

**נספח כו'**

**פיצויים מוסכמים**

## **נספח פיצויים מוסכמים מראש בגין אי-עמידה ברמת שירות ("הפרה")**

### **עבור אשכול**

1. על מעשה או מחדל של החברה, המהווים אי-עמידה ברמת ובתנאי שירות, אי-עמידה בהוראות ההסכם העיקרי שעניינן דיווחים, או הפרה אחרת כמפורט להלן, תשלם החברה לממשלה פיצויים מוסכמים מראש, כמפורט להלן בנספח זה. הצדדים מצהירים, כי סכומי הפיצויים המפורטים להלן, נקבעו על ידם בהתחשב במהותו ובהיקפו של ההסכם העיקרי ונספחיו והינם סבירים בנסיבות העניין.

2. גובה הפיצויים המוסכמים יעמוד על הסכומים המפורטים להלן לכל הפרה המפורטת בפקאות הבאות (להלן: "**הפרה**"). למען הסר ספק מובהר, כי הממשלה רשאית לקזז את הסכומים כאמור מהסובסידיה שתשולם למפעיל השירות, אם תשולם, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של הממשלה לפעול נגד מפעיל השירות בגין הפרה/הפרות של הסכם זה המפורטות או שאינן מפורטות להלן, ותנאי הרישיונות שיוצאו למפעיל השירות כמפורט בהסכם זה, בדרך אחרת ועל פי הוראות כל דין.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נספח זה אינו מהווה חוזה לטובת צד ג' כלשהו (ובפרט אינו מהווה חוזה לטובת הנוסעים) וכי תשלום הפיצויים המוסכמים על פי נספח זה (ובפרט הפיצויים בגין תלונות ציבור) ממצה את סכומי הפיצויים המוסכמים שהמפעיל יידרש לשלם לממשלה בגין כל הפרה (כהגדרתה להלן) על פי נספח זה. לצדדים אין כוונה כי נספח זה יקנה זכות חוזית לצד שלישי כלשהו לתבוע מהמפעילים פיצויים בגין הפרת התחייבויות המפעיל כלפי הממשלה.

**גובה הפיצויים המוסכמים בגין הפרות שנמצאו בבקרה מבוססת מערכות טכנולוגיות - החל מיום 1.1.2019** הועלה בקרה המבוססת על נתוני מערכות טכנולוגיות לסוגיהן, לרבות מערכות הכרטוס החכם ונצ"ר, אשר הועברו לשביעות רצונה של הממשלה, בהתייחס לנסיעות שביצע המפעיל בתקופת הבקרה (להלן – "**בקרה אלקטרונית**"). גובה הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה שתמצא במסגרת הבקרה האלקטרונית יהיה מדורג בהתאם למפורט להלן.

#### **2.1 אי-ביצוע נסיעה:**

2.1.1 נסיעה שלא תופיע במערכת "כל נתון" כיציאה מתחנת מוצא.

או

2.1.2 נסיעה שתופיע במערכת "כל נתון" כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות.

או

2.1.3 נסיעה שתופיע במערכת "כל נתון" כיציאה מתחנת המוצא בהקדמה של 10 דקות ומעלה.

או

2.1.4 נסיעה שתופיע במערכת "כל נתון" כיציאה כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון.

| שיעור יומי של כלל הנסיעות באשכול בהן נמצאו חריגות אי ביצוע | סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (₪) |      |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------|
|                                                            | מ-                                  | עד-  |
| 0                                                          | 0%                                  | 1.0% |
| 63                                                         | 1.0%                                | 1.5% |
| 93                                                         | 1.5%                                | 2.5% |
| 118                                                        | 2.5%                                | 3.0% |
| 143                                                        | 3.0%                                | 3.5% |
| 173                                                        | 3.5%                                | 100% |

2.2 **אי ביצוע יומי בקו שאינו מוגדר כקו בתדירות נמוכה עולה על 4.5% - 5,000 ₪ לכל יום.**  
**קו בתדירות נמוכה -** קו אשר ביום נתון 100% מנסיעות הקו לכיוון מסוים, כמוגדר ברישוי, הן בתדירות של 59 דקות ומעלה.

2.3 **אי ביצוע של נסיעה לא תדירה - 5,000 ₪ לאירוע.**  
**אי עצירה בתחנה בנסיעה לא תדירה - 1,000 ₪ לאירוע ולא יותר מ- 5,000 ₪ לנסיעה אחת.**  
**נסיעה לא תדירה -** נסיעה שהנסיעה הבאה אחריה מוגדרת ברישוי בטווח של 59 דקות או יותר.

2.4 **אי ביצוע של נסיעה אחרונה ביום - 5,000 ₪ לאירוע.**

2.5 **חריגה מלוח הזמנים המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון -**

2.5.1 **איחור במועד ביצוע הנסיעה -** יציאת נסיעה מתחנת המוצא באיחור העולה על 10 דקות אחרי השעה המוגדרת ברישיון הקו ושלא הוגדרה כנסיעה שלא בוצעה כאמור בסעיף 2.1 לעיל.

| שיעור חודשי של נסיעות באשכול בהן נמצאה חריגה | סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (₪) |      |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|------|
|                                              | מ-                                  | עד-  |
| 0                                            | 0%                                  | 1.0% |
| 53                                           | 1.0%                                | 1.5% |
| 73                                           | 1.5%                                | 2.0% |
| 108                                          | 2.0%                                | 3.0% |
| 143                                          | 3.0%                                | 4.0% |
| 173                                          | 4.0%                                | 100% |

2.5.2 **הקדמה מלוח הזמנים המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון -** יציאת נסיעה מתחנת המוצא בהקדמה של 2 דקות ומעלה מהשעה הקבועה ברישיון הקו ושלא הוגדרה כנסיעה שלא בוצעה כאמור בסעיף 2.1 לעיל.

| שיעור חודשי של נסיעות<br>באשכול בהן נמצאה<br>חריגה | סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (נח) |        |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|
|                                                    | מ-                                   | עד-    |
| 0                                                  | 0%                                   | 0.5%   |
| 73                                                 | 0.5%                                 | 0.6%   |
| 83                                                 | 0.6%                                 | 0.7%   |
| 98                                                 | 0.7%                                 | 0.8%   |
| 108                                                | 0.8%                                 | 0.9%   |
| 118                                                | 0.9%                                 | 1.0%   |
| 133                                                | 1.0%                                 | 1.1%   |
| 143                                                | 1.1%                                 | 100.0% |

## 2.6 שימוש באוטובוס שאינו מאושר ע"י המפקח על התעבורה לפעול באשכול

| שיעור חודשי של נסיעות<br>בהן נמצאה חריגה | סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (נח) |      |
|------------------------------------------|--------------------------------------|------|
|                                          | מ-                                   | עד-  |
| 0                                        | 0%                                   | 2.0% |
| 83                                       | 2.0%                                 | 2.5% |
| 103                                      | 2.5%                                 | 3.0% |
| 128                                      | 3.0%                                 | 3.5% |
| 148                                      | 3.5%                                 | 4.0% |
| 168                                      | 4.0%                                 | 4.5% |
| 193                                      | 4.5%                                 | 5.0% |
| 213                                      | 5.0%                                 | 100% |

## 2.7 שימוש באוטובוס שאינו מותאם לרישיון הקו

| שיעור חודשי של נסיעות<br>בהן נמצאה חריגה | סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (נח) |      |
|------------------------------------------|--------------------------------------|------|
|                                          | מ-                                   | עד-  |
| 0                                        | 0%                                   | 0.1% |
| 53                                       | 0.1%                                 | 0.2% |
| 73                                       | 0.2%                                 | 0.3% |
| 98                                       | 0.3%                                 | 0.4% |
| 118                                      | 0.4%                                 | 0.5% |
| 138                                      | 0.5%                                 | 0.6% |
| 163                                      | 0.6%                                 | 0.7% |
| 183                                      | 0.7%                                 | 100% |

2.8 מוסכם כי לא תתאפשר זכות תגובה אודות חריגות שנמצאו בבקרה אלקטרונית, למעט במקרים הבאים:

2.8.1 דיווח ביומן אירועים של המשרד על הפרעה בתנועה, שבגינה לא ניתן היה לבצע את הנסיעה בהתאם לרישיון הקו. לעניין זה: "יומן אירועים" הינו דיווח המפעיל למערכת האכיפה של משרד התחבורה, אשר בה נרשמים אירועים חריגים בתנועה בלבד, אשר מנעו לדעתו ביצוע של הנסיעה כנדרש ברישיון הקו, אושרו ע"י המשרד ונכנסו ליומן אירועים. לעניין זה יובהר, כי רק לאחר אישור הדיווח על ידי המשרד ייחשב האירוע

בר-הצדקה. למען הסר ספק, עומסים שגורתיים וצפויים לא יכללו ביומן האירועים.

2.8.2 תקלה שמקורה בכוח עליון ו/או קריסת מערכות גורפת, אשר מנעה יכולת שידור/קליטה נרחבת של הנסיעות במערכת ניהול צי רכב של המפעיל. אירועים שכאלה יאושרו על ידי המפקח על התעבורה בהתאם לשיקול דעתו, ובכפוף להצגת כל האישורים הרלוונטיים לעניין זה.

2.8.3 למען הסר ספק, אין באמור כדי לחייב את המשרד לקבל את טענות המפעיל בגין אירועים כאמור.

2.9 **תלונות ציבור** - אם תתקבלנה תלונות ציבור בגין נסיעות חריגות שכבר הובאו בחשבון במסגרת הבקרה אלקטרונית כאמור בסעיף זה, ישלם המפעיל סך של 150 ₪ נוספים בגין כל אירוע איחור והקדמה וסך של 200 ₪ עבור כל חריגת אי-ביצוע. יובהר, כי בגין כל אירוע תוכר תלונת ציבור אחת בלבד (מניעת כפל פיצוי) וזאת **בנוסף** לתשלום הפיצוי המוסכם בגין אי-ביצוע הנסיעה/ איחור במערכת "כל נתון".

כל יתר האירועים שמקורם בפניות הציבור, למעט איחור ואי-ביצוע, ישויכו בהתאם לסעיף 2.10 להלן. הליך הבדיקה והערעור על תלונות אלו יהיה בתאם לאמור בסעיף 2.11 להלן.

2.10 ככל שבתקופת בקרה מסוימת או חלקה לא תופעל בקרה אלקטרונית כמפורט לעיל, ובמקומה תופעל בקרה מדגמית. סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה יהיה כדלקמן :

| נושא         | הפרה                                                                              | פיצוי מוסכם<br>בש"ח | כפולות |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|
| לוח<br>זמנים | אי-ביצוע נסיעה                                                                    | 2,000               | אירוע  |
|              | אי ביצוע נסיעה שאינה תדירה                                                        | 10,000              | אירוע  |
|              | אי-ביצוע נסיעה בקו המוגדר כשירות הזנה לרכבת וקווי לילה                            | 2,500               | אירוע  |
|              | חריגה מלוח הזמנים, המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון הקו <b>איחור</b>               | 500                 | אירוע  |
|              | חריגה מלוח הזמנים, בקו שירות המוגדר כקו הזנה לרכבת במסגרת רישיון הקו <b>הקדמה</b> | 750                 | אירוע  |
| אוטובוס      | שימוש באוטובוס שאינו מאושר ע"י המפקח על התעבורה                                   | 2,000               | אירוע  |
|              | שימוש באוטובוס שאינו מותאם לסוג הקו                                               | 2,000               | אירוע  |

2.11 גובה פיצויים מוסכמים בגין הפרות שנמצאו בבקרה מדגמית - גובה הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה שתמצא במסגרת בקרה המדגמית יהיה בהתאם למפורט להלן :

| נושא                     | הפרה                                                                                                                                                                                                                   | פיצוי מוסכם<br>בש"ח | כפולות               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| לאורך<br>מסלול<br>הנסיעה | אי עצירה בתחנה המוגדרת במסגרת רישיון הקו (עם סיום ההערכות הטכנולוגית הנדרשת של המשרד, חריגה זו תבוקר במסגרת הבקרה האלקטרונית ביחס לכלל הנסיעות וגובה הפיצוי יהיה בהתאם לפיצוי בגין אירועי אי ביצוע המוגדרים בסעיף 2.1) | 1,000               | אירוע                |
|                          | ביצוע נסיעה שלא עפ"י תנאי הרישיון עם סיום ההערכות הטכנולוגית הנדרשת של המשרד, חריגה זו תבוקר במסגרת הבקרה האלקטרונית ביחס לכלל הנסיעות וגובה הפיצוי יהיה בהתאם לפיצוי בגין אירועי אי ביצוע המוגדרים בסעיף 2.1)         | 1,000               | אירוע                |
|                          | הורדה ו/או העלאה של נוסעים שלא בתחנה                                                                                                                                                                                   | 500                 | אירוע                |
|                          | נחילה לא זהירה                                                                                                                                                                                                         | 750                 | אירוע                |
|                          | שילוט אלקטרוני בתוך האוטובוס                                                                                                                                                                                           | 500                 | לנסיעה/חלקי<br>ת     |
|                          | כריזה לא עובדת והנהג אינו מכריז על התחנות                                                                                                                                                                              | 500                 | לנסיעה/חלקי<br>ת     |
|                          | אי סיוע /אי העלאת נוסע בשל היותו בעל מוגבלויות                                                                                                                                                                         | 10,000              | אירוע                |
|                          | שילוט קו לא תקין                                                                                                                                                                                                       | 250                 | אירוע                |
| אוטובוס                  | אוטובוס מלוכלך                                                                                                                                                                                                         | 500                 | אירוע                |
|                          | רמת תחזוקה שאינה נאותה, אי תקינות אוטובוס וציוד בטיחות הכולל טכוגרף, ציוד עזרה ראשונה, ציוד חירום וחילוץ כנדרש                                                                                                         | 1,000               | אירוע                |
|                          | פרסום במיקום אסור על גבי אוטובוסים או פרסום בניגוד להנחיות המפקח על התעבורה                                                                                                                                            | 2,500               | אירוע                |
|                          | אי גריעה אוטובוס שיצא משימוש ממערכות המשרד                                                                                                                                                                             | 100                 | בגין כל יום<br>איחור |

| נושא                            | הפרה                                                                                                                                           | פיצוי מוסכם<br>בש"ח | כפולות            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
|                                 | אוטובוס בו מותקנת מערכת ספירת נוסעים לא תקינה (שאינה אוספת נתונים) שלא תוקנה בתוך 10 ימים                                                      | 100                 | בגין כל יום איחור |
| מקדמי מילוי                     | הסעת מספר נוסעים באוטובוסים, במספר העולה מעל המוגדר בתנאי המכרז.                                                                               | 1,000               | אירוע             |
| כרטוס                           | אי הוספת נסיעת תגבור בשל אוטובוס מלא בתחנת המוצא                                                                                               | 2,000               | אירוע             |
|                                 | אי איסוף נוסעים בתחנות באמצע המסלול בהתאם להוראות ההליך                                                                                        | 1,000               | אירוע             |
|                                 | העדר אמצעי כרטוס לסוגיהם עפ"י הוראות המפקח על התעבורה                                                                                          | 1,000               | אירוע             |
|                                 | טעינת פרופיל זכאי (מכול סוג) לנוסע בהנפקת כרטיס חכם בניגוד להנחיות המפקח על התעבורה וצו הפיקוח על המחירים                                      | 10,000              | אירוע             |
|                                 | הפקעת מחיר או מתן הנחה במחיר לאדם שאינו זכאי לה                                                                                                | 5,000               | אירוע             |
|                                 | אוטובוס שבו יש מכונת כרטוס / תיקוף / טעינה מושבתת או פועלת באופן חלקי כך שלא ניתן לשלם באמצעותה את דמי הנסיעה, לתקף נסיעה או לרכוש הסדר נסיעה. | 1,000               | אירוע             |
|                                 | עמדת טעינה אשר לא מקבלת את כל אמצעי התשלום ו/או לא ניתן לרכוש בה את כל הסדרי הנסיעה ואשר אינה נקיה לרבות, מדבקות לא מותרות שמודבקות עליה.      | 500                 | לעמדת טעינה       |
|                                 | עמדת טעינה שאיננה תקינה                                                                                                                        | 5,000               | לעמדת טעינה       |
|                                 | שילוט סטטי שמוצב בתחנה אינו עדכני                                                                                                              | 1000                | אירוע             |
| פרסום מידע לציבור ופניות הציבור | אי התקנת שילוט סטטי בתחנה                                                                                                                      | 1,000               | אירוע             |
|                                 | אי פרסום מידע או פרסום מידע לא עדכני לציבור : תמרור 505, לוחות זמנים (בתחנת הסעה ו/או בחלוקה ישירה), פרסום באוטובוס                            | 1,000               | אירוע             |

| נושא                    | הפרה                                                                                                                                                                                                         | פיצוי מוסכם<br>בש"ח | כפולות              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
|                         | כנדרש, אתר אינטרנט מעודכן, מסלולי קווים ומפות, מענה טלפוני, תעריפים, אי פרסום שוטף ואי פרסום שינויים במסלולים, לוחות זמנים ושינויים בעקבות אירועים מיוחדים בעיתונות המקומית כמתחייב בהסכם ובנספח מידע לציבור |                     |                     |
|                         | הפעלת המערכת לטיפול בפניות הציבור שלא עפ"י תנאי ההליך התחרותי                                                                                                                                                | 3,000               | אירוע               |
|                         | שיבוש נתוני המקור של המערכת לטיפול בפניות הציבור                                                                                                                                                             | 20,000              | אירוע               |
|                         | אי-עמידה בהוראות נספח פניות ציבור                                                                                                                                                                            | 1,000               | אירוע               |
|                         | אי עמידה ב- SLA פניות הציבור                                                                                                                                                                                 | 100                 | לכל יום איחור לפניה |
|                         | אי-עמידה בהוראות טיפול באבדות ומציאות (נספח ג')                                                                                                                                                              | 1,000               | אירוע               |
|                         | אי-עמידה בנוהל "הנחיות למרכזי שירות"                                                                                                                                                                         | 1,000               | אירוע               |
|                         | עמדת "על הקו"/מודיעין הפועלת שלא בהתאם לנהלים/הנחיות כפי שישתנו מעת לעת                                                                                                                                      | 1,000               | אירוע               |
|                         | עמדת "על הקו"/עמדת מודיעין לא קיימת, או עמדה סגורה בשעות הפעילות הנדרשות                                                                                                                                     | 5,000               | אירוע               |
|                         | אי דיווח לממשלה כנדרש או דיווח חסר בהתאם להוראות מכרז זה                                                                                                                                                     | 10,000              | חודש פיגור          |
| דיווחים                 | דיווח לא תקין של נתוני ספירות נוסעים עפ"י הנחיית המפקח, כפי שתשתנה מעת לעת, ובמידה והתקלה לא תוקנה בתוך שבוע ימים מקבלת ההודעה                                                                               | 500                 | בגין כל יום דיווח   |
|                         | עבירה על תקנות התעבורה – חובות בעל הרישיון                                                                                                                                                                   | 1,000               | אירוע               |
| אי מלוי הוראות המפקח על | עבירה על תקנות התעבורה - חובות הנהג ועובדי השירות                                                                                                                                                            | 1,000               | אירוע               |
|                         | אי מלוי הוראות המפקח על התעבורה                                                                                                                                                                              | 10,000              | אירוע               |

| נושא    | הפרה                                                                                          | פיצוי מוסכם<br>בש"ח | כפולות                |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| התעבורה | חריגה מהנהלים וההנחיות שקבע המפקח על התעבורה וכפי שיעודכנו ע"י המפקח על התעבורה מעת לעת       | 5,000               | אירוע                 |
|         | הפרה של כל הוראה או התחייבות אחרת בהסכם ההפעלה ונספחיו ושאינה מנויה בטבלה זו                  | 5,000               | אירוע                 |
|         | אי התקנה והפעלה של מערכת ספירות בהתאם לתכנית שתסוכם עם המשרד.                                 | 1,500               | עבור כל חודש לאוטובוס |
|         | אי-עמידה בדרישות סעיף 5.2 בנספח ז', בשל ירידה בזמינות מערכת טכנולוגית מתחת ל-99% במדידה שנתית | 5,000               |                       |

**2.11.1 "אירוע":** דיווח של פקח של משרד התחבורה, או דיווח של מי שהוסמך על ידי המפקח על התעבורה לפקח על פעילות מפעיל השירות, או דיווח ותלונות מהציבור, שנבדקו על ידי המפקח על התעבורה או מי שהוסמך על ידו כאמור לעיל ונמצאו מוצדקות. החליט המפקח על התעבורה על תשלום פיצויים מוסכמים כאמור בנספח זה, ימציא למפעיל השירות דרישת תשלום בכתב. בכפוף לאמור בסעיף 2.11 לעיל ובנספח זה לעיל, היה ולמפעיל השירות תהיינה השגות על קביעת המפקח כי בוצעה הפרה כאמור, יהיה רשאי לערור על קביעה זו למפקח הארצי על התעבורה, תוך 21 יום ממועד הוצאת דרישת התשלום. אופן ודרך הגשת הערר יבוצע עפ"י הנחיות המפקח על התעבורה. המפקח הארצי על התעבורה יחליט בערעור כאמור והחלטתו תהיה סופית.

**2.11.2** מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נציגי המשרד רשאים לבדוק קיומן של חריגות והפרות בכל אמצעי שיבחרו, והמפעיל יהא חייב בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט לעיל ללא תלות באמצעי הבדיקה בו נקטו נציגי המשרד. יובהר כי נציגי המשרד רשאים לבדוק קיומן של חריגות והפרות הן באמצעות דוחות שניתנו על ידי בקרים או פקחים של משרד התחבורה, או דיווח של מי שהוסמך על ידי המפקח על התעבורה לפקח על פעילות מפעיל השירות, או דיווח ותלונות מהציבור, שנבדקו על ידי המפקח על התעבורה או מי שהוסמך על ידו. כמו כן, רשאי המשרד לאמת ולבדוק חריגות והפרות באמצעות דיווחים שהתקבלו ממערכות טכנולוגיות לסוגיהן, לרבות מערכות הכרטוס החכם ו- נצ"ר. החלטת המפקח על התעבורה תתקבל לאחר שנתן לחברה מידע ופרטים בנוגע לנושא והזדמנות לטעון טענותיה.

3. סכומי הפיצויים המוסכמים יקוזזו מהסובסידיה שתשולם למפעיל השירות, אם תשולם. אין האמור לעיל פוגע בזכותה של הממשלה לפעול כנגד מפעיל השירות בגין הפרה/הפרות תנאי הרישיון, או הוראות הסכם ההפעלה בדרך אחרת ועל פי הוראות כל דין.

4. אין באמור בנספח זה כדי לגרוע מזכותם של הצדדים לכל סעד אחר העומד להם על פי כל הסכם ולפי כל דין, ואין בקביעת הפיצויים בנספח זה או בדרישה לתשלומם כדי לגרוע מסמכויותיה של הממשלה לפי כל דין והסכם.

5. הסכומים הנקובים בנספח זה לעיל יוצמדו אחת לשנה, בכל חודש ינואר לשינוי במדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס - המדד בגין חודש פברואר 2012.

6. יובהר כי בשנת ההפעלה האחרונה, כל סכומי הפיצויים המוסכמים המפורטים בנספח זה יוכפלו.

## תוספת - הפרות ופיצויים מוסכמים בקשר עם נספח כ' כרטוס חכם

| <u>מס"ד</u> | <u>סוג ההפרה</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <u>פיצוי מוסכם ב-₪</u>                                      |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1.          | אי קיום הוראת המפקח על התעבורה לגבי יישום הסדר נסיעה בכרטיס חכם                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100 אלף ₪ לכל חודש איחור                                    |
| 2.          | אי קיום הוראה מהוראות סעיפים 4, 5, 6, 7 ו-8 לנספח שאיננה אירוע חד פעמי אלא אירוע מתמשך, ובלבד שנמסר למפעיל השירות הודעת התראה לתיקון ההפרה וזו לא תוקנה בתוך חודשיים ממתן הודעת ההתראה.                                                                                                                                                                                           | 0.5% מעלות ההפעלה השנתית בבסיס מעוגל לעשרת אלפים ₪ הקרובים. |
| 3.          | על אף האמור בהוראות סעיף 2 לטבלה לעיל - שיבוש נתונים מקוריים שמפעיל השירות חייב בהעברתם למשרד לפי סעיף 8 לנספח, שלא ניתן לו הסבר מניח את הדעת, וזאת ללא כל התראה מוקדמת לחיוב בפיצוי, והכל למעט שיבוש נתונים כאמור שמפעיל השירות יוכיח שלא היה בשליטתו, ובלבד שהתקלה אותרה בתוך 14 ימים מיום שנמסרה למפעיל השירות הודעת המשרד בדבר שיבוש הנתונים ושהמפעיל פעל לתיקונה באורח מידי. | 1% מעלות ההפעלה השנתית בבסיס מעוגל לעשרת אלפים ₪ הקרובים.   |
| 4.          | אי-עדכון מערכת הכרטוס של המפעיל, או כל אחד מרכיביה, במועד ו/או באופן שהורה המפקח על התעבורה.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100,000 ₪ לכל חודש של איחור                                 |
| 5.          | כל הפרה אחרת של התחייבות מהתחייבויות המפעיל בנספח, ובלבד שנמסרה למפעיל הודעת התראה לתיקון ההפרה וזו לא תוקנה בתוך חודשיים ממתן הודעת ההתראה.                                                                                                                                                                                                                                      | 100,000 ₪ לכל הפרה שלא תוקנה בתוך תקופת ההתראה              |
| 6.          | אי קיום הוראות המפקח בעניין כרטיס חכם, לרבות ניהול קודים והגדרות המשמשים במערך הכרטוס החכם.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100,000 ₪ לכל ארוע                                          |
| 7.          | מתן זכאות שלא על-פי הוראות משרד התחבורה בתהליך ההנפקה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1,000 ₪                                                     |
| 8.          | אי-עמידה ברמת שירות בעמדות הנפקה ושירות (לרבות שחזור).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5,000 ₪ לאירוע                                              |

## תוספת - הפרות ופיצויים מוסכמים בקשר עם נספח כא' טכנולוגיות ומערכות מידע

חלק זה יצורף בהליכים התחרותיים העתידיים כחלק מנספח כו' "פיצויים מוסכמים". מוסכם בזאת שבגין הפרת התחייבויות המפעיל לפי הנספח, יהיה המשרד זכאי לתשלום פיצויים מוסכמים, שהצדדים רואים אותם סבירים בנסיבות העניין, כדלקמן:

| מס'ד | סוג הפרה                                                                                                                                               | משך תקופת התראה לתיקון ההפרה                                                                | פיצוי מוסכם ב-₪                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | <u>יישום מערכת ניהול ציי רכב</u> - אחור ביישום מלא של המערכת, כאמור בסעיף 1 לנספח כא' (1).                                                             | -                                                                                           | ללא תותר הפעלה ללא יישום מלא של מערכת ניהול ציי רכב                        |
| 2.   | <u>אי מסירת דיווחים לממשלה</u> , כאמור בסעיפים 6.1 ו- 6.4 לנספח כא' (1), שאיננה אירוע חד פעמי.                                                         | <u>2 חודשים</u> [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה]. | 300,000 ₪                                                                  |
| 3.   | הפרת התחייבויות המפעיל כאמור בסעיפים 7 לנספח כא' (1), שאינה אירוע חד פעמי.                                                                             | <u>2 חודשים</u> [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה]. | 300,000 ₪                                                                  |
| 4.   | הפרת התחייבויות המפעיל כאמור בסעיף 3 לנספח כא' (1), שאינה אירוע חד פעמי.                                                                               | <u>2 חודשים</u> [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה]. | 500,000 ₪                                                                  |
| 5.   | <u>שיבוש, חוסר עקביות ובעיות בנתונים מקוריים</u> - שלא ניתן לו הסבר מניח את הדעת                                                                       | <u>ללא התראה</u>                                                                            | 1 מליון ₪                                                                  |
| 6.   | תמיכה ואספקת מידע ונתונים לציבור, כמפורט בסעיף 5 לנספח כא' (1), שאינה אירוע חד-פעמי.                                                                   | <u>2 חודשים</u> [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה]. | 100,000 ₪                                                                  |
| 7.   | כל הפרה יסודית אחרת                                                                                                                                    | <u>2 חודשים</u> [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה]. | 300,000 ₪                                                                  |
| 8.   | <u>נתוני מסלקה, אי מסירת דיווח לממשלה</u> - כאמור בסעיף 22 במכרז ובנספח כ' סעיף 8, דיווח שלכל הפחות 99% מסה"כ השדות הנדרשים                            | <u>ללא התראה</u>                                                                            | עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה |
| 9.   | <u>נתוני מסלקה, איכות הנתונים</u> - בהתאם לנוהל העברת תנועות העדכני, דיווח תקין שלכל הפחות 95% לכל אחד מהשדות הבאים : TripId, תחנה, חלופה כל אחד בנפרד | <u>ללא התראה</u>                                                                            | עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10  | <b>נתוני מסלקה, זמינות הנתונים</b><br>כלל הדיווחים למסלקה. 90% מהנתונים תוך 48 שעות ממועד ביצוע הפעולה. 99% תוך 168 שעות ממועד ביצוע הפעולה. 100% מהנתונים תוך 45 יום מיום ביצוע הפעולה.                                                                | ללא התראה | עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליום בכל אחד מהמדדים באופן יחסי לשיעור החריגה      |
| 11. | <b>מרכז נתונים, אי דיווח תחנות -</b><br>כאמור בסעיף 16.4 במכרז ובנספח כא', דיווח שלכל הפחות 95% ברמה היומית. אחוז דיווח התחנות ב- SIRI לעומת התחנות הקיימות במערכת הרישוי                                                                               | ללא התראה | עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה                     |
| 12. | <b>מרכז נתונים, זמינות המערכת -</b><br>כאמור בסעיף 16.4 במכרז ובנספח כא', לכל הפחות נדרש 99.2% מענה על שאילתות של המשרד ב- TIME-OUT של 8 שניות ברמה החודשית                                                                                             | ללא התראה | עבור כל 0.1% חריגה בחישוב חודשי קלאנדרי ישולם פיצוי מוסכם של 50,000 ₪ באופן יחסי לשיעור החריגה |
| 13. | <b>ספירות נוסעים, שלמות דיווח -</b><br>כאמור בסעיף 13.3 בנספח מד', דיווח שלכל הפחות 95% ברמה היומית. כמות הרכבים אשר דווחו באופן תקין נתוני ספירות נוסעים (בהתאם למחויבות המכרזית להתקנת מערכת ספירות נוסעים) בהשוואה למספר הרכבים ששידרו למרכז הנתונים | ללא התראה | עבור כל 1% חריגה מעבר ל 5% ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה                                    |
| 14. | <b>ספירות נוסעים, איכות נתונים -</b><br>כאמור בסעיף 13.3 בנספח מד', אחוז הרכבים שלגביהם נמצא פער "עולים-יורדים חריג" לא יעלה על 3% מצי הרכבים באשכול בבדיקה שבועית                                                                                      | ללא התראה | עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 3500 ₪ לשבוע באופן יחסי לשיעור החריגה                    |

מצ"ב נספח המתאר את אופן חישוב הפיצוי המוסכם עבור כל מערכת המוציינת לעיל בסעיפים 8-13 :

#### 1. **מרכז הנתונים (SIRI VM)**

א. מרכז נתוני זמן האמת של משרד התחבורה מתשאל את שרת ה-VM של המפעיל, בכל כ-15 שניות, בשאלתת VM עם פילטר ActiveTripsFilter. (להלן, לסעיף זה "השאלתת המחזורית").

השאלתת המחזורית תכלול פרמטר MaximumNumberOfCalls.Previous=2 אשר מגדיר בקשה להשלמת זמנים לגבי שתי התחנות האחרונות בו עבר הרכב.

ב. קריטריון דיווח תחנות:

- במערכות המשרד תיבנה טבלה המרכזת את כלל הנסיעות שהוגדרו למפעיל, באשכול נשוא המכרז, ביום עבודה, בין השעות 4:00 עד 3:59 למחרת היום (להלן, לסעיף זה, "טבלת תחנות ברישוי").
- עבור כל נסיעה, ירשמו בטבלה כלל התחנות שמוגדר לקו.
- מערכות המשרד ימלאו בטבלה את הזמנים מתוך המידע שמתקבל בשאילתא המחזורית, בזמן אמת בלבד.
- לא ניתן להשלים דיווח תחנה על ידי שאילתא היסטורית.
- תחנה שיתקבל לגביה זמן הגעה בלבד או זמן יציאה בלבד, תיחשב כתחנה שהועבר לגביה דיווח תחנה.
- בדיווח התחנות המפעיל נדרש לדווח זמנים לתחנה גם אם הרכב לא עצר בתחנה אלא רק חלף לידה.
- רק נסיעות שמועבר לגביהן מזהה נסיעה וגם זמן יציאה, אשר תואמים למידע ברישוי, עבור נסיעות באשכול נשוא המכרז, ייחשבו לעניין דיווח תחנות.
- אחוז דיווח התחנות יהיה היחס בין כלל התחנות שדווחו, ובין כלל התחנות בטבלת התחנות ברישוי.
- על המפעיל לעמוד בדיווח תחנות של 95% ומעלה. החישוב יהיה על בסיס יומי.
- במידה ושרת ה-VM לא יעמוד בדרישות דיווח התחנות, יוטל על המפעיל פיצוי מוסכם של 500 ₪ לכל אחוז סטיה של שרת ה-VM מקריטריון דיווח התחנות.

**דוגמא:** עבור דיווח תחנות של 93.4% יוטל פיצוי מוסכם של  $800 = 500 * (95 - 93.4)$ .

ג. קריטריון זמינות שרת VM:

- זמינות שרת ה-VM תימדד ביחס למענה לשאילתא המחזורית.
- תשובה תקינה לשאילתא המחזורית, תחשב באם התקבל לגביה מענה בתוך 8 שניות.
- זמינות השרת תוגדר כיחס בין התשובות התקינות שרת ה-VM, לסך כל השאילתות שהופנו לשרת ה-VM על ידי מרכז נתוני זמן האמת של משרד התחבורה.
- על שרת ה-VM לעמוד בזמינות של 99.2% ומעלה על בסיס חודש קלנדר.
- במידה ושרת ה-VM לא יעמוד בדרישות הזמינות, יוטל על המפעיל פיצוי מוסכם של 50,000 ₪ לכל אחוז סטיה של שרת ה-VM מקריטריון הזמינות.

**דוגמא:** עבור זמינות של 96.4%, יוטל פיצוי מוסכם של  $140,000 = 50,000 * (99.2 - 96.4)$ .

קריטריון הזמינות יחול על שרת ה-VM המשרת את המפעיל לאשכול נשוא המכרז. במידה ושרת ה-VM משרת מספר אשכולות של המפעיל, יתכן ויוטל פיצוי נפרד ביחס לכל אשכול.

## 2. ספירות נוסעים

א. קריטריון שלמות הדיווח:

- אוכלוסיית נתוני הבדיקה:
  - i. טווח הזמן הינו יממה
  - ii. רכבים באשכול או בצי צף של המפעיל
  - iii. רכבים שדיווחו ספירת נוסעים עבור כל הפתחים שבהם

Fvm – כמות רכבים שדיווחו ביצוע נסיעה למרכז הנתונים

F%cmt – מחויבות המפעיל למספר רכבים מותקני ספירת נוסעים בצי

Fact – כמות הרכבים שדיווחו בפועל ספירת נוסעים

- הבדיקה

$$1 - \frac{Fact/Fvm}{F\%cmt} \leq 0.05$$

- עבור כל 0.01 חריגה מעבר ל 0.05 ישולם קנס של 500 ₪ ליממה.

ב. קריטריון איכות הנתונים:

1. "פער עולים-יורדים חריג" – כאשר היחס בין מספר העולים הכולל ברכב, לשבוע עבודה מיום ראשון (4:00 בבוקר) ועד ראשון (3:59 בבוקר), ובין מספר היורדים הכולל, שונה ביותר מ:

- 11% מממוצע עולים-יורדים, כאשר סך הנוסעים הכולל הוא בין 250 ל-900 ברכב.

• 5% מממוצע עולים-יורדים, כאשר סך הנוסעים הכולל הוא מעל 901 ברכב.  
2. אחוז הרכבים שלגביהם נמצא "פער עולים-יורדים חריג", לא יעלה על 3% מצי הרכב באשכול.  
כל חריגה מתנאי זה, תחויב בפיצוי מוסכם של XXX ₪ לכל אחוז סטייה, לשבוע עבודה.

### הגדרות:

**נוסעים** – אדם אשר עלה וירד מרכב. יחושב על פי ממוצע עולים יורדים  
**עולים (U)** – נוסעים שעלו לרכב ונקלטו במערכת ספירות הנוסעים  
**יורדים (D)** – נוסעים שירדו מרכב ונקלטו במערכת ספירות הנוסעים  
**ממוצע עולים יורדים (Pavg)** – כמות עולים שנקלטו במערכת + כמות היורדים שנקלטו/2  
**פער עולים יורדים** – כמות העולים אל מול כמות היורדים (או להיפך)  
**קריטריון מינימום לחישוב הפער** – 250 נוסעים לשבוע עבודה  
**100% מצי הרכב באשכול** – יספרו רק רכבים אשר עברו את קריטריון המינימום לחישוב הפער.  
לדוגמא – אם באשכול ישנם 100 כלי רכב עליהם מותקנת מערכת ספירות נוסעים, ומתוכם 90 עברו את קריטריון המינימום בשבוע העבודה. אזי 90 כלי הרכב הם 100% צי הרכב באשכול לשבוע העבודה.

**דוגמא לחישוב "פער עולים-יורדים חריג":**

בהינתן שבשבוע עבודה כלי רכב אחד העלה 390 נוסעים והוריד 410 נוסעים.

i. **חישוב ממוצע עולים - יורדים :**

ממוצע עולים יורדים  $P_{avg} = \frac{U+D}{2}$  כלומר  $410 + 390 \leftarrow 800/2 \leftarrow 400$ .  
400 הוא ממוצע העולים יורדים = למספר הנוסעים  
רכב זה עבר את קריטריון המינימום לחישוב הפער.  
בנוסף נמצא בטווח שבין 250 ל-900 נוסעים ולכן יבדק מול 11% סטייה.

ii. **חישוב פער עולים - יורדים :**

כמות עולים – כמות יורדים (או להיפך)  $U - D$  כלומר  $410 - 390 = 20$

iii. **חישוב "פער עולים-יורדים חריג" :**

ניקח את פער העולים-יורדים ונחלק בממוצע עולים-יורדים  
 $0.05 = 20/400$  כלומר 5%, רכב זה נמצא תקין.

במידה ולרכב היו 375 עולים מול 425 יורדים :  
ממוצע העולים - יורדים = 400 אך הפער הוא 50.  
כאן  $50/400 = 12.5\%$  והרכב יחשב כרכב עם "פער עולים-יורדים חריג".