



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

תשובות לשאלות הבהרה למכרז פומבי מס' 1/19-

להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ

בהתאם להוראות סעיף 2 בתת פרק 1.5 (פרק 1), מצ"ב מסמך התשובות והשאלות במכרז שבנדון.

בעת הגשת ההצעה, על המציעים להגיש כחלק מהצעתם את מסמך זה חתום על ידם.

תשומת לב המציעים לכך שבמסמך זה, נערכו, בין היתר, מספר שינויים בהוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו.

למציע אשר הצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, יישלח הסכם ההתקשרות המתוקן לאחר הוספת השינויים האמורים. סעיף 7 לתת פרק 1.5 (פרק 1) יחול על הסכם ההתקשרות מתוקן זה.

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
1.	לוחות זמנים		נבקש פרק זמן של שלושה שבועות בין מועד פרסום תשובות לשאלות ההבהרה לבין מועד אחרון להגשת הצעות. פרק זמן זה הכרחי לצורך היערכות מחדש למענה - לאור ריבוי שאלות ההבהרה ולאור כובד משמעותן.	המועד האחרון להגשת הצעות יידחה לתאריך 5.5.19 בשעה 12:00. המציעים מופנים להודעת תיקון המכרז אשר פורסמה על ידי המזמין. <u>תשומת לב המציעים לשינוי כתובת מקום הגשת ההצעה.</u>
2.	לוחות		המענה לשאלות ההבהרה הנו קריטי ביותר לצורך תמחור המכרז והכנת המענה האיכותי. נבקש לדחות	ראו התייחסותנו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	זמנים		את מועד ההגשה, שכן מיום קבלת התשובות לשאלות ההבהרה ועד למועד ההגשה יש 3 ימי עבודה בלבד.	
3.	כללי		<p>גודל האתר הנדרש לצורך מכרז זה עומד על 2,400 מ"ר, נראה כי לא קיימת כל הלימה בין דרישה זו לבין היקפי הפעילות הצפויים. נראה על פניו כי ניתן להקים מתחם מרווח, מסודר ובעל תנאים פיזיים מעולים בשטח אשר משמעותית קטן יותר.</p> <p>האם אתם מצפים שהספק הזוכה יגלם עלויות הקמה של 2,400 מטר בתוך עלויות ההקמה למרות שהיקף הפעילות אינו מצדיק מתחם בגודל שכזה? האם אתם מצפים שהספק יגלם תקורות של 2,400 מ"ר בתוך שעת ה LOGIN?</p>	<p>הדרישה באשר לשטח המרכז המוצע (כמפורט בפרק 1, תת פרק 1.4, סעיף 6.2) נותרה בעינה וללא כל שינוי - 2,400 מ"ר.</p> <p>במסגרת החזר הוצאות הקמה שלב א' (כמפורט בנוסח הצעת המחיר בפרק 3), על המציעים לכלול את הוצאות ההקמה אשר יוצאו על ידם לצורך הקמת המרכז בשטח האמור של 2,400 מ"ר. כמו כן, ההצעה תכלול את הוצאות האפיון ופיתוח דרישות וממשקים למערכת ניהול הידע וממשקים למערכות אחרות.</p> <p>כמו כן, עלויות ההקמה יכללו, בין היתר, את התקנת ואספקת התשתיות במרכז כמפורט בסעיף 6 לנספח 2 להסכם ההתקשרות וכמפורט בנספח 7 להסכם ההתקשרות.</p> <p>המציעים מופנים, בין היתר, גם להוראות סעיף 12.9 בהסכם ההתקשרות.</p>
4.	כללי	כללי	במכרז קיימת דרישה לנכס בגודל 2,400 מ"ר ללא כל ציון של כמות עמדות נדרשות. יש חשיבות לכמות	ראו התייחסנו לעיל באשר להיקף שטח המרכז המוצע.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			העמדות הנדרשת מאחר ועלות ההקמה תשתנה בהתאם לגודל הנכס וכמות העמדות. על הספק לגלם את עלויות ההקמה בהצעת המחיר שתוגש, כך שנתון של כמות עמדות הינו קריטי. נבקשכם לציין את כמות העמדות הנדרשת כדי שנוכל לתמחר עלויות ההקמה בהלימה לכמות העמדות הנדרשת.	המציעים מופנים להוראות סעיף 9 לנספח מס' 2 בהסכם ההתקשרות באשר להיקף הפניות הקיימות כיום במוקד המזמין ובאשר למשך זמן הטיפול בכל פניה. מתוך היקף פניות זה, התפלגות הפניות המוערכת הינה כ- 85% שיחות טלפוניות וכ-15% פניות כתובות.
5.	כללי	כללי	האם ניתן לפרט את המענה בקובץ וורד, בנוסף לפירוט המענה בכתב יד על גבי הטבלאות בפרק 2?  בקשה זו הינה בעיקר בהתייחס לפירוט המבוקש בנושאים הדורשים הרחבה, לדוגמא - תהליכי עבודה, גיוס, הדרכה והכשרה ותוכנית הקמה.	ניתן לפרט את המענה בקובץ וורד אשר יצורף לטבלאות המופיעות בפרק 2.
6.	פרק 1	1.2 תת סעיף 12	האם ניתן להגיש את המכרז על גבי המסמכים שהורדו מאתר האינטרנט או שיש לאסוף את המסמכים מרשות המיסים?	ניתן להגיש את המכרז על גבי המסמכים שהורדו מאתר האינטרנט.
7.	פרק 1	1.3 תת סעיף 1	הכוונה היא לנוסח המצורף למכרז כנספח ז' ולא להסכם.	הכוונה הינה לנספח ג' להצעה.
8.	פרק 1	1.3 תת סעיף 3	לא ברור האם נדרש לחתום בראשי תיבות על כל מסמכי המכרז, או רק על פרק 4 הכולל את הסכם	יש לחתום בראשי תיבות על כל מסמכי המכרז, לרבות מסמכי הסכם ההתקשרות. חתימה מלאה של המציע



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			ההתקשרות על נספחיו. בנוסף, האם נדרשת חותמת החברה בכל עמוד? נודה להבהרות	תופיע במקום המיועד לכך.
9.	פרק 1	1.3 תת סעיף 3	"על המציע להשלים בעט.....בפרק פרטי המציע והצעתו". פרק פרטי המציע – סעיף 2.1 בפרק 2 כולל מילוי נספחים רבים. נבקש לאשר להעתיק נספחים אלו לקובץ וורד או לחילופין לקבל מכם קבצים ריקים למילוי, על מנת להגישם מוקלדים ולא בעט	ניתן להעתיק את הנספחים לקובץ וורד מבלי לערוך בהם כל שינוי ו/או תיקון כלשהו.
10.	פרק 1	1.3 תת סעיף 4	מה יש לרשום על גבי מעטפה 1?	יש לרשום את מספר המכרז וכן את המילים "מסמכי ההצעה".
11.	פרק 1	1.3 תת סעיף	נבקש כי במידה והמכרז יבוטל על ידי רשות המיסים ללא קשר למציע, יוחזר למציע התשלום ששולם כתנאי להגשת ההצעה.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
12.	פרק 1	1.3 תת סעיף	מבוקש להבהיר כי ערבות המכרז תוחזר למציעים אשר לא הוכרזו כזוכה או ככשיר שני בתוך 7 ימים מיום שנבחר הזוכה, ולכשיר השני, אם לא יוכרז כזוכה עקב אי התקשרות עם הזוכה הראשון, תוחזר הערבות בתוך 7 ימים מיום שההתקשרות עם הזוכה יצאה לפועל.	ערבות המציע תוחזר למציע אשר לא הוכרז כזוכה ו/או ככשיר שני תוך עד 7 ימי עסקים ממועד קבלת החלטתה של וועדת המכרזים במזמין בדבר ההצעה הזוכה במכרז. ערבות המציע תוחזר לכשיר השני (ככל שייבחר) תוך עד 7 ימי עסקים מהיום בו ההתקשרות עם המציע הזוכה יצאה אל הפועל כמפורט בסעיף 5.9 בתת פרק 1.5 (פרק 1).



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
13.	פרק 1	1.3 תת סעיף 6	נבקש לבטל סעיף זה מאחר וגם המזמין רשאי לגדר את גובה החשיפה	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
14.	פרק 1	1.4 - תתי סעיפים 1-3	תנאי הסף בסעיפים 1-3 מגדירים שלושה תנאי סף – נבקש להבהיר כיצד/היכן לפרט את הניסיון העונה על 3 התנאים? האם השלים את הטבלה בעבור כל תנאי בנפרד?	המציעים מופנים לטבלאות המענה המופיעות בפרק 2. בהתייחס לטבלה שכותרתה "ניסיונו הקודם של המציע בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים", ניתנה למציעים האפשרות להוסיף להצעתם עמודים נוספים עם נוסח טבלה זו ובה יתייחסו לנקודות המפורטות בטבלה. לחילופין, המציעים רשאים להציג מענה בדרך אחרת (שאינה הטבלה המוצעת), ובלבד שייתנו התייחסות לכל הנקודות המפורטות בטבלה. בכל מקרה, אורך המענה על סעיף זה לא יעלה על 5 עמודים.  למען הסר ספק, על המציעים חלה החובה להוכיח בהצעתם את עמידתם במכלול תנאי הסף אשר נקבעו במסמכי המכרז.
15.	פרק 1	1.4 תת סעיף 5	האם על המציע להעסיק את מנהל המרכז המוצע במועד הגשת המכרז או שניתן להציע מנהל מרכז שאינו מועסק על ידי המציע במועד הגשת ההצעה?	המציע רשאי להציע מנהל מרכז מוצע אשר אינו מועסק על ידו במועד הגשת הצעתו למכרז.  מובהר כי אין בכך כדי לגרוע מהתחייבותו של המציע להעסיק את אותו מנהל לטובת מתן השירותים האמורים ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				בנוסף לכך, אין בכך כדי לגרוע מהתחייבות המציע לכך שאותו מנהל יגיע לראיון כמפורט בסעיף 5.6 בתת פרק 1.5 (פרק 1).
16.	פרק 1	1.4 תת סעיף 5	א. נבקש לאפשר להציג ניסיון בן שלוש שנים אשר התרחש בטווח של שש שנים הקודמות ליום הגשת ההצעה. ב. הדרישה להציג ניסיון בניהול מוקד בן 100 עמדות אינה מעידה בהכרח על יכולתו של מנהל המוקד. יש באפשרותנו להציג מנהלי מוקדים איכותיים במיוחד אשר מנהלים מוקדים בני 60 עמדות, אשר תנאי סף זה פוסל אותם – שלא לצורך. נבקש להעמיד תנאי סף זה על 60 עמדות	השינוי מאושר באופן חלקי. נוסחה של הפיסקה השנייה בסעיף 5, תת פרק 1.4 יהיה הנוסח הבא – "על מנהל המרכז המוצע להיות בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול מוקדי שירות, כאשר הניסיון האמור יכול להתקיים בטווח של חמש השנים אשר קדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז. בכל שנת ניסיון כאמור, מנהל המרכז המוצע, היה אחראי על לפחות 100 עמדות מוקד באתר אחד".
17.	פרק 1	סעיף 1.4, תת סעיף 6.3	הדרישה לשטח מרכז בן 2,400 מ"ר. א. היקפי הפעילות (כמות שיחות, משך שיחה ממוצע) אינם ברורים ממסמכי המכרז (למעט נתון הנוגע לקו 2 המייצר 100,000 פניות בממוצע חודשי - משך שיחה 5 ד' לפנייה). לכן אין ביכולתנו לנתח את שטח המרכז הנדרש – ביחס לדרישה המוצגת. ב. נבקש לקבל הערכתכם ביחס לשלבי אכלוס	א. ראו התייחסותנו לעיל באשר לנתוני ההתפלגות המוערכים של היקף הפניות הקיימות כיום במוקד המזמין. ב. המציעים מופנים להוראות סעיף 9 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות, ובפרט לסעיף 9.5. ג. לא ניתן להציג הסכם שכירות כמוצע בשאלה. ד. ראו התייחסותנו לעיל באשר להחזר הוצאות הקמה



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			<p>המשרדים (בהתאם לנפח הפעילות הצפוי). למשל: שנה ראשונה XX מ"ר הכוללים YY עמדות, שנה שניה ZZ מ"ר הכוללים TT עמדות.</p> <p>ג. האם ניתן להציג הסכם שכירות של שטח נמוך מ- 2,400 מ"ר בשלב ראשון, עם אופציה להרחבת השטח בנכס זה, עם התרחבות פעילות המוקד?</p> <p>ד. במקרה בו חובה על הספק לשכור את כל השטח המבוקש, למרות שבשלב ראשון לא יהיה שימוש במלוא השטח – האם ציפיית הרשות כי הוצאות שכ"ד יועמסו על מחיר ההקמה או על שעת LOGIN?</p> <p>ה. במקרה בו חובה על הספק לשכור את כל השטח המבוקש, למרות שבשלב ראשון לא יהיה שימוש במלוא השטח – האם ציפיית הרשות מהספק היא להקים את מלוא המתחם, או שניתן להקימו בשלבים בהתאם להרחבת הפעילות?</p>	<p>בשלב אי. ה. על הספק הזוכה להקים את מלוא מתחם המרכז המוצע בשלב הראשון של הקמת המרכז המוצע.</p>
18.	פרק 1	1.4 תת סעיף 6.3	<p>האם ניתן להסתפק בהתחייבות להעמיד נכס בהתאם לדרישות המכרז לאחר הודעת הזכייה? נכסים בסדר גודל הנדרש במכרז שבבעלות מציע כזה או אחר בדרך כלל מאוישים ולא עומדים ריקים. כמו כן הסכם מותנה לנכס מסוג זה ללא תאריך יעד לתחילת</p>	<p>בהקשר זה, המציעים מופנים לחלופות השונות המופיעות בסעיף זה ביחס למרכז המוצע ולחלופות השונות באשר לאסמכתא אשר על המציעים לצרף להצעותיהם. כמו כן, המציעים מופנים להוראות סעיף 4 בתת פרק 1.5</p>



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			ההפעלה וללא ודאות שאכן יאויש, הוא מעט בעייתי.	(פרק 1) ביחס לתוקף ההצעה.
19.	פרק 1	1.4 תת סעיף 6	רשות המיסים דורשת כי שטח המרכז המוצע לא יפחת מ- 2,400 מ"ר ברוטו הממוקם בבניין אחד בחלוקה למקסימום שלוש קומות.  שעות login המעורכות במכרז הינן 20,000 שעות. מחישוב שערכנו על בסיס נתון זה אנו צופים פעילות של כ 100 עמדות. מניסיונו 600 מ"ר מספקים לתפעול מוקד בסדר גודל כזה ( כולל שטחים ציבוריים) .  א. כמה עמדות נדרשות למוקד בתום תקופת ההקמה ?  ב. האם הדרישה ל 2,400 מ"ר הינה נחוצה כבר בתום תקופת ההקמה או כמענה לתוכנית גדילה ?	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו התייחסותנו לעיל ולהלן.
20.	פרק 1	1.4 תת סעיף 10	לצורך הוצאת אישור מטעם מינהל ההסדרה והאכיפה, נבקש לקבל הבהרתכם מי נחשב כבעל שליטה של המציע?	הכוונה הינה לבעל זיקה כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
21.	פרק 1	1.5 תנאים כלליים, תת סעיף 1.5	נבקשכם שגם עבור שיחה בשפה האנגלית תינתן האפשרות לחזור ללקוח בתוך 4 שעות	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין**  
**אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.22	פרק 1	1.5 תנאים כלליים, תת סעיף 1.9	נבקש להוסיף בסוף הסעיף שהארכת ההתקשרות תהיה כפופה להסכמתו של הספק. בנוסף שלספק תהיה נתונה האפשרות להביא את ההסכם לידי סיום בהודעה מראש ובכתב של 90 ימים מכל סיבה שהיא ומבלי הצורך לנמק	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.23	פרק 1	1.5 תנאים כלליים, תת סעיף 1.9	נבקש להבהיר כי תקופות ההארכה לא תפחתנה משנה כל אחת וכן כי ההודעה על מימוש תקופת אופציה תינתן לספק לפחות 60 ימים מראש ובכתב.	סעיף 3.3 להסכם ההתקשרות (פרק 4) יתוקן לנוסח הבא: "רצה המזמין להאריך את תקופת ההסכם האמורה בס"ק 3.1 לעיל עפ"י זכותו האמורה בס"ק 3.2 לעיל, יודיע על כך המזמין לספק בכתב לא יאוחר מ- 60 יום לפני תום תקופת ההסכם או תקופת ההסכם המוארכת לפי העניין". אין שינוי בנוסח סעיף 3.2 להסכם ההתקשרות ו/או בהוראות סעיף 1.9 בתת פרק 1.5 (פרק 1).
.24	פרק 1	1.5 תנאים כלליים, תת סעיף 1.10	נבקש להבין את הכוונה מאחורי "שירותים חיוניים" כפי שמוגדר בסעיף זה על מנת להבין משמעויות	גביית המסים מממנת את תקציב המדינה ולכן מתן שירות למשלמי המס הינו חיוני.
.25	פרק 1	1.5 תנאים כלליים, תת סעיף 1.10	נבקש להבהיר כי השירותים בעת חירום יוענקו בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות.	ההבהרה מקובלת ומוסכמת.
.26	פרק 1	עמ' 21 טבלת אמות מידה סעיף 1	מנהל גיוס - נבקש לשנות את ניקוד אמת המידה עבור תואר שני למנהל הגיוס ולהמיר בניסיון של לפחות 3	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח אמת המידה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
		פונקציות במציע מטה	שנים בגיוס למוקדים המונים מעל ל-100 עמדות נציגים.	
27.	פרק 1	עמ' 21 טבלת אמות מידה סעיף 1 פונקציות במציע מטה	מנהל או"ש - נבקש לשנות את ניקוד אמת המידה עבור תואר שני למנהל או"ש ולהמיר בניסיון של לפחות 5 שנים כאנליסט וניהול תהליכים במוקדים המונים מעל ל-100 עמדות נציגים.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח אמת המידה.
28.	פרק 1	סעיף 1.5 טבלת אמות מידה	נבקש להתאים את סעיף ההשכלה בכל אחד מתפקידי המטה ולהעניק 100% מהניקוד לבעלי תואר ראשון.	הבקשה נדחית אין שינוי בנוסח אמות המידה.
29.	פרק 1	סעיף 1.5 סעיף 5 טבלת אמות המידה סעיף 5	מנהל פרויקט ההקמה (סעיפים 1 ו-2) – נבקש לשנות את אמות המידה כך שיהיו יותר מדידים. כלומר לקבוע כמות של מספר מוקדי שירות טלפוניים שמנהל פרויקט ההקמה הקים, לקבלת ציון מקסימאלי. ולקבוע מספר עמדות מקסימאלי במוקדי השירות הטלפוניים שהקים מנהל פרויקט ההקמה, לציון מקסימאלי.	נוסח אמת מידה זו ישונה לנוסח הבא: 1. מספר מוקדי השירות הטלפוניים שהקים בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז (30%) – מנהל פרויקט ההקמה אשר הקים את מספר מוקדי השירות הטלפוניים הגדול ביותר בתקופה האמורה יקבל ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. מובהר בזאת כי מנהל פרויקט ההקמה אשר הקים בתקופה האמורה 3 מוקדי שירות טלפוניים יקבל את מלוא הניקוד. ניסיון בהקמת מספר מוקדים גדול יותר לא יבוא לידי ביטוי במתן



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				<p>הניקוד.</p> <p>2. מספר העמדות במצטבר במוקדי שירות הטלפוניים שהקים מנהל פרויקט ההקמה המוצע בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות (30%) - מנהל פרויקט ההקמה אשר מספר העמדות במוקדי השירות הטלפוניים שהקים בתקופה האמורה היה הגדול ביותר (במצטבר) יקבל ציון של 100%. שאר הצעות ינוקדו באופן יחסי. מובהר בזאת כי מנהל פרויקט ההקמה, אשר מספר העמדות במוקדי השירות הטלפוניים אשר הקים בתקופה האמורה עמד על 250 עמדות (במצטבר) יקבל את מלוא הניקוד. מספר עמדות גדול יותר לא יבוא לידי ביטוי במתן הניקוד.</p> <p>אין שינוי בהוראות תתי סעיפים 3 ו-4 באמת מידה זו.</p>
.30	פרק 1	סעיף 1.5 5.6 - טבלת אמות מידה סעיף 1 - משאבי אנוש והדרכה, תת סעיף ג 3	נבקש לעדכן כי תעודת הנדסאי תוכר כתואר ראשון לטובת סעיף זה	ההבהרה מקובלת.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.31	פרק 1	סעיף 1.5 טבלת אמות מידה סעיף 5 - פרויקט ההקמה, תת סעיף 1	נבקש להאריך את פרק הזמן משנתיים ל-10 שנים בהתייחס לתקופה בה הקים מנהל פרויקט ההקמה המוצע מוקדי שירות, שכן פרק הזמן לא חייב להיות דווקא בסמיכות כל כך גדולה	ראו התייחסותנו לעיל.
.32	פרק 1	סעיף 1.5 טבלת אמות מידה סעיף 5 - פרויקט ההקמה, תת סעיף 2	נבקש להאריך את פרק הזמן משנתיים ל-10 שנים בהתייחס למספר העמדות המצטבר שמנהל פרויקט ההקמה הקים	ראו התייחסותנו לעיל.
.33	פרק 1	1.5, סעיף 5.7	האם כל אמת מידה תנוקד באופן נפרד? לדוג': האם הספק שנתן את מחיר שעת ה LOGIN הנמוך ביותר יקבל ציון 100 עבור סעיף זה בלבד ויתר המציעים יקבלו ניקוד יחסי עבור סעיף זה? האם התוצאה עבור סעיף זה תוכפל ב 83%? האם באותו אופן ינוקדו יתר המרכיבים?	אין שינוי בנוסח הסעיף. כל אמת מידה תנוקד באופן נפרד בהתאם למפורט בסעיף זה.
.34	פרק 2	2.1 - ניסיונו הקודם של המציע בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים	לאיזה תנאי סף מתייחסת הטבלה? האם להפריד טבלאות בין הניסיון הנדרש בכל אחד מתנאי הסף?	ראו התייחסותנו לעיל.
.35	פרק 2	פונקציות מטה אצל המציע סעיף ב' –	בטבלה של פירוט הניסיון ישנה עמודה המתייחסת	בטבלה האמורה יש להוסיף עמודה נוספת אשר כותרתה



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
		מנהל גיוס	לכמות עמדות פעילות בו זמנית במוקד. הפרמטר בקריטריונים של איכות ההצעה מתייחסים לגיוס מספר עובדים ולא למספר עמדות.	הינה "כמות העובדים אשר גויסו לצורך פתיחת המוקד". מצ"ב קובץ PDF אשר מחליף את עמ' 46 למסמכי המכרז ובו מופיעה הטבלה המתוקנת.
.36	פרק 2	2.1 שימור ותגמול עובדים	נבקש אפשרות להרחיב במענה איכותני בנושא מעבר לנדרש להשלים במענה לסעיף זה בהצעת המציע	ניתן להרחיב את המענה ביחס לסעיף זה.
.37	פרק 2	המרכז המוצע	נבקש להסיר את הדרישה להציג את כתובת האתר ואסמכתא על זכויות המציע במכרז המוצע, שכן הדבר אפשרי רק למי שמחזיק שטח פנוי בגודל של 2,400 מטר. במידה והספק הזוכה מבקש להקים אתר חדש עבור פעילות זו, יש קושי ממשי באיתור נכס בלוחות הזמנים המבוקשים, קרי עד ל 02 לאפריל.	ראו התייחסותנו לעיל.
.38	פרק 2	מערך ההדרכות וההכשרות המציע	לא ברור האם דוגמא של עד 3 סיליבוסים של הדרכות והכשרות הכוונה הינה לדוגמא לתוכנית הדרכה שנתית, הכוללת קורס קליטה, הכשרות לצוות הניהולי וכד'. נבקש הבהרה בנושא	אין שינוי בנוסח הדרישה. המציעים מופנים להוראות הדרישה, אשר כוללת את הפירוט הנדרש לצורך מתן המענה.
.39	פרק 2	הצהרה והתחייבות	נבקש לציין שהמידע בהצעה שיתגלה כלא נכון כתוצאה מטעות בתום לב לא תוביל לחילוט הערבות	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים להוראות סעיף 6.2 להוראות תת פרק 1.3 (פרק 1).



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
40.	נספח א' – להצעה ערבות המציע	כללי	נבקש להבהיר כי הערבות אינה ניתנת להעברה, המחאה או הסבה.	ההבהרה מקובלת.
41.	נספח א' – להצעה ערבות המציע	כללי	נבקש להבהיר כי מימוש הערבות יהיה באמצעות מסירה פיזית בסניף הנקוב ולא באמצעות פקסימיליה או דוא"ל.	הבקשה נדחית.
42.	נספח ט' – להצעה אישור רואה חשבון		סעיף א' - אחרי "וכרואי החשבון של _____" נבקש להוסיף "ח.פ. _____"	הבקשה מקובלת, ניתן לבצע את ההוספה המבוקשת.
43.	פרק 3	כללי	נבקש כי במקרה בו כמות שעות הלוגין תפחת מרמה של 18,000 בחודש במשך חודשיים רצופים, תבוצע הגדלה של התעריף.	הבקשה נדחית. במסגרת הגשת הצעת המחיר, על המציעים לקחת בחשבון תעריף, אשר לא יהווה מבחינתם תעריף הפסדי.
44.		כללי – הצעת המחיר עבור שעות login נציגי שירות		<b>המציעים מופנים לתיקון סעיף 12.5.5 להסכם ההתקשרות כמפורט להלן ולאופן הישוב התמורה עבור שעות login כמפורט שם. מצ"ב נוסח עדכני של הצעת</b>



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין**  
**אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				<b>המחיר, אשר כולל תיקונים אלה. על המציעים לחתום על הצעת המחיר בנוסחה העדכני.</b>
.45	פרק 3	רישיונות למערכת ניהול ידע	האם ניתן לתת מחיר 0 לרישיונות מערכת ניהול הידע?	לא ניתן להציע הצעת מחיר של 0 ₪.
.46	פרק 4		והואיל הראשון - מבקש למחוק את הסיפא של הסעיף בסוף שורה 2 ועד הסוף. (עמוד 79)	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.47	פרק 4	3.2	נבקש להבהיר כי תקופות ההארכה לא תפחתנה משנה כל אחת. הארת ההסכם לתקופות קצרות מזו תגרום לסרבול ולחוסר וודאות מיותרים.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.48	פרק 4	3.3	נבקש לציין שהארכת תקופת ההסכם תהא בכפוף להסכמת הספק	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.49	פרק 4	3.3	נבקש להאריך את משך ההודעה על ההארכה ל- 60 ימים [במקום 30]. נוכח היקפו של המכרז וכמות העובדים הנדרשים, זקוק הספק לתקופת היערכות ארוכה יותר מ-30 ימים לכל הארכה והארכה.	ראו התייחסותנו לעיל.
.50	פרק 4	3.5	נבקש להסיר את ההוראה המאפשרת לרשות לקצר את תקופת ההודעה מ- 150 יום. גם 150 יום היא תקופה מאוד קצרה לסיום בנסיבות העניין.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.51	פרק 4	3.5	נבקש כי האפשרות לקיצור הסכם בהתראה של 150 יום וקיצור התקופה ל45 יום תינתן גם לספק.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.52	פרק 4	3.5	נבקש להוסיף בסוף הסעיף שקיצור תקופת ההתקשרות יהיה בכפוף לתשלום התמורה לספק עד לתום התקופה בדבר הפסקת ההתקשרות	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים להוראות סעיפים 3.6 ו-3.7 להסכם ההתקשרות.
.53	פרק 4	4.1	נבקש להבהיר כי האמור לא יחול על מידע שגוי שהמזמין מסר בזדון או ברשלנות רבתי.	הבקשה מתקבלת ביחס למידע שגוי שהמזמין מסר לספק בזדון. אין שינוי נוסף בסעיף.
.54	פרק 4	4.4	נבקש להוריד את המילים "המלאה והבלעדית"	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.55	פרק 4	4.7	נבקש להבהיר כי השירותים בעת חירום יוענקו בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות.	ההבהרה מקובלת.
.56	פרק 4	5.9	נבקש להבהיר כי המזמין יאשר כי השירותים תואמים או לא תואמים את הוראות ההסכם בתוך לא יאוחר מ-14 ימים מיום שנתבקש לעשות כן על ידי הספק בהתאם להוראות ההסכם. היה והמזמין לא עשה כן בתוך פרק הזמן האמור יראו את השירותים כאילו אושרו.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.57	פרק 4	5.9	בפיסקה האחרונה בסוף השורה השנייה נבקש למחוק מהמילה "והספק" עד סוף הסעיף.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.58	פרק 4	5.11	נבקש להסיר הסעיף בכללותו. לא ניתן להגיש הצעה מושכלת במכרז מבלי שיהיה ביטחון מינימאלי כלשהו לכמות השירותים ו/או היקפם.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.59	פרק 4	6.3	מבוקש להבהיר כי המזמין לא יסרב לאשר את המועמד המוצע אלא מנימוקים סבירים ובכתב.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.60	פרק 4	6.8	בפיסקה האחרונה בסוף השורה השנייה נבקש למחוק מהמילה "והספק" עד סוף הסעיף.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.61	פרק 4	6.9	בסוף השורה הראשונה לאחר המילה "עובד הספק" יש להוסיף את המילים "בכפוף להוראות הדין"	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.62	פרק 4	6.15	מבוקש להבהיר כי נתוני שכר ונתונים אישיים אחרים של עובדי הספק ימסרו למזמין בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות.	סעיף זה נועד לאפשר למזמין לוודא שעובדי הספק מקבלים את כל זכויותיהם בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות. במקרים פרטניים במהלך תקופת ההתקשרות, בהם הספק יהיה סבור שמסירת מידע אודות עובדיו תהווה הפרה של הוראות החוק האמור, יהיה הספק רשאי לפנות למזמין, אשר ייועץ בנושא עם היועץ המשפטי של המזמין. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיית המזמין.
.63	פרק 4	6.18	מבוקש להבהיר כי הספק לא ישלם לעובדיו תשלומים עבור זמני הפסקות כקבוע בסעיף 20 לחוק שעות	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.	
.64	פרק 4	6.19	מבוקש לקבוע כי חיוב הספק לשיפוי המזמין ייעשה כפוף לכך ש: (א) המזמין יודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה בסמוך עם קבלתה; (ב) המזמין לא ימנע התגוננות הספק בהליך ולא יתנגד לצירופו; (ג) המזמין לא יגיע לכדי הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.
.65	פרק 4	6.19	מבוקש להבהיר כי המזמין יודיע לספק מיד לאחר שיוודע לו על כל טענה, תביעה או דרישה שעניינה יחסי עבודה כאמור, יאפשר לספק להתגונן מפני הטענה, ישתף עימו פעולה [על חשבון הספק] בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.	ראו התייחסותנו לעיל.
.66		6.21	בשורה השישית לפני המילה "חישוב" יש לציין "ככל שידרש"	הבקשה מקובלת.
.67	פרק 4	6.22	מבוקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית בתנאי השיפוי [הודעה מראש וגוי – ראה הערה לעיל].	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.68	פרק 4	6.22	מבוקש לקבוע כי חיוב הספק לשיפוי המזמין ייעשה כפוף לכך ש: (א) ניתן פסק הדין חלוט הקובע את חובת המזמין כלפי העובד; (ב) המזמין יודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה בסמוך עם קבלתה; (ג) המזמין לא ימנע התגוננות הספק בהליך ולא יתנגד לצירופו; (ד) המזמין לא יגיע לכדי הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור הספק מראש ובכתב.	ראו התייחסותנו לעיל.
.69	פרק 4	7	א. נבקש להגדיר כי אחריותו הכוללת של הספק כלפי המזמין, במסגרת ההתקשרות כולה, תהיה מוגבלת: (1) לנזקים ישירים בלבד ו – (2) לסך התגמול המגיע לספק במסגרת 12 החודשים האחרונים שקדמו לאירוע שהקים לכאורה את חובת השיפוי. כמו כן נבקש שהפיצוי מצד הספק יינתן בעקבות פסק דין חלוט. ב. אנא הבהירו כי אחריות הספק וחובת השיפוי שלו במסגרת ההתקשרות, לא תחול על מקרים בהם המזמין פעל בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנזק נגרם עקב הוראות שנמסרו לספק או עקב מחדל של המזמין. ג. אנא הבהירו כי אחריות הספק וחובת השיפוי שלו תחול רק כלפי נזק שהמזמין נצטווה או הסכים	א. הבקשה נדחית על כל רכיביה. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה. כמו כן, המזמין יפעיל את סמכותו על פי סעיף זה להסכם באופן סביר וענייני. ב. אחריות הספק וחובת השיפוי לא תחול אך ורק במקרים בהם המזמין פעל במזיד. ג. הבקשה נדחית. כאמור לעיל, במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש כמפורט בסעיף זה. ד. הבקשה נדחית. ראו התייחסותנו לעיל. ה. הבקשה נדחית. המזמין יפעיל את סמכותו על פי סעיף זה להסכם באופן סביר וענייני.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
ו. הבקשה נדחית. ז. ראו התייחסותנו לעיל.	<p>לשלם במסגרת פסק דין סופי (בפני בורר, בית משפט, בית דין וכד'), ובתנאי שהספק היה צד להליכים אלו ושהוא ניהל את התביעה או ההגנה בקשר אליה.</p> <p>ד. אנא הבהירו כי כל הסכמה או פשרה של המזמין בנוגע להליכים שבגינם הוא זכאי לשיפוי מהספק, במסגרת ההתקשרות, תחייבנה את הסכמת הספק מראש ובכתב.</p> <p>ה. אנא הבהירו כי האחריות המוטלת על הספק בביצוע התחייבויותיו במסגרת ההתקשרות, לא תחול על נזקים עקיפים, תוצאתיים או אבדן רווחים של המזמין או של צדדים שלישיים כלשהם.</p> <p>ו. נבקש להגביל את פטירת המזמין מכל אחריות במקום בו נקבע בדין כי המזמין כן נושא באחריות.</p> <p>ז. נבקש כי המזמין כן יישא באחריות בגין מעשי רשלנות או זדון מצידה וכן במקרים בהם נגרם נזק כתוצאה מכך שהספק מילא הוראות שנמסרו לו על ידי המזמין.</p>			



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.70	פרק 4	7.1	בשורה הראשונה נבקש למחוק את המילים "לכלי", "בין" "ובין עקיף" בשורה השנייה נבקש למחוק את המילה "בעקיפין"	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין ינהג באופן סביר וענייני בהפעלת סעיף זה.
.71	פרק 4	7.2	הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המזמין ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים לרישא הסעיף.
.72	פרק 4	7.3	בשורה השנייה לאחר המילה "המזמין" להכניס את המילים "על פי פסק דין חלוט"	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.
.73	פרק 4	7.3	מבוקש לקבוע כי חיוב הספק לשיפוי המזמין ייעשה כפוף לכך ש: (א) ניתן פסק הדין חלוט הקובע את חובת המזמין כלפי העובד; (ב) המזמין יודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה בסמוך עם קבלתה; (ג) המזמין לא ימנע התגוננות הספק בהליך ולא יתנגד לצירופו; (ד) המזמין לא יגיע לכדי הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.74	פרק 4	7.3	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית בתנאי השיפוי [הודעה מראש וגוי – ראה לעיל].	ראו התייחסותנו לעיל.
.75	פרק 4	7.4	נבקש להבהיר שסעיף 7.4 הינו הדדי ויכול על שני הצדדים.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.76	פרק 4	7.5	בתחילת השורה הראשונה לפני המילה "הספק" נבקש לציין את המילים "בכפוף להודעה מוקדמת"	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.77	פרק 4	7.5	נבקש להבהיר כי כניסה למקומות אלה תהיה בתיאום מראש עם הספק ובאופן שלא יפריע למהלך העבודה התקין.	ראו התייחסותנו לעיל.
.78	פרק 4	7.5 ו-7.6	נבקש להבהיר כי האמור בסעיפים אלה יתבצע רק בהודעה ובתיאום סביר מראש.	הבקשה נדחית ביחס לשני הסעיפים. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.79	פרק 4	7.7	נבקש להבהיר כי דרישות אחראי הביטחון תהיינה סבירות ובכפוף לכל דין.	דרישות אחראי הביטחון תהיינה סבירות וענייניות ובהתאם לנהלים ולהנחיות על פיהם נוהג אגף הביטחון במזמין.
.80	פרק 4	8	1. בשורה הראשונה – האם ניתן להחליף את המילה: "לבצע" במילה: "לערוך"? 2. בשורה השנייה – האם ניתן לאחר המילים: "בישראל," להוסיף את המילים: "בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט להלן,"? 3. הבקשה נדחית.	1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>4. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם מובהר כי התוספת תתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית.</p> <p>5. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם מובהר כי התוספת תתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח, אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>6. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם מובהר כי התוספת תתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית. תשומת לב המציעים לנוסח הקיים בסעיף.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם מובהר כי התוספת תתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ד) הבקשה נדחית. תשומת לב המציעים לנוסח הקיים בסעיף.</p> <p>(ה) הבקשה נדחית ביחס לסעיפי הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל</p>	<p>3. בשורה השנייה – האם ניתן לאחר המילים: "התנאים הנדרשים" להוסיף את המילים: "כמפורט להלן"?</p> <p>4. סעיף 8.1 – <u>ביטוח חבות מעבידים</u></p> <p>א. סעיף 8.1.1 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "אחריותו החוקית" את המילים: " על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס-1980" ?</p> <p>ב. סעיף 8.1.2 - האם ניתן להחליף את המילים: "5,000,000 דולר ארה"ב" במילים: "20,000,000 ש"ח" ?</p> <p>ג. סעיף 8.1.4 – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "היה והספק ייחשב כמעבידים"?</p> <p>5. סעיף 8.2 – <u>ביטוח אחריות כלפי צד שלישי</u></p> <p>א. סעיף 8.2.1 – האם ניתן לאחר המילים: "צד שלישי" להוסיף את המילים: "בגין נזקי" ?</p> <p>ב. סעיף 8.2.2 – האם ניתן להחליף את המילים: "500,000 דולר ארה"ב" במילים: "2,000,000 ש"ח" ?</p> <p>6. סעיף 8.3 – <u>ביטוח אחריות מקצועית</u></p> <p>א. סעיף 8.3.2 – האם ניתן להחליף את המילה: "בהתאם" למילה: "בקשר"?</p> <p>ב. סעיף 8.3.2 ג – האם ניתן להוסיף בסיפא את</p>			



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>באישור הביטוח החתום לכשיוצג. (ו) הבקשה נדחית. תשומת הלב כי אחריות הרשות בגין הפועלים מטעם הספק גם צריכה להיות מכוסה.</p> <p>7. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. (ב) הבקשה נדחית. ערך הכינון צריך להיקבע על ידי הספק.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית הרכוש של רשות המסים בישראל נדרש בביטוח. יחד עם זאת מקובל כי תבוא הפסקה הבאה: "למרות האמור לעיל הספק ו/או בעלי/ משכירי הרכוש כאמור (למעט בעלי המבנה בו ימוקם המוקד) רשאים שלא לערוך ביטוח רכוש או ביטוח כה"ס כאמור ביחס לרכוש שבבעלותם, ואולם הם פוטרים מאחריות את מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל ועובדיהם מנזקים ו/או אבדן אשר ייגרמו לרכוש כאמור שהיו זכאים לשיפוי בגינו על פי הביטוחים כאמור, ומתחייבים שלא לתבוע בגין נזקים אילו את מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל ועובדיהם. פטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון. "</p> <p>8 (א) ( הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p>	<p>המילים: "ולמעט אחריותו המקצועית של המזמין כלפי הספק" סעיף 8.3.2. ד – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילה: "מכוסה" ? סעיף 8.3.2. ה. – האם ניתן למחוק את המילה: "הארכת" ולהחליף את המילה: "לפחות" במילה: "של" ? סעיף 8.3.3 – האם ניתן להחליף את המילים: "1,000,000 דולר ארה"ב" למילים: "4,000,000 ₪" ? סעיף 8.3.5 – האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "מחדלי הספק" את המילים: "ואחריותו בגין"? סעיף 8.4 – <u>ביטוח רכוש</u> א. בשורה הראשונה – האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "סיכוני פריצה" את המילים: "על בסיס נזק ראשון" ב. בשורה השנייה – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "בהתאם לערכי הכינון שנמסרו לספק על ידי רשות המיסים בישראל" ? ג. לאחר הפסקה השנייה – האם ניתן להוסיף את המילים: "על אף האמור לעיל, הספק ו/או בעלי/משכירי הרכוש כאמור רשאים</p>			



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>(ב) הבקשה נדחית. יחד עם זאת מובהר כי נוסח המקביל לביט אצל אותו המבטח כגון נוסחי מגדל ביט, הראל ביט, פסגה יתקבלו באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>9. הבקשה נדחית. אולם מבוהר כי המילים: "בהתאם לנוסח המופיע בנספח מס' 5 להסכם ההתקשרות" תמחקנה.</p> <p>10. הבקשה נדחית.</p> <p>11. הבקשה נדחית. יחד עם זאת מובהר כי אסמכתא לעמידת הספק בהתחייבויותיו לדאוג כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ועובדיהם – תוצג במידת הצורך, לאחר בקשה מצד רשות המסים.</p> <p>12. הבקשה נדחית.</p> <p>13. הבקשה נדחית.</p>	<p>שלא לערוך ביטוח לציוד ו/או תכולה ו/או רכוש ובלבד שיפטרו מאחריות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל מכל נזק שהיו זכאים לשיפוי בגינו על פי ביטוח אש מורחב או כל הסיכונים שהתחייבו לערוך כמפורט לעיל?"</p> <p>8. סעיף 8.5 – כללי</p> <p>א. סעיף 8.5.2 – האם ניתן להחליף את המילה: "ניתנה" במילה: "נשלחה" ולמחוק את המילה: "לפחות"?</p> <p>ב. סעיף 8.5.7 – האם ניתן להחליף את המילים: "פוליסות נוסח" במילים: "פוליסות נוסח מגדל ביט או נוסח מקביל לו הידוע במועד עריכת או חידוש הביטוח"?</p> <p>ג. סעיף 8.5.8 – האם ניתן בסיפא להוסיף את המילים: "אולם אין בביטול החריג כאמור בגדי לגרוע מזכויות המבטחת וחבות המבוטח על פי דין"?</p> <p>9. סעיף 8.6 – האם ניתן להחליף את המילה: "נפסח" במילה: "נספח"?</p> <p>10. סעיף 8.6 – האם ניתן להחליף את המילה: "חתמת" במילים: "תחילת פעילות הספק על פי"?</p>			



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>14. הבקשה נדחית.</p> <p>15. הבקשה נדחית. תשומת לב המציעים למענה בסעיף 11 לעיל לעניין זה.</p>	<p>11. סעיף 8.6 – האם ניתן להוסיף בסיפא: "על אף האמור בסעיף זה, הספק לא יידרש להמציא העתקי פוליסות ביטוח או אישור ביטוח בגין ביטוח מבנה ו/או רכוש ו/או ציוד אשר אינו בבעלות הספק ואינו מבוטח על ידיו"?</p> <p>12. סעיף 8.7 – האם ניתן למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" ולאחר המילים: "פוליסות הביטוח" להוסיף את המילים: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות מסיום ההתקשרות החוזית עם המזמין"?</p> <p>13. סעיף 8.7 – האם ניתן להחליף את המילים: "שנה בשנה" במילים: "תקופת ביטוח"?</p> <p>14. סעיף 8.8 – האם ניתן להחליף את המילים: "שבועיים לפני" במילה: "עם"?</p> <p>15. סעיף 8.8 - האם ניתן להוסיף בסיפא: "על אף האמור בסעיף זה, הספק לא יידרש להמציא העתקי פוליסות ביטוח או אישור ביטוח בגין ביטוח מבנה ו/או רכוש ו/או ציוד אשר אינו בבעלות הספק ואינו מבוטח על ידיו"?</p>			
<p>הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.</p>	<p>מבוקש להפחית את סכום ערבות הביצוע לסך של 500,000 ש"ח. מדובר בסכומים גבוהים מן הדרוש שיש בהם כדי להבטיח מעל ומעבר כל נזק היפותטי שעלול להיגרם למזמין. עוד יוער כי כל עלות מיותרת</p>	9.1	פרק 4	81.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			תגולגל בסופו של דבר על ההצעה הכלכלית שתוגש במסגרת המכרז, וחבל.	
.82		9.3	נבקש לציין שחילוט הערבות יהיה בכפוף למתן התראה בכתב לספק והזדמנות לתקן את ההפרה	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מתבקשים לקרוא סעיף זה בעיון.
.83	פרק 4	9.3	מבוקש להבהיר כי מימוש הערבות יתאפשר רק במקרה של ביטול ההסכם כדין על ידי המזמין עקב הפרתו על ידי הספק, כפי שמובהר בסעיף 9.8.	אין שינוי בנוסח הסעיף. סעיף 9.8 מתייחס למקרים פרטניים בהם הופסקה ההתקשרות בהתאם לסעיף 18 להסכם ההתקשרות.
.84	פרק 4	9.3	א. אנא הבהירו כי הזכות לממש את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל ורק לאחר שניתנה על כך הודעה לספק, המפרטת את הנזקים שנגרמו, וניתנו לספק 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תמומש/תחולט הערבות. ב. אנא הבהירו כי סכום הערבות שיחולט בפועל יהיה שווה לסכום הנזקים הקצובים והבלתי שנויים במחלוקת שנגרמו למשרד בפועל עקב הפרת ההסכם.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
.85	פרק 4	+9.3 9.6	חילוט ערבות של 2,000,000 ש"ח בגין על הפרה אינו סביר. מבוקש לקבוע כי החילוט ייעשה בכפוף למתן התראה מראש במסגרתה לא תוקנה ההפרה וכי החילוט יבוצע ביחס ישיר לנזק.	אין שינוי בנוסח סעיפים אלה. המציעים מתבקשים לקרוא את סעיף 9.3 בעיון.
.86	פרק 4	9.4	אנא הבהירו כי הספק יהיה רשאי לבטל את ההסכם ולהפסיק את ההתקשרות במקרה בו הערבות חולטה	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			מכל סיבה שהיא.	
.87	פרק 4	9.6	מבוקש להסיר הסעיף בכללותו.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין ינהג בסבירות ובענייניות בהפעלת סעיף זה.
.88	פרק 4	9.6	נבקש להבהיר שהפיצוי ינתן רק בכפוף להוכחת נזק ובעקבות פסק דין חלוט.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין ינהג בסבירות ובענייניות בהפעלת סעיף זה.
.89	פרק 4	9.7	נבקש להסיר הסעיף בכללותו	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.90	פרק 4	9.7	נבקש להבהיר שהפיצוי ינתן רק בכפוף להוכחת נזק ובעקבות פסק דין חלוט.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מתבקשים לקרוא סעיף זה בעיון.
.91	פרק 4	9.8	א. אנא הבהירו כי הזכות לממש את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל ורק לאחר שניתנה על כך הודעה לספק, המפרטת את הנזקים שנגרמו, וניתנו לספק 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תמומש/תחולט הערבות. ב. אנא הבהירו כי סכום הערבות שיחולט בפועל יהיה שווה לסכום הנזקים הקצובים והבלתי שנויים במחלוקת שנגרמו למשרד בפועל עקב הפרת	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין ינהג בסבירות ובענייניות בהפעלת סעיף זה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			ההסכם.	
.92	פרק 4	10.1	אנא הבהירו כי המצג לפיו ההתקשרות אינה פוגעת בקניין רוחני של צד ג' נעשית למיטב ידיעתו של הספק שכן אין לה אפשרות לבדוק את כל הקניין הרוחני של כל צד שלישי כלשהו.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
.93	פרק 4	10.2	נבקש להבהיר כי "חומרים" לא יכללו חומרים גנריים ו/או חומרים של צדדים שלישיים שניתנה למזמין רשות להשתמש בהם.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
.94	פרק 4	10.2	בסוף השורה הרביעית נבקש למחוק את המילים "בין" ו-"אם" ולהוסיף במקומן את המילה "אשר", בשורה החמישית נבקש למחוק את השורה המתחילה במילה "ובין" עד למילה מטעמו"	הבקשה נדחת. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.95	פרק 4	10.2	א. נבקש להדגיש כי הספק ישמור על כל זכויות היוצרים ושאר זכויות קנייניות, על חומרים ומידע השייכים לה לפני מועד ההתקשרות, בין אם נעשה בהם שימוש במהלך ההתקשרות ובין אם לאו. ב. כמו כן נבקש כי לספק יהיו וישמרו זכויות בלעדיות בכל הידע של הספק.	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			ג. אנא הבהירו כי הניסיון הכללי, הידע, המסקנות ומתודולוגיות העבודה, הניתנות ליישום על ידי הספק באופן כללי ואשר אינן ייחודיות לשירותים הניתנים למזמין, יהיו בבעלות הספק באופן בלעדי והוא יהיה רשאי לעשות בהם שימוש ללא כל מגבלה.	
.96	פרק 4	10.4	בסוף השורה השנייה נבקש למחוק את המילה "הבלעדית" בשורה הרביעית נבקש למחוק את השורה החל מהמילה "מיד" ועד "המזמין"	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין ינהג בסבירות ובענייניות בהפעלת סעיף זה.
.97	פרק 4	10.4 10.5+	מבוקש לקבוע כי חיוב הספק לשיפוי המזמין ייעשה כפוף לכך ש: (א) ניתן פסק הדין חלוט הקובע את חובת המזמין כלפי העובד; (ב) המזמין יודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה בסמוך עם קבלתה; (ג) המזמין לא ימנע התגוננות הספק בהליך ולא יתנגד לצירופו; (ד) המזמין לא יגיע לכדי הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.
.98	פרק 4	10.4 ו-10.5	נבקש להבהיר כי חובות הפיצוי והשיפוי מותנית בתנאי השיפוי [הודעה מראש וגוי – ראה לעיל].	ראו התייחסותנו לעיל.
.99	פרק 4	10.5	אנא הבהירו כי אחריות הספק וחובת השיפוי שלו תחול רק כלפי נזק שהמזמין נצטווה או הסכים לשלם במסגרת פסק דין סופי (בפני בורר, בית משפט, בית	ראו התייחסותנו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			דין וכד', ובתנאי שהספק היה צד להליכים אלו ושהוא ניהל את התביעה או ההגנה בקשר אליה.	
100.	פרק 4	10.5	בסוף השורה נבקש לציין אחרי המילה "נזק" את המילה "ישיר"	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סעיף זה באופן סביר וענייני.
101.	פרק 4	10.11	נבקש לשנות במקום שני ימי עבודה ל- 14 ימי עבודה	סיפא הסעיף יתוקן לנוסח הבא: "הספק מתחייב למסור למזמין את כלל המסמכים כאמור בתוך 7 ימי עבודה ממועד דרישת המזמין".
102.	פרק 4	10.11	נבקש להאריך את פרק הזמן הנקוב בסעיף זה ל- 14 ימים [במקום שני ימי עבודה]. אין כל הצדקה לבהילות כזו ומדובר בכמות עצומה של מסמכים.	ראו התייחסותנו לעיל.
103.	פרק 4	11	אנא הבהירו כי הספק לא יהיה מחויב למסור סעיפים מחוזיו עם קבלני משנה, ככל שאלו נוגעים למערכת היחסים הפנימית בין קבלני המשנה והספק ולמרכיבים עסקיים, סודיים או קניינים של מי מהצדדים. כמו כן, לא ידרש הספק לחשוף מידע על לקוחותיו או מידע המוגן במסגרת חובות סודיות חוזיות או חוקיות אליהן הוא כפוף.	אין שינוי בנוסח הסעיף, על תתי סעיפיו. מבלי לגרוע מכך, יובהר כי במידה והספק יבקש להעסיק קבלן משנה לצורך מתן השירותים כמפורט בסעיף זה, יידרש הספק להעביר לידיעת המזמין נתונים רלבנטיים, בהתאם לשיקול דעתו של המזמין, אודות ספק המשנה ואופן מתן השירותים על ידו.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
104.	פרק 4	11.2	נבקש להבהיר כי המזמין לא יסרב לבקשת הספק להסב את ההסכם אלא מסיבות סבירות ובכתב.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סעיף זה באופן סביר וענייני.
105.	פרק 4	11.5	נבקש להבהיר כי המזמין לא יסרב לבקשת הספק להתקשר עם קבלן משנה אלא מסיבות סבירות ובכתב.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סעיף זה באופן סביר וענייני.
106.	פרק 4	11.5 ו-11.6	אנא הבהירו שהמזמין רשאי לפסול קבלן משנה רק במקרים בהם הוכח כי קבלן המשנה אינו מקיים או אינו עומד בדרישות המכרז.	אין שינוי בנוסח הסעיפים. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיפים באופן סביר וענייני.
107.	פרק 4	11.8	מבוקש לקבוע כי חיוב הספק לשיפוי המזמין ייעשה כפוף לכך ש: (א) ניתן פסק הדין חלוט הקובע את חובת המזמין כלפי העובד; (ב) המזמין יודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה בסמוך עם קבלתה; (ג) המזמין לא ימנע התגוננות הספק בהליך ולא יתנגד לצירופו; (ד) המזמין לא יגיע לכדי הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי בנוסח הסעיף. במידת הניתן, המזמין יפעל על מנת לאפשר לספק להתגונן בפני כל דרישה ו/או תביעה שתוגש, כמפורט בסעיף זה.
108.	פרק 4	11.8	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית בתנאי השיפוי [הודעה מראש וגוי – ראה לעיל].	ראו התייחסותנו לעיל.
109.	פרק 4	11.8	אנא הבהירו כי אחריות הספק וחובת השיפוי שלו תחול רק כלפי נזק שהמזמין נצטווה או הסכים לשלם	ראו התייחסותנו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			במסגרת פסק דין סופי (בפני בורר, בית משפט, בית דין וכד'), ובתנאי שהספק היה צד להליכים אלו ושהוא ניהל את התביעה או ההגנה בקשר אליה	
.110	פרק 4	12.11.2.3	החובה בעדכון השכר אינה נגזרת רק מעדכון שכר המינימום אלא למשל מצווי הרחבה המחייבות הגדלת שיעורים פנסיוניים. לפיכך מבוקש שעדכון התמורה ייגזר משינוי חקיקתי המחייב את הגדלת שכר העובד או תנאיו הסוציאליים.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.111	פרק 4	12.11.2.4ב 3.ב	הפחתת התמורה כתוצאה מדד שלילי, אינה סבירה כיוון שאינה מקנה זכות להפחתת התמורה לעובד. מבוקש לבטל.	אין שינוי בנוסח הסעיף. תשומת לב המציעים להוראות ההצמדה המפורטות בסעיף 12.11 ובאשר לתחולתם על רכיבי התמורה.
.112	פרק 4	12.11.2.4ג	דחיית מועד ההצמדה שעה שמדובר בשירותים עתירי כח אדם אינה סבירה, שכן אין שיקול דעת לספק בשינוי תמורת העובד. מבוקש להחיל את עקרונות ההצמדה ללא דחייה.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
.113	פרק 4	12.4.2	מבוקש להבהיר כי משוב, תדריך וריענון חודשי ימנו במסגרת תעסוקה בפועל. מדובר בפעולות חיוניות ובלתי ניתנות להפרדה מן השירותים. דינן כדין מענה לשיחות לכל דבר וענין. רמת המענה רמת השירותים	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	ואיכותם תלויים בעריכת משובים, תדרוכים וריענונים. אין כל הצדקה להוציאם ממצב "תעסוקה בפועל". מה גם שהוצאה מלאכותית שכזו מחדירה מוטיבציה שלילית לעריכת פעולות אלה, דבר שאינו מיטיב עם המזמין, אלא להיפך.			
זמן ניירת שאינו אוטומטי אינו נכלל תחת הגדרת "תעסוקה בפועל".	אחוז תעסוקה - האם זמן ניירת (תיעוד לא אוטומטי) גם נכלל באחוז התעסוקה?	12.4.2.4	פרק 4	.114
אין שינוי בנוסח הסעיף	נבקש לשנות את הנוסח כך ששינוי אחוז תעסוקה נדרש יהיה בשיתוף פעולה עם הספק ולא בלעדי בידי המזמין.	12.4.4	פרק 4	.115
אין שינוי בנוסח הסעיף.	שעות לוגין נטו - האם ישנו רף מינימום של אחוז עמידה ביעד שמעבר אליו לא יופחתו שעות לוגין בגין אי עמידה ביעד תעסוקה?	12.5.2	פרק 4	.116
אין שינוי בנוסח הסעיף.	נבקש לשנות את הסעיף כך שכל עוד שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש באותו החודש הינו בין 95%-100%, ייחשב הדבר כעמידה ב 100% בסעיף אחוז תעסוקה נדרש לצורך חישוב כמות שעות LOGIN נטו.	12.5.2	פרק 4	.117



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
118.	פרק 4	12.5.3.	נבקש לשנות את הסעיף כך שכל עוד שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש באותו החודש הינו בין 100%-103%, חישוב שעות LOGIN נטו יוכפלו בשיעור העמידה בפועל. מעבר לסעיף העליון (קרי 103%) ייחשב הדבר כעמידה ב 103%.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
119.	פרק 4	12.5.4	נבקש כי מנגנון הפחתה של השעות בגין אי עמידה באחוז תעסוקה יופעל גם הוא לאחר 3 חודשי התייצבות.	נוסח הסעיף ישונה לנוסח הבא: "מנגנון הפחתה כמפורט לעיל לא יופעל במהלך 30 הימים הקלנדריים הראשונים בתקופת התייצבות, כאמור בסעיף 8 במפרט השירותים. ב-60 הימים הקלנדריים הנוספים בתקופת התייצבות, מנגנון הפחתה כאמור לא יופעל, ובלבד שבכל חודש בתקופה האמורה, אחוז התעסוקה בפועל לא פחת משיעור של 60% בחודש".
120.		12.5.4	נבקש להאריך את 30 הימים ל-90 ימים לכל הפחות, כמקובל בתחום שכן מדובר ביעד ככל היעדים	ראו התייחסותנו לעיל.
121.	פרק 4	12.5.4	בשל עקומת הלימוד הכרוכה בעלייה לאוויר, נבקש לאפשר תקופת התייצבות בת 90 ימים טרום התחלת המדידה בגין שיעור התעסוקה בדומה למנגנון הפרס/קנס. יש לכך חשיבות ביכולת לאפשר עקומת לימוד תוך ניהול תהליכים להשבחה מקצועית וחיזוק	ראו התייחסותנו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			<p>המיומנויות והידע.</p> <p>נבקש להחיל את מנגנון ההפחתה בתום תקופת ההתייצבות (שלושה חודשים) ולא בתום שלושים יום מתחילת תקופת ההתייצבות.</p> <p>זו בדיוק המטרה של תקופת ההתייצבות – תקופה בה המוקד מודד את יעדי ה-SLA ומייצב אותם.</p>	
122	פרק 4	12.5.5	<p>נבקש לשנות את הסעיף כך שככל וכמות השעות תעלה מ 20,000 שעות, התעריפים (תעריף 2 ותעריף 3) יהיו עבור הדלתא של השעות ולא מהשעה הראשונה, כנהוג בתעשייה. במקרה של תשלום בתעריף המופחת (תעריף 2 ו 3) מהשעה הראשונה, יכול ליצור מצב של אי כדאיות לספק בהרחבת הפרויקט.</p>	<p>סעיף 12.5.5.2 יתוקן לנוסח הבא:</p> <p>" ככל שמספר שעות login נטו באותו חודש עמד על שיעור שבין 20,001 שעות login ועד 50,000 שעות login - התעריף לשעה בגין שעות login עבור השעות שהחל מהשעה הראשונה ועד השעה ה-20,000, יעמוד על תעריף 1. התעריף לשעה בגין שעות login החל מהשעה ה-20,001 ואילך יעמוד על תעריף 1 בניכוי 5% (להלן: "תעריף 2")."</p> <p>סעיף 12.5.5.3 יתוקן לנוסח הבא:</p> <p>" ככל שמספר שעות login נטו באותו חודש עמד על 50,001 שעות login ומעלה – התעריף לשעה בגין שעות login עבור השעות שהחל מהשעה הראשונה ועד השעה ה-20,000, יעמוד על תעריף 1. התעריף לשעה בגין שעות</p>



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				login החל מהשעה ה- 20,001 ועד השעה ה-50,000 יעמוד על תעריף 2. התעריף לשעה בגין שעות login החל מהשעה ה- 50,001 ואילך יעמוד על תעריף 2 בניכוי 2% (להלן: "תעריף 3"). לדוגמא, בחודש בו היו 55,000 שעות login נטו התמורה תחושב האופן הבא: התמורה עבור שעות login החל מהשעה הראשונה ועד השעה ה-20,000 תחושב לפי תעריף 1. התמורה עבור שעות login החל מהשעה ה-20,001 ועד השעה ה- 50,000 תחושב לפי תעריף 2. התמורה עבור השעה ה-50,001 ועד השעה ה-55,000, תחושב לפי תעריף 3."
123.	פרק 4	12.6.4.1	מבוקש להבהיר כי תקופות לגביהן קיימת לעובד זכות להיעדר מעבודתו, כגון חופשת לידה, מילואים וכיוצא באלה, יבואו במנין לצרכי חישוב התקופה הנדרשת. לא יתכן להתעלם מחוקי העבודה כאשר נדרש חישוב לצרכי תשלום, ולגלגל על הספק את כל העלויות הכרוכות בהעסקת עובדים עבור המזמין, כאשר המזמין לא משלם לספק כל תמורה בגין תקופות מסויימות למרות שהספק מחוייב בגינן [החופשות המנדטוריות הנקובות בסעיף זה].	נוסח הסעיף יתוקן לנוסח הבא: "במניין התקופה הנ"ל לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום ו/או תקופות היעדרות ממושכת העולות על 30 יום, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין."
124.	פרק 4	1.12.6.4.1	הפתרון המוצג לא מומלץ ומסורבל למול העובדים. נבקש לשנות למנגנון בקרה אחר כגון דוחות מערכת או אישור רו"ח על מנת שלא לערב בכך את העובדים	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			עצמם	
125.	פרק 4	12.6.4.3 + 12.6.4.2 + 4.3.6.2 להסכם	הדרכה מקצועית וקורסי העשרה וכן מבחני ידע - נבקש כי התמורה תהא לפי תעריף שעת לוגאין, שכן מדובר בנציגים לאחר הכשרה והסמכה (אין מדובר בנציגי קורס).	אין שינוי בנוסח הסעיף.
126.	פרק 4	12.6.5.	נבקש לפרט אילו הדרכות נוספות שלא צוינו יכולות להתקיים	המציעים מופנים לפירוט המופיע בסעיפים 4.3.5.1.1, 4.3.5.1.2 ו-4.3.5.1.3 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות. על הדרכות אלה תשולם תמורה כמפורט בהסכם ההתקשרות.
127.		12.6.5	נבקש להבין את הסעיף. האם יתכן שהמוזמין ידרוש הדרכות נוספות ולא ישלם על כך לספק מבלי שיש לספק יכולת להבין את ההיקפים ולגלם את העלויות הללו במחיר שיוצע?	ראו התייחסותנו לעיל.
128.	פרק 4	12.9	החזר הוצאות הקמה – האם הכוונה הינה גם להחזר הוצאות בינוי וריהוט? האם החזר ההוצאות יחול גם על רכיבי הקמה שאינם תלויים בפיתוח הטכנולוגי? לדוגמא - הוצאות בינוי, ריהוט, ציוד, עלויות גיוס?	החזר הוצאות הקמה יכלול, בין היתר, גם את הרכיבים אשר פורטו בשאלה.



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין**  
**אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
129.	פרק 4	12.9.3.4	סעיף זה מתנה את התשלום עבור הוצאות הקמה שלב א' בקיום הסכם בתוקף. למותר לציין, כי בעת הקמת המרכז הספק מתחייב ונושא בעלויות מהותיות להקמה כפי שהתחייב ומצפה לקבל את התמורה כפי שהגיש בהצעת המחיר. לא זאת ועוד כי התשלום עבור הוצאות הקמה נפרסות על פני 3 פעימות אין זה הוגן לקשור את הסיכון בתשלום הוצאות הקמה לספק בתנאי הסכם התקשרות בתוקף, שהרי המרכז הינו ייעודי עבור המרכז ונתפר על פי דרישותיו. אנו מבקשים למחוק סעיף זה.	בסיפא הסעיף יתווספו המילים הבאות: "המזמין יהיה רשאי לקצר את לוחות הזמנים לתשלום החזר הוצאות ההקמה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של וועדת המכרזים במזמין".
130.	פרק 4	12.9.4.5	סעיף זה מתנה את התשלום עבור הוצאות הקמה שלב א' בקיום הסכם בתוקף. למותר לציין, כי בעת הקמת המרכז הספק מתחייב ונושא בעלויות מהותיות להקמה כפי שהתחייב ומצפה לקבל את התמורה כפי שהגיש בהצעת המחיר. לא זאת ועוד כי התשלום עבור הוצאות הקמה נפרסות על פני 3 פעימות אין זה הוגן לקשור את הסיכון בתשלום הוצאות הקמה לספק בתנאי הסכם התקשרות בתוקף, שהרי המרכז הינו ייעודי עבור המרכז ונתפר על פי דרישותיו. אנו מבקשים למחוק סעיף זה	אין שינוי בנוסח הסעיף.
131.	פרק 4	12.10.2	מבוקש למחוק את המילים: "או על פי החלטה אחרת של המזמין" או להגביל את החלטתו של המזמין לסל	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	היעדים שהוגדרו בפרק היעדים בסעיף 10 למפרט. אין כל אפשרות למנגנון קנס/פרס לא ידוע שניתן לשנותו מעת לעת על פי החלטות חד צדדיות.			
אין שינוי בנוסח הסעיף.	נבקש למחוק את סיפא הסעיף החל מהמילים: "אך בכל מקרה..." ועד הסוף. כפי שכתבנו לעיל, אין כל אפשרות למנגנון קנס/פרס לא ידוע שניתן להוסיף עליו או לשנותו מעת לעת על פי החלטות חד צדדיות. לפי נסיוננו, הזוכה במכרז יהנה מרווחיות גבולית ועליו להיערך למתן השירותים בכל הזהירות וההקפדה. כל "הפתעה" או שינוי בלתי צפוי עלול להביא למיטוט ההנחות העסקיות שבבסיס ההתקשרות, להפסדים כבדים, במיוחד כשמדובר בהיקפים כה אדירים של שיחות, ולסבסוד השירותים על חשבון הספק.	12.10.3	פרק 4	<b>.132</b>
אין שינוי בנוסח הסעיף.	יש לברך על כך שהמזמין ער לאפשרות להתרחשותם של אירועים מיוחדים המצדיקים כי מנגנון הקנס/פרס לא יופעל. יחד עם זאת לא ניתן להותיר את קביעת האירועים לשיקול דעתו המוחלט של המזמין. נבקש אפוא כי כל אחד מן האירועים הבאים יחשב כאירוע שמצדיק את אי הפעלת מנגנון הקנס/פרס: (א) מעל 10% סטייה בהיקף השיחות עקב אירועים לא מתוכננים (ב) אירוע של כח עליון	12.10.5	פרק 4	<b>.133</b>



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
134.	פרק 4	12.10.7	נבקש להבהיר כי תקופת ההתייצבות תהא בת 90 ימים לפחות.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים להוראות סעיף 8.13 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות.
135.	פרק 4	12.10.8	מאחר והפרויקט מבוסס על תשומות והספק נדרש לבצע חיזוי ושיבוץ שיוביל לרמת דיוק של 100% במנגנון הקנס שתבטיח עמידה בכל יעדי הפרויקט, יש להגדיר שמעל 10% סטייה בהיקף השיחות עקב אירועים לא מתוכננים – התוצאות היומיות יוחרגו למדידה בתנאי שהספק עמד ביעד אחוז התעסוקה.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
136.	פרק 4	12.10.8.1	קנס בגין יעדים כמותיים – מדובר על מדידה יומית, לפי כמות חריגות (קנס מופעל החל מהחריגה השישית). נבקש כי המדידה תהא ברמה חודשית.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
137.		12.10.8.3	נבקש לתקן את המעבר בין הכמויות בעמודות, כך שבעמודה האחרונה יופיע 230,001 ויותר במקום 300,000 ויותר	הטווחים בעמודה הרביעית צריכים להיות 100,001 – 200,000 הטווחים בעמודה החמישית צריכים להיות – 200,001 ועד 300,000 הטווח בעמודה השישית צריך להיות 300,001 או יותר
138.		12.10.8.3	ישנו חוסר פרופורציה מאוד משמעותי בין גובה הקנס וגובה הפרס. נבקש לשנות כך שלכל הפחות הספק יוכל לקבל פרס בגובה מחצית מגובה הקנס	הסעיף תוקן – ראו נספח א' למסמך זה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			הפוטנציאלי	
.139		12.10.8.3	נבקש להבין האם אלה המדרגות וגובה הקנס בגין כל אחד מהפרמטרים בנפרד?	המציעים מופנים להוראות סעיף 12.10.8.2 להסכם ההתקשרות.
.140		12.10.8.4	נבקש לשנות את הסעיף באופן שבו צבירה של 13 חריגות לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם	אין שינוי בנוסח הסעיף
.141	פרק 4	12.10.8.5 12.10.8.6	אין כל הצדקה כי הקנס יוגבל בשיעור כפול מן ההגבלה על שיעורו של הפרס. נבקש להשוות את המגבלה בשני הכיוונים לשיעור של 5%	אין שינוי בנוסח הסעיף
.142		12.10.8.6	נבקש לשנות כך שהפרס המקסימלי יוכל להגיע עד ל-10% מגובה החשבונית באופן בו שיעור הקנס המקסימלי ושיעור הפרס המקסימלי יהיו זהים.	אין שינוי בנוסח הסעיף
.143		12.10.9.2	נבקש לתקן את המעבר בין הכמויות בעמודות, כך שבעמודה האחרונה יופיע 230,001 ויותר במקום 300,000 ויותר	ראו התייחסותנו לעיל.
.144	פרק 4	12.10.9.2	נבקש לשנות כך שהפרס המקסימלי יוכל להגיע עד ל-10% מגובה החשבונית באופן בו שיעור הקנס המקסימלי ושיעור הפרס המקסימלי יהיו זהים.	אין שינוי בנוסח הסעיף



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
145.	פרק 4	12.10.9.2	מי כותב ובודק את המבחן? מדובר בסעיף סובייקטיבי אשר נקבע על ידי המזמין ועל כן מהווה בעיה מי מבצע את ההקשבות? מדובר בסעיף סובייקטיבי אשר נקבע ע"י המזמין ועל כן מהווה בעיה	ביחס למבחנים - המציעים מופנים להוראות סעיף 4.3.3.8 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות – הספק כותב את המבחן והמזמין מאשר את תוכנו.  ביחס להקשבות – ראו סעיף 4.3.6.3 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות. מובהר בזאת כי לצורך עמידה ביעד של ההקשבות, המזמין ייקח בחשבון רק הקשבות שהוא ביצע ביוזמתו או שהוא אישר את ציון ההקשבה שביצע הספק לאחר שהוא האזין לאותה שיחה.
146.	פרק 4	12.10.9.2	נבקש לקבל ציוני סקרים נוכחיים במידה וקיימים	הנתונים אינם רלבנטיים לצורך המענה
147.	פרק 4	12.10.9.3	האם מדובר על כפל קנס? 10% בגין יעדים כמותיים + 10% בגין יעדים איכותיים - משמע קנס של עד 20% מגובה החשבונית?	לא מדובר בכפל קנס.  סך הקנס (הן בגין יעדים כמותיים והן בגין יעדים איכותיים) יכול להגיע לשיעור של עד 10% מגובה החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (שעות login נטו).  באופן דומה, סך הפרס (הן בגין יעדים כמותיים והן בגין יעדים איכותיים) יכול להגיע לשיעור של עד 5% מגובה החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (שעות login נטו).



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
148.	פרק 4	12.10.9.3	סך הקנסות המקסימליים הינו 10% בגין היעדים הכמותיים ו-10% בגין היעדים האיכותיים, דהיינו 20% מגובה החשבונית, שיעור שהינו גבוה מאוד. נבקש להגביל בסה"כ ל-10% מגובה החשבונית	ראו התייחסות לעיל.
149.	פרק 4	12.10.9.3 12.10.9.4	אין כל הצדקה כי הקנס יוגבל בשיעור כפול מן ההגבלה על שיעורו של הפרס. נבקש להשוות את המגבלה בשני הכיוונים לשיעור של 5%	ראו התייחסות לעיל.
150.	פרק 4	12.10	א. נבקש להגביל את גובה הקנסות למקובל בשוק. ב. נבקש לקבוע כי מימוש הקנסות / קיזוז מהתשלומים לספק, יתבצעו רק לאחר שלא הצליח הספק לשפר את מדדיו. ג. נבקש כי קיזוז יתבצע רק בגין סכומים שאינם שנויים במחלוקת.	א. ראו התייחסותנו לעיל. ב. אין שינוי בנוסח הסעיף, על תתי סעיפיו. ג. אין שינוי בנוסח הסעיף, על תתי סעיפיו.
151.	פרק 4	12.11.2.2	נבקש לשנות ל-85% מהתעריף שכן מדובר בשעות login ולא שעות עבודה ובנוסף חלק משמעותי מההוצאות המגולמות בתעריף הינן עלויות שכר (כגון שכר מנהלים ומשרות נוספות)	אין שינוי בנוסח הסעיף



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
אין שינוי בנוסח הסעיף	נבקש להוסיף את המילים: "במישרין או בעקיפין" בסוף המשפט הראשון. הבהרה זו נדרשת כלקח מאי הבהירות ששררה כתוצאה מעדכון שכר המינימום השעתי מכוח צו ההרחבה לקיצור שבוע העבודה במשק. היות וצו ההרחבה האמור גרם לעדכון שכר המינימום בעקיפין [ולא מכח החוק עצמו] התגלעו מחלוקות רבות האם יש להפעיל את מנגנון ההצמדה לשכר המינימום במקרה הזה, אם לאו. מחלוקות אלה הוכרעו לבסוף רק לאחר הבהרות שפורסמו על ידי ארגוני העובדים והמעבידים. חבל להיקלע שוב לאותה אי בהירות.	12.11.2.3א	פרק 4	152.
אין שינוי בנוסח הסעיף	הצמדה נועדה להגן על הספק ולא להרע את מצבו. על כן, נבקש להוריד את סעיפי ההצמדה השלילית. הסיכון בהשקעות ובניהול הפרויקט הינו על הספק ולא על המזמין.	12.11.2.4	פרק 4	153.
אין שינוי בנוסח הסעיף	נבקש להסיר סעיף זה שכן לא ניתן להוריד שכר לעובדים קיימים	12.11.2.4 תת סעיף א.5	פרק 4	154.
אין שינוי בנוסח הסעיף.	האמור בסעיף ניתן לפרשנויות שונות. נבקשם לאשר כי הדוגמא הבאה משקפת את כוונתכם בסעיף זה: היה ולאחר 12 חודשים מתאריך בסיס המדד עלה במצטבר בלמעלה מ- 4% ביצוע ההצמדה הראשון	12.11.2.4 3א	פרק 4	155.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			יעשה בחודש ה- 18 [קרי: 6 חודשים מן המועד שבו עלה המדד בשיעור האמור]. אחרת, נבקשכם לתקן את דוגמא כדי שנבין בדיוק למה הכוונה בסעיף.	שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 24 חודשים מתאריך הבסיס.  ס"ק ג.3 מתייחס למקרה בו במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, חל שינוי במדד, באופן בו הוא גבוה בשיעור של 4% או יותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס. חישוב ההצמדה במקרה זה, מפורט בהמשך הסעיף.
.156	פרק 4	12.12.6.1	מה פירוש: "מנגנון יעילות" הנזכר בסעיף זה?	הכוונה היא למנגנון שעות login נטו כמפורט בסעיף 12.5 להסכם ההתקשרות.
.157	פרק 4	13	א. אנא הבהירו כי המידע, הרשומות והמסמכים שידרש הספק לתת למזמין במסגרת הביקורת יהיו רק אלו הקשורים בשירותים וכי הספק לא ידרש למסור נתונים הקשורים בלקוחות אחרים שלו – שחלקו, מטבע הדברים, מוגן בסעיפי סודיות אל מול אותם הלקוחות.  ב. נבקש להבהיר כי האמור בסעיפים אלה יתבצע רק בהודעה ובתיאום סביר מראש.	א. ההבהרה מקובלת.  ב. ההבהרה מקובלת.
.158	פרק 4	13.4	נבקש להבהיר כי הגישה תתאפשר בכפוף לחתימה על הסכם סודיות סטנדרטי.	למזמין לא תהיה התנגדות לחתום על הסכם סודיות כמפורט בבקשה, בכפוף לאישור נוסחו על ידי היועץ



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				המשפטי של המזמין.
159.	פרק 4	14	<p>א. נבקש להגדיר תקרה לסכום לקיזוז.</p> <p>ב. אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיזוז מהתמורה המגיעה לספק בשל ביצוע השירותים, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק בגין סכומים קצובים ושאינם שנויים במחלוקת.</p> <p>ג. אנא הבהירו כי הזכות לקזז סכומים מהתמורה המגיעה לספק בשל ביצוע השירותים בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק לאחר שניתנה על כך הודעה לספק וניתנו לספק 30 ימים לפחות לתקן את הנזקים שנגרמו למזמין בפועל נשוא הודעת הקיזוז כאמור.</p> <p>ד. אנא הבהירו שהספק יהיה רשאי לבטל את ההסכם, במקרה שבו המזמין ביצע קיזוז מהתמורה המשולמת לספק בהתאם להוראות סעיף זה להסכם או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז.</p>	<p>א. הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.</p> <p>ב. הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.</p> <p>ג. המציעים מופנים להוראות סעיף 14.2 להסכם. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיף זה באופן סביר וענייני.</p> <p>ד. הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.</p>



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
160.	פרק 4	14.1	נבקש לכלול את האמור בסעיף בכפוף להמצאת הוכחה, בנוסף נבקש לציין לאחר המילה "נזק" את המילה "ישיר"	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיף זה באופן סביר וענייני.
161.	פרק 4	16	אנא הבהירו כי חובת הסודיות כאמור בסעיפים אלו או בכל הוראה אחרת לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי שנחלת הכלל או מידע שהפך נחלת הכלל; (ב) מידע שהיה בידי הספק טרם שנודע לו על ידי המזמין; (ג) מידע שנודע לספק מצד ג' כדין וללא הפרת חובת סודיות; (ד) מידע שפותח על ידי הספק ללא קשר, לשירותים שנתן למזמין וללא קשר למידע שנתגלה לו על יד או שאליו נחשף במהלך ההתקשרות.	המציעים מופנים להוראות סעיף 16.1 להסכם.
162.	פרק 4	17	אנא הבהירו כי ניגוד עניינים לא כולל אספקת שירותי מוקד טלפוניה, או שירותים דומים אחרים, לאף גורם צד ג'. זהו הרי עיסוקו המרכזי של הספק.	הספק רשאי להתקשר עם צדדים שלישיים אחרים לצורך אספקת שירותי טלפוניה, ובלבד שאין באופי השירות והפעילות כאמור משום חשש לניגוד עניינים עם הפעילות והשירות הניתנים לרשות המסים.
163.	פרק 4	18	א. נבקש להבהיר כי תינתן לספק התראה מראש של 30 ימים והזדמנות לתקן כל הפרה, בטרם הגדרתה כהפרה יסודית. נבקש כי הבהרה זו תהיה רלוונטית לכל מקום בו ישנה התייחסות להפרות יסודיות.	א. אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיף זה באופן סביר וענייני. ב. השאלה אינה ברורה. ג. הבקשה נדחית.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			<p>ב. נפגש להגביל</p> <p>ג. נבקש להבהיר שהזכות לסיים את ההסכם עקב הפרה יסודית של הצד השני הינה הדדית.</p> <p>ד. נבקש כי במקרים של הפסקת ההתקשרות על ידי המזמין, בניגוד לתנאי לסעיף א לעיל יוגדר מנגנון פיצוי של הספק על החזר השקעתו בהקמת המוקד.</p>	<p>ד. בכל הנוגע להחזר הוצאות הקמה, המציעים מופנים להוראות סעיף 12.9 להסכם ההתקשרות, על תתי סעיפים.</p>
164.	פרק 4	18.2	<p>נבקש להבהיר כי גם במקרה של הפרה יסודית של תנאי מתנאי ההסכם תינתן לספק ארכה בת זמן סביר לקיומו, וזכות הביטול תתגבש רק במידה והספק לא קיים את התנאי בתוך פרק הזמן האמור.</p>	<p>אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיף זה באופן סביר וענייני.</p>
165.	פרק 4	18.3	<p>נבקש להבהיר כי בכל מקרה תינתן לספק התראה זמן סביר מראש וזכות הביטול תתגבש רק במידה והספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק הזמן האמור.</p>	<p>הבקשה נדחית. אין שינוי בהוראות הסעיף.</p>
166.	פרק 4	18.3.1 ו- 18.3.2	<p>נבקש להוסיף בסיפא סעיפים אלה את המילים: "ואלה לא בוטלו, סולקו או הסתיימו בתוך 60 ימים מיום שנפתחו". הליכי בית משפט עלולים, כידוע, להתבטל בלא כלום, וכן לארוך זמן ממושך.</p>	<p>הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. מדובר בסמכות בשיקול דעת.</p>



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
167.	פרק 4	19.2	נבקש כי האפשרות לקיצור הסכם בהתראה של 150 יום וקיצור התקופה ל-45 יום תינתן גם לספק.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
168.	פרק 4	19.4.1	נבקש להבהיר כי במקרה שהמזמין יחליט על העברת ביצוע השירותים על ידי הספק החדש באופן מדורג [כאמור בסעיף 19.5.2] תסתיימנה התחייבויותיו של הספק לעמוד ביעדים הכמותיים והאיכותיים וכמובן יופסק כל שימוש במנגנון הקנס/פרס.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
169.	פרק 4	19.4.2	נבקש להבהיר כי במהלך ההיפרדות / חפיפה / מעבר לא יידרש הספק לשתף או להעביר חומרים, ידע ומתודולוגיות עבודה גנריות, שאינם קשורים לשירותים הניתנים למזמין באופן ישיר ושלמדו או ייושמו בעקבות או כתוצאה מהניסיון הכללי שצבר הספק במסגרת פרויקט.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף .
170.	פרק 4	19.6	נבקש להסיר את הדרישה כי כתנאי לתשלום החשבונית האחרונה ימציא הספק תצהיר לפיו אין לו כל טענה כלפי המזמין. לדרישה הזו ניחוח של סחיטה והיא אינה מכובדת ואינה ראויה, במיוחד כאשר היא מגיעה מגוף ממשלתי מכובד כרשות המיסים. לא יעלה על הדעת להתנות תשלומים בויתור על טענות.	סעיף 19.6 יתוקן לנוסח הבא : "תשלום החשבונית האחרונה עבור התמורה לספק ייעשה בכפוף לקבלת הצהרת הספק שהשלים את מלוא התחייבויותיו נשוא תוכנית ההיפרדות כמפורט לעיל".



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
171.	פרק 4	19	א. אנא הבהירו כי הספק יהיה זכאית לתמורה גם בכל תקופות ההפרדות בגין עבודתו. ב. אנא הבהירו כי המזמין ישלם לספק תמורה באופן זהה לתמורה שהשתלמה לו בזמן ההתקשרות, עבור השלמת עבודות לאחר תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף זה. ג. אנא הבהירו כי המזמין ישלם לספק תמורה באופן זהה לתמורה שהשתלמה לו בזמן ההתקשרות, עבור השלמת עבודות לאחר תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף זה.	א. הספק יהיה זכאי במהלך תקופת ההיפרדות לתמורה עבור השירותים שיבצע בתקופה זו כמפורט בהסכם ההתקשרות. ב + ג. השאלה אינה ברורה. בתום תקופת ההתקשרות, הספק לא יבצע שירותים נוספים.
172.	פרק 4	20.1	מבוקש להבהיר כי השימוש בזכות זו מותנית בכך שהמזמין נתן לספק זמן סביר לתקן את המחדל שבשלו התכוון המזמין להעסיק צדדים שלישיים.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המזמין יפעיל סמכותו על פי סעיף זה באופן סביר וענייני.
173.	פרק 4	20.1	בשורה השלישית החל מהמילה "לרבות" עד סוף הפיסקה נבקש למחוק.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף, למעט ההבהרה אשר ניתנה ביחס אליו כמפורט לעיל ולהלן.
174.	פרק 4	20.1	נבקש להבהיר שהאמור בסעיף בכפוף למתן הודעה מוקדמת והזדמנות לספק לתקן את המחדל או ההפרה.	במקרה של הפרה שאינה יסודית, יחולו ההוראות המפורטות בסעיף 18.2 להסכם ההתקשרות, טרם ליישום האמור בסעיף זה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
175.	פרק 4	21	נבקש למחוק בסעיף פיצויים מוסכמים ברשות המזמין קיימת ערבות גבוהה	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
176.	פרק 4	21.1	מבוקש להבהיר כי לא יוטל פיצוי מוסכם בגין האירוע הראשון של הפרה כמתואר בסעיף זה [יגרייס"]. הטלת פיצוי מוסכם תהיה רק מהפעם השנייה ואילך.	ההבהרה מקובלת.
177.	פרק 4	21	א. נבקש להבהיר כי כל מימוש / קיזוז של פיצוי מוסכם יתבצע רק לאחר התראה מראש ותקופה בה תינתן למציעה אפשרות לתקן את ההפרות הנטענות. ב. נבקש לקבוע שבכל מקרה הפיצוי המוסכם לא יעלה על גובה האחריות הכוללת הקבועה בהסכם תחת סעיף האחריות. ג. נבקש לקבוע שפיצוי מוסכם תחת סעיף זה ופיצוי תחת סעיף הפרס/קנס כמפורט בסעיף 10.2 יהיו חליפיים אחד לשני ולא יהוו פיצוי נוסף אחד לשני. ד. נבקש לקבוע שפיצוי מוסכם ינתן רק כנגד פסק דין חלוט.	א. אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים לסעיף 21.1.. ב. אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מתבקשים לעיין בהוראות הסעיף בעיון. ג. הבקשה נדחית. המציעים מופנים להוראות הפסיקה האחרונה בסעיף 21.1 להסכם ההתקשרות. ד. הבקשה נדחית.
178.	פרק 4 נספח 2 להסכם	1.5	האם הכוונה במנהל פרויקט למנהל המרכז?	הכוונה הינה למנהל פרויקט ההקמה. מודגש כי מנהל פרויקט ההקמה ישמש כמנהל הפרויקט גם בתום תקופת ההקמה ולאורך כל תקופת ההתקשרות. המציעים



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות			מופנים לסעיף 3.4.1 במפרט. מובהר כי אין הכוונה למנהל המרכז.
<b>.179</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.1.1.4	נבקש להאריך ל-30 ימים במקרה של שינוי של שעה אחת בשעות הפעילות ול-45 יום במקרה של שינוי גדול יותר. מדובר בשינוי אשר דורש גיוס והכשרה של נציגים ועל כן נדרש זמן הערכות	יש להבחין בין הארכה נקודתית של שעות פעילות המרכז בהתאם לנסיבות לתקופת זמן מוגדרת ומוגבלת (לא קבועה) לבין הארכה קבועה. בהארכה נקודתית כאמור, אין שינוי בנוסח הסעיף. כאשר הארכה קבועה – השינוי מקובל.
<b>.180</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.1.1.5	נבקש לעדכן כי אחוז התעסוקה שיוגדר בפעילות יזומה יותאם לאחוז ריאלי בפעילות מסוג זה	אין שינוי בנוסח הסעיף
<b>.181</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.3.2.4	במקרה של שיחות יוצאות, על מי חלות עלויות התקשורת?	עלויות התקשורת במקרה של שיחות יוצאות יחולו על המזמין
<b>.182</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.3.3	במסגרת תהליך ההקמה של המכרז ולאחר מכן בתקופת ההתקשרות, יבוצע אפיון מפורט של כלל תהליכי העבודה והמידע הרלוונטיים. מי הגורם האחראי לביצוע אפיון תהליכי העבודה בתקופת	תהליכי האפיון יקבעו על ידי המזמין בשיתוף הספק. משך תקופת ההקמה הינו כארבעה חודשים. על המציעים להעריך את כמות השעות להם יידרשו.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			ההקמה? האם הספק או המזמין או גורם אחר? ואם הספק – כמה שעות עבודה אתם מעריכים שידרשו מהספק לשם כך?	
183.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.4	האם בכל פניה שבה ניתן מידע נדרש לשלוח מסרון ללקוח? במידה וכן בכמה פניות בחודש מדובר?	הנושא ייקבע במסגרת תהליכי העבודה שיוגדרו בתקופת ההקמה בשיתוף הספק. מערכת ה-SMS היא באחריות המזמין.
184.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	2.4	האם עלויות משלוח מסרון עם לינק לדף יעודי חלות על הספק? מה כמות הלינקים שצפויים להיות? האם היקף המסרונים ידוע?	עלויות המשלוח יחולו על המזמין.
185.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	3.2.2	נבקש להבין בכמה ראשי צוותים מדובר שכן לא הועברו כלל נתונים לגבי היקפים ולא ניתן להעריך. מכיוון שברור שמדובר במספר רב של ראשי צוותים ועוד 5 בעלי תפקידים נוספים, לא סביר שמנהל המרכז ינהל באופן ישיר לפחות 10 כפיפים. נבקש להוסיף פונקציה ניהולית נוספת של מנהל מוקד אשר ינהל ישירות את ראשי הצוותים או כל מבנה אחר	כמות ראשי הצוותים ובעלי התפקידים הנוספים הינה פועל יוצא של כמות העמדות והנציגים הנדרשים כפי שמופיע בסעיף 3.5. המפתחות להיקף מופיע בסעיף 3.5. ככל שבמרכז יהיו למעלה 200 עמדות פעילות ומאוישות על ידי נציגי שירות, על הספק להעסיק במרכז מנהל מרכז נוסף. מנהל זה יעמוד בתנאי הסף המפורטים בסעיף 5 בתת פרק 1.4 למסמכי המרכז (פרק 1) ויובא לאישורו של



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				המזמין מראש.
186.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	3.4	האם מחייב שמנהל ההקמה יהיה ייעודי ?	בתקופת ההקמה, מנהל פרויקט ההקמה יהיה ייעודי לטובת הקמת המרכז כמפורט בסעיף 3.4.1. בתום תקופת ההקמה, יש לפעול בהתאם להוראות סעיף 3.4.1.4.
187.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	3.4.1.2	האם מנהל פרויקט ההקמה הינו תפקיד ייעודי? בסעיף 3.2.1 מצוין שתפקיד זה איננו ייעודי	ראו התייחסותנו לעיל.
188.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	3.5	בסעיף הנ"ל מצוין שמנהל ההדרכה ומנהל האו"ש יהיו בעלי 100% משרה, קרי, ייעודיים עבור המוקד ואילו בסעיף 3.2.1 מצוין שבעלי התפקידים הנ"ל הינם תפקידי מטה תומכים. מה מהם הוא הנכון ?	מדובר בבעלי תפקידים שונים – בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 3.2.1 הם במטה ואילו בעלי התפקידים בסעיף 3.5 הם ייעודים למרכז.
189.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	4.3.6.2	מה קורה בחודשים בהם אין מבחן ידע מבחינת מנגנון קנס פרס?	יש לקיים מבחן ידע לפחות אחת לרבעון כמפורט באותו סעיף ללא קשר לשאלה האם מבחן הידע נכלל במנגנון פרס קנס. מובהר בזאת כי ביחס ליעד זה (אשר המדידה היא



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
רבעונית), החלת מנגנון פרס/ קנס תהיה במסגרת החשבונית עבור שעות login נציגי שירות אשר הוצאה ביחס למתן השירותים בחודש בו בוצע המבחן.  בחודשים האחרים במהלך הרבעון בהם לא מתקיים מבחן הידע, על יעד זה לא יחול מנגנון פרס/קנס.				
בסיפא הסעיף יתווסף:  "מטעמים מיוחדים ובהתאם לנסיבותיה הפרטניות של הבקשה שתופנה למזמין, יהיה המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר שהמרחק בין הבניין בו הוקם המרכז לבין הבניין האחר כאמור יעלה על מגבלת המרחק אשר נקבעה לעיל".	נבקש להוריד את ההגבלה של 10 ק"מ משום שהדבר מקשה הן בהיבט לוגיסטי של מציאת מקום באזור מוגבל בלבד, והן בהיבט של גיוס עובדים שיקשה על הספק הנבחר לעמוד בדרישות.	5.1.2	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	190.
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.	נבקש לשנות לרוחב מעברים של 1.5 מטר עפ"י הסטנדרט המקובל בתעשייה	5.2.2	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	191.
חדר הישיבות/תדריכים הינו ייעודי ובלעדי לשימוש המרכז.	נבקש להדגיש כי גם חדר הישיבות/תדריכים הינו ייעודי ובלעדי	5.2.5	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	192.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
193.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	5.2.10.1	נבקש שגודל החדר המתייחס בסעיף זה, לא יפחת מ 7.5 מ"ר עפ"י הסטנדרט המקובל בתעשייה	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
194.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	5.2.11	נבקש שגודל עמדה המתייחס בסעיף זה, לא יפחת מ 1.5 מ"ר עפ"י הסטנדרט המקובל בתעשייה	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
195.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6	האם יתאפשר לספק להתממשק למערכות טכנולוגיות שנמצאות ברשותו תוך חציצה באמצעות רכיב Firewall (לדוגמה, שימוש בתשתיות הגישה לאינטרנט של הספק במקום להעמיד תשתיות גישה נפרדות עבור המזמין)?	האפשרות שהוצעה נדחית. המציעים מופנים לנספח 7 להסכם ההתקשרות.
196.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6	מהי המדיניות ומהן הנחיות אבטחת המידע של המזמין בהקשר של הפעלת המערכות וחיבור המרכז למערכות המזמין?	בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות על נספחיו, הנחיות אבטחת מידע מפורטות יינתנו לספק במהלך תקופת ההתקשרות.
197.	פרק 4 נספח 2 להסכם	6.1.2	האם מערכת הטלפוניה, המוקד ושאר מרכיבי המערכת כמפורט במכרז מממ-2014-13 יסופקו ויותקנו באתר הספק כפתרון On Premise או שהם	ההתקנה תהיה On Premise אצל המזמין.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות		ימומשו באתר המזמין או באתר צד שלישי כלשהו?	
198.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.2.3	א. מה מחירו של כרטיס תמוז? ב. נבקש להבין כמויות של מסכים לתליה במוקד ובחדרי מנהלים שכן לא הועברו היקפים ולא ניתן להבין זאת מנתוני המכרז	א. נכון למועד כתיבת מסמך זה, עלות הכרטיס עומדת על סך של כ-100 ₪. על הספק יהיה לשאת בעלות הכרטיס כפי שתהיה במועד רכישתם. ב. המציעים מופנים להוראות סעיף 5.2.8 למפרט.
199.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.6	האם מערכת ניהול הידע תותקן ברשת המזמין או ברשת הספק? הספק יכול להיות אחראי על תקינות ותפעול המערכת רק אם היא מותקנת בסביבת מחשב שנמצאת בבעלותו.	המציעים מופנים להוראות סעיף 6.6.4 לנספח 2 להסכם ההתקשרות.
200.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.6.6	לאיזו מערכת CRM צריכה מערכת ניהול הידע להתממשק ומהי צורת ההתממשקות?	המציעים מופנים להוראות סעיף 6.7.1, להוראות סעיף 6.7.3 למפרט. כמו כן, המציעים מופנים לסעיף 6.6 באשר למערכת ניהול ידע. צורת ההתממשקות תוגדר במהלך תקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות (כאשר תוחלף מערכת ה-CRM כמפורט בסעיפים אלה).
201.	פרק 4 נספח 2 להסכם	סעיף 6.6.8.1.1.2	נבקש לשנות דרישה זו ולהגדיר שבניית ועריכת תבניות תהיה באחריות הספק ולא באופן עצמאי.	אין שינוי בנוסח הסעיף. סעיף זה מתייחס לביצוע התאמות ובניית תבניות לשימוש עובדי המזמין ביחידות המזמין. ככל שהאמור בו יתייחס למרכז, הדבר ייעשה



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות			בתיאום עם הספק.
<b>202.</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	סעיף 6.6.8.1.3.1	נבקש לוותר על התאמת האתר לעבודה בטאבלט / מכשירים סלולריים.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
<b>203.</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.7.3	הסעיף אינו סביר שכן לא ניתן להעריך ולהבין עלויות מראש	המילים "ביצוע ההתממשקות יבוצע על ידי הספק, באחריותו ועל חשבון, אלא אם יחליט המזמין אחרת" יימחקו.  במקומם יבוא: "ביצוע ההתממשקות יבוצע על ידי הספק ובאחריותו. ככל שהדבר יידרש, המזמין ישפה את הספק בגין התממשקות זו. השיפוי כאמור יוגבל לעלות שעות הפיתוח הנדרשות לשם כך על פי קביעת המזמין, וישולם בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 12.7 להסכם ההתקשרות".
<b>204.</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.8.2	הסעיף אינו ברור בהקשר זה. נבקש להסיר או להבהיר את הכוונה	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
205.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.9.1	ישנה סתירה בין סעיף 6.2.3 וסעיף 6.9.1. נבקש לברר מי אמור לספק את התקשורת האקטיבית	<p>כל התשתיות הפאסיביות במרכז יסופקו ויותקנו על ידי הספק, על אחריותו ועל חשבונו, בכפוף להנחיות שבנספח 7 להסכם ההתקשרות ולהוראות הסכם ההתקשרות.</p> <p>הרשת התפעולית (שעל גביה יותקנו ויופעלו כל רכיבי התקשורת ומערכות הליבה שישמשו את המרכז, לרבות CC, CRM וכו'), שתשמש את הספק תותקן על ידי המזמין.</p> <p>רשת האינטרנט המופרדת לחלוטין מהרשת התפעולית, על כל מרכיביה, תסופק ותותקן על ידי הספק בהתאם למצוין בטבלה שבסעיף 6.2.3 ולמכלול ההוראות שבסעיף 6 בנספח 2 להסכם ההתקשרות.</p>
206.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.9.1	על פי סעיף 6.9.1 לנספח 2 מפורט כי רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק ע"י הספק, ובסעיף 6.2.3 מפורט כי המזמין יספק את קווי התקשורת לסוגיהם, נתבים, יחידות Firewall, מתגי תקשורת וכו"ב. קיימת סתירה בין 2 הדרישות. נבקש להבהיר את דרישתכם.	ראו התייחסותנו לעיל.
207.	פרק 4 נספח 2 להסכם	6.10	על פי סעיף 6.10 לנספח 2 מפורט כי הספק יידרש להעמיד לרשות המרכז מכשירי פקס פסיים לצורך מתן השירותים, ובסעיף 6.2.3 מפורט כי המזמין יספק	<p>אין שינוי בנוסח הסעיפים.</p> <p>בשל שיקולי אבטחת מידע, אין סתירה בין שתי</p>



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות		מדפסות משולבות (הכוללות לרוב גם פקס). קיימת סתירה בין 2 הדרישות. נבקש להבהיר את דרישתכם.	הדרישות.
<b>208</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.13.3	הסעיף כללי ולא ניתן להתייחס אליו. נבקש להסירו	אין שינוי בנוסח הסעיף.
<b>209</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.17.4	מדובר במערכת של המזמין לכן נבקש הסבר מה הדרישה מהספק	המערכת בבעלות המזמין, אך בשימוש הספק לצורך מתן השירותים.
<b>210</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	6.18	נבקש הבהרה לסעיף, המזמין הוא זה שמגדיר את דרישות קבלת המידע ובהתאם יש לבחון אם הדבר נכנס בגדר הקמת מאגר, הספק פועל בכפוף להגדרת המזמין ומאגר המידע שייך למזמין, לפיכך הדרישה אינה מובנת	אין שינוי בנוסח הסעיף. מדובר במידע אשר חלה עליו חובת הסודיות בהתאם לדיני המס.
<b>211</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם	7.2.4	נבקש להסיר את הדרישה בסעיף הנ"ל מאחר וממ"קים בהגדרתם צריכים לשמש בעת חירום וע"פ נהלי כיבוי אש אין אפשרות להגביל כניסת אנשים	אין שינוי בנוסח הסעיף. מדובר ב-2 ממ"קים בלבד מתוך הממ"קים אשר יהיו בשטח המרכז.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות		למרחב המוגן	
<b>.212</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	7.4.1	יש קושי אמיתי לתמחר את עלויות ההקמה באופן הזה שכן לא ניתן לצפות מה יהיו הדרישות של היועצים. מקובל להעביר נספח דרישות מפורט וברור לטובת תמחור המכר?	אין שינוי בנוסח הסעיף. על המציעים לתמחר עלויות אלה טרם להגשת הצעתם.
<b>.213</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	8	נבקש הבהרה מה אמור להיות מוכן תוך 4 חודשים? לפי תנאי הסף גודל האתר המינימלי אמור להיות 2,400 מטר. האם כל האתר אמור להיות מוכן ישר לתחילת פעילות הפרויקט? כלומר מהיום הראשון כל העמדות מוכנות? או שגודל האתר המבוקש (2,400 מטר) יוקם בהדרגה?	ראו התייחסותנו לעיל.
<b>.214</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	8.1	תקופת הקמה במכרז מסוג זה היא ארוכה ולכן נבקש להאריך את תקופת ההקמה המוגדרת לספק הזוכה לתקופה של 7 חודשים	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים להוראות סעיף 8.13 למפרט.
<b>.215</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	8.10	נבקש להאריך ל-4 חודשים את תקופת התייצבות, שכן מדובר בפרויקט גדול ומורכב ומקובל לתת תקופת התייצבות של 4 חודשים בפרויקטים מסוג זה	אין שינוי בנוסח הסעיף. המציעים מופנים להוראות סעיף 8.13 למפרט.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.216	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	8.11	נבקש לשנות ל-90 ימים לכל הפחות	ראו התייחסותנו לעיל.
.217	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	9	לאור האמור נראה כי קו 2 מייצר 100,000 פניות בממוצע חודשי (משך שיחה 5 ד' לפנייה) – לפי הבנתנו לכמות האמורה של פניות יש להקים כ 1,200 מ"ר (כולל שטחים ציבוריים) ולא מינימום 2,400 מ"ר.  נודה לקבלת הבהרות הכי צד הגעתם לתחשיב מינימום בשלב אי 2,400 מ"ר (כולל שטחים ציבוריים) ועוד כתנאי סף. מבקשים להתחיל עם 1,200 מ"ר (כולל שטחים ציבוריים) כשלב אי	ראו התייחסותנו לעיל.
.218	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	9.2	א. נבקש לקבל התפלגות שעתית/ יומית / חודשית בדבר היקפי הפניות בכלל הערוצים.  ב. נבקש לקבל נתונים בדבר משך ממוצע של שיחה נכנסת.  ג. נבקש הערכתכם לקצב גידול הפעילות  ד. האם אומדן הפניות שצוין במסמך מתייחס לכלל הערוצים או רק לשיחות ה-voice ?	א. ראו התייחסותנו לעיל.  ב. המציעים מופנים להוראות סעיף 9 למפרט השירותים באשר למשך הזמן המוערך לטיפול בפנייה.  ג. ההתפתחות תעשה בהתאם לצורך ושיקול דעתו הבלעדי של המזמין ובהתאם להוראות סעיף 9 למפרט.  ד. אומדן הפניות שצוין במפרט מתייחס לכלל הפניות.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
ראו התייחסותנו לעיל.	ההערכה היא של כ- 100,000 פניות בחודש וממוצע משך שיחה – 5 דקות. נבקש לקבל התפלגות של הפניות לאורך היום והחודש (ברמת אינטרוול/ יום/ חודש) ונתונים תפעוליים של אחוז תעסוקה, שעות לוגאין ומשך שיחה, כמות שיחות יוצאות, משך שיחה יוצאת, ממוצע זמן תיעוד וכד' האם ישנו אומדן לכמות העמדות הנדרשות?	9.2	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	.219
ראו התייחסותנו לעיל.	על מנת להבין היקפי הפעילות, נבקש לקבל מטריצת שיחות שבועית ל-2 חודשים - חודש עמוס וחודש "רגוע" נבקש לקבל היקפי שיחות נכנסות ברמה חודשית עבור 2018	9.2	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	.220
ההרחבה המפורטת בסעיף 9.9 אינה כלולה בשטח של 2,400 מ"ר.	האם ההרחבה הנדרשת כלולה בתוך השטח של 2400 מ"ר או בנוסף לה?	9.9	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	.221



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
.222	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1 תת סעיף 3	משך שיחה טלפונית ממוצע אינו כולל את זמן התיעוד. נבקש לקבל נתונים לגבי משך תיעוד ממוצע לשיחה	כיום, במוקד המזמין, משך זמן התיעוד עומד על כ-10 שניות. יצוין כי בשלב ההקמה, המזמין יגדיר את זמן התיעוד אשר יחול במענה לפניות במרכז.
.223	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1 (סעיף 4 בטבלה)	יעד אחוז תעסוקה מוגדר כ 72%-75%. נבקש להבהרה לטווח.	הטווח נועד להדגים טווח תעסוקה סביר ורצוי בניהול מוקד. מנגנון הקנס יופעל על אחוז תעסוקה קטן מ-72% ומנגנון הפרס יחול על אחוז תעסוקה גבוה מ-75%. זאת, ככל שיעד זה ייכלל ברשימת היעדים עליהם יחול המנגנון באותו רבעון.
.224	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1 (סעיף 4 בטבלה)	אחוז התעסוקה מופיע גם כיעד כמותי וגם כמכפיל בגין תשלום שעות. האומנם? אם כן - הרי זה כפל קנס מובנה. נבקש להבין כיצד מבוצע החישוב.	ראו התייחסותנו לעיל. אין שינוי בנוסח הסעיף.
.225	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1 יעדים כמותיים – תדירות מדידה יומית שורה 4 אחוז תעסוקה נציגי שירות	מאחר והפרויקט מבוסס על תשומות, יש לאפשר גמישות תפעולית מאוזנת שתאפשר להתמודד עם עומסי שירות בלתי מתוכננים. גמישות זו תתאפשר באמצעות טווח תעסוקה שיאפשר שיבוץ יתיר להתמודדות עם אירועי שירות המשפיעים על מופעי השיחות. ללא שיבוץ יתיר יעמוד שיעור התעסוקה בפרויקט על כ- 80% ואף יותר- ישפיע על שחיקת כח	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	האדם ויוביל לגידול בשיעור תחלופה. אנו ממליצים לקבוע יעד לאחוז תעסוקה בטווח 70%-72%.			
אין שינוי בנוסח הסעיף.	יעד - תיעוד (שיחות voice) "משך זמן קבוע שיוגדר מראש במערכת באופן אוטומטי ע"י המזמין כזמן תיעוד" האם לא נדרש תיעוד ע"י הנציג בתום השיחה ? האם תיעוד יכול שייעשה במהלך השיחה ?	10.1	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	.226
אין שינוי בנוסח הסעיף.	יעד - רמת שירות (שיחות צ'אט) אין הלימה בין רמת השירות הנדרשת (90% מהשיחות ייענו תוך 15 שניות) לבין אחוז התעסוקה הנדרש. מבקשים להגדיר מחדש את היעדים כך שתהא הלימה בין רמת השירות הנדרשת לבין אחוז התעסוקה הנדרש.	10.1	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	.227
ככלל, נהוג שנציג שירות עונה על בין 2-4 שיחות צ'אט במקביל (תלוי באופי המענה ומורכבותו). יחד עם זאת, המספר המדויק של השיחות אשר ייענו במקביל כאמור,	יעד - שיחות במקביל (שיחות צ'אט) כמה שיחות במקביל נדרשים נציגי השירות לבצע ?	10.1	פרק 4 נספח 2 להסכם	.228



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	ההתקשרות			ייקבע על ידי המזמין במהלך ההתקשרות.
<b>.229</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1	קו אחורי האם כלל הפניות המתקבלות בקו האחורי יכולות להיסגר בטווח של 24 שעות? האם יש פניות שמצריכות המשך טיפול אל מול גורמים נוספים ברשות המיסים? ואם כן, מה רמת המחויבות שלהם לענות לפניות בטווח שיגרום לפניות להיסגר בטווח של 24 מרגע קבלתן?	אין שינוי בנוסח הסעיף. מדובר בפניות שהינם באחריות מלאה ובלעדית של הספק. מובהר בזאת כי יעדים מפורטים לכלל תהליכי העבודה ייקבעו על ידי המזמין בתיאום עם הספק, בשלב ההקמה.
<b>.230</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1	אחוז תעסוקה- נבקש לא להכניס לחישוב אחוז התעסוקה- את הנציגים החונכים והנחנכים. כמו כן במידה ונדרש מנציג לעדכן פרטים במערכת או לטפל בפניה לאחר תום השיחה (זמן ניירת) נבקש להכניס זמן זה לתוך חישוב אחוז התעסוקה	אין שינוי בנוסח הסעיף.
<b>.231</b>	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.1	אחוז תעסוקה- האם אחוז התעסוקה הנדרש הוא ממוצע משוקלל של כלל הפעילויות או שהמידה תהיה נפרדת לכל פעילות	אחוז התעסוקה הנדרש בסעיף זה יחושב על כלל הפעילויות ולא לכל פעילות בנפרד.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
232.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.2 (סעיף 15 בטבלה)	החשוב לא ברור. כמות התיעודים חלקי אחוז שיחות נענות. מה הכוונה באחוז שיחות נענות? מדוע לא כמות שיחות נענות?	נוסח הסעיף תוקן : "כל השיחות (פניות) המתועדות בכל הערוצים חלקי כמות השיחות (פניות) בכל הערוצים אשר נענו במרכז".
233.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.2 (סעיף 15 בטבלה)	יעד אחוז תיעוד מופיע כ 100%. סביר להשאיר מקום לטעויות אנוש או אחרות. נבקש להפחית את היעד ל 95%.	אחוז היעד יתוקן ל-95%.
234.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.2	יעד - מקצועיות - ציון במבחן הידע איך יחושב מדד האיכות בחודשים שבהם לא מתקיים מבחן הידע ?	ראו התייחסותנו לעיל.
235.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.2	אחוז לקוחות חוזרים 1. נבקש שהמדידה תעשה ע"י בדיקה של הפניות ב CRM ולא על פי דוחות הטלפון. 2. נבקש להוסיף: במידה לקוחות שונים מתקשרים מאותו מספר- לא יחשבו כלקוח חוזר. 3. אם לקוח פנה בנושא שונה כפי שיתועד במערכת ה CRM, הדבר לא ייחשב כלקוח	אין שינוי בנוסח הסעיף.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			חוזר במסגרת הגדרת הזמן שהוגדרה בסעיף	
236.	פרק 4 נספח 2 להסכם ההתקשרות	10.2	אחוז תיעוד האם נדרש תיעוד גם לשיחות לא רלוונטיות? במידה ולא- נבקש לשנות את אחוז התיעוד הנדרש.	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו התייחסותנו לעיל ביחס לתיקון אחוז יעד התיעוד.
237.	פרק 4 נספח 3 להסכם ההתקשרות		אנא הבהירו כי חובת הסודיות כאמור בסעיפים אלו או בכל הוראה אחרת לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי בנחלת הכלל או מידע שהפך נחלת הכלל; (ב) מידע שהיה בידי הספק טרם שנודע לו על ידי המזמין; (ג) מידע שנודע לספק מצד ג' כדין וללא הפרת חובת סודיות; (ד) מידע שפותח על ידי הספק ללא קשר, לשירותים שנתן למזמין וללא קשר למידע שנתגלה לו על יד או שאליו נחשף במהלך ההתקשרות.	ראו התייחסותנו לעיל (בנוגע לסעיף 16 להסכם ההתקשרות)
238.	פרק 4 נספח 5 להסכם ההתקשרות	קיום אישור ביטוחים	1. פסקת הנדון – האם ניתן להחליף את המילה: "בהתאם" למילה: "בקשר"? 2. <u>ביטוח חבות מעבידים</u> א. סעיף 1 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "אחריותו החוקית" את המילים: " של הספק על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס-1980" ? ב. סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילים: "לא	1. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. 2. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. (ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור החתום לכשיוצג. (ג) הבקשה נדחית. אולם מובהר כי הוספת המילים: "



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>היה ומי מהמבוטחים ייחשבו כמעבידים תתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>3. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>4. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור החתום לכשיוצג.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית. תשומת לב הספק לנוסח הקיים המקביל באישור.</p> <p>(ד) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ה) הבקשה נדחית. אולם מובהר כי ניתן להוסיף את המילים: "ואחריותם בגין".</p> <p>5. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם מובהר כי מחיקת המילים: "או כל הסיכונים" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל והאישור נחתם בגין ביטוח אש מורחב בלבד, והספק לא עורך ביטוח כה"ס נוסף - נפרד או משלים.</p>	<p>יפחת מסך של 5,000,000 דולר ארה"ב" במילים: "בסך של 20,000,000 ₪" ?</p> <p>ג. סעיף 4 - האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "היה והספק ייחשב כמעבידים"?</p> <p>3. <u>ביטוח אחריות כלפי צד שלישי</u></p> <p>א. סעיף 1 - האם ניתן לאחר המילים: "אחריותו החוקית" להוסיף את המילים: "של הספק"?</p> <p>ב. סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילים: "לא יפחת מסך של 500,000 דולר ארה"ב" במילים: "בסך של 2,000,000 ₪" ?</p> <p>4. <u>ביטוח אחריות מקצועית</u></p> <p>א. סעיף 1 - האם ניתן להחליף את המילה: "בהתאם" למילה: "בקשר"?</p> <p>ב. סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילים: "לא יפחת מסך של 1,000,000 דולר ארה"ב" במילים: "בסך של 4,000,000 ₪" ?</p> <p>ג. סעיף 3ג. - האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "ולמעט אחריותו המקצועית של המזמין כלפי הספק"?</p> <p>ד. סעיף 3ה. - האם ניתן למחוק את המילה: "הארכת" ולהחליף את המילה: "לפחות" במילה: "שלי" ?</p> <p>ה. סעיף 4 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים:</p>			



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית ביחס לנוסח האישור אולם מובהר כי מחיקת מילים אלו באישור החתום לכשיוצג תהיה מקובלת בכפוף לקבלת הבהרה בכתב מאת הספק הזוכה לפיה הרכוש האמור מבוטח בביטוחי הבעלים וכי הספק עמד בהתחייבויותיו לדאוג כי בביטוח האמור יכלל סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ועובדיהם.</p> <p>6. (א) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>(ב) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. מובהר כי נוסח המקביל ל"ביט" אצל מבטחים אחרים גם יתקבל כמקובל.</p> <p>(ג) הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p>	<p>"מחדלי הספק" את המילים: "ואחריותו בגין"?</p> <p>5. <u>ביטוח רכוש</u></p> <p>א. האם ניתן למחוק את המילים: "או כל הסיכונים" ?</p> <p>ב. האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "סיכוני פריצה" את המילים: "על בסיס נזק ראשון" ?</p> <p>ג. האם ניתן למחוק את המילים: "למבנה המרכז ממנו ניתנים השירותים נשוא ההסכם כולל מערכותיו,?" המבנה ומערכותיו יבוטחו על ידי המשכיר.</p> <p>6. <u>כללי</u></p> <p>א. סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילה: "ניתנה" במילה: "נשלחה" ולמחוק את המילה: "לפחות"?</p> <p>ב. סעיף 7 - האם ניתן להחליף את המילה: "ביט" במילים: "מגדל ביט"?</p> <p>ג. סעיף 8 - האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "'אולם אין בביטול החריג כאמור בגדי לגרוע מזכויות המבטחת וחבות המבוטח על פי דין"</p>			
<p>הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p>	<p>בשורה השלישית במקום "בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל", מבקשים לתקן ל "בקשר למכרז</p>		פרק 4 נספח 5	239



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	להסכם ההתקשרות		ולחווה עם מדינת ישראל"	
.240	פרק 4 נספח 5 להסכם ההתקשרות	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי	סעיף 2 נבקש לתקן ל "גבול האחריות - 2,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה). סעיף 5 - נבקש להוסיף בסיום המשפט "למעט רכוש עליו עובדים במישרין"	סעיף 2 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור החתום לכשיוצג. סעיף 5 - מובהר כי הוספת המילים: "למעט פריט הרכוש עליו עובדים במישרין" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
.241	פרק 4 נספח 5 להסכם ההתקשרות	ביטוח אחריות מקצועית	סעיף 1 - במשפט האחרון במקום "בהתאם למכרז..." נבקש לתקן ל"בקשר למכרז...". סעיף 2 - נבקש לתקן ל"גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) - 4,000,000 ש"ח. סעיף 3 ד - נבקש להוסיף בסיום המשפט "עד גבול אחריות של 1 מיליון ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח". סעיף 3ה - נבקש למחוק את המילה "לפחות"	סעיף 1 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. סעיף 2 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח. אולם מובהר כי גבול אחריות שיקלי המומר לפי שער דולר יציג יתקבל באישור החתום לכשיוצג. סעיף 3 ד - הבקשה נדחית. סעיף 3ה - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
.242	פרק 4 נספח 5 להסכם ההתקשרות	ביטוח רכוש	במשפט הראשון נבקש למחוק את המילים "או כל הסיכונים" ואחרי "כולל סיכוני פריצה" נבקש להוסיף "עד נזק ראשון". בפסקה השניה נבקש למחוק את המילים "משועבדים לטובת מדינת ישראל - רשות המיסים בישראל"	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם מובהר כי: א. מחיקת המילים: "או כל הסיכונים" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל והאישור נחתם בגין ביטוח אש מורחב בלבד, והספק לא עורך ביטוח כה"ס נוסף - נפרד או משלים.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				ב. הוספת המילים: "על בסיס נזק ראשון" לתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג לאחר המילים: "כולל סיכוני פריצה". ג. המחיקה נדחית.
.243	פרק 4 נספח 5 להסכם ההתקשרות	כללי	סעיף 2 - נבקש למחוק את המילה "לפחות". סעיף 7 - נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מהמקובל"	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם לתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
.244	פרק 4 נספח 6 להסכם ההתקשרות	3.1	פעילות הספק השוטפת ומשלח ידו הינם אספקת מוקד טלפוניה לחברות שונות – זוהי פעילותו העסקית העיקרית. מטבע הדברים אין ביכולתו של הספק להפסיק ליתן שירותי טלפוניה לצדדים שלישיים אחרים. ניסוח ההתחייבות נכון לעתה ניתן לפרשנות לפיה אכן קיים איסור כזה. לפיכך, נא הבהירו כי לא יהיה משום אספקת שירותי טלפוניה לצדדים שלישיים שאינם המזמין משום הפרת החובה בנוגע לאי ניגוד עניינים על פי התחייבות זו או על פי כל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה.	הספק רשאי להתקשר עם צדדים שלישיים אחרים לצורך אספקת שירותי טלפוניה, ובלבד שאין באופי השירות והפעילות כאמור משום חשש לניגוד עניינים עם הפעילות והשירות הניתנים לרשות המסים.
.245	שאלות כלליות		1. מהו מספר העמדות/נציגים הצפוי במשמרת אחת? 2. האם קיימת הערכה להתפלגות השיחות לפי	ראו התייחסותנו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			שפות? 3. מהו משך השיחה הממוצע הצפוי?	
246.	שאלות כלליות		נודה על הבהרתכם על מהות ההבדל במוקד זה בין קו 1 לבין קו 2	קו ראשון הוא המרכז אשר יופעל על ידי הספק הזוכה והקו השני הינו מוקד המופעל על ידי המזמין.
247.	שאלות כלליות		נבקש לדעת מהו היקף שעות פעילות המוקד כיום ברמה היומית, שבועית וחודשית.	שעות פעילות המוקד היום אינן רלבנטיות למתן המענה. שעות הפעילות הנדרשות של המרכז מפורטות בסעיף 2.1.1 לנספח 2 להסכם ההתקשרות.
248.	שאלות כלליות		נבקש לדעת כמה שיחות נכנסות כיום למוקד ברמה היומית וכמה מתוכן הן שיחות נענות?	המידע הנדרש בסעיף זה אינו רלבנטי לצורך מתן המענה.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

**נספח א' – תיקון סעיף 12.10.8.3 להסכם ההתקשרות**

הטבלה המופיעה בסעיף 12.10.8.3 תוחלף בטבלה הבאה:

מדרגה	כמות חריגות חודשיות	גובה קנס/פרס עד 100,000 פניות נענות בחודש	גובה קנס/פרס 100,001-200,000 פניות נענות בחודש	גובה קנס/פרס 200,001-300,000 פניות נענות בחודש	גובה קנס/פרס 300,001 או יותר פניות נענות בחודש
1	0	פרס בסך 25,000 ₪	פרס בסך 30,000 ₪	פרס בסך 40,000 ₪	פרס בסך 50,000 ₪
2	1-5	0 ₪	0 ₪	0 ₪	0 ₪
3	6-8	קנס בסך 25,000 ₪	קנס בסך 30,000 ₪	קנס בסך 40,000 ₪	קנס בסך 50,000 ₪
4	9-12	קנס בסך 50,000 ₪	קנס בסך 60,000 ₪	קנס בסך 70,000 ₪	קנס בסך 90,000 ₪
5	+13	קנס בסך 80,000 ₪	קנס בסך 90,000 ₪	קנס בסך 100,000 ₪	קנס בסך 150,000 ₪
		הפרה יסודית של החוזה	הפרה יסודית של החוזה	הפרה יסודית של החוזה	הפרה יסודית של החוזה