



מדינת ישראל
משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

הליך מספר 21/19

לקבלת אישור להפעלת שירות מרוחק ויישומון
בטלפון סלולרי חכם לתשלום דמי נסיעה ולתיקוף
בתחבורה הציבורית

יולי 2019

הזמנה להציע הצעות לקבלת אישור להפעלת שירות מרוחק ויישומון בטלפון סלולרי חכם לתשלום דמי נסיעה ולתיקוף בתחבורה הציבורית

1. כללי

- 1.1. בהתאם למגמה העולמית לאפשר לנוסעים לצרוך שירותי תחבורה ציבורית מבוססת חשבון מרוחק (להלן: "תמ"ר"), מתעתד המשרד להציע לנוסעים לצרוך מגוון שירותים בצורה נוחה באמצעות חשבון מרוחק אחד. הנוסעים יוכלו לעשות שימוש באמצעי זיהוי חכמים כגון יישומון (אפליקציה) בטלפון סלולרי חכם (להלן: "יישומון מח"ר"), כרטיס חכם רב-קו בתקן calypso (להלן: "רב קו מח"ר"), כרטיס אשראי ובעתיד גם אמצעי זיהוי חכמים נוספים בכדי לצרוך את השירותים.
- 1.2. עניינה של הזמנה זו בהצעה לניהול, להפעלת ולתחזוקת יישומון מח"ר, אתר אינטרנט נלווה וחשבון מרוחק (אלא אם כן יירשם מפורשות אחרת, בכל מקום במסמך זה שבו יירשם "יישומון", הכוונה גם לאתר אינטרנט) לתשלום ולתיקוף בתחבורה הציבורית באוטובוסים, במוניות שירות, ברכבת ישראל, ברכבות הקלות, ברכבל בחיפה ובכל שירות תחבורה ציבורית אחר שתורה הרשות.
- 1.3. כל המעוניין להפעיל חשבון מרוחק, ויישומון מח"ר לתשלום דמי נסיעה ולתיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית, העומד ומסכים לכל התנאים המפורטים להלן, רשאי לפנות למשרד בבקשה לקבל אישור הפעלה (להלן: "מפעיל תמ"ר" או "הפונה").
- 1.4. בכוונת המשרד להתקשר בשלב הראשון עם עד שלושה מפעילי תמ"ר, בהתאם לדרישות ולהנחיות המפורטות במסמך זה על נספחיו.
- 1.5. לתשומת לב הפונים, בכוונת המשרד בעתיד לפתח ולהפעיל שירות חשבון מרוחק ויישומון לתשלום דמי הנסיעה והתיקוף. המשרד יהיה רשאי לפנות בהליך תיחור למפעילי התמ"ר שעיימם התקשר בעקבות הליך זה לקבלת הצעות לניהול ולתפעול המערך האחורי ולניהול חשבונות הנוסעים עבור החשבון המרוחק והיישומון, שיפותחו על ידי המשרד כאמור. אין באמור התחייבות של המשרד להתקשר עם מי מהזוכים בהליך זה גם לניהול ולתפעול החדר האחורי האמור בסעיף זה והמשרד שומר את כל הזכויות בקשר לכך, לרבות התקשרות עם גורם אחר ממפעיל התמ"ר זוכה הליך זה.
- 1.6. המשרד שומר על זכותו להגדיל את מספר האישורים שיינתנו, כמו גם לגרוע ו/או לבטל תוך כדי הפעלה חלק או את כל האישורים ואף לבטל הליך זה ולצאת בהליך חדש בכל עת.

תנאים לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית

2. הגדרות

- 2.1. "הסדר נסיעה" – מכלול הסדרי הנסיעה, המקנים זכות נסיעה בתחבורה הציבורית.
- 2.2. "אמצעי שליטה" - כל אחד מאלה:
 - א. זכות הצבעה באסיפה הכללית של חברה, או בגוף מקביל לה בתאגיד אחר.
 - ב. הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי לחברה.
 - ג. הזכות להשתתף ברווחי התאגיד.
 - ד. הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד, לאחר סילוק חובותיו בעת פירוקו.
 - ה. הזכות להורות למי שלו זכות מן הזכויות האמורות בפסקאות (א) עד (ד) על הדרך להפעלת זכותו; והכל, בין שהיא מכוח מניות, זכויות למניות או זכויות אחרות, ובין בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות הסכמי הצבעה או נאמנות;
- 2.3. "פונה" – מועמד לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה ציבורית, אשר הגיש בקשה במסגרת הליך אישור זה.
- 2.4. "בעל אישור" – מי שקיבל אישור מהמשרד להפעיל שירות חשבון מרוחק ויישומון (אפליקציה) לתשלום דמי הנסיעה ולתיקוף בתחבורה הציבורית ("מפעיל תְּקִי"ר").
- 2.5. "בעל עניין" – מי שמחזיק, במישרין או בעקיפין, לרבות באמצעות הסכם הצבעה, ב-5% לפחות מהון המניות המונפק של הפונה. או בעלי מניות המחזיקים ב-5% ומעלה מכוח ההצבעה של החברה, או בעל המניות הרשאי למנות דירקטור אחד או יותר או את מנכ"ל החברה. לעניין הגדרה זו, "החזקה" – לרבות החזקה כשלוח או כנאמן, או על ידי שלוח או נאמן, או תאגיד שאדם או גוף כאמור מחזיק 25% או יותר מהון המניות המונפק שלו או מסוג מסוים של אמצעי השליטה בו.
- 2.6. "הבקשה" - מכלול המסמכים, האישורים, התצהירים וכל החומר המוגש על ידי הפונה לקבלת אישור הפעלה על פי האמור במסמך זה.
- 2.7. "הממשלה" - ממשלת ישראל.
- 2.8. "הרשות" – המפקח על התעבורה כהגדרתו בסעיף 384 לתקנות התעבורה, תשכ"א-1961, או מי מטעמו, כפי שימונה על ידו מעת לעת לעניין פלוני או לסוגי עניינים מסוימים.
- 2.9. "המשרד" - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- 2.10. "נושא משרה" - כמשמעותו בסעיף 1 לחוק החברות, תשנ"ט – 1999, או כל נושא משרה מקביל בתאגיד שאינו בגדר חברה.

- 2.11. **"בעל שליטה"** – מי שבידיו היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, במישרין או בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח הסכם, מכוח החזקת אמצעי שליטה בתאגיד או בתאגיד אחר או הנובעת מכל מקור אחר. מבלי לגרוע מכלליות האמור ולמען הסר ספק, מי ששולט בתאגיד, רואים אותו כשולט גם בכל תאגיד הנשלט בידי אותו תאגיד. חזקה על אדם או תאגיד שהוא שולט בתאגיד אם הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מחמישים אחוז מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד.
- 2.12. **"הסכם ההפעלה"** – ההסכם שייחתם בין הממשלה לבין בעל האישור להפעלת יישומון (אפליקציה) לתיקוף ולתשלום דמי הנסיעה בתחבורה הציבורית ולניהול החשבון המרוחק עבור יישומון זה.
- 2.13. **"ועדת המכרזים"**, **"הוועדה"** – ועדת המכרזים המיוחדת למתן רישיונות להפעלת קווי שירות בתחבורה הציבורית.
- 2.14. **"תיקוף נסיעה"** – אימות תשלום דמי נסיעה
- 2.15. **"תעריף הנסיעה"** – תעריף הנסיעה שתורה הרשות לבעל האישור לגבות מנוסעים עובר כל נסיעה לרבות כקבוע:
- א. בצו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקווי השרות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), תשס"ג – 2003 .
- ב. בצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (דמי נסיעה ברכבת) התשע"ו 2015
- ג. בצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה במוניות) (מס' 2), התשע"ז – 2017.
- 2.16. **"שירות חשבון מרוחק"** – אוסף השירותים שיסופקו לנוסע על ידי בעלי האישור, באמצעות מערכת מרכזית המתבססת על מערך אחורי מבוסס מידע ממקורות שונים. החשבון המרוחק משויך לנוסע ומאפשר לו תשלום ותיקוף עבור השירותים השונים בחשבון באמצעות יישומון בטלפון הסלולארי ואתר אינטרנט. בעל האישור ייערך גם למתן שירותים נוספים, כפי שתורה לו הרשות, דוגמת מסירת מידע אודות שירותי התחבורה הציבורית, מסירת מידע בזמן אמת, תכנון מסלול נסיעה וכיו"ב.
- 2.17. **"מערך אחורי"** – קיבוץ ועיבוד סך הנתונים והפעולות שבעל האישור נדרש לבצע על סמך הנתונים, הנוגעים למתן השירותים נשוא הליך זה. במערך האחורי יירשמו פרטי וזכאויות הנוסעים שיירשמו לשירות וכלל הפעולות שיבצעו לקוחות היישומון, בהתאם לכללי אבטחת המידע המפורטים במסמכי הליך זה. על בסיס מידע זה יינתנו השירותים ללקוחות היישומון, במסגרת שירותי החשבון המרוחק.
- 2.18. **"טרנזקציה"** – תנועה לחיוב כספי של לקוח בגין עסקה אותה ביצע.

3. תנאים כלליים לבעל אישור

רשאים להגיש בקשה לקבלת אישור במסגרת הליך זה פונים אשר עומדים בתנאים המפורטים בסעיפים 3 ו-4 להלן. בקשה של פונה אשר לא תעמוד בהוראות סעיפים אלו, תיפסל, בכפוף לסמכויות הוועדה. הפונים יהיו גופים אשר ביכולתם להפעיל ולתחזק מערכות חדר אחורי ויישומון סלולרי בהתאם להוראות הליך זה, לחוקים ולתקנות הרלבנטיים ולהנחיות משרד התחבורה כפי שתינתנה מעת לעת.

התנאים הם כדלקמן:

3.1. הפונה יהיה גוף בעל זכויות מלאות ביישומון מח"ר פעיל ובשירותי חשבון מרוחק עבור יישומון זה, שבהם יתאפשר, לפחות, חיוב דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית, בהתאם להוראות המפורטות במסמך זה (על נספחיו), לחוקים ולתקנות הרלבנטיים, לרבות הגנת הפרטיות, ולהנחיות משרד התחבורה.

3.2. הפונה הינו תאגיד רשום בישראל, או לחילופין תאגיד בינלאומי. יובהר, כי ככל שיינתן אישור לתאגיד בינלאומי יהיה עליו להקים חברה ישראלית.

3.3. הפונה יוכל להיות תאגיד רשום בישראל, אשר יש לו הסכם זיכיון או התקשרות בלעדית עם תאגיד זר להפצת שירותים ו/או מוצרים בישראל. במקרה זה, יוכל הפונה להציג את הניסיון הנדרש בהליך זה באמצעות התאגיד הזר עמו הוא נמצא בהתקשרות, ובלבד שימלא את כל התנאים שלהלן בסעיף זה ובסעיפים 3.4-3.7 להלן: יציג את הסכם הזיכיון או ההתקשרות במועד הגשת הבקשה; על הפונה והתאגיד הזר להקים חברה ייעודית – SPC (Special Purpose Company), שתהיה בבעלות מלאה של הפונה והתאגיד הזר, ולרשמו בישראל תוך 30 (שלושים) ימים מיום קבלת הודעה על קבלת האישור. מטרתו הבלעדית של התאגיד תהינה הפעלה ותחזוקה של החדר האחורי, היישומון ושירות לקוחות.

3.4. התאגיד הנפרד יהיה חברה בערבון מוגבל. לא יבוצעו שינויים במבנה הבעלות בתאגיד ללא אישור מראש ובכתב של הוועדה.

3.5. לאחר התאגדות התאגיד הנפרד תומר ערבות הביצוע של הפונה בערבות התאגיד הנפרד.

3.6. למען הסר ספק, ההתחשבות בין המדינה לבין התאגיד הנפרד (בעל האישור) תסתמך אך ורק על פעילות התאגיד הנפרד.

3.7. הפונה יצרף להצעתו טיוטה של התקנון המוצע להתקבל כתקנון התאגיד הנפרד.

4. ניסיון נדרש בגדר תנאי סף

הפונה נדרש לענות על כל התנאים המפורטים בסעיפים 3.1-4.1 להלן במצטבר. יובהר, כי בקשה אשר לא תעמוד בכל התנאים המפורטים בסעיף 3 לעיל ובסעיף 4 להלן תיפסל, בכפוף לסמכויות הוועדה.

4.1. הפונה או בעל עניין בו המחזיק לפחות 20% מהון המניות, עונה על אחד מהתנאים המפורטים להלן:

4.1.1. ניסיון בהפעלת יישומון (אפליקציה) פעיל לחיוב דמי הנסיעה ולתיקוף נסיעות באמצעי תחבורה ציבורית שונים בארץ או בעולם, ובהפעלת מערך אחורי של לפחות 20,000 טרנזקציות בשנה, שפעלו במשך שנה לפחות מתוך השנתיים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה במסגרת רשות מטרופולינית או ארצית או מפעיל תחבורה ציבורית.

או

4.1.2. מפעיל יישומון פעיל לחיוב תשלום הכולל מערך אחורי, בארץ או בעולם, שפעלו במשך שנה לפחות מתוך השנתיים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה, הכולל לפחות 20,000 חשבונות פעילים בממוצע בכל חודש בשנה שקדמה להגשת הפנייה. לעניין זה, חשבון פעיל הינו חשבון בו מבוצעות שתי טרנזקציות, כהגדרתן בסעיף 2.18 לעיל, לפחות בכל חודש.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף הפונה:

- מסמך/דו"ח המופק ממערכות הנתונים של היישומון, המציג את הנתונים באופן אגרגטיבי ולא פרטני ובכפוף לכל ההוראות והתקנות להגנה על פרטיות מתוקף חוק הגנה על הפרטיות תשמ"א – 1981, ומציג במסגרת זו את היקף החשבונות הפעילים בממוצע לחודש ואת היקף הטרנזקציות הממוצע לחודש בכל חשבון. המסמך/דו"ח יהיה חתום על ידי מורשה חתימה מטעם הפונה.
- תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה מטעם הפונה ומאושר על ידי עו"ד בנוסח המצורף **כנספח י"ג** להליך זה.

4.2. לפונה או לבעל עניין בו, המחזיק לפחות 20% מהון המניות, ניסיון של לפחות שנתיים מתוך שלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה בלפחות אחד מהסעיפים הבאים:

4.2.1. הפעלה ותחזוקה של מערכת לטרנזקציה של גבייה בכרטיסי אשראי בהיקף של לפחות חצי מיליון עסקאות בשנה.

4.2.2. הפעלה של מערכת לאישור הסדרי חיוב רב פעמיים (לדוגמא: כרטיסיות או מנויים) המופעלת אצל לפחות 5,000 לקוחות שונים.

4.2.3. הפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול חשבונות לקוח עם לפחות 5,000 לקוחות פעילים. לעניין זה, מערכת לניהול חשבונות לקוח תכלול רישום פרטים וזכויות של הלקוחות והפעולות המבוצעות על ידם, כלל השירותים הניתנים לכל אחד מהלקוחות במסגרת המערכת, לרבות תשלום בגין השירותים המסופקים להם.

יובהר, כי הניסיון האמור יכול להיות בארץ או בחוץ לארץ.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף הפונה את המסמכים הבאים:

- תצהיר חתום על פי הנוסח המצורף כנספח י"ג להליך.
- אישור או דו"ח מטעם חברות האשראי, המפרט את היקף העסקאות שנעשו במסגרת היישומון שבהפעלת הפונה, בכל אחת מהשנים אותן מציג הפונה כניסיון, בפירוט לכל שנה בנפרד. נתוני האישור או הדו"ח שיוגש יאושרו בחתימת מורשה חתימה מטעם הפונה.

4.3. הפונה או בעל עניין בו, המחזיק בו לפחות 20%, מפעיל במשך שנתיים לפחות מתוך שלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה, מוקד שירות לקוחות הנותן מענה לממוצע חודשי של מעל 500 פניות ללקוחות פעילים או לחילופין יציג התקשרות (לצורך מתן שירות ללקוח) עם גוף המספק בחמש השנים שקדמו להגשת הפנייה (במשך שנתיים לפחות) שירות לקוחות הנותן מענה למעל 500 פניות של לקוחות פעילים בממוצע לחודש והסכם בכתב עם גוף זה שמאשר הסכמתו לפעול בכפוף לדרישות **נספח ב'** וה-SLA שקבוע בו.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה יצרף הפונה דו"ח חתום על ידי מורשה חתימה מטעם הפונה ומאושר על ידי עו"ד, המתאר את היקף הפניות הממוצע לחודש, זמן ההמתנה הממוצע לפנייה, פילוח היקפי הפניות בחודשי השנה, פילוח זמני המתנה (שיעור הפונים שהמתינו עד דקה, שיעור הפונים שהמתינו עד שתי דק' למענה וכן הלאה). המידע יפורט לכל אחת מהשנים אותן מציג הפונה כניסיון רלבנטי. במידה והפונה מציג את הניסיון באמצעות גורם אחר עמו התקשר, יש לצרף לדו"ח המבוקש גם את ההסכם הקיים בין הפונה ובין הגורם המפעיל את מוקד השירות. באחריות הפונה לדאוג לשירות לקוחות סדיר ורציף. ככל שמסיבה כלשהי ההתקשרות בין הפונה לגוף המספק שירות לקוחות תסתיים יהיה על הפונה להציג לאישור המשרד, חודש קודם לכן, ספק שירות לקוחות בעל ניסיון וכישורים דומים, שעימו הוא מבקש להתקשר לשם אספקת שירות הלקוחות. יודגש כי ככל שהפונה לא יעמוד בדרישה לאספקת שירות לקוחות סדיר ורציף בהתאם לדרישות מסמך זה יהווה הדבר הפרה יסודית שתקנה למדינה זכות לביטול מיידי של אישור ההתקשרות וחילוט הערבות.

5. ערבות

- 5.1. לשם הבטחת קיום תנאי אישור ההפעלה, ימסור בעל האישור למשרד התחבורה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, לטובת משרד התחבורה, על סך של 200 אלפי ₪ (מאתיים אלף שקלים חדשים), צמודים למדד המחירים לצרכן.
- 5.2. שלושה חודשים לפני תום תוקף הערבות (הערבות מתחדשת כל שנה), יבחן המשרד את גובה ההתקשרות מול הספק. **סכום הערבות יעודכן כלפי מעלה בלבד.** קרי: לא יפחת מ-200,000 ש"ח, או על פי חישוב של 10% מגובה ההתקשרות בין הספק והמשרד.

5.3. הערבות תימסר למשרד במועד הגשת הבקשה והיא תהיה בנוסח המצורף **בנספח ז'.**

5.4. הערבות תהיה תקפה עד יום 31.12.2020. בעל האישור מתחייב להאריך את תוקפה של הערבות, כל פעם בשנה נוספת כל עוד אישור ההפעלה בתוקף.

5.5. משרד התחבורה רשאי לחלט את ערבות הביצוע שבידו, כולה או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין היתר: במקרה שבעל האישור לא עמד בהתחייבויותיו על פי תנאי האישור המפורטים במסמך זה (על נספחיו) ובהסכם ההפעלה, במועד וברמת השירות הקבועה בו. המשרד ישלח לזוכה הודעה בכתב על ביצוע חילוט או קיזוז כאמור לעיל שבעה ימים קודם לכן.

5.6. בעל האישור יתחייב להאריך את תוקפה של הערבות לא יאוחר מ- 15 ימי עבודה לפני תום תוקפה. היה ובעל אישור לא יאריך את תקופת הערבות כאמור, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כולה או חלקה, ובעל האישור יהיה חייב להעמיד ערבות חדשה במקומה כדי להבטיח את התחייבויותיו על פי מסמך זה והסכם ההפעלה. בכל מקרה, כל עוד לא הומצאה ו/או הוארכה ערבות כאמור לעיל, המשרד יחזיק בידיו את כל התשלומים המגיעים לבעל האישור.

5.7. חולט חלק מסכום הערבות, ישלים בעל האישור את סכום הערבות לאמור בסעיף 5.1 לעיל, תוך 14 ימים ממועד ההודעה על החילוט. לא השלים בעל האישור את סכום הערבות לסכום הנדרש, רשאי המשרד לחלט את הערבות שבידו במלואה ולבטל את אישור ההפעלה.

6. המועד והמען להגשת הפניות

6.1. את הפנייה יש להגיש עד ליום רביעי ה- 31 ביולי 2019 בשעה 12:00 במשרד התחבורה, בניין ג'נרי 2, בקומה הראשונה חדר מספר 1018, רחוב בנק ישראל 5 ירושלים, לידי נציג משרד התחבורה. הצעה שלא תוגש לידי נציג משרד התחבורה במועד הנקוב לא תיבדק.

6.2. פונה שיש לו שאלות הקשורות להליך זה, מוזמן להעביר את השאלות בכתב לידי מר איתי לגיר, ראש אגף טכנולוגיות ברשות הארצית לתחבורה ציבורית, במייל: laniri@mot.gov.il. את השאלות ניתן להעביר החל מיום פרסום מסמכי הליך זה ועד ליום 24.7.19 בשעה 12:00.

7. שינוי במועדים ובתנאי ההליך

7.1. הוועדה רשאית, בהחלטה בכתב, להאריך את כל או חלק מן המועדים הקבועים בהליך זה. הודעה כאמור תפורסם באתר המכרזים הממשלתיים.

7.2. הוועדה רשאית לשנות את תנאי ההליך, חלקם או כולם, בכל אופן שהוא. הודעה בכתב על שינוי תנאי ההליך תפורסם באתר המכרזים הממשלתיים.

8. התחייבות הפונה להודיע על שינויים בפרטי הפנייה

- 8.1. לאחר הגשת הפנייה, מתחייב הפונה להודיע לוועדה, בכל עת ובאופן מיידי, על כל שינוי מהותי שחל בכל פרט מפרטי הפנייה.
- 8.2. במידה וחל בפונה או בבעל עניין בו או בתאגיד עמו לפונה יש הסכם זכיינות או הפצה בלעדי שינוי כלשהו לרבות שינוי או ביטול של הסכם הזכיינות או ההפצה, או שחל שינוי בפרט מפרטי פנייתו או בנתונים הנדרשים על פי ההליך, והשינוי לא אושר על ידי הוועדה בכתב, לא יורשה הפונה לקבל אישור הפעלה, הכל לפי העניין, והוא יחשב כמי שחזר בו מפנייתו.

9. הערות ודגשים

- 9.1. הוועדה מסבה בזאת את תשומת לב הפונים כי:
- 9.1.1. בעל אישור לא יהיה רשאי לערוך שינוי כלשהו במבנה ו/או בהרכב הבעלות ו/או ההחזקות ו/או השליטה בו, אלא אם כן קיבל הסכמה בכתב ומראש מהמשרד. מובהר כי המשרד יהיה רשאי להתנות את האישור בתנאים, ובכלל זאת בקבלת אישור הממונה על הגבלים עסקיים לשינוי המבוקש.
- 9.1.2. ביצע בעל אישור שינוי כאמור מבלי שקיבל לכך הסכמה מראש ובכתב נדרש, יהיה משרד התחבורה רשאי לבטל את האישור ולחלט את הערבות, כמפורט בהסכם ההפעלה.
- 9.1.3. בעל האישור יהיה כפוף לכלל ההנחיות והנהלים אשר מפרסם המשרד בכל הנוגע לכרטיס בתחבורה הציבורית (להלן: "נהלי הכרטיס"), כפי שקיימים וככל שיתעדכנו מעת לעת, ואשר מפורסמים באתר הרשות: https://www.gov.il/he/departments/general/smart_ticketing.
- 9.1.4. בעל האישור יהיה כפוף להנחיות ולנהלים של בנק ישראל וחברות האשראי בכל הנוגע להתנהלות כספית מול לקוח, לרבות חיובים, זיכויים, ביטולים, הכחשות עסקה, החלפות כרטיסים אצל לקוח, ודיווחים נדרשים בגין פעולות אלו.
- 9.1.5. במידה ובעל האישור לא יעמוד בהתחייבותו על פי הבקשה שהגיש ו/או על פי הסכם ההפעלה, או יפר תנאי מתנאי ההסכם, רשאי המשרד, בנוסף לכל אמצעי אחר העומד לרשותו, לבטל את הסכם ההפעלה עם בעל האישור. באחריות בעל האישור במקרה כזה לפעול בהתאם לתנאי ביטול האישור, כמפורט בסעיף 30 להלן.
- 9.1.6. מובהר בזאת, כי למשרד הסמכות ושיקול הדעת המוחלטים והבלעדיים, לשנות את תנאי אישור ההפעלה, לבטל או להוסיף תנאים לתנאי האישור, לבטל או להוסיף תכולות לדרישות השירותים במסגרת אישור ההפעלה ואין בהוראות הליך זה, או בהוראות הסכם ההפעלה שייחתם מכוחו, כדי

לגרוע או לפגוע בסמכותו ו/או בשיקול דעתו זה. שינויים שיבוצעו כאמור יהיו כפופים לאמור בסעיף 33 שלהלן.

9.1.7. למען הסר ספק, כל התשלומים על פי הליך זה, כפופים לאישור תקציבי והזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה במשרד.

10. הסכמה לתנאי הסכם ההפעלה

10.1. הפונה יחתום על הסכם ההפעלה מיד לאחר שיועבר לידי, וימלא בו את הפרטים החסרים. ההסכם עם בעל האישור ייכנס לתוקף רק לאחר ובכפוף להוספת חתימת הממשלה על ההסכם, באמצעות חשב ומנכ"ל המשרד.

10.2. מובהר בזאת כי לא ינוהל עם הפונה משא ומתן על נוסח הסכם ההפעלה.

10.3. הליך זה ופנייה שתקבל אישור הפעלה יהיו חלק בלתי נפרד מהסכם ההפעלה ויחייבו את הפונה לכל דבר ועניין.

10.4. בהתאם להחלטת המדינה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לבין גופים פרטיים (להלן: "החלטת המדינה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו: <http://foi.gov.il> וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.

10.5. הצד להסכם, הפונה, או צד ג' העלול להיפגע מפרסום ההסכם, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלבנטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת המדינה. לשם כך, פונה הסבור כי הוא עלול להיפגע מפרסום ההסכם כאמור, יגיש עם הגשת פנייתו, התנגדותו לפרסום אותם חלקים מההסכם שעלולים לפגוע בו כאמור, בצירוף מכתב הנמקה. אין חובה לעשות כן, ואולם ככל שפונה נמנע מלהגיש התנגדות לפרסום נוסח ההסכם דוגמת זה המוצע בנספח ו' להליך זה, ייחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין לו התנגדות לפרסום ההסכם עמו במקרה של זכייתו.

10.6. המשרד רשאי לדחות את התנגדות הצד להסכם, המציע, או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי. החליט המשרד לדחות את ההתנגדות יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע למתנגד כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת המדינה. לא יפורסם מידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה

11. תקופת ההפעלה

11.1. אישור ההפעלה יינתן לתקופה של שנה מיום מתן האישור. בכפוף לעמידת בעל האישור בתנאי האישור וההסכם רשאית הוועדה על פי שיקול דעתה, להאריך את תוקפו של אישור ההפעלה מדי שנה, בשנה נוספת עד לתקופה שלא תעלה על חמש שנים.

11.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל הוועדה רשאית משיקולי מדיניות בלבד שלא להאריך את תוקפו של אישור ההפעלה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה זה לא יהיה בעל האישור זכאי לכל פיצוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין ביטול האישור. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לוועדה הסמכות לבטל את אישור ההפעלה תוך כדי מהלך כל אחת מהתקופות בהן ניתן האישור, בשל הפרת תנאי אישור ההפעלה, בשל ניסיון רע שהצטבר במהלך הפעלת האישור, או מכל עילה אחרת המוקנית לה על פי ההסכם ו/או הדין.

11.3. במידה ותחליט הוועדה לבטל את אישור ההפעלה או שלא לחדש אישור הפעלה שפג תוקפו, בשל הפרת תנאי אישור ההפעלה, או מכל עילה אחרת המוקנית לה על פי הסכם ההפעלה ו/או הדין, תודיע על כך בכתב לבעל האישור 60 יום מראש לפחות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה זה לא יהיה בעל האישור זכאי לכל פיצוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין ביטול האישור.

12. דרישות והנחיות להגשת הצעות

12.1. המשרד עשה מאמצים על מנת להעמיד לרשות הפונים את מירב המידע הדרוש על השירותים הנדרשים לצורך הפעלת יישומון וחשבון מרוחק במסגרת הליך זה. עם זאת, חלה חובה על הפונה, ועליו בלבד, לבדוק ולוודא בכל דרך שימצא לנכון, את היקף ומהימנות הנתונים הדרושים לו לשם הגשת הבקשה. כל שימוש שיעשה הפונה במידע המסופק על ידי המשרד, יהיה על אחריותו של הפונה.

12.2. הנתונים נועדו לשמש כאינדיקציה בלבד, ואין המשרד אחראי להם ואין הם מחייבים אותו. כמו כן, אין בהם כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של כל פונה לבחון את מכלול הנתונים, אשר הוא סבור שחשובים לצורך הכנת בקשתו או היערכותו.

13. עריכת הבקשה

13.1. הפונה יכין את בקשתו בהתאם להוראות המפורטות בהליך זה ובהתאם להוראות הדין.

13.2. הפונה נדרש לענות על כל השאלות, לפרט את כל המידע הנדרש בנושאים השונים ולצרף את כל האישורים והטפסים הנדרשים. ניתן לצרף מידע ונספחים רלוונטיים נוספים, שאינם נכללים בדרישות מסמכי ההליך או הנספחים.

13.3. הפונה יציג כל מידע ופרט הנדרשים במסמכי ההליך, על פי סדר הסעיפים המפורטים במסמכי ההליך, תוך הפרדה בין פירוט המידע הנדרש בכל סעיף וסעיף.

13.4. כל מסמך או אישור מאת רשות מוסמכת שעל הפונה לצרף לבקשתו, יהיה במקור, או העתק מתאים למקור מאושר על ידי הרשות שהוציאה אותו, או העתק מתאים למקור מאושר על ידי עו"ד.

13.5. **כל מסמך שמקורו מחוץ לישראל שהמזיע יצרף להצעתו, יאושר גם על ידי קונסול או בדרך המקובלת לאישור מסמכים בינלאומיים בהתאם לאמנת האו (ביטול אימות מסמכי חוץ ציבוריים). קרי: בדרך של אפוסטיל. המסמך יתורגם לעברית והתרגום יאושר על ידי נוטריון כתרגום מתאים למקור.**

13.6. הבקשה, הנספחים וכל תצהיר ו/או טופס שיש להגישם על פי הוראות הליך זה ו/או כל מסמך אחר שהוגש בהתאם להוראות הסיפא לסעיף 13.2 לעיל, ייחתמו על ידי המורשים להתחייב ולחתום בשם הפונה בראשי תיבות בכל עמוד ובחתימה מלאה במקומות הנדרשים, כמצוין בטפסים המצורפים להליך זה.

14. **שלמות הבקשה**

14.1. הפונה יגיש בקשה שלמה בהתאם להוראות המפורטות בהליך זה ולהנחיות הטכנולוגיות המפורטות בנספח א' 1' למסמכי ההליך (נספח א' 2' מצורף להשלמת התמונה והקישורים הנדרשים), כולל הטפסים, הנספחים והמסמכים הבאים:

14.1.1. כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידת הפונה בתנאים המפורטים להלן, ובכלל זה ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המסמכים המפורטים להלן:

14.1.1.1. תצהיר לאימות תוכן הבקשה, בנוסח המצורף בנספח ח' למסמכי ההליך, חתום על ידי הפונה ומאומת על ידי עו"ד, כאמור בסעיף 16 להלן וכן כתב התחייבות חתום בנוסח המצורף בנספח ח' להליך.

14.1.1.2. כל המסמכים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לרבות תצהיר בנוסח המצורף בנספח ט' למסמכי ההליך, חתום על ידי הפונה ומאושר על ידי עו"ד.

יצוין כי חברה זרה לא נדרשת לתנאי זה.

14.1.2. תעודת רישום ומסמכי התאגדות של הפונה. תעסוקה עוסק מורשה, אישור ניהול ספרים ואישור ניכוי מס במקור. נסח חברה מרשם החברות עדכני (לעניין זה עדכני, נסח שהופק לא מוקדם מ- 30 יום מיום הגשת ההצעות).

14.1.3. כל המסמכים והאישורים הנדרשים, כמפורט בסעיף 16 להלן.

14.2. מבלי לגרוע מסמכויות הוועדה, הגשת בקשה שלמה מהווה תנאי לקבלת אישור הפעלה בכל אחד משלבי ההליך, ופונה לא יוכל לקבל אישור הפעלה במידה ובקשתו לא תהיה שלמה, כמפורט במסמך זה.

אולם, רשאית הוועדה שלא לפסול בקשה בין היתר אם ראתה כי נפלה בה טעות ו/או פגם טכניים טיבם, כגון טעות סופר או חשבונאית, ובלבד ששוכנעה כי הטעות הינה בתום לב, וזאת מבלי לגרוע מיתר סמכויותיה כמפורט במסמך זה. כמו כן, רשאית הוועדה שלא לפסול בקשות שאינן שלמות ולאפשר לפונה להשלימן, בהתאם לסמכויותיה המפורטות להלן.

הוועדה תהיה רשאית, אם ראתה, לפי שיקול דעתה, כי טעם הפסילה שבבקשה הינו טכני, כמפורט לעיל, לתת לפונה פרק זמן מוגדר כדי לתקן את הפסול הטכני שבבקשה, לרבות המסמכים הנדרשים על פי סעיף זה לעיל, ולאשרו בחתימתו, ולא לפסול אותה אם הפסול תוקן תוך פרק הזמן שניתן ו/או לקבוע כי אין צורך בתיקון הפגם, והכל בהתאם לנסיבות העניין ולפי שיקול דעתה הבלעדי.

14.3. בכל מקרה של הסתייגות מתנאי ההליך, לרבות במקרה של שינוי או השמטה או תוספת שייעשו על ידי הפונה בבקשתו לעומת הנדרש במסמכי ההליך, או כל שינוי אחר, או כל הסתייגות אחרת לגביהם, בכל דרך או צורה שהיא (לעיל ולהלן):
"הסתייגות" תהא הוועדה רשאית:

14.3.1. לפסול את הבקשה של הפונה;

14.3.2. לראות בהסתייגות כאילו לא נכתבה כלל, ולהתעלם ממנה;

14.3.3. לראות בהסתייגות כאילו מהווה פגם טכני בלבד שניתן להכשירה;

14.3.4. לדרוש מהפונה לתקן את ההסתייגות, בין באמצעות הגשת בקשתו מחדש, כולה או חלקה, לרבות החלק ממנו נעשתה ההסתייגות בלבד, ובין באמצעות הודעה של הפונה לוועדה כי הוא מסיר את ההסתייגות, ובין בכל דרך אחרת, לפי שיקול דעתה והחלטתה הבלעדית של הוועדה.

14.3.5. לנהל משא ומתן עם הפונים, ככל שיהיה הדבר רלבנטי ו/או לתקן את מסמכי הבקשה, ובלבד שהתיקון יחול באופן שוויוני על כל הפונים להגיש מחדש את בקשתם או כל חלק ממנה או לתקן את בקשותיהם.

ההחלטה בין האפשרויות דלעיל, לרבות החלטה לפעול בהתאם לאחת מהן או להימנע מלפעול בהתאם להן כלל, נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של הוועדה, מבלי שתהיה מחויבת למדרג כשלהו בין האפשרויות האמורות. אם תחליט הוועדה לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות בס"ק (2)-(5) לעיל, והפונה יסרב להסכים להחלטתה, רשאית הוועדה לפסול את הבקשה של הפונה.

15. מבנה הבקשה לאישור הפעלה

הפרקים והנספחים של הבקשה יסומנו בהתאם להנחיות שלהלן.

15.1. בקשה לקבלת אישור תוגש במבנה הבא:

15.1.1. תמצית מנהלים.

15.1.2. פרק א': מידע על הפונה ובעלי העניין בו (יכלול רק בעותק המקור ובעותק אחד נוסף).

15.1.3. פרק ב': מידע על שירות החשבון המרוחק והיישומון (אפליקציה) שמפעיל הפונה (או בעל עניין בו) שיתאפשר בהם חיוב דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית, בהתאם להוראות המפורטות במסמך זה.

15.1.4. פרק ג': מידע על שירות הלקוחות המופעל על ידי הפונה (או על ידי גוף עמו התקשר הפונה).

15.1.5. פרק ד': הצעה כספית, בהתאם לאמור בסעיף 19 להלן ולנוסח המצורף **בנספח י"ב** להליך זה.

15.1.6. פרק ה': ניסיון הפונה הנדרש לניקוד אמות המידה המפורטות בסעיף 20 להלן.

15.1.7. ערבות בהתאם לאמור בסעיף 5 לעיל.

15.1.8. נספחים.

15.2. תמצית מנהלים

תמצית המנהלים תסכם את זהותו ומבנה הבעלות של הפונה ובעלי העניין בו. תמצית המנהלים לא תעלה על 5 עמודים ותכלול את הפרטים שלהלן:

15.2.1. שם החברה/השותפות.

15.2.2. מספר החברה. אם הפונה הוא שותפות אז מספרי החברה או הזהות של כל השותפים בשותפות.

15.2.3. מען למשלוח דואר, מספרי הטלפון, הפקסימיליה והדואר האלקטרוני.

15.2.4. מען משרד רשום (אם הינו שונה מהאמור לעיל).

15.2.5. מען מרכז עסקים (אם הינו שונה מהאמור לעיל).

15.2.6. רשימת היועצים שהועסקו על ידי הפונה בהכנת הפנייה.

15.3. פרק א': מידע על הפונה ובעלי עניין בו

הפונה יפרט, לגביו ולגבי כל בעלי העניין בו, את כל המידע הרלבנטי לקבלת האישור ובכלל זה מידע המפורט להלן:

15.3.1. הצגת הפונה, המבנה הארגוני של הפונה וכל בעלי העניין בפונה, תוך פירוט עיסוקם, ניסיונם העסקי בתחומים הרלוונטיים לבקשה.

15.3.2. פרוט בעלי המניות של הפונה בשרשור מלא.

15.3.3. גילוי כל פרט אשר לדעת הפונה הוא רלבנטי לבקשה.

15.3.4. המלצות מטעם לקוחות וגופים להם סיפק הפונה שירות.

- 15.3.5. מעבר לאמור לעיל, יוכיח הפונה את הניסיון והאמצעים שברשותו או ברשות בעלי העניין בו, בין השאר, לצורך הוכחת עמידה בתנאים הכלליים, בתנאי הסף, ובדרישות הניסיון המפורטים לעיל. הפונה יצרף כל מסמך אשר הגשתו נדרשת לצורך הבקשה.
- 15.3.6. ככל שהפונה מציג ניסיון של תאגיד זר, אשר הפונה נמצא עמו בהסכם זיכיון או הפצה בלעדי, יציג הפונה את כל פרטי התאגיד הזר, ההסכם, והפרטים הרלבנטיים לבקשה, בהתאם לאמור לעיל.
- 15.4. **פרק ב': מידע על שירות החשבון המרוחק, היישומון (אפליקציה) והיערכות הפונה להפעלה**
- הפונה יתאר את המערכת, את המבנה שלה ואת אופן פעילותה ובכלל זה את המידע המפורט להלן:
- 15.4.1. הצגת האופן בו המערכת עונה על ההנחיות הטכנולוגיות המפורטות
- בנספח א'1.**
- 15.4.2. תיאור של היערכות הפונה למתן מענה לתנאים ולדרישות השירות כמפורט בנספח ב' המצ"ב.
- 15.4.3. תיאור של היערכות הפונה למתן מענה לתנאים ולדרישות לניהול הכספים והדיווחים מפורט בנספח ד' המצ"ב.
- 15.5. **פרק ג': מידע על שירות הלקוחות המופעל על ידי הפונה (או על ידי גוף עמו התקשר)**
- הפונה יתאר את אופן פעילות מערך שירות הלקוחות והאמצעים השונים שבהפעלתו (אתר אינטרנט, מוקד טלפוני, שירות לקוחות דרך היישומון וכיו"ב), ובכלל זה את המידע המפורט להלן:
- 15.5.1. היקף הפניות השנתי והחודשי למערך שירות הלקוחות.
- 15.5.2. זמני תגובה ממוצעים לפניות.
- 15.5.3. פילוח זמני המתנה כמפורט בסעיף 4.3 לעיל.
- 15.5.4. מתודולוגית הפעלת מערך שירות הלקוחות.
- 15.5.5. תיאור היערכות הפונה למתן מענה במסגרת הליך זה בכל הנוגע לשירות הלקוחות.
- 15.5.6. אופן הפעלת מוקד השירות בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 2 בנספח ב' להליך ובהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 3 לנספח ב'.
- 15.6. **פרק ד': הצעה כספית – תוגש במעטפה נפרדת, תיפתח בהתאם לאמור בסעיף 18.4 להלן.**
- 15.6.1. הפונה ירשום את הצעתו הכספית בהתאם לאמור בסעיף 19 להלן ועל גבי הטופס המצורף בנספח י"ב.

15.6.2. בחישוב ההצעה הכספית יביא הפונה בחשבון את כלל הפעולות הנדרשות למתן השירותים המפורטים במסמכי הליך זה, ובכלל זה שכר העבודה של כלל העובדים הנדרשים לביצוע העבודה, עלות ההון, המימון, פחת, ביטוח, הוצאות הנהלה וכלליות, דמי שכירות מתקנים ומשרדים, מיסים, אגרות, רווח, התייקרויות, שינויי רגולציה וכל הוצאה אחרת שיש לבעל האישור בקשר עם אספקת השירותים הנכללים בהליך זה.

15.6.3. בעת קביעת ההצעה הכספית יש להביא בחשבון פרמטרים שישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.

15.6.4. יובהר, כי ההצעה הכספית תכלול מע"מ.

15.7. **פרק ה': הצגת ניסיון הפונה לצורך ניקוד אמות מידה – יוגש במעטפה נפרדת, אשר תיפתח רק במידה ויבוצע הליך ניקוד אמות מידה לכל פנייה בהתאם לאמור בסעיף 18.4 להלן.**

15.7.1. הפונה יגיש לכל אחד מהקריטריונים לדירוג הפנייה את פירוט הניסיון שבידיו, כפי הנדרש בסעיף 20 להלן.

15.7.2. הפונה יצרף אסמכתאות להוכחת הניסיון אותו מפרט, הכוללות כל מסמך או תוצר באמצעותו ניתן להוכיח את הניסיון האמור.

16. אימות תוכן הבקשה בתצהיר

16.1. תוכן הבקשה יאומת על ידי הפונה בתצהיר, בנוסח המצורף **בנספח ח'** :

16.1.1. התצהיר ייערך בגוף ראשון ויחתם בפני עורך דין.

16.1.2. על התצהיר יחתמו מי שהוסמכו לכך בידי הפונה כדין.

16.1.3. חתימת הפונה על התצהיר תאומת על ידי עורך דין, אשר יאשר, בין היתר, כי החותמים אכן רשאים לחתום בשם הפונה ולחייב את הפונה, על פי הדין ומסמכי ההתאגדות של הפונה.

16.2. הפונה יצרף אישור עו"ד עדכני למועד הגשת הפנייה בדבר היות החותמים בשם הפונה על מסמכי הפנייה, מחייבים את הפונה בחתימתם.

16.3. אם הפונה הינו תאגיד מסוג חברה עליו לצרף לפנייתו נסח חברה משנת 2019, הכולל את שמות ופרטי מנהלי הפונה. נסח חברה עדכני ניתן להפיק דרך אתר אינטרנט של רשות התאגידיים שכתובתו :

<https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>

על הפונה לוודא, כי בנסח לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי לא מצוין כי היא חברה מפרת חוק או התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. יובהר, כי רישום בדבר היות החברה מפרת חוק או בעלת חוב כאמור, יביא לפסילת הפנייה.

על פונה שהוא שותפות לצרף נסח שותפות מרשם השותפויות משנת 2019, המעיד על אי קיום חובות אגרה שנתית לרשם השותפויות. נסח שותפות עדכני ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו:

<https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=PartnershipExtract>

אם הפונה הינו תאגיד מסוג אגודה שיתופית, עליו לצרף לפנייתו אישור רשם האגודות השיתופיות משנת 2019, בדבר עמידה בהוראות הדיווח על פי דיני האגודות השיתופיות.

16.4. הפונה יצרף את כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדון), התשל"ו-1976:

16.4.1. אישור עוסק מורשה מטעם רשויות מע"מ, תקף למועד הגשת הפנייה.

16.4.2. אישור עדכני ותקף של פקיד שומה או רואה חשבון לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות כחוק (אישור המכסה את התקופה עד סוף השנה בה מוגשת הפנייה). אישור זה ייבדק ויאומת על ידי חשבונות המשרד מול מערכת המידע של רשות המסים.

16.4.3. צירוף תצהיר בנוסח המצורף **כנספח ט'** לפנייה.

16.4.4. הצהרה והתחייבות בדבר מתן תשלום תנאים סוציאליים לעובדיו של הפונה בהתאם להוראות כל דין. לצורך כך, על הפונה לצרף לפנייתו הצהרה והתחייבות של הפונה לקיום חוקי עבודה, בהתאם לנוסח המצ"ב **כנספח י'** לפנייה. בנוסף, יצרף הפונה גם תצהיר מורשה חתימה אצל הפונה חתום ומאושר על ידי עורך דין בדבר קיום חוקי העבודה המפורטים **בנספח י'**.

16.4.5. צירוף התחייבות לעשות שימוש במוצרי תוכנה מקוריים בלבד. על הפונה לצרף לפנייתו התחייבות לעשות שימוש לצורך הפנייה אך ורק בתוכנות מקוריות, בהתאם לנוסח המצ"ב **כנספח י"א** לפנייה.

16.5. אם הפונה הוא תאגיד אשר יש לו הסכם זיכיון או הפצה בלעדי עם תאגיד בינלאומי, ואשר מציג את הניסיון של התאגיד הבינלאומי במסגרת בקשה זו, יציג הפונה את ההסכם הקיים בינו לבין התאגיד ואת כלל המסמכים הנדרשים על פי הליך זה.

17. אריזה וסימון

17.1. הבקשה תוגש כדלקמן:

17.1.1. מעטפה 1 – תכלול את כל מסמכי הבקשה הנדרשים לרבות המסמכים הנדרשים להוכחת עמידת הפונה בתנאי ההליך, למעט אמות המידה ומשקולות לניקוד הפניות.

17.1.2. מעטפה 2 – תכלול את ההצעה הכספית.

- 17.1.3. מעטפה 3 – תכלול את כל המסמכים הנדרשים להצגת ניסיון הפונה לצורך ניקוד אמות המידה והמשקולות לניקוד הפניות, כמפורט בסעיף 20 להלן.
- 17.2. על העטיפה של כל מעטפה יצוין: "הליך מס' 21/19 - בקשה לקבלת אישור הפעלה – מעטפה 1 או מעטפה 2 או מעטפה 3", לפי העניין, וכן כתובת הפונה, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני שלו.

18. תיאור ומתכונת הליך קבלת אישור ההפעלה

- 18.1. **בכוונת המשרד בשלב הנוכחי להתקשר עם עד שלושה מפעילי תמ"ר.**
- 18.2. פונה שעומד בתנאי הסף המעוניין לקבל אישור הפעלה להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי הליך זה על נספחיו יגיש פנייה לקבלת אישור הפעלה בהתאם לאמור בסעיף 15 לעיל.
- 18.3. בשלב הראשון, תיבדק עמידת הפונים בתנאים הכלליים ובניסיון שנקבעו בסעיפים 3 ו-4 שלעיל. פונים שיעמדו בתנאים אלה יעברו לשלב השני.
- 18.4. השלב השני יתבצע בהתאם לאמור להלן:
- 18.4.1. במקרה בו יעברו את השלב הראשון עד ששה פונים (כולל), תיפתחנה מעטפות ההצעות הכספיות, בהתאם לאמור בסעיף 19 להלן. ההצעות הכספיות תדורגנה מההצעה הזולה ביותר להצעה היקרה ביותר. שלוש ההצעות שידורגו במקומות הראשונים יוכרזו כמועמדות לקבלת האישור. התמורה לבעלי האישור תיקבע בהתאם לגובה ההצעה הכספית שדורגה **במקום השלישי** (תיחור מחיר שלישי) ככל שתהיינה שתי הצעות התמורה תיקבע להצעה שדורגה במקום השני. יתר שלוש ההצעות תדורגנה לכשירים: כשיר שני, שלישי ורביעי.
- 18.4.2. במקרה בו יעברו את השלב הראשון מעל ששה פונים, תנוקדנה כלל הפניות בהתאם לאמות המידה המפורטות בסעיף 20 להלן. ששת הפניות שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר יעברו לשלב התיחור הכספי, כפי המפורט בסעיף 18.4.1 לעיל.
- 18.4.3. במקרה בו יעברו את השלב הראשון עד שלושה פונים, תיפתחנה ההצעות הכספיות שהוגשו על ידי הפונים. ההצעות הכספיות תדורגנה מההצעה הזולה ביותר להצעה היקרה ביותר. התמורה שתניתן לפונים המדורגים ראשונים תהיה זו שדורגה **כאמור בסעיף 18.4.1 לעיל**. הפניות יעברו מיד לשלב השלישי.
- 18.5. בשלב השלישי, יבחן המשרד את יכולות המערכת של הפונים שהוכרזו כמועמדים לקבלת אישור באמצעות הפעלת תסריטים, הפעלת נסיינים על המערכת ונקיטת צעדים נוספים לצורך בדיקות המערכת. בשלב זה, המכונה גם אינטגרציה, ינהל המשרד עם הפונה קשר רציף לצורך מתן מענה על שאלות העולות מכלל הצעדים

לבדיקת המערכת. נוסף לאמור בסעיף, יידרש הפונה בשלב זה להמציא אישורים ומסמכים נוספים לדרישת המשרד, לרבות אישור רו"ח מומחה בביקורת עני"א על תקינות היישומון.

18.6. בתום הבדיקה, ישלח המשרד לפונה דו"ח ממצאים על המערכת. ככל שיעלו דרישות להתאמות, על הפונה לבצע את ההתאמות. הזמן לביצוע ההתאמות שיינתן לפונה הינו בין יום לשבוע, כתלות בהיקף התיקונים הנדרש, רמת החומרה ודרישות המשרד. בתום ביצוע ההתאמות, יוכל הפונה לבקש מהמשרד בדיקה חוזרת.

18.7. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 18.6 לעיל, במקרים חריגים יוכל הפונה לבצע התאמות ותיקונים במשך זמן של מעל לשבוע, על פי בקשה מראש ובכתב של הפונה המועמד לקבלת אישור הפעלה ובכפוף לאישור המשרד.

18.8. ככל שבמהלך השלב השלישי יימצא, לפי שיקול דעת והחלטה בלעדיים של המשרד, כי יכולות המערכת אינן עומדות בדרישות, רשאית הוועדה לפנות אל המועמדים הבאים להשוות את הצעתם להצעה שהוגדרה כתמורה ולקיים עימם את השלב השלישי עד לכמות בעלי האישור שלא תעלה על 3, שהוועדה תחליט עליה.

18.9. ככל שיימצא כי המערכת עומדת בדרישות המשרד עד ליום 21.8.19, ובכפוף לאמור בסעיפים 18.1-18.8 לעיל ולאמור בסעיף 20 להלן, יחל המשרד בהליך אינטגרציה למערכת מול הפונה. לעניין זה, יובהר כי המשרד יפנה לביצוע תיקונים נדרשים במערכת עד פעמיים. אם לאחר פעמיים בהן פנה המשרד לביצוע תיקונים כאמור, המערכת עדיין לא תעמוד בדרישות המשרד, רשאי המשרד לפעול כאמור בסעיפים 18.5-18.8 לעיל.

18.10. ככל שהמערכת תעמוד בכלל הדרישות ותצליח בהליך האינטגרציה שיבוצע, יקבל הפונה אישור הפעלה.

19. אופן תיחור כספי

19.1. בהתאם לאמור בסעיף 18 לעיל, התיחור הכספי בין הפניות יתבצע בהתאם לאמור להלן:

19.1.1. הפונה יגיש במסגרת הצעה כספית **שיעור הנחה אחד**, אשר יחול על שני רכיבי התמורה בהתאם:

19.1.2. תמורה בגין תיקוף, עד למקסימום של 2 אג' לתיקוף.

19.1.3. תמורה חודשית מסך הפדיון, עד לגובה של 1%.

19.2. בהתאם לאמור בסעיף 18 לעיל, יגיש הפונה את ההצעה הכספית שלו, אשר תיפתח בכפוף לאמור בסעיפים 18.4.1-18.4.2 לעיל. בהצעה הכספית יציין הפונה בסעיף הראשון את שיעור ההנחה שהוא מציע מתוך שני רכיבי התמורה המפורטים בסעיפים 19.1.2-19.1.3 לעיל.

19.3. ההצעה הכספית תוגש בנפרד בהתאם לאמור בסעיף 17 לעיל, ועל פי הנוסח המפורט בנספח י"ב למסמך.

20. אמות מידה ומשקולות לניקוד הפניות

20.1. בהתאם לאמור בסעיף 18 לעיל, היה ויעברו את השלב הראשון מעל שש פניות, תנוקדנה כלל הפניות בהתאם לאמות המידה והמשקולות המוצגים להלן:

20.1.1. היקף הלקוחות הפעילים – 35 נקודות לכל היותר:

20.1.1.1. היקף הלקוחות הפעילים יימדד בכל תוספת שמעבר ל-20 אלף, הרשומים במערך האחורי של הפונה (כאמור בסעיף 4 לעיל) ואשר הם משתמשים פעילים ביישומון שמפעיל הפונה בשנה האחרונה שקדמה להגשת הפנייה.

20.1.1.2. כל 10 אלפים לקוחות פעילים נוספים יזכו את הפונה ב-1 נקודה ועד למקסימום של 35 נקודות.

20.1.1.3. לעניין זה, לקוח פעיל הינו לקוח המבצע במסגרת היישומון אותו מפעיל הפונה מינימום של שתי טרנזקציות לחודש, כהגדרתן בסעיף 2.18 לעיל, בכל אחד מהחודשים במהלך השנה שקדמה להגשת הפנייה.

20.1.1.4. מספר טרנזקציות בחודש בממוצע ללקוח פעיל – 28 נקודות לכל היותר:

20.1.1.5. היקף הטרנזקציות, כהגדרתן בסעיף 2.18 לעיל, המבוצעות עבור הלקוח על ידי הפונה במסגרת היישומון אותו מפעיל, בממוצע לחודש בשנה שקדמה להגשת הפנייה.

20.1.1.6. כל טרנזקציה מעבר לשתי טרנזקציות בממוצע לחודש תזכה ב-4 נקודות, ועד למקסימום של 28 נקודות (כלומר מקסימום 9 טרנזקציות בממוצע לחודש ללקוח).

20.1.2. ניסיון בתחבורה ציבורית – 5 נקודות לכל היותר:

20.1.2.1. ניסיון הפונה בהפעלת מערך אחורי ויישומון לשירותי תחבורה ציבורית.

20.1.2.2. לעניין זה, ייחשבו שירותי תחבורה ציבורית ככל פעולה המתבצעת לצורך שימוש בתחבורה ציבורית, לרבות: תשלום עבור נסיעה בתחבורה ציבורית, תיקוף עבור נסיעה, קבלת מידע בזמן באמת ביישומון, כמו תכנון מסלולים, מידע על קבלת לוח זמנים על קווי שירות וכיו"ב.

20.1.2.3. כל שנה של ניסיון תזכה את הפונה בנקודה אחת ועד למקסימום 5 נקודות בסעיף זה.

20.1.3. ציון של מעל 3.3 כוכבים מעל 1,000 דירוגים באחת מחנויות האפליקציות

(App store או google play) – עד 17 נקודות לכל היותר :

20.1.3.1. כל עשירית כוכב מעל 1,000 דירוגים, **כפי שהיה בחודש**

הקלנדרי הקודם למועד פרסום הזמנה זו, תזכה בחצי נקודה

בכל חנות דירוגים ועד למקסימום של 8.5 נקודות לכל חנות.

20.1.4. מוקד לקוחות קיים - עד 15 נקודות לכל היותר :

20.1.4.1. כל 5 אלפים פניות במוצע לחודש למוקד הלקוחות יזכו

בנקודה ועד למקסימום של 15 נקודות בסעיף (כלומר עד 75

אלף פניות בחודש למוקד הלקוחות).

21. התחייבויות בעל האישור

21.1. בעל האישור מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת הליך זה ועל פי התנאים המפורטים בהליך זה במקצועיות וביסודיות, ובכפוף לחוקים ולתקנות הרלבנטיים ולהנחיות משרד התחבורה.

21.2. בעל האישור מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת הליך זה ובכפיפות להנחיות ולנהלי חברות האשראי בכל הנוגע לטיפול בחיובים, זיכויים, הכחשות וכל פעולה אחרת הנדרשת לצורך חיוב לקוח.

21.3. בעל האישור מתחייב להפעיל, בין בעצמו, ובין באמצעות גורם אחר, מוקד שירות למשתמשי היישומון, בהתאם לתנאים הקבועים בסעיפים 2-4 **בנספח ב'** להליך זה. יובהר, כי האחריות להפעלה רציפה של מוקד השירות בהתאם לתנאים הקבועים במסמכי הליך זה חלים על בעל השירות.

21.4. ככל שהמוקד יופעל על ידי גורם חיצוני, מתחייב בעל האישור שלא להחליפו בחצי שנה הראשונה להסכם ההתקשרות. בתום חצי שנה להפעלת הסכם ההתקשרות, וככל שהגורם המפעיל את מוקד השירות יבקש להפסיק את הסכם קבלנות המשנה הקיים בינו ובין בעל האישור, באחריות בעל האישור להודיע 60 ימים מראש על החלפת מפעיל מוקד השירות, לקבל את אישור המשרד מראש ולבצע את ההחלפה בהתאם לתנאים המפורטים בהליך זה.

21.5. ככל שהמוקד יופעל על ידי גורם חיצוני, על בעל האישור לצרף את כלל המסמכים הנדרשים בהתאם למפורט בסעיף 21.7 לפנייתו, ואת הסכם קבלנות המשנה להפעלת מוקד השירות, כפי שייחתם בין הפונה ובין הגורם המפעיל את מוקד השירות.

21.6. ככל שהמוקד יופעל על ידי גורם חיצוני אשר יפסיק בטרם תום תקופת אישור ההפעלה את הפעלת מוקד השירות, מתחייב בעל האישור להמשך הפעלת מוקד השירות באופן רציף ובהתאם לתנאים המפורטים בסעיפים 2-4 **בנספח ב'** למסמך.

יובהר, כי אי ביצוע סעיף זה יהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה עם בעל האישור והמשרד יהיה רשאי לבטל את האישור, לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה ו/או לקזז ו/ו לעכב סכומים שמגיעים לבעל האישור על פי שיקול דעתו הבלעדי.

21.7. שימוש בקבלני משנה

21.7.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי המשרד יאשר, על פי שיקול דעתו הבלעדי, על פי בקשה בכתב שתוגש על ידי בעל האישור מראש, שימוש בקבלני משנה לצורך הוספת מומחיות ייחודית לאספקת השירותים נשוא הליך זה.

21.7.2. בעל האישור מתחייב לבצע את כל ההתאמות הנדרשות עד למועד הפעלת קבלן או קבלני המשנה, בהתאם לדרישות סעיף זה עבור שימוש בקבלני משנה ובהתאם לדין. מודגש כי על הבקשה להעסקת קבלן המשנה, לכלול את הסעיפים הבאים:

21.7.2.1. הצהרת קבלן המשנה כי הוא מכיר את תנאי ההליך ומסוגל למלא אחריהם בהתאם לדרישות שתופנינה אליו על ידי המציע וכן התחייבויות והצהרות המחייבות את המציע ואת קבלן המשנה כדלקמן:

- קבלן המשנה לא השתתף בהליך זה במישרין או בעקיפין כפונה במסגרת פנייה נפרדת.
- הצהרה של קבלן המשנה כי לא ידוע לקבלן המשנה על כל מניעה או סיבה למניעה ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם קבלנות המשנה שחתם מול בעל האישור.
- הצהרה של קבלן המשנה כי ידוע לו שבכל מקרה אין לו כל זכות ישירה וכל זכות תביעה נגד המשרד וכי חתימתו על הסכם קבלנות המשנה וכל פעולה אחרת של המשרד בקשר עם ההליך לרבות מתן אישור הפעלה לפונה, לא תקנה לו כל מעמד כלפי המשרד.

מובהר כי קבלן המשנה לא יוכל להשתתף בהליך כפונה. כמו כן מובהר כי כל שינוי או החלפת קבלן משנה יהיה בכפוף לאישור בכתב ומראש על ידי המשרד.

מודגש בזאת, כי התחייבויותיו של הפונה מחייבות את קבלן המשנה והפרתן תהווה הפרה של הפונה את מחויבויותיו ועלולה להוות, לפי שיקול דעתו של המשרד, לעילה לחיוב המציע בפיצויים מוסכמים, בהתאם לאמור בסעיף 34 להלן, רק בשל הפרה זו; ולעילה לביטול

הסכם ההתקשרות, תוך שמירת זכויות המדינה על פי כל דין והליך זה.

22. התחייבויות המשרד

- 22.1. נוסף לאמור במסמכי הליך זה על נספחיו, מתחייב המשרד לספק לבעל האישור:
- 22.2. הרשאת צפייה בנתונים המופיעים בשירות מקוון לשיתוף (שמ"ש), ואשר מתייחסים ללקוחות היישומון שבהפעלת בעל האישור. פירוט על השמ"ש מופיע בנספח ב' למסמך זה.
- 22.3. מדבקות QR לתיקוף נסיעה באמצעות היישומון בתחבורה הציבורית, בהתאם להנחיות המשרד למפעילי תחבורה ציבורית לרכש והתקנת המדבקות.
- 22.4. תשלום בהתאם לאמור בסעיף 24 להלן.

23. ניהול כספים בגין הפעלת שירות החשבון המרוחק והיישומון (אפליקציה)

- 23.1. המשרד יפתח חשבון בנק ייעודי, אליו יועבר כלל הפדיון מחיוב דמי הנסיעה בתחבורה ציבורית, לרבות מרכיב המע"מ. לבעל האישור תינתן הרשאת צפייה בחשבון. לכל בעל אישור יפתח חשבון בנק ייעודי בנפרד.
- 23.2. בעל האישור ינהל את חשבון הלקוח, ויבצע את כלל הפעולות הכרוכות בניהול חשבון לקוח, כפי המפורט בנספח ב', לרבות ביצוע חיובים וזיכויים, טיפול בביטולים, הכחשות וכיו"ב.
- 23.3. בעל האישור יפעל מול חברות האשראי בהתאם להסכמי ההתקשרות הקיימים בין המשרד והחשב הכללי ובין חברות אלו. בעל האישור יקבל הסמכה כנציג של המשרד לביצוע הפעולות הנדרשות מול חברות האשראי, לרבות העברת דיווחים נדרשים בהתאם להנחיות חברות האשראי, ביצוע התאמות בין הדיווחים והחיובים וכיו"ב.
- 23.4. המשרד יספק לבעל האישור שירות payment gateway. במידה ולא יתאפשר למשרד לעמוד בכך, בעל האישור ישופה על ההפרש בעמלות הסליקה לעומת תעריפי חשכ"ל. בעל האישור יקבל הסמכה כנציג המשרד לביצוע הפעולות הנדרשות מול חברת המסוף, המספקת שירותי payment gateway, לרבות העברת דיווחים וביצוע התאמות ככל הנדרש.
- 23.5. בעל האישור יעביר למשרד דיווחים מלאים על פי הדרישות המפורטות בנספח ה' להלן, לרבות דיווחים לצורך תשלומי מס ומע"מ.
- 23.6. בעל האישור יעביר את פקודות היומן למשרד, הנדרשות לביצוע התאמות כספיות ושיקוף כלל הפעולות הכספיות בספרי החשבונות של המדינה, על פי כל דין.
- 23.7. פירוט כלל הדרישות לניהול כספים מופיע בנספח ד' לפנייה זו.

24. התמורה

- 24.1. התמורה לבעל האישור תינתן בהתאם לשיעור ההנחה בהתאם להליך התיחור הכספי, כאמור בסעיף 19 לעיל, מהתמורה המצוינת להלן:
- 24.1.1. בגין כל תיקוף ביישומון שיבוצע על ידי נוסע באמצעות השירות לעיל, יקבל בעל האישור עד 2 אג'.
24.1.2. נוסף לתמורה בגין כל תיקוף ביישומון, אחת לחודש יקבל בעל האישור עד 1% מסך הפדיון שייגבה מהנוסעים על ידו.
24.1.3. יובהר, כי עלויות הסליקה בגין החיובים, ככל שיבוצעו, לרבות עלויות התשלום לחברת המסוף (payment gateway), יחולו על הממשלה בהתאם לאמור בסעיפים 2.1 ו-2.4 בנספח ד' למסמך זה.
24.1.4. התמורה המשולמת על ידי הממשלה תשולם אחת לחודש מדי חודש ותוך 45 יום ממועד אישור התשלום על ידי המשרד.
- 24.2. **תמריצים**
- 24.2.1. בנוסף לתמורה המפורטת בסעיף 24.1 לעיל, בתום שניים עשר חודשי הפעלה יינתן תמריץ חד-פעמי כנגד היקף התיקופים שבוצעו בפועל ביישומון באמצעות השירות לעיל, בהתאם לחלוקה הבאה, ובלבד שהיקף המשתמשים הפעילים ביישומון שבהפעלת בעל האישור לא יפחת מ-20,000 לשנה הנבדקת:
- 24.2.1.1. לבעל אישור עם היקף התיקופים הגדול ביותר יינתן בונוס של 1 מיליון ₪.
24.2.1.2. בכפוף לפעילות של שלושה בעלי אישור, לבעל האישור עם היקף התיקופים השני בגודלו יינתן בונוס של 500 אלפי ₪.
24.2.1.3. לעניין זה, ולצורך יישור קו בין בעלי האישור השונים ונקודות הזמן בהן כל בעל אישור התחיל לפעול, יחשב המועד לתום השנה הראשונה, בה ייבחנו ביצועי בעלי האישור, ליום ה-1.1.21, ובלבד שמלאה לפחות שנה מלאה להפעלת היישומונים.
24.2.1.4. יודגש, כי במידה ויפעלו שני יישומונים בלבד, יינתן הבונוס רק לבעל האישור עם היקף התיקופים הגדול ביותר בשנה הנבחנת כאמור בסעיף 24.2.1.1.
- 24.3. התשלום יבוצע על פי נתוני המשרד ממערכת השמ"ש (שירות מקוון לשיתוף) ועל בסיס אישור רואה חשבון מטעם בעל האישור על היקף הפדיון והשימושים, כמפורט בסעיף 1.8.3 בנספח ד' להלן.
- 24.4. התמורה תוצמד לשינויים במדד המחירים לצרכן. כללי ההצמדה ייעשו בהתאם להוראת תכ"ס 7.17.2 ועל פי האמור בסעיף 4.7 לנספח ד'.

25. עמידה במגבלות החוק בשמירה על צנעת הפרט

25.1. הפונה מתחייב לדאוג לכך ששירות החשבון המרוחק והיישומון (אפליקציה), על כל חלקיו, יהיה מוגן ומאובטח על פי כל דין ובהתאם למפרטים המוגדרים בפנייה זו, על נספחיה, לרבות בכל הנוגע להיבטי אבטחת מערכות מידע ומחשוב אחרים, ולשתף פעולה באופן מלא עם השמ"ש (שירות מקוון לשיתוף), המשרד וכל מי מטעם, בכל הנוגע למאגרי מידע, אבטחת מידע ויישום מודולי תוכנה וחומרה ייעודיים לאבטחה של המערכת, לרבות אבטחת המידע המועבר בדיווחים כמפורט בנספח ה' להלן, כנדרש.

25.2. הפונה יקיים את הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו וכן את הוראות הנחיות רשם מאגרי המידע (במועד פרסום הפנייה מרוכזות ההנחיות באתר האינטרנט של הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע בכתובת:

https://www.gov.il/he/departments/the_privacy_protection_authority

25.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נדרש הפונה למלא אחר ההוראות וההנחיות הנוגעות לאבטחת היישומון (אפליקציה) והגנת הפרטיות המפורטים בנספח א' לפנייה.

25.4. הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית שתגרור ביטול האישור וחילוט הערבות מבלי לגרוע מזכויות המשרד שלפי כל דין.

26. אבטחת מידע

26.1. בעל האישור מתחייב כי יפעל בהתאם להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שחוקקו מכוחות בנוגע למאגרי מידע ובכל עניין אחר ולרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות על מאגרי מידע של מפעילי כרטיס חכם בתחבורה ציבורית המופיע בקישור הבא, ויקיים אותן במלואן:

https://www.gov.il/BlobFolder/policy/public_transport/he/12012%20הגנת20הפרטיות20על20מאגרי20מידע20של20מפעילי20כרטיס20חכם20בתחבורהציבורית20תחולת20הוראות20חוק%20ב.pdf

26.2. למשרד ו/או למנהל מאגר המידע ו/או למי מטעם תהא זכות לערוך ביקורת ופיקוח על פעילות בעל האישור ומורשי הגישה בכל הקשור במאגר המידע.

26.3. בעל האישור מתחייב כי מיד עם סיום הפעילות במסגרת הליך זה מכל סיבה שהיא או מיד עם דרישתו הראשונה בכתב של המשרד, לפי המוקדם, הוא ומורשי הגישה יחדלו לעשות כל שימוש במידע ו/או במאגר המידע, ובכפוף להוראות כל דין יחזירו ו/או ישמידו את כל המידע וכל עותק ממאגר המידע הנמצא ברשותם.

26.4. הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית שתגרור ביטול האישור וחילוט הערבות מבלי לגרוע מזכויות המשרד שלפי כל דין.

27. סמכות לדרוש מידע נוסף

27.1. הוועדה רשאית לדרוש מפונה למסור לה הבהרות ופרטים נוספים ביחס לכל עניין נדרש, אשר נחוצים לדעתה לבדיקת הפנייה. בכלל זה, תהא הוועדה רשאית לדרוש כל מידע, חומר, פרט או מסמך הדרושים להוכחת התנאים לעמידה בדרישות אישור ההפעלה, לבדיקת הפנייה ונתונים המופיעים בה, לבדיקת שלמות הפנייה וכל פרט המוזכר בה, או לבדיקת דרישות אחרות המופיעות במסמכי הפנייה, אף אם המידע, החומר, המסמך או הפרט המבוקש לא צורפו לפנייה, ובלבד שהדרישות המהותיות התקיימו במלואן ובמועדן. יובהר לעניין זה כי הוועדה מבחינה בין דרישות המהותיות של הליך קבלת האישור לבין דרכי הוכחתן. דרישה כאמור תהיה בכתב והתשובות גם הן תהיינה בכתב. למען הסר ספק, יובהר בזאת כי כל דרישה להשלמת מידע לצורך בדיקת הפנייה אשר תבוא מהוועדה תושלם על ידי הפונה ללא כל דרישה לתשלום לפונה על ידי המשרד לצורך השלמת המידע כאמור.

28. סמכויות כלליות של הוועדה

מבלי לגרוע מהאמור בהליך קבלת אישור הפעלה זה, הוועדה שומרת לעצמה את הזכות והיא תהיה רשאית לפעול כדלקמן:

28.1. לפרש את תנאי ההליך פרשנות רחבה, להסיר כל פורמאליות, לראות תנאים השווים בערכם לדרישות ההליך כחלק בלתי נפרד ממנו, והכל בהתאם לתכלית המקצועית של דרישות ההליך ובהתאם לצרכי הוועדה.

28.2. לעשות שימוש במידע שברשותו, לרבות מסמכים, אישורים ורישיונות שבידי משרד התחבורה, לצורך בחינת הפניות.

28.3. לאפשר לפונה פרק זמן נוסף לתקן פגמים בפנייתו, אף אם קמה עילה לפסילתה, לרבות תיקון והשלמה של פרטים ומידע בפנייה, וכן כל תיקון אחר שתראה הוועדה לנכון. בכלל זה תהיה הוועדה רשאית לוותר על דרישות או תנאים מסוימים הקבועים במסמכי ההליך, ובלבד שהדבר יחול באופן שוויוני על כל הפונים. למען הסר ספק, הוועדה לא תהיה מחויבת לעשות שימוש בסמכויותיה אלה והיא לא תהיה מחויבת להתיר תיקונים או השלמות כאמור לעיל, והדבר יהיה כפוף לשיקול דעתה הבלעדי של הוועדה ולצרכיה ולשיקוליה המקצועיים. אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחד, אין בה כדי לחייב אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחר.

28.4. לדחות את כל או חלק מהפניות, לרבות פניות של גורמים עימם הייתה לוועדה ניסיון שלילי.

28.5. למען הסר ספק, לוועדה הזכות לפסול פניות אשר אינן סבירות, או לפסול פונה אם התעורר חשש ממשי או ספק סביר אחר כי הוא אינו יכול לבצע את ההתקשרות, לאחר שניתנה לפונה האפשרות להשמיע את דבריו.

28.6. לבטל או לשנות באופן חלקי או מלא את ההליך או תנאים מתנאיו, בכל עת ובכל שלב, לפני כן ולאחר מכן, להשעות את ההליך באופן זמני או לצמיתות, לפרסם הליך חדש, לשנות ולקבוע מחדש חלקים שבוטלו, ולאפשר הגשת פניות מתוקנות או תיקון או הגשה מחודשת של חלקים מן הפניות המקוריות. הוועדה תהיה רשאית לעשות שימוש בסמכויותיה האמורות לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל: סיבות הנוגעות לצרכי המשרד ולשיקוליו המקצועיים, טעויות בניסוח תנאי ההליך או בקביעת דרישותיו המקצועיות והמהותיות, ונסיבות או נתונים חדשים שהובאו לידיעת הוועדה, ובלבד שהחלטות הוועדה תחולנה באופן שוויוני על כל המתמודדים. יובהר כי כל שינוי שיעשה בתנאי מתנאי ההליך, ייעשה בהתאם לדין.

28.7. לנהל משא ומתן עם הפונים או מי מהם, אם תמצא זאת לנכון, הן כהליך תיחור להצעה כספית והן בנוגע להצגה הטכנולוגית של הפונה, ובכלל זה לקיים הליך של Best & Final, מובחן מהליך התיחור שמתואר בסעיף 18 לעיל, ובנוסף או במקום זאת לדרוש מהפונים, חלקם או כולם להגיש הצעה כספית או טכנולוגית או תפעולית, או כולן כתנאי לקבלת אישור הפעלה.

28.8. החליטה הוועדה, מטעמים מיוחדים שיירשמו, ביניהם האמור בסעיף 19.3 לעיל, לקיים הליך Best & Final, תחולנה ההוראות הבאות:

28.8.1. ההליך ינוהל עם ששת הפונים בעלי ההצעות הזולות ביותר. עם זאת, תהיה הוועדה רשאית לנהל ההליך גם עם פונים נוספים או עם פחות משישה פונים, אם תסבור הוועדה כי הנסיבות הנוגעות למהות ההליך מצדיקות זאת, בשים לב לכלל נסיבות העניין, לרבות ההסתברות כי ההשתתפות בהליך תביא להצעות תחרותיות, שיקולים הנוגעים לקידומו היעיל והמהיר של ההליך, ושיקולים נוספים הנוגעים לטובת ההליך.

28.8.2. לפונים שישתתפו בהליך, ולהם בלבד, תינתן האפשרות להציע הצעה כספית משופרת, ביחס לתמורה המפורטת בסעיף 24.1 לעיל. הצעות כספיות של הפונים שישתתפו בהליך, תוגשנה עד למועד שייקבע.

28.8.3. לאחר הגשת ההצעות המשופרות יבחן המשרד את דירוג ההצעות האמורות, כאילו ההצעות המחיר הוגשו מלכתחילה על ידי הפונים.

28.8.4. עד שלושת הפונים שהצעותיהם דורגו הראשונות לאחר קבלת ההצעות המשופרות יכול שיוכרזו, בכפוף לכל סמכויות הוועדה, כזוכות.

28.8.5. מודגש כי הוועדה אינה מחויבת ליידע את הפונים הזכרים לעיל, או פונים אחרים שהגישו הצעה, ביחס למיקומם האחד ביחס למשנהו או בדירוג הכולל, או בדבר ניקודם, הערכתם המקצועית וכד', ואף אינה מחויבת ליידעם האם ההליך מתנהל עם פונים אחרים מלבדם או לא.

28.8.6. הוועדה תהיה רשאית לערוך פגישה או פגישות עם הפונים אשר ישתתפו בהליך, עם כל אחד מהם בנפרד או עם כולם יחד, לפני שלב הגשת ההצעות המשופרות, כאמור בסעיף זה לעיל.

28.8.7. יובהר כי הוועדה תהיה רשאית לערוך הליך כאמור לא רק ביחס להצעה כספית, אלא גם ביחס להצעה תפעולית ו/או טכנולוגית של הפונים, או לגבי חלקים מכל אחת מהצעות אלו, או לא לערוך הליך כאמור כלל, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

28.8.8. למען הסר ספק הוועדה תהיה רשאית לערוך משא ומתן גם אם הוגשה ו/או נותרה בפניה פנייה יחידה.

29. תעריפים

29.1. בעל האישור יפעיל שירות חשבון מרוחק ויישומון אשר יחייב את הנוסעים בהתאם לתעריפים המפורטים בנספח ג' להליך זה.

29.2. יובהר, כי בשלב הראשון בעל האישור יידרש לחייב עד שלושה תעריפים שונים לנסיעה בודדת לפי מיקום גיאוגרפי ולפי אמצעי נסיעה. יובהר, כי נסיעת המשך במהלך 90 הדקות מביצוע הנסיעה הראשונה נכללת בתעריף הנסיעה הבודדת, כפי שצו הפיקוח מגדיר ועל בעל האישור לאפשר נסיעת המשך בתעריף הנסיעה ללקוח כאמור בצו הפיקוח.

29.3. בשלב ב' ייתכן ובעל האישור יידרש לדעת לחייב על פי מבנה תעריפים שונה, בהתאם למדיניות המשרד וכפי שתשתנה מעת לעת. ככל שיחול שינוי כזה, יבוצעו התאמות נדרשות באישור, בהתאם לאמור בסעיף 33 להלן והכל בשיקול דעתו של המשרד ועל פי החלטתו. לפיכך, בעל האישור יידרש בשלב ב' להיערך לריבוי זיהוי הנסיעה וקביעת תעריפים בעזרת ביקונים ו/או GPS.

29.4. עבור כל נוסע ינהל בעל האישור מנגנון חיוב בגין נסיעות בהתאם לאמור בנספח ג' להליך זה.

30. ביטול אישור ההפעלה

30.1. תנאים לביטול אישור ההפעלה

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הוועדה תהיה רשאית לבטל אישור של מפעיל, על פי שיקול דעתה, לרבות בהתקיים אחד מאלה:

30.1.1. הפר המפעיל את אחד או יותר מתנאי אישור ההפעלה.

30.1.2. במהלך ההפעלה נצבר ניסיון שלילי למשרד עם המפעיל. ניסיון שלילי יכול להיגרם כתוצאה מניסיון ישיר של עובדי המשרד עם המפעיל וכתוצאה מפניות של משתמשי השירות למשרד, בתלונות על רמת שירות, טיפול ו/או מתן מענה לקויים מצד המפעיל.

30.1.3. במהלך ההפעלה התבקש בעל האישור על ידי המשרד לבצע התאמה או שינוי בתכנים המועלים במסגרת היישומון, ובעל האישור סרב לבצע את

ההתאמה על אף דרישת המשרד ומתן זמן לבעל האישור לביצוע ההתאמה ו/או השינוי כאמור, והכל בהתאם לאמור בסעיף 33 להלן.

30.1.4. עילה אחרת המוקנית לה על פי החוזה ו/או הדין.

30.2. במידה ותחליט הוועדה לבטל את אישור ההפעלה או שלא לחדש אישור הפעלה שפג תוקפו, בשל הפרת תנאי אישור ההפעלה, או מכל עילה אחרת המוקנית לו על פי החוזה ו/או הדין, יודיע על כך בכתב לבעל האישור 60 יום מראש לפחות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה זה לא יהיה בעל השירות זכאי לכל פיצוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין ביטול האישור.

30.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה ובעל אישור מבקש למשוך את פנייתו לאחר שקיבל את אישור ההפעלה מהמשרד, משיכת האישור תבוצע בתנאים הבאים:

30.3.1. מתן הודעה מראש של בעל האישור למשרד בהתראה של 180 ימים על כוונתו להפסיק את השירות.

30.3.2. ביצוע כלל הצעדים הנדרשים בהתאם לאמור בסעיף 30.4 להלן.

30.4. אחריות בעל האישור במקרה של ביטול אישור ההפעלה

במקרה של ביטול אישור הפעלה על ידי המפקח על התעבורה, על בעל האישור לפעול בהתאם לצעדים הבאים:

30.4.1. מתן הודעה מראש ובכתב לכל הלקוחות הרשומים ליישומון, בין שפעילים ובין שלא, 30 יום מראש לפחות.

30.4.2. העברת המידע ללקוחות, במסגרת מתן ההודעה מראש, על בעלי אישור אחרים אליהם ניתן לעבור להמשך שימוש ביישומון לתיקוף בתחבורה הציבורית והעברת הלקוחות לבעל האישור הרלבנטי לבחירתם.

30.4.3. אופן העברת הלקוחות ייעשה בתיאום עם המשרד ועל פי הנחייתו, במסגרת ההודעה מראש שתועבר לבעל האישור לגבי החליט המפקח על התעבורה על ביטול האישור שבידיו.

30.4.4. כלל המידע שהצטבר בידי בעל האישור על כל לקוח, חשבון הלקוח והיקף השימוש ביישומון ובתחבורה הציבורית במסגרת היישומון יועבר לבעל האישור בו בחר הלקוח ובמקביל למשרד.

היה ובעל האישור לא יעמוד בתנאי סעיף זה, יהיה רשאי המשרד לחלט את הערבות, כולה או חלקה, ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לבעל האישור על שיקול דעתו הבלעדי.

31. דיווחים

31.1. בעל האישור יעביר למשרד דיווחים בהתאם לדרישות המשרד כפי המפורט בנספח ה' להליך.

- 31.2. הדיווחים יוגשו בקובץ אקסל בהתאם למבנה ולאופן שיוגדרו על ידי המשרד.
- 31.3. יובהר, כי המשרד רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע מהדיווחים הנדרשים, לפי דרישה שיעביר לבעל האישור, ככל שיעביר, מעת לעת.
- 31.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נוסף לדיווחים השוטפים, רשאי המשרד לדרוש דיווחים, אסמכתאות, מסמכים, קבצים, סיכומים וכיו"ב כחלק מביקורת שיערוך המשרד, הן בנוגע לאופן ההתנהלות הכספית של בעל האישור, התפעול השוטף, עמידה בדרישות הטכנולוגיות וכל היבט אחר נשוא הליך זה.
- 31.5. יובהר, כי כלל הדוחות הנדרשים לפירוט ברמת לקוח יוגשו ברמת מזהה חד חד ערכי, או על פי דרישת המשרד ככל שתהיה ובכפוף לכל דין, לרבות ההוראות והתקנות הנוגעות לאבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
- 31.6. נוסף לדוחות הנדרשים והמפורטים בנספח זה, בעל האישור יגיש את כלל הדיווחים הנדרשים על ידי חברות האשראי בהתאם לנהלים וההנחיות המפורסמים על ידי חברות האשראי.

32. פיקוח ובקרה

- 32.1. בקרה על נסיעות הנוסעים ותיקוף הנוסעים בהתאם לנדרש, אשר תבוצע על ידי מבקרים מטעם מפעילי התחבורה הציבורית, ובהתאם לאמור ב**נספחים א' ו-א'** למסמך.
- 32.2. המשרד, לרבות חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידו, יהיה רשאי לקיים בכל עת, בין בתקופת הפעלת האישור ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל בעל האישור בכל הקשור במתן השירות או בתמורה הכספית נשוא אישור זה.
- 32.3. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו גם עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של בעל האישור, בנתוני המערך האחורי המופעל על ידי בעל האישור לצורך הפעלת היישומון נשוא הליך זה, בדיווחים המועברים לשמ"ש אל מול נתוני המערך האחורי ובכל אסמכתא נוספת הנדרשת לדעת המשרד לצורך ביצוע הבקרה. בכלל זה, המשרד יהיה רשאי במסגרת הפיקוח ובקרה לדרוש כל מסמך והוכחה לתשלום או ביצוע פעולה המתייחסים להפעלת אישור זה ונוגעים להסכם ההפעלה שייחתם בין בעל האישור ובין המשרד.
- 32.4. נוסף לאמור לעיל, פיקוח המשרד יכול שיבוצע גם על תכנים שאינם במסגרת הכתובה בהסכם ההפעלה והנוגעים לשירות הניתן לנוסעים, לרבות תוכן שיעלה ביישומון ואשר לדעת ציבור הנוסעים ו/או המשרד אינם תואמים את הנדרש מיישומון הפועל במסגרת אישור הפעלה הניתן על ידי המשרד.
- 32.5. בעל האישור מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי

רואה חשבון, ככל שישנם בידו. בעל האישור מוותר בזאת על טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת הפרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

32.6. בעל האישור מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע הסכם ההפעלה ומצוי בידי צד שלישי.

33. שינויים בתכולת השירותים הנדרשים

- 33.1. המשרד רשאי להורות לבעל האישור על שינויים נדרשים בתכולת השירותים המסופקים במסגרת הליך זה. השינויים יכולים להיות בהיבט טכנולוגי, תפעולי או כל היבט הקשור לאספקת השירותים הנדרשים במסגרת הליך זה.
- 33.2. השינויים עליהם יורה המשרד יוכלו להוות הרחבה בתכולת השירותים, עדכון שירותים או צמצום שירותים, והכל על פי שיקול דעתו של המשרד ובהתאם למדיניות ולצרכים המשתנים מעת לעת.
- 33.3. המשרד יישא בעלויות המימון של שינויים אשר היקפם יעלה על 100 אלף ₪.
- 33.4. בכל מחלוקת בנוגע להיקף השינוי בין המשרד ובין בעל האישור, יקבע מנהל אגף הטכנולוגיות במשרד, בהתייעצות עם נציג חשבות המשרד, את היקף השינוי.
- 33.5. המשרד יקבע את התנאים לקבלת המימון כאמור, לרבות כלל המידע והמסמכים הנדרשים לפירוט השינוי הנדרש ופירוט האומדן לעלות השינוי.

34. פיצויים מוסכמים

- 34.1. בעל האישור מתחייב לספק את השירותים בהתאם לאמור במסמכי הליך זה, לרבות עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים להפעלת המערכת, לרבות תיקונים במסגרת שלב האינטגרציה ועלייה לאוויר. בהתאם, יידרש בעל האישור לעשות את כל שסביר לעשות בנסיבות העניין, כדי לקדם את התחייבותו זו, לרבות הוספת אנשי צוות, החלפת אנשי צוות וכיו"ב.
- 34.2. בהתחשב באמור בהליך זה, ככל שבעל האישור לא יעמוד בהתחייבותיו ועל פי החלטת הוועדה בכתב, לפי שיקול שעתה המוחלט בנסיבות העניין, ישלם בעל האישור למשרד פיצויים מוסכמים קבועים מראש בהתאם לטבלה שלהלן:

סעיף	ההפרה	הסעיף בהליך	סכום המוסכם בש"ח	הפיצוי
34.3.	אי עמידה בלוחות הזמנים לשינויים	33	כל יום עיכוב = 500 ₪	
34.4.	עיכוב במועד עליית המערכת לאוויר ביחס ללוח הזמנים שנקבע על ידי המשרד	18.5	כל יום עיכוב = 500 ₪ עבור עיכוב של עד 14 יום.	

1,000 ₪ עבור כל יום עיכוב מעל 14 יום.			
5,000 ₪ ליום עד ליום תיקון ההפרה.	35	פרסום שלא בהתאם להנחיות המשרד ולהנחיות המפורטות בהליך	.34.5
דיווח חלקי = 1,500 ₪ לכל שבוע עד להשלמת הדיווח עיכוב במתן דיווח = 1,000 ₪ עבור כל יום עיכוב	9.1.4	אי שיתוף פעולה עם דרישות חברות אשראי נדרשים	.34.6
בגין כל דיווח או מידע נדרש = 1,500 ₪ לכל יום	31	אי שיתוף פעולה עם המשרד להעברת מידע או דיווח נדרש	.34.7
כל יום עיכוב = 250 ₪	31	עיכוב במתן הדיווחים הנדרשים למשרד	.34.8
דיווח חלקי = 200 ₪ לכל יום	31	מתן דיווחים חלקיים למשרד	.34.9
הפרת תנאי מדרישות ההליך = 5,000 ₪	21	הפעלת מוקד שירות לקוחות שלא בהתאם לדרישות ההליך	.34.10
הפסקה יומית העולה על שלוש שעות = 30,000 ₪.	21.3	הפסקה ברצף הפעילות במתן שירות לקוחות במוקד השירות	.34.11
כל הפרת תנאי = 15,000 ₪ לשבוע עד למועד השינוי הנדרש לצורך עמידה בדרישות ההסכם	21	החלפת קבלן משנה להפעלת מוקד שירות לקוחות שלא על פי דרישות ההסכם	.34.12
הפרת תנאי אחד = 5,000 ₪	21.6	החלפת קבלן משנה להפעלת תחומי	.34.13

		פעילות במסגרת הליך זה, למעט מוקד שירות לקוחות	
אי עמידה בהוראה אחת בסעיף = 25,000 ₪. מעל אי עמידה בשתי הוראות – 40,000	30.4	אי עמידה בסעיף מתוך סעיפי אחריות בעל האישור במקרה של ביטול אישור הפעלה	.34.14
50,000 ₪ לאירוע		אי זמינות של השירות בטווח של 3-24 שעות	.34.15
10,000 ₪ לאירוע	25.1	חוסר שיתוף פעולה עם גורמי אבטחת מידע	.34.16
כל יום 1,000 ₪	25.1	אי עמידה בדרישות אבטחת מידע	.34.17
<ul style="list-style-type: none"> • זמן המתנה שבין 30 ל- 45 שניות = 100 ₪ לפונה • זמן המתנה שבין 45 ל- 60 שניות = 200 ₪ לפונה • זמן המתנה שבין 60 ל- 180 שניות = 350 ₪ לפונה • זמן המתנה שמעל 180 שניות = 1,000 ₪ לפונה 	סעיף 3 בנספח ב'	אי עמידה בזמן ההמתנה המירבי הנדרש בפניות למוקד השירות, על פי המוגדר ב- SLA בנספח ב'	.34.18

<ul style="list-style-type: none"> • נטישה כתוצאה מזמן המתנה בין 45 ל- 60 שניות = 350 ₪ לפונה • נטישה כתוצאה מזמן המתנה מעל 60 שניות = 1,000 ₪ לפונה 	סעיף 3 נספח ב'	נטישת פונים כתוצאה מזמני המתנה למענה במוקד השירות	34.19.
כל שעה לא פעילה במהלך היום בהתאם לנדרש – 5,000 ₪	סעיף 3 נספח ב'	שעות פעילות המוקד	34.20.

- 34.21. הפיצויים המוסכמים בסעיף זה יקוזזו על ידי המשרד מהתשלום לבעל האישור.
- 34.22. הוראות סעיפים 34.3, 34.4, 34.8 ו- 34.11 לא יחולו במידה ובעל האישור לא עמד בלוח הזמנים כאמור לעיל כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תקופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

35. פרסום

- 35.1. לבעל אישור יתאפשר לשדר פרסומות ביישומון שיפעיל במסגרת אישור ההפעלה שיינתן לו בהליך זה.
- 35.1.1. הפרסומות לרבות פרסומות דחף לא תבוססנה על כל מידע שיתקבל בידי בעל האישור כתוצאה מהפעלת היישומון.
- 35.1.2. לא יפרסם בעל אישור פרסומת שיש בה העברת מסר בנושא פוליטי, חברתי, ציבורי או כלכלי השנוי במחלוקת בציבור למעט תעמולת בחירות על פי חוק.
- 35.1.3. ללקוח היישומון תינתן האפשרות להימנע מפרסומות דחף.
- 35.2. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה ותגרור בכפוף לשיקול דעת הוועדה את ביטול ההסכם, חילוט הערבות מבלי לגרוע מזכויות המשרד שלפי כל דין.

36. ביטוחים

36.1. ספק השירות/בעל האישור מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציג למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים, כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

א. ביטוח חבות המעבידים

1. ספק השירות/בעל האישור יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשב כמעבידים;
4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ספק השירות/בעל האישור, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. ספק השירות/בעל האישור יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ – 250,000 דולר ארה"ב.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו.

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL
INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE
INDUSTRY.**

או
**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE.**

או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק

כדלהלן: _____ (בכפוף לבחינתה
ולשיקולה של ענבל – הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)

1. ספק השירות/בעל האישור יבטח את אחריותו בגין הפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל פתיחת חשבונות לקוח, ניהול מערך אחורי (backoffice), קישור לחברת המסוף לצורך ביצוע חיובי לקוחות, רישום נסיעות ותיקופם, גביית דמי נסיעה מהלקוחות והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה, ביצוע חיובים וזיכויים, טיפול בהכשרות, ניהול רשימות שחורות, ביצוע התאמות חשבונאיות לרבות מול חברות האשראי, דיווחים למשרד, שירות לקוחות, תמיכה טכנית, מתן מידע למשתמשי היישומון בנושאים שונים, מידע על תעריפים ואופן הגבייה, התרעות, הפניות נוסעים למפעילי תח"צ להמשך טיפול, הפעלת אתר אינטרנט ייעודי, אבטחת מידע, אופציונלי - מתן קבלת מידע בזמן אמת לרבות אפשרות לתכנון מסלולים, מתן לו"ז על קווי אוטובוסים או אמצעי תח"צ אחרים, הצעה למסלול המהיר ביותר עבור הלקוח וכיו"ב, בהתאם להליך והסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

2. הפוליסה תכסה את חבות ספק השירות/בעל האישור, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:

- א. בקשר עם מעשה ו/או מחדל - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
- ב. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי ספק השירות/בעל האישור או מי מטעמו;

ג. פעילות ספק השירות/בעל האישור, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין הפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל פתיחת חשבונות לקוח, ניהול מערך אחורי (backoffice), קישור לחברת המסוף לצורך ביצוע חיובי לקוחות, רישום נסיעות ותיקופם,

גביית דמי נסיעה מהלקוחות והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה, ביצוע חיובים וזיכויים, טיפול בהכשות, ניהול רשימות שחורות, סליקה כספית, אינטגרציה, בדיקות, שידור פרסומות, ביצוע התאמות חשבונאיות לרבות מול חברות האשראי, דיווחים למשרד, שירות לקוחות, תמיכה טכנית, מתן מידע למשתמשי היישומון בנושאים שונים, מידע על תעריפים ואופן הגבייה, התרעות, הפניות נוסעים למפעילי תח"צ להמשך טיפול, הפעלת אתר אינטרנט ייעודי, אבטחת מידע, אופציונלי - מתן קבלת מידע בזמן אמת לרבות אפשרות לתכנון מסלולים, מתן לוי"ז על קווי אוטובוסים או אמצעי תח"צ אחרים, הצעה למסלול המהיר ביותר עבור הלקוח וכיו"ב.

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 500,000 דולר ארה"ב;

4. הכיסוי יכלול את ההרחבות הבאות:

- פגיעה בפרטיות, דיבה והשמצה, לשון הרע;
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות ספק השירות/בעל האישור כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו ותוחזקו עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על ידי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו.

ד. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. ספק השירות/בעל האישור אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על ספק השירות/בעל האישור.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
 8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- ה. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו ל עד למועד חתימת ההסכם.
1. ספק השירות/בעל האישור מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בתוקף.
 - ספק השירות/בעל האישור מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
2. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את ספק השירות/בעל האישור מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כווייתור של

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

37. אחריות

37.1. המציע בלבד יהיה אחראי על פי דין, לכל נזק, שיגרם לכל אדם כתוצאה מפעולה, מעשה או מחדל, רשלניים שלו ו/או מי מטעמו ו/או אשר בוצעו ברשלנות ו/או בניגוד להוראות שנמסרו להם על ידי הממשלה ו/או תוך הפרתן.

37.2. המציע יהיה אחראי על פי דין לכל נזק, ישיר או עקיף, שייגרם לכל אדם כתוצאה מביצוע מעשים פליליים על ידי המועסקים על ידו ו/או ע"י מי מטעמו בעת ביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

37.3. המציע יהיה אחראי על פי דין לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן שהוא המועסק על ידו.

37.4. הממשלה לא תישא בכל תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג או סיבה שהם, שייגרמו למציע למועסקים על ידו ו/או למי מטעמו, ו/או לצד שלישי כלשהו בעת או עקב ביצוע הסכם זה.

37.5. הממשלה לא תישא באחריות לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם כתוצאה מביצוע מעשה או מחדל כלשהו על ידי המציע או מי מטעמו אשר באחריות המציע על פי דין והסכם זה. המציע מתחייב בזאת לפצות ולשפות את הממשלה בגין כל נזק או הוצאה כנ"ל שיגרמו לממשלה עקב ביצוע מעשה או מחדל כלשהו של המציע או מי מטעמו כאמור בסעיף זה שגרמו לנזקים שבמסגרת אחריותו על פי דין והסכם זה.

37.6. המציע ישפה את הממשלה בגין נזקים שבאחריותו על פי הסכם זה ו/או על פי דין בהתאם לסכום שיקבע בפס"ד שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך כי עם קבלת דרישה ו/או תביעה תודיע הממשלה למציע אודות התביעה ו/או הדרישה וכי תינתן לו אפשרות להתגונן מפניהן.

37.7. המציע מוותר על כל זכות שיבוב או תביעה כנגד הממשלה, עובדיה וכל הפועלים מטעמו מטעמה בגין כל נזק שנגרם שהינו באחריותו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

38. בעלות במידע וסודיות

38.1. כל המידע שיגיע לידי בעל האישור במסגרת הליך זה לביצוע העבודה, לרבות נתוני השימוש של משתמשי היישומון, המסמכים, דפי המלל ותוצרי עבודה (להלן: "המידע") יהיה קניינה המלא והבלעדי של הממשלה ובעל האישור מתחייב לשמור את המידע בסודיות גמורה ומחלטת ולא להעבירו לכל גורם, או לעשות

- בו כל שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע העבודה כאמור בהליך זה. התחייבות זו תחול גם לאחר תום מועד אישור ההפעלה, מכל סיבה שהיא.
- 38.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי בכל הנוגע לנתוני משתמשי היישומון ששימשו את בעל האישור לצורך מתן השירותים נשוא הליך זה, יוכל בעל האישור להשתמש בנתונים אלו לצרכים אחרים, ובלבד שלא יופנו לאותו הצורך עבור גורם אחר. ישתמש בעל האישור בנתונים אלו לאותו הצורך עבור גורם אחר, ייחשב הדבר כניגוד עניינים והאמור בסעיף 39 שלהלן יחול עליו. יובהר, כי שימוש בנתונים עבור צרכיו של בעל האישור לא ייחשבו לשימוש עבור גורם אחר.
- 38.3. בעל האישור מצהיר בזאת כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז' סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.
- 38.4. בעל האישור מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה וכל מידע שיגיעו לידי עקב ביצוע העבודה נשוא הליך זה ויחתום על כתב שמירת סודיות בנוסח המצ"ב **כנספח י"ד** להליך.
- 38.5. בעל האישור מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו לצורך ביצוע העבודה נשוא הליך זה, ומתחייב להחתים את עובדיו וכל המועסקים על ידו בביצוע העבודה נשוא הליך זה, על טופס הצהרת סודיות בנוסח המצ"ב **כנספח י"ד** להליך.
- 38.6. בתום תוקף אישור ההפעלה, מתחייב בעל האישור להעביר ללא כל תמורה נוספת למשרד ו/או לגוף אחר שייבחר על ידו לביצוע העבודה, את כל החומר והמידע המצטבר מעבודה זו, בטווח זמן שייקבע על ידי המשרד ותוך הבטחת רציפות הפעילות.
- 38.7. החומר שיועבר על ידי בעל האישור כאמור לעיל יכלול בין היתר: מסמכים, מידע וידע מצטבר מעבודה זה על גבי נייר, מדיה מגנטית וכל תוצר אחד שיידרש על ידי המשרד. בעל האישור לא ישאיר ברשותו חומר כל שהוא בין שנמסר לו ישירות ובין בעקיפין.

39. ניהוד עניינים

- 39.1. הפונה מצהיר כי אינו נמצא או שאין חשש שהוא נמצא או מי מעובדיו / הצוות המוצע במצב של ניהוד עניינים בין העבודה נשוא הליך זה, לבין עבודות אחרות שהוא או הם מבצעים ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם, והוא/ הם מתחייבים שלא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניהוד עניינים בין עבודתו/ם לפי הליך זה ובין עבודות אחרות שיבצעו. עוד מתחייב הפונה לא להתקשר לצורך ביצוע העבודה נשוא הליך זה עם גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 39.2. תצהיר המצ"ב **כנספח ט"ו** להליך זה בדבר התחייבות הפונה להימנע מניהוד עניינים יחתם על ידי מורשי זכויות החתימה במציע ויצורף על ידו כחלק בלתי נפרד מבקשתו.

- 39.3. מובהר בזאת, כי המשרד יהיה רשאי לפסול בקשה של פונה אשר על פי שיקול דעתו, מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מהצוות שהוצע על ידו לא הצהיר על כך כאמור בסעיף זה.
- 39.4. הפונה מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשד כי במהלך עבודתו עבור המשרד, על פי תנאי הליך זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לביצוע ההסכם להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
- 39.5. ידוע ומוסכם כי המשרד יהיה רשאי לבטל את אישור ההפעלה עם הפונה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של הפונה במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם בעל האישור.
- 39.6. הפרת התחייבות זו, והימצאות הפונה ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, תהיה לפי שיקול דעתו של המשרד, ועילה לביטול אישור ההפעלה, תוך שמירת כל זכויות המדינה על פי כל דין ומכרז זה.

רשימת נספחים

- נספח א'1- מפרט הנחיות טכנולוגיות למפעילי תחבורה ציבורית מבוססת חשבון מרוחק למימוש כרטיס מח"ר
- נספח א'2 – מפרט הנחיות טכנולוגיות למפעילי התחבורה הציבורית למימוש כרטיס מח"ר
- נספח ב' – מפרט שירות
- נספח ג' – פירוט תעריפי התחבורה ציבורית בסלולר
- נספח ד' – ניהול כספים והתחשבות עם המשרד
- נספח ה' – דיווחים תפעוליים וכספיים למשרד
- נספח ו' – הסכם (יצורף בהמשך)
- נספח ז' – נוסח ערבות
- נספח ח' – תצהיר אימות בקשה
- נספח ט' – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
- נספח י' – התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים
- נספח י"א – כתב התחייבות בדבר שימוש בתוכנות מקור
- נספח י"ב – הצעה כספית
- נספח י"ג1 – תצהיר עמידת הפונה בניסיון הנדרש בסעיף 4.1 להליך
- נספח י"ג2 – תצהיר עמידת הפונה בניסיון הנדרש בסעיף 4.2 להליך
- נספח י"ד – טופס הצהרת סודיות
- נספח י"ד1 – טופס הצהרת סודיות שימולא על ידי העובדים המועסקים על ידי הפונה במסגרת הליך זה
- נספח ט"ו – תצהיר ניגוד עניינים
- נספח ט"ז – נספח ביטוח

נספח א'1 ונספח א'2 – מצורפים למסמכי ההליך בנפרד

נספח ב' – מפרט שירות

1. השירותים הנדרשים

1.1 בעל האישור יפעיל שירות חשבון מרוחק ויישומון לתשלום דמי הנסיעה והתיקוף, לרבות הפעלת המערך האחורי הכרוך בהפעלת החשבון המרוחק. בכלל זה נדרש בעל האישור לבצע במסגרת ההפעלה את הפעולות הבאות מול לקוחות היישומון:

1.1.1 **פתיחת חשבון לקוח** – בעל האישור יפתח במערך האחורי וביישומון חשבון לקוח, הכולל איסוף ושמירת כלל הנתונים המחויבים לצורך חיוב הנוסע בהתאם לפרופיל שלו, קישור לכרטיס האשראי לחיוב או הרשאת חשבון הבנק לחיוב.

1.1.1.1 קביעת הפרופיל וההנחות הכרוכות במתן הפרופיל תיעשה בהתאם לאמור **בנספח ג'**.

1.1.1.2 יובהר, כי ללא קישור לאמצעי תשלום, לא יתאפשר לפתוח חשבון.

1.1.1.3 באחריות בעל האישור לבצע את כלל הפעולות הנדרשות על מנת לתעד את כלל המסמכים הקשורים בפתיחת חשבון לקוח ונדרשים בהתאם לנהלי הכרטוס, לרבות וידוא תקינות אמצעי התשלום שדווח על ידי הלקוח במערכת.

1.1.1.4 באחריות בעל האישור לתעד את כלל פרטי הרישום של הלקוח על פי הנחיות רמו"ט ובכפוף לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, חקיקת המשנה והתקנות שהותקנו מכוחו.

1.1.1.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, באחריות בעל האישור לתעד את כלל פרטי הרישום באופן שיאפשר העברת הנתונים למשרד, ככל שיידרש.

1.1.2 **רישום נסיעות ותיקופים** – תיעוד כלל השימושים של הנוסע בתחבורה הציבורית, הנסיעות לרבות אמצעי התחבורה ותעריף הנסיעה, והתיקופים שבוצעו לרבות מועד ביצוע התיקוף. התיעוד ידווח לשמ"ש בהתאם לנדרש. יובהר, כי הרישום שיתבצע בשמ"ש הוא יהיה הקובע לכל עניין בהסכם ההפעלה, לרבות התמורה שתשולם לבעל האישור, ואופן ההתחשבות של בעל האישור מול משתמשי היישומון שמפעיל.

1.1.3 **חיובים וזיכויים** – ביצוע חיובים וזיכויים לנוסע בהתאם לתעריפים ולאופן החיוב המפורטים **בנספח ג'**. הגבייה תבוצע ישירות לחשבון הייעודי של המשרד, ובהתאם לאמור **בנספח ד'**.

1.1.4 **טיפול בהכחות** – באחריות בעל האישור לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בטיפול בהכחות מול משתמשי היישומון, מול חברות האשראי ובדיווחים מול המשרד.

- 1.1.5. **ניהול "רשימות שחורות"** – ניהול ודיווח רשימת משתמשי היישומון אשר נכללים ברשימה שחורה, בהתאם לנהלי חברות האשראי.
- 1.1.6. **שירות לקוחות ותמיכה טכנית** – כמפורט בסעיף 2 להלן.
- 1.1.7. **ביצוע התאמות חשבונאיות** כפי המפורט בנספח ד' שלהלן.
- 1.1.8. **דיווח למשרד** כנדרש בנספח ה' שלהלן.
- 1.1.9. **ביצוע פעולות נוספות** על פי הנחיית משרד התחבורה ככל שיידרש, כגון:
זיכוי לקוח, המרת יתרות קיימות בכרטיס הרב-קו והעברתן לחשבון היישומון של הנוסע.
- 1.2. **יובהר, כי מידע שיידרש על ידי מפעילי תחבורה ציבורית בכל הנוגע לנושאים הקשורים בביצוע ביקורות, בנסיעות נוסעים וכיו"ב יינתן על ידי המשרד באמצעות השמ"ש. ככל שיידרש בעל האישור בדיווחים נוספים, הדרישה תבוא מהמשרד בהתאם לאמור בנספח ה' להליך זה.**
- 1.3. **על כלל השירותים הנדרשים לעמוד בהנחיות הטכנולוגיות המפורטות במסמך זה בכלל ונספח א' שלעיל בפרט.**

2. שירות לקוחות

- 2.1. **בעל האישור ינהל ויפעיל מרכז שירות לקוחות, אשר ייתן מענה לנוסעים בכל צורך הנוגע לשימוש ביישומון.**
- 2.2. **באחריות בעל האישור לקיים ולהפעיל ימי הדרכה לעובדי מערך שירות הלקוחות ולספק את כלל המידע והתרחישים האפשריים לצורך מתן מידע מהימן למשתמשי היישומון אשר יפנו למוקד, לרבות תעריפי נסיעה, אופן חישוב החיוב לנוסע בהתאם לשימושים שלו, מקורות המידע הרלבנטיים לכל סוג מידע בתחבורה הציבורית (לוח זמנים, תחנות, מפעילים וכיו"ב).**
- 2.3. **שירות הלקוחות יכלול מתן מידע למשתמשי היישומון בנושאי שונים והפניית משתמשי היישומון לגורמים נוספים ככל הנדרש, לרבות:**
 - 2.3.1. **תמיכה טכנית המתייחסת לאופן השימוש ביישומון, הורדה של היישומון לטלפון הסלולרי, אופן ההרשמה ופתיחת החשבון למשתמש היישומון, אופן התיקוף באמצעי התחבורה הציבורית וכיו"ב.**
 - 2.3.2. **תמיכה בתקלות המתעוררות בעת הורדת ו/או הפעלת היישומון.**
 - 2.3.3. **מתן שירות לנושא כספי של חשבון משתמש היישומון, ובכלל זה:**
 - 2.3.3.1. **מידע על אופן חישוב החיוב לנוסע.**
 - 2.3.3.2. **מידע על סטאטוס בקשה של הנוסע לזיכוי.**
 - 2.3.3.3. **הנחיית הנוסע לתהליך הכחשת עסקה במידה ומעוניין לבצע.**
 - 2.3.3.4. **מידע על התעריפים לחיוב הנוסע בהתאם לשימושים שלו באמצעי התחבורה הציבורית השונים.**

- 2.3.3.5. מתן מידע על אופן הגבייה מהנוסע.
- 2.3.3.6. התרעה לפני נקיטת הליכים לחיוב ו/או כל הליך אחר הנדרש בהתאם למסמכי ההליך ולפי כל דין.
- 2.3.4. מתן שירות לקוחות לנושאים הנוגעים לשימוש בתחבורה הציבורית:
- 2.3.4.1. מתן מידע תפעולי לעניין לוח זמנים לקו נסיעה, עומס צפוי וכיו"ב.
- 2.3.4.2. כל מידע נוסף שנוגע לשימוש בתחבורה ציבורית, אשר יוסיף בעל האישור בהתאם לבחירתו ועל פי שיקול דעתו.
- 2.3.5. טיפול בתלונות:
- 2.3.5.1. הפניית הנוסע למפעיל התחבורה הציבורית הרלבנטי לקבלת התייחסות, מידע או העברת מידע או תלונה בנוגע לשירות הניתן לו במסגרת הנסיעה שביצע, איחור בנסיעה, אי ביצוע נסיעה, עומסים חריגים בנסיעה וכיו"ב.
- 2.3.5.2. ההפניה תבוצע באמצעות העברה ישירות למוקד הטלפוני של מפעיל התחבורה הציבורית.
- 2.3.5.3. נוסף להפניה זו, ינחה בעל האישור את הנוסע לפנייה למוקד פניות הציבור של המשרד, ככל שפניית הנוסע מצדיקה זאת.

3. SLA למוקד שירות הלקוחות

- 3.1. מוקד השירות ייתן מענה באמצעים השונים, לרבות היישומון המופעל, אתר אינטרנט של בעל האישור ומוקד טלפוני של בעל האישור.
- 3.2. מוקד השירות יפעל בשעות הפעילות של התחבורה הציבורית, בימי א-ה החל משעה 5:30 בבוקר ועד השעה 00:00 בלילה, בימי ו' וערבי חג משעה 5:30 ועד כניסת השבת או החג, ביציאת שבת וחג החל מזמן יציאת השבת או החג ועד השעה 00:00 בלילה.
- 3.3. למשרד שמורה הזכות לשנות את שעות הפעילות של המוקד בהתאם לניסיון שיצטבר בהפעלת מוקד השירות, בהתאם לשינויים שיתרחשו בענף התחבורה הציבורית ובהתאם למדיניות המשרד.

3.4. שפות

- 3.4.1. מתן השירות למשתמש היישומון במענה האנושי ובתהליך ניתוב שיחה, ככל שיהיה, יהיו בשפות: עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית (ברירת המחדל עברית).
- 3.4.2. השירות בשפה הנבחרת על ידי המשתמש יכלול את כל התהליכים שלהלן, ככל שיתקיימו במסגרת מתן השירות:
- 3.4.2.1. נתב השיחות
- 3.4.2.2. הודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור.

3.4.2.3 מענה קולי ממוכן למידע הנדרש.

3.4.2.4 מענה אנושי של נציג שירות למשתמש היישומון הפונה.

3.5 המתנת משתמש היישומון בתור לקבלת שירות טלפוני

3.5.1 זמן ההמתנה המרבי בתור עד לקבלת מענה אנושי של נציג שירות במוקד השירות המופעל על ידי בעל האישור לא יעלה על 30 שניות.

3.5.2 המתנה של פונה מעל הזמן המירבי או נטישה כתוצאה מהמתנה מעל הזמן המירבי תגרור פיצויים מוסכמים בהתאם לאמור בסעיף 34 להליך זה.

3.5.3 כמות נטישות ואיחורים בזמני ההמתנה של הפונים למוקד השירות בהיקף חודשי של למעלה מ- 25% תהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה ותגרור בכפוף לשיקול דעת הוועדה את ביטול ההסכם, חילוט הערבות מבלי לגרוע מזכויות המשרד שלפי כל דין.

4. נגישות

4.1 היישומון יפותח תחת כללי הנגישות לאנשים בעלי מוגבלויות ברמה AA.

4.2 על צד המשתמש של היישומון, לעמוד בדרישות בהתאם לקריטריונים בת"י 5568 המבוסס על מסמך [הנחיות WCAG 2.0](#) לרמה AA הרלוונטיים להנגשת אפליקציות סלולר.

4.3 הספק יידרש להציג אישור תקינות האפליקציה מיועץ נגישות שירות מוסמך, על הסעיפים הרלוונטיים.

נספח ג' – פירוט תעריפי התחבורה הציבורית בסלולר

1. תעריפי התחבורה הציבורית

1.1. משרד התחבורה ומפעילי התחבורה הציבורית פועלים בהתאם לצו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקווי השירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ו-2015 (להלן: "צו הפיקוח"). מבנה התעריפים הקיים והנהוג באמצעי התחבורה הציבורית מפורט בצו הפיקוח.

1.2. על אף האמור לעיל, בכוונת המשרד בשלב הראשון להפעיל עד שלושה תעריפים לנסיעה בודדת באמצעי תחבורה ציבורית בכל אחד מהמטרופולינים הבאים: גוש דן, ירושלים, חיפה. באחריות מפעיל האפליקציה לזהות את המטרופולין בו עושה הנוסע שימוש בתחבורה הציבורית טרם ביצוע התיקוף. יובהר, כי נסיעת המשך מהווה חלק מהנסיעה הבודדת ועל בעל האישור לתמוך כבר בשלב הראשון בנסיעת המשך הנכללת ב-90 הדקות מרגע ביצוע הנסיעה הראשונה.

1.3. בשלב הראשון יונהגו תעריפים ייחודיים לנסיעה באמצעות הסלולר בצו הפיקוח. במידה ולא יוגדרו התעריפים כאמור בצו הפיקוח עד שבוע לפני מועד הגשת הפניות, יופעל השירות בשלב הראשון בטבעת 1 של המטרופולינים, בהתאם למפות המצורפות בקישור זה (פורמט גיאוגרפי):

<ftp://199.203.58.18/zones.zip>

ובהתאם לתעריפים הנהוגים בטבעת זו כמפורט בצו הפיקוח. הודעה על שינוי צו הפיקוח או אי שינוי תצא לפונים מטעם המשרד עד שבוע לפני המועד האחרון להגשת הפניות.

1.4. בשלב השני של הפרויקט, מתכוון המשרד להרחיב את מבנה התעריפים. על בעל האישור להיערך לתמיכה במבנה תעריפים מורכב, הכולל לפחות 30 תעריפים שונים, כחלק מההיערכות לשלב השני של הפרויקט.

2. פרופיל הנוסע

2.1. על פי התוספת הראשונה (סעיף 2(א)) לצו הפיקוח, לנוסעים בפרופיל מסוים נקבעת הנחה מתעריף הנסיעה. על החשבון המרוחק לתמוך בכל סוגי ההנחות הקיימים בצו הפיקוח.

2.2. בעל האישור ינהל במעמד פתיחת החשבון את פרופיל הנוסע, לרבות תיעוד כל המסמכים הנדרשים לצורך אסמכתא לפרופיל הנוסע. ככל שפרופיל הנוסע משתנה לאחר פתיחת החשבון או נדרש להתעדכן בעקבות שינוי גיל וכיו"ב, יבצע בעל האישור את השינוי במסגרת עדכון פרופיל של בעל החשבון.

2.3. ככל שהזכאות להנחה תלויה במועד מסוים (כמו גיל – גמלאי, נוער ועוד; סטאטוס - סטודנט וכיו) אשר ניתן לחשב את מועד תחילת ו/או סיום הזכאות באופן אוטומטי מתוך המידע שניתן במעמד הרישום – על הנוסע לאשר במעמד הרישום כי הוא מאשר לשמור את הנתונים ולהשתמש בהם לטובת שירותים שונים במסגרת

היישומון, לרבות עדכונים של הנחות עבור הפרופיל שלו. עבור נוסע שאישר שימוש בנתונים כאמור - יבוצע העדכון אוטומטית על ידי בעל האישור ומשתמש היישומון יעודכן על ידי בעל האישור מראש, בהודעת SMS ו/או דואר אלקטרוני ו/או מכתב, בהתאם לבחירת משתמש היישומון. על ההודעה לקבל אישור ממשתמש היישומון, שההודעה נתקבלה. בהתאם יעודכן פרופיל הנוסע, בשמ"ש, בהתאם לדיווח שיועבר לשמ"ש על ידי בעל האישור.

2.4. במקרה בו כניסת הזכאות לתוקף מתרחשת באמצע החודש, יחל חישוב הזכאות מתחילת החודש בו נכנסת הזכאות לתוקף עבור משתמש היישומון. במקרה בו מועד סיום הזכאות מתרחש באמצע החודש, סיום הזכאות בפועל יחושב בתום החודש בו מסתיימת הזכאות להנחה.

2.5. בעל האישור יחשב את ההנחה לה זכאי הנוסע בהתאם לפרופיל עליו הצהיר ובכפוף לאסמכתאות שניתנו המוכיחות את הזכות לפרופיל.

2.6. נוסע בעל פרופיל המזכה בהנחה לא יוכל להעביר את הזכאות לאדם אחר. בעל האישור יפתח חשבון משתמש אחד לנוסע זה, ולא יאפשר להוסיף משתמשים נוספים לאותו חשבון. לחילופין, יוכל בעל האישור לאפשר פתיחת חשבון מרוחק מקבץ כהגדרתו בסעיף 4.7 לנספח א'1 ובלבד שניתן יהיה לבודד את כלל הפעולות והשימושים שבוצעו על ידי הנוסע הזכאי להנחה לעומת יתר הנוסעים המשתייכים לחשבון המרוחק המקבץ.

3. מנגנון חישוב וחיוב נסיעות

3.1. עבור כל נוסע יבצע בעל האישור חישוב יומי לתשלום בגין היקף הנסיעות של הנוסע, ובהתאם לפרופיל שנקבע לו במעמד פתיחת החשבון.

3.2. כל נוסע יחויב על פי תעריף הנסיעה הבודדת, עד לביצוע של שתי נסיעות ביום. החל מהנסיעה השלישית ואילך, לא יחויב הנוסע בדמי נסיעה נוספים. לדוגמא: משתמש יישומון שנוסע בתעריף של 5 ₪, ונסע שלוש נסיעות ביום מסוים, יחויב ב- 10 ₪ בגין אותו היום.

3.3. למען הסר ספק, יובהר כי בעל האישור יקבל את התמורה בגין תיקוף עבור כל התיקופים שבוצעו על ידי משתמש היישומון, לרבות התיקופים שלא חויבו בפועל בשל מנגנון חישוב וחיוב הנסיעות המפורט בסעיף זה.

3.4. נוסף על חישוב התשלום בגין היקף השימושים היומי, כאמור בסעיף 3.2 לעיל, יבוצע חישוב אופטימאלי בכל חודש:

4.3.1. היה ויגיע הנוסע בהיקף השימושים החודשי שלו למחיר חופשי חודשי באזור הנסיעה שלו, בהתאם לאמור בצו הפיקוח על המחירים, יחויב הנוסע במחיר חופשי חודשי.

נספח ד' – ניהול כספים והתחשבות עם המשרד

1. אחריות בעל האישור

1.1.1. **חישוב דמי הנסיעה** - חישוב יומי וחודשי של דמי הנסיעה של כל אחד ממשתמשי היישומון בהתאם לאמור במסמכי הליך זה, בנספח ג' למסמך זה ובצו הפיקוח.

1.2. חיוב הנוסע

1.2.1. חיוב יומי של הנוסע בדמי הנסיעה בהתאם לחישוב האופטימאלי היומי המפורט בסעיף 3.3 לנספח ג' למסמך.

1.2.2. היה ובמהלך החודש יגיע הנוסע בהיקף השימושים שלו לחיוב חופשי חודשי, יפסיק בעל האישור לחייב אותו בגין השימושים של הנוסע באותו החודש.

1.2.3. יובהר, כי גם לאחר הפסקת החיוב בשל שימוש בהיקף המגיע לתקרת חופשי חודשי, מחויב בעל האישור להמשיך לתעד את כלל השימושים של הנוסע ולדווח על כל תיקוף לשמ"ש.

1.3. התחשבות מול הנוסע

1.3.1. טיפול בזיכויים, ביטולים, הכחשות ופעולות נוספות המצריכות עדכון חשבון הלקוח וזיכוי כספי שלו.

1.3.2. לטובת פעילות זו יוקצו לבעל האישור עבור כל 10,000 משתמשי יישומון פעילים, 10 אלף ש"ח בחשבון ייעודי. הסכום יתעדכן בהתאם לצורך, לשימושים בפועל ולדיווחים שיועברו למשרד בגין התחשבויות אלו, ובהתאם לאמור בנספח ה' למסמך.

1.4. גבייה והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה

1.4.1. גבייה חודשית של דמי הנסיעה – באמצעות חיוב כרטיס האשראי של הלקוח, בהתאם לפרטים אותם מילא במעמד פתיחת החשבון ביישומון.

1.4.2. הגבייה החודשית תיעשה בהתאם לחישוב דמי הנסיעה, שיבוצע על ידי בעל האישור, כאמור במסמכי הליך זה.

1.4.3. הגבייה החודשית תופקד ישירות בחשבון ההכנסות של המשרד, בהתאם להנחיות המשרד.

1.4.4. לבעל האישור תינתן הרשאת צפייה בפרטי החשבון נשוא משתמשי היישומון שבהפעלתו, לצורך ניהול המערך האחורי ומתן שירות ללקוחות היישומון.

1.5. הפקת חשבונית לנוסע

1.5.1. בעל האישור ינפיק חשבונית בהתאם להנחיות רשויות המס ובאחד או יותר מהאמצעים הבאים לבחירת הלקוח: מייל בחתימה אלקטרונית, הודעת SMS, חשבונית בחשבון האישי ביישומון.

1.5.2. החשבונתית תכלול את המידע הנדרש ללקוח בעבור החיוב החודשי שנגבה ממנו בגין הנסיעות שביצע.

1.6. ביצוע התאמות מול חברות האשראי

1.6.1. בעל האישור יבצע את ההתאמות הנדרשות מול חברות האשראי בכל הנוגע לחיוב הלקוח אל מול הגבייה בפועל, בניכוי מקרים חריגים (כגון זיכויים, ביטולים וכיו"ב).

1.6.2. בעל האישור ידווח למשרד בגין החיובים שבוצעו על ידו ובגין היקף ההעברה מחברות האשראי למשרד בהתאם, וזאת אל מול ההתאמות שבוצעו כאמור בסעיף 1.6.1 לעיל.

1.7. **רישום, ניהול וסגירת פקודות יומן** – בעל האישור יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לצורך ניהול פקודות יומן ובכלל זה רישום, תיעוד ודיווח התנועות הכספיות המבוצעות החל מחישוב החיוב היומי דרך החיוב החודשי, אירועים חריגים (כגון ביטולים, זיכויים וכיו"ב) ועד לסגירה חודשית של כלל החיובים אל מול הגבייה וההעברה בפועל לחשבון המשרד מחברות האשראי.

1.8. דיווח למשרד

1.8.1. בעל האישור ידווח באופן שוטף למשרד על כלל פעולות ההתחשבות שביצע, בהתאם למפורט ב**נספח ה'** למסמך.

1.8.2. הדיווחים יועברו ברמת הפירוט בהתאם להנחיות המפורטות ב**נספח ה'**, אולם על בעל האישור להיערך גם לדיווחים ברמה פרטנית לכל נוסע, תוך שמירה על כלל ההוראות והתקנות המתייחסות להגנה על הפרטיות ומפורטות בסעיף 25 לעיל, ולדווח ברמת פירוט זו ככל שיידרש על ידי המשרד.

1.8.3. הדיווחים החודשיים בתחום הכספים והחשבונות אשר יועברו על ידי בעל האישור למשרד, יכללו אישור רואה חשבון מטעם בעל האישור.

1.8.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בעל האישור ימציא דיווחים נוספים ככל שיידרש על ידי המשרד, בין בנוגע להתנהלות הכספית, ההתחשבות מול הלקוח ומול המשרד ובין בנוגע לנושאים אחרים נשוא הליך זה.

2. אחריות המשרד

2.1. תשלום עמלות הסליקה

2.1.1. המשרד יישא באחריות על התשלום לחברות האשראי בגין עמלות הסליקה, בהתאם לחיוב החודשי שיבוצע על ידי בעל האישור.

2.1.2. לאחר העברת כלל הפדיון בגין הנסיעות שבוצעו באמצעות היישומון, יעביר המשרד בהתאם את התשלום לחברות האשראי בגין עמלות הסליקה.

2.1.3. לבעל האישור תינתן כאמור הרשאת צפייה למערכות הנדרשות לצורך צפייה בפרטי החשבון הייעודי ליישומון שבהפעלתו.

2.2. התחשבות מול מע"מ

2.2.1. המשרד יישא בעלויות התשלום עבור מע"מ בגין הנסיעות שבוצעו על ידי נוסעים באמצעות היישומון, ובהתאם לפדיון שיועבר לחשבון המשרד ולדיווחים שיועברו בהתאמה.

2.3. ביצוע התאמות בספרים

2.3.1. המשרד יבצע את ההתאמות הנדרשות לסגירת הספרים בכל הנוגע לתנועות שבוצעו בחשבונות ההכנסות וההוצאות בפעילות היישומון.

2.3.2. ככל שלא יהיו התאמות בין דיווחי בעל האישור והפדיון שהועבר, יידרש בעל האישור בדיווחים פרטניים לצורך השלמת ההתאמות וסגירת הספרים.

2.3.3. יובהר, כי במצב של אי התאמה או מחלוקת כאמור בסעיף 2.3.2 לעיל, הנתונים המופיעים בשמ"ש הם הקובעים.

2.4. שירותי payment gateway

2.4.1. כאמור בסעיף 23.4 להליך, המשרד יספק לבעל האישור שירות payment gateway.

2.4.2. במידה ולא יתאפשר למשרד לעמוד בכך, בעל האישור ישופה על ההפרש בעמלות הסליקה לעומת תעריפי חשכ"ל.

2.4.3. בעל האישור יקבל הסמכה כנציג המשרד לביצוע הפעולות הנדרשות מול חברת המסוף, המספקת שירותי payment gateway, לרבות העברת דיווחים וביצוע התאמות ככל הנדרש.

3. מע"מ

3.1. כל נסיעה חייבת בתשלום מע"מ. תשלום המע"מ באחריות הנוסע.

3.2. תעריפי הנסיעה המפורטים בצו הפיקוח כוללים מע"מ. העברת התשלום למע"מ תהיה באחריות המשרד, בהתאם לפדיון שיועבר לחשבון המשרד ולדיווחים שיועברו למשרד בהתאם על ידי בעל האישור.

3.3. הנפקת החשבונית ללקוח תהיה באחריות בעל האישור והוא ינפיק חשבונית בהתאם להנחיות רשויות המס ולאמור בסעיף 1.5 לעיל.

4. תיאור הליך ההתחשבות

4.1. בעל האישור יבצע את כלל הפעולות הנדרשות מול חברות האשראי לצורך חיוב הלקוחות משתמשי היישומון, ברמה יומית וחודשית.

4.2. בתוך כך, יבצע בעל האישור גם את הפעולות הכרוכות בהתאמת התנועות הרשומות אצל בעל האישור אל מול התנועות המועברות מטעם חברות האשראי.

- 4.3. בעל האישור יעביר דיווחים למשרד המתייחסים לחיובים שבוצעו מהנוסעים משתמשי היישומון, ולפדיון למשרד.
- 4.4. המשרד יבצע את ההתאמות הנדרשות בין הדיווחים של בעל האישור לפדיון בפועל שיועבר מחברות האשראי.
- 4.5. בתום ביצוע ההתאמות, יבצע המשרד את התשלומים הנדרשים לחברות האשראי בגין עמלות סליקה ולמע"מ.
- 4.6. אחת לחודש, ישלם המשרד לבעל האישור את התמורה החודשית בהתאם להיקף הפדיון שהועבר למשרד ובהתאם לאמור במסמך זה, בפנייתו של בעל האישור ובהסכם ההפעלה.
- 4.7. כללי ההצמדה בהתאם להוראת התכ"מ 7.17.2:

4.7.1. הגדרות בנושא הצמדה

- 4.7.1.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הבקשה לקבלת אישור הפעלה, כמפורט בסעיף 6.1 להליך.
- 4.7.1.2. תאריך התחלת הצמדה – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 לחודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 4.7.2.3 – 1.10.19).
- 4.7.1.3. מדד התחלתי – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה, מדד חודש 8/2019.
- 4.7.1.4. המדד הקובע – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 4.7.1.5. הצמדה שלילית – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 4.7.1.6. מדד המחירים לצרכן – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

4.7.2. עקרונות ביצוע ההצמדה

- 4.7.2.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- 4.7.2.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת), אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 4.7.2.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים בהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 4.7.2.4. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

4.7.3. מנגנון ביצוע ההצמדה

- 4.7.3.1. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 4.7.2.3 לעיל. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

4.7.3.2. ההצמדה תתבצע מדי 3 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 3 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 3 חודשים לאחר מכן.

4.7.3.3. על אף האמור בסעיף 4.7.2.3 לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:

4.7.3.3.1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

4.7.3.3.2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 4.7.3.2 לעיל.

נספח ה' – דיווחים

1. כללי

- 1.1. בעל האישור יעביר למשרד את הדיווחים הבאים בקובץ אקסל בהתאם לפורמט, מבנה ולאופן שיוגדרו על ידי המשרד מעת לעת.
- 1.2. המשרד רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע מהדיווחים הנדרשים, לפי דרישה שיעביר לבעל האישור, ככל שיעביר, מעת לעת.
- 1.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נוסף לדיווחים השוטפים, רשאי המשרד לדרוש דיווחים, אסמכתאות, מסמכים, קבצים, סיכומים וכיו"ב כחלק מביקורת שיערוך המשרד, הן בנוגע לאופן ההתנהלות הכספית של בעל האישור, התפעול השוטף, עמידה בדרישות הטכנולוגיות וכל היבט אחר נשוא הליך זה.
- 1.4. יובהר, כי כלל הדוחות הנדרשים לפירוט ברמת לקוח יוגשו ברמת מזהה חד חד ערכי, או על פי דרישת המשרד ככל שתהיה ובכפוף לכל דין, לרבות ההוראות והתקנות הנוגעות לאבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
- 1.5. נוסף לדוחות הנדרשים והמפורטים בנספח זה, בעל האישור יגיש את כלל הדיווחים הנדרשים על ידי חברות האשראי בהתאם לנהלים וההנחיות המפורסמים על ידי חברות האשראי.

2. דוחות יומיים – בתום יום ובסיום חישוב החיובים היומיים

- 2.1. דוח חיובים – דו"ח המפרט את החיוב שנעשה בכל חשבון נוסע ברמה היומית.
- 2.2. דוח זיכויים מרכז – מספר הזיכויים שבוצעו במהלך היום לפי סיבת הזיכוי, והיקף כספי של הזיכוי.
- 2.3. דוח רכישות חריגים – רשימת כל הלקוחות שהיקף החיובים במהלך היום הייתה גדולה מ- 500 ₪.

3. דיווחים ברמה חודשית – בתום כל חודש קלנדארי ולא יאוחר מ- 4 לחודש העוקב

יועברו על ידי בעל האישור הדיווחים הבאים:

- 3.1. כל הדיווחים היומיים שפורטו בסעיף 2 לעיל.
- 3.2. דוחות חודשיים בתחום כספים והנהלת חשבונות:
 - 3.2.1. דוח התאמה בין החיובים שבוצעו על ידי בעל האישור והגבייה בפועל על ידי חברות האשראי, בפירוט לכל חשבון נוסע.
 - 3.2.2. דוח ביטולים – דו"ח המפרט ביטולי עסקה שנעשו על ידי הלקוחות, ברמת לקוח ובפירוט של סיבת הביטול.
 - 3.3. דוחות חודשיים בתחום תפעולי:
 - 3.3.1. דוח שימושים יומי – דוח מרכז על מספר התיקופים לכל נוסע במהלך חודש ההתחשבות. בדו"ח יפורטו כל עלויות הנוסעים במהלך חודש הדיווח, אמצעי התח"צ, פרופיל הנוסע וכו'.

- 3.3.2. דו"ח התאמה בין סך החיובים שבוצעו על ידי בעל האישור מול הלקוחות לבין ההיקף הכספי הנגזר מהשימושים שנעשו בפועל על ידי הלקוחות לאותה תקופה.
- 3.3.3. דו"ח לקוחות חריגים – רשימת לקוחות ביתרה שלילית ו/או ברשימה שחורה. רשימת לקוחות שהיקף הרכישות החודשי עולה על 1,000 ₪.
4. דיווחים ברמה חצי שנתית – בתום כל חצי שנה קלנדארית ולא יאוחר מה- 1 בחודש השני שלאחר תום מחצית השנה יגיש בעל האישור הדוחות המפורטים להלן כשהם מבוקרים על ידי רואה החשבון של בעל האישור:
- 4.1. כל הדיווחים החודשיים שפורטו לעיל, כולל השוואה והתאמה לדיווחים החודשיים.
- 4.2. דוחות כספיים של בעל האישור.
- 4.3. דוח ביקורת פנים של בעל האישור לבחינת ליקויים בניהול הכספים בכלל ובפרט בהתאם לדרישות הליך זה.



נספח ו' – הסכם (יצורף בהמשך)

נספח ז' – כתב ערבות להסכם מכוח הליך מספר _____

שם הבנק	_____
סניף	_____
כתובת	_____
מספר טלפון	_____
מספר פקס	_____

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד התחבורה

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

לבקשת _____ (להלן: "הזוכה"), אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 200,000 ש"ח (מאתיים אלף שקלים חדשים), אשר תדרשו מאת בעל האישור ב"הליך קבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית". סכום הערבות יהיה צמוד לעליה בלבד של מדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן "המדד") בתנאי הצמדה שלהלן:

"המדד היסודי" - מדד חודש יוני 2019 שהתפרסם בתאריך 15.5.2019 בשיעור של 101.7 נקודות.
"המדד החדש" - המדד האחרון שפורסם קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.
הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:

אם יתברר בעת בצוע תשלום כלשהו על פי כתב ערבות זה כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יוגדל בהתאם סכום הדרישה כפי שיעור עלייתו של המדד החדש לעומת המדד היסודי, והפרשי ההצמדה שייחשבו יהיו בסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה מחולק במדד היסודי.

אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות ללא כל הפרשי הצמדה.

אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם מדי פעם בפעם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, תוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת דרישתכם בכתב, כל סכום שיידרש על ידכם, עד לסכום כולל שלא יעלה על הסכום הנ"ל, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם, מבלי שתעמוד לנו כל טענת הגנה שיכולה לעמוד לזוכה כלפיכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הזוכה. בכתב הדרישה יצוין מהו הסכום הנדרש על ידכם.

ערבות זו תהיה בתוקפה עד יום _____ ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק המפורט לעיל. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

_____ חותמת מורשי

_____ חתימת מורשים

_____ שם מלא

_____ תאריך

חתימה/ חותמים המורשים

נספח ח' - תצהיר אימות פנייה

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגיש/ה תצהירי זה בתמיכה לפנייה _____ (להלן – "הפונה") בהליך מספר 21/19 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית (להלן – "ההליך").
2. אני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. הפונה הוא גוף הרשאי להגיש פנייה להליך זה לפי הוראות סעיפים 3 ו-4 להליך.
4. פנייה זו הינה פנייתו היחידה של הפונה. הפונה ובעלי העניין בפונה לא הגישו ולא היו מעורבים באופן כלשהו במישרין ו/או בעקיפין ביותר מפנייה אחת. נושא משרה בפונה ו/או בעל עניין בפונה, או כל גוף שהפונה או בעל עניין בו הינם בעלי עניין בו, לא הגיש בעצמו פנייה להליך ולא היה מעורב בדרך כלשהי ביותר מאשר פנייה אחת בלבד.
5. הפונה, בעל עניין בו, או כל גוף שהפונה הינו בעל עניין בו או נושא משרה באחד מהגופים הנזכרים, לא פעלו לתיאום הפנייה של הפונה עם בקשת פונה אחר כלשהו.
6. כל העובדות והפרטים אשר נמסרו על ידי המציע בהצעה ובתצהיר זה הינם מדויקים ונכונים למועד הגשת הפנייה.
7. בפנייה פורטו כל התחייבויות הפונה או מי מבין בעלי המניות בפונה העשויות להשפיע על מצבו הפיננסי של הפונה או של מי מבעלי העניין או בעלי המניות בו.
8. הנני מצהיר כי זהו שמי וזו חתימתתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על הפנייה להליך כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם הפונה, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות של הפונה, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

_____ עורך-דין

**נספח ט' - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים,
התשל"ו-1976**

אני החתום מטה, מר/גברת _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "הפונה") לחתום על תצהיר זה בתמיכה לפנייה להליך לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "ההליך").
2. הפונה, מי שנשלט על-ידו, ואם הפונה הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו (שליטה – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968), לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 בשנה שקדמה למועד הגשת הפנייה להליך; ואם הורשע בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – ההרשעה האחרונה לא הייתה בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת הפנייה להליך.
3. הפונה, לרבות חבר בני אדם שנשלט על-ידו, ואם הפונה הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הפונה, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הפונה, וכן מי שאחראי מטעם הפונה על תשלום שכר עבודה, ואם הפונה הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – גם חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במתקשר (שליטה – כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשע בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ואם הורשע בעבירה אחת לפי אותו חוק – במועד הגשת הפנייה להליך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה, ואם הורשע בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – במועד הגשת הפנייה להליך חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גברת _____, שזיהה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____, המוסמך/ת לחתום על הפנייה להליך ועל תצהיר זה בשם הפונה על פי מסמכי ההתאגדות של הפונה, ואחרי שהזרתינו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

עורך-דין

נספח י' - התחייבות ואישור הפונה לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, מתחייב/ת בזאת כדלהלן:

1. הנני נותן/ת התחייבות זאת בשם _____ שהוא הפונה (להלן: "הפונה") בתמיכה לפנייה להליך מס' 21/19 לקבלת אשור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "ההליך").
2. הנני מוסמך/ת לתת התחייבות זאת בשם הפונה.
3. הנני מתחייב/ת בזה, כי במידה והפונה יקבל אישור הפעלה בהליך שפרסם משרד התחבורה להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי נסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית, יקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות קבלת האישור, לגבי העובדים שיועסקו על ידי הפונה את כל חוקי העבודה ובכללם החוקים המפורטים להלן.

פירוט החוקים:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה) 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה) 1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה - תשי"א 1951
- חוק חופשה שנתית - תשי"א 1951
- חוק החניכות - תשי"ג 1953
- חוק עבודת הנוער - תשי"ג 1953
- חוק עבודת נשים - תשי"ד 1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה 1954
- חוק הגנת השכר - תשי"ח 1958
- חוק שירות התעסוקה - תשי"ט 1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום 1967
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) 1995
- חוק הסכמים קיבוציים 1957
- חוק שכר מינימום - תשמ"ז 1987
- חוק שוויון הזדמנויות בעבודה- תשמ"ח 1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין)- תשנ"א 1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם- תשנ"ו 1996

- פרק ד' לחוק שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות- תשנ"ח 1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית- תשנ"ח 1998
- חוק הסכמים קיבוציים - תשי"ז 1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות - תשס"א 2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי- תשס"א 2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה)- תשס"ב 2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום- תשס"ו 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין- תשנ"ז 1997

תאריך שם מלא של החותם בשם המציע חתימה וחותמת המציע

אישור

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע _____ המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה על פי תעודת זהות מס' _____, ושהנו מורשה/ת החתימה מטעם הפונה המחייב את הפונה בכל דבר ועניין, חתם בפניי על כתב התחייבות זה.

_____ חתימה תאריך

נספח י"א – כתב התחייבות בדבר השימוש בתוכנות מקור

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, מתחייב/ת בזה כדלקמן:

1. הנני נותן/ת כתב התחייבות זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת הליך זה (להלן: "הפונה"). אני מכהן/ת כ _____ והנני מוסמך/ת להתחייב ולחתום על כתב התחייבות זה בשם הפונה.
2. הפונה מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך הליך לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "ההליך") ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
3. זה שמי ולהלן חתימתי.

תאריך _____ שם מלא של החותם בשם המציע _____ חתימה וחותמת המציע _____

אישור

אני החתום מטה, _____, עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע _____ המוכר/ת לי אישית / שזיהיתו/ה על פי תעודת זהות מס' _____, ושהנו מורשה/ת החתימה מטעם המציע המחייב את הפונה בכל דבר ועניין, חתם בפניי על כתב התחייבות זה.

_____ חתימה

_____ תאריך

נספח י"ב - הצעה כספית

על הפונה למלא את הצעתו הכספית בטבלה המפורטת להלן, כאמור בסעיף 24.1 להליך. לדוגמא: פונה המעוניין להציע במסגרת בקשתו 30% הנחה, יגיש הצעה כספית של 30% הנחה על התמורה בגין תיקוף, קרי 30% הנחה מ- 2 אג' לתיקוף ובנוסף 30% הנחה משיעור התמורה החודשית מסך הפדיון, קרי 30% הנחה מ- 1% תמורה מסך הפדיון = תמורה של 0.7% מסך הפדיון החודשי.

לתשומת לב הפונים - שיעור ההנחה יהיה אחד ולא ניתן יהיה להציג שני שיעורי הנחה שונים בגין רכיבי התמורה.

לתשומת לב הפונים: מעטפת ההצעה הכספית תיפתח רק בכפוף לאמור בסעיף 18.4 להליך.

היקף ההצעה באחוזים	הצעה כספית להליך קבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה
	1. שיעור הנחה על תמורה בגין תיקוף, מתוך התמורה הנקובה בסעיף 24.1.1 להליך
	2. שיעור התמורה החודשית מסך הפדיון ועד למקסימום של 1%, בהתאם לאמור בסעיף 24.1.2 להליך

חתימת המציע

נספח י"ג – תצהיר לעניין עמידת הפונה בניסיון הנדרש לפי ס' 4.1 להליך

אני החתום מטה, מר/גב' _____ נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____
לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא
אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגישה/ה תצהירי זה בתמיכה לפנייה לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "ההליך").
2. אני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם הפונה.
3. הפונה הוא גוף העומד באחד מהתנאים המפורטים בסעיפים 4.1.1 ו- 4.1.2 להליך, כדלקמן (יש לסמן את הסעיף הרלבנטי בו עומד הפונה):

3.1. ניסיון בהפעלת יישומון (אפליקציה) פעיל לחיוב דמי הנסיעה ולתיקוף נסיעות באמצעי תחבורה ציבורית שונים בארץ או בעולם, ובהפעלת מערך אחורי של לפחות 20,000 טרנזקציות בשנה, שפעלו במשך שנה לפחות מתוך השנתיים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה במסגרת רשות מטרופולינית או ארצית או מפעיל תחבורה ציבורית.

או

3.2. מפעיל יישומון פעיל לחיוב תשלום הכולל מערך אחורי, בארץ או בעולם, שפעלו במשך שנה לפחות מתוך השנתיים האחרונות שקדמו להגשת הפנייה, הכולל לפחות 20,000 חשבונות פעילים בממוצע בכל חודש בשנה שקדמה להגשת הפנייה. לעניין זה, חשבון פעיל הינו חשבון בו מבוצעות שתי טרנזקציות, כהגדרתן בסעיף 2.18 לעיל, לפחות בכל חודש.

4. כל העובדות והפרטים אשר נמסרו על ידי הפונה בפנייה ובתצהיר זה הינם מדויקים ונכונים למועד הגשת הפנייה.
5. הנני מצהיר כי זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפניי, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה את עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על ההצעה להליך כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם הפונה, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות

של הפונה ו/או על פי מסמך הכוונות או הסכם שיתוף הפעולה בין השותפים בפונה, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי /תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפניי.

עורך דין

נספח י"ג – תצהיר לעניין עמידת הפונה בניסיון הנדרש לפי ס' 4.2 להליך

אני החתום מטה, מר/גב' _____ נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגיש/ה תצהירי זה בתמיכה לפנייה לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "ההליך").
2. אני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם הפונה.
3. הפונה הוא גוף העומד באחד מהתנאים המפורטים בסעיפים 4.2.1, 4.2.2 ו-4.2.3 להליך, כדלקמן (יש לסמן את הסעיף או הסעיפים הרלבנטיים בהם עומד הפונה):

- 3.1. הפעלה ותחזוקה של מערכת לטרנזקציה של גבייה בכרטיסי אשראי בהיקף של לפחות חצי מיליון עסקאות בשנה.
- 3.2. הפעלה של מערכת לאישור הסדרי חיוב רב פעמיים (לדוגמא: כרטיסיות או מנויים) המופעלת אצל לפחות 5,000 לקוחות שונים.
- 3.3. הפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול חשבונות לקוח עם לפחות 5,000 לקוחות פעילים. לעניין זה, מערכת לניהול חשבונות לקוח תכלול רישום פרטים וזכויות של הלקוחות והפעולות המבוצעות על ידם, כלל השירותים הניתנים לכל אחד מהלקוחות במסגרת המערכת, לרבות תשלום בגין השירותים המסופקים להם.

יובהר, כי הניסיון האמור יכול להיות בארץ או בחוץ לארץ. הנני מצהיר כי הניסיון האמור הינו בארץ/בחוץ לארץ (יש לסמן את הרלבנטי מבין האפשרויות).

4. כל העובדות והפרטים אשר נמסרו על ידי הפונה בפנייה ובתצהיר זה הינם מדויקים ונכונים למועד הגשת הפנייה.
5. הנני מצהיר כי זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפניי, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה את עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על ההצעה

להליך כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם הפונה, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות של הפונה ו/או על פי מסמך הכוונות או הסכם שיתוף הפעולה בין השותפים בפונה, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי /תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא /תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפניי.

עורך דין

נספח י"ד – התחייבות לשמירה על סודיות – הפונה

הואיל ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשם מדינת ישראל פרסמו את ההליך לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית (להלן – "ההליך").

והואיל ובעל האישור עשוי להיחשף למידע שהוא סודי במהותו, עליו מעוניינת מדינת ישראל להגן ;

לפיכך, הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תכנית, מסמך וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידיי במסגרת מתן השירות למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם המשרד, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").

2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל את המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור, או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

חתימה

תאריך

ת.ז.

שם ומשפחה

נספח י"ד – התחייבות לשמירה על סודיות – עובד המועסק על ידי

הפונה

הואיל והח"מ מועסק על ידי _____ (להלן: "בעל האישור") ו/או מטעם בעל האישור, אשר התקשר בהסכם במסגרת הליך לקבלת אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית (להלן – "ההליך");

והואיל ובמסגרת מתן השירותים, הח"מ עשוי להיחשף למידע (כהגדרתו להלן), שהוא חסוי במהותו, עליו משרד התחבורה מעוניין להגן;

והואיל וכחלק מהתחייבויות הזוכה בהסכם ההתקשרות למתן השירותים, התחייב הזוכה לשמור על סודיות המידע;

לפיכך, הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תכנית, מסמך וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידיי במסגרת מתן השירות למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם המשרד, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל את המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור, או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

חתימה

תאריך

ת.ז.

שם ומשפחה

נספח ט"ו - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגישה/ה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לקבלת אישור הפעלה ל _____ (להלן – "הפונה") בהליך אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן – "ההליך").
2. אני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. הפונה ומי מהצוות אשר מוצע ויועמד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא ההליך, לא נמצא ולא יימצא במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין ביצוע השירותים או מילוי תפקיד או עיסוק במסגרת אספקת השירותים בהליך זה לבין עניין אחר של מי מהם או של עובדיהם.
4. בכלל זה הפונה מצהיר ומתחייב כי לא ידוע לו בהתייחס למציע או למי מהצוות המוצע – על ניגוד עניינים קיים או שמי מהם עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידו ו/או עיסוקו במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר שלו או עניין של קרובו או עניין של גוף שהוא או קרובו חבר בו.

לעניין נספח זה, בכלל "עניין אחר" ייחשבו–

לרבות, עניין שלו או של קרובו או של גוף שהמציע או מי מהצוות המוצע או קרוב של מי מהם, חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף של הפונה או מי מהצוות המוצע או לקרוב שלו חלק בו, בהון מניות, בזכות לקבלת רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות הצבעה, וכן גם ענינו של לקוח, שהמציע או מי מהצוות המוצע או מעסיקו או שותפו, או עובד העובד עימו או בפיקוחו, מיצגים/ מייעצים/ מבקרים (מחק את המיותר).

שם מורשה החתימה+
חתימה

תאריך

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכרת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על ההצעה למכרז כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם המציע, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות של המציע ו/או על פי מסמך הכוונות או הסכם שיתוף הפעולה בין השותפים במציע, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך-דין

נספח ט"ז – אישור קיום ביטוחים

סימוכין: 3814

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים;

בכתובת: _____

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "ספק השירות/בעל האישור") לתקופת

הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן אישור להפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בהתאם להליך והסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

1. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים;

1. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ספק השירות/בעל האישור, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ככל שיחשבו אחרים למעשי ו/או מחדלי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, פוליסה מס'

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE.

ו/או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק כדלהלן: _____ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל – הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)

1. אחריותו של ספק השירות/בעל האישור בגין הפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל פתיחת חשבונות לקוח, ניהול מערך אחורי (backoffice), קישור לקרדיטגארד לצורך ביצוע חיובי לקוחות, רישום נסיעות ותיקופם, גביית דמי נסיעה מהלקוחות והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה, ביצוע חיובים וזיכויים, טיפול בהכחשות, ניהול רשימות שחורות, ביצוע התאמות חשבונאיות לרבות מול חברות האשראי, דיווחים למשרד, שירות לקוחות, תמיכה טכנית, מתן מידע למשתמשי היישומון בנושאים שונים, מידע על תעריפים ואופן הגבייה, התרעות, הפניות נוסעים למפעילי תח"צ להמשך טיפול, הפעלת אתר אינטרנט ייעודי, אבטחת מידע, אופציונלי - מתן קבלת מידע בזמן אמת לרבות אפשרות לתכנון מסלולים, מתן ל"ז על קווי אוטובוסים או אמצעי תח"צ אחרים, הצעה למסלול המהיר ביותר עבור הלקוח וכיו"ב, בהתאם להליך והסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

2. הפוליסה מכסה את חבות ספק השירות/בעל האישור, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

(א). בקשר עם מעשה ו/או מחדל - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

(ב). חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו,

סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי ספק השירות/בעל האישור או מי מטעמו;

(ג). פעילות ספק השירות/בעל האישור, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין הפעלת שירות חשבון מרוחק ויישומון בטלפון סלולארי חכם לתשלום דמי הנסיעה ותיקוף בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל פתיחת חשבונות לקוח, ניהול מערך אחורי (backoffice), קישור לקרדיטגארד לצורך ביצוע חיובי לקוחות, רישום נסיעות ותיקופם, גביית דמי נסיעה מהלקוחות והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה, ביצוע חיובים וזיכויים, טיפול בהכחשות, ניהול רשימות שחורות, סליקה כספית, אינטגרציה, בדיקות, שידור פרסומות, ביצוע התאמות חשבונאיות לרבות מול חברות האשראי, דיווחים למשרד, שירות לקוחות, תמיכה טכנית, מתן מידע למשתמשי היישומון בנושאים שונים, מידע על תעריפים ואופן הגבייה, התרעות, הפניות נוסעים למפעילי תח"צ להמשך טיפול, הפעלת אתר אינטרנט ייעודי, אבטחת מידע, אופציונלי - מתן קבלת מידע בזמן אמת לרבות אפשרות לתכנון מסלולים, מתן לו"ז על קווי אוטובוסים או אמצעי תח"צ אחרים, הצעה למסלול המהיר ביותר עבור הלקוח וכיו"ב.

3. גבולות האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מ – 500,000 דולר ארה"ב;

4. הכיסוי כולל את ההרחבות הבאות:

- פגיעה בפרטיות, דיבה והשמצה, לשון הרע;
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על ידי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי ספק השירות/בעל האישור וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. ספק השירות/בעל האישור אחראי בלעדי כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על ספק השירות/בעל האישור.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט"____ (יש לציין את שנת הנוסח), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות. בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

תאריך

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח