



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

### תשובות לשאלות הבהרה למכרז פומבי מס' 1/19 – קובץ שני

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

בהתאם להחלטת וועדת המכרזים ברשות המסים בישראל ולהוראות סעיף 2 בתת פרק 1.5 (פרק 1), מצ"ב מסמך התשובות והשאלות במכרז שבנדון (קובץ שני).

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

כמו כן, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על המציעים להגיש יחד עם הצעותיהם את מסמך התשובות לשאלות הבהרה אשר נשלח אליהם בתאריך 27.3.19 (להלן: "מסמך התשובות לשאלות הבהרה – קובץ ראשון").

**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 ולאחר הוספת השינויים אשר פורטו במסמך התשובות לשאלות הבהרה – קובץ ראשון. סעיף 7 לתת פרק 1.5 (פרק 1) יחול על הסכם התקשרות מתוקן זה.**



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
1.	הודעה על דחיית מועדים	סעיף 4	<p>הודעת דחיית מועדים - המועד המקורי של סיום תוקף הערבות היה 6 חודשים לאחר מועד האחרון להגשת ההצעות, קרי – 10.2019.</p> <p>בהודעת דחיית המועדים בסעיף 4 כתוב שמועד דחיית הערבות נדחה ותוקפו יהיה עד ל-30.8.19.</p> <p>נראה שנפלה כאן טעות שכן מועד תוקף הערבות הוקדם ולא נדחה לאחר דחיית מועד הגשת ההצעות. אנא הבהרתכם בעניין זה.</p>	<p>בהודעה האמורה אכן נפלה טעות ביחס לתוקפה של הערבות, אשר על המציעים להגיש יחד עם הצעותיהם למכרז.</p> <p><b>על הערבות המפורטת בסעיף 6 לתת פרק 1.3 בפרק 1 למסמכי המכרז להיות בתוקף עד ליום 2.12.19.</b></p> <p>למעט תיקון זה, הערבות תעמוד במכלול התנאים והדרישות המפורטות בסעיף 6 כאמור.</p>
2.	כללי	כללי	<p>לעניין דרישת גודל המרכז- הנכם דורשים מרכז בגודל של 2,400 מטר ללא ציון של מספר עמדות מינימלי נדרש. מצב זה יוצר חוסר שוויוניות בין המציעים השונים בבואם למלא את הצעת המחיר. להלן דוגמא: אם מציע א' יבחר להקים 300 עמדות עבודה, עלות הקמת עמדות תהיה X בעוד שאם מציע ב' יבחר להקים 400 עמדות עלות הקמת העמדות תהיה X 1.33. כפועל יוצא הצעת המחיר של מציע ב' תהיה גבוהה יותר משל מציע א' ובכך יקטין מציע ב' את סיכוייו לזכות.</p>	<p>בסעיף 5 בנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות, ניתנו, בין היתר, דגשים ביחס למבנה המרכז ומתחמי העבודה השונים. כחלק מכך, פורטו דרישות המזמין באשר לרוחב המעברים בין עמדות העבודה של הנציגים, מידות העמדות וכו'.</p> <p>מבלי לגרוע מכך ומבלי לגרוע ממלוא ההוראות המפורטות במסמכי המכרז והסכם ההתקשרות, על נספחיהם, כמות עמדות הנציג אשר יותקנו על ידי הספק במרכז תעמוד על 300 עמדות.</p>
3.	כללי	כללי	<p>העדר אומדן של כמות נציגים/ שעות עבודה אף הוא יוצר חוסר שוויוניות בין המציעים. להלן הסבר:</p>	<p>ראו התייחסותנו לעיל.</p>



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	<p>- תקורות המציע מועמסות על עלות שעת LOGIN .</p> <p>- התקורות המחושבות הן תקורות המבוססות על נכס בגודל של 2,400 מ"ר.</p> <p>- כל מציע יניח כמות שונה של שעות LOGIN . אם מציע א' יעריך את התקורות החודשיות שלו בסכום של X ש"ח לחודש ויניח כי יבצע רק 10,000 שעות לוגאין בחודש הוא יעמיס בהצעת המחיר שלו סכום שעתי כפול לעומת ספק אשר יניח שקיימות 20,000 שעות לוגאין בחודש.</p>			
אין שינוי בנוסח סעיף זה, למעט התיקון אשר נקבע על ידי המזמין ביחס לסעיף זה כמפורט בנוסח מסמך התשובות לשאלות ההבהרה – קובץ ראשון (תשובה לשאלה מס' 16).	<p>הדרישה במכרז (בהתאם לתיקון בתשובה לשאלת הבהרה מספר 17) כי "בכל שנת ניסיון כאמור, מנהל המרכז המוצע, היה אחראי על לפחות 100 עמדות מוקד באתר אחד", מצמצמת מאוד את האפשרות להציג מועמדים לתפקיד.</p> <p>ביכולתנו להציג מועמדים, ראויים ביותר, אשר ניסיונם כולל אחריות על 60-70 עמדות.</p> <p>א. יכולתם לניהול מוקד גדול אינה פחותה – רק בשל העובדה כי המוקד שלהם מכיל פחות עמדות.</p> <p>ב. קיימים פרמטרים נוספים, המעידים על יכולת ניהול גבוהה אותם ניתן לשקף במסגרת הריאיון שיבוצע עם מנהל המוקד.</p>	1.4 תת סעיף 5	פרק 1	.4



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			נבקש לשנות את תנאי סף זה ל- 70 עמדות, ולאפשר לנו להציג מועמדים מעולים, בעלי ניסיון רב והמלצות טובות מלקוחות עבורם ניתן שירות דומה.	
5.	פרק 1	1.4 תת סעיף 6.2	השטח הנדרש (2400 מטר) מאפשר בינוי של כ- 400 עמדות. האם הדרישה היא לבנות כמות זו בתקופת ההקמה?	ראו התייחסותנו לעיל. יש לבנות את כמות עמדות הנציג הנדרשת, כמפורט לעיל, עד לסיום תקופת ההקמה כהגדרתה בהוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו.
6.	פרק 1	1.4 תת סעיף 6.2	רשות המסים דרושת ששטח המרכז לא יפחת מ- 2,400 מ"ר ברוטו, הממוקם בניין אחד בחלוקה למקסימום 3 קומות. האם דרישה זו נחוצה כבר בתקופת ההקמה או כחלק מהמענה לתוכנית הגדילה וההתרחבות של המרכז, מתוך הנחה של הרחבת האתר בהדרגה ולפי צרכי עורך המכרז מהספק הזוכה. נבקש להבין מהי תוכנית הגידול ואבני הדרך הכלולות בה וסך כל העמדות הצפויות.	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו התייחסותנו אשר ניתנה לעניין זה במסמך התשובות לשאלות ההבהרה – קובץ ראשון, ובפרט לתשובות לשאלות מס' 3, 17 ו-19. באשר למספר עמדות הנציג אשר על הספק להקים במרכז - ראו התייחסותנו לעיל.
7.	פרק 1	1.4 תת סעיף 6.3	בסעיף 6.3 לכתב המכרז נדרש כל אחד מהמציעים להחזיק מרכז בשטח של 2,400 מ"ר ברוטו לפחות, כאשר על המציע לכרות חוזה לגבי אותו מרכז באחת מארבעת הדרכים המנויות בסעיף. דרישה זו דרקונית והמשמעויות שלה עבור כלל המציעים היא הכבדה	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו התייחסותנו לעיל.



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	<p>ועול כלכלי בלתי מתקבל על הדעת וזאת גם לאור הטעמים המפורטים להלן:</p> <p>1. רשות המיסים דורשת מהמזיע בשלב הגשת ההצעות לייצר התחייבות כספית גבוהה מאוד, בעוד דרישה כזאת צריכה לחול על הזוכה במכרז ולא על המזיעים. יצירת ההתחייבות הנדרשת במכרז יכולה להתאפשר רק לאחר הודעת זכייה, כאשר יש לזוכה יכולת ויתרון לנהל מו"מ בזמן אמת ועובדת הזכייה ידועה לו.</p> <p>2. איתור המכרז מצריך חשיבה על שיקולים נוספים, בעלי היבטים ומשמעויות רבות קרי, גיוס מנהלים, גיוס עובדים, תכנון נגישות תחבורה ועוד, כל אלו מצריכים מלאכת מחשבת האורכת זמן רב ומתאפשרת ביתר קלות בעת זכייה במכרז הלכה למעשה ולא בשלב הגשת ההצעה.</p> <p>לאור האמור לעיל נבקשכם לשנות את הדרישה באופן בו לא תהיה התחייבות לפעול בהתאם לאמור בסעיף 6.3, ובמקום דרישה זו יידרש המזיע לחתום על תצהיר לפיו במידה ויזכה במכרז הוא יתחייב לפעול כאמור בכתב המכרז.</p>			



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
8.	פרק 1	1.5 תת סעיף 1.13	השאלה מתייחסת ל"אומדן". הצעת מחיר "בפער של למעלה מ- 15% " מהאומדן עלולה לגרור לפסילת הצעה. לפיכך נבקש להבין את האופן בו חישובתם את האומדן ביחס לכמות השיחות והצפי לגידול בהיקף השיחות על ציר הזמן.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.  מובהר בזאת כי במסגרת הגשת הצעת המחיר למכרז, על המציעים לנקוב בהצעת המחיר עבור שעת login נציג שירות בגין היקף פעילות חודשית במרכז של עד 20,000 שעות login.  כמו כן, תשומת לב המציעים לתיקונים אשר נקבעו על ידי המזמין במסמך התשובות לשאלות הבהרה – קובץ ראשון, ביחס לאופן חישוב התמורה (ראו תשובה לשאלה 44 ולשאלה 122).  <b>במסגרת הגשת הצעתם למכרז, על המציעים למלא, לחתום ולהגיש את הנוסח העדכני של הצעת המחיר, אשר צורף למסמך האמור וכולל תיקונים אלה (למען הסדר הטוב, יצוין כי במקרה בו קיימת סתירה בין הוראות נוסח הצעת המחיר לבין הוראות הסכם ההתקשרות, הוראות הסכם ההתקשרות יגברו).</b>
9.	פרק 2	סעיף 2.1, פונקציות מטה אצל המציע	עבור כל אחד מחמשת בעלי התפקידים קיימת טבלה של פירוט ניסיון. נבקשכם להבהיר מה נדרש למלא בעמודת "סוג פעילות במוקד"	בעמודה זו יש לפרט תיאור עובדתי של סוג הפעילות אשר ניתנה במוקד (מהות שירותים וכו').



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
אין שינוי בנוסח הצעת המחיר. המציעים מופנים, בין היתר, לנתונים אשר פורטו על ידי המזמין בסעיף 9 לנספח מס' 2 בהסכם ההתקשרות. מבלי לגרוע מכך, מובהר כי על הספק לעמוד במכלול היעדים המפורטים בסעיף 10 לנספח זה.	<p>לאור אי הודאות הגבוהה בהיקפי השיחות (וכנגזרת מכך - היקפי השעות) קיים קושי רב להעריך כיאות את תעריף שעת LOGIN במדרגה הראשונה (תעריף 1 קרי: עד 20,000 שעות.</p> <p>על מנת לגדר את הסיכון באי היכולת של הספק להעריך נכונה את היקף השעות ובהסתמך על כמויות שהועברו במסגרת מפרט השירותים (100,000 שיחות), אזי תעריף 1 טומן בחובו, בהגדרה, נקודת איזון גבוהה, כאשר העמסת תשומות גדולה (העמסת הוצאות קבועות של האתר 2,400 מ"ר וכל המשתמע מכך) לחלק להיקף שעות מצומצם מביאה לתעריף גבוה מאוד ביחס למחירי השוק ובסדרי גודל מעין אלו.</p> <p>לאור האמור ולאור העובדה כי אין אנו מעוניינים להגיש תשואה עודפת במכרז רק מהסיבה כי אין הרשות או הספק יכולים להעריך את כמויות השיחות הנכנסות, אזי מבקשים מהרשות לפצל את תעריף 1 לשתי מדרגות. כאשר המדרגה הראשונה קרי: תעריף 1.1 תהא מ - 10,000 שעות (אשר די תואם להיקפי השיחות שפורטו במפרט השירותים - 100,000 שיחות) ותעריף 1.2 מ 10,001 - 20,000 שעות.</p>	הצעת המחיר	פרק 3	10.



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			<p>אנו מבקשים כי לא תהא זיקה בין תתי התעריפים כך שהספק יוכל להגיש תעריף עד 10,000 שעות ותעריף נוסף, על פי שיקוליו, בין 10,001 - 20000 שעות.</p> <p>פיצול זה יביא, הן את הרשות והן את הספק, להגיש תעריפים התואמים יותר את מחירי השוק תוך הכלת הסיכונים בהגינות הנדרשת.</p>	
11.	פרק 3	הצעת מחיר – נוסח עדכני - רישיונות למערכת ניהול ידע	<p>מניסיוננו, וכן מבדיקה שערכנו למול ספקי מערכות ניהול ידע מובילים בענף בארץ, מודל התמחור המבוקש אינו תואם את הצעות המחיר מטעם הספקים.</p> <p>מקובל, כי התמורה בעבור רישיון הינה תמורה חד פעמית גבוהה בתוספת אחזקה שנתית או תמורה לשנה.</p> <p>על פי הנוסח הנוכחי של הצעת המחיר - על המציעים לקחת על עצמם סיכון, שכן על המציעים לתמחר עלות רישיונות (עד 350 רישיונות) לתקופה לא ידועה וכל זה במחיר חד פעמי בלבד. כאשר המציע צריך לשאת בעלות שנתית מתחדשת מדי שנה.</p> <p>נבקש לאפשר הגשת הצעת מחיר לרישיון לשנה.</p>	<p>אין שינוי בנוסח הצעת המחיר.</p> <p>במסגרת הפעילות במרכז, מערכת ניהול הידע, אשר תוצע על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז, תותקן על ידי הספק ברשת העסקית של המזמין.</p> <p>מובהר בזאת כי מערכת זו תשרת את הספק לצורך מתן השירותים ותעמוד לשימוש עובדי הספק אשר יועסקו על ידי הספק לצורך מתן השירותים.</p> <p><b>עלויות אלה, לרבות כל הוצאה נלווית להן, תחולנה במלואן על הספק.</b></p> <p>בנוסף לכך, המזמין יהיה רשאי לרכוש מהספק עד 350 רישיונות לצורך שימוש עובדי המזמין באותה מערכת ניהול ידע. הרישיון כאמור יהיה זהה לרישיון בו עושה</p>



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>הספק שימוש במרכז כמפורט לעיל.</p> <p>ככל שהמזמין יעשה שימוש בזכותו זו, ישלם המזמין לספק עלות חד פעמית כנקוב בהצעתו של הספק ולא יותר מ-1,500 ₪ בתוספת מע"מ. ככל שישנן עלויות תחזוקה שוטפות עבור רישיונות אלה, על הספק לכלול אותן במסגרת הצעתו.</p> <p>כמפורט בסעיף 6.6.7 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות, ככל שבתום תקופת ההתקשרות ולאחר העברת המערכת לשימוש הבלעדי/בעלותו של המזמין, יידרש המזמין לשלם לצד שלישי עלויות שוטפות לצורך המשך השימוש במערכת, במקרה זה, ישלם המזמין עלויות אלה לצד השלישי בלבד, וזאת מתום תקופת ההתקשרות ואילך.</p> <p>מובהר בזאת, כי ככל שהמערכת לניהול ידע בבעלות הספק, יעביר אותה הספק אל המזמין, כאמור לעיל, ללא כל תמורה נוספת.</p> <p>ההתקשרות עם הצד השלישי כמפורט לעיל, תיעשה בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות מכוחו.</p>				



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
12.	פרק 3	הצעת מחיר – נוסח עדכני - רישיונות למערכת ניהול ידע	<p>האופציה שניתנת לרשות לרכוש ולהעביר לבעלות את רישיונות מערכת ניהול הידע יכולה להגיע לעלות של כ- 0.5 מיליון ₪ לשנה אחת בלבד. כאשר הרשות שומרת לעצמה את הזכות להמשיך שימוש ברישיון לתקופת שנים בלתי מוגבלות.</p> <p>האם זו כוונת הרשות?</p> <p>כאמור, מקובל, כי התמורה בעבור רישיון הינה תמורה חד פעמית גבוהה בתוספת אחזקה שנתית או תמורה לשנה.</p> <p>כיצד על הספקים לאמוד את העלות המבוקשת ולגלם אותה בהצעת המחיר?</p> <p>נבקש לאפשר הגשת הצעת מחיר לרישיון לשנה.</p>	<p>אין שינוי בנוסח המחיר. ראו התייחסותנו לעיל.</p>
13.	פרק 4 הסכם התקשרות	12.5.5	<p>בתנאי המכרז הנוכחיים אין ברירה למציע אלא לתמחר תעריף גבוה מאוד לשעת login על מנת לכסות את כל הוצאותיו השוטפות לאור גודל האתר, בשלבים הראשונים, כתוצאה מאי הפעלה של כל העמדות.</p> <p>לעומת זאת, בשלב מסוים בו כל העמדות יופעלו ייווצר מצב של רווחיות גבוהה מאוד למציע (כתוצאה מאותו תעריף גבוה).</p>	<p>אין שינוי בנוסח הסעיף.</p> <p>המזמין צופה שבהלך תקופת ההתקשרות, פעילות המרכז תתרחב וכמות שעות ה-LOGIN תגדל בהתאם.</p> <p>נדגיש כי האומדן (כמפורט בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז) חושב בהתאם לכך.</p>



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	<p>על מנת למנוע מצבי קיצון כאלו נבקש לשנות את המדרגות של שעות ה login באופן הבא:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10,000-0</li> <li>• 20,000-10,001</li> <li>• 30,000-20,001</li> <li>• 40,000-30,001</li> <li>• 50,000-40,001</li> <li>• 50,001 ומעלה</li> </ul> <p>כך שתינתן הצעת מחיר לכל מדרגה.</p> <p>באופן זה, התעריפים יהיו הוגנים יותר לשני הצדדים, יתאימו (פחות או יותר) להיקף הפעלת העמדות במוקד, ולא יישארו גבוהים מאוד לאחר הרחבת היקף השעות במוקד.</p> <p>לחלופין, ניתן להציע מודל תמחירי המבוסס על שני מחירים: מחיר לשעת login, ומחיר שכירות לעמדה בלתי מנוצלת. גם בשיטה זו יימנע המצב הבעייתי שתואר לעיל.</p>			
אין שינוי בנוסח הסעיף.	<p>נבקש לשקול כי החזר הוצאות הקמה שלב א' ישולם על ידי המזמין בשלוש פעימות שאינן שוות לפי</p>	12.9.3.3	פרק 4 הסכם	14.



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	האחוזים כמפורט להלן: פעימה ראשונה – 50%, פעימה שנייה – 25%, פעימה שלישית – 25%.		התקשרות	
המציעים מופנים לתשובה לשאלה מס' 129 במסמך התשובות לשאלות ההבהרה – קובץ ראשון, ולתיקון אשר נקבע במסגרתה ביחס לסעיף זה.	נבקש כי עצירת תשלום הפעילות תתרחש אך ורק במקרה בו הסכם ההתקשרות בא לסיומו כתוצאה של מחדל של הספק, או הפרת הסכם על ידי הספק.  בכל מקרה אחר בו הרשות הביאה לביטולו של ההסכם – יבוצע התשלום עבור החזר הוצאות הקמה שלב א' במלואו.	12.9.3.4	פרק 4 הסכם התקשרות	15.
לאחר המילים "כי הספק רכש מהיצרן" יתווספו המילים "או מספק המערכת".  אין שינוי בשאר הוראות הסעיף, לרבות סיפא הסעיף.	נבקש לאשר כי עבור מערכות המבוססות "קוד פתוח", להן אין יצרן, יתאפשר להציג הסכם תמיכה מחברת תמיכה (אינטגרטור).	6.5.6	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	16.



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
17.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6	נבקש לדעת האם יש לכם מערכת מומלצת העומדת בכל הדרישות שביקשתם במסגרת המכרז?  במידה וכן נשמח לדעת את שם המערכת.	למזמין אין מערכת מומלצת.
18.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6	אנא אישורכם כי ניתן יהיה להציע מערכת העושה שימוש בענן.	המערכת תותקן בהתקנה מקומית ברשת העסקית של המזמין ולא תהיה מבוססת שימוש בטכנולוגיית ענן.
19.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות	6.6	אנא הבהרתכם, האם ניתן יהיה להציע מודל SaaS כנגד תשלום תקופתי עבור רישוי, כאשר מדובר ברישוי שנתי (Subscription) ולא בבעלות	מודל SaaS אינו רלבנטי למכרז זה ולא ניתן להציעו במסגרת הגשת ההצעה למכרז.  כמפורט לעיל, במסגרת הפעילות במרכז, מערכת ניהול



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
<p>הידע, אשר תוצע על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז, תותקן על ידי הספק ברשת העסקית של המזמין.</p> <p>מערכת זו תשרת את הספק לצורך מתן השירותים ותעמוד לשימוש עובדי הספק אשר יועסקו על ידי הספק לצורך מתן השירותים. עלויות אלה, לרבות כל הוצאה נלווית להן, תחולנה במלואן על הספק.</p> <p>בנוסף לכך, המזמין יהיה רשאי לרכוש מהספק עד 350 רישיונות לצורך שימוש עובדי המזמין באותה מערכת ניהול ידע. הרישיון כאמור יהיה זהה לרישיון בו עושה הספק שימוש במרכז כמפורט לעיל.</p> <p>ככל שהמזמין יעשה שימוש בזכותו זו, ישלם המזמין לספק עלות חד פעמית כנקוב בהצעתו של הספק ולא יותר מ-1,500 ₪ בתוספת מע"מ. ככל שישנן עלויות תחזוקה שוטפות עבור רישיונות אלה, על הספק לכלול אותן במסגרת הצעתו.</p>	(Perpetual)		- מפרט השירותים	
<p>ראו התייחסותנו לעיל.</p> <p>מערכת ניהול הידע אשר תותקן על ידי הספק ברשת העסקית של המזמין, תשרת את הספק לצורך מתן השירותים ותעמוד לשימוש עובדי הספק אשר יועסקו על</p>	<p>ככל ויעלה הצורך להציג תשלום חד פעמי, כיצד ניתן יהיה להציג את גובה התחזוקה השנתית לאותו רישוי</p>	6.6	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	20.



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				ידי הספק לצורך מתן השירותים. עלויות אלה, לרבות כל הוצאה נלווית להן, תחולנה במלואן על הספק. ככל שהמזמין יעשה שימוש בזכותו לרכוש מהספק עד 350 רישיונות לצורך שימוש עובדי המזמין באותה מערכת ניהול ידע, ישלם המזמין לספק עלות חד פעמית כנקוב בהצעתו של הספק ולא יותר מ-1,500 ₪ בתוספת מע"מ. ככל שישנן עלויות תחזוקה שוטפות עבור רישיונות אלה, על הספק לכלול אותן במסגרת הצעתו.
21.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.	אנא אישורכם כי במידה וניתן לעשות שימוש בפתרון מבוסס ענן, הוא יתבסס על דרישות האבטחה המקובלות ברכש המדינה (לשם הדוגמא, עפ"י הנחיות יחב).	המערכת תותקן בהתקנה מקומית ברשת העסקית של המזמין ולא תהיה מבוססת שימוש בטכנולוגיית ענן.
22.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6	אנא פרטו מה דרישות אבטחת המידע שיש להתייחס אליהן.	במסגרת הפעילות במרכז, מערכת ניהול הידע תותקן ברשת העסקית של המזמין. לעניין אבטחת מידע, מעבר למוגדר במסמכי המכרז והסכם ההתקשרות, על נספחיהם, יחולו הוראות אבטחת המידע והכללים בנושא זה הנהוגים במזמין.



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				אלה, יפורטו ביתר הרחבה בשלב תקופת ההקמה. המזמין נמנע בשלב זה להרחיב בנושא זה, על מנת להבטיח שמידע רגיש הנוגע לכך, לא יזלוג מעבר לנדרש.
<b>.23</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6	בכדי להקנות לעורך המכרז את מירב היתרונות בהצעה מותאמת ותחרותית, נבקש הבהרתכם בדבר כמות הממשקים למערכת ניהול הידע, הנדרשים בכל שלב ושלב במכרז.	המערכת המוצעת תתמוך בהנגשת מידע למערכות ופלטפורמות אחרות שבאחריות המזמין באמצעות כלים כגון API. בכל מקרה, כמות הממשקים לא תעלה על 7 ממשקים.
<b>.24</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6	אנא הבהירו האם כלל עובדי רשות המיסים נכללים בתוך כמות 350 הרישיונות, המופיעה במכרז – דבר היכול לגזור משמעויות באשר למודל הכלכלי של כלל המציעים.	ראו התייחסותנו לעיל. במידה והמזמין מימש את זכותו לרכישת רישיונות למערכת לשימוש עובדי המזמין, הרי שבכל זמן נתון, המזמין יוכל לעשות שימוש בכל כמות הרישיונות שרכש (ולא יותר מ-350 רישיונות). מובהר כי לא מדובר ברישיון ספציפי למשתמש (named) אלא ברישיונות "צפים" (concurrent).
<b>.25</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט	6.6	נבקש להבין האם עורך המכרז מכליל את עלויות האינטגרציה של מערכת ניהול הידע הנדרשת אל מערכות רשות המסים. על כך, נוסף בשאלה האם יש לכלול בשאלה את עלויות הזנת הידע למערכת	על המציע לכלול בהצעתו את כל ההוצאות המשתמעות מאספקת המערכת, לרבות עלויות האינטגרציה. לעניין הזנת המידע למערכת, המציעים מופנים להוראות



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	השירותים		החדשה. במידה וכן, האם ניתן לקבל אומדן של כמות המסמכים הקיימים אותם יש בכוונת ערוך המכרז לבקש מהספק להזין.	סעיף 3.3.7 בנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות באשר להגדרת תפקידו של המידען אשר יועסק על ידי הספק במרכז וכן לסעיף 3.5 לאותו נספח, שם פורטו אחוזי משרתו.
<b>26.</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.8.1.3	<p>דרישות הסעיף רחבות וכוללות דרישות פיתוח בהיקף לא מוגבל.</p> <p>בכדי לאפשר השוואה בין הצעות הספקים בהתבסס על מידע שאכן ידוע לספקים - נבקש להגדיר בנק שעות לפיתוח מעבר לשעות הפיתוח הנדרשות לאפיונים המפורטים במכרז.</p> <p>בכמה משתמשים מדובר בכל ערוץ פנייה? כמה חיצוניים/פנימיים?</p> <p>באיזו מערכת בכוונתכם לנהל את המשתמשים וכיצד יתבצע תהליך הזיהוי?</p> <p>נבקש לקבל את פרוטוקול המשתמשים החיצוניים.</p>	<p>הדרישות המפורטות בסעיף קטן זה מתייחסות ליכולות המערכת להחצנת מידע.</p> <p>העמידה בדרישות אלה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז.</p> <p>בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו.</p> <p>ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות.</p> <p>האמור לעיל, מתייחס להוראות סעיף 6.6.8.1.3 בלבד.</p>
<b>27.</b>	נספח מס' 2 להסכם	6.6.8.1.3,	נבקש לחדד כי המערכת תומכת בהנגשת המידע באמצעות גישה ל API של המערכת. הספק יעמיד	ההבהרה המפורטת בסעיף זה מקובלת.



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	מערכת כולל API והמזמין (רשות המיסים) יבצע פיתוח של האינטגרציה. נא אישורכם.	6.6.9.3.1.3 6.6.9.4.3 6.6.9.12.4	ההתקשרות - מפרט השירותים	
<p>אין שינוי בנוסח סעיפים אלה.</p> <p>מדובר בדרישות, אשר המערכת נדרשת לעמוד בהן לצורך ניהול ומתן שירות מיטבי לנציגי השירות וללקוחות.</p> <p>ככל שבמערכת אשר הוצעה על ידי הספק, במסגרת הצעתו למכרז, לא התקיימו דרישות אלה, על הספק יהיה להתקין במרכז את המערכת אשר הוצעה על ידו כאמור וכן לבצע בה את ההתאמות הנדרשות לצורך עמידה בסעיפים אלה.</p> <p>ביצוע התאמות אלה יהיה על אחריותו המלאה של הספק ועל חשבונו.</p>	בכוונתנו להציע את אחת ממערכות ניהול הידע המובילות בשוק, בעלת יכולות גבוהות ורבות ומתן פתרונות ניהול ידע מתקדמים. יחד עם זאת, המערכת אינה תומכת בניהול היררכיה ארגונית. נבקשכם להסיר דרישה זו. לחילופין, קיימת אפשרות התממשקות ל AD בפיתוח אשר יהא כרוך בתשלום.	6.6.8.2.1 6.6.9.7.2	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	<b>.28</b>
אין שינוי בנוסח סעיפים אלה.	אנו מתעתדים להציע לרשות המיסים מערכת ניהול ידע מהמובילות בשוק, יחד עם זאת המערכת אינה תומכה בדרישות בסעיפים אלו.	6.6.9.3.2.6/7 6.6.9.4.2.2/3/4/5/6/7	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט	<b>.29</b>
מדובר בדרישות, אשר המערכת נדרשת לעמוד בהן לצורך ניהול ומתן שירות מיטבי לנציגי השירות	על מנת להמנע מפיתוחים יעודיים מסיביים, נבקשכם			



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	השירותים		להסיר הדרישות בסעיפים אלו.	וללקוחות.  ככל שבמערכת אשר הוצעה על ידי הספק, במסגרת הצעתו למכרז, לא התקיימו דרישות אלה, על הספק יהיה להתקין במרכז את המערכת אשר הוצעה על ידו כאמור וכן לבצע בה את ההתאמות הנדרשות לצורך עמידה בסעיפים אלה.  ביצוע התאמות אלה יהיה על אחריותו המלאה של הספק ועל חשבונו.
<b>.30</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.4.1.2	מערכת ניהול הידע מאפשרת העברת משוב במלל חופשי ו/או צירוף קובץ חיזוני וכן לדרג את הפריט עצמו אך לא כחלק מהמשוב. נבקשם לעדכן הדרישה בהתאם	אין שינוי בנוסח הסעיף.  היכולת להעברת משוב על ידי המשתמש לגבי פריט המידע שקרא, לרבות דירוגו, הינה דרישה, אשר המערכת נדרשת לעמוד בה.  ככל שבמערכת אשר הוצעה על ידי הספק, במסגרת הצעתו למכרז, לא התקיימו דרישה זו, על הספק יהיה להתקין במרכז את המערכת אשר הוצעה על ידו כאמור וכן לבצע בה את ההתאמות הנדרשות לצורך עמידה בסעיף זה.  ביצוע התאמות אלה יהיה על אחריותו המלאה של הספק



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				ועל חשבוננו.
<b>.31</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות מפרט השירותים	6.6.9.4.1.3	במערכת ניהול הידע המוצעת אין בעלים של פריט. משוברים נשלחים לכלל עורכי התוכן או לחילופין למנהל המערכת אשר מקצה משוברים לפי מיפוי ידני שלו. נבקשכם להתאים את הדרישה.	העמידה בדרישות המפורטות בסעיף קטן זה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז. בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות. האמור לעיל, מתייחס להוראות סעיף 6.6.9.4.1.3 בלבד.
<b>.32</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות מפרט השירותים	6.6.9.4.3	דרישות הסעיף רחבות וכוללות דרישות פיתוח בהיקף לא מוגבל. בכדי לאפשר השוואה בין הצעות הספקים בהתבסס על מידע שאכן ידוע לספקים - נבקש להגדיר בנק שעות לפיתוח מעבר לשעות הפיתוח הנדרשות לאפיונים המפורטים במכרז.	רמת העמידה בדרישות המפורטות בסעיף קטן זה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז. בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו.



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות.  האמור לעיל, מתייחס להוראות סעיף 6.6.9.4.3 בלבד.
.33	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.9.8	נבקשם להסיר סעיף זה	העמידה בדרישות המפורטות בסעיף קטן זה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז.  בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו.  ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות.  האמור לעיל, מתייחס להוראות סעיף 6.6.9.9.8 בלבד.
.34	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות	6.6.9.13.1.2	מערכת ניהול הידע כוללת סט דוחות מובנים עשיר ביותר אשר מניסיונו מכסה את הצרכים בעולמות ניהול הידע, אך אינה כוללת מחולל דוחות. נבקשם	העמידה בדרישות המפורטות בסעיף קטן זה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	- מפרט השירותים		להסיר דרישה זו. לחילופין, ניתן לבנות דוחות פרטניים, בהנחה שניתן לשלוף הנתונים המבוקשים, אולם הדבר יהא כרוך בתשלום נוסף – לאישורכם.	המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז. בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו.  ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות.  האמור לעיל, מתייחס להוראות סעיף 6.6.9.13.1.2 בלבד.
<b>.35</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.13.1.8	הסעיף אינו ברור, נבקש הבהרה	המזמין והספק יתאמו ביניהם בתקופת ההקמה ו/או במהלך תקופת ההתקשרות את הדו"חות המפורטים בסעיף זה ויאפיינו אותם. אפיון זה יחייב את הספק, אשר יידרש לממשם באופן האמור.
<b>.36</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.13.2.1.3/4	נבקשכם להסיר סעיפים אלו	הדרישות המפורטות בסעיף זה מתייחסות ליכולת להפיק דוחות ניהוליים.  העמידה בדרישות המפורטות בסעיפים אלה תיבחן בעת בחינת עמידת הצעתו של המציע באמות המידה



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין  
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
				המפורטות בתת פרק 1.5 בפרק 1 למסמכי המכרז. בתקופת ההקמה, יידרש הספק להתקין במרכז את המערכת כמפורט בהצעתו, אשר תעמוד במכלול היכולות אשר פורטו בהצעתו. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יחליט המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שנידרש פיתוח מעבר לכך, יפעל המזמין בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 12.7 להסכם ההתקשרות. האמור לעיל מתייחס לסעיפים 6.6.9.13.2.1.3 ו-6.6.9.13.2.1.4 בלבד.
37.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.13.2.1.5	נבקש לקבל דוגמא לקטלוג פריטי מידע כמבוקש בסעיף	מדובר בדו"ח המאגד בתוכו את רשימת פרטי המידע הקיימים במערכת בהתאם לחלוקה נושאית. אין ברשות המזמין דוגמא לדו"ח זה.
38.	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט	6.6.9.13.2.1.5	מה הכוונה בקטלוג פרטי מידע? נבקש דוגמא.	ראו התייחסותנו לעיל.



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
	השירותים			
<b>.39</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.14	נבקשם להסיר את השורה האחרונה בסעיף זה.	השורה האחרונה החל מהמילים "כל דוח שיופק" ועד סוף הסעיף – תימחק.
<b>.40</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.15	הדרישה איננה סבירה ונבקש להסירה. מדובר בהתאמות ופיתוחים שאין למציע דרך לצפות ולהעריך ולכן לא סביר שיבוצעו על חשבון המציע. לחילופין, נבקש להגדיר מסגרת שעות פיתוח נדרשות ברמה שנתית שהספק יידרש להשקיע במערכת ניהול הידע.	הסעיף יישאר על כנו, למעט מחיקת המילים "על חשבוננו". ככל שתידרשנה שעות פיתוח ליישום האמור, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, המזמין יפעל בהתאם להוראות סעיף 12.7 בהסכם ההתקשרות.
<b>.41</b>	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.6.9.15	דרישות הסעיף רחבות וכוללות דרישות פיתוח בהיקף לא מוגבל, כולל אפשרות לפנות לשירותי מומחים חיצוניים. בכדי לאפשר השוואה בין הצעות הספקים בהתבסס על מידע שאכן ידוע לספקים - נבקש להגדיר בנק שעות לפיתוח מעבר לשעות הפיתוח הנדרשות לאפיונים המפורטים במכרז. לחילופין, נבקש לקבל	ראה התייחסותנו לעיל.



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

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			אומדן של הרשות לכמות שעות פיתוח נדרשת.	
.42	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	6.16.1	נבקש להוסיף אחרי המילה "היצרן" את המשפט " או פרויקט הקוד הפתוח".	אחרי המילה "היצרן" יבוא "או ספק המערכת".
.43	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	9.2	נבקש לקבל התפלגות חודשית, יומית ושעתית בדבר היקפי הפניות בכלל ערוצי הפנייה למוקד.	אין בידי המזמין נתונים מדויקים אודות היקפי הפניות בהתפלגות הנדרשת. בסעיף זה מפורטת כמות הפניות המוערכת בממוצע חודשי.
.44	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	10.1	אנו מבקשים בשנית את תשומת ליבכם ליעד אחוז התעסוקה - במענה הטלפוני ובתקשורת הכתובה. למציע ולמזמין אינטרס משותף בצמצום אחוז התחלופה במוקד. כמפעילי המוקד אנו שואפים לגמישות תפעולית אשר תאפשר להתמודד עם עומסי שירות בלתי מתוכננים. גמישות זו תושג באמצעות שיבוץ יתיר. בלעדיו יעמוד	אין שינוי ביעד אחוז התעסוקה כמפורט בסעיף זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המציעים מופנים להוראות סעיף 12.10.3 להסכם ההתקשרות.



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
	<p>שיעור התעסוקה על 80% ואף יותר (לצורך עמידה ברמת שירות – אחוז שיחות נענות).</p> <p>שיעור תעסוקה גבוה ישפיע על שחיקת כח האדם ויוביל לגידול בשיעור תחלופה.</p> <p>אנו שבים וממליצים לקבוע יעד לאחוז תעסוקה בטווח של 70%-72%.</p>			
<p>אין שינוי ביעד אשר נקבע בסעיף זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המציעים מופנים להוראות סעיף 12.10.3 להסכם ההתקשרות.</p>	<p><b>יעד - רמת שירות (שיחות צ'אט)</b></p> <p>אין הלימה בין רמת השירות הנדרשת (90% מהשיחות ייענו תוך 15 שניות) לבין אחוז התעסוקה הנדרש (72%-75%).</p> <p>על מנת לעמוד ברמת השירות, היקף כח האדם המשובץ בכל משמרת צריך להיות גבוה – ובהכרח ישפיע על אחוז תעסוקה נמוך.</p> <p>עמידה בשני הפרמטרים הינה בלתי ישימה – מראש, כך שהספק הזוכה מוצב מראש בתנאים של אי עמידה ביעדי שירות ובמצב של קנס מידי חודש.</p> <p>מבקשים להגדיר מחדש היעדים כדי שלספק תהא</p>	10.1	נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים	.45



## מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מס' סידורי	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	השאלה	המענה
			האפשרות הסבירה לעמוד בהם.	
46.	תשובות לשאלות הבהרה	שאלה (מס' סידורי) 3	<p>למיטב הבנתנו חלה אי הבנה כאשר התשובה התייחסה לעלות החזר הוצאות הקמה בעוד שהשאלה נגעה ספציפית לעלויות שוטפות אשר יועמסו על שעות LOGIN, בהתאם להיקפי פעילות מוערכים אותם קיבלנו במסמכי המכרז.</p> <p>אנו חוזרים על השאלה האמורה ומבקשים מענה ספציפי, כדי לאפשר התמודדות שווה מול כלל המציעים בנושא תעריף שעות LOGIN:</p> <p>"...האם אתם מצפים שהספק יגלם תקורות של 2,400 מ"ר בתוך שעת ה LOGIN?" (לא תקורות הקמה, כי אם עלויות שוטפות).</p>	תשובה מס' 3 אשר ניתנה במסמך התשובות לשאלות הבהרה – קובץ ראשון, נותרת בעינה. תשובה זו מפורטת דייה.
47.	מכתב דחיית מועד הגשה נוסף		נראה כי נפלה טעות בתאריך התוקף של הערבות הבנקאית, במכתבכם מיום 17.4.19 בנושא דחיית מועד הגשה נוסף. בסעיף 4 מדובר על הארכת התוקף של הערבות, בד בבד עם ציון של תאריך מוקדם יותר מהתאריך שנקבע לפני השינוי. נודה על בדיקתכם.	בהודעה האמורה אכן נפלה טעות ביחס לתוקפה של הערבות, אשר על המציעים להגיש יחד עם הצעותיהם למכרז. <b>על הערבות המפורטת בסעיף 6 לתת פרק 1.3 בפרק 1 למסמכי המכרז להיות בתוקף עד ליום 2.12.19.</b> למעט תיקון זה, הערבות תעמוד במכלול התנאים



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

המענה	השאלה	מס' סעיף בפרק/נספח	שם פרק/נספח	מס' סידורי
והדרישות המפורטות בסעיף 6 כאמור.				
<b>אין שינוי ביחס למועד האחרון להגשת הצעות. המועד האחרון להגשת הצעות הינו 30.5.19 בשעה 13:00.</b>	לאור ההיערכות הנדרשת מאיתנו בעקבות סבב שאלות ההבהרה הנוסף – נבקש כי יוותרו שלושה שבועות בין פרסום התשובות לבין ההגשה.		כללי	48.