

נספח כ"ו

פיצויים מוסכמים

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

עבור אשכול

1. על מעשה או מחדל של החברה, המהווים אי-עמידה ברמת ובתנאי שירות, אי-עמידה בהוראות ההסכם העיקרי שעניינן דיווחים, או הפרה אחרת כמפורט להלן, תשלם החברה לממשלה פיצויים מוסכמים מראש, כמפורט להלן בנספח זה. הצדדים מצהירים, כי סכומי הפיצויים המפורטים להלן, נקבעו על ידם בהתחשב במהותו ובהיקפו של ההסכם העיקרי ונספחיו והינם סבירים בנסיבות העניין.
2. גובה הפיצויים המוסכמים יעמוד על הסכומים המפורטים להלן לכל הפרה המפורטת בפסקאות הבאות (להלן: "**הפרה**"). למען הסר ספק מובהר, כי הממשלה רשאית לקזז את הסכומים כאמור מהתשלומים שתשלם למפעיל השירות, אם ישולמו, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של הממשלה לפעול נגד מפעיל השירות בגין הפרה/הפרות של הסכם זה המפורטות או שאינן מפורטות להלן, ותנאי הרישיונות שיוצאו למפעיל השירות כמפורט בהסכם זה, בדרך אחרת ועל פי הוראות כל דין.
- למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נספח זה אינו מהווה חוזה לטובת צד ג' כלשהו (ובפרט אינו מהווה חוזה לטובת הנוסעים) וכי תשלום הפיצויים המוסכמים על פי נספח זה (ובפרט הפיצויים בגין תלונות ציבור) ממצה את סכומי הפיצויים המוסכמים שהמפעיל יידרש לשלם לממשלה בגין כל הפרה (כהגדרתה להלן) על פי נספח זה.
- לצדדים אין כוונה כי נספח זה יקנה זכות חוזית לצד שלישי כלשהו לתבוע מהמפעילים פיצויים בגין הפרת התחייבויות המפעיל כלפי הממשלה.

גובה הפיצויים המוסכמים בגין הפרות שנמצאו בבקרה מבוססת מערכות טכנולוגיות - החל מיום 1.1.2019 מופעלות מערכות בקרה מבוססת על נתוני מערכות טכנולוגיות לסוגיהן (להלן- **המערכת הטכנולוגית), לרבות מערכות הכרטוס החכם ונצ"ר, אשר פועלות לשביעות רצונה של הממשלה, בהתייחס לנסיעות שביצע המפעיל בתקופת הבקרה (להלן – "**בקרה אלקטרונית**").**

גובה הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה שתמצא במסגרת הבקרה האלקטרונית יהיה מדורג בהתאם למפורט להלן.

2.1 אי-ביצוע נסיעה:

- 2.1.1 נסיעה שלא בוצעה על פי המסלול הקבוע ברישיון הקו ושבמערכת הטכנולוגית אין חיווי שיצאה מתחנת המוצא והגיעה לתחנת היעד.
או
- 2.1.2 נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות.
או
- 2.1.3 נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא בהקדמה של 10 דקות ומעלה.
או
- 2.1.4 נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון.

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

- 2.1 **ביצוע נמוך מ-95.5%, לתקופת יום בקו שאינו מוגדר כקו בתדירות נמוכה - 500 ₪.**
לעניין סעיף זה:
קו בתדירות נמוכה - קו אשר ביום נתון 100% מנסיעות הקו לכיוון מסוים, כמוגדר ברישוי, הן בתדירות של 59 דקות ומעלה.
תקופת יום - תקופה 1: תחילת שירות - 9:00; תקופה 2: 09:00 - 15:00; תקופה 3: 15:00 - 15:00 - עד סוף שירות;

- ביצוע לתקופת יום -** מספר הנסיעות בקו שיצאו בפועל מתחנת המוצא במהלך תקופת יום חלקי מספר הנסיעות ברשיון הקו לאותה תקופת יום.
- 2.2 **אי ביצוע של נסיעה לא תדירה -** 5,000 ₪ לאירוע.
אי עצירה בתחנה בנסיעה לא תדירה - 1,000 ₪ לאירוע ולא יותר מ- 5,000 ₪ לנסיעה אחת.
נסיעה לא תדירה - נסיעה שהנסיעה הבאה אחריה מוגדרת ברישוי בטווח של 59 דקות או יותר.
- 2.3 **אי ביצוע של נסיעה אחרונה ביום -** 5,000 ₪ לאירוע.
- 2.4 **חריגה מלוח הזמנים המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון -**
- 2.4.1 **איחור במועד ביצוע הנסיעה -** יציאת נסיעה מתחנת המוצא באיחור העולה על 5 דקות אחרי השעה המוגדרת ברישיון הקו ושלא הוגדרה כנסיעה שלא בוצעה כאמור בסעיף 2.1 לעיל.

שיעור יומי של נסיעות באשכול בהן נמצאה חריגה	סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (₪)	
	מ-	עד-
0	0%	1.0%
37	1.0%	1.5%
51	1.5%	2.0%
76	2.0%	3.0%
100	3.0%	4.0%
121	4.0%	100%

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

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

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

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

2.6 שימוש באוטובוס שאינו מותאם לרישיון הקו

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

2.7 לעניין הנספח כולו, מוסכם כי לא תתאפשר זכות תגובה אודות חריגות שנמצאו בבקרה אלקטרונית, למעט במקרים הבאים:

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

2.7.2 תקלה שמקורה בכוח עליון ו/או קריסת מערכות גורפת, אשר מנעה יכולת שידור/קליטה נרחבת של הנסיעות במערכת ניהול צי רכב של המפעיל. אירועים

שכאלה יאושרו על ידי המפקח על התעבורה בהתאם לשיקול דעתו, ובכפוף להצגת כל האישורים הרלוונטיים לעניין זה.

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

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

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

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

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
לוח זמנים	אי-ביצוע נסיעה	2,000	אירוע
	אי ביצוע נסיעה שאינה תדירה	10,000	אירוע
	אי-ביצוע נסיעה בקו המוגדר כשירות הזנה לרכבת וקווי לילה	2,500	אירוע
	חריגה מלוח הזמנים, המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון הקו איחור	500	אירוע
	חריגה מלוח הזמנים, בקו שירות המוגדר כקו הזנה לרכבת במסגרת רישיון הקו הקדמה	750	אירוע
אוטובוס	שימוש באוטובוס שאינו מאושר ע"י המפקח על התעבורה	2,000	אירוע
	שימוש באוטובוס שאינו מותאם לסוג הקו.	2,000	אירוע
	הפעלת כלי רכב החורג מגיל מקסימאלי/קילומטראז' מקסימאלי	2,000	אירוע

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

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
לאורך מסלול הנסיעה/ התנהגות נהג	אי עצירה בתחנה המוגדרת במסגרת רישיון הקו (עם סיום ההערכות הטכנולוגית הנדרשת של המשרד, חריגה זו תבוקר במסגרת הבקרה האלקטרונית ביחס לכלל הנסיעות וגובה הפיצוי יהיה בהתאם לפיצוי בגין אירועי אי ביצוע המוגדרים בסעיף 2.1)	1,000	אירוע
	ביצוע נסיעה שלא עפ"י תנאי הרישיון עם סיום ההערכות הטכנולוגית הנדרשת של המשרד, חריגה זו תבוקר במסגרת הבקרה האלקטרונית ביחס לכלל הנסיעות וגובה הפיצוי יהיה בהתאם לפיצוי בגין אירועי אי ביצוע המוגדרים בסעיף 2.1)	1,000	אירוע
	עצירה רחוק מהמדרכה/עצירה שלא במפרץ התחנה	1,000	אירוע
	עצירה ו/או הורדה ו/או העלאה של נוסעים שלא בתחנה	500	אירוע
	נהיגה לא זהירה	750	אירוע
	כריזה לא עובדת והנהג אינו מכריז על התחנות	500	לנסיעה/חלקית
	הופעת נהג לא תקנית/מרושלת, חסרים פרטים מזהים של הנהג	500	אירוע
	אדיבות נהג – עישון בכלי התחבורה, אכילה בזמן הנסיעה, דיבור בגסות לנוסע, דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים, נהג לא פתח דלתות לנוסע שרצה לרדת	1,000	אירוע
	חסימת מעבר/מושבים על ידי הנהג	5,000	אירוע
	אי סיוע /אי העלאת נוסע בשל היותו בעל מוגבלויות	10,000	אירוע
	שילוט קו לא תקין	250	אירוע
אוטובוס	אוטובוס מלוכלך	500	אירוע
	שילוט אלקטרוני לא תקין ו/או לא אחיד בתוך האוטובוס	500	לנסיעה/חלקית

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	רמת תחזוקה שאינה נאותה, ליקויים בכלי, אי תקינות אוטובוס וציוד בטיחות הכולל טכוגרף, ציוד עזרה ראשונה, ציוד חירום וחילוץ כנדרש	1,000	אירוע
	פרסום במיקום אסור על גבי אוטובוסים או פרסום בניגוד להנחיות המפקח על התעבורה, לדוגמא: הדבקת מדבקות באוטובוס ו/או הצבת חפצים, תמונות או שלטים בניגוד להוראות המפקח.	2,500	אירוע
	אי גריעה אוטובוס שיצא משימוש ממערכות המשרד	100	בגין כל יום איחור
	אוטובוס בו מותקנת מערכת ספירת נוסעים לא תקינה (שאינה אוספת נתונים) שלא תוקנה בתוך 10 ימים	100	בגין כל יום איחור
	חניית אוטובוס שלא בחניון מוסדר	10,000	אירוע
	ליקוי חוזר: ליקוי שנמצא במסגרת הבקרה התפעולית והמפעיל קיבל הודעה לתקנו ובחלוף פרק זמן שלא יעלה על 30 ימים לא תוקן על ידי המפעיל.	5,000	אירוע
מקדמי מילוי	הסעת מספר נוסעים באוטובוסים, במספר העולה מעל המוגדר בתנאי המכרז.	1,000	אירוע
	אי הוספת נסיעת תגבור בשל אוטובוס מלא בתחנת המוצא	2,000	אירוע
	אי איסוף נוסעים בתחנות באמצע המסלול בהתאם להוראות ההליך	1,000	אירוע
כרטוס	העדר אמצעי כרטוס לסוגיהם עפ"י הוראות המפקח על התעבורה	1,000	אירוע
	טעינת פרופיל זכאי (מכול סוג) לנוסע בהנפקת כרטיס חכם בניגוד להנחיות המפקח על התעבורה וצו הפיקוח על המחירים	10,000	אירוע

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	הפקעת מחיר או מתן הנחה במחיר לאדם שאינו זכאי לה	5,000	אירוע
	אוטובוס שבו יש מכונת כרטוס / תיקוף / טעינה מושבתת או פועלת באופן חלקי כך שלא ניתן לשלם באמצעותה את דמי הנסיעה, לתקף נסיעה או לרכוש הסדר נסיעה.	1,000	אירוע
	עמדת טעינה אשר לא מקבלת את כל אמצעי התשלום ו/או לא ניתן לרכוש בה את כל הסדרי הנסיעה ואשר אינה נקיה לרבות, מדבקות לא מותרות שמודבקות עליה.	500	לעמדת טעינה
	עמדת טעינה שאיננה תקינה	5,000	לעמדת טעינה
	אי עמידה בשיעור דגימת נסיעות הנוסע היומי כבקרה על תיקוף ותשלום נדרש מאת ציבור הנוסעים עפ"י שיעור הדגימה בהצעה להליך התחרותי או הנחיות המפקח (הבדיקה נעשית ברמה חודשית)	20	בגין כל נוסע שלא נדגם במסגרת מספר הנוסעים שצריכים להידגם כנגזרת של התחייבות הזוכה לשיעור הדגימה היומי
פרסום מידע לציבור ופניות הציבור	שילוט סטטי שמוצב בתחנה אינו עדכני	1,000	אירוע
	אי התקנת שילוט סטטי בתחנה	1,000	אירוע
	אי פרסום מידע או פרסום מידע לא עדכני לציבור : תמרור 505, לוחות זמנים (בתחנת הסעה ו/או בחלוקה ישירה), פרסום באוטובוס כנדרש, אתר אינטרנט מעודכן, מסלולי קווים ומפות, מענה טלפוני, תעריפים, אי פרסום שוטף ואי פרסום שינויים במסלולים, לוחות זמנים ושינויים בעקבות אירועים מיוחדים בעיתונות המקומית כמתחייב בהסכם ובנספח מידע לציבור	1,000	אירוע
	הפעלת המערכת לטיפול בפניות הציבור שלא עפ"י תנאי ההסכם	3,000	אירוע

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	שיבוש נתוני המקור של המערכת לטיפול בפניות הציבור	20,000	אירוע
	אי-עמידה בהוראות נספח פניות ציבור	1,000	אירוע
	אי עמידה ב- SLA פניות הציבור	100	לכל יום איחור לפניה
	אי-עמידה בהוראות טיפול באבדות ומציאות (נספח ג')	1,000	אירוע
	אי-עמידה בנוהל "הנחיות למרכזי שירות"	1,000	אירוע
	עמדת "על הקו"/מודיעין הפועלת שלא בהתאם לנהלים/הנחיות כפי שישתנו מעת לעת	1,000	אירוע
	עמדת "על הקו"/עמדת מודיעין לא קיימת, או עמדה סגורה בשעות הפעילות הנדרשות	5,000	אירוע
	אי דיווח לממשלה כנדרש או דיווח חסר בהתאם להוראות ההסכם	10,000	חודש פיגור
דיווחים	דיווח לא תקין של נתוני ספירות נוסעים עפ"י הנחיית המפקח, כפי שתשתנה מעת לעת, ובמידה והתקלה לא תוקנה בתוך שבוע ימים מקבלת ההודעה	500	בגין כל יום דיווח
	מקום הפסקה לנהגים שאינו מאפשר התרעננות כאמור בסעיף 9.1 .	10,000	אירוע – עבור כל חודש מהיום בו נצפתה ההפרה ועד המועד בו הודיעה החברה שהחריגה תוקנה
אי מילוי הוראות המפקח על התעבורה	עבירה על תקנות התעבורה – חובות בעל הרישיון	1,000	אירוע
	עבירה על תקנות התעבורה - חובות הנהג ועובדי השירות	1,000	אירוע
	אי מילוי כל הוראה המפקח על התעבורה	10,000	אירוע
	אי שיתוף פעולה/סירוב לביצוע פעולות בקרה עם נציג המשרד/בקר/פקח/סוקר	10,000	אירוע

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

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

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

3. סכומי הפיצויים המוסכמים יקוזזו מהסובסידיה שתשולם למפעיל השירות, אם תשולם. אין האמור לעיל פוגע בזכותה של הממשלה לפעול כנגד מפעיל השירות בגין הפרה/הפרות תנאי

הרישיון, או הוראות הסכם ההפעלה בדרך אחרת ועל פי הוראות כל דין.

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

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

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

פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ברמת שירות מינימאלית לתקופת בקרה

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 1.9 להליך התחרותי, בגין חריגה ממדדי רמת השירות המינימאלית הקבועים בסעיף 2.25 להליך התחרותי, (שיעור אי ביצוע גדול מ-2.1% או שיעור אי דיוק גדול מ-4.5%), ישלם המפעיל פיצויים מוסכמים ייחודיים, לכל תקופת בקרה, לכלל פעילות המפעיל, עבור חריגה של כל-0.1% ממדדי רמת השירות המינימלית, לתקופת בקרה אחת (מעבר לתשלום הפיצויים המוסכמים המפורטים לעיל) כדלקמן:

- (א) בגין כל חריגה בשיעור 0.1% ממדד אי ביצוע - ישלם המפעיל פיצויים מוסכמים בסך 130 אלף ₪.
(ב) בגין כל חריגה בשיעור 0.1% ממדד אי דיוק - ישלם המפעיל פיצויים מוסכמים בסך 43 אלף ₪.

לדוגמה:

מדד אי הביצוע בתקופת הבקרה של מפעיל השירות עמד על 2.3% ומדד אי הדיוק עמד על 4.7%
ישלם מפעיל השירות פיצויים מוסכמים נוסף של 260 אלף ₪ בגין אי ביצוע ו-87 אלף ₪ בגין דיוק.

פיצויים מוסכמים בקשר עם נספח כ' כרטוס חכם

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

הפרות ופיצויים מוסכמים בקשר עם נספח כא' טכנולוגיות ומערכות מידע

מוסכם בזאת שבגין הפרת התחייבויות החברה לפי הנספח, יהיה המשרד זכאי לתשלום פיצויים מוסכמים, שהצדדים רואים אותם סבירים בנסיבות העניין, כדלקמן:

מס"ד	סוג הפרה	משך תקופת התראה לתיקון ההפרה	פיצוי מוסכם ב-₪
1.	יישום מערכת ניהול ציי רכב - אחור ביישום מלא של המערכת, כאמור בסעיף 1 לנספח ז' (1).	-	ללא תותר הפעלה ללא יישום מלא של מערכת ניהול ציי רכב
2.	אי מסירת דיווחים לממשלה , כאמור בסעיפים 6.1 ו- 6.4 לנספח ז'(1), שאיננה אירוע חד פעמי.	2 חודשים [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה].	300,000 ₪
3.	הפרת התחייבויות המפעיל כאמור בסעיפים 7 לנספח ז' (1), שאינה אירוע חד פעמי.	2 חודשים [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה].	300,000 ₪
4.	הפרת התחייבויות המפעיל כאמור בסעיף 3 לנספח ז' (1), שאינה אירוע חד פעמי.	2 חודשים [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה].	500,000 ₪
5.	שיבוש, חוסר עקביות ובעיות בנתונים מקוריים - שלא ניתן לו הסבר מניח את הדעת	ללא התראה	1 מליון ₪
6.	תמיכה ואספקת מידע ונתונים לציבור, כמפורט בסעיף 5 לנספח ז' (1), שאינה אירוע חד-פעמי.	2 חודשים [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה].	100,000 ₪
7.	כל הפרה יסודית אחרת	2 חודשים [ולאחר שנמסרה למפעיל הודעת התראה לפחות חודש קודם לתום תקופת ההתראה האמורה].	300,000 ₪
8.	נתוני מסלקה, אי מסירת דיווח לממשלה - כאמור בסעיף 20.5 להסכם בנספח ז' סעיף 8, דיווח שלכל הפחות 99% מסה"כ השדות הנדרשים	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה
9.	נתוני מסלקה, איכות הנתונים - בהתאם לנוהל העברת תנועות העדכני, דיווח תקין שלכל הפחות 95% לכל אחד מהשדות הבאים: TripId, תחנה, חלופה כל אחד בנפרד	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה
10.	נתוני מסלקה, זמינות הנתונים - כלל הדיווחים למסלקה. 90% מהנתונים תוך 48 שעות ממועד ביצוע הפעולה. 99% תוך 168 שעות ממועד ביצוע הפעולה. 100%	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליום בכל אחד מהמדדים באופן יחסי לשיעור החריגה

		מהנתונים תוך 45 יום מיום ביצוע הפעולה.	
11.	מרכז נתונים, אי דיווח תחנות - כאמור בסעיף 19 בהסכם ובנספח ז', דיווח שלכל הפחות 95% ברמה היומית. אחוז דיווח התחנות ב-SIRI לעומת התחנות הקיימות במערכת הרישוי	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה באופן יחסי לשיעור החריגה
12.	מרכז נתונים, זמינות המערכת - כאמור בסעיף 19 בהסכם ובנספח ז', לכל הפחות נדרש 99.2% מענה על שאילתות של המשרד ב-TIME-OUT של 8 שניות ברמה החודשית	ללא התראה	עבור כל 0.1% חריגה בחישוב חודשי קלאנדרי ישולם פיצוי מוסכם של 50,000 ₪ באופן יחסי לשיעור החריגה
13.	ספירות נוסעים, שלמות דיווח - כאמור בסעיף 13.3 בנספח רמשת שירות, דיווח שלכל הפחות 95% ברמה היומית. כמות הרכבים אשר דווחו באופן תקין נתוני ספירות נוסעים (בהתאם למחויבות המכרזית להתקנת מערכת ספירות נוסעים) בהשוואה למספר הרכבים ששידרו למרכז הנתונים	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה מעבר ל 5% ישולם פיצוי מוסכם של 500 ₪ ליממה
14.	ספירות נוסעים, איכות נתונים - כאמור בנספח רמת שירות, אחוז הרכבים שלגביהם נמצא פער "עולים-יורדים חריג" לא יעלה על 3% מצי הרכבים באשכול בבדיקה שבועית	ללא התראה	עבור כל 1% חריגה ישולם פיצוי מוסכם של 3500 ₪ לשבוע באופן יחסי לשיעור החריגה
15.	שלטי QR - תקינות – יכולת סריקה תקינה של שלטי ה QR ע"י נוסע באמצעות יישומן סלולארי	14 יום	עבור כל שלט שלא ניתן לסריקה כראוי - 500 ₪, כמפורט בסעיף "שלטי QR – תקינות"

להלן תיאור אופן חישוב הפיצוי המוסכם עבור כל מערכת המוציאות לעיל בסעיפים 13-8 :

1. מרכז הנתונים (SIRI VM)

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

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

ב. קריטריון דיווח תחנות:

- במערכות המשרד תיבנה טבלה המרכזת את כלל הנסיעות שהוגדרו למפעיל, באשכול נשוא המכרז, ביום עבודה, בין השעות 4:00 עד 3:59 למחרת היום (להלן, לסעיף זה, "טבלת תחנות ברישוי").

- עבור כל נסיעה, ירשמו בטבלה כלל התחנות שמוגדר לקו.
- מערכות המשרד ימלאו בטבלה את הזמנים מתוך המידע שמתקבל בשאלתא המחזורית, בזמן אמת בלבד.
- לא ניתן להשלים דיווח תחנה על ידי שאלתא היסטורית.
- תחנה שיתקבל לגביה זמן הגעה בלבד או זמן יציאה בלבד, תיחשב כתחנה שהועבר לגביה דיווח תחנה.
- בדיווח התחנות המפעיל נדרש לדווח זמנים לתחנה גם אם הרכב לא עצר בתחנה אלא רק חלף לידה.
- רק נסיעות שמועבר לגביהן מזהה נסיעה וגם זמן יציאה, אשר תואמים למידע ברישוי, עבור נסיעות באשכול נשוא המכרז, ייחשבו לעניין דיווח תחנות.
- אחוז דיווח התחנות יהיה היחס בין כלל התחנות שדווחו, ובין כלל התחנות בטבלת התחנות ברישוי.
- על המפעיל לעמוד בדיווח תחנות של 95% ומעלה. החישוב יהיה על בסיס יומי.
- במידה ושרת ה-VM לא יעמוד בדרישות דיווח התחנות, יוטל על המפעיל פיצוי מוסכם של 500 ₪ לכל אחוז סטיה של שרת ה-VM מקריטריון דיווח התחנות.

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

ג. קריטריון זמינות שרת VM:

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

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

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

2. ספירות נוסעים

א. קריטריון שלמות הדיווח:

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

כמות רכבים שדיווחו ביצוע נסיעה למרכז הנתונים – Fvm

מחויבות המפעיל למספר רכבים מותקני ספירת נוסעים בצי – F%cm
 כמות הרכבים שדיווחו בפועל ספירת נוסעים – Fact

• הבדיקה

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

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

ב. קריטריון איכות הנתונים:

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

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

• 5% מסכום עולים-יורדים, כאשר סך הנוסעים הכולל הוא מעל 901 ברכב.

2. אחוז הרכבים שלגביהם נמצא "פער עולים-יורדים חריג", לא יעלה על 3% מצי הרכב באשכול. כל חריגה מתנאי זה, תחויב בפיצוי מוסכם של 3500 ₪ לכל אחוז סטייה, לשבוע עבודה.

הגדרות:

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

דוגמא לחישוב "פער עולים-יורדים חריג":

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

i. חישוב סכום עולים - יורדים:

סכום עולים יורדים $Psum = U + D$ כלומר $380 + 420 = 800$.
 800 הוא סכום העולים יורדים = למספר הנוסעים
 רכב זה עבר את קריטריון המינימום לחישוב הפער.
 בנוסף נמצא בטווח שבין 250 ל-900 נוסעים ולכן יבדק מול 11% סטייה.

ii. חישוב פער עולים - יורדים:

כמות עולים – כמות יורדים (או להיפך) $U - D$ כלומר $420 - 380 = 40$

iii. חישוב "פער עולים-יורדים חריג":

ניקח את פער העולים-יורדים ונחלק בסכום עולים-יורדים
 $40/800 = 0.05$ כלומר 5%, רכב זה נמצא תקין.

במידה ולרכב היו 350 עולים מול 450 יורדים:
 סכום העולים + יורדים = 800 אך הפער הוא 100.

כאן $100/800 = 12.5\%$ והרכב יחשב כרכב עם "פער עולים-יורדים חריג".

3. שלטי QR - תקינות

זיהוי ההפרה:

שלט QR ייחשב לא תקין אם במהלך חודש קלאנדרי דווחו למשרד למעלה מ-5 ניסיונות סריקה כושלים שלו ובנוסף התקיים אחד מהתנאים הבאים:

- ניסיונות הסריקה בוצעו על ידי שני נוסעים (חשבונות) שונים
- ניסיונות הסריקה בוצעו בשני ימים שונים בחודש הקלאנדרי האמור

ההתרעה מראש תיושם באופן הבא:

לאחר סוף החודש הקלאנדרי יופק למפעיל דו"ח (המהווה את מנגנון ההתרעה), המפרט את שלטי ה-QR העונים על התנאים לעיל, שיכיל את השדות הבאים:

- חתימת מיקום (נ.צ) תיקוף
- חתימת זמן תיקוף
- מספר נקודת גישה לנסיעה (הקוד ב-QR)
- מספר מפעיל תמ"ר

המפעיל מצופה לטפל בשלטי ה-QR הפגומים בפרק זמן של 14 יום מהפקת הדו"ח.

אופן הטלת הפיצוי:

שלט QR אשר הופיע בדו"ח (המהווה את מנגנון ההתרעה) המצוין לעיל ואשר יבוצע בו ניסיון סריקה נוסף בחלוף 14 יום ממתן ההתרעה יביא להטלת הפיצוי המוסכם.