



תשובות לשאלות הבהרה
מכרז 12/14 להקמה ניהול והפעלה של מרכז מענה
טלפוני ממוכן ומאויש

עבור משתמשי התחבורה הציבורית .



* 8787



שאלות הבהרה מכרז 12/14

מהדורה 2 – ספטמבר 2014

מס"ד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1	כללי	כללי	ערבות מכרז, כמוגדר בסעיף 41, הינה 700,00 ₪. ערבות הביצוע כמוגדר בסעיף 41 עמוד 42, הינה 1,400,000. סכומים אלו גבוהים מאד, ביחס לערבויות במכרזים ממשלתיים הדומים בפעילות נשוא מכרז זה ואינם פרופורציונאליים לסכום המשוערך להתקשרות. א. מבקשים לוודא שלא נפלה טעות בסכומים ב. מבקשים להבהיר כיצד מחושבים סכומי הערבויות	ללא שינוי
2	כללי	כללי	נבקש להוסיף הבהרה – כי כל השינויים וההערות שישונו במתן התשובות למציעים יחולו בהתאמה גם על החוזה וגם על המכרז לגופו.	מקובל
3	כללי	כללי	נודה לקבלת <u>רשימת המשתתפים בכנס המציעים</u> שהתקיים במשרדכם ביום 20/7/2014.	מצ"ב כנספח 2
4	כללי	כללי	לצורך הגשת ההצעה, נודה לקבלת נספחי המכרז ע"ג קובץ Word.	לא ניתן לקבל את מסמכי המכרז ונספחיו ע"ג קובץ WORD.
5	כללי	כללי	נבקש לקבל את <u>מלוא השאלות והבהרות</u> המשרד לשאלות <u>כל</u> הספקים/משתתפים אופציונאליים במכרז.	המענה לשאלות הבהרה כולל את כל השאלות שהוגשו למשרד
6	כללי	כללי	נודה לקבלת הבהרות המשרד לשאלות המציעים באופן <u>שיותיר, לכל הפחות, 14 ימי עבודה עד למועד הגשת המענה למכרז.</u>	מקובל
7	כללי	כללי	א.האם ניתן ליישם חלקים של הפתרון על גבי תשתית של <u>ענן ציבורי</u> ? את התשתיות הטכנולוגיות של המרכז? את תשתיות אתר הגיבוי? ב.איזה רישוי של Dynamics CRM יש ברשות המשרד (Basic, Professional)? האם ניתן להניח שהמשרד יספק רישוי לכל	א. אין מניעה - ישום ומימוש התשתיות והמערכות הטכנולוגיות בהתאמה לדרישות המכרז. המציע יפרט את ההצעה הטכנית כמפורט בסעיף 31.1 שבמסכי המכרז ב.מערכת ה CRM היא מערכת מרכזית של המשרד בסביבת

				נציג שעובד מטעם הספק?	המיחשוב של המשרד ואין פה עניין של רישיונות
8	כללי	כללי		נודה לאישורכם להנחת העבודה של המציעים לפיה המידע הנדרש להימסר למתקשרים קיים במערכות המשרד או המפעילים והזוכה יקבל גישה למידע הנדרש.	המידע הנדרש להימסר למתקשרים קיים במערכות המשרד והזוכה יקבל גישה לכל המידע הנדרש.
9	א'	1.11		היות והשירותים הנוספים אינם מוגדרים, ועל מנת למזער את הסיכון, נבקש שבמקרה שבו משך השיחה (של השירות הנוסף) יעלה על סך של 20% מממוצע משך שיחה סטנדרטית במוקד, הצדדים יידונו בתעריף מעודכן לשירות הנוסף.	ככל שמשך השיחה הממוצעת בשירותים הנוספים יעלה מעבר ל 132 שניות או ירד מתחת ל 88 שניות למשך תקופה רצופה של 3 חודשים אזי החל מתום שלושת החודשים יעודכן המחיר לפניה לשירותים נוספים אלו בלבד באופן יחסי בשיעור העלייה או הירידה בהתאמה מעבר ל-132 שניות ומתחת ל 88 שניות. (על כל שרות בנפרד)
10	א'	2		א. "שירותים נוספים", "מע' CRM ייעודית של המשרד" – נודה לקבלת פירוט בדבר מערכת ה-CRM הפעילה כיום במשרד והאינטגרציה הנדרשת בין המערכות. ב. "השירותים הנוספים" או "הנושאים הנוספים" – האם הכוונה בסעיף זה היא, כי מערכות מידע ("מערכת המידע", ה-CRM ומערכת נתוני זמן אמת) יעברו לתחום אחריותו של הספק הזוכה (תפעול, שינויים וכו')? או האם הכוונה היא שיהיה צורך להתממשק אל המערכות הללו מתוך המערכות ב"מרכז"? האם גישה למערכת המשרד או יישום מקומי אצל הספק המציע?	א. פירוט בדבר מערכת ה-CRM ייעודית של המשרד, ראה נספח ב' סעיף 5 (פניות הציבור). ב. השירותים הנוספים, הם שירותים שהמשרד עשוי לשלב עתידית במרכז בנוסף לשירותים הנדרשים. מערכות המידע לשירותים הנוספים ככל שיהיו לא יעברו לתחום אחריותו של הספק הזוכה. (להסיר ספק, הנדרש במכרז ביחס ל CRM איננו חלק מהשירותים הנוספים).
11	א'	2		"מוקד ייעודי" – נודה לקבלת נתונים בדבר מוקד השירות שמפעיל את השירות כיום וכן נתוני עבר (3 שנים לכל הפחות)	להבנת המשרד די בנתונים המופיעים במפרטי המכרז בכדי להגיש הצעה תחרותיות. מעבר לנדרש מצ"ב דוחות מהחודשים

<p>אפריל מאי 2013, שהתקבלו מהחברה המפעילה. יובהר כי המשרד לא ביצע ביקורת על מסמכים אלו.</p> <p>הדוחות מצורפים כנספח 2 שלהלן.</p> <p>"שיחה יזומה" - ראה סעיף 7.3.2.2 "מתן מענה לפנייה" - הינו מענה לשיחה נכנסת בהתאם לסוגי השיחות הנכנסות השונות כמפורט בסעיף 7 ובנספח ח' (ככל שהשאלה מכוונת למונח "מתן מענה לפנייה" המופיע בסעיף 2.1 בטבלה המופיעה בנספח ח' הרי שהשירות המדובר הוא זה האמור בסעיף 2 לטבלה).</p>	<p>המעידים ומציגים, בין היתר, את כמות הנציגים בכל משמרת, התפלגות ומספר נציגים לפי שעות פעילות, התפלגות שיחות, זמני שיחה, התפלגות דוברי שפות בכל משמרת, אחוז שיחות שלא קיבלו מענה, SLA מפורט וכו'.</p> <p>כמו כן נודה לקבלת הסבר והגדרה מדויקת של "שיחה יזומה" ו"מתן מענה לפנייה".</p>			
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו.</p>	<p>נבקש להמיר הדרישה לעניין מנהל הפרוייקט – מתואר ראשון לניסיון בתחום.</p>	3.4	א'	12
<p>נוסח הסעיפים נותר ללא שינוי.</p>	<p>מבקשים לעדכן את הסעיף כך שלמציע קיימת מערכת CC אשר כוללת לפחות 200 יחידות קצה לעמדות נציגי שירות ולהשאיר את סעיף 3.6 אשר דורש שברשות המציע מערכת CC הכוללת את הרכיבים המפורטים בסעיף ונדרשים להפעלת המכרז.</p>	3.5-3.6	א'	13
<p>ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.</p>	<p>מבקשים לקבל את היקפי השיחות עפ"י ימות השבוע לאורך כל שעות הפעילות</p>	6.1	ב'	14
<p>יש לעדכן בהתאמה את הסעיפים שלהלן:</p> <p>6.1.2 יום ה' משעה 5.30 ברצף עד לשעה לפני כניסת השבת ביום ו'.</p> <p>6.1.3 בערבי חג משעה 5.30 ועד שעה לפני כניסת החג.</p> <p>6.1.4 במוצאי שבת ובמוצאי חג, יפעל המרכז שעה לאחר יציאת השבת או החג.</p>	<p>בכל הסעיפים שמתייחסים לכניסת שבת או חג וליציאת שבת או חג, האם הכוונה לכך שהמוקד צריך לעבוד עד למועד המדויק של כניסת השבת / החג? ולחזור לעבוד מהמועד המדויק של יציאה השבת / החג?</p> <p>מקובל במוקדים שלא עובדים בשבת / חג שהעבודה מסתיימת שעה לפני כניסת השבת / החג ומתחילה שעה לאחר צאת השבת /</p>	6.1	ב'	15

	החג. דרישה כזו גורמת לנו לשנע עובדים לעבודה במהלך השבת / החג. האם זו הכוונה?			
ראה תשובה לשאלה 15 לעיל.	על מנת לאפשר שירות מיטבי לאורך כל שעות פעילות המוקד על ידי כל הנציגים המועסקים בו, ומאחר וקיים ציבור דתי/שומר מסורת במסגרת עובדי המוקד ומכיוון שלא הוגדרה שעה לסגירת המוקד, נבקש שיובהר כי מתן השירות יסתיים שעה וחצי לפני כניסת השבת/החג ויפתח כחצי שעה לאחר צאת השבת/חג. על מנת לאפשר לנציגים חזרה/הגעה הביתה ברכב פרטי טרם כניסת/יציאת השבת/החג.	6.1,6.2,6.3	ב'	16
כן	הסעיף מציין כי שירות IVR לא יפעל בימי שבת וחג. האם זו הכוונה?	6.2	ב'	17
ככל שנבצר מהספק לתת את השירותים כתוצאה מהשבתת מערכת המידע של משרד התחבורה עליה מבוסס השירות, לא יקנס הספק ביחס לשירותים שהשבתה זו מנעה ממנו מלספק. בגין שירותים אותם יוכל הספק לספק ישאר בעינו מנגנון הקנסות.	במקרה של שביתה שאינה אצל הספק מחויב הספק לשלם שכר לעובדיו ולכן אין הצדקה כי לא יקבל את התשלום מהמשרד, אם נבצר ממנו לבצע השירותים מסיבות שלא תלויות בספק. נבקש כי תשקלו תיקון הסעיף. כמו כן, ברור שאין להטיל קנסות כאשר המוקד לא מופעל עקב שביתה אצל המשרד או כל סיבה אחרת שתלויה במשרד ולכן נבקש אמירה פוזיטיבית כי במקרים אלה לא יוטל הקנס. כמו כן, נבקש כי במקרה של מחלוקת, בטרם הכרעה, יתאפשר לספק שימוע אצל המשרד.	6.4	ב'	18
ראה תשובה 18	נא שנו כך שבמקרה של הפסקה במתן השירות שמקורו אינו בקבלן (במקום "מקורו" "במשרד") – משום ששביתה יכולה להיות כלל ארצית כגון השבתה של	6.4	ב'	19

	ההסתדרות ולא דווקא קשורה למשרד התחבורה בלבד			
ראה תשובה 18.	אין זה סביר להשאיר מנגנון השהיית הפעלת פיצויים בגין אי עמידה ב-SLA בנסיבות שאינן בשליטת הספק ל"המלצת המנהל" והחלטת ועדת המכרזים. ההסכם אמור להחיל מנגנון ביחס לכך ולקבוע כי בכל מקרה של אי עמידה ב-SLA עקב נסיבות שאינן בשליטת הספק, לרבות שביתות, לא יחויב הספק בפיצוי מוסכם עקב אי עמידה ב-SLA ביחס לכל התקופה.	6.4	ב'	20
א. על הספק הזוכה לטפל בכל פניות לשירותים הנדרשים ככל המפורט בסעיף 2 ובנספח ב' שבמסמכי המכרז. ב. ראה תשובה לשאלה 9 לעיל.	א. הגדרת "השירותים הנדרשים" – הסיפא של הסעיף "כל מידע שהציבור ידרוש בתחום התחבורה הציבורית" יוצרת הגדרה פתוחה כשנדמה שלא זו הייתה הכוונה. נבקש לתחום את ההגדרה למידע רלוונטי אודות שירותי התחבורה הציבורית הניתנים על ידי המפעילים. ב. נושאים נוספים – נבקש כי כל שינויים בתכולת העבודה שלא ניתנים היו לתמחור במסגרת ההצעה, יבוצעו על פי נוהל שינויים.	7.1	ב'	21
העברת השיחה אל מספר ח חיבור ישיר פנימה ברשת PSTN ככל שיוחלט ע"י מפעיל התח"צ הספציפי אליו מופנית השיחה.	העברת השיחה באמצעות PSTN למפעיל הנבחר" – נבקש להבהיר כי הבקשה היא להפניית השיחה אל מספר טלפון בודד מוגדר של המפעיל הנבחר, ולא אל תתי מחלקות אצל המפעיל.	7.1.2.3	ב'	22
ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.	"מוקד ייעודי" – נודה לקבלת נתונים בדבר מוקד	7.1.5	ב'	23

	<p>השירות שמפעיל את השירות כיום וכן נתוני עבר (3 שנים לכל הפחות) המעידים ומציגים, בין היתר, את <u>כמות הנציגים בכל משמרת, התפלגות ומספר נציגים לפי שעות פעילות, התפלגות שיחות, זמני שיחה, התפלגות דוברי שפות בכל משמרת, אחוז שיחות שלא קיבלו מענה, SLA מפורט וכו'.</u></p> <p>כמו כן נודה לקבלת הסבר והגדרה מדויקת של "שיחה יזומה" ו"מתן מענה לפנייה".</p>			
<p>דרישת הסעיף מתייחסת לתוספת והרחבה עתידיים של קווים נכנסים למרכז (עד 30 ימי עבודה).</p>	<p>מעבר ללוחות הזמנים הנדרשים למוכנות הטכנולוגית של ההרחבה (30 ימי עבודה), נבקש שבכל הקשור לגיוס העובדים, ההרחבה תבוצע בתיאום (לרבות היקף ולוחות הזמנים) עם הספק, במנות קצובות לצורך היערכות אופטימלית של גיוס והדרכה.</p>	7.2.2	ב'	24
<p>המשרד אינו מעוניין במתן שירות מענה 3 דקות אלא בשירות מיטבי בלוחות זמנים הקצרים מכך. לפיכך ככל שהמשרד יהיה מחוייב במתן שירות CALLBACK (שירות שאיננו מחוייב בו עכשיו) אזי, ככל שבוצעה שיחת C.B הרי שהסיבה לכך כי המבצע לא עמד ביעדים שנקבעו במסמכי המכרז ולפיכך האחריות לביצוע השיחה היא עליו. לעומת זאת כאשר מדובר במצב חירום הרי שהאשמה לעיכוב אינה מוטלת על הספק (כיוון שלא יכל לצפות את העומס) והמשרד ישא בעלות השיחה.</p>	<p>הדרישה לבצע שיחת CB במסגרת תקנת 3 דקות ללא כל תשלום לספק היא לא סבירה. הספק נדרש להפעיל שירות, להשקיע זמן עבודה של נציגי שירות ולבצע שיחה יוצאת ולא לקבל על כך כל תמורה. ואם כך אז לא ברורה האבחנה בין הפעלת CB בשעת חירום שכן מזכה בתשלום בגין שיחות CB ובין תקנת 3 דקות שלא מזכה בתשלום.</p>	7.3.1.3.2	ב'	25
<p>יופעל לאחר 180 שניות המתנה כמפורט בסעיף 7.3.1.3 שבמסמכי המכרז. בנוסף ראה תשובה לשאלה 25 לעיל.</p>	<p>כחלק מהמענה לחוק 3 דקות, פיתחנו פתרון טכנולוגי כמפורט להלן, במידה וזמן ההמתנה הממוצע לקבלת מענה אנושי עולה על 3 דקות, תושמע לאחר 2 דקות הקלטה ללקוח, שמודיע כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על 3 דקות ובאפשרותו להשאיר מסי טלפון</p>	7.3.1.3.2	ב'	26

	<p>לחזרה או להמתין למענה אנושי. במידה והלקוח בחר באופציה השארת מספר טלפון - הוא יקיש את מספר הטלפון אליו ירצה שהשיחה תחוייג, נתב השיחות ישמיע את המספר שזה עתה הוקש ויבקש אישור מהלקוח. לאחר אישור הלקוח תושמע הקלטה קצרה ולאחריה השיחה תנותק.</p> <p>מידיי כל X דקות (יוגדר ע"י הלקוח) יופעל תהליך אוטומטי של שליחת פרטי הלקוח להתקשרות חוזרת על ידי נציגי המוקד.</p> <p>הפיתוח הטכנולוגי נותן מענה מלא לדרישות החוק (3 דקות) ועונה על המפורט בסעיף, לפיכך נבקש שהפתרון המפורט מעלה, יאושר כפתרון אלטרנטיבי לדרישה ל virtual Hold.</p>			
<p>27</p> <p>ב'י</p> <p>7.3.1.3.2</p>	<p>נבקש הבהרה לעניין החלת התקנות – האומנם במקרה זה המשרד לא יישא בתשלום בעבור שיחות CB?</p> <p>נבקש להחריג מקרים חריגים שאינם בשליטת הספק, או שלא היו יכולים להיות בידיעתו, ו/או במקרים בהם הגורם לאי עמידה ב-SLA מקורו במשרד ו/או בשעת חירום.</p>	<p>נכון ראה תשובה לשאלה 25 לעיל. מענה בשעת חירום או באירוע חריג ראה סעיף 7.3.1.3.1 שבמסמכי המכרז.</p>		
<p>28</p> <p>ב'י</p> <p>7.3.2</p>	<p>שיחת טלפון יוצאת ל"מרכזי המפעילים" – נבקש כי לאור היעדר נתונים סטטיסטיים על כמות השיחות המועברות הצפויה, תהא תוספת עלות לשיחות היוצאות.</p> <p>כמו כן, נבקש להבהיר כי לא נדרשת "העברה חמה".</p>	<p>נוסח הסעיף נותר בעינו. העברת השיחה בהתאמה לסעיף 7.4.5.2 שבמסמכי המכרז.</p>		
<p>29</p> <p>ב'י</p> <p>7.3.2.2</p>	<p>נבקש שהמזמין יחדד, האם האמור בסעיף זה מתייחס גם להוצאת שיחות לשם סגירת מעגל טיפול, שיחות בירור עם נציגי המפעילים, שיחות אחראי, שיחות שהתנתקו וכדומה?</p>	<p>נוסח הסעיף נותר בעינו.</p>		
<p>30</p> <p>ב'י</p> <p>7.3.2.2</p>	<p>שיחה יזומה על ידי המשרד – מהם ההיקפים המשוערים?</p>	<p>שירות חדש, למשרד אין נתונים להיקפים המשוערים.</p>		
<p>31</p> <p>ב'י</p> <p>7.4</p>	<p>נבקש לקבל פירוט היקפי שיחות</p>	<p>ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.</p>		

7.4	חלוקת הפניות בהתאם לסעיף 7.4 לא מופעלת במרכז הקיים.	לפי פניות A,B,C,D בחלוקה נפרדת לכל אחד.			
32	ראה תשובה לשאלה 31 לעיל.	לצורך תמחור המענה הממוכן נבקש פירוט היקפים נוכחיים למענה טלפוני ממוכן ולהעברת שיחות למרכזי המפעילים.	7.4	ב'	
33	כן, נדרש גיבוי DTMF.	מצוין כי השירותים יינתנו באמצעות ASR או DTMF במעבר בין האפשרויות בהתראה של 50 יום. במקרה של הפעלת ASR, האם לא נדרש גיבוי DTMF ? האם ללקוחות לא ניתנת האפשרות לעבוד עם DTMF ? כמו כן, בכנס הספקים נמסר כי ה-ASR יידרש לנושא העברה ל"מפעילים" בלבד. אם כן, נדרש בכל מקרה שילוב עם מערכת IVR. מבקשים הבהרה בנושא.	7.4.1.1	ב'	
34	ראה תשובה לשאלה 31 לעיל.	האם ניתן לקבל <u>הערכה</u> של התפלגות הפניות לפי סוגי הפניות: מענה ממוכן ושיחות יוצאות?	7.4.1.1	ב'	
35	ראה תשובה לשאלה 31 לעיל.	מכיוון שהמחיר בגין שיחות המועברות למפעילים כלול בשירות, נודה לקבלת נתונים לגבי אחוזי השיחות המועברות, כמויות וזמני שיחה.	7.4.1.1.3	ב'	
36	ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.	על מנת להבין את הערכות הזמנים אנו מבקשים לקבל דוחות מערכת מהספק המפעיל כיום את המוקד אשר מפרטים את זמני השיחה הממוצעים וכן את התפלגות השיחות לאורך שעות היממה וימות השבוע.	7.4.1.2	ב'	
37	הנתונים והמידע המפורטים והנכללים במסמכי המכרז מאפשרים לספק המציע להגיש הצעה מיטבית ואיכותית למשרד במכרז 12-14 ללא צורך לבקר במרכז הקיים.	אנו מבקשים אישור לבקר במוקד הקיים במטרה להכיר ולהבין את הפעילות הנדרשת.	7.4.1.2	ב'	
38	הנתונים הם כפי שמופיעים בסעיף 7.4.1.2.1 . בהתייחס לנתונים בנספח א', ראה: נספח א, סעיף 3 הערה א'. אין תיעוד לשיחות.	בסעיף זה מצוין שזמן השיחה הממוצע לנציג הינו 110 שניות ואילו בנספח א' - נתונים בדבר היקף השירותים רשום בטבלה שהזמן הממוצע הינו 82 שניות (בשנת 2014).	7.4.1.2.1	ב'	

	נבקש להבהיר מהו הנתון הנכון. כמו כן, האם יש זמן תיעוד לשיחות מסוג D,B,A?			
39	ב'	7.4.5.1	פניות מסוג C – נבקש להבהיר מהו סוג השיחות.	ראה נספח ב' סעיף 5 (פניות הציבור) והגדרת הנושאים הנדרשים בסעיף 2 שבסמכי המכרז.
40	ב'	7.4.5.2	פניות מסוג D- נבקש להבהיר מהו סוג השיחות.	ראה נספח ב' סעיף 4 והגדרת הנושאים הנדרשים בסעיף 2 שבמסמכי המכרז
41	ב'	7.4.5.2.2	בפניות מסוג D – ישנה התייחסות למערך ממוכן – נבקש להבהיר מהו המערך הממוכן?	העברת הפניה באמצעות מערך ממוכן (לדוגמא: מערכת IVR) ממרכז הספק הזוכה למרכז השירות של המפעיל הנדרש על ידי הפונה (לדוגמא: רכבת ישראל).
42	ב'	7.4.5.2.3	האם הכוונה ב"זמין" ו"לא זמין" היא לגבי שעות פעילות המוקד של המפעיל הרלוונטי? אם כן, האם הספק יקבל עדכון ממשרד התחבורה לגבי כל שינוי בשעות פעילות המוקדים של המפעילים השונים?	כן
43	ב'	7.4.5.2.3	א.נבקש להבהיר כיצד מתבצעת בדיקת הזמינות לקבלת פניה במפעילים השונים (רכבת ישראל לדוגמא). ב.בהנחה ובדיקת הזמינות מתבצעת ע"י שיחה יוצאת, מה היא כמות השיחות היוצאות כיום ומה אחוז השיחות היוצאות מתוך השיחות הנענות בכלל כיום. ג.כמו כן, נבקש להבהיר לגבי כיצד אנו מיוודעים על שעות הפעילות של המפעילים השונים ובאחריות מי להעביר את השינויים, באיזו תדירות מתבצעים השינויים?	א. ראה תשובה לשאלה 42 לעיל. ב.בדיקת הזמינות לא מתבצעת על ידי שיחה יוצאת, ראה תשובה לשאלה 43 ס"ק א' לעיל. ג. המנהל יעדכן את הספק הזוכה במידע הנדרש.
44	ב'	7.4.6	תהליך בנייה של מערכת ASR מהווה הוצאות משמעותיות. במכרז חסר מידע לגבי התהליכים והתסריטים לבניית המערכת, והאם יהיה שימוש במערכת ASR או לא?	סעיף 7.4.6.1 כולל את השירותים המסופקים וסעיף 7.4.6.3 כולל את מתודולוגיות העבודה להקמה . מסמכי המכרז כוללים את המידע הנדרש לתכנון המפורט. השימוש ב- ASR יהיה בהתאם להחלטת המשרד כמפורט במסמכי המכרז.

45	ב'	7.4.6	<p>האם ניתן לקבל פירוט לגבי סוג הפניות שיועברו למענה הממוכן? כמו כן גם הערכה להיקפים של שיחות בגין המענה הממוכן?</p>	<p>ראה תשובה לשאלה 44 לעיל . כל השיחות הנכנסות ינותבו במרכז באמצעות מערכת ממוכנת (ראה נספח ד') חלקן יקבלו מענה אנושי וחלקן מענה ממוכן (ראה שיחות מסוג D), למשרד אין נתונים להקפים המשוערים לכל סוג של פניה.</p>
46	ב'	7.4.6	<p>נבקש להבהיר שהשירותים שיינתנו באמצעות ה-IVR</p> <p>ו- ASR יכללו את אפשרויות הניתוב כפי שמוצגות בנספח ד', והמענה ללקוח יינתן ע"י נציגי השירות בשיחה טלפונית. כמו כן, נבקש לאשר כי שירות ה-ASR יסופק בשפה העברית בלבד.</p>	<p>א.השירותים ינתנו באמצעות IVR ו-ASR בהתאם להחלטת המשרד.</p> <p>ב.מענה במרכז לפניות מסוג D יכולים להיות מענה ממוכן או אנושי וזאת בהתאמה למועדים וזמני הפעילות של מרכזי המפעילים</p> <p>ג.השירות כולל ASR שיסופק בכל השפות הנדרשות במסמכי המכרז.</p>
47	ב'	7.4.6	<p><u>זיהוי דיבור - ASR</u></p> <p>נודה לקבלת הסבר מפורט לדרישת שירות מענה קולי ממוכן באמצעות מע' זיהוי קולי (ASR), ובכלל כך:</p> <p>א. נבקש אפיון ותרישים מסודר לתהליך ה-ASR הכולל, בין היתר: כמות ענפים, סוגי שאלות וכו'.</p> <p>ב. האם קיימת דרישה להקראת תשובה אוטו' Text-to-Speech? – נודה לקבלת אפיון ודרישות מפורטות.</p>	<p>א.ראה תשובה לשאלה 44 לעיל.</p> <p>ב. לא</p>
48	ב'	8.4	<p>אנא אישורכם, כי כל המידע הנדרש לנציגים יסופק ע"י המשרד ו/או ע"י המפעילים ולנציגים תהיה גישה למידע.</p>	<p>מאושר</p>
49	ב'	8.4	<p>נודה להבהרתכם, כי במידה ויש צורך לבצע אינטגרציה עבור מתן שירות ממוכן, העבודה בצד</p>	<p>נכון</p>

	מערכות המשרד והמפעילים איננה באחריות הספק הזוכה.			
תצהיר מורשי חתימה במציע שנחתם בפני עו"ד לפיו הדוחות הם דוחות מערכת מקוריים.	נבקש להסיר את הדרישה לאישור עוה"ד/רו"ח ולהמירה באישור של מנהל בחברה. עו"ד ורו"ח יכולים לאשר רק נתונים במסגרת מומחיותם ומקצועיותם ואינם יכולים, על כן, לאשר כי הדוחות הופקו מהמערכת או שהם מקוריים (אין להם כלים מקצועיים לתת אישור כזה). ניתן לתקן הדרישה כך שאישור או הצהרת המנהל יאומתו בפני עו"ד או רו"ח אשר יאשר כי המצהיר חתם בפניו והוא מורשה חתימה. תשומת לבכם לעניין זה להנחיות ועדת האתיקה של לשכת עוה"ד (רבעון האתיקה של לשכת עוה"ד, גליון 31, יוני 2009 עמ' 6 אשר אושרה על ידי הלשכה המשפטית במשרד האוצר ביחס למכרזים ממשלתיים).	9.3	ב'	50
ראה תשובה לשאלה 50	עוה"ד/רו"ח אינו יכול לאשר, כי הדוחות הופקו מ"רשם השיחות" שכן הוא אינו נוכח וממילא אינו יודע להבחין אם מדובר בדוחות מקוריים או לא כשאלו מופקים באמצעות מערכת. נבקש לכן להחליף את אישור עוה"ד בדבר מקוריות הדו"חות בהצהרת הספק כי "הדוחות הופקו מ"רשם השיחות" (ואינם דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הקבלן) ועו"ד יאשר כי המצהיר חתם בפניו, ומורשה לחתום בשם הספק (בדומה לנוסח יתר התצהירים במכרז).	9.3	ב'	51
אכן מדובר בטעות וסעיף 7.3.2.6 מבוטל במסמכי המכרז.	הסעיף מתייחס לצ'אט ולמיטב הבנתנו המכרז לא כולל מתן מענה באמצעות צ'אט. מבקשים הבהרה.	9.7.3.2.6	ב'	52

53	ב'	9.7.3.2.6	במסגרת הוראות המכרז, שירות בצ'אט מוזכר פעם אחת בודדת ללא הרחבה. נבקש שהמזמין יחדד את דרישותיו לשירות בצ'אט.	ראה תשובה לשאלה 52 לעיל.
54	ב'	9.7.3.2.6	במכרז לא מצאנו התייחסות לפעילות צ'אט. נבקש לקבל הסבר לגבי פעילות צ'אט במוקד ולדו"ח הנדרש עבורו.	ראה תשובה לשאלה 52 לעיל.
55	ב'	9.7.4.3	האם ניתן לקבל נתונים של כמויות/התפלגויות עד היום לפי הדוחות המבוקשים בסעיף זה.	למשרד אין נתונים על המידע הנדרש. להערכת המשרד, המציע יכול להעריך מניסיונו בהפעלת מרכזים טלפוניים את ההיקפים מתוך סה"כ השיחות.
56	ב'	9.8.1	המציע מתמחר את הצעתו על בסיס הנתונים המפורטים במכרז, בחוזה ובנספחים להם. שינוי סוגי הדוחות/הוספות/שינויים סוגי ותכולות הדוחות משמעותם שינוי היקף השירותים ולפיכך, נבקש כי שינויים כאמור לעיל יהיו בהתאם לנוהל שינויים בהתאם לבקשתנו בנוגע לסעיפים 3.2, 6.6, 7.3, 24 לחוזה.	בסיפא של סעיף 9.8.1 יש להוסיף "וזאת לא יותר מ- 6 דוחות לכל שנה".
57	ב'	10.1.3	נבקש כי ההתראה תהיה של 30 יום במקום שבועיים.	מקובל
58	ב'	10.1.3	נבקש כי החלפת אחראי משמרת או נציג שירות תבוצע תוך חודש (30 ימים) מיום דרישת המשרד בכתב.	מקובל
59	ב'	10.1.3	נבקש כי הטעמים להחלפה ינומקו בכתב. נבקש כי החלפת מנהל המשמרת תהיה כפופה להתראה של 30 ימים.	מקובל
60	ב'	10.2.1.1	ראה שאלה מס' 50 לעיל	ראה תשובה לשאלה 50
61	ב'	10.2.3	מבוקש להגדיר בצורה יותר ברורה ואובייקטיבית את המונח "תוצאות נמוכות באופן משמעותי", שכן הוא מהווה מדד לסיום ההתקשרות.	נוסח הסעיף נותר בעינו. גם במקרה של תוצאות נמוכות באופן משמעותי תינתן אפשרות תיקון בטרם הפסקת ההתקשרות.

	כמו כן, כמקובל, נבקש התראה ואפשרות תיקון בטרם סיום ההסכם.			
ראה תשובה לשאלה 61.	נבקש כי גם במקרה של תוצאות נמוכות, תינתן לספק התראה סבירה לתיקון ההפרה, וכי ההתקשרות תופסק במקרה כזה רק אם ההפרה לא תוקנה בתוך התקופה.	10.2.3	ב'	62
א. ביצוע בדיקות קבלה בהתאמה לסעיף 11.6.7 ונספח ה' סעיף 4. יש לתקן בנספח ה' סעיף 4.1 כמפורט בסעיף 11.6.7 (במקום 11.6.8).	אי עמידה בתקופת ההקמה צריכה להוות הפרה יסודית רק אם היא נובעת ממעשה או מחדל של הספק, נבקש כי יובהר בהתאם בסעיף. כמו כן, נבקש התראה במקרה שכזה ואפשרות לתיקון ההפרה. בנוסף, יש לקבוע קריטריונים לאישור עמידה במבחני קבלה, ולוחות זמנים מוגדרים בהם על המשרד לתת אישור קבלה או רשימת ליקויים בכתב בהתאמה לקריטריונים לקבלה, שעם תיקונם ינתן אישור קבלה.	11.1.1	ב'	63
נוסח הסעיף נותר בעינו. ראה תשובה לשאלה 63	א. נבקש לקבוע כי בחינות קבלה יבוצעו תוך 14 ימים מסיום ההקמה וכי עמידה מוצלחת של הקבלן בבחינות הקבלה תיחשב (1) ביום ה-14 לאחר הודעת הקבלן על סיום ההקמה, כאשר מבחני הקבלה נדחו מסיבות התלויות במשרד/מנהל; או (2) ביום ה-14 לאחר תחילת בחינות הקבלה אם המשרד/מנהל לא אישר עד אז את מבחני הקבלה ו/או לא מסר לקבלן רשימה בכתב של כל אי ההתאמות המהותיות למפרט (נבקש כי מתן אישור לא יעוכב מחמת אי התאמה מינורית לדרישות), או (3) בתאריך בו	11.1.1	ב'	64

<p>ב. נוסח הסעיף מטיל אחריות על הספק הזוכה בנסיבות שאינן באחריות הספק</p>	<p>מתחיל הקבלן באספקת השירותים באמצעות המרכז (להלן ביחד, "מועד הקבלה").</p> <p>ב. ניסוח סעיף 11.6.7 מטיל על הקבלן אחריות במקרה שלא אושרה הפעלת המרכז בנסיבות שאינן באחריות הקבלן – נבקש לכן לשנות את הניסוח כך שהוא יתייחס לאי עמידה עקב נסיבות שבאחריות הקבלן.</p>			
<p>במהלך תקופת ההתארגנות לא ניתן שירות ע"י הספק. עם תחילת תקופת ניהול והפעלה יפעל מערך הפיצוי המוסכם.</p>	<p>אנא הבהרתכם, כי במהלך תקופת ההתארגנות ובמהלך חצי השנה הראשונה לפעילות, לא יפעיל עורך המכרז מערכת פיצוי מוסכם כלפי המפעיל.</p>	11.1.1	ב'	65
<p>מקובל.</p>	<p>נבקש, כי המועד שיקבע על ידי המשרד לתחילת תקופת הניהול וההפעלה תחל לא יאוחר מ-30 ימים ממועד עמידה מוצלחת בבחינות הקבלה של ההקמה, וזאת על מנת שלא ייווצר מצב שהקבלן נדרש להמתין פרק זמן בלתי סביר בין תקופת ההקמה לבין תקופת הניהול וההפעלה.</p>	11.1.1	ב'	66
<p>1. מקובל ככל שהמדובר בעלויות הקמה בלבד. התשלום יאושר ע"י ועדת המכרזים בהתאם להמלצת רו"ח שיבדוק את הבקשה מטעם המשרד ויאשר את עלויות ההקמה בלבד, יובהר כי מדובר רק במקרה של הפרת התקשרות שנבעה בלעדית מהחלטה של המשרד ולא בשל הפרות של המבצע.</p>	<p>נבקש, כי במקרה בו תבוטל ההתקשרות בטרם חלפו 6 חודשים מתחילת ההפעלה, תשולם לקבלן עלות ההקמה (הקבלן נושא בעלות ההקמה תחת ההנחה שיספק את השירותים למשך 36 חודשים לפחות).</p>	11.2	ב'	67
<p>הספק נדרש להתחיל בהקמת המרכז בתוך 14 יום מיום חתימת</p>	<p>בסעיף מצוין כי תקופת ההתארגנות משכה 4 חודשים והיא</p>	11.6	ב'	68

מורשי החתימה על חוזה ההתקשרות. ממועד זה יספרו 4 חודשי הקמה .	תחל ביום חתימת ההסכם ואילו בסעיף 1.16 מופיע כי תחילת הקמת המרכז היא 14 יום מיום החתימה על החוזה ותקופת ההתארגנות של 4 חודשים מתחילה מ"תחילת הקמת המרכז". מה בניהם הוא הנכון?			
ראה תשובה לשאלה 64 ס"ק ב' לעיל.	ראה שאלה מס"ד 64 לעיל.	11.6.7	ב'	69
ראה תשובה לשאלה 64 לעיל.	ראה שאלה מס"ד 63 לעיל.	11.6.7	ב'	70
נכון. הספק נדרש לפרט בנספח ה' (לו"ז להקמת המרכז)	הדרכת אנשי מפתח צריכה להיות בחלק הראשון של תקופת ההתארגנות כיוון שבמהלך תקופת ההתארגנות הספק נדרש לבנות את ההדרכה ולהעביר אותה לעובדים המגויסים למוקד.	11.6.8	ב'	71
ראה תשובה לשאלה 67 לעיל	ראה שאלה מס"ד 67 לעיל	11.7	ב'	72
ראה תשובה לשאלה 67 לעיל בכל הנוגע לעלויות הקמה בלבד	מאחר ונקבע בסעיף 11.2 כי עבור תקופת ההתארגנות אין תשלום נפרד, אם תופעל זכות הסיום של המשרד כאמור בסעיף 11.8 יש לשלם, במקרה כזה, בנוסף לתשלומי תקופת הניהול וההפעלה עבור תקופת הניהול ההפעלה ו-60 ימי ההתראה, גם את התשלום המלא בגין תקופת ההתארגנות (שאמור היה להיות משולם בפריסה על פני כל תקופת ההתקשרות).	11.8	ב'	73
נוסח הסעיף נותר בעינו.	מתוך רצון לדאוג ליציבות ולפרנסת עובדי המוקד, נבקש כי במקרה של סיום מוקדם, תינתן התראה בת 90 ימים שתאפשר לעובדי המוקד מציאת תעסוקה חלופית.	11.8	ב'	74
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש להבהיר מהן הסיבות בגינן יכול המשרד להפסיק ההתקשרות בהודעה מוקדמת של 60 יום. לא	11.8	ב'	75

	יתכן שהמשרד רשאי לעשות כן ללא סיבה.			
ראו תשובה לשאלה 66.	ראה שאלה מס"ד 66 לעיל	11.8	ב'	76
ראו תשובה לשאלה 66.	ראה שאלה מס"ד 66 לעיל	11.9	ב'	77
דוגמא לדינמיות: תגבור המרכז בנציגי שירות מיומנים ומאומנים בכדי לספק את השירות במצבי עומס או מצבי חירום וכד'.	נבקש להבהיר כיצד יכולה לבוא לידי ביטוי דינמיות במבנה הארגוני.	12.1.1	ג'	78
מקובל	לא ניתן לדרוש מרו"ח שיאשר נושאים שאינם בידיעתו האישית, ולכן נבקש להחליף הדרישה בהצהרה של מנהל בחברה, מאומתת על ידי עו"ד או רו"ח.	12.1.3	ג'	79
התצהיר שצורף למסמכי המכרז עניינו בעבירות רלוונטיות לנושא המכרז, והוא תואם את פסה"ד של בית המשפט העליון ב ע"א 8189/11 רפאל דיין נ' מפעל הפייס. לפיכך נוסח התצהיר נותר בעינו.	על פי ייעוץ משפטי שקיבלנו, אנו מבינים שבהתאם לדין ישנה בעייתיות משפטית לדרוש מעובדים לחתום על תצהיר בפני עו"ד בדבר היעדר רישום פלילי. נודה על בחינת הדרישה המבוקשת והסרת הדרישה.	12.1.4.1	ג'	80
נכון.	אנא הבהרתכם, כי בעת הגשת ההצעה יש לציין ולהגיש קו"ח של <u>מנהל הפרויקט בלבד</u> (כאמור בסעי' 12.1.5.1.5 וסעי' 31.1.7).	12.1.5	ג'	81
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש לקבוע כי מנהל הפרויקט יכול להיות גם קבלן עצמאי מטעם הספק (ולא רק עובד ביחסי עובד-מעביד).	12.1.5.1	ג'	82

83	ג'	12.1.5.1.5	הקבלן אינו יכול להתחייב כי מנהל הפרויקט אותו ציין הקבלן בהצעתו יהיה אותו מנהל מאחר ואין הדבר בשליטתו – נבקש לכן להחריג נסיבות של התפטרות או פיטורין או נסיבות אחרות שאינן בשליטת הספק, בהן תתחייב החלפת מנהל הפרויקט. ממילא, בהתאם לתנאי המכרז, במקרה של החלפת מנהל הפרויקט, הספק נדרש להעמיד מנהל פרויקט העומד בתנאי הסף ובעל ניסיון דומה.	נוסח הסעיף נותר בעינו.
84	ג'	12.1.5.1.5	נבקש לכן להחריג נסיבות שאינן בשליטת הספק כמו התפטרות, אובדן כושר עבודה וכו'. כמו כן, נבקש כי אם בשלב בחינת ההצעות וטרם הזכייה קרה אירוע מסוג זה שאינו בשליטת הספק, תתאפשר החלפה לפי הכללים שבסעיף 12.1.5.1.6 כפי שקיים לגבי שלב ביצוע הפרויקט	נוסח הסעיף נותר בעינו.
85	ג'	12.1.5.2	ניסיון מנהל הפרויקט בהקמה – הדרישה לניסיון בהקמה הינה דרישה חיונית וחשובה, אולם אין משמעות לגודל המוקד שהוקם. נבקש כי הניסיון בהקמה יהיה למוקד של החל מ- 10 עמדות מאוישות	נוסח הסעיף נותר בעינו
86	ג'	12.1.5.2.2	נבקש כי אחמ"ש יהא בעל ניסיון קודם של שנה ולא שנתיים כפי שנדרש בסעיף זה.	נוסח הסעיף יתוקן כדלהלן: " בעל ניסיון של שנה לפחות כאחמ"ש במרכז מענה טלפוני מאויש לתקופה החל מ – 1.1.11 "
87	ג'	12.1.5.3	נבקש לדעת מהו אחוז הנציגים הנדרשים במשמרת בכל אחת מהשפות הנדרשות.	המשרד אינו קובע את מספר העמדות ונציגי שירות הנדרשים למרכז בו יינתן שירות באמצעות עובדי הספק הזוכה וזאת בכל משמרת ובכל אחת מהשפות הנדרשות.
88	ג'	12.1.5.3	נבקש להבהיר מהו המספר המספק	ראה תשובה לשאלה 87 לעיל.

	<u>של דוברי שפות (ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית) בכל משמרת?</u>			
עלויות ההדרכה וההפעלה משוקללים בהצעת המחיר למתן מענה בהצעה הכספית שבנספח ח' שבמסמכי המכרז.	הדרכות ב"נושאים נוספים" – לצורך תמחור כחלק ממודל התמורה המבוקש, נבקש לקבל אומדן למשך ההדרכות הנוספות. לחלופין – נבקש כי המשרד יישא בעלות הדרכות נוספות במידה ויהיו.	12.2.1.3	ג'	89
ראה תשובה לשאלה 89 לעיל.	ראה שאלה מס' 89 לעיל.	12.2.4.2	ג'	90
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי אישור המשרד יינתן תוך חמישה ימים מהגשת הבקשה לאישור וכי היה ולא נמסר אישור או סירוב מנומק בתוך התקופה הנ"ל, ייחשב העובד כמאושר.	12.2.5	ג'	91
המרכז נדרש להיות ערוך ומוכן מראש מבחינת תשתיות, משאבים וכ"א מודרך ומיומן בשעת חירום ובאירוע חריג כמפורט בנספח ג'. בנוסף באישור בכתב של המנהל יופעל שירות C.B (כמפורט בסעיף 7.3.13.1) בכדי לפזר את עומס הפניות במרכז.	הדרישה שהספק יביא בחשבון אירועים בשעת חירום היא לא סבירה. גם במידה והמשרד יוכל לתת לספק התראה של 5 ימים, לא מדובר בפרק זמן מספיק לביצוע גיוסים והגדלה של המוקד. מעבר לכך, בזמני חירום לא ניתן להעריך בפועל את כמות הפניות שיקבלו ועל כן אנחנו מבקשים להגדיר שבמקרי חירום תבוצע החרגה של מנגנון הפיצויים.	12.2.7.3	ג'	92
ראה תשובה לשאלה 92 לעיל.	נבקש שאירוע חירום / אירוע חריג, יוחרגו מחישוב מודל הקנס פרס המפורט במכרז. אין באמור כדי להוריד מהיערכות הספק לאירועים אלו.	12.2.7.3	ג'	93
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש מהמשרד כי לפני מבצע פרסום או אירוע מיוחד המתוכנן	12.2.7.4	ג'	94

	על ידי המשרד שהיקפו גדול בצורה ניכרת ודורש היערכות מיוחדת של הספק, תינתן לספק הודעה מוקדמת ארוכה יותר בת שלושה שבועות.			
ראה תשובה לשאלה 82 .	ראה שאלה מס"ד 82 לעיל.	12.2.9	ג'	95
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי זכות הביטול תחול רק במקרה של הפרה יסודית של ההסכם ולאחר מתן התראה של 30 יום בכתב לקבלן במהלכם לא תוקנה ההפרה. עוד נבקש לקבוע כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	12.2.12	ג'	96
. אין מניעה להקמת אתר חדש ככל שהספק הזוכה יעמוד בתקופת ההיערכות. בנספח י"א סעיף 6 יראה כאילו נאמר : "המציע מתחייב כי במועד תחילת השירות יהיה בעל כל האישורים... "וזאת במקום האמור כעת בנספח לצורך ניקוד ההצעה במקרה זה ודומים לו ראו סעיף 34.2.2 מס"ד 8.1 .	אין כל התייחסות למצב בו הזוכה ירצה להקים אתר חדש במידה ויזכה במכרז זה.	13 כללי	ג'	97
ראה תשובה לשאלה 97 לעיל.	האם ניתן להציע אתר שלקראת סיום הקמה עבור הפעילות ולהתחייב שיהיו לו את האישורים המבוקשים ובלו המבוקש	13.1	ג'	98
גודל המוקד הנוכחי לא רלוונטי לדרישות המכרז . המשרד אינו מעריך או קובע את מספר עמדות השירות הנדרש בכל המצבים וזמני השירות.	האם ישנה הערכה לכמות עמדות נדרשות או לחילופין נבקש להבהיר מהו גודל המוקד הנוכחי וכמה עמדות קיימות בו היום.	13.1	ג'	99
לא.	האם ניתן לפצל את הפעילות לשני מוקדים (בשני אזורים שונים) שיעבדו במקביל באופן קבוע במשך	13.1.1	ג'	100

	תקופת הפעלת המוקד?			
א המציע מחוייב במידור לוגי פנימי בכל הנושאים של אספקת השירות, התפעול וניהול המרכז (VLAN), PRI וכד). ב. הפרדה הפיזית הנדרשת היא בין שטח המרכז למרכזים נוספים באתר. כן יש להפריד בין שטח המרכז לחדרי ציוד והתשתיות באתר.	נבקש הבהרה האם בנוסף להפרדתו הפיזית של המרכז משאר המוקדים במתחם, דרושה הפרדה נוספת ברמת ציוד התקשורת? האם הפרדה ברמת ה- Organization Unit ו- Vlan מספקת את דרישות המשרד? האם נדרשת הפרדה מוחלטת של רשת המרכז מרשת התקשורת של הספק?	13.2.2 13.2.3 13.5.1	ג'	101
הספק הזוכה	אל פסק – מי נושא בעלותו? זה לא רשום	13.4	ג'	102
תמיכה ב- 150 עד 210 שיחות נכנסות בו זמנית כולל ניתוב השיחות למוקדי שירות למענה אנושי או מענה ממוכן או לתורי המתנה לשיחות ("Q").	בסעיף 7.2.2 הספק נדרש להיערך להיקף צירים שיעמוד בסך של 150 שיחות בו זמנית, תוך היערכות להרחבת הצירים ל 210 שיחות בו זמנית. נבקש שיובהר, שהאמור בסעיף 14.1.3.1 שבאחריות הספק לספק את השירותים הנדרשים בכל עומס ורגע נתון, בא בהלימה עם דרישות סעיף 7.2.2.	14.1.3.1	ג'	103
המערכת שתופעל תכלול את הכלים והאמצעים לתפעול, ניהול ובקרה.	נבקש הבהרה כיצד תימדד איכות הזיהוי מעל 95% ומה הקריטריונים למדידה?	14.1.3.4. 1	ג'	104
נדרש הקלטה ואיחסון כל השיחות לצרכים המפורטים בסעיף 14.1.5.3	נבקש להבהיר האם נדרשת הקלטה מלאה (טוטאל) או לצרכי בקרת איכות בלבד (QA).	14.1.5	ג'	105
ראה סעיף 14.1.5.2 במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר מהו פרק הזמן בו יש לאכסן את הקלטות השיחות במוקד?	14.1.5.1	ג'	106
בתום תקופת האחסון, ההקלטות תמחקנה לחלוטין בכל המדיות בהן אוחסנו ההקלטות ע"י הספק הזוכה.	נבקש שיתווסף, כי לאחר 90 ימים הספק יעביר למזמין את הקלטות השיחות במדיה שתוסכם בין הצדדים, וכי לאחר מסירת ההקלטות, הן תמחקנה אצל הספק.	14.1.5.2	ג'	107

<p>ההמלצה תבדק ללא כל התחייבות של המשרד עם הספק הזוכה בהליך התכנון המפורט של המערכת.</p>	<p>על סמך הניסיון הרב שרכשנו בתחום, התמיכה של מערכת ASR באמהרית הינה נמוכה מאוד. אנו ממליצים לנתב את כל השיחות בשפה זאת מה IVR לנציגים אנושיים, כך שההודעות והקריינות יבוצעו בשפה האמהרית אך זיהוי דיבור יבוצע בשפה העברית (במבטא אמהרי), ולחילופין ובהעדפה שיחות בשפה האמהרית יופנו מה IVR לנציגים אנושיים.</p>	14.4.1	ג'	108
<p>הוראות סעיף 12.1.5.1.6 יחולו גם על תקופה זו.</p>	<p>נבקש לכן להחריג נסיבות שאינן בשליטת הספק כמו התפטרות, אובדן כושר עבודה וכו'. כמו כן נבקש כי אם בשלב בחינת הצעות וטרם הזכיה קרה אירוע מסוג זה שאינו בשליטה הספק תתאפשר החלפה לפי הכללים שבסעיף 12.1.5.1.6 כפי שקיים לגבי שלב ביצוע הפרוייקט.</p>	14.4.2	ג'	109
<p>ראה תשובה לשאלה 83 לעיל.</p>	<p>נבקש לקבוע, כי הסכמת המשרד להחלפה לא תימנע, אלא מטעמים ענייניים וסבירים שינומקו. נבקש להבהיר, כי בנסיבות של התפטרות או פיטורין או נסיבות אחרות שאינן בשליטת הספק, תתחייב החלפה כאמור.</p>	14.4.2	ג'	110
<p>א. אין צורך בגישה למערכות המידע של המפעילים . נתוני המפעילים ככל שידרש יועברו ע"י המשרד לספק הזוכה. ב. גישה מאובטחת מרחוק למערכת ה- CRM של המשרד לפתיחת פניות חדשות במערכת בלבד . להמשך הטיפול בפניות על ידי המשרד.</p>	<p>א. באיזה אופן ניתן לבצע גישה למערכות המידע של המפעילים? אילו ממשקים להתקשרות הן מספקות? אילו ממשקים מספק מערכת נתוני מידע בזמן אמת? ב. מה אופי האינטגרציה הנדרשת מול מערכת ה-CRM? העברת מידע? הפעלת תהליכים?</p>	15.1	ג'	111

	"הקפצת" מסכים?			
א. מקובל , הגישה לכל המידע הנדרש ואחריות המשרד למערכות המידע. ב. רכישת רשיונות ה-CRM באחריות הספק הזוכה.	נבקש להבהיר, כי באחריות המשרד לאפשר לקבלן גישה כאמור ולספק את כל המידע הנדרש (לרבות על ידי ספקים אחרים של המשרד), לרבות מתן רישיונות שימוש נדרשים במערכות המשרד, כגון מערכת ה-CRM וכי האחריות לאותן מערכות הינה של המשרד.	15.1	ג'	112
כ.	האם הכרטיס מסך יכול להיות onboard, המשתמש וזיכרון המחשב (RAM) ולא ככרטיס נפרד?	15.2	ג'	113
ראה סעיף 2 הגדרת מערכת המידע בין הגדרות השירותים הנוספים להגדרת מענה ממוכן.	נבקש לקבל הבהרה מהן "מערכות המידע" של המשרד אליהן על הספק להתחבר ובאילו אפליקציות מדובר?	15.2.1	ג'	114
רק לפתרון הקישוריות למערכת המידע.	האם הכוונה היא שהספק הזוכה יהיה אחראי להתקנה, ותחזוקה של "מערכת המידע" או רק לפתרון הקישוריות אליה? האם הכוונה לפורטל של המשרד?	15.2.3	ג'	115
הספק הזוכה יקבל מהשרד את כל ההרשאות והאישורים הנדרשים .	נבקש לציין כי במצב בו קווי התמסורת מוזמנים על ידי המשרד ומתוחזקים על ידי הספק – יש צורך במתן הרשאות לספק עבור ניהול ותחזוקה. דרישה זו נובעת מרצון להימנע מפגיעה ב-SLA במצבים בהם טיפול תחזוקתי אינו ניתן לביצוע על ידי הספק בהיעדר הרשאות.	15.2.3.3	ג'	116
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי יופעל נוהל שינויים שכן יתכן שלשינויים כאמור אצל המשרד יהיו השלכות על הספק, הן מבחינת עלויות והן מבחינת עמידת ברמת השירות במהלך התאמת המערכות.	15.2.5	ג'	117

118	ג'	15.3.2	במקרים של תקלות במשרד אנחנו מבקשים להבין איך זה עלול להשפיע על קבלת השיחה אצל נציג שירות של הספק. האם יש מעבר של השיחות באופן מסוים במרכזייה של משרד התחבורה?	לצורך אספקת השירותים הנדרשים אין מעבר שיחות מהמשרד למרכז.
119	ג'	15.3.3	זמן סיום טיפול בתקלה הינו בעייתי כאשר התקלה אינה חומרה, כי לגבי חומרה ניתן לדאוג שתמיד יהיו חלפים זמינים. נבקש לתקן לכן, כך שבמקרים אלה העבודה תהיה במאמץ רציף סביב השעון ולא תסתיים בהכרח בתוך 4 שעות. כמו כן, אין מדובר ב-4 שעות קלנדריות שכן יש לספור את השעות במסגרת שעות פעילות המוקד (למשל, אין הצדקה לפעול לתקן תקלה שדווח עליה ביום שישי ב- 12:00 לתוך השבת).	אין שינוי בתנאי המכרז.
120	ג'	15.3.3	בקשו הבהרה שתקלה הדורשת תיקון טכנאי השבתת המרכז לא תעלה על 4 שעות עבודה ולא 4 שעות קלנדריות	מדובר ב 4 שעות קלנדריות.
121	ג'	15.3.3	נבקש להבהיר שבמקרה של תקלה הגוררת השבתה של המרכז, הספק יטפל טיפול רציף סביב השעון בתקלה, אך אינו יכול להתחייב מראש לזמן סיום טיפול בתקלה. כן, נבקש להבהיר כי הכוונה היא רק לתקלות התלויות בקבלן, ולא למשל עקב תקלות ברשת התקשורת.	ראה תשובה לשאלה 119 ו - 120 לעיל.
122	ג'	15.3.6	הדרישה שלכם היא שאתר DRP יהיה מוכן למענה מלא של 100% מהשיחות, המשמעות היא שיש להדריך ולשמר ידע מקצועי במספר כפול של נציגים, (אתר ראשי+אתר DRP), ללא כל תגמול כספי נוסף. אנא הוסיפו מנגנון תגמול שישפה עבור הדרכת נציגים ושימור הידע	בהצעת המחר הספק נדרש לכלול את כל הוצאות והעלויות במתן השירות לרבות אתר DRP. למעו הסר ספק יובהר כי על הספק להיות ערוך לתת את השירות באתר ה - DRP באמצעות כ"א מקצועי אך אין המדובר בהכרח בהקצאת כ"א מעבר לקיים וזאת לצורך

להבטחת השירותים הנדרשים במכרז באתר החלופי.	שלהם בכל הנוגע למצבת שתהיה באתר ה-DRP.			
ראה תשובה לשאלה 100.	בהתאם לניסיון שרכשנו בשנים האחרונות בפעילות המרכז, ועל מנת לאפשר גמישות תפעולית של הספק למתן מענה מיידי ומקצועי בשעת חירום באמצעות נציגים מיומנים וכן גיבוי במתן השירות בכל זמן נתון לרבות בזמן שגרה, אנו ממליצים לפעול במקביל בשני אתרים, ולאפשר לספק להפעיל את אתר ה-DRP בהיקף של עד 50% מהיקף הנציגים לא רק בעיתות חירום אלא אף במצב שגרה.	15.3.6	ג'	123
כן	נבקש להבהיר האם יש צורך להיערך מבחינת תשתיות התחברות למערכות ה"משרד" בעת פעילות המוקד באתר DRP ?	15.3.6.2	ג'	124
ראה תשובה לשאלה 9 לעיל.	המשרד מבקש כי המחיר לטיפול בפניה יהא מחיר אחיד גם לשירותים נוספים עתידיים. לצורך תמחור אפשרות זו נבקש לדעת מהו משך הזמן המשוער ל"שירותים הנוספים". לחלופין – נבקש מנגנון התאמת התמורה לפניה לפי משך זמן הטיפול בה.	16.1	ג'	125
יובהר כי בשיחה הקצרה מ-10 שניות לא ניתן שירות ולכן אין תשלום. שיחה בהמתנה מעל 180 שניות לא ניתן שירות בהתאם לרמת השירות הנדרשת ע"י המשרד ולכן לא ניתן בגינה תשלום. כאמור בהתאם לאמור בטבלה בסעיף 16.2.3.1 לפיו בזמן המתנה שמעל 180 שניות הטיפול בפניה יהיה ללא תשלום ואין הכוונה לגביית כנס בנוסף.	מוגדר כי שיחות קצרות מ-10 שניות יהיו ללא כל תגמול לספק. אך נוצרת כפילות כיוון ששיחה יכולה להיות גם בת 10 שניות וגם להיענות לאחר 180 שניות או זמן אחר שמשמעותו קנס. במצב כזה הספק נקנס באופן כפול.	16.1.3	ג'	126
א.נוסח הסעיף נותר בעינו.	להחריג מקרים חריגים שאינם	16.1.3.3	ג'	127

<p>ב.אין בידי המשרד המידע המבוקש.</p>	<p>בשליטת הספק, או שלא היו יכולים להיות בידיעתו, ו/או במקרים בהם הגורם לאי עמידה ב-SLA מקורו במשרד ו/או בשעת חירום. נבקש להבהיר מה אחוז השיחות נכון להיום?</p>			
<p>המשרד מבקש להבטיח את השירות לפניות הציבור ברמת שירות (SLA) הנדרש במסמכי המכרז. הקיצוץ יבוצע מיידית על ידי הספק הזוכה בחשבונות לתשלום שיועברו לאישור המשרד, כולל צרוף דו"ח מערכת תקופתי אודות הטיפול בפניות כמפורט בסעיף 9 למסמכי המכרז.</p>	<p>1. הטלת פיצוי מוסכם בגין שיחות שננטשו לפני המענה, מטילה קנס/אחריות על הספק גם במקרים שאינם בשליטתו (כמו נטישה עקב נפילת קו בזק, נטישה כי פונה התחרט גם אם המתין מעט זמן וכו'). על כן ראוי לתקן כך שפיצוי מוסכם יוטל רק במקרה של נטישת שיחות עקב המתנה שעולה על 20 שניות (כלומר נטישה לאחר המתנה של זמן בסיסי שיקבע). 2.16.2.1 - קביעה חד צדדית של ועדת המכרזים לגבי משך הזמן שינוקה מאחריות הספק בגלל סיבות התלויות במשרד אינה הוגנת. נבקש כי ראשית, יתאפשר לספק להשמיע עמדתו בטרם החלטה וכי גם לאחר מעשה החלטת הועדה לא תהיה סופית והספק יהיה רשאי לערער עליה בבית משפט. 3. בנוסף נבקש גרייס שרק לאחריו יוטל הקנס, כלומר מספר סף של שיחות שלא נענו במועד שלא יקנו זכות לקנס. 4. נבקש כי הפיצויים המוסכמים יופעלו רק לאחר 3 חודשים ראשונים של הפעלת המרכז על ידי הספק לאחר תום תקופת ההתארגנות, כמקובל במקרים דומים. 5. מבקשים להפחית משמעותית את אחוזי הקנס כך שזה יהיה קנס באמת ולא אי תשלום 6. בטרם הקיצוץ מבוקשת התראה בכתב עם פירוט החישוב של 14 יום לפחות.</p>	<p>16.2 על ס"ק שלו</p>	<p>ג'</p>	<p>128</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>מקובל להגדיר תקופת הסתגלות של 3 חודשים במסגרתה לא מופעל מנגנון הפיצויים. אנו מבקשים להוסיף תקופת הסתגלות.</p>	<p>16.2</p>	<p>ג'</p>	<p>129</p>

130	ג'	16.2	מקובל להחריג מנגנון קנסות לתקופות של קמפיין או אירועים מיוחדים. במידה וישנה תאונה או אירוע חירום שמשמעותו עלייה בהיקף השיחות ללא יכולת התארגנות, לא סביר שהספק לא יקבל תשלום על פניות שנענו לאחר מעל ל-180 שניות ובכלל שיופעל מנגנון הקנסות.	ראה תשובה לשאלה 92 לעיל.
131	ג'	16.2	פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה ונטישות. אנחנו – נבקש כי הפיצוי לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית.	נוסח הסעיף נותר בעינו.
132	ג'	16.2	נבקש להבהיר מהן שעות השיא במהלך כל יום ומתי התפלגות השיחות בכל אינטרוול כל יום ?	א.ראה תשובה לשאלה 11 לעיל. ב.שעות השיא במצבי חירום ואירועים חריגים כמפורט במסמכי המכרז, עשויים להשתנות.
133	ג'	16.2	ראה שאלה מסד 65 לעיל	ראה תשובה לשאלה 65 לעיל.
134	ג'	16.2.1	ראה שאלה מס"ד 18 לעיל	ראה תשובה לשאלה 18 לעיל
135	ג'	16.2.1	ראה שאלה מס"ד 20 לעיל.	ראה תשובה לשאלה 20 לעיל.
136	ג'	16.2.2 16.2.4 16.2.5	1. אין זה סביר להטיל פיצוי מוסכם בגין שיחות שננטשו לפני המענה, מאחר וייתכן שהמתקשר התחרט. נבקש לכן, כי פיצוי מוסכם יוטל רק במקרה של נטישת שיחות עקב <u>המתנה לא סבירה</u> , כגון לאחר 180 שניות. 2. כן נבקש כי פיצוי מוסכם יוטל רק במקרה של אי עמידה מצטברת של לפחות 40% מכלל השיחות בחודש. 3. מעבר לכך, נבקש לקבוע תקרה כספית לסך הפיצויים המוסכמים שעשויים להיות מוטלים על הספק, אשר לא תעלה על 2% מהתמורה החודשית. 4. נבקש כי לא יוטלו על הספק הזוכה פיצויים מוסכמים בגין אי עמידת בהתחייבויותיו בשל נסיבות שאינן בשליטתו.	ראה תשובה לשאלה 128 לעיל.

	נבקש כי קיזוז ייעשה בהתראה של 7 ימים מראש ובכתב לספק.			
ראה תשובה לשאלה 128 לעיל.	אנא שיקלו שנית את גובה הקנסות המופיעים בסעיף זה. היחס בין עלויות נציג לתמחור פניה וקנס גבוהים. אנו מבקשים לבדוק שוב סעיף זה ונספח ח'	16.2.3	ג'	137
ראה דוחות בנספח 2 שלהלן	נבקש לקבל פירוט נתונים מהתקופה האחרונה (חודש/שבוע) עבור הפרמטרים בסעיפים 16.2.3.1 וגם 16.2.3.2 (זמן המתנה בתור למענה ונטישת תור לפני קבלת שירות).	16.2.3	ג'	138
ראה תשובה לשאלה 92 עיל.	נבקש לאפשר החרגה במתן קנסות באירועים חריגים ולא צפויים (עתות חירום, הלוויה המונית, שביתת רכבות פתאומית, שלגים וכד')	16.2.8	ג'	139
חשבונית שתוגש כנדרש תאושר לתשלום בהתאם להוראות המכרז ולהוראת תכ"ם 1.4.3.	נבקש כי אישור או הערות לחשבונית יימסרו בכתב לספק לא יאוחר מ-14 יום ממועד הגשת החשבונית על מנת לאפשר בירור המחלוקת ותשלום התמורה במועדה. בכל מקרה נבקש כי סכום שאינו במחלוקת ישולם במועדו.	16.6	ג'	140
1. ראו הוראת תכ"ם 1.4.3	נא הבהירו כי התשלום בתנאי 30-45 יום בהתאם להוראות תכ"ם נספר מיום הגשת החשבונית ולא מיום אישורה	16.6	ג'	141
ראה מענה לשאלה 140 לעיל	נבקש להבהיר מהם תנאי התשלום. נבקש להבהיר כי על "המנהל" לאשר החשבונית בתקופה קצובה שלא תעלה על 10 ימים.	16.6	ג'	142
ראה מענה לשאלה 140 לעיל	נבקש כי אישור או הערות מפורטות לתמורה/חשבונית יימסרו בכתב לספק לא יאוחר מ-7	16.6	ג'	143

	ימים ממועד הגשת החשבון/חשבונית.			
144	ג'	16.7.2.1	בסעיף זה מצוין כי המחיר מוצמד ב-80% לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק. נבקש להבהיר האם כולל הצמדה לשינויים תחוקתיים (פנסיית חובה, נסיעות, ביטוח לאומי וכיוצ"ב)? נבקש להוסיף להסכם ההתקשרות בין הצדדים.	ההצמדה היא לשכר המינימום הקבוע בחוק, שינויים תחוקתיים ספציפיים שיעשו במהלך ההתקשרות ומשפיעים על השכר יכללו בהערכת הסיכונים במסגרת תמחור הצעת המחיר ולא יוצמדו
145	ד'	17.2.2	נבקש כי הוראות והנחיות המשרד יהיו בכפיפות לתכולת ההסכם ותנאיו, כלומר שיובהר שאין הכוונה להפעלת נוהל שינויים. ראו למשל הנוסח התקין המופיע בסעיף 7.10 להסכם.	נוסח הסעיף נותר בעינו.
146	ד'	17.2.2	נבקש לקבוע כי במקרה שבו הספק יידרש לביצוע הוראה על ידי המשרד ו/או מי מטעמו אשר לפי שיקול דעתו אין לבצעה והתריע על כך בכתב, והמשרד עמד על ביצועה, הספק לא יישא באחריות לתוצאות או השלכות ביצוע ההוראה על ידי הספק.	נוסח הסעיף נותר בעינו.
147	ד'	18.1.2	ראה שאלה מס"ד 50 לעיל	ראה תשובה לשאלה 50 לעיל
148	ד'	18.1.2	ראה שאלה מס"ד 51 לעיל.	ראה תשובה לשאלה 51 לעיל.
149	ד'	18.2	נבקש כי זכות הביטול תחול רק במקרה של הפרה יסודית של ההסכם ולאחר מתן התראה של 30 יום בכתב לקבלן במהלכם לא תוקנה ההפרה	נוסח הסעיף נותר בעינו
150	ד'	18.2	ראה שאלה מס"ד 96 לעיל.	ראה תשובה לשאלה מס' 96 לעיל.
151	ד'	20.1	נבקש הבהרה כי זכויות הקניין שעוברות למשרד לא כוללות ידע מקצועי ושיטות עבודה שנשתמרו בזכרונם של עובדי הספק וכן שהיו בידי הספק טרם ההתקשרות עם	מקובל

	המשרד.			
מקובל	נבקש להחריג מידע וידע קודם של הזוכה, לרבות מידע שהינו ג'נרי, כללי, מתודולוגיות, שיטות עבודה ו-know-how קודם, שיישארו קניינו הבלעדי של הזוכה (שאחרת הוא עשוי להיות מנוע מלספק שירותים דומים בעתיד).	20.1	ד'	152
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף כי חובת השיפוי כפופה לנוהל השיפוי שלהלן ותכנס לתוקף לאחר פסק דין סופי שאין עליו צו עיכוב ביצוע: המשרד נתן לספק הודעה על כל דרישה ותביעה עם היוודע לו עליהן, ימסור את השליטה על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה לספק, ולא יגיע לכל הסדר פשרה ללא הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.	20.2	ד'	153
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא הוסיפו כי ההתחייבות לשיפוי מותנית בכך שהמשרד יודיע לו על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לו להתגונן כנגדה, ישתף פעולה עם הזוכה ולא יתפשר בתביעה או יביא לסיומה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב.	20.2	ד'	154
א. מקובל ב. נוסח הסעיף נותר בעינו	א. נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה יתייחס רק לשירותים שפותחו באופן בלעדי על ידי המציע הזוכה. ביחס למוצרי מדף או מוצרי צד ג' (הגם שמשולבים בפרויקט) הספק מתחייב לעשות שימוש בתוכנות מקוריות, כפי שקבוע במכרז, אך הוא אינו יכול להתחייב, בשם היצרן, כי מוצרים אלה אינם מפרים זכויות קניין רוחני של צדדי ג'.	20.2	ד'	155

	<p>ב. נבקש לקבוע כי חובת השיפוי תיכנס לתוקפה עם מתן פס"ד של ערכאה שיפוטית מוסמכת שביצעו לא עוכב, וביחס לתביעת צד ג', בכפוף לכך שהמשרד נתן לקבלן הודעה מיידית על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לקבלן את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה, סייע לקבלן ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הקבלן לכך מראש ובכתב.</p>			
נוסח הסעיף נותר בעינו	ראה שאלה מס"ד 152 לעיל	22.1	ד'	156
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש כי חובת הסודיות לא תחול על החריגים המקובלים : מידע שהינו בנחלת הכלל, מידע שהיה בידיעת הספק או מי מטעמו, מידע שנמסר לספק על ידי מקור עצמאי שלא הפר עקב כך התחייבות לשמירת סודיות; מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין או צו שיפוטי, ידע מקצועי ושיטות עבודה שנשתמרו בזכרוןם של עובדי הספק וכן שהיו בידי הספק טרם ההתקשרות עם המשרד.</p>	22.1	ד'	157
נוסח הסעיף נותר בעינו	ראה שאלה מס"ד 152 לעיל.	22.1	ד'	158
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש כי חובת הסודיות לא תחול על מידע: (א) שהינו בנחלת הכלל במועד גילוי או שהפך נחלת הכלל שלא עקב הפרת חובת סודיות על ידי הקבלן, (ב) שהיה מצוי בחזקתו של הקבלן קודם לגילוי ע"י המשרד; ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) שפותח באופן עצמאי ע"י הקבלן ו/או מי מטעמו, ללא הסתמכות על מידע סודי של</p>	22.1	ד'	159

	<p>המשרד ; ו/או (ד) שנמסר לקבלן על ידי צד ג' ללא הפרת חובת סודיות ; ו/או (ה) שיוצר על ידי הקבלן ו/או מי מטעמו במסגרת השירותים ואשר הינו ג'נרי, כללי לרבות ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה, know-how וכו', ואינו מכיל מידע סודי אשר הועבר על ידי המשרד ; ו/או (ו) אשר גילויו נדרש עפ"י דין.</p>			
מקובל	<p>יש להבהיר כי הספק אינו אחראי לאבטחת המידע במערכות המשרד אלא רק למניעת גישה אליהן מעובדיו שאינם מורשים לכך. אבטחת המידע של מערכות המשרד היא באחריות המשרד.</p>	23.1	ד'	160
המשרד אינו קובע את מספר העובדים הנדרשים לספק הזוכה במרכז בכל נושא ונושא.	<p>נבקש הבהרתכם למספר העובדים המורשים שעתידים להשתמש במערכת (הרשאות / רישיונות).</p>	23.13.2 23.13.7	ד'	161
<p>ס"ק 25.1 – הבקשה נדחית. ס"ק 25.2.2 – הבקשה נדחית. ס"ק 25.3.1 – הבקשה מתקבלת. ס"ק 25.3.2 – הבקשה נדחית. ס"ק 25.4.1 ו- 25.4.2 – הקשות נדחות. ס"ק 25.4.4 – הקשה נדחית. ס"ק 25.4.5 סעיף ד' – הבקשה מתקבלת. ס"ק 25.4.5 סעיף ה' – הבקשה נדחית. ס"ק 25.5 – סעיף א – הבקשה מתקבלת. ס"ק 25.5 סעיף ב – הבקשה נדחית. ס"ק 25.7 – הבקשה נדחית</p>	<p>ס"ק 25.1 – יימחקו המילים "ולטובת המשרד ולהציגם למשרד". כמו כן, ימחקו המילים "לא יפחתו". ס"ק 25.2.2 – ימחקו המילים "לא יפחתו מסד". ס"ק 25.3.1 – לאחר המילים "גוף ורכוש" יוספו המילים "עפ"י דיני מדינת ישראל". ס"ק 25.3.2 – ימחקו המילים "לא יפחת מ". ס"ק 25.4.1 ו- 25.4.2 – ימחקו המילים "בהתאם למכרז וחווה עם המשרד". ס"ק 25.4.4 – ימחקו המילים "לא יפחת מ". ס"ק 25.4.5 – סעיף ד' – יוסף המשפט "אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות המשרד כלפי הקבלן".</p>	25	ד'	162

	<p>ס"ק 25.4.5 – סעיף ה' – תימחק המילה "לפחות".</p> <p>ס"ק 25.5 – סעיף א' – יוסף המשפט " בכפוף להרחבי השיפוי המפורטים לעיל".</p> <p>ס"ק 25.5 – סעיף ב' – "60 יום" יוחלף ל- "30 יום", ובנוסף תימחק המילה "לפחות".</p> <p>ס"ק 25.7 – ימחק המשפט "לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח".</p>			
הבקשה נדחית	<p>נבקש כי בכל מקום בו רשום כי גבולות האחריות: "לא יפחתו מ..." יוחלפו המילים : "גבולות האחריות הינם" (בהתאמות הנדרשות לפי הניסוח של כל משפט).</p>	25	ד'	163
<p>סעיף 25.1 ו- 25.2.2 - הבקשה נדחית.</p> <p>סעיף 25.5 (ב) – הבקשה נדחית</p> <p>סעיף 25.5 - הבקשה נדחית.</p> <p>סעיף 25.7 – הבקשה נדחית.</p> <p>סעיף 25.8 – הבקשה נדחית.</p>	<p>סעיף 25.1, סעיף 25.2.2- נבקש כי במקום "לא יפתחו מ" יבוא "הינם כ".</p> <p>סעיף 25.5(ב)- אנא מחקו את המילה "לפחות".</p> <p>סעיף 25.5- נבקש כי במקום "ובלבד שהויתור לא יחול" יבוא "ובלבד שלא יחול".</p> <p>סעיף 25.7- נבקש להוסיף את המילים שלהלן בסוף הסעיף "ובכפוף לקבלת דרישה מראש".</p> <p>סעיף 25.8- נבקש למחוק את המילה "כל".</p>	25	ד'	164
סעיף 25.1 - הבקשה נדחית.	<p>בשורה הראשונה נבקש להחליף המילים: "ולטובת המשרד" במילים: "כאשר הם מורחבים לשפות את המשרד בהתאם להרחבי השיפוי המפורטים לעיל".</p>	25.1	ד'	165
סעיף 25.1 - הבקשה נדחית	<p>בשורה השנייה נבקש להחליף המילה: "ולהציגם" במילים: "ולהציג אישור ביטוח בנוסח המצורף להסכם זה".</p>	25.1	ד'	166

167	ד'	25.2.2	נבקש כי סכום גבול האחריות יומר לשקלים - 20,000,000 ₪.	סעיף 25.1 - הבקשה נדחית
168	ד'	25.2.3	נבקש בשורה הראשונה להחליף המילה: "ונטען" במילה: "ונקבע".	סעיף 25.2.3 - הבקשה נדחית.
169	ד'	25.3.2	נבקש כי סכום גבול האחריות יומר לשקלים - 1,000,000 ₪.	סעיף 25.3.2 - ניתן לקבל גם בשקלים ע"פ השער היציג.
170	ד'	25.4.4	נבקש כי סכום גבול האחריות יומר לשקלים - 1,000,000 ₪.	סעיף 25.4.4 - ניתן לקבל גם בשקלים ע"פ השער היציג.
171	ד'	25.4.5	סעיף ב' - נבקש להוסיף המילים: "בעקבות מקרה ביטוח מכוסה". סעיף ה' - נבקש למחוק המילה: "הארכת" וכן המילה: "לפחות".	סעיף 25.4.5 - סעיף ב - הבקשה מתקבלת סעיף ה - הבקשה נדחית.
172	ד'	25.5	נבקש כי סעיף א' יוחלף בנוסח הבא: "הביטוחים יורחבו לשפות את המשרד, בהתאם להרחבי השיפוי המפורטים לעיל".	סעיף 25.5 סעיף א - לא יוחלף אלא יתווסף לאחר הרשום.
173	ד'	25.5	סעיף ב' - נבקש כי המספר: "60" יוחלף במספר: "30".	סעיף 25 ב' - הבקשה נדחית
174	ד'	25.7	בשורה השלישית נבקש למחוק המילה: "שבועיים".	סעיף 25.7 - הבקשה נדחית.
175	ד'	27.1	נבקש כי אחריות הקבלן תהיה על פי דין. נבקש לכן להחליף את המילים "באחריות מלאה" במילים "באחריות על פי דין". כמו כן, נבקש למחוק את המילים " במישרין או בעקיפין". בנוסף, יש להוסיף כי הכוונה הינה לנזק שנגרם עקב מעשה או מחדל של הקבלן. לכאורה עולה מהנוסח כי הוא מכוון לכל אירוע שקשור בשירותים, וברור שלא לכך הכוונה.	נוסח הסעיף נותר בעינו
176	ד'	27.1	בשורה הראשונה, נבקש להחליף המילה: "מלאה" במילים: "על פי דין".	נוסח הסעיף נותר בעינו

	בשורה השנייה, לאחר המילים: "צד ג' שהוא" נבקש להוסיף המילים: "בשל מעשה ו/או של הקבלן והבאים מטעמו".			
נוסח הסעיף נותר בעינו	א. נבקש כי אחריות הקבלן תהיה בהתאם להוראות הדין. נבקש לכן להחליף את המילים "באחריות מלאה" במילים "באחריות על פי דין". כמו כן, נבקש למחוק את המילים "במישרין או בעקיפין". ב. ביחס לחובת השיפוי, נבקש לקבוע כי היא תיכנס לתוקפה עם מתן פס"ד של ערכאה שיפוטית מוסמכת שביצעו לא עוכב, וביחס לתביעת צד ג', בכפוף לכך שהמשרד נתן לקבלן הודעה מיידיית על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לקבלן את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה, סייע לקבלן ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הקבלן לכך מראש ובכתב.	27.1 27.2 27.3	ד'	177
נוסח הסעיף נותר בעינו	בשורה הראשונה, נבקש להחליף המילה: "יפצה" במילה: "ישפה" ולאחר המילה: "כאמור" נבקש להוסיף המילים המילה: "בסעיף 27.1". בסוף הסעיף נבקש להוסיף המילים הבאות: "והכל בהתאם לפסק דין שלא עוכב ביצעו אשר קובע את אחריות הקבלן. השיפוי כפוף לכך כי המשרד יודע לקבלן בכתב ובהקדם האפשרי אודות כל תביעה כאמור, יאפשר לו להתגונן מפניה, ולא יתפשר עם התובע ללא הסכמתו של הקבלן, מראש ובכתב".	27.2	ד'	178

179	ד'	27.2, 27.3	ראה שאלה מס"ד 154 לעיל	נוסח הסעיף נותר בעינו
180	ד'	27.3	בסוף השורה הראשונה, נבקש להוסיף המילים: "על פי סעיף 27.1". בסוף הסעיף נבקש להוסיף המילים הבאות: "והכל בהתאם לפסק דין שלא עוכב ביצועו אשר קובע את אחריות הקבלן. השיפוי כפוף לכך כי המשרד יודע לקבלן בכתב ובהקדם האפשרי אודות כל תביעה כאמור, יאפשר לו להתגונן מפניה, ולא יתפשר עם התובע ללא הסכמתו של הקבלן, מראש ובכתב".	נוסח הסעיף נותר בעינו
181	ה'	29.4	נבקש, כי חילוט הערבות ייעשה רק לאחר מתן התראה בכתב על כך מאת המשרד ולאחר שההפרה לא תוקנה. כמו כן, נבקש לקבוע כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	נוסח הסעיף נותר בעינו
182	ה'	32.3	נבקש להבהיר מה נדרש ב"מענה המציע לכל דרישות המכרז" לפי סעיף זה.	כלל מסמכי מכרז, הצעת המציע לרבות מסמכים, נספחים ותצהירים נלווים.
183	ה'	32.6.3	תצהיר העדר רישום פלילי, בקשו הבהרה: נא העבירו את נוסח התצהיר שאתם מבקשים שהמועמד יחתום עליו (לא צורך)	צורך כנספח כ"ב למסמכי המכרז
184	ה'	33.2	נבקש כי המענה יוגש בפורמט PDF ולא WORD.	מקובל.
185	ה'	34.2.2	האם לצורך קבלת ניקוד איכות ועמידה בתנאים המפורטים בסעיף ו' 2, ניתן להציג פרויקטים שבוצעו ע"י חברת בת בבעלות מלאה של המציע?	התשובה חיובית. זאת ככל שהנסיון המוצג התקיים כאשר חברת הבת היתה בבעלות מלאה של חברת האם
186	ה'	34.2.2	אנו ממליצים לקחת בחשבון את הניסיון המוכח של הספק בהפעלת שירותים אוטומטיים נוספים	הניקוד המפורט בטבלת האיכות ללא שינוי.

	(כדוגמת שירותים אוט' הניתנים על גבי IVR), במסגרת הניקוד הניתן לשירותים האוטומטיים, לפיכך, אנו ממליצים כי יעודכן הניקוד בטבלת האיכות (שבסעיף 34.2.2).			
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להגביל בזמן סביר את הארכת תוקף הערבות.	40.6	ו'	187
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש התראה בת 14 יום מראש ובכתב טרם חילוט הערבות וכי סכום החילוט ישקף את הנזק שנגרם בפועל.	41.6	ו'	188
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא הוסיפו כי חילוט הערבות ייעשה לאחר שתינתן לספק הודעה בכתב בת 7 ימים במהלכה לא תוקנה ההפרה	41.6	ו'	189
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי חילוט הערבות ייעשה רק במקרה של הפרה יסודית אשר לא תוקנה על ידי הקבלן לאחר קבלת התראה של 30 יום מראש ובכתב על כך מאת המשרד. כמו כן, נבקש לקבוע כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	41.6	ו'	190
ראה תשובה לשאלה 38 לעיל.	לפי הנתונים שמוצגים בנספח משך השיחה הממוצע עומד על 90 שניות בשנת 2013 ועל 82 שניות בשנת 2014 ואילו בסעיף 7.4.1.2.1 זמן השיחה הממוצע הוא 110 שניות. מה הסיבה לפער?	נספח א'	נספח א'	191
למשרד אין נתונים על שירות קווי לילה בהתפלגות שעתית של השיחות. לשעות הפעילות הנוספות ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.	האם ניתן לקבל את הפריסה/ התפלגות השעתית של כמות השיחות הנכנסות למוקד, במהלך כל שעות הפעילות?	נספח א'	נספח א'	192
ראה תשובה לשאלה 192 לעיל.	האם ניתן לקבל את הפריסה/ התפלגות השעתית גם כאשר המוקד פועל 24 שעות כולל משמרת לילה?	נספח א'	נספח א'	193
ראה תשובה לשאלה 38 לעיל.	יש פערים בין זמני השיחה שדווחו	נספח א'	נספח א'	194

	בסעיפי המכרז (סעיף 7.4.1.2.2+7.4.1.2.1 עמוד 13) לבין זמני השיחה בנספח א' עמוד 44.		א'	
195	נספח א'	האם ניתן לקבל פריסה/ התפלגות הפניות ע"פ ימי השבוע כולל סופ"ש?	נספח א'	ראה תשובה לשאלה 192 לעיל.
196	נספח א'	נתונים בדבר היקף השירותים - ישנו גידול משמעותי בכמות השיחות במוצע החודשי בשנת 2014 לעומת שנים קודמות נבקש להבהיר: מהי הסיבה לכך והאם לדעתכם מגמה זו תמשך.	נספח א'	משנת 2011 קיים גידול מתמשך של כמות הפניות למרכז לקבלת השירות. א.המשרד לא ביצע סקר או בדיקה לבחינת מהות הגידול השנתי. ב.המשרד לא יכול להתחייב שמגמה זאת תמשך.
197	נספח א'	נתוני פניות – נבקש להבהיר כי ההיקפים המפורטים כוללים 13% שיחות של "אגד" שאין לקחת אותן בחשבון לצורך ניתוח היקפי הפעילות.	נספח א'	הנתונים המפורטים לא כוללים 13% שיחות של אגד.
198	נספח א'	נבקש לקבל אחוז שיחות בהתפלגות שעתית ופירוט לגבי היקפי המענה הממוכן.	נספח א'	שירות המענה הממוכן הוא שירות חדש במרכז. כל הפניות למרכז יעברו נתב שיחות כאשר חלקם יסתיימו במענה אנושי וחלקם במענה ממוכן.
199	נספח א'	"מוקד ייעודי" – נודה לקבלת נתונים בדבר מוקד השירות שמפעיל את השירות כיום וכן נתוני עבר (3 שנים לכל הפחות) המעידים ומציגים, בין היתר, את <u>כמות הנציגים בכל משמרת, התפלגות ומספר נציגים לפי שעות פעילות, התפלגות שיחות, זמני שיחה, התפלגות דוברי שפות בכל משמרת, אחוז שיחות שלא קיבלו מענה, SLA מפורט וכו'.</u> כמו כן נודה לקבלת הסבר והגדרה מדויקת של "שיחה יזומה" ו"מתן מענה לפנייה".	נספח א'	ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.
200	סעיף 1	א. נודה לקבלת נתוני עבר מפורטים המעידים על התפלגות הנתונים ביחס	נספח א'	א.ראה תשובה לשאלה 198 לעיל. ב.ראה תשובה לשאלה 11 לעיל.

	<p>לסיווג הפניות (A-B,C,D).</p> <p>ב. נתוני שיחות – נודה לקבלת נתונים ברזולוציה של עומסים על פני השעות ביממה (כמות שיחות בשעת העומס המרבית) על מנת לאפשר למציעים לתכנן את כמויות הנציגים הנדרשות בהתאם.</p>			
<p>201</p>	<p>נספח א'</p>	<p>סעיף 3</p>	<p>נודה להסבר בדבר "שיחות נכנסות נוספות (מעל 13% תוספת)... " – כיצד התוספת באה לידי ביטוי בנתונים? מה התשלום בגין התוספת הנ"ל? מה הצפי לשנים הבאות? מה הייתה התוספת ב-3 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז (נתוני עבר)?</p>	<p>ראה תשובה לשאלה 197. אין בידי המשרד הנתונים המבוקשים.</p>
<p>202</p>	<p>נספח א'</p>	<p>נספח א'</p>	<p>א. מבקשים התפלגות השיחות הנכנסות לאורך היום ועפ"י ימות השבוע ב. מבקשים התפלגות שיחות יוצאות לאורך היום</p>	<p>א.ראה תשובה לשאלה 11 לעיל. ב.המרכז הקיים לא מבצע כיום שיחות יוצאות בהתאמה לדרישות המכרז.</p>
<p>203</p>	<p>נספח ב'</p>	<p>סעיפים 2.2 ו-3.5</p>	<p>פורטל מידע במוקד - נבקש לקבל מידע לגבי פורטל המידע הנדרש. האם המידע של המפעילים אחיד / האם קיים מבנה קבוע לנתונים / היקפים נדרשים / תדירות עדכונים וכדומה.</p>	<p>א.פורטל המידע הקיים ראה www.bus.gov.il ב.המידע מעודכן מעת לעת בהתאם לצורך. ג.הפורטל המספק לנושאים הנדרשים את המידע הנדרש עשוי לעבור שדרוג, שינויים ותוספות בכל מהלך ההתקשרות עם הספק הזוכה.</p>
<p>204</p>	<p>נספח ב'</p>	<p>סעיף 5.2</p>	<p>האם המציע נדרש להטמיע מערכת CRM עצמאית או שהנציגים יקבלו גישה למערכת ה-CRM של המשרד?</p>	<p>הנציגים יקבלו גישה למערכת של המשרד.</p>

205	נספח ג'	סעיף 2	על מנת שנוכל להתארגן מראש, נבקש לציין את מספר ימי העדכון לפני תקופה חריגה. להערכתנו הזמן הסביר הוא לפחות חודש מראש. בנוסף נבקש החרגה ממודל ה SLA במידה והעדכון לא התקבל בזמן הנקוב.	א.ראה דרישות שבסעיף 12.2.7.4 שבמסמכי המכרז לעיל. ב. S.L.A בהתאמה לדרישות המכרז וללא שינוי. ראה בנוסף תשובה לשאלה 92 לעיל.
206	נספח ג'		נבקש להבהיר מהי התמורה לפעילות בעת חירום. נבקש להבהיר כי מודל ה- SLA יתאם לעת חירום וכי לא יקוזזו שיחות בזמן מענה עד 180 שניות.	א.תמורה בהתאם להצעת המציע במשרד. ראה תשובה לשאלה 92 לעיל.
207	נספח ו'	סעיף ו'1	נבקש כי יינתן משקל לאיכות המציע במקרה של ניהול והפעלת של יותר מ- 15 פרויקטים העומדים בתנאי הסף.	הניקוד בטבלת האיכות ללא שינוי.
208	נספח ו'	סעיף ו'2	ראה שאלה מס' 186 לעיל	ראה תשובה לשאלה 186 לעיל.
209	נספח ז'	נספח ז'	נבקש כי יינתן משקל לאיכות המציע במקרה של ניהול והפעלת של יותר מ- 15 פרויקטים העומדים בתנאי הסף.	הניקוד בטבלת האיכות ללא שינוי.
210	נספח ח'	נספח ח'	ראה שאלה מס' 32 לעיל.	ראה תשובה לשאלה 31 לעיל.
211	נספח ח'	סעיף 2	מצוין שהמחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן ואילו בדוגמת החוזה בסעיף ההצמדה מצוין כי המחירים יוצמדו 80% לשיעור השינוי בשכר מינימום ו-20% למדד המחירים לצרכן. נבקש להבהיר מהי הצמדת המחירים הנכונה.	האמור במפרט המכרז הוא הקובע.
212	נספח יא'	סעיף 2	תנאי סף – נבקש להבהיר כי הניסיון הנדרש לעניין ניהול והפעלת "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים הינו למוקדים ייעודיים, כלומר – כל מוקד הכולל לפחות 45 עמדות טלפונית מאוישות ופעילות הינו ללקוח אחד בלבד	נכון

213	נספח יא' יא'	נספח יא' סעיפים 4,5	נבקש כי תנתן האפשרות להתחייב כי ברשות המציע יהיו מערכות כמבוקש, על מנת שההצטיידות בהן תהיה עם הודעת הזכיה והספק לא ידרש להוצאה מראש טרם ידוע אם יזכה במכרז	נוסח הסעיפים נותרו בעינם.
214	נספח יב' יב'	נספח יב'	נספח זה אמור לשקף את המחזור הכספי של המציע, בהתאם לדרישות המכרז, לתחום פעילות. עם זאת, הנוסח שצורף למכרז הוא נוסח של "מחזור כספי כללי" (בהתאם לנוסח חשכ"ל) - נודה על שינוי נוסח הנספח לנוסח חשכ"ל המתאים, כפי שסוכם בין לשכת רו"ח לבין החשכ"ל.	סעיף ד בנספח י"ב מגדיר מפורשות את תחום הפעילות
215	נספח יב' יב'	נספח יב'	נספח זה אמור לשקף את המחזור הכספי של המציע, בהתאם לדרישות המכרז, לתחום פעילות. עם זאת, הנוסח שצורף למכרז הוא נוסח של "מחזור כספי כללי" (בהתאם לנוסח חשכ"ל). <u>נודה על שינוי נוסח הנספח לנוסח חשכ"ל המתאים, כפי שסוכם בין לשכת רו"ח לבין החשכ"ל.</u>	סעיף ד בנספח י"ב מגדיר מפורשות את תחום הפעילות
216	נספח יג' יג'	נספח יג'	נבקש להבהיר כי התאריך המבוקש הינו 31.12.2013 ולא כפי שנרשם 31.12.2003. כמו כן, נבקש להציג את הוותק הממוצע לפי חודשים ולא לפי ימים כמצוין בנספח.	א. כן ב. נוסח הסעיף נותר בעינו
217	נספח יג' יג'	נספח יג'	בין לשכת רואי החשבון לבין החשכ"ל הוסכם על מספר נוסחים מחייבים אשר רואי החשבון רשאים לתת, וכן הוסכם באילו תחומים לא ייתן רואה החשבון חוות דעת. אין זה מסוג האישורים שרו"ח רשאי לספק, שכן אין המידע ביחס למספר העובדים והותק שלהם בידיעתו. מצ"ב	ראה תשובה לשאלה 50 .

	<p>הוראות חשכ"ל בדבר אסמכתאות מרואי חשבון אודות המציע (סעיפים 4.5-4.6).</p> <p>לפיכך, נבקש להחליף אישור זה בהצהרת מנהל בחברה שתאומת על ידי רו"ח או עו"ד. לחילופין, נבקש לאפשר לרו"ח שהוא מנהל שכיר בחברה לחתום על האישור.</p>			
<p>ראה תשובה לשאלה 50 לעיל</p>	<p>בין לשכת רואי החשבון לבין החשכ"ל הוסכם על מספר נוסחים מחייבים אשר רואי החשבון רשאים לתת, וכן הוסכם באילו תחומים לא ייתן רואה החשבון חוות דעת. בין היתר הוסכם, כי רו"ח לא ידרשו לתת חוות דעת <u>ביחס להצגת מידע ספציפי אודות המציע</u> (כגון ביחס לעובדות הדרושות בנספח).</p> <p>רצ"ב- נספח 1 (ראה נספחים)- הוראות חשכ"ל בדבר אסמכתאות מרואי חשבון אודות המציע (סעיפים 4.5-4.6).</p> <p>למען הסדר הטוב יצוין, כי גם עו"ד אינם מוסמכים לאשר עובדות הנוגעות ללקוח ככל שעניינים אלה אינם בתחום מומחיותם (ראו החלטה מס' 232/08 של לשכת עורכי הדין בביטאון אתיקה מקצועית, גיליון 31 מחודש יוני 2009).</p> <p>לאור האמור, מבוקש כי נוסח הנספח ישתנה כך שהצהרה לא תינתן ע"י רו"ח אלא <u>תוחלף בהצהרת המציע</u>, באמצעות מורשי חתימה מטעמו, על עמידת המציע בדרישות המנויות בנספח זה ולאחריה יתווסף אישור עו"ד כי המציע חתם בפניו, ומורשה לחתום (בנוסח כשל יתר התצהירים במכרז).</p>	<p>נספח יג'</p>	<p>נספח יג'</p>	<p>218</p>

נוסח הסעיף נותר בעינו	ראה שאלה מס"ד 84 לעיל	נספח טו'	נספח טו'	219
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע, כי הסכמת המשרד להחלפה לא תימנע, אלא מטעמים ענייניים וסבירים שינומקו. נבקש להבהיר, כי בנסיבות של התפטרות או פיטורין או נסיבות אחרות שאינן בשליטת הספק, תתחייב החלפה כאמור.	נספח טו'	נספח טו'	220
נוסח הנספח נותר בעינו בכפוף לשינויי המועדים כפי שנמסרו למועמדים	נבקש כי התשלום יהיה מיום קבלת הדרישה בפועל בסניף ולא מתאריך שליחת הדרישה.	נספח טז'	נספח טז'	221
נוסח הנספח נותר בעינו בכפוף לשינויי המועדים כפי שנמסרו למועמדים	נבקש להבהיר כי משלוח דרישה בכתב אין פירושו באמצעות פקסימיליה/דואר אלקטרוני/מברק אלא באמצעות מכתב רשום שישלח באמצעות דואר ישראל.	נספח טז'	נספח טז'	222
נוסח הנספח נותר בעינו בכפוף לשינויי המועדים כפי שנמסרו למועמדים	נבקש לציין ע"ג נוסח הערבות כי על הדרישה להגיע לסניף בשעות קבלת הקהל.	נספח טז'	נספח טז'	223
נוסח הנספח נותר בעינו בכפוף לשינויי המועדים כפי שנמסרו למועמדים	נבקש להוסיף בשורה האחרונה "ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה".	נספח טז'	נספח טז'	224
נוסח הנספח נותר בעינו בכפוף לשינויי המועדים כפי שנמסרו למועמדים	שורה 4 - נבקש למחוק את המשפט: "מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כשלהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב".	נספח טז'	נספח טז'	225
כל הבקשות נדחות.	ביטוח חבות מעבידים – סעיף 2 – ימחקו המילים "לא יפחתו מסך". ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – סעיף 2 – ימחקו המילים "שלא יפחתו מסך". ביטוח אחריות מקצועית – סעיף ב	נספח יז'	נספח יז'	226

	– ימחקו המילים לא יפחת מ". כללי – סעיף 2 – "60 יום" יוחלפו ל- "30 יום" וכן תימחק המילה "לפחות".			
כל הבקשות נדחות.	נבקש להוסיף בתחילת הסעיף האחרון את המילה "אופציה ל". כמו כן, נבקש למחוק בסוף הסעיף את המילה "לפחות". "אופציה להארכת תקופת הגילוי ל- 6 חודשים".	נספח יז'	נספח יז'	227
נכון מאד רק הזוכה חייב להגיש אישור ביטוחי חתום	אנא הבהרתכם, כי נספח י"ז יוגש <u>לאחר</u> הודעת הזכייה.	נספח יז'	נספח יז'	228
סעיף 2 - הבקשה נדחית	סעיף 2 – נבקש למחוק המילים "לא יפחתו מ" וכן את המילה "שנה".	סעיף 2	נספח יז'	229
הבקשות נדחות	סעיף 2 – נבקש למחוק המילים "לא יפחתו מ" וכן את המילה "שנה".	סעיף 2	נספח יז'	230
הבקשה נדחית	סעיף ב' – נבקש להחליף המילים "לא יפחת מ" במילה "בסך".	סעיף ב'	נספח יז'	231
הבקשה נדחית	סעיף ג' – נבקש למחוק המילה האחרונה: "לפחות".	סעיף ג'	נספח יז'	232
מחיקת המילה לפחות מתקבלת . לגבי המען : משרד התחבורה, בניין ג'נרי, רחוב בנק ישראל 5 ירושלים	סעיף 2 – נבקש למחוק המילה "לפחות" ולהוסיף בסוף המשפט את המילים: "בכפוף לקבלת מען למשלוח דואר".	כללי סעיף 2	נספח יז'	233
הבקשות נדחות	ביטוח חבות המעבידים וביטוח אחריות כלפי צד שלישי (סעיף 2) – נבקש כי במקום "שלא יפחתו מסך" יבוא "בסך". ביטוח אחריות מקצועית- סעיף ב: נבקש כי במקום "שנה) לא יפחת מ" יבוא "בסך של"; סעיף ג: נבקש למחוק את המילה "לפחות". כללי (סעיף 2)- נבקש למחוק את המילה "לפחות"	נספח יז'	נספח יז'	234
חברה ציבורית רשאית להצהיר	נבקש כי במקום הצהרה ביחס	נספח יח'	נספח	235

	יח'		לבעלי המניות במציע ההצהרה תתייחס לבעלי השליטה במציע, שכן המציע הינו חברה ציבורית. כמו כן נבקש כי הוראות ההפרה והביטול יסוייגו כמקובל למתן הודעה מראש ואפשרות לתיקון ההפרה.	ביחס לבעלי השליטה במציע. שאר נוסח ההצהרה נותר בעינו
236	נספח יט'	נספח יט'	אנא הבהרתכם, כי נספח י"ט יוגש <u>לאחר</u> הודעת הזכייה.	אכן
237	נספח יט'	סעיף 1	ראה שאלה מס"ד 158 לעיל	ראה מענה לשאלה 158 לעיל
238	נספח יט'	סעיף 1	נראה שאלה מס"ד 157 לעיל	ראה מענה לשאלה 157 לעיל
239	נספח יט'	סעיף 2 וסעיף 6	נבקש להבהיר כי הקבלן וצוות הקבלן יהיו רשאים לעשות שימוש במידע לצורך מתן שירותים (נוסח הסעיף אוסר כל שימוש). כמו כן, נבקש להבהיר כי הקבלן יהיה רשאי להעביר את המידע לצוות הפרויקט.	אכן. לצורך מתן השירותים בלבד.
240	נספח יט'	סעיף 5	נבקש להוסיף את המילים: "הדרושים באופן סביר" אחרי המילים "אמצעי הזהירות".	נוסח הסעיף נותר בעינו
241	נספח יט'	סעיף 7	נבקש להחריג מידע קודם של המציע ולהחיל את ההתחייבות על מידע שסופק על ידי המשרד במסגרת השירותים.	נוסח הסעיף נותר בעינו
242	נספח כא'	סעיפים 3.2, 6.6, 7.3, 24	נבקש כי במקרה בו תצומצם/תבוטל ההתקשרות בטרם חלפו 6 חודשים מתחילת ההפעלה, תשולם לקבלן עלות ההקמה (הקבלן נושא בעלות ההקמה תחת ההנחה שיספק את השירותים למשך 36 חודשים לפחות). בכל מקרה, נבקש כי כל שינוי בתחולת השירותים יהיה כפוף לנוהל שינויים לפיו כל בקשה לשינוי תועבר לבחינת הספק, אשר יבדוק, בתוך פרק זמן נקוב, את	ראה תשובה לשאלה 67. נוסח הסעיף נותר בעינו.

	<p>פירוט ההשלכות הנובעות מן השינוי על השירותים, התמורה, הביצועים ויתר ההתחייבויות על פי החוזה, ויגיש למשרד הצעה בכתב לביצוע השינוי או, ימסור למשרד הודעה בכתב המפרטת כי לא ניתן לבצע את השינוי ואת הסיבה לכך. הצעת שינויים כאמור תכלול את השינויים וההתאמות הנדרשים בחוזה ובנספחיו ואת משמעויות השינויים כאמור לעיל. לפני הביצוע בפועל של כל שינוי, ייחתם בין הצדדים מסמך בהתאם או תימסר הזמנה על ידי המשרד בהתאם להצעה העדכנית של הספק לביצוע השינויים ("נוהל שינויים").</p>			
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו ויפרוש במידת הצורך על פי האמור בסעיף 4 לחוזה</p>	<p>נבקש שהסעיף יעודכן ויבוא בהלימה עם הוראת סעיף 1.10 שבפרק המבוא הכללי שבעמוד 5.</p>	<p>סעיף 3.3</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>243</p>
<p>אחרי המילים שביעות רצון יאמר" בהתאם לתנאי המכרז" הבקשה השניה נדחית</p>	<p>"שביעות רצון" הינו מדד סובייקטיבי אשר מטבע הדברים הספק אינו יכול להיערך אליו או לתמחר אותו. לפיכך, נבקש להמירו בקריטריון אובייקטיבי, לפיו "שביעות רצון (מלא של) המשרד/הועדה" משמעותו עמידת הקבלן בהתחייבויותיו על פי ההסכם והצעתו. כן נבקש כי הפסקת התקשרות תיעשה רק לאחר מתן התראה של 45 יום מראש ובכתב, במהלכם לא תוקנה ההפרה.</p>	<p>סעיפים 6.6, 8, 36</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>244</p>
<p>ראה תשובה 146 לעיל.</p>	<p>ראה שאלה מס"ד 146 לעיל</p>	<p>7.10</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>245</p>
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו.</p>	<p>נבקש כי שינויים בהיקף השירותים או תכולתם יבוצעו בהתאם לנוהל שינויים מסודר, בו יוגש מסמך הצעה של הספק עם משמעויות השינוי והצדדים ידונו לגביה ויגיעו להסכמות על פיהן יוזמן השינוי.</p>	<p>סעיפים 7.3, 3.2</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>246</p>

	אם מדובר בצמצום היקף השירותים, צריכה להתן התראה של 30 יום מראש לפחות			
ראה תשובה לשאלה 146 לעיל	ראה שאלה מס"ד 146 לעיל	7.3	נספח כא'	247
בסוף הסעיף יבוא: "בהתאם לתנאי המכרז"	נבקש להחליף את המדד של "שביעות רצון" במדד אובייקטיבי כגון עמידה בהוראות ההסכם. נבקש למחוק את המילה "בלעדית".	סעיף 8	נספח כא'	248
נוסח הסעיף נותר בעינו	ביחס לאחריות בלעדית, נבקש להוסיף כי זה בכפוף למידע ושימוש במערכות המשרד (כגון CRM), כנדרש לצורך ביצוע השירותים.	סעיף 8	נספח כא'	249
ראה תשובה לשאלה 82 לעיל	ראה שאלה מס"ד 82 לעיל.	סעיף 10	נספח כא'	250
ראה תשובה לשאלה 84 לעיל	ראה שאלה מס"ד 84 לעיל.	סעיף 11	נספח כא'	251
ראה תשובה לשאלה 84 לעיל	ראה שאלה מס"ד 84 לעיל	11 ו-13	נספח כא'	252
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף "אשר לא יימנע או יעוכב אלא מטעמים סבירים שינומקו בכתב".	13	נספח כא'	253
יש לעדכן את סעיף 14 בנספח כא' כדלקמן: "המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה, להוציא מנהל הפרויקט ו/או אחראי משמרת, שיוחלפו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת מאת הממונה". –	סעיף זה סותר את תנאי המכרז שקובעים במפורש כי מספר נציגי השירות יקבע ע"י הקבלן לפי שיקול דעתו כל עוד הוא עומד בדרישות המכרז. יש הוראות פרטניות ביחס להחלפת מנהל הפרויקט לגביהן התייחסנו בנפרד אך להבנתנו סעיף זה אמור לחול על שאר כ"א.	סעיף 14	נספח כא'	254
ראה תשובה לשאלה 254 לעיל.	סעיף זה עומד בסתירה לתנאי המכרז שקובעים במפורש כי מספר נציגי השירות יקבע ע"י הקבלן כמענה לדרישות המכרז. ממילא	סעיף 14	נספח כא'	255

	מדובר במכרז תפוקות ולא תשומות לא ברורה דרישת המשרד להתערב במספר חברי צוות הקבלן. נודה על קבלת הבהרה לעניין זה.			
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף בסוף המשפט הראשון: "וזאת מנימוקים סבירים ובכתב".	סעיף 15	נספח כא'	256
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי דרישה להחלפת חבר בצוות העבודה תיעשה רק מטעמים עניינים שינומקו.	סעיף 15	נספח כא'	257
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף לסעיף זה את החריגים המקובלים לחובת הסודיות. ראו לעניין זה התייחסותנו לסעיף 22.1 (מס"ד 157) למסמכי המכרז וסעיף 1 לנספח י"ט לעיל.	סעיף 15	נספח כא'	258
				259
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש למחוק את המילה "והנוהג" בשורה השנייה, ובמקומה לכתוב "המחייבים".	סעיף 16.1	נספח כא'	260
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי יובהר שהסעיף מתייחס למיסים החלים על העסקת עובדים שכן מהנוסח משתמע כאילו מדובר במיסים בכלל (גם כאלה שאינם חלים על פי דין על הספק).	סעיף 16.3	נספח כא'	261
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא שנו כך שבכל שינוי כאמור הצדדים יגיעו להסכמה לגבי חלוקת עלותו של השינוי בין הצדדים (ולא שיחול רק על המבצע) ובמקרה של אי הסכמה יהיה המבצע רשאי להביא את ההסכם לידי סיום בהודעה מראש של 60 ימים לממשלה	סעיף 16.3	נספח כא'	262
במידה ויידרש יהיה רשאי המבצע להשחיר את פרטי הזיהוי של העובדים או שהמדרש יקבל הסכמתם להעברת המידע	לא ניתן להעביר תלושי משכורת של עובדים כי זהו מידע מוגן לפי חוק הגנת הפרטיות. נבקש לתת במקום זאת הצהרה בחתימת מנהל אצל הספק כי הוא עומד בחוקי	סעיף 16.4	נספח כא'	263

	העבודה ומשלם שכרם של עובדיו כדין.			
במידה ויידרש יהיה רשאי המבצע להשחיר את פרטי הזיהוי של העובדים או שהמדרש יקבל הסכמתם להעברת המידע	על פי ייעוץ משפטי שקיבלנו, אנו מבינים שבהתאם לדין ישנה בעייתיות משפטית להעביר את תלושי השכר של העובדים עם הפרטים שלהם. נודה על בחינת הדרישה המבוקשת והסרת הדרישה. ככל והמזמין יעמוד על דעתו, נבקש שהעברת המידע יבוצע באישור העובד.	סעיף 16.4	נספח כא'	264
במידה ויידרש יהיה רשאי המבצע להשחיר את פרטי הזיהוי של העובדים או שהמדרש יקבל הסכמתם להעברת המידע	תלושי משכורת של עובד הינו מידע סודי של העובד. נבקש כי כחלופה להמצאת תלושי שכר, יסתפק המשרד בהצהרה מטעם הקבלן כי הוא משלם לעובדיו המספקים שירותים לפי המכרז: שכר שאינו נמוך משכר המינימום, דמי נסיעה, דמי הבראה, דמי חופשה חגים ומועדים, הפרשות לגמל או פנסיה, הפרשות פיצויי פיטורין, הכל כנדרש לפי הדין (לרבות עפ"י צווי הרחבה שחלים על הקבלן). כמו כן יצהיר הקבלן כי הוא ניכה ניכויים שוטפים למס הכנסה, ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו כמעביד של אותם עובדים.	סעיף 16.4	נספח כא'	265
נוסח הסעיף ישונה כדלהלן: בכל מקרה בו צפוי שינוי במבנה הבעלות של הספק, שמשמעותו שינוי השליטה בספק, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, יביא את הדבר לידיעת המשרד. במידה ושינוי בעלי השליטה בחברה יחייב הפסקת ההתקשרות, תפסק ההתקשרות והמבצע יהיה זכאי לתשלומים עד למועד הפסקת	המציע הינו חברה ציבורית, ולכן לא נוכל להסכים להוראות הסעיף. הסעיף מנוסח כאיסור על הספק לבצע שינויי בעלות, ואין כל הצדקה בכל מקרה כי חתימת ההסכם תמנע מהספק לבצע שינויים מסוג זה. נבקש על כן, כי הסעיף ימחק.	סעיף 17	נספח כא'	266

<p>ההתקשרות. למבצע לא תהיה כל טענה בנוגע להפסקת ההתקשרות במקרה זה</p>				
<p>ראה מענה לשאלה 266</p>	<p>הדרישה מהספק הנבחר להתחייב שלא לשנות את מבנה הבעלות הינה דרישה דרקונית, שלא תאפשר לספקים רבים לגשת למכרז. ובוודאי שאינה מצדיקה את הבטחת השירות המבוקש. ניתן להבטיח את השירות המבוקש על ידי הספק בכך שהספק יתחייב שבכל עסקת בעלות עתידית, הבעלים יכנסו בנעלי הספק ויהא מחויב למלוא התחייבויות הספק בהתאם להוראות המכרז וההסכם עליו יחתמו הצדדים. המזמין מתבקש לשנות את ההסכם בהתאם למפורט מעלה.</p>	<p>סעיף 17</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>267</p>
<p>ראה מענה לשאלה 266</p>	<p>נבקש למחוק את הסעיף - לקבלן אין שליטה על העברת הבעלות במניותיו. כמו כן, התנאי האמור לעיל מהווה הגבלה על בעל השליטה בחברה מלעשות עסקאות במניות החברה, שאיננה סבירה בנסיבות העניין, שהרי ממילא הקבלן הוא האחראי כלפי המשרד לביצוע התחייבויותיו (ולא בעל השליטה בו).</p>	<p>סעיף 17</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>268</p>
<p>הבקשות נדחות</p>	<p>נבקש כי בכל מקום בסעיף אשר בו מופיע הביטוי: "כל דין", תמחק המילה: "כל" והוא יתוקן בהתאם לנוסח המשפט.</p>	<p>סעיף 18</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>269</p>
<p>הבקשות נדחות</p>	<p>סעיף 18- נבקש כי במקום "לא יפתחו מ" יבוא "הינם כ". סעיף 18.1.2- נבקש כי במקום "לא יפתחו מסך" יבוא "הינם". סעיף 18.2.2- נבקש כי במקום "לא יפחת מ-" יבוא "הינו". סעיף 18.4.1.2- אנא מחקו את המילה "לפחות".</p>	<p>סעיף 18</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>270</p>

	<p>סעיף 18.4.3- נבקש להוסיף את המילים שלהלן בסוף הסעיף "ובכפוף לקבלת דרישה מראש".</p> <p>סעיף 18.4.4- נבקש למחוק את המילה "כל".</p>			
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נא הוסיפו סעיף קטן חדש : 19.5 : "למרות האמור בכל מקום אחר, המבצע לא יהיה אחראי לנזקים כתוצאה מגורמים שאינם בשליטתו הסבירה למרות מאמצים סבירים שנקט בהם, לרבות פעולות הממשלה או מי שקשור אליה. המבצע לא יהיה אחראי לנזקים עקיפים או תוצאתיים ובכל מקרה, למעט במקרה של הפרת סודיות וקניין רוחני ו אחריות לנזקי גוף מוגבלת אחריותו לסכומים אותם קיבל בפועל מאת הממשלה על פי הסכם זה.</p> <p>התחייבות המבצע לשיפוי מותנית בכך שהממשלה תודיע למבצע על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר למבצע להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בה או תביא לסיומה ללא הסכמת המבצע מראש ובכתב."</p>	סעיף 19	נספח כא'	271
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש שבמקום הנוסח המפורט בסעיף 19 (19.1-19.4) ייכתב הנוסח הבא :</p> <p>19.1 המבצע מתחייב לשפות את הממשלה בגין כל סכום שהממשלה תחויב לשלם בפועל על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת עפ"י פסק דין חתום חלוט, כתוצאה ממעשה או מחדל של המבצע שמהווה הפרה של הסכם זה, ובלבד ובכפוף לכך שניתנה למבצע הזדמנות נאותה להתגונן בפני תביעה/דרישה לתשלום. התחייבות המבצע הנ"ל מותנית בשיתוף פעולה מלא של</p>	סעיף 19	נספח כא'	272

	<p>הממשלה ו/או עובדיה ו/או נושא משרה מטעמה, במסגרת ההגנה כנגד דרישה/תביעה.</p> <p>19.2 בכל מקרה ולמרות האמור אחרת, אחריות המבצע (מכול סוג שהוא ובגין כל עילה) מוגבלת אך ורק לסכומים ששולמו לו בפועל עפ"י הסכם זה.</p>			
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש להוסיף, כמקובל, הוראות בדבר הגבלת אחריות המבצע, לפיהן על אף האמור בכל מקום אחר, המבצע ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו יישא באחריות לנזק ישיר בלבד ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד ו/או מי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, אובדן נתונים, עלויות השבתה וכו'.</p> <p>בכל מקרה, גבול אחריות המבצע בגין נזקים כלשהם, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה למבצע על פי ההסכם במהלך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, למעט תביעות שעילתן נזק גוף או נזק שנגרם בזדון.</p>	סעיף 19	נספח כא'	273
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש לקבוע כי חובת הפיצוי תחול רק על נזקים שהוכחו, ואשר המבצע אחראי להם עפ"י דין. כפי שהסעיף מנוסח גם אם נגרם נזק על ידי המשרד או צד ג' אבל הם כתוצאה מכך שניתנים שירותי המרכז, הספק ישא באחריות לכך, ואין לכך הצדקה.</p>	סעיף 19.2	נספח כא'	274
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש לקבוע כי חובת הפיצוי תחול רק על נזקים שהוכחו, ואשר</p>	סעיף 19.2	נספח כא'	275

	המבצע אחראי להם עפ"י דין.			
נוסח הסעיף נותר בעינו	בשורה 1 נבקש למחוק את המילה "מלאה" ולרשום במקומה "עפ"י דין". לאחר המילים "מעשה או מחדל" יש להוסיף "של המבצע ו/או מי מטעמו" - לולא כן גם מעשה או מחדל של הממשלה או צד ג' יהיו באחריות המבצע. בנוסף, נבקש כי אחריות הממשלה בסיפא תהיה לא רק בגין רשלנות אלא כל עילה שהממשלה חבה בה על פי דין לרבות הפרת ההסכם.	סעיף 19.3	נספח כא'	276
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף, כמקובל, הוראות בדבר הגבלת אחריות המבצע, לפיהן על אף האמור בכל מקום אחר, המבצע ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו יישא באחריות לנזק ישיר בלבד ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד ו/או מי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, אובדן נתונים, עלויות השבתה וכו'. בכל מקרה, גבול אחריות המבצע בגין נזקים כלשהם, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה למבצע על פי ההסכם במהלך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, למעט תביעות שעילתן נזק גוף או נזק שנגרם בזדון.	תת סעיף בסעיף 19	נספח כא'	277
ראה תשובה 154 לעיל.	ראה שאלה מס"ד 154 לעיל	סעיף 19.4 סעיף 25.6 סעיף 30	נספח כא'	278

<p>נוסח הסעיף נותר בעינו</p>	<p>נבקש להוסיף כי חובת השיפוי כפופה לנוהל השיפוי שלהלן ותכנס לתוקף לאחר פסק דין סופי שאין עליו צו עיכוב ביצוע: המשרד נתן לספק הודעה על כל דרישה ותביעה עם היוודע לו עליהן, ימסור את השליטה על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה לספק, ולא יגיע לכל הסדר פשרה ללא הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.</p>	<p>סעיף 19.4</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>279</p>
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו</p>	<p>נבקש שאחרי תת סעיף 20.7 יבוא תת סעיף נוסף כדלקמן: 20.8. התחייבויות המבצע לא תחולנה ביחס לאותם חלקים של מידע אשר: (א) היו - שלא כתוצאה מהפרת התחייבות ו/או חובה לסודיות כאמור בס' 20 זה - בידיעת הציבור; או (ב) לגביהם נתנה הממשלה אישור לכך שההתחייבות הנ"ל לא תחול; או (ג) היו ידועים למבצע לפני קבלתם מהממשלה שלא עקב ו/או בקשר עם הסכם זה; או (ד) הגיעו לידי המבצע כדין מגורם שלישי שלא עקב הפרת ההתחייבויות המבצע לסודיות המוטלות עליו עפ"י ס' 20 לעיל; או (ה) המבצע יהיה מחויב לגלותם על-פי דין ו/או דרישת רשות מוסמכת ו/או צו בימ"ש. המבצע יודיע על כך, בסמוך לאחר שנודע לו הצורך לבצע גילוי זה, לממשלה (למעט אם הדבר אסור על-פי דין), יספק לממשלה את כל המידע והתיעוד שתדרוש הממשלה באופן סביר, ויעשה כמיטב יכולתו להתנגד, ולסייע לממשלה להתנגד, לגילוי כאמור.</p>	<p>סעיף 20</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>280</p>
<p>ראה מענה לשאלה 158</p>	<p>ראה שאלה מס"ד 158 לעיל</p>	<p>סעיפים 20.1- 20.2</p>	<p>נספח כא'</p>	<p>281</p>

282	נספח כא'	סעיף 20.2 סעיף 23.1	נבקש להחריג מידע שהינו ג'נרי, כללי, מתודולוגיות, שיטות עבודה ו-know-how, שיישאו קניינו הבלעדי של הספק (שאחרת הוא עשוי להיות מנוע מלספק שירותים דומים בעתיד).	נוסח הסעיף נותר בעינו
283	נספח כא'	סעיף 20.6	נבקש להוסיף לסעיף זה את החריגים המקובלים לחובת הסודיות. ראו לעניין זה התייחסותנו לסעיף 22.1 שבמס"ד 157 למסמכי המכרז וסעיף 1 לנספח י"ט לעיל.	נוסח הסעיף נותר בעינו
284	נספח כא'	סעיף 20.6	נבקש כי ככל שהמבצע יידרש להשיב מידע הדרוש לביצוע השירותים, הוא לא יהיה אחראי לביצועם.	נוסח הסעיף נותר בעינו
285	נספח כא'	סעיף 21.1	נבקש הבהרה ביחס לאחריות/התחייבות המוטלת על המבצע בסעיף זה – הרי למבצע התחייבות לסודיות רחבה והתחייבות לאבטחת מידע בסעיף 21.2.	בהתאם לדרישות המכרז והמפורט בחוזה
286	נספח כא'	סעיפים 21.1- 21.2	ראה שאלה מס"ד 161 לעיל	ראה תשובה לשאלה 161 לעיל.
287	נספח כא'	סעיף 21.4	על פי ייעוץ משפטי שקיבלנו, אנו מבינים שבהתאם לדין ישנה בעייתיות משפטית לדרוש מעובדים לחתום על תצהיר בפני עו"ד בדבר היעדר רישום פלילי. נודה על בחינת הדרישה המבוקשת והסרת הדרישה.	ראה מענה לעיל, לפיו הדרישה במסמך האמור תואמת את פסיקת בית המשפט
288	נספח כא'	סעיף 22.6	נבקש להבהיר ולהוסיף לסעיף "כי המגבלה חלה רק על התקשרות עם צד ג' בקשר להסכם זה."	נוסח הסעיף נותר בעינו
289	נספח כא'	סעיף 23.1	ראה שאלה מס"ד 152 לעיל	ראה מענה לשאלה 152 לעיל

מקובל	נא תקנו כך שההודעה מראש תהיה בת 60 יום ולא 45 ימים, 60 יום מופיעים בסעיף 11.8 למכרז	סעיף 24	נספח כא'	290
ראה מענה לשאלה 290	מתוך רצון לדאוג ליציבות ולפרנסת עובדי המוקד, נבקש כי במקרה של סיום מוקדם, תינתן התראה בת 90 ימים שתאפשר לחברה להעביר עובדי המוקד מציאת תעסוקה חלופית.	סעיף 24	נספח כא'	291
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי ביטול ההסכם במקרה של אי המצאת נסח חברה ייעשה בכפוף למתן אפשרות סבירה לתיקון הטעון תיקון בטרם הביטול.	סעיף 24	נספח כא'	292
ראה מענה לשאלה 73	ראה שאלה מס"ד 73 לעיל	24.6- 27.9	נספח כא'	293
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש למחוק הסעיפים – המבצע מתחייב לשפות את המשרד בגין נזק במקרה של קביעת יחסי עובד מעביד בין עובדי המבצע למשרד (ראו סעיף 25.6) – סעיף 25.2 מתאים יותר לחוזי העסקה ואינו מתאים בנסיבות העניין וממילא יוצר כפל פיצוי/שיפוי.	סעיף 25.2, סעיף 25.3	נספח כא'	294
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי במקום 50% - יירשם 70% שהוא השיעור המקובל	סעיף 25.2	נספח כא'	295
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי אם יופעלו סעיפים 25.2 - 25.3 אזי השיפוי בסעיף 25.6 לא יופעל אלא כדי סכומים עודפים ככל שיהיו כאלה לאחר הפחתת התמורה, שאחרת נוצר כאן כפל פיצוי ושיפוי. הרעיון הוא להעמיד את המשרד במצב בו היה אילו לא נטען ליחסי עובד-מעביד ולא לפצותו מעבר לכך.	סעיפים 25.2, 25.3 25.6	נספח כא'	296
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף סעיף חדש: התחייבות המבצע לשיפוי מותנית בכך שהממשלה תודיע למבצע על	סעיף 25.6	נספח כא'	297

	כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר למבצע להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בה או תביא לסיומה ללא הסכמת המבצע מראש ובכתב."			
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף כי חובת השיפוי כפופה לנוהל השיפוי שלהלן ותכנס לתוקף לאחר פסק דין סופי שאין עליו צו עיכוב ביצוע: המשרד נתן לספק הודעה על כל דרישה ותביעה עם היוודע לו עליהן, ימסור את השליטה על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה לספק, ולא יגיע לכל הסדר פשרה ללא הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.	סעיף 25.6	נספח כא'	298
מתייחס לפונה שנטש (ניתק את השיחה) לפני הכניסה לתור המתנה לשירות במרכז. לדוגמא: בשמיעת ההודעה הקולית בכניסה למרכז או בתפריט בחירת השירות בנתב וכד'.	נבקש להחיל את הסעיף רק במקרה שהשיחה ננטשה על ידי הפונה לאחר המתנה לא סבירה, כגון לאחר 180 שניות המתנה.	סעיף 27.3	נספח כא'	299
ראה תשובה לשאלה 128 ס"ק 6 לעיל.	נבקש כי קיזוז ייעשה בהתראה של 7 ימים מראש ובכתב לספק.	27.5	נספח כא'	300
ראה מענה לשאלה 140 לעיל	נבקש להבהיר מהו פרק הזמן המקסימאלי לאישור החשבונית ולציינו בהסכם. להערכתנו 10 ימים זהו זמן סביר.	סעיף 27.11	נספח כא'	301
נוסח הסעיף נותר בעינו	אין זה סביר כי במקרה של מחלוקת יגברו הנתונים שברשות המשרד. נבקש כי במקרה של מחלוקת, בכל מקרה ישלם למבצע כל סכום שאינו במחלוקת, אולם אין בכך כדי לחסום את דרכו את המבצע לערכאות, במקרה כאמור.	סעיף 27.12	נספח כא'	302
ראה תשובה לשאלה 128 ס"ק 6 לעיל.	נבקש כי קיזוז ייעשה בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב תוך פירוט החישוב של הסכום שקוזז.	סעיף 27.5	נספח כא'	303
ראה תשובה לשאלה 141	ראה שאלה מס"ד 141 לעיל	סעיפים 27.6,	נספח כא'	304

		27.10 27.11		
ראה תשובה לשאלה 140.	ראה שאלה מס' 140 לעיל	סעיפים +27.6 27.10	נספח כא'	305
נוסח הסעיף נותר בעינו	אין הצדקה לחד הצדדיות בסעיף. נבקש כי במקרה של מחלוקת, בכל מקרה ישלם למבצע הסכום שאינו שנוי במחלוקת, מבלי שיהיה בכך כדי למנוע מהספק לתקוף את הקביעה בהליך משפטי.	סעיף 27.12	נספח כא'	306
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי קיזוז ייעשה בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב למבצע. עוד נבקש כי יקוזזו סכומים קצובים מכוח הסכם זה בלבד.	סעיף 28	נספח כא'	307
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש שהסעיף יימחק. ככל והמזמין יעמוד על דעתו, לזכות הקיזוז והעיכוב, נבקש כי זכות זו תופעל רק במקרה בו יינתן בעניין פסק דין חלוט.	סעיף 28	נספח כא'	308
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע, כי קיזוז ייעשה בהתראה של 7 ימים מראש ובכתב למבצע. עוד נבקש כי יקוזזו סכומים קצובים מכוח הסכם זה בלבד.	סעיף 28	נספח כא'	309
נוסח הסעיף נותר בעינו	<ul style="list-style-type: none"> ס' 29.3.1 - נבקש לקבוע כי חילוט הערבות ייעשה רק במקרה של הפרה יסודית אשר לא תוקנה על ידי המבצע לאחר קבלת התראה של 30 יום מראש ובכתב על כך מאת המשרד. נבקש לקבוע כי בכל מקרה יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. 	סעיף 29.3	נספח כא'	310
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי חילוט הערבות ייעשה רק במקרה של הפרה יסודית אשר לא תוקנה על ידי המבצע לאחר קבלת התראה של 30 יום לפחות מראש ובכתב. נבקש לקבוע כי בכל מקרה יחולט	סעיף 29.3 וכל הס"ק	נספח כא'	311

	רק הסכום המשקף את הנזק שנגרם בפועל ולא מלוא סכום הערבות, דהיינו כי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם			
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף לנוסח הסעיף "מימוש הערבות יהיה רק לאחר מתן הודעה מראש ובכתב לספק בת 30 יום בו הספק יידרש לתקן את ההפרה והספק לא תיקן את ההפרה בתוך המועד כאמור" וכן נבקש שסעיף 29.3.3 יימחק מהסיבות המפורטות מעלה.	29.3	נספח כא'	312
בהתאמה למענה לשאלה 267	ראה שאלה מס"ד 267 לעיל.	סעיף 29.3.3	נספח כא'	313
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש למחוק סעיף זה כיוון שמשמעותו, בפועל, היא מתן ערבות ללא הגבלה – ואין לכך הצדקה.	סעיף 29.3	נספח כא'	314
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא הוסיפו כי חילוט הערבות ייעשה רק לאחר שהממשלה תשלח למבצע התראה בכתב לפני מימוש ערבות והמבצע לא תיקן את הדרוש תיקון בתוך 7 ימים מיום קבלת ההתראה	סעיף 29.5	נספח כא'	315
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש למחוק סעיף זה כיוון שמשמעותו, בפועל, היא מתן ערבות ללא הגבלה – ואין לכך הצדקה מהותית בענייננו.	סעיף 29.5	נספח כא'	316
ראה מענה לשאלה 51 לעיל	ראה שאלה מס"ד 51 לעיל.	סעיף 30	נספח כא'	317
ראה מענה לשאלה 50 לעיל	ראה שאלה מס"ד 50 לעיל	סעיפים 30.2- 30.3	נספח כא'	318
יש לעדכן את הרישא בסעיף 30.6 כדקלמן: "המשרד רשאי לדרוש מהספק הזוכה עד 6 זוחות סטטיסטיים נוספים לכל שנה וללא תשלום..."	ראה שאלה מס"ד 56 לעיל	סעיף 30.6	נספח כא'	319
ראה תשובה לשאלה 128 ס"ק 1	ראה שאלה מס"ד 128 לעיל	סעיף 31	נספח	320

לעיל.			כא'	
א. במסמכי המכרז ובמענה לשאלות המציעים קיימת התייחסות ברורה לנושא הפיצויים המוסכמים . ב. הפיצויים המוסכמים לא יוגבלו לתקרה כלשהי.	נבקש להוסיף ביחס לפיצויים המוסכמים כי לא יוטלו פיצויים מוסכמים במקרה של עיכובים שאינם בשליטת המבצע וכי בכל מקרה הפיצויים המוסכמים יוגבלו לתקרה של 10% מהתמורה החודשית	סעיף 31	נספח כא'	321
ראה תשובה לשאלה 321 לעיל.	לעניין סעיפי הפיצוי המוסכם – ראו התייחסותנו לסעיפים 6.4, 16.2.1, 16.2.2, 16.2.4 ו-16.2.5.	סעיף 31	נספח כא'	322
ראה תשובה לשאלה 154 לעיל.	ראה שאלה מס' 154 לעיל	סעיף 32	נספח כא'	323
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא הוסיפו בסופו: וכן תאפשר למבצע להתגונן כנגד התביעה או הדרישה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה ללא הסכמת המבצע מראש ובכתב	סעיף 32	נספח כא'	324
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש למחוק סעיף זה שכן כל נושא השיפוי כבר מוסדר בסעיף 19	סעיף 32	נספח כא'	325
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המלל הבא: "האמור כפוף ל: 1. פס"ד שלא עוכב ביצועו והקובע את אחריות המבצע. 2. שהממשלה הודיעה למבצע תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותו לחובת השיפוי כאמור. 3. כי הממשלה נתנה למבצע הזדמנות להתגונן 4. כי הממשלה לא התפשרה ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קבלה הסכמת המבצע מראש ובכתב.	סעיף 32	נספח כא'	326
נוסח הסעיף נותר בעינו	לעניין השיפוי – ראו התייחסותנו לסעיף 27 למסמכי המכרז לעיל.	סעיף 32	נספח כא'	327
נוסח הסעיף נותר בעינו	ראה שאלה מס' 150 לעיל	סעיף 36	נספח כא'	328
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי זכות המשרד לבצע מטלה במקום הספק תהיה רק מקום בו בוטל ההסכם, שכן הספק לא יוכל לשאת באחריות לשירותים שבוצעו על ידי אחרים וכמו כן לאור אופי השירות אין הדבר ישום. במקרה כזה, חבותו הכספית של הספק צריכה להיות בגין ההוצאה בפועל ככל שהיא עולה על המחיר שאמור היה להיות משולם לספק בגין אותו	סעיף 36	נספח כא'	329

	שירות, במחירי שוק סבירים.			
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף לסעיף "ובלבד וניתן לספק הודעה מראש ובכתב לספק בת 30 יום בו הספק יידרש לתקן את ההפרה והספק לא תיקן את ההפרה בתוך המועד כאמור"	סעיף 36	נספח כא'	330
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי סעד של ביצוע עצמי יהיה רק במקרה של ביטול ההסכם עקב ההפרה. עוד נבקש לקבוע כי במקרה של ביצוע עצמי הקבלן יישא בהוצאות העודפות בלבד על אלה שהיו אמורות להיות מושלמות לו בגין ביצוע אותם שירותים.	סעיף 36	נספח כא'	331
יש לפנות בנפרד בדוא"ל ל: cochiz@mot.gov.il ולציין את העבירה הספציפית על מנת לדעת שאינה רלוונטית למתן השירותים	נבקש להחריג מגדר הנספח עבירה פלילית במסגרת דו"ח תנועה.	כללי	נספח כב'	332
המשרד מעוניין בהצבעה על עמידה במחזור הכספי הנדרש במשך שלש שנים לאור העובדה כי מאז פרסום המכרז חלף זמן הרי שמחזור זה יכול להתקיים בכל אחת מהשנים 2010-2013	בסעיף מופיע 3.3.4 נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ-1.1.2011 ובסעיף 7 " למציע מחזור כספי שנתי, על פי מאזן מבוקר, מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בהיקף של 12 מיליון ש"ח(לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת מהשנים: 2010, 2011, 2012, חברתנו פעילה מ 1.1.2011 אך ב 2010 כמובן שאין מחזור כספי כי לא היינו פעילים. מבחינת היקף המחזור אנו עומדים לחלוטין.		3.3.4 7	333

*יובהר כי תשובות לשאלות הבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמך תשובות לשאלות הבהרה לבין מסמכי המכרז יגבר האמור במסמך זה.

ועדת מכרזים

1. דו"חות פעילות המרכז הקיים חודשים אפריל- מאי 2013

הערה: דו"ח לשבוע נבחר בכל חודש, בפרוט יומי לכל שעת פעילות.

1.1 דו"ח פעילות חודש אפריל 2013

תאריך	שעה	נכנסות	נענות	ננטשות	ממוצע זמן למענה	ממוצע זמן לנטישה	אחוז מענה	ממוצע זמן שיחה
08/04/13 ב	06:00							
08/04/13 ב	06:30							
08/04/13 ב	07:00	130	122	8	00:01:10	00:01:21	94	00:01:10
08/04/13 ב	07:30	131	127	4	00:00:43	00:01:07	97	00:01:18
08/04/13 ב	08:00	176	148	28	00:01:45	00:00:59	84	00:01:36
08/04/13 ב	08:30	220	176	44	00:02:43	00:00:49	80	00:01:31
08/04/13 ב	09:00	256	242	14	00:00:44	00:00:29	95	00:01:27
08/04/13 ב	09:30	244	222	22	00:01:03	00:00:42	91	00:01:27
08/04/13 ב	10:00	260	207	53	00:01:53	00:00:40	80	00:01:29
08/04/13 ב	10:30	299	201	98	00:04:08	00:00:44	67	00:01:38
08/04/13 ב	11:00	316	208	108	00:03:35	00:00:48	66	00:01:48
08/04/13 ב	11:30	285	225	60	00:02:48	00:00:30	79	00:01:39
08/04/13 ב	12:00	256	245	11	00:00:38	00:00:35	96	00:01:25
08/04/13 ב	12:30	259	222	37	00:01:39	00:00:42	86	00:01:33
08/04/13 ב	13:00	264	251	13	00:00:33	00:00:47	95	00:01:33
08/04/13 ב	13:30	276	269	7	00:00:10	00:00:24	97	00:01:29
08/04/13 ב	14:00	277	273	4	00:00:10	00:00:10	99	00:01:30
08/04/13 ב	14:30	287	281	6	00:00:20	00:00:22	98	00:01:26
08/04/13 ב	15:00	289	281	8	00:00:32	00:00:21	97	00:01:25
08/04/13 ב	15:30	292	286	6	00:00:29	00:00:16	98	00:01:24
08/04/13 ב	16:00	285	271	14	00:00:44	00:00:35	95	00:01:33
08/04/13 ב	16:30	277	275	2	00:00:06	00:00:07	99	00:01:35
08/04/13 ב	17:00	298	272	26	00:01:01	00:00:37	91	00:01:24
08/04/13 ב	17:30	283	268	15	00:00:30	00:00:24	95	00:01:29
08/04/13 ב	18:00	255	249	6	00:00:11	00:00:38	98	00:01:22
08/04/13 ב	18:30	237	233	4	00:00:11	00:00:21	98	00:01:26
08/04/13 ב	19:00	315	278	37	00:01:20	00:00:37	88	00:01:21
08/04/13 ב	19:30	283	281	2	00:00:05	00:00:09	99	00:01:23
08/04/13 ב	20:00	275	272	3	00:00:08	00:00:10	99	00:01:16
08/04/13 ב	20:30	288	283	5	00:00:09	00:00:06	98	00:01:23
08/04/13 ב	21:00	251	224	27	00:01:18	00:00:33	89	00:01:34
08/04/13 ב	21:30	248	235	13	00:00:49	00:00:24	95	00:01:29
08/04/13 ב	22:00	175	81	94	00:06:05	00:01:42	46	00:01:26
08/04/13 ב	22:30	187	86	101	00:11:21	00:01:57	46	00:01:59
08/04/13 ב	23:00	37	33	4	00:08:16	00:04:03	89	00:01:17
08/04/13 ב	23:30							
08/04/13 ב	00:00							
08/04/13 ב								
09/04/13 ג	06:00							

							06:30	09/04/13 ג
00:01:26	69	00:01:27	00:03:44	33	72	105	07:00	09/04/13 ג
00:01:23	95	00:00:39	00:01:03	8	148	156	07:30	09/04/13 ג
00:01:37	69	00:00:47	00:03:38	64	140	204	08:00	09/04/13 ג
00:01:38	72	00:01:07	00:04:13	73	190	263	08:30	09/04/13 ג
00:01:41	91	00:00:47	00:01:29	26	250	276	09:00	09/04/13 ג
00:01:33	83	00:00:43	00:01:48	48	230	278	09:30	09/04/13 ג
00:01:24	95	00:00:29	00:00:45	15	264	279	10:00	09/04/13 ג
00:01:23	97	00:00:53	00:00:34	8	254	262	10:30	09/04/13 ג
00:01:30	75	00:00:40	00:02:29	77	228	305	11:00	09/04/13 ג
00:01:38	70	00:00:43	00:02:52	90	210	300	11:30	09/04/13 ג
00:01:26	93	00:00:36	00:00:58	23	289	312	12:00	09/04/13 ג
00:01:34	82	00:00:44	00:01:42	51	230	281	12:30	09/04/13 ג
00:01:31	77	00:00:37	00:02:23	68	227	295	13:00	09/04/13 ג
00:01:33	74	00:00:44	00:02:35	78	218	296	13:30	09/04/13 ג
00:01:40	58	00:01:02	00:04:28	139	194	333	14:00	09/04/13 ג
00:01:43	59	00:00:43	00:04:10	148	214	362	14:30	09/04/13 ג
00:01:31	73	00:00:55	00:03:17	87	237	324	15:00	09/04/13 ג
00:01:37	84	00:00:36	00:02:03	42	219	261	15:30	09/04/13 ג
00:01:30	62	00:00:53	00:03:29	122	202	324	16:00	09/04/13 ג
00:01:34	63	00:01:04	00:04:14	120	202	322	16:30	09/04/13 ג
00:01:28	75	00:00:46	00:02:46	75	225	300	17:00	09/04/13 ג
00:01:41	84	00:00:32	00:01:45	44	235	279	17:30	09/04/13 ג
00:01:26	85	00:00:45	00:01:53	41	230	271	18:00	09/04/13 ג
00:01:17	87	00:00:34	00:01:25	39	257	296	18:30	09/04/13 ג
00:01:33	94	00:00:38	00:01:16	13	209	222	19:00	09/04/13 ג
00:01:23	92	00:00:39	00:01:24	25	278	303	19:30	09/04/13 ג
00:01:28	83	00:00:34	00:01:50	41	206	247	20:00	09/04/13 ג
00:01:30	96	00:00:13	00:00:25	10	258	268	20:30	09/04/13 ג
00:01:32	97	00:00:07	00:00:29	7	208	215	21:00	09/04/13 ג
00:01:35	93	00:00:31	00:00:59	17	227	244	21:30	09/04/13 ג
00:01:50	58	00:01:38	00:04:26	67	92	159	22:00	09/04/13 ג
00:02:02	52	00:01:49	00:07:11	78	85	163	22:30	09/04/13 ג
00:01:35	88	00:03:47	00:05:16	4	29	33	23:00	09/04/13 ג
							23:30	09/04/13 ג
							00:00	09/04/13 ג
								09/04/13 ג
							06:00	10/04/13 ד
							06:30	10/04/13 ד
00:01:28	100	00:00:00	00:00:29	0	95	95	07:00	10/04/13 ד
00:01:27	93	00:00:29	00:00:55	9	122	131	07:30	10/04/13 ד
00:01:25	88	00:00:44	00:01:28	23	161	184	08:00	10/04/13 ד
00:01:31	100	00:00:58	00:00:21	1	216	217	08:30	10/04/13 ד
00:01:26	100	00:00:05	00:00:08	1	215	216	09:00	10/04/13 ד
00:01:26	97	00:00:30	00:00:41	8	221	229	09:30	10/04/13 ד
00:01:29	99	00:00:04	00:00:12	2	230	232	10:00	10/04/13 ד
00:01:33	95	00:00:40	00:00:59	14	251	265	10:30	10/04/13 ד
00:01:25	95	00:00:28	00:00:42	12	248	260	11:00	10/04/13 ד
00:01:26	98	00:00:11	00:00:12	5	224	229	11:30	10/04/13 ד
00:01:25	99	00:00:02	00:00:07	2	262	264	12:00	10/04/13 ד
00:01:31	99	00:00:01	00:00:10	2	248	250	12:30	10/04/13 ד

00:01:30	98	00:00:33	00:00:45	5	265	270	13:00	10/04/13 ד
00:01:28	96	00:00:24	00:00:54	13	298	311	13:30	10/04/13 ד
00:01:29	90	00:00:33	00:01:02	32	296	328	14:00	10/04/13 ד
00:01:28	68	00:00:46	00:02:58	106	230	336	14:30	10/04/13 ד
00:01:36	88	00:00:35	00:01:25	34	242	276	15:00	10/04/13 ד
00:01:31	83	00:00:35	00:01:56	55	261	316	15:30	10/04/13 ד
00:01:37	81	00:00:40	00:01:51	53	220	273	16:00	10/04/13 ד
00:01:28	79	00:00:45	00:02:01	63	240	303	16:30	10/04/13 ד
00:01:18	92	00:00:27	00:00:34	19	230	249	17:00	10/04/13 ד
00:01:22	94	00:00:31	00:00:52	14	221	235	17:30	10/04/13 ד
00:01:20	99	00:00:19	00:00:18	2	230	232	18:00	10/04/13 ד
00:01:20	98	00:00:15	00:00:08	6	237	243	18:30	10/04/13 ד
00:01:23	92	00:00:45	00:01:03	20	244	264	19:00	10/04/13 ד
00:01:29	94	00:00:26	00:00:44	14	235	249	19:30	10/04/13 ד
00:01:28	81	00:00:42	00:02:27	41	170	211	20:00	10/04/13 ד
00:01:18	73	00:00:59	00:03:16	64	172	236	20:30	10/04/13 ד
00:01:34	73	00:01:10	00:03:53	59	160	219	21:00	10/04/13 ד
00:01:32	67	00:01:08	00:03:41	69	141	210	21:30	10/04/13 ד
00:01:48	29	00:02:21	00:11:34	130	54	184	22:00	10/04/13 ד
00:02:05	36	00:02:24	00:15:51	106	59	165	22:30	10/04/13 ד
00:02:01	64	00:07:05	00:13:21	12	21	33	23:00	10/04/13 ד
								10/04/13 ד
							06:00	11/04/13 ה
							06:30	11/04/13 ה
00:01:16	96	00:01:11	00:00:44	4	97	101	07:00	11/04/13 ה
00:01:23	99	00:00:08	00:00:11	1	152	153	07:30	11/04/13 ה
00:01:38	81	00:00:43	00:02:11	32	135	167	08:00	11/04/13 ה
00:01:27	97	00:00:34	00:00:23	5	175	180	08:30	11/04/13 ה
00:01:36	100	00:00:09	00:00:03	1	205	206	09:00	11/04/13 ה
00:01:33	99	00:00:39	00:00:11	2	215	217	09:30	11/04/13 ה
00:01:30	99	00:00:11	00:00:19	3	214	217	10:00	11/04/13 ה
00:01:34	98	00:00:18	00:00:14	5	219	224	10:30	11/04/13 ה
00:01:35	100	00:00:00	00:00:06	0	206	206	11:00	11/04/13 ה
00:01:37	99	00:00:07	00:00:11	2	208	210	11:30	11/04/13 ה
00:01:24	100	00:00:05	00:00:04	1	213	214	12:00	11/04/13 ה
00:01:29	99	00:00:21	00:00:12	3	236	239	12:30	11/04/13 ה
00:01:28	100	00:00:09	00:00:05	1	238	239	13:00	11/04/13 ה
00:01:26	97	00:00:57	00:00:17	9	261	270	13:30	11/04/13 ה
00:01:29	99	00:00:35	00:00:13	2	272	274	14:00	11/04/13 ה
00:01:27	99	00:01:01	00:00:22	3	288	291	14:30	11/04/13 ה
00:01:29	98	00:00:10	00:00:10	6	304	310	15:00	11/04/13 ה
00:01:22	92	00:00:40	00:01:00	23	249	272	15:30	11/04/13 ה
00:01:24	99	00:00:34	00:00:02	2	255	257	16:00	11/04/13 ה
00:01:32	99	00:00:05	00:00:06	3	254	257	16:30	11/04/13 ה
00:01:25	99	00:00:04	00:00:17	3	233	236	17:00	11/04/13 ה
00:01:22	99	00:00:15	00:00:09	2	223	225	17:30	11/04/13 ה
00:01:27	100	00:00:04	00:00:10	1	251	252	18:00	11/04/13 ה
00:01:27	99	00:00:19	00:00:12	2	221	223	18:30	11/04/13 ה
00:01:22	97	00:00:16	00:00:22	8	235	243	19:00	11/04/13 ה
00:01:20	99	00:00:37	00:00:05	3	258	261	19:30	11/04/13 ה
00:01:30	95	00:00:20	00:00:34	12	236	248	20:00	11/04/13 ה

00:01:39	99	00:00:10	00:00:09	2	223	225	20:30	11/04/13 ה
00:01:22	92	00:00:48	00:01:12	18	195	213	21:00	11/04/13 ה
00:01:23	96	00:00:12	00:00:22	10	215	225	21:30	11/04/13 ה
00:01:20	77	00:00:55	00:01:54	40	135	175	22:00	11/04/13 ה
00:01:38	61	00:01:14	00:06:13	65	102	167	22:30	11/04/13 ה
00:03:30	88	00:00:45	00:01:43	1	7	8	23:00	11/04/13 ה
								11/04/13 ה
							06:00	12/04/13 ו
							06:30	12/04/13 ו
							07:00	12/04/13 ו
							07:30	12/04/13 ו
00:01:22	86	00:00:54	00:02:05	28	166	194	08:00	12/04/13 ו
00:01:14	100	00:00:00	00:00:04	0	226	226	08:30	12/04/13 ו
00:01:24	96	00:00:21	00:00:39	9	204	213	09:00	12/04/13 ו
00:01:18	97	00:01:30	00:00:50	7	213	220	09:30	12/04/13 ו
00:01:19	95	00:00:32	00:00:45	13	250	263	10:00	12/04/13 ו
00:01:20	96	00:00:40	00:00:35	8	205	213	10:30	12/04/13 ו
00:01:22	85	00:00:50	00:01:39	40	226	266	11:00	12/04/13 ו
00:01:14	92	00:00:32	00:01:08	23	256	279	11:30	12/04/13 ו
00:01:11	99	00:00:19	00:00:34	4	294	298	12:00	12/04/13 ו
00:01:12	92	00:00:36	00:01:13	26	293	319	12:30	12/04/13 ו
00:01:13	77	00:00:49	00:03:01	80	266	346	13:00	12/04/13 ו
00:01:05	91	00:00:51	00:01:03	29	295	324	13:30	12/04/13 ו
00:01:06	93	00:00:36	00:00:44	19	265	284	14:00	12/04/13 ו
00:01:04	100	00:00:00	00:00:02	0	276	276	14:30	12/04/13 ו
00:03:29	100	00:00:00	00:00:01	0	3	3	15:00	12/04/13 ו
							15:30	12/04/13 ו
							16:00	12/04/13 ו
							16:30	12/04/13 ו
							17:00	12/04/13 ו
							17:30	12/04/13 ו
							18:00	12/04/13 ו
							18:30	12/04/13 ו
							19:00	12/04/13 ו
							19:30	12/04/13 ו
							20:00	12/04/13 ו
							20:30	12/04/13 ו
							21:00	12/04/13 ו
							21:30	12/04/13 ו
							22:00	12/04/13 ו
							22:30	12/04/13 ו
							23:00	12/04/13 ו
								12/04/13 ו
							06:00	13/04/13 ש
							06:30	13/04/13 ש
							07:00	13/04/13 ש
							07:30	13/04/13 ש
							08:00	13/04/13 ש
							08:30	13/04/13 ש
							09:00	13/04/13 ש
							09:30	13/04/13 ש

							10:00	13/04/13 ש
							10:30	13/04/13 ש
							11:00	13/04/13 ש
							11:30	13/04/13 ש
							12:00	13/04/13 ש
							12:30	13/04/13 ש
							13:00	13/04/13 ש
							13:30	13/04/13 ש
							14:00	13/04/13 ש
							14:30	13/04/13 ש
							15:00	13/04/13 ש
							15:30	13/04/13 ש
							16:00	13/04/13 ש
							16:30	13/04/13 ש
							17:00	13/04/13 ש
							17:30	13/04/13 ש
							18:00	13/04/13 ש
							18:30	13/04/13 ש
							19:00	13/04/13 ש
00:01:23	100	00:00:00	00:00:03	0	53	53	19:30	13/04/13 ש
00:01:21	83	00:00:48	00:01:46	52	255	307	20:00	13/04/13 ש
00:01:11	74	00:00:49	00:03:06	104	297	401	20:30	13/04/13 ש
00:01:21	58	00:01:02	00:04:29	136	185	321	21:00	13/04/13 ש
00:01:36	55	00:01:12	00:06:52	155	189	344	21:30	13/04/13 ש
00:01:46	46	00:01:04	00:08:08	173	146	319	22:00	13/04/13 ש
00:01:29	64	00:01:30	00:05:20	102	180	282	22:30	13/04/13 ש
00:01:51	91	00:01:13	00:01:22	1	10	11	23:00	13/04/13 ש
								13/04/13 ש
							06:00	14/04/13 א
							06:30	14/04/13 א
00:01:22	96	00:01:17	00:01:08	6	128	134	07:00	14/04/13 א
00:01:20	91	00:00:44	00:00:51	16	168	184	07:30	14/04/13 א
00:01:45	75	00:00:43	00:02:32	61	184	245	08:00	14/04/13 א
00:01:37	82	00:00:47	00:02:29	53	235	288	08:30	14/04/13 א
00:01:37	98	00:00:25	00:00:15	6	270	276	09:00	14/04/13 א
00:01:29	98	00:00:14	00:00:27	6	259	265	09:30	14/04/13 א
00:01:39	83	00:00:31	00:01:32	44	222	266	10:00	14/04/13 א
00:01:36	87	00:00:44	00:01:38	39	262	301	10:30	14/04/13 א
00:01:39	85	00:00:40	00:01:53	47	262	309	11:00	14/04/13 א
00:01:40	97	00:00:24	00:00:26	7	247	254	11:30	14/04/13 א
00:01:29	100	00:00:00	00:00:09	0	253	253	12:00	14/04/13 א
00:01:32	99	00:00:03	00:00:08	3	236	239	12:30	14/04/13 א
00:01:32	94	00:00:40	00:00:34	16	268	284	13:00	14/04/13 א
00:01:42	90	00:01:20	00:01:14	30	276	306	13:30	14/04/13 א
00:01:32	83	00:01:05	00:01:27	55	267	322	14:00	14/04/13 א
00:01:37	86	00:00:46	00:01:37	45	276	321	14:30	14/04/13 א
00:01:28	95	00:00:32	00:00:47	15	271	286	15:00	14/04/13 א
00:01:39	81	00:00:59	00:02:12	54	235	289	15:30	14/04/13 א
00:01:38	73	00:00:50	00:03:21	84	223	307	16:00	14/04/13 א
00:01:29	91	00:00:34	00:00:58	28	300	328	16:30	14/04/13 א
00:01:25	93	00:00:33	00:00:43	20	271	291	17:00	14/04/13 א

00:01:29	96	00:00:23	00:00:34	12	299	311	17:30	14/04/13 א
00:01:32	75	00:00:51	00:02:33	81	249	330	18:00	14/04/13 א
00:01:34	89	00:00:32	00:01:20	37	292	329	18:30	14/04/13 א
00:01:22	93	00:00:34	00:00:59	24	320	344	19:00	14/04/13 א
00:01:26	98	00:00:21	00:00:02	6	236	242	19:30	14/04/13 א
00:01:28	95	00:00:25	00:00:40	13	245	258	20:00	14/04/13 א
00:01:27	99	00:00:17	00:00:22	3	253	256	20:30	14/04/13 א
00:01:28	96	00:00:25	00:00:28	9	229	238	21:00	14/04/13 א
00:01:28	100	00:00:05	00:00:11	1	231	232	21:30	14/04/13 א
00:01:43	64	00:01:26	00:03:48	51	90	141	22:00	14/04/13 א
00:01:32	70	00:01:33	00:05:21	50	119	169	22:30	14/04/13 א
00:02:06	92	00:00:20	00:00:55	1	11	12	23:00	14/04/13 א
								14/04/13 א
								20/04/13 ש

2.2 דו"ח חודש מאי 2013

ממוצע זמן שיחה	אחוז מענה	ממוצע זמן לנטישה	ממוצע זמן למענה	ננטשות	נענות	נכנסות	שעה	2. תאריך
							18:30	ש 18/05/13
							19:00	ש 18/05/13
							19:30	ש 18/05/13
00:01:19	100	00:00:00	00:00:05	0	72	72	20:00	ש 18/05/13
00:01:12	69	00:01:04	00:03:58	92	204	296	20:30	ש 18/05/13
00:01:02	71	00:00:39	00:03:04	149	358	507	21:00	ש 18/05/13
00:01:14	80	00:00:39	00:02:13	86	354	440	21:30	ש 18/05/13
00:01:41	50	00:01:03	00:05:45	171	174	345	22:00	ש 18/05/13
00:01:38	56	00:01:02	00:06:25	138	178	316	22:30	ש 18/05/13
00:01:46	89	00:00:57	00:03:18	4	34	38	23:00	ש 18/05/13
								ש 18/05/13
							06:00	א 19/05/13
00:01:36	78	00:01:06	00:05:25	7	25	32	06:30	א 19/05/13
00:01:17	63	00:02:10	00:05:25	41	70	111	07:00	א 19/05/13
00:01:22	91	00:01:08	00:02:10	16	153	169	07:30	א 19/05/13
00:01:34	78	00:00:38	00:02:27	52	184	236	08:00	א 19/05/13
00:01:32	93	00:00:35	00:01:00	18	247	265	08:30	א 19/05/13
00:01:28	93	00:00:37	00:01:12	17	233	250	09:00	א 19/05/13
00:01:30	79	00:00:52	00:02:22	57	213	270	09:30	א 19/05/13
00:01:31	76	00:00:50	00:02:46	69	215	284	10:00	א 19/05/13
00:01:33	89	00:00:36	00:01:42	29	242	271	10:30	א 19/05/13
00:01:32	99	00:00:08	00:00:14	2	261	263	11:00	א 19/05/13
00:01:26	97	00:00:14	00:00:29	9	252	261	11:30	א 19/05/13
00:01:34	98	00:00:15	00:00:17	6	254	260	12:00	א 19/05/13
00:01:32	98	00:00:25	00:00:38	4	236	240	12:30	א 19/05/13
00:01:22	97	00:00:47	00:00:17	8	247	255	13:00	א 19/05/13
00:01:35	98	00:00:12	00:00:30	7	280	287	13:30	א 19/05/13
00:01:43	79	00:00:42	00:02:10	55	205	260	14:00	א 19/05/13
00:01:40	69	00:00:55	00:03:17	73	164	237	14:30	א 19/05/13
00:01:35	77	00:00:47	00:02:40	68	229	297	15:00	א 19/05/13
00:01:41	72	00:00:48	00:03:11	80	206	286	15:30	א 19/05/13

00:01:31	85	00:00:45	00:02:01	44	245	289	16:00	19/05/13 א
00:01:36	91	00:00:32	00:01:17	25	240	265	16:30	19/05/13 א
00:01:24	83	00:00:37	00:01:54	47	236	283	17:00	19/05/13 א
00:01:38	81	00:00:41	00:02:09	45	189	234	17:30	19/05/13 א
00:01:35	86	00:00:33	00:01:06	40	247	287	18:00	19/05/13 א
00:01:26	99	00:00:15	00:00:10	2	235	237	18:30	19/05/13 א
00:01:26	98	00:00:20	00:00:12	4	232	236	19:00	19/05/13 א
00:01:22	100	00:00:11	00:00:05	1	217	218	19:30	19/05/13 א
00:01:21	94	00:00:25	00:00:38	13	216	229	20:00	19/05/13 א
00:01:26	99	00:00:20	00:00:17	3	249	252	20:30	19/05/13 א
00:01:31	95	00:00:19	00:00:43	10	207	217	21:00	19/05/13 א
00:01:27	99	00:00:59	00:00:08	2	214	216	21:30	19/05/13 א
00:01:41	82	00:00:57	00:02:28	28	129	157	22:00	19/05/13 א
00:01:31	70	00:01:16	00:04:12	49	114	163	22:30	19/05/13 א
00:02:48	94	00:00:54	00:03:00	1	16	17	23:00	19/05/13 א
								19/05/13 א
							06:00	20/05/13 ב
							06:30	20/05/13 ב
00:01:18	89	00:01:05	00:01:35	10	85	95	07:00	20/05/13 ב
00:01:25	93	00:01:09	00:01:10	10	126	136	07:30	20/05/13 ב
00:01:40	90	00:00:36	00:01:07	16	147	163	08:00	20/05/13 ב
00:01:30	93	00:01:05	00:01:12	15	194	209	08:30	20/05/13 ב
00:01:36	99	00:00:11	00:00:10	2	214	216	09:00	20/05/13 ב
00:01:39	91	00:00:35	00:01:09	21	218	239	09:30	20/05/13 ב
00:01:36	94	00:00:45	00:01:15	15	221	236	10:00	20/05/13 ב
00:01:31	97	00:00:44	00:00:36	7	199	206	10:30	20/05/13 ב
00:01:46	99	00:00:40	00:00:42	2	214	216	11:00	20/05/13 ב
00:01:36	95	00:01:16	00:00:42	11	211	222	11:30	20/05/13 ב
00:01:47	95	00:00:23	00:00:37	13	228	241	12:00	20/05/13 ב
00:01:43	97	00:00:27	00:00:21	6	212	218	12:30	20/05/13 ב
00:01:37	95	00:00:31	00:00:30	11	222	233	13:00	20/05/13 ב
00:01:38	94	00:00:49	00:01:01	16	238	254	13:30	20/05/13 ב
00:01:31	99	00:00:11	00:00:16	3	247	250	14:00	20/05/13 ב
00:01:29	96	00:00:35	00:00:15	10	237	247	14:30	20/05/13 ב
00:01:26	93	00:00:42	00:01:11	16	208	224	15:00	20/05/13 ב
00:01:25	97	00:00:43	00:00:21	8	245	253	15:30	20/05/13 ב
00:01:31	99	00:00:05	00:00:07	2	232	234	16:00	20/05/13 ב
00:01:30	94	00:00:26	00:01:00	16	231	247	16:30	20/05/13 ב
00:01:27	98	00:00:14	00:00:32	6	262	268	17:00	20/05/13 ב
00:01:37	100	00:00:03	00:00:09	1	236	237	17:30	20/05/13 ב
00:01:28	100	00:00:03	00:00:21	1	236	237	18:00	20/05/13 ב
00:01:28	100	00:00:06	00:00:05	1	221	222	18:30	20/05/13 ב
00:01:26	98	00:00:05	00:00:07	5	201	206	19:00	20/05/13 ב
00:01:26	100	00:00:03	00:00:11	1	247	248	19:30	20/05/13 ב
00:01:29	99	00:00:04	00:00:15	2	220	222	20:00	20/05/13 ב
00:01:31	97	00:00:30	00:00:29	7	208	215	20:30	20/05/13 ב
00:01:19	95	00:00:46	00:00:47	10	173	183	21:00	20/05/13 ב
00:01:21	97	00:00:23	00:00:21	6	173	179	21:30	20/05/13 ב
00:01:27	37	00:01:58	00:06:59	97	56	153	22:00	20/05/13 ב
00:01:44	60	00:02:01	00:08:15	62	93	155	22:30	20/05/13 ב
00:01:20	100	00:00:00	00:02:18	0	15	15	23:00	20/05/13 ב

								20/05/13 ב
							06:00	21/05/13 ג
							06:30	21/05/13 ג
00:01:17	96	00:00:28	00:00:31	4	109	113	07:00	21/05/13 ג
00:01:30	98	00:00:16	00:00:13	2	109	111	07:30	21/05/13 ג
00:01:33	90	00:00:53	00:01:56	18	156	174	08:00	21/05/13 ג
00:01:39	83	00:00:49	00:02:24	38	183	221	08:30	21/05/13 ג
00:01:32	96	00:00:19	00:00:28	8	201	209	09:00	21/05/13 ג
00:01:37	98	00:00:16	00:00:30	5	224	229	09:30	21/05/13 ג
00:01:37	99	00:00:55	00:00:17	2	233	235	10:00	21/05/13 ג
00:01:38	90	00:00:26	00:01:35	23	197	220	10:30	21/05/13 ג
00:01:23	98	00:00:13	00:00:21	4	199	203	11:00	21/05/13 ג
00:01:29	95	00:00:25	00:00:43	11	223	234	11:30	21/05/13 ג
00:01:31	99	00:00:07	00:00:12	2	222	224	12:00	21/05/13 ג
00:01:29	95	00:00:26	00:00:18	11	216	227	12:30	21/05/13 ג
00:01:29	93	00:00:30	00:00:48	19	237	256	13:00	21/05/13 ג
00:01:38	88	00:00:42	00:01:25	30	219	249	13:30	21/05/13 ג
00:01:34	74	00:00:37	00:02:29	70	202	272	14:00	21/05/13 ג
00:01:35	59	00:00:58	00:04:21	120	171	291	14:30	21/05/13 ג
00:01:46	55	00:00:47	00:04:47	133	160	293	15:00	21/05/13 ג
00:01:40	71	00:00:59	00:03:12	80	194	274	15:30	21/05/13 ג
00:01:40	73	00:00:41	00:02:47	74	205	279	16:00	21/05/13 ג
00:01:37	85	00:00:46	00:01:34	37	209	246	16:30	21/05/13 ג
00:01:36	86	00:00:41	00:01:39	35	219	254	17:00	21/05/13 ג
00:01:34	94	00:00:29	00:00:50	14	205	219	17:30	21/05/13 ג
00:01:20	83	00:00:39	00:01:46	46	217	263	18:00	21/05/13 ג
00:01:36	69	00:00:43	00:02:56	78	176	254	18:30	21/05/13 ג
00:01:30	82	00:00:49	00:02:02	44	196	240	19:00	21/05/13 ג
00:01:32	83	00:00:37	00:01:48	39	197	236	19:30	21/05/13 ג
00:01:29	93	00:00:30	00:00:49	13	177	190	20:00	21/05/13 ג
00:01:25	88	00:00:52	00:01:06	26	186	212	20:30	21/05/13 ג
00:01:35	79	00:00:46	00:02:21	46	168	214	21:00	21/05/13 ג
00:01:26	99	00:00:02	00:00:10	1	150	151	21:30	21/05/13 ג
00:02:00	42	00:01:53	00:07:51	77	56	133	22:00	21/05/13 ג
00:01:55	48	00:01:45	00:10:47	83	76	159	22:30	21/05/13 ג
00:01:30	96	00:04:55	00:05:19	1	24	25	23:00	21/05/13 ג
								21/05/13 ג
							06:00	22/05/13 ד
							06:30	22/05/13 ד
00:01:28	81	00:01:08	00:03:34	20	83	103	07:00	22/05/13 ד
00:01:28	92	00:00:35	00:01:20	15	163	178	07:30	22/05/13 ד
00:01:33	95	00:00:24	00:00:28	8	163	171	08:00	22/05/13 ד
00:01:31	100	00:00:00	00:00:06	0	212	212	08:30	22/05/13 ד
00:01:39	99	00:00:17	00:00:18	3	210	213	09:00	22/05/13 ד
00:01:34	96	00:00:26	00:00:25	7	180	187	09:30	22/05/13 ד
00:01:32	99	00:00:34	00:00:23	2	240	242	10:00	22/05/13 ד
00:01:42	99	00:01:10	00:00:13	3	214	217	10:30	22/05/13 ד
00:01:31	99	00:00:34	00:00:22	3	241	244	11:00	22/05/13 ד
00:01:33	98	00:00:14	00:00:13	4	230	234	11:30	22/05/13 ד
00:01:30	100	00:00:04	00:00:07	1	241	242	12:00	22/05/13 ד
00:01:41	98	00:00:10	00:00:08	6	247	253	12:30	22/05/13 ד

00:01:42	98	00:00:18	00:00:13	4	238	242	13:00	22/05/13 ד
00:01:35	99	00:00:04	00:00:06	2	258	260	13:30	22/05/13 ד
00:01:30	100	00:00:00	00:00:08	0	264	264	14:00	22/05/13 ד
00:01:34	95	00:00:29	00:00:40	12	215	227	14:30	22/05/13 ד
00:01:29	91	00:00:36	00:01:05	22	229	251	15:00	22/05/13 ד
00:01:32	98	00:00:15	00:00:14	5	216	221	15:30	22/05/13 ד
00:01:32	92	00:00:38	00:01:11	21	240	261	16:00	22/05/13 ד
00:01:28	97	00:00:16	00:00:33	8	235	243	16:30	22/05/13 ד
00:01:27	98	00:00:12	00:00:06	4	240	244	17:00	22/05/13 ד
00:01:23	98	00:00:57	00:00:15	5	257	262	17:30	22/05/13 ד
00:01:25	92	00:00:33	00:01:17	21	227	248	18:00	22/05/13 ד
00:01:41	79	00:01:00	00:02:21	48	179	227	18:30	22/05/13 ד
00:01:29	80	00:01:06	00:01:58	47	184	231	19:00	22/05/13 ד
00:01:30	78	00:00:51	00:02:28	55	191	246	19:30	22/05/13 ד
00:01:24	67	00:00:41	00:03:00	91	186	277	20:00	22/05/13 ד
00:01:35	94	00:00:30	00:01:24	14	204	218	20:30	22/05/13 ד
00:01:31	64	00:00:57	00:03:54	67	121	188	21:00	22/05/13 ד
00:01:34	54	00:01:33	00:06:18	100	118	218	21:30	22/05/13 ד
00:02:08	31	00:02:16	00:10:43	106	48	154	22:00	22/05/13 ד
00:02:06	26	00:02:25	00:23:15	127	44	171	22:30	22/05/13 ד
00:02:13	79	00:04:30	00:17:05	6	23	29	23:00	22/05/13 ד
							23:30	22/05/13 ד
								22/05/13 ד
							06:00	23/05/13 ה
							06:30	23/05/13 ה
00:01:12	92	00:00:29	00:00:56	9	105	114	07:00	23/05/13 ה
00:01:31	99	00:00:01	00:00:10	1	133	134	07:30	23/05/13 ה
00:01:28	99	00:00:04	00:00:15	1	168	169	08:00	23/05/13 ה
00:01:29	98	00:00:21	00:00:28	4	217	221	08:30	23/05/13 ה
00:01:36	97	00:00:16	00:00:43	7	228	235	09:00	23/05/13 ה
00:01:30	99	00:00:11	00:00:13	3	201	204	09:30	23/05/13 ה
00:01:39	89	00:00:40	00:01:19	23	193	216	10:00	23/05/13 ה
00:01:26	93	00:00:42	00:01:02	19	252	271	10:30	23/05/13 ה
00:01:25	97	00:00:27	00:00:27	8	233	241	11:00	23/05/13 ה
00:01:26	97	00:00:10	00:00:12	6	229	235	11:30	23/05/13 ה
00:01:39	98	00:00:15	00:00:16	5	257	262	12:00	23/05/13 ה
00:01:25	94	00:00:26	00:00:31	13	222	235	12:30	23/05/13 ה
00:01:26	85	00:00:44	00:01:30	41	240	281	13:00	23/05/13 ה
00:01:31	95	00:00:25	00:00:56	16	289	305	13:30	23/05/13 ה
00:01:33	71	00:00:47	00:02:53	99	243	342	14:00	23/05/13 ה
00:01:26	74	00:00:49	00:02:26	83	237	320	14:30	23/05/13 ה
00:01:30	84	00:00:40	00:02:03	41	221	262	15:00	23/05/13 ה
00:01:30	92	00:00:47	00:00:47	23	261	284	15:30	23/05/13 ה
00:01:28	73	00:00:54	00:02:32	79	209	288	16:00	23/05/13 ה
00:01:23	87	00:01:03	00:01:51	37	255	292	16:30	23/05/13 ה
00:01:29	83	00:00:46	00:02:01	45	222	267	17:00	23/05/13 ה
00:01:25	89	00:00:31	00:01:14	27	218	245	17:30	23/05/13 ה
00:01:34	83	00:00:34	00:01:39	49	231	280	18:00	23/05/13 ה
00:01:27	95	00:00:25	00:00:43	12	224	236	18:30	23/05/13 ה
00:01:25	93	00:00:24	00:00:46	17	234	251	19:00	23/05/13 ה
00:01:28	86	00:00:47	00:01:46	36	227	263	19:30	23/05/13 ה

00:01:25	77	00:00:45	00:02:28	66	216	282	20:00	23/05/13 ה
00:01:25	75	00:00:51	00:02:28	70	210	280	20:30	23/05/13 ה
00:01:28	66	00:00:53	00:03:26	93	180	273	21:00	23/05/13 ה
00:01:36	83	00:00:49	00:01:56	43	205	248	21:30	23/05/13 ה
00:01:41	27	00:02:15	00:09:43	125	46	171	22:00	23/05/13 ה
00:01:47	28	00:02:47	00:17:21	146	58	204	22:30	23/05/13 ה
00:01:45	80	00:05:33	00:11:48	9	37	46	23:00	23/05/13 ה
							23:30	23/05/13 ה
								23/05/13 ה
							06:00	24/05/13 ו
							06:30	24/05/13 ו
							07:00	24/05/13 ו
							07:30	24/05/13 ו
00:01:14	100	00:00:02	00:00:03	1	351	352	08:00	24/05/13 ו
00:01:22	88	00:00:32	00:01:13	29	212	241	08:30	24/05/13 ו
00:01:28	99	00:00:17	00:00:21	3	266	269	09:00	24/05/13 ו
00:01:24	95	00:00:26	00:00:29	14	265	279	09:30	24/05/13 ו
00:01:30	99	00:00:08	00:00:10	3	253	256	10:00	24/05/13 ו
00:01:20	91	00:00:38	00:01:10	26	256	282	10:30	24/05/13 ו
00:01:20	83	00:00:49	00:01:59	45	218	263	11:00	24/05/13 ו
00:01:20	73	00:00:42	00:02:41	81	220	301	11:30	24/05/13 ו
00:01:24	64	00:00:46	00:03:40	136	242	378	12:00	24/05/13 ו
00:01:12	72	00:00:46	00:02:37	110	276	386	12:30	24/05/13 ו
00:01:17	71	00:00:43	00:02:51	113	273	386	13:00	24/05/13 ו
00:01:07	83	00:00:39	00:02:08	57	278	335	13:30	24/05/13 ו
00:01:03	78	00:00:44	00:02:31	71	251	322	14:00	24/05/13 ו
00:01:16	88	00:00:36	00:01:27	35	269	304	14:30	24/05/13 ו
00:01:53	100	00:00:00	00:00:15	0	5	5	15:00	24/05/13 ו
							15:30	24/05/13 ו
							16:00	24/05/13 ו
							16:30	24/05/13 ו
							17:00	24/05/13 ו
							17:30	24/05/13 ו
							18:00	24/05/13 ו
							18:30	24/05/13 ו
							19:00	24/05/13 ו
							19:30	24/05/13 ו
							20:00	24/05/13 ו
							20:30	24/05/13 ו
							21:00	24/05/13 ו
							21:30	24/05/13 ו
							22:00	24/05/13 ו
							22:30	24/05/13 ו
							23:00	24/05/13 ו
								24/05/13 ו
							16:00	25/05/13 ש
							16:30	25/05/13 ש
							17:00	25/05/13 ש
							17:30	25/05/13 ש
							18:00	25/05/13 ש
							18:30	25/05/13 ש

							19:00	25/05/13 ש
							19:30	25/05/13 ש
00:01:04	100	00:00:00	00:00:04	0	54	54	20:00	25/05/13 ש
00:01:18	75	00:00:51	00:02:53	70	212	282	20:30	25/05/13 ש
00:01:12	63	00:00:48	00:03:46	169	289	458	21:00	25/05/13 ש
00:01:26	54	00:01:00	00:04:50	228	264	492	21:30	25/05/13 ש
00:01:29	56	00:01:05	00:04:45	165	214	379	22:00	25/05/13 ש
00:01:25	85	00:00:36	00:01:59	44	245	289	22:30	25/05/13 ש
00:02:59	100	00:00:00	00:00:13	0	9	9	23:00	25/05/13 ש
								25/05/13 ש
							06:00	26/05/13 א
00:01:21	67	00:01:26	00:03:20	17	34	51	06:30	26/05/13 א
00:01:30	89	00:01:16	00:02:06	16	128	144	07:00	26/05/13 א
00:01:34	99	00:00:10	00:00:23	1	156	157	07:30	26/05/13 א
00:01:41	68	00:00:56	00:03:21	76	165	241	08:00	26/05/13 א
00:01:47	88	00:00:26	00:02:04	34	243	277	08:30	26/05/13 א
00:01:43	86	00:00:36	00:01:47	39	245	284	09:00	26/05/13 א
00:01:43	75	00:00:32	00:02:50	71	210	281	09:30	26/05/13 א
00:01:46	69	00:00:44	00:03:31	90	205	295	10:00	26/05/13 א
00:01:43	85	00:00:49	00:02:05	43	253	296	10:30	26/05/13 א
00:01:39	78	00:00:35	00:02:41	60	219	279	11:00	26/05/13 א
00:01:35	98	00:00:26	00:00:15	6	250	256	11:30	26/05/13 א
00:01:45	95	00:00:26	00:00:37	13	263	276	12:00	26/05/13 א
00:01:43	94	00:00:38	00:00:56	17	252	269	12:30	26/05/13 א
00:01:32	93	00:00:30	00:00:56	19	254	273	13:00	26/05/13 א
00:01:27	97	00:00:13	00:00:25	8	296	304	13:30	26/05/13 א
00:01:42	88	00:00:44	00:01:25	37	260	297	14:00	26/05/13 א
00:01:44	72	00:00:51	00:02:56	79	204	283	14:30	26/05/13 א
00:01:42	69	00:00:47	00:03:15	91	205	296	15:00	26/05/13 א
00:01:30	71	00:00:52	00:03:20	81	199	280	15:30	26/05/13 א
00:01:30	72	00:00:41	00:03:11	84	215	299	16:00	26/05/13 א
00:01:33	83	00:00:39	00:01:58	45	222	267	16:30	26/05/13 א
00:01:44	75	00:00:51	00:02:40	65	199	264	17:00	26/05/13 א
00:01:24	89	00:00:40	00:01:20	27	229	256	17:30	26/05/13 א
00:01:32	88	00:00:48	00:01:46	27	197	224	18:00	26/05/13 א
00:01:38	95	00:00:23	00:00:37	11	214	225	18:30	26/05/13 א
00:01:25	94	00:00:20	00:00:52	14	225	239	19:00	26/05/13 א
00:01:31	96	00:00:26	00:00:51	11	234	245	19:30	26/05/13 א
00:01:28	87	00:00:36	00:01:12	30	207	237	20:00	26/05/13 א
00:01:39	87	00:01:03	00:02:00	28	185	213	20:30	26/05/13 א
00:01:39	73	00:00:58	00:03:14	56	148	204	21:00	26/05/13 א
00:01:34	93	00:00:49	00:01:40	13	167	180	21:30	26/05/13 א
00:01:56	59	00:01:16	00:03:17	55	79	134	22:00	26/05/13 א
00:01:32	66	00:02:02	00:06:16	52	102	154	22:30	26/05/13 א
00:03:41	100	00:00:00	00:00:26	0	3	3	23:00	26/05/13 א
								26/05/13 א
							06:00	27/05/13 ב
							06:30	27/05/13 ב
00:01:27	95	00:01:02	00:00:57	5	94	99	07:00	27/05/13 ב
00:01:36	100	00:00:00	00:00:06	0	149	149	07:30	27/05/13 ב
00:01:18	93	00:00:40	00:00:37	13	168	181	08:00	27/05/13 ב

00:01:35	99	00:00:31	00:00:29	3	208	211	08:30	27/05/13 ב
00:01:27	98	00:00:19	00:00:36	4	213	217	09:00	27/05/13 ב
00:01:40	99	00:00:09	00:00:24	2	217	219	09:30	27/05/13 ב
00:01:32	99	00:00:28	00:00:09	3	205	208	10:00	27/05/13 ב
00:01:30	99	00:00:08	00:00:20	2	226	228	10:30	27/05/13 ב
00:01:36	99	00:00:30	00:00:20	3	229	232	11:00	27/05/13 ב
00:01:41	100	00:00:04	00:00:04	1	202	203	11:30	27/05/13 ב
00:01:37	100	00:00:00	00:00:04	0	221	221	12:00	27/05/13 ב
00:01:48	99	00:00:18	00:00:12	3	240	243	12:30	27/05/13 ב
00:01:35	100	00:00:00	00:00:06	0	244	244	13:00	27/05/13 ב
00:01:33	98	00:00:05	00:00:06	4	259	263	13:30	27/05/13 ב
00:01:39	96	00:00:13	00:00:27	12	265	277	14:00	27/05/13 ב
00:01:29	93	00:00:27	00:01:18	17	224	241	14:30	27/05/13 ב
00:01:31	77	00:00:50	00:02:32	65	216	281	15:00	27/05/13 ב
00:01:31	79	00:00:43	00:01:46	53	202	255	15:30	27/05/13 ב
00:01:29	93	00:00:33	00:01:07	19	244	263	16:00	27/05/13 ב
00:01:26	86	00:00:45	00:01:34	32	192	224	16:30	27/05/13 ב
00:01:29	88	00:00:31	00:01:21	34	242	276	17:00	27/05/13 ב
00:01:32	96	00:00:12	00:00:13	9	209	218	17:30	27/05/13 ב
00:01:22	78	00:00:46	00:02:16	53	187	240	18:00	27/05/13 ב
00:01:32	92	00:00:28	00:01:01	21	247	268	18:30	27/05/13 ב
00:01:29	97	00:00:07	00:00:07	7	269	276	19:00	27/05/13 ב
00:01:28	99	00:00:12	00:00:09	2	220	222	19:30	27/05/13 ב
00:01:30	86	00:00:45	00:01:43	34	217	251	20:00	27/05/13 ב
00:01:24	93	00:00:35	00:01:06	16	211	227	20:30	27/05/13 ב
00:01:35	89	00:00:41	00:01:45	23	195	218	21:00	27/05/13 ב
00:01:26	93	00:00:40	00:01:02	12	153	165	21:30	27/05/13 ב
00:01:47	36	00:01:48	00:06:19	90	51	141	22:00	27/05/13 ב
00:01:32	56	00:02:10	00:08:53	72	92	164	22:30	27/05/13 ב
00:01:22	95	00:00:16	00:03:52	1	21	22	23:00	27/05/13 ב
								27/05/13 ב
							06:00	28/05/13 ג
							06:30	28/05/13 ג
00:01:18	99	00:00:59	00:00:46	1	98	99	07:00	28/05/13 ג
00:01:24	93	00:01:03	00:00:32	9	119	128	07:30	28/05/13 ג
00:01:33	88	00:00:40	00:01:40	26	185	211	08:00	28/05/13 ג
00:01:33	99	00:00:27	00:00:26	3	216	219	08:30	28/05/13 ג
00:01:36	100	00:00:00	00:00:05	0	233	233	09:00	28/05/13 ג
00:01:38	97	00:00:09	00:00:24	7	215	222	09:30	28/05/13 ג
00:01:31	100	00:00:32	00:00:18	1	224	225	10:00	28/05/13 ג
00:01:32	99	00:00:05	00:00:07	3	236	239	10:30	28/05/13 ג
00:01:33	94	00:00:54	00:01:06	15	237	252	11:00	28/05/13 ג
00:01:35	98	00:00:09	00:00:15	5	227	232	11:30	28/05/13 ג
00:01:36	100	00:00:00	00:00:06	0	235	235	12:00	28/05/13 ג
00:01:34	99	00:00:06	00:00:05	2	226	228	12:30	28/05/13 ג
00:01:28	98	00:00:16	00:00:18	5	245	250	13:00	28/05/13 ג
00:01:41	91	00:00:35	00:01:10	26	262	288	13:30	28/05/13 ג
00:01:39	86	00:00:50	00:01:43	34	214	248	14:00	28/05/13 ג
00:01:33	86	00:00:43	00:01:23	47	278	325	14:30	28/05/13 ג
00:01:30	98	00:00:25	00:00:25	5	235	240	15:00	28/05/13 ג
00:01:32	97	00:00:12	00:00:14	7	271	278	15:30	28/05/13 ג

00:01:30	96	00:00:26	00:00:47	10	248	258	16:00	28/05/13 ג
00:01:21	98	00:00:10	00:00:14	6	275	281	16:30	28/05/13 ג
00:01:32	87	00:00:47	00:01:29	38	247	285	17:00	28/05/13 ג
00:01:34	98	00:00:13	00:00:15	5	263	268	17:30	28/05/13 ג
00:01:44	93	00:00:35	00:00:50	17	213	230	18:00	28/05/13 ג
00:01:34	96	00:00:48	00:00:48	11	242	253	18:30	28/05/13 ג
00:01:28	100	00:00:12	00:00:15	1	256	257	19:00	28/05/13 ג
00:01:22	98	00:00:18	00:00:05	5	224	229	19:30	28/05/13 ג
00:01:31	98	00:00:25	00:00:26	5	203	208	20:00	28/05/13 ג
00:01:31	93	00:00:33	00:00:55	16	218	234	20:30	28/05/13 ג
00:01:28	95	00:00:31	00:00:28	12	221	233	21:00	28/05/13 ג
00:01:20	99	00:00:00	00:00:02	1	179	180	21:30	28/05/13 ג
00:01:33	71	00:01:00	00:03:48	36	88	124	22:00	28/05/13 ג
00:01:32	72	00:01:24	00:04:21	43	112	155	22:30	28/05/13 ג
00:02:22	85	00:01:32	00:01:50	2	11	13	23:00	28/05/13 ג
								28/05/13 ג
							06:00	29/05/13 ד
							06:30	29/05/13 ד
00:01:39	75	00:01:00	00:03:54	30	92	122	07:00	29/05/13 ד
00:01:28	95	00:00:50	00:01:21	8	141	149	07:30	29/05/13 ד
00:01:29	96	00:00:17	00:00:23	7	168	175	08:00	29/05/13 ד
00:01:37	97	00:00:30	00:00:18	6	215	221	08:30	29/05/13 ד
00:01:33	99	00:00:07	00:00:08	2	218	220	09:00	29/05/13 ד
00:01:35	95	00:00:51	00:00:40	9	188	197	09:30	29/05/13 ד
00:01:43	97	00:00:29	00:00:28	7	221	228	10:00	29/05/13 ד
00:01:39	95	00:00:21	00:00:38	12	252	264	10:30	29/05/13 ד
00:01:40	95	00:00:09	00:00:36	11	211	222	11:00	29/05/13 ד
00:01:30	97	00:00:18	00:00:19	8	234	242	11:30	29/05/13 ד
00:01:27	99	00:00:14	00:00:09	3	225	228	12:00	29/05/13 ד
00:01:40	96	00:00:40	00:00:58	9	226	235	12:30	29/05/13 ד
00:01:33	97	00:00:16	00:00:21	6	233	239	13:00	29/05/13 ד
00:01:38	97	00:00:37	00:00:40	9	251	260	13:30	29/05/13 ד
00:01:33	96	00:00:11	00:00:53	10	218	228	14:00	29/05/13 ד
00:01:20	90	00:00:37	00:01:08	27	236	263	14:30	29/05/13 ד
00:01:29	94	00:00:29	00:00:42	17	252	269	15:00	29/05/13 ד
00:01:32	89	00:00:45	00:01:28	26	221	247	15:30	29/05/13 ד
00:01:29	74	00:00:54	00:02:28	79	229	308	16:00	29/05/13 ד
00:01:27	97	00:00:13	00:00:15	8	259	267	16:30	29/05/13 ד
00:01:22	97	00:00:17	00:00:30	8	244	252	17:00	29/05/13 ד
00:01:33	91	00:00:26	00:01:43	20	205	225	17:30	29/05/13 ד
00:01:24	95	00:01:51	00:00:38	13	233	246	18:00	29/05/13 ד
00:01:27	100	00:00:01	00:00:13	1	222	223	18:30	29/05/13 ד
00:01:17	99	00:00:08	00:00:07	3	222	225	19:00	29/05/13 ד
00:01:26	98	00:01:00	00:00:15	4	204	208	19:30	29/05/13 ד
00:01:22	100	00:00:09	00:00:08	1	238	239	20:00	29/05/13 ד
00:01:19	98	00:00:22	00:00:08	5	211	216	20:30	29/05/13 ד
00:01:28	88	00:00:27	00:01:34	25	184	209	21:00	29/05/13 ד
00:01:19	99	00:00:21	00:00:06	2	165	167	21:30	29/05/13 ד
00:01:35	37	00:01:52	00:07:04	79	46	125	22:00	29/05/13 ד
00:01:37	39	00:02:40	00:13:05	90	58	148	22:30	29/05/13 ד
00:01:38	94	00:08:05	00:09:31	2	33	35	23:00	29/05/13 ד

								29/05/13 ד
							06:00	30/05/13 ה
							06:30	30/05/13 ה
00:01:13	94	00:01:05	00:01:38	6	94	100	07:00	30/05/13 ה
00:01:26	100	00:00:00	00:00:15	0	163	163	07:30	30/05/13 ה
00:01:31	97	00:00:19	00:00:18	6	171	177	08:00	30/05/13 ה
00:01:23	97	00:00:26	00:00:27	7	197	204	08:30	30/05/13 ה
00:01:31	97	00:00:27	00:00:37	7	200	207	09:00	30/05/13 ה
00:01:28	100	00:00:01	00:00:10	1	212	213	09:30	30/05/13 ה
00:01:23	92	00:00:37	00:01:29	18	221	239	10:00	30/05/13 ה
00:01:38	99	00:01:33	00:00:11	2	232	234	10:30	30/05/13 ה
00:01:25	98	00:00:23	00:00:42	6	245	251	11:00	30/05/13 ה
00:01:30	96	00:00:54	00:00:30	10	222	232	11:30	30/05/13 ה
00:01:36	96	00:00:24	00:00:28	9	248	257	12:00	30/05/13 ה
00:01:40	95	00:00:33	00:00:48	12	251	263	12:30	30/05/13 ה
00:01:36	87	00:00:42	00:01:31	33	227	260	13:00	30/05/13 ה
00:01:31	81	00:00:33	00:01:55	61	252	313	13:30	30/05/13 ה
00:01:29	91	00:00:36	00:01:15	27	270	297	14:00	30/05/13 ה
00:01:28	92	00:00:40	00:01:16	24	261	285	14:30	30/05/13 ה
00:01:29	85	00:00:37	00:01:41	39	221	260	15:00	30/05/13 ה
00:01:39	80	00:00:47	00:02:05	54	211	265	15:30	30/05/13 ה
00:01:35	73	00:00:49	00:02:51	84	227	311	16:00	30/05/13 ה
00:01:37	82	00:00:44	00:01:49	49	218	267	16:30	30/05/13 ה
00:01:25	89	00:00:50	00:01:41	29	229	258	17:00	30/05/13 ה
00:01:21	90	00:00:36	00:00:47	28	259	287	17:30	30/05/13 ה
00:01:27	92	00:00:31	00:00:53	19	229	248	18:00	30/05/13 ה
00:01:36	89	00:00:52	00:01:10	29	238	267	18:30	30/05/13 ה
00:01:21	90	00:00:37	00:01:05	26	227	253	19:00	30/05/13 ה
00:01:27	91	00:00:31	00:01:24	23	226	249	19:30	30/05/13 ה
00:01:24	78	00:00:54	00:02:41	54	192	246	20:00	30/05/13 ה
00:01:32	75	00:00:43	00:02:59	66	202	268	20:30	30/05/13 ה
00:01:24	75	00:00:52	00:02:40	61	182	243	21:00	30/05/13 ה
00:01:38	91	00:00:31	00:01:40	17	179	196	21:30	30/05/13 ה
00:01:48	36	00:02:08	00:04:48	93	53	146	22:00	30/05/13 ה
00:01:35	39	00:02:01	00:13:55	113	73	186	22:30	30/05/13 ה
00:01:23	69	00:05:31	00:07:56	9	20	29	23:00	30/05/13 ה
								30/05/13 ה
							06:00	31/05/13 ו
							06:30	31/05/13 ו
							07:00	31/05/13 ו
							07:30	31/05/13 ו
00:01:15	94	00:00:39	00:01:07	14	202	216	08:00	31/05/13 ו
00:01:25	100	00:00:05	00:00:07	1	212	213	08:30	31/05/13 ו
00:01:11	100	00:00:09	00:00:07	1	229	230	09:00	31/05/13 ו
00:01:20	98	00:00:23	00:00:14	4	228	232	09:30	31/05/13 ו
00:01:18	100	00:00:21	00:00:18	1	241	242	10:00	31/05/13 ו
00:01:21	95	00:00:46	00:01:04	11	231	242	10:30	31/05/13 ו
00:01:17	96	00:00:23	00:00:42	10	260	270	11:00	31/05/13 ו
00:01:15	98	00:00:28	00:00:28	5	297	302	11:30	31/05/13 ו
00:01:09	96	00:00:20	00:00:28	13	316	329	12:00	31/05/13 ו
00:01:09	96	00:00:39	00:01:02	13	301	314	12:30	31/05/13 ו

00:01:19	66	00:00:50	00:03:23	132	262	394	13:00	31/05/13 ו
00:01:09	66	00:00:53	00:04:02	126	242	368	13:30	31/05/13 ו
00:01:03	83	00:00:37	00:01:44	58	285	343	14:00	31/05/13 ו
00:01:06	100	00:00:00	00:00:04	0	284	284	14:30	31/05/13 ו
00:01:22	100	00:00:00	00:00:13	0	9	9	15:00	31/05/13 ו
							15:30	31/05/13 ו
							16:00	31/05/13 ו
							16:30	31/05/13 ו
							17:00	31/05/13 ו
							17:30	31/05/13 ו
							18:00	31/05/13 ו
							18:30	31/05/13 ו
							19:00	31/05/13 ו
							19:30	31/05/13 ו
							20:00	31/05/13 ו
							20:30	31/05/13 ו
							21:00	31/05/13 ו
							21:30	31/05/13 ו
							22:00	31/05/13 ו
							22:30	31/05/13 ו
							23:00	31/05/13 ו
								31/05/13 ו

נספח 2 - להלן רשימת המציעים שהשתתפו בכנס המציעים :

(1) חברת טלאול קונטקט סנטר ;

(2) חברת בינת סמך ;

(3) חברת טלכלל ;

(4) חברת טלדור ;

(5) חברת מטריקס ;

(6) חברת באבקום ;

(7) חברת בזק און ליין ;

(8) חברת פלאונט ;

(9) חברת תקשוב ;