומוצרים וכל שיתוף מסכים או נתונים אחר באמצעות מערכת ה-CRM (להלן: "הרשאות גישה") יפותח - לפני שמערכת ה-CRM תופעל - מודול שעקרונותיו כדלקמן:

(1) הרשאות גישה כאמור יינתנו כל פעם לתקופה של 14 יום. הרשאות גישה אלה ינתנו באופן אקטיבי בחברה, כל פעם ל-14 ימים נוספים, על-ידי עובדי חברה שחל עליהם ההסכם הקיבוצי; אי-חידוש ההרשאות כאמור לעיל, יוביל לכך שבתום פרק הזמן שנתר להרשאה (עד 14 יום)

ייחסמו ההרשאות לצפייה וכן לביצוע פעולות על ידי חברה סינרגטית בקשר לנתונים, שירותים ומוצרים של החברה.

(2) המנגנון האמור בסעיף 1 ביחס להרשאות גישה יחול במלואו ובאותו אופן גם לגבי המערכת הקיימת, כל זמן שנעשה בה שימוש.

(3) החל מרבעון ראשון של שנת 2021 תיבחן היכולת לעדכן את מנגנון הרשאות הגישה האמור בסעיף זה כך שיחול עד לרמת חטיבות או קבוצות, וכן לקוחות פרטיים, SMB ואינטגרציה.

(4) במידה שיתגלה שהמנגנון האמור בסעיף זה, כולו או איזה מחלקיו, אינו אפקטיבי, הצדדים יסכמו על מנגנון חלופי אחר שיושם על ידי החברה. ככל שלא יגיעו להסכמה יחול מנגנון ישוב חילוקי הדעות שבפרק טו להסכם הקיבוצי.

(5) סעיף 38 לעיל יעמוד בתוקפו ללא מגבלת זמן וכל עוד לא הוסכם אחרת בין הצדדים, וזאת גם מעבר לתקופת תוקפו של הסכם זה כאמור לעיל.

#### **י. פללי**

39. החברה מתחייבת כי לא תגיע להסכמות עם נציגות העובדים בפלאפון תקשורת בע"מ ו/או די.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ, הסותרות הוראות הסכם זה, מנוגדות לו ו/או שיביאו לסיכול הוראות הסכם זה.

40. מובהר ומוסכם בזאת כי אלא במקרים בהם צוין הדבר במפורש, הוראות הסכם זה אינן גוברות ולא נועדו לשנות מהסכמת הצדדים בהסכם הקיבוצי לרבות בנספח הסינרגיה.

#### **יא. שקט תעשייתי ומיצוי תביעות**

41. הסכם זה ממצה את תביעות הצדדים בנושאים שהוסדרו בו בלבד.

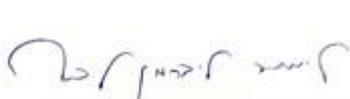
42. הצדדים ישמרו על שקט תעשייתי בתקופת ההסכם בנושאים שהוסדרו בו.

43. התחייבות זו אינה חלה במקרה שיוכרז סכסוך עבודה ברמה הארצית.

#### **יב. רישום ההסכם הקיבוצי**

44. הסכם זה יוגש לרישום כהסכם קיבוצי מיוחד לפי חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**



ועד עובדי בזק בינלאומי



הסתדרות העובדים  
הכללית החדשה



בזק בינלאומי בע"מ

