



12 נובמבר 2025
כ"א חשוון תשפ"ו
#2749178

מכרז פומבי ממכון מספר 161/2025 לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי, עבור חברת

נ"ע – הודעת הבהרה מס' 1

1. בהמשך למסמכי המכרז שבנדון שפורסמו, מצ"ב תשובות ועדת המכרזים של נ"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נ"ע" וגם "החברה").
2. מובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמשו אלו אשר פנו לנ"ע וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה. כמו כן, מובהר כי ייתכן ושאלות מסוימות נשאלו על ידי יותר ממגיע אחד, ולכן התשובה במסמך זה מתייחסת לנוסח שהועבר באחת השאלות בלבד.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים במכתב הבהרה זה ייחשבו כחלק ממסמכי המכרז, והם גוברים על האמור במסמכי המכרז ו/או בהבהרה מוקדמת יותר.
4. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
5. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה, או בכתב, או בכל דרך אחרת, על ידי מי מטעם נ"ע או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז, וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם נ"ע, ככל שיישלחו.
6. בהתאם להוראות סעיף 6.2.2 להזמנה למכרז – תנאים מיוחדים, המציע יחתום על הודעה זו ויצרפה להצעתו.
7. האמור במכתב הבהרה זה אינו משנה ו/או גורע מהאמור במסמכי המכרז, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

בברכה,

נ"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

חתימת מורשה/י חתימה במציע (ר"ת): _____ ; _____

חותמת המציע: _____

שאלות ותשובות הבהרה

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
1.	חלק א' – ההזמנה למכרז – מסמך תנאים מיוחדים ("מסמך תנאים מיוחדים")	סעיף 3	מבוקש לדחות את המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה למכרז. בנוסף, מבוקש לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.	מקובל. מועד נוסף להגשת שאלות הבהרה יינתן עד ליום 24.11.2025, עד השעה 13:00 . המועד האחרון להגשת הצעות יידחה ליום 15.12.2025 עד השעה 13:00 .
2.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 4.1.1	מבוקש כי המילים: "שאינה בחצרי הלקוח" תימחקנה.	הבקשה נדחת.
3.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 4.2.4	1. מבוקש כי לצורך הוכחת תנאי הסף ניתן יהיה להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם מחוץ למדינת ישראל. 2. מבוקש כי לצורך הוכחת תנאי הסף ניתן יהיה לייחס למציע ניסיון של יישות גלובלית שהמציע הינו חלק ממנה.	1. מקובל. לצורך הוכחת תנאי הסף אין מניעה להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם מחוץ למדינת ישראל, ובלבד שמוקד השירות עומד בכל התנאים הנקובים בסעיף 4.2.4 למסמך התנאים המיוחדים. 2. הבקשה נדחת. תשומת לב המציעים מופנית בעניין זה לסעיף 9.3 למסמך התנאים הכלליים לפיהם הניסיון המוצג נדרש להתקיים <u>במציע עצמו</u> .
4.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 4.2.4	מבוקש להבהיר האם המציע רשאי להציג מוקדי שירות נוספים, אשר אינם עומדים בתנאי הסף, וזאת על מנת לאפשר לוועדת המכרזים להתרשם מרלוונטיות ניסיון המציע ומהיקף פעילותו.	לא נדרשת הבהרה.
5.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 4.2.4.2	מבוקש לעדכן את תנאי הסף באופן שבו המציע יהיה רשאי להציג מוקד שירות אשר פעל במשך 10 חודשים רצופים לפחות, במקום 12 חודשים רצופים לפחות.	מקובל. סעיף 4.2.4.2 למסמך התנאים המיוחדים יעודכן באופן הבא: "כל אחד ממוקדי השירות פעל במשך 10 ± 10 חודשים רצופים לפחות". הספרה: "12", המצוינת במשפט "המוקד פעל במשך 12 חודשים רצופים לפחות" בסעיף 5 לטופס מספר 4 (תצהיר בדבר ניסיון המציע), תוחלף לספרה: "10".

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
6.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 1	מבוקש לבטל את פרמטר איכות זה מפאת חיסיון לקוח.	הבקשה נדחת. תשומת הלב בעניין זה להוראות סעיף 7.5 למסמך התנאים הכלליים (סודיות מסחרית – הגשת הצעה מושרתת).
7.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 2	מבוקש כי לצורך בחינת פרמטר האיכות ניתן יהיה להציג לקוח מורכב שהינו לקוח בינלאומי הממוקם מחוץ למדינת ישראל.	מקובל. לצורך הוכחת פרמטרי איכות מס' 1-5 אין מניעה להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם מחוץ למדינת ישראל, ובלבד שמוקד השירות עומד בכל התנאים הנקובים בסעיף 5.1 למסמך התנאים המיוחדים. לצד האמור, מובהר כי לצורך הוכחת פרמטר איכות מס' 6 יש להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם במדינת ישראל.
8.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 3	1. מבוקש להבהיר האם לצורך בחינת פרמטר האיכות המציע רשאי להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם מחוץ למדינת ישראל. 2. מבוקש כי לצורך בחינת פרמטר האיכות, ניתן יהיה לייחס למציע ניסיון של חברות קשורות למציע.	ראו מענה לשאלות מס' 5 ו-7 לעיל.
9.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 4	מבוקש להבהיר האם לצורך בחינת פרמטר האיכות המציע רשאי לצרף לחוות הדעת תרגום מלא של המסמך בעברית, אשר חתום על ידי המציע.	הבקשה נדחת. תשומת הלב בעניין זה להוראות סעיף 17 למסמך התנאים הכלליים (חוות דעת לקוחות). מבלי לגרוע מהוראות סעיף 17 למסמך התנאים הכלליים יובהר כי חוות הדעת תתבצע באמצעות פנייה ישירה של נת"ע ללקוחות המציע ולא באמצעות צירוף חוות דעת כתובה.
10.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 6	מבוקש לאפשר לבצע את הסיור באמצעים דיגיטליים מרחוק, וזאת על מנת להציג ניסיון בהפעלת מוקד שירות הממוקם מחוץ למדינת ישראל.	ראו מענה לשאלה מס' 7 לעיל.
11.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 5.1 – פרמטר איכות מס' 6	מבוקש להבהיר איזו היערכות נדרשת מצד המציע לטובת בחינת סעיפים ג' ו-ד'.	לא נדרשת הבהרה.
12.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 8.4	1. מבוקש לקבוע מדרגת תמחור נוספת של עד 2,500 פניות חודשיות.	הבקשות נדחות.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
			2. מבוקש לקבוע רכיב נפרד עבור שעות עבודה של נציגי השירות בשעות הלילה.	
13.	מסמך תנאים מיוחדים	סעיף 9.4	מבוקש כי המילים: "לעדכן את ציוני האיכות של כל מציע" תימחקנה.	הבקשה נדחית. לצד האמור, מובהר כי נת"ע תפעל בהתאם להוראות הדין.
14.	טופס מספר 4 – תצהיר בדבר ניסיון המציע	סעיף 6	מבוקש לאפשר למציע להימנע מלנקוב במספר המדויק ובמקום יצוין כי מחזור ההכנסות השנתי של המציע לכל אחת מהשנים 2022, 2023 ו-2024, גבוה מ-7,000,000 ש"ח, ללא מע"מ, ממתן שירותי הקמה והפעלה של מוקד/י שירות.	מקובל כחלופה נוספת.
15.	טופס מספר 5א' – אישור רואה חשבון בדבר מחזור כספי	סעיף 2	מבוקש לאפשר להסתמך על נתוני הנהלת החשבונות ולא על דוחות כספיים מבוקרים. לחילופין, מבוקש להסיר את ההתייחסות לסוג השירות ממחזור ההכנסות.	הבקשות נדחות.
16.	טופס מספר 9 – ההצעה הכספית	סעיף 7	מבוקש כי הצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז. תשומת הלב בעניין זה להוראות סעיף 6.6.2 להסכם.
17.	טופס מספר 9 – ההצעה הכספית	סעיף 7 (2)	מבוקש להבהיר האם העלות החודשית עבור הפעלה וניהול של מוקד שירות, בהיקף של עד 5,000 פניות בחודש, הינה עלות קבועה, או שמא במידה והיקף הפניות בפועל יהיה נמוך מ-5,000 פניות בחודש – העלות החודשית תפחת בהתאם.	מובהר כי העלות החודשית עבור הפעלה וניהול מוקד השירות, בהיקף של עד 5,000 פניות טלפוניות או כתובות בחודש, הינה עלות קבועה ואינה משתנה במקרה שהיקף הפניות בפועל נמוך מ-5,000 פניות בחודש.
18.	טופס מספר 9 – ההצעה הכספית	סעיף 7 (3)	מבוקש להבהיר האם הכפלת התמורה בגין מנגנון עדכון התמורה ב-100,000 מתייחסת לחודש.	מובהר כי מדובר במקדם שקלול לצורך הצעת המחיר בלבד.
19.	טופס מספר 9 – ההצעה הכספית	סעיף 7 (3)	מבוקש להבהיר מדוע מנגנון התמורה מתעדכן רק לאחר 5,000 פניות, וזאת בהתחשב במוצע הפניות בשנה האחרונה.	לא נדרשת הבהרה.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
20.	טופס מספר 9 – ההצעה הכספית	סעיף 7 (3)	מבוקש להחליף את המספר: "5,001" במספר: "5,000".	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
21.	חלק ב' – ההזמנה למכרז – מסמך תנאים כלליים	סעיף 33.3	מבוקש כי המילים: "העתקי ביטוחים" תימחקנה, ובמקומן ייכתב: "אישורי קיום ביטוח". לחילופין, מבוקש כי הפוליסות יסופקו תוך זמן סביר מדרישה מראש ותוך השחרת כל מידע סודי או מסחרי.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
22.	הסכם התקשרות ("ההסכם")	סעיף 1.7	מבוקש להבהיר האם הגדרת המונח "משרה מלאה" מתייחסת ל-175 שעות חודשיות נטו.	חיובי.
23.	ההסכם	סעיף 4.4	מבוקש להבהיר האם מערכת ה-CRM תפעל תחת חשבון של החברה או של הספק הזוכה. כמו כן, מבוקש להבהיר מי יישא בעלויות דמי השימוש החודשי.	מובהר כי מערכת ה-CRM תפעל תחת חשבון של הספק וכי כל העלויות הכרוכות במערכות המוקד (לרבות מערכת ה-CRM) יחולו על הספק.
24.	ההסכם	סעיף 4.7	מבוקש להבהיר כי במצב חירום, נת"ע תפעל לרישום עובדי הספק ברשימות עובדים הנדרשים לעבוד במפעל חיוני.	נת"ע אינה מתחייבת לרשום את עובדי הספק ברשימות עובדים הנדרשים לעבוד במפעל חיוני במצב חירום.
25.	ההסכם	סעיף 4.8	מבוקש להבהיר מהי אורכה של תקופת המעבר בין הספק הנוכחי לספק הזוכה.	תשומת לב המציעים מופנית להוראות לעניין תקופת ההיערכות המפורטות בפרק ו' לנספח א' להסכם.
26.	ההסכם	סעיף 4.8.7	מבוקש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי על עיכובים שמקורם בחוסר שיתוף פעולה של הספק הקיים או מסירת מידע מוטעה ו/או חלקי.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
27.	ההסכם	סעיף 5.15	מבוקש לקבוע כי נת"ע תישא בעלויות הכשרת נציגי השירות.	הבקשה נדחית.
28.	ההסכם	סעיף 6.1 (1)	מבוקש כי המילים: "מובהר כי ככל שהספק הקיים שמעניק לנת"ע את השירותים מושא המכרז, הוכרז כזוכה במסגרת המכרז הוא לא יהיה זכאי לתשלום זה בגין רכיב זה" תימחקנה.	הבקשה נדחית.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
29.	ההסכם	סעיפים 6.3.3 ו-6.3.5	מבוקש להאריך את התקופה ל-7 ימים.	מקובל.
30.	ההסכם	סעיפים 6.3.12 ו-6.3.13	מבוקש להבהיר כי האמור בסעיפים אלה יחול בנסיבות שאינן משפיעות על היקף השירותים שהספק נדרש להם.	הבקשות נדחות.
31.	ההסכם	סעיף 6.4	מבוקש להבהיר מהו המנגנון שיחול על השכר המשולם לנציגי השירות במקרה של עדכון שכר המינימום בחקיקה.	השכר המשולם על ידי הספק לנציגי השירות לא יפחת מהגבוה מבין: (1) 46 ש"ח לשעת עבודה; או (2) 25% מעל שכר המינימום הקבוע בדין באותו חודש בו ניתן השירות. כלומר, בכל מועד בו יעודכן שכר המינימום בחקיקה, יש לחשב מחדש את השכר המשולם לנציגי השירות, כך שישולם להם לכל הפחות 25% מעל שכר המינימום המעודכן, ובלבד שסכום זה אינו נמוך מ-46 ש"ח לשעה. אם סכום זה גבוה מ-46 ש"ח לשעה – ישולם הסכום הגבוה יותר.
32.	ההסכם	סעיף 6.4.3.2	מבוקש כי המילים: "וכן בכל עת אחרת – לפי דרישה מטעם נת"ע" תימחקנה.	הבקשה נדחית.
33.	ההסכם	סעיף 6.5.6	מבוקש כי המילים: "והספק יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם אי ההתאמה" תימחקנה. בנוסף, מבוקש לקבוע מנגנון ליישוב מחלוקות.	הבקשות נדחות.
34.	ההסכם	סעיף 6.5.12	מבוקש להסיר את הדרישה לכתב ויתור כתנאי לתשלום התמורה האחרונה לספק.	הבקשה נדחית.
35.	ההסכם	סעיף 6.6.2	מבוקש לעדכן מנגנון ההצמדה, באופן שבו חלק מהתמורה יוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום, והחלק השני מהתמורה יוצמד למדד המחירים לצרכן. בנוסף, מבוקש כי ההצמדה לשכר המינימום תתבצע מיד לאחר שינוי שכר המינימום בפועל.	מקובל באופן חלקי. סעיף 6.6.2 להסכם יעודכן באופן הבא: "על התמורה שתשולם לספק, למעט התמורה בגין ההקמה, יחול מנגנון הצמדה כדלקמן: (א) 50% מהתמורה יוצמדו תהא צמודה למדד, כאשר מדד הבסיס יהיה הצי המדד האחרון הידוע במועד חתימת החוזה, והמדד הקובע יהיה הצי המדד האחרון הידוע ביום האחרון של חודש הביצוע בגינו מוגש החשבון; (ב) 50% מהתמורה יוצמדו לשיעור השינוי בשכר המינימום, כאשר שכר הבסיס יהיה השכר הידוע במועד חתימת

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
				החוזה, והשכר הקובע יהיה השכר הידוע ביום האחרון של חודש הביצוע בגינו מוגש החשבון; (ג) עדכון התמורה בגין שינוי שכר המינימום יבוצע אך ורק לאחר הגשת מכתב דרישה מפורט מהספק לחברה, ולא יבוצע עדכון אוטומטי. לא תתקבל דרישה לתשלום רטרואקטיבי אם מכתב הדרישה יוגש באיחור מהמועד בו עודכן שכר המינימום; (ד) הספק יציג בכל חשבון את הסכומים הנומינליים ובשורה נפרדת את סכומי ההצמדה; (ה) מנגנון ההצמדה המפורט בסעיף זה יחול הן במקרה של הצמדה חיובית בהתאם לעליית המדד והן במקרה של הצמדה שלילית בהתאם לירידת המדד; (ו) על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לכלול בחשבון החודשי המוגש לחברה את התמורה בהתאם לשינויי המדד ושכר המינימום כאמור, החברה לא תהיה מחויבת בתשלום הפרשי הצמדה שלא נדרשו על ידי הספק תוך 6 חודשים מאותו חודש שלגביו הוצא החשבון".
36.	ההסכם	סעיף 6.6.5	מבוקש למסור לידיעת המציעים הערכה של מספר המשתמשים הצפוי במערכת ה-CRM.	נת"ע מעריכה כי מספר המשתמשים במערכת ה-CRM הינו 100. אין באמור משום התחייבות כלשהי מצד נת"ע והאמור עשוי להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
37.	ההסכם	סעיף 7.3	1. מבוקש לאפשר למציע להציע חלופה למודל הפיצויים המוסכמים הקבוע בהסכם. לחילופין, מבוקש לעדכן את מודל הפיצויים המוסכמים הקבוע בהסכם לאחר רבעון ראשון של הפעלת המוקד. 2. מבוקש לקבוע כי הטלת פיצוי מוסכם לא תחול במקרה בו אי-העמידה ברמת השירות נובעת מנסיבות שאינן בשליטת הספק. 3. מבוקש לעדכן את דירוג הפיצויים המוסכמים לפי זמני האיחור.	1. הבקשות נדחות. 2. מקובל באופן חלקי. בסיפא סעיף 7.6 להסכם יתווסף המשפט הבא: "מובהר כי הספק לא יישא באחריות לעיכובים הנובעים כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של נת"ע". 3. הבקשה נדחית. 4. מקובל באופן חלקי. לרישא סעיף 7.6 להסכם יתווסף המשפט הבא: "בטרם הטלת פיצויים מוסכמים נת"ע תיתן לספק הודעה בכתב בת 5 ימים מראש".

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
			4. מבוקש לקבוע כי הפיצויים המוסכמים יוטלו לאחר התראה בכתב ומתן אפשרות לתיקון.	
38.	ההסכם	סעיף 7.3	מבוקש להפחית את הפיצויים המוסכמים ו/או להגדיל את תקופת הגרייס הקבועה.	הבקשה נדחת.
39.	ההסכם	סעיף 8.2	מבוקש כי הודעה על כוונה לחלט את הערבות תימסר לפחות 5 ימי עבודה לפני החילוט במהלכם יתאפשר לספק לתקן את ההפרה.	מקובל באופן חלקי. נוסח הסעיף יתעדכן כך שבמקום המילים: "2 ימים" יכתב: "5 ימים".
40.	ההסכם	סעיף 9.2	מבוקש להגביל את אחריות הספק לנזקים ישירים בלבד.	הבקשה נדחת.
41.	ההסכם	סעיף 9.3	מבוקש לקבוע כי השיפוי יהיה בגין סכומים שנקבעו בפסק דין סופי. בנוסף, מבוקש להגביל את סכום השיפוי.	הבקשות נדחות.
42.	ההסכם	סעיף 9.3	מבוקש להבהיר כי ההתחייבות הקבועה בסעיף זה הינה ביחס לנזק שהוא באחריות הספק כאמור בסעיפים 9.1 ו-9.2 להסכם.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
43.	ההסכם	סעיף 9.4	מבוקש לקבוע כי התחייבות הספק לשיפוי מותנית בכך שהחברה לא תתפשר בתביעה ללא קבלת אישור הספק מראש ובכתב.	הבקשה נדחת.
44.	ההסכם	סעיף 9.6	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחת.
45.	ההסכם	סעיף 9.7	מבוקש כי השיפוי ייעשה רק בגין מעשים של הספק.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
46.	ההסכם	סעיף 9.9	מבוקש כי בסיפא יכתב: "על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	הבקשה נדחת.
47.	ההסכם	סעיף 10	1. מבוקש להבהיר מהי תקופת ההודעה המוקדמת במקרה של סיום הסכם מטעמי נוחות. כמו כן,	1. תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 10.1.1 ו-10.7 להסכם.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
			מבוקש להבהיר האם הספק יהיה זכאי לפיצוי כלשהו בגין סיום הסכם מטעמי נוחות. 2. מבוקש לקבוע כי הסעיף יהיה הדדי. 3. מבוקש להבהיר מהי תקופת תיקון ההפרה הניתנת לספק במקרה של ביטול הסכם בגין הפרה שאיננה יסודית וביטול הסכם בגין הפרה יסודית.	2. הבקשה נדחית. 3. תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 10.2.1 ו-10.2.2 להסכם.
48.	ההסכם	סעיפים 10.2.1 ו-10.2.2	מבוקש כי המילה: "ימים" תימחק, ובמקומה ייכתב: "ימי עסקים".	הבקשה נדחית.
49.	ההסכם	סעיף 10.3	מבוקש לקבוע כי בכל מקרה של סיום ההסכם תתאפשר לספק הזדמנות להשמיע טענותיו טרם קבלת החלטה.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
50.	ההסכם	סעיף 10.6	מבוקש לקבוע כי נת"ע תהא רשאית להקפיא את ההתקשרות רק בנסיבות שאינן בשליטת נת"ע.	הבקשה נדחית.
51.	ההסכם	סעיף 10.8	מבוקש להבהיר כי האמור בסעיף זה כפוף לתשלום התמורה לספק בגין החפיפה.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
52.	ההסכם	סעיף 10.9	מבוקש להבהיר כי ביצוע חפיפה והיפרדות תבוצע בכפוף לתשלום התמורה לספק בגין תקופה זו.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
53.	ההסכם	סעיף 11.4	מבוקש למחוק את ס"ק (2) מהסעיף.	הבקשה נדחית.
54.	ההסכם	סעיף 11.5	מבוקש להבהיר כי אחריות בנזיקין הינה בהתאם לדין.	הבקשה נדחית.
55.	ההסכם	סעיף 11.9	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
56.	ההסכם	סעיף 11.10	מבוקש להבהיר כי השיפוי יהיה בכפוף לתנאים המצטברים הבאים: (1) נת"ע תודיע לספק אודות התביעה מיד עם היוודע לה על כך; (2) ניהול ההגנה ייעשה על ידי הספק ונת"ע תשתף פעולה באופן סביר ולא תתפשר ללא אישור הספק מראש ובכתב; (3) השיפוי הינו כפוף לפסק דין חלוט.	מקובל באופן חלקי. נת"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניהן, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
57.	ההסכם	סעיף 12.3	מבוקש לקבוע כי לא ידוע לספק על כך שנת"ע צפויה לתביעה ו/או דרישה בקשר עם ההתקשרות בהסכם זה.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
58.	ההסכם	סעיף 12.5	מבוקש להבהיר כי השיפוי יהיה בכפוף לתנאים המצטברים הבאים: (1) נת"ע תודיע לספק אודות התביעה מיד עם היוודע לה על כך; (2) ניהול ההגנה ייעשה על ידי הספק ונת"ע תשתף פעולה באופן סביר ולא תתפשר ללא אישור הספק מראש ובכתב; (3) השיפוי הינו כפוף לפסק דין חלוט.	מקובל באופן חלקי. נת"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניהן, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
59.	ההסכם	סעיף 13.1.1	מבוקש להבהיר כי הרישיון הינו בלעדי, מוגבל, תקף רק לתקופת ההסכם ואינו ניתן להעברה לצד שלישי.	לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
60.	ההסכם	סעיף 13.2	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
61.	ההסכם	סעיפים 13.7 ו-13.8	מבוקש להבהיר כי השיפוי יהיה בכפוף לתנאים המצטברים הבאים: (1) נת"ע תודיע לספק אודות התביעה מיד עם היוודע לה על כך; (2) ניהול ההגנה ייעשה על ידי הספק ונת"ע תשתף פעולה באופן סביר ולא תתפשר ללא אישור הספק מראש ובכתב; (3) השיפוי הינו כפוף לפסק דין חלוט.	מקובל באופן חלקי. נת"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניהן, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
62.	ההסכם	סעיפים 13.7 ו-13.8	מבוקש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי לשינויים שנעשו על ידי כל גורם שאינו הספק ומי מטעמו בתוצרים ו/או בזכויות.	הבקשה נדחית.
63.	ההסכם	סעיף 13.10	מבוקש כי המילים: "מוסכם כי מחלוקת כספית ו/או אחרת בין הספק לבין נת"ע, אם תתעורר כזו, לא תהווה עילה לעיכוב בהעברת הטיפול בשירותים לספק אחר ו/או לחברה, והספק מתחייב לעשות את מירב המאמצים על מנת שהעברת הטיפול כאמור תתבצע באופן מקיף, ביעילות ובמהירות האפשרית" תימחקנה.	הבקשה נדחית.
64.	ההסכם	סעיף 16.4	מבוקש כי המילים: לבין כל אחד מאלה: (א) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר	הבקשה נדחית.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
			עשויות להתמודד באיזה מהמכרזים של החברה ו/או להתקשר עם החברה בחוזה בכל דרך; (ב) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר פעילותן העסקית היא בתחום התשתיות ו/או התחבורה; (ג) מי שמחזיקים, במישרין ו/או בעקיפין, באמצעי שליטה בחברות המנויות בס"ק (א) עד (ב) לעיל; (ד) מי שהחברות כאמור מחזיקות בהם באמצעי שליטה, במישרין ו/או בעקיפין; (ה) נושאי המשרה של כל אחד מהגורמים האמורים בס"ק (א) עד (ד) לעיל; (ו) גופים, קבלני משנה ויועצים הקשורים לחברות ולגורמים כאמור בס"ק (א) עד (ה) לעיל לרבות נושאי המשרה בהם; (ז) כל גורם אחר שהעניין האישי ו/או העסקי שיש לספק עימו עלול להעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים בקשר לביצוע השירותים" תימחקנה.	
65.	ההסכם	סעיף 21.1	מבוקש להבהיר כי האמור בסעיף זה לא יחול במקרה של טענה להפרה מצד נת"ע.	הבקשה נדחית.
66.	ההסכם	סעיף 21.2	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
67.	נספח א' – מפרט השירותים	כללי	מבוקש לקבוע כי בשעות עומס, הספק יהיה רשאי להשתמש במענה של קו ראשון שיספק מתן מידע ונציגי המוקד ישמשו כקו שני אשר יחזרו אל הפונים במידת הצורך להמשך הטיפול בפנייה.	הבקשה נדחית.
68.	נספח א' – מפרט השירותים	כללי	מבוקש למסור לידיעת המציעים פירוט עבור כל תכולת העלויות הנדרשות להקמה לרבות, ציוד קבוע, הכשרות ומערכות.	הבקשה נדחית. באחריות המציעים לשקלל את כל העלויות הכרוכות במתן השירותים לרבות עלויות ההקמה.
69.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2	1. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהו זמן השיחה הממוצע במוקד השירות הקיים של נת"ע. 2. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהו זמן הטיפול הממוצע בפניות במוקד השירות הקיים של נת"ע, בפילוח לפי מהות הטיפול.	תשומת לב המציעים מופנית לנספח 1 להודעת הבהרה זו.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
70.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.1	1. מבוקש להבהיר האם המציע הזוכה נדרש לקלוט את עובדי הספק הקיים. בנוסף, מבוקש להבהיר האם קיימת מגבלה על העברת עובדי הספק הקיים לספק הזוכה. 2. מבוקש למסור לידיעת המציעים את תנאי ההעסקה של עובדי הספק הקיים.	1. המציע הזוכה לא נדרש לקלוט את עובדי הספק הקיים ואף אין מניעה לעשות כן. לצד האמור, מובהר כי ניהול המגעים בין הספק הקיים לבין הספק הזוכה, וכן ההתקשרות שתיערך ביניהם (ככל שתיערך), לרבות התנאים המסחריים שיגובשו ביניהם, תתבצע על אחריותו המלאה והבלעדית של הספק הזוכה, ללא מעורבות או אחריות של נת"ע. 2. הבקשה נדחת.
71.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.2	1. מבוקש להבהיר האם הספק הזוכה יהיה רשאי לעשות שימוש, במידת האפשר, בנכס בו מספק הספק הקיים שירותים לנת"ע כיום. 2. מבוקש להבהיר האם המציע רשאי להתרשם וללמוד מהמצב הקיים של הנכס בו מספק הספק הקיים שירותים לנת"ע כיום.	הבקשות נדחות.
72.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.4	מבוקש להבהיר האם קיימת דרישה למספר מינימלי של נציגי שירות דוברי שפות זרות ספציפיות במוקד השירות.	מובהר כי לא קיימת דרישה למספר מינימלי של נציגי שירות דוברי שפות זרות ספציפיות במוקד השירות. תשומת לב המציעים מופנית להוראות סעיף 9.2 לנספח א' להסכם.
73.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.6	1. מבוקש למסור לידיעת המציעים את התפלגות הפניות הטלפוניות לעומת הפניות הכתובות הקיים כיום במוקד של נת"ע. 2. מבוקש להעביר לעיון המציעים טופס מילוי תלונה לדוגמה.	1. הנתון המבוקש אינו זמין במתכונת שניתן להציג במסגרת מענה זה. 2. תשומת לב המציעים מופנית לאתר החברה, שם ניתן לצפות באופן הגשת פנייה מקוונת.
74.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.6	מבוקש למסור לידיעת המציעים מהו אחוז הפניות של לקוחות חוזרים הקיים כיום במוקד של נת"ע.	תשומת לב המציעים מופנית לנספח 1 להודעת הבהרה זו.
75.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.6	מבוקש למסור לידיעת המציעים מהו היקף דקות השיחה היוצאות בממוצע בחודש הקיימות כיום במוקד של נת"ע.	תשומת לב המציעים מופנית לנספח 1 להודעת הבהרה זו.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
76.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 2.7	מבוקש למסור לידיעת המציעים מהו היקף נציגי השירות שנת"ע צופה שיידרש לאור הגידול הצפוי בהיקפי הפניות.	בשלב זה, אין ברשות החברה נתונים על היקפי הגידול הצפויים ועיתויים.
77.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 5	מבוקש להבהיר האם הספק יידרש לבנות את תרחישי הפעולה או האם נת"ע תעביר את תרחישי הפעולה הקיימים.	תרחישי הפעולה קיימים באופן חלקי ואלו יועברו לספק הזוכה במכרז. מובהר כי הספק הזוכה יידרש לבנות ולהתאים את מערכת ניהול הידע.
78.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 6.1.7	מבוקש להבהיר כי החברה תעביר את הפניות באמצעות רשתות חברתיות בדרך של ממשק מסודר.	הבקשה נדחית.
79.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 10.1	1. מבוקש להבהיר האם שיחות קול-בק שמתקבלות לאחר 15:00 או בימים שאינם ימי עבודה נספרות רק מתחילת יום העבודה הבא. 2. מבוקש להבהיר מהו זמן המענה הנדרש במקרה של אירוע חריג לאומי או עומס בלתי צפוי (לא עונתי).	1. מובהר כי שיחה שתתקבל לאחר השעה 15:00 תיידרש להיענות תוך לא יאוחר מ-4 שעות מתחילת יום הפעילות הבא (קרי, עד השעה 12:00). 2. מובהר כי זמן המענה הנדרש אינו משתנה במקרה של אירוע חריג לאומי או עומס בלתי צפוי.
80.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 10.3.2.3	מבוקש לקבוע מנגנון חישוב לפניות שהועברו לטיפול גורמים בנת"ע ואשר משך הטיפול בהן התארך בנסיבות שאינן תלויות בספק.	ראו מענה לשאלה מס' 37 לעיל.
81.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 19.2.4	מבוקש לאפשר להתחבר בדרכים אחרות כגון טרמינל.	הבקשה נדחית.
82.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 22	מבוקש להבהיר האם נדרשת התממשקות למערכות נת"ע.	מובהר כי לא נדרשת התממשקות למערכות נת"ע.
83.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 22.2	מבוקש להבהיר מהי כמות הנציגים אשר עתידים להשתמש במערכות אלו.	על המציעים להעריך את כמות הנציגים אשר עתידים להשתמש במערכות אלו בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
84.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 25.3	מבוקש להבהיר האם שרת הממוקם בישראל, אשר מנוהל ומתוחזק מרחוק על ידי ספק צד שלישי גלובלי (יצרן מרכזיית ה-IP או מערכת ניהול הידע), עומד בדרישות המכרז.	לא ניתן לאשר את הבקשה במסגרת מענה לשאלות ההבהרה. על המציע לעמוד בכל דרישות המכרז, והבדיקות הנדרשות יבוצעו על ידי החברה בשלב ההיערכות.
85.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 27.1.5	מבוקש להבהיר מהו היקף המשתמשים והשיחות (צ'טים) הצפויים להתבצע בחודש במערכות Omnichannel. בנוסף, מבוקש להבהיר האם הפלטפורמה תשמש גם לשליחת הודעות אוטומטיות, או שיש צורך גם בשליחת SMS.	תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 2.6.1 לנספח א' להסכם.
86.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 28	1. מבוקש להבהיר איזה מערכת CRM קיימת היום במוקד השירות של נת"ע. 2. מבוקש להבהיר מי ספק מערכת ה-CRM הקיימת כיום במוקד השירות של נת"ע. 3. מבוקש להבהיר האם יש נדרשת אינטגרציה מתקדמת יותר מהאינטגרציה הבסיסית הכוללת: Click to Call, Pop Up, והקלטת שיחות ישירות לכרטיס הלקוח. 4. מבוקש להבהיר האם כל הדרישות המפורטות בסעיפים 28.4 ו-28.5 קיימות כיום במערכת ה-CRM של נת"ע.	1. תשומת לב המציעים מופנית להגדרות המונחים בהסכם. 2. בזק און ליין באמצעות קבלן משנה מטעמו. 3. לא נדרשת אינטגרציה מתקדמת יותר מהאינטגרציה הבסיסית. 4. הדרישות המפורטות בסעיפים 28.4 ו-28.5 קיימות כיום במערכת ה-CRM של נת"ע.
87.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 30	1. מבוקש להבהיר האם נדרשות יכולות ספציפיות המאפשרות למנהלי המוקד או למבקרים לבצע פעולות הבאות בזמן אמת במהלך שיחה פעילה של נציג. 2. מבוקש להבהיר האם מערכת הקלטת השיחות הנדרשת צריכה לתמוך בפרוטוקול הצפנה ספציפי לדוגמה: הצפנת הנתונים במנוחה – Encryption at Rest בנוסף לדרישה לאחסון הפיזי במדינת ישראל. ככל שהתשובה חיובית, מבוקש לקבל פירוט של הדרישות הטכניות המינימליות להצפנה.	1. תשומת לב המציעים מופנית, לשם הדוגמה, לסעיף 27.1.13 לנספח א' להסכם. 2. מובהר כי על מערכת ההקלטות יחולו הוראות נספח ג'1 להסכם, לרבות לעניין הצפנת המידע. הכלים יוצעו על ידי הספק הזוכה לאישור החברה.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
88.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 35.3.1	מבוקש לאפשר שימוש בתוכנת סופטפון.	מקובל.
89.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 37	1. מבוקש להבהיר האם ניתן להסתפק בכך שספק המשנה לתחזוקת וניהול השרתים יהיה תאגיד הרשום בישראל, כאשר כל האחריות (משפטית, רגולטורית, חוזית וסיכונים) חלה בלעדית על המציע, ובלבד שהשירותים ניתנים בפועל על ידי גוף מקצועי הפועל בשליטת ובכפיפות המציע. 2. מבוקש להבהיר האם נדרש כי נאמן אבטחת המידע של המציע, צוות בקרת האבטחה ו/או צוותי הביקורת (האחראים בין היתר על עמידה ברגולציות של חברה ציבורית ודרישות אבטחת המידע) ימוקמו פיזית במדינת ישראל.	1. לא ניתן לאשר את הבקשה במסגרת מענה לשאלות ההבהרה. על המציע לעמוד בכל דרישות המכרז, והבדיקות הנדרשות יבוצעו על ידי החברה בשלב ההיערכות. 2. מובהר כי לא קיימת דרישה כאמור במכרז.
90.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 37.2.4	מבוקש לעדכן את הדרישה באופן שבו תומך טכני יספק מענה לפניויות בימים א' עד ה' בין השעות 06:00 – 22:00 תוך 5 דקות, במהלך הלילה ושבחות/חגים יספק מענה לתקלות משביות בלבד תוך 15 דקות ושאר הפניות יקבלו מענה ביום העבודה הבא.	הבקשה נדחת.
91.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 39.1	מבוקש להבהיר האם מענה להרחבה עתידית של 100% מתייחס רק לכמות העמדות בסעיף 39.3.1, כלומר 20 עמדות (ללא שינוי בכמות יתר החדרים).	מובהר כי המענה להרחבה עתידית מתייחס לכל פרמטר רלוונטי ולא רק לכמות העמדות בסעיף 39.3.1 לנספח א' להסכם.
92.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 39.3.7	מבוקש להסיר את הדרישה למקלחות באתר המוקד.	מובהר כי לא קיימת דרישה למקלחות באתר המוקד.
93.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 40	מבוקש להסיר את הדרישה לעמדת מאבטח באתר המוקד שכן, לא קיימת דרישה למאבטח פיזי.	מובהר כי לא קיימת דרישה לעמדת מאבטח באתר המוקד. עוד מובהר כי בקרת מבנה נדרשת לעמוד בהוראות המכרז.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
94.	נספח א' – מפרט השירותים	סעיף 41.3	מבוקש להאריך שלב תקופת תכנון ל-40 ימים.	הבקשה נדחית.
95.	נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה	סעיף 1.1.1	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
96.	נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה	סעיף 1.3.3	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
97.	נספח א'2 – דרישות ממערכת ניהול הידע	סעיף 1.1	מבוקש למסור לידיעת המציעים את פרטי מערכת ניהול הידע הקיימת כיום במוקד השירות של נת"ע.	מערכת ניהול הידע הקיימת כיום במוקד השירות של נת"ע הינה מדיה-ויקי.
98.	נספח ג' – הנחיות מחשוב	כללי	מבוקש להבהיר על מי חלות עלויות הרישוי עבור התוכנה.	רכישת התוכנות המפורטות בטבלה מספר 1 תיעשה על ידי הספק ועל חשבונו בלבד. רכישת התוכנות המפורטות בטבלה מספר 2 תיעשה על ידי נת"ע ויימסרו לשימוש הספק לצרכי ההתקשרות בלבד בהתאם להוראות נספח זה.
99.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 1	מבוקש כי המילים: "וכל עוד.... שבדין" תימחקנה, ובמקומן ייכתב: "ולעניין ביטוחים שהם על בסיס מועד תביעה – למשך שלוש שנים מתום ההתקשרות ו/או כל הארכה שלה".	הבקשה נדחית.
100.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 2.2	מבוקש כי המילים: "ו/או מדינת ישראל" תימחקנה.	הבקשה נדחית.
101.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 2.5	מבוקש כי לאפשר קבלת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר.	מקובל כחלופה נוספת. לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.

מס'	מסמך	אזכור במסמכי המכרז	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
102.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 2.7	מבוקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
103.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 2.9	מבוקש לעדכן את התקופה ל-30 ימים.	הבקשה נדחית.
104.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 4	מבוקש כי המילים: "פוליסות הביטוח", בכל מקום בסעיף, תימחקנה, ובמקומן ייכתב: "אישורי קיום ביטוח". לחילופין, מבוקש לקבוע כי הפוליסות יסופקו תוך זמן סביר מדרישה מראש ותוך השחרת כל מידע סודי או מסחרי.	הבקשה נדחית.
105.	נספח י' – נספח ביטוח	סעיף 4	מבוקש להבהיר כי ככל שישונה אישור הביטוחים, יעודכן אישור הביטוחים החדש בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, תוך שדרישות הביטוח מהספק לא תהיינה שונות ו/או רחבות מאלה הנדרשות על פי נספח זה.	מובהר כמבוקש. לא יחול שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
106.	נספח י' – אישור קיום ביטוחים	צד ג'	מבוקש כי לאחר המילה: "ביט" ייכתב: "ו/או נוסח מקביל".	הבקשה נדחית.
107.	נספח י' – אישור קיום ביטוחים	אחריות מעבידים	מבוקש כי לאחר המילה: "ביט" ייכתב: "ו/או נוסח מקביל".	הבקשה נדחית.
108.	נספח י' – אישור קיום ביטוחים	אחריות מקצועית	מבוקש כי לאפשר קבלת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר.	הבקשה נדחית.
109.	נספח י' – אישור קיום ביטוחים	ביטול או שינוי הפוליסה	מבוקש לעדכן את התקופה ל-30 ימים.	הבקשה נדחית.

נספח 1

להלן מידע כללי ולא מחייב על היקפי הפעילות במוקד השירות הקיים של נת"ע, בהתבסס על נתונים שסופקו על ידי הספק הקיים עבור חודשים ינואר-אוקטובר 2025:

1. משך שיחה ממוצע

משך השיחה הממוצע עם נציג (שיחות נכנסות) עמד על 2 דקות ו-19 שניות בחודשים ינואר-אוקטובר 2025.

2. משך טיפול ממוצע לפי סוגי פנייה עיקריים

משך טיפול ממוצע	נושא הפנייה (סיווג ראשי)
5 ימים	מפגעים במדרכה/שביל אופניים
4 ימים	מפגע בכביש
2.5 ימים	רמזורים
3.5 ימים	עבודה באתרים
1 יום	חשמל ומים
3 ימים	רעש
5 ימים	הסדרי תנועה - שילוט ותמרורים
4 ימים	פסולת/אשפה
27 ימים (למענה ראשוני)	נזק

3. שיעור פניות חוזרות

אחוז פניות חוזרות	חודש
16.51%	ינואר
16.35%	פברואר
15.97%	מרץ
12.51%	אפריל
10.68%	מאי
10.73%	יוני
11.64%	יולי
13.52%	אוגוסט
12.10%	ספטמבר
14.17%	אוקטובר



4. זמן שיחה ממוצע בדקות לשיחות יוצאות

חודש	זמן שיחה ממוצע בדקות לשיחות יוצאות
ינואר	02: 04
פברואר	02: 07
מרץ	02: 04
אפריל	02: 02
מאי	02: 02
יוני	02: 12
יולי	02: 11
אוגוסט	02: 09
ספטמבר	02: 32
אוקטובר	02: 27