



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי
להוט טלקום שותפות מוגבלת
למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים

תיקון מס' 42

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, שהואצלה לי ויתר סמכויותי על-פי כל דין, ולאחר ששקלתי את טענותיה של הוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן – "הוט טלקום") אני מתקן בזאת את הרישיון הכללי שהוענק **להוט טלקום** ביום 25.11.03, כדלקמן:

1.	בכל מקום ברישיון בו כתוב: "רישיון" יבוא: "רישיון"; "הרישיון" יבוא: "הרישיון"; "ברישיון" יבוא: "ברישיון"; "רשיונות" יבוא: "רשיונות"; "הרשיונות" יבוא: "הרשיונות".	תיקון לאורך הרישיון
2.	בסעיף 77, במקום המילים "מרכז שירות" יבוא: "מוקד פניות טלפוני", בסעיף 81 במקום המילים "מוקד לתיקון תקלות" יבוא: "תיקון תקלות", ואחרי "נספח ה'1 – גילוי נאות בחשבון הטלפון" יבוא: "נספח ה'4 – מוקדי פניות טלפוניים".	תיקון תוכן העניינים
3.	בסעיף 43.1 אחרי "פרטי התקלות" יבוא: ", הצעדים שננקטו לתיקונן".	תיקון סעיף 43
4.	בכותרת סעיף 77, במקום "מרכז שירות" יבוא: "מוקד פניות טלפוני".	תיקון סעיף 77
5.	במקום סעיף 77.1 יבוא:	



מדינת ישראל
משרד התקשורת

77.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ה'4."		
77.2 מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה, יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי."	6.	במקום סעיף 77.2 יבוא :
77.3 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 77.2 והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 43."	7.	במקום סעיף 77.3 יבוא :
81 במקום המילים "מוקד לתיקון תקלות" יבוא : "תיקון תקלות".	8.	בכותרת סעיף 81
81.1 יבוטל.	9.	סעיף 81.1
81.2 המתחילה ב-"", ובלבד" ומסתיימת ב-"בנספח ד" תימחק.	10.	הסיפא של סעיף 81.2
81.3 יבוטל.	11.	סעיף 81.3
129.2 קטן (ד) יבוא :	12.	אחרי סעיף קטן 129.2
(1ד) דו"חות מוקדי פניות טלפוניים כמפורט בסעיפים 8(א) ו-8(ב) בנספח ה'4;".		סעיף 129
130 אחרי סעיף 130 יבוא :	13.	הוספת סעיף 130
130א. שמירת מסמכים והקלטות (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.		130א



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(ב) בעל הרישיון ימסור או יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל מסמך או הקלטה הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי, וזאת במועד, במתכונת ובאופן שירה המנהל."</p>		
<p>סעיפים 2.1 ו-2.2 יבוטלו.</p>	.14	תיקון נספח ה'
<p>אחרי סעיף קטן 2.4 (ג) יבוא : (ד) בעל הרישיון לא יעשה שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן לצורך קבלת תלונות אצל נציב התלונות באמצעות פקסימילה."</p>	.15	
<p>אחרי נספח ה'3 יבוא נספח ה'4 הרצ"ב. נספח ה'4 - מוקדי פניות טלפוניים</p>	.16	הוספת נספח ה'4
<p>1. איוש מוקד פניות טלפוני</p> <p>(א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי בזק, ובעניין שירות טלפון על פס רחב למנוי הנמצא בחו"ל, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.</p> <p>(ב) מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש כדלקמן:</p> <p>(1) עשר (10) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;</p> <p>(2) חמש (5) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימים - שישי, ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב סוכות, ימי חול המועד סוכות, הושענה רבה, ערב פסח, ימי חול המועד פסח, ערב שביעי של פסח, יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה וערב שבועות.</p>		



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(ג) בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן ביום העצמאות וביום הבחירות לכנסת.</p>	
<p>2. פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים</p> <p>(א) בעל הרישיון יפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:</p> <p>(1) הסכם ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין המנוי;</p> <p>(2) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;</p> <p>(3) כל חשבון שהונפק על ידי בעל הרישיון;</p> <p>(4) מסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.</p>	
<p>(ב) המידע שיפרסם בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:</p> <p>(1) ימי הפעילות של המוקדים;</p> <p>(2) שעות הפעילות של המוקדים;</p> <p>(3) מספרי הטלפון של המוקדים.</p>	
<p>3. גישה למוקד פניות טלפוני</p> <p>(א) הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרישיון יאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.</p> <p>(ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים¹.</p> <p>(ג) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), לקבלת פניות בנושא "שירות טלפון על פס רחב".</p>	

¹ כגון: מספר מקוצר לעסקים.



מדינת ישראל
משרד התקשורת

4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני

(א) עם יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות ההידודית המותקנת במוקד הפניות הטלפוני ("מערכת IVR"), יאפשר בעל הרישיון לפונה לבחור את השפה בה הוא מעוניין לקבל את המענה, ככל שבעל הרישיון מספק שירות ביותר משפה אחת, את שם השירות המבוקש, וכן יתבקש הפונה להזדהות. סדר ההשמעה במערכת ה-IVR של האפשרות לבחירת שם השירות ושל בקשת ההזדהות יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

(ב) בעל הרישיון יתנה מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג, בהזדהות במערכת ה-IVR באמצעות הקשת מספר טלפון או מספר זהות בלבד; בעל הרישיון רשאי לאפשר לפונה לבצע ניתוב במערכת ה-IVR ולקבל מענה בכל שיחה, מכל סוג, גם מבלי שיקיש מספר טלפון או מספר זהות, כאמור.

(ג) לאחר השלמת ביצוע המפורט בס"ק (א) ישמיע בעל הרישיון לפונה את האפשרויות הבאות, כדלקמן:

- (1) "למענה אנושי בנושא תיקון תקלה לחץ 1";
- (2) "למענה אנושי בנושא בירור חשבון, לחץ 2";
- (3) "למענה אנושי בנושא סיום התקשורת, לחץ 3";

(ד) סדר הצגת שלוש האפשרויות לעיל יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון. בעל הרישיון רשאי להחליף את השימוש במונח "תיקון תקלה" במונח "תמיכה טכנית".

(ה) לאחר בחירת הפונה באפשרות "1" או "2" או "3", כאמור, לא ינותב הפונה לאפשרויות נוספות וימתין לקבלת המענה האנושי על פי בחירת הפונה.

(ו) הנושאים שיושמעו במערכת ה-IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.



מדינת ישראל
משרד התקשורת

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

(א) בנספח זה -

"זמן המתנה" - הזמן הנמדד מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR ועד למענה;
"מענה אנושי" - מענה הניתן בידי צוות מיומן ומקצועי בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות.

(ב) שיעור השיחות שבהן:

- (1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;
- (2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;
- (3) הפונה עבר לשירות השארית הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות, יעמוד בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף קטן זה על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משלושת סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים.



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(ג) זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על שלוש (3) דקות².</p> <p>(ד) בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות:</p> <p align="center">(1) באמצעות דואר אלקטרוני; (2) באמצעות מסרון; (3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחסומים לקבלת מסרונים; (4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.</p>	
<p>(ה) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות סיום התקשורת, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשורת.</p> <p>(ו) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.</p>	

² דוגמה לס"ק (ב)-(ג): בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 960 מתוכן נענו אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 40 האחרות נענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של 1,000 השיחות היה 2.5 דקות. בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 4% (פחות מ-15%); זמן המתנה ממוצע למענה אנושי – 2.5 דקות (פחות מ-3 דקות)).

דוגמה נוספת: בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשורת". 750 מתוכן נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי. בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשורת" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(ז) בעל הרישיון לא יידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "אירוע מיוחד"):</p> <p>(1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים³ שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים; (2) הפסקת חשמל משמעותית; (3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים; (4) פיגוע או אסון המוני; (5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.</p>		
<p>(ח) בעל הרישיון ידווח למנהל בכתב על כל אירוע מיוחד מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו, ביום בו אירע, ויפרט את מהות האירוע, מיקומו, מספר המנויים שהושפעו מן התקלה, שעת תחילתו ושעת סיומו וישמור ברשותו עותק מהדיווח האמור.</p> <p>(ט) ככל שאירע אירוע מיוחד כמפורט בס"ק (ח) יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.</p> <p>(י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.</p> <p>(יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים לקבלת מענה לא יפחת מ- 90%.</p>		

³ פייסבוק, ווטסאפ וכד'.



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה.</p> <p>(יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.</p>	
<p>6. הקלטת ותיעוד שיחות</p> <p>(א) בעל הרישיון יקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה.</p> <p>(ב) נציג בעל הרישיון יתעד במערכות המידע של בעל הרישיון את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין אם זו יזומה על ידו ובין אם לאו. תיעוד, כאמור, יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה.</p> <p>(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו את הקלטת השיחה כמפורט בס"ק (א) ואת תיעוד תוכן השיחה כמפורט בס"ק (ב) לפרק זמן כמפורט בסעיף 130א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.</p>	



מדינת ישראל
משרד התקשורת

7. תיעוד נתוני שיחות

(א) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).

(ב) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (MM:SS).

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (MM:SS).



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות, וימסרם לידי המנהל או יעבירם אליו, על פי דרישתו, במתכונת ובלוחות הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.</p>	
<p>8. דיווחים</p> <p>(א) בעל הרישיון יפיק על פי דרישת המנהל, לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהוא מפעיל, דו"ח יומי שיכלול את הפרטים המפורטים להלן, על פי סדר הופעתם:</p> <p>(1) המספר הכולל של השיחות באותו יום, שניתן להן מענה אנושי, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי") ;</p> <p>(2) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר ;</p> <p>(3) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות ;</p> <p>(4) זמן ההמתנה הממוצע היומי לקבלת מענה אנושי בכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ;</p> <p>(5) המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת מענה אנושי, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי") ;</p> <p>(6) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר ;</p> <p>(7) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות ;</p>	



מדינת ישראל
משרד התקשורת

<p>(8) המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה");</p> <p>(9) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר;</p> <p>(10) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות.</p>		
<p>(ב) בעל הרישיון יפיק על פי דרישת המנהל דו"ח לשבועיים רצופים לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהוא מפעיל. הדו"ח האמור יכלול את כל הנתונים המפורטים בס"ק (א) לעניין דו"ח יומי, על פי סדר הופעתם, בהתייחס לכלל הנתונים המצטברים של השבועיים האמורים.</p> <p>(ג) בעל הרישיון ימסור או יעביר לידי המנהל, על פי דרישתו, את הדו"חות היומיים לפי ס"ק (א) ואת הדו"חות בני השבועיים לפי ס"ק (ב) במתכונת ובלוחות הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.</p> <p>(ד) דו"ח שיימסר או יועבר למנהל, ילווה בתצהיר של סמנכ"ל הנוגע בדבר אצל בעל הרישיון, המאשר את נכונותם של הנתונים המפורטים בדו"ח."</p>		
<p>תיקון זה ייכנס לתוקף עד ליום י"ד באדר ב' התשע"ט (21 במרץ 2019).</p>	<p align="center">.17</p>	<p align="center">תחילה</p>


נתנאל (נתי) כגן
המנהל הכללי

ז' בסיון התשע"ח
(21 במאי 2018)