

# **מכרז הסעות במוניות צפון 2026**

## **מפרט דרישות**

## 1. תיאור כללי

### כללי

המכרז שלהלן עוסק ב"הסעות" נוסעים (עובדי רכבת/שאינם עובדי רכבת) המבוצעות באמצעות מוניות.

חלק מההסעות המפורטות במסמך זה, מבוצעות במסגרת הסכמים קיבוציים של העובדים, חלקם כשירות לנוסעי רכבת ישראל וחלקן מפעילה הרכבת לנוסעי רכבת ישראל

## 2. הגדרות

- ✓ **מנהל החוזה** - מנהל אגף הלוגיסטיקה ברכבת ישראל ו/או מי מטעמו ברכבת.
- ✓ **משרד היסעים ברכבת** - המשרד האמון על כלל הנסיעות בחברה וניהול הספקים מטעם מנהל אגף לוגיסטיקה.
- ✓ **נותן שירות** - ספק זוכה במכרז זה וקבלן המשנה המופעל מטעמו.
- ✓ **מתאם הסעות** - איש קשר מטעם נותן השירות אליו ניתן לפנות לקבלת מענה מידי 24/7 לכל דבר ועניין בנושא הסעות במכרז זה.
- ✓ **סדרן הסעות** - איש קשר מטעם נותן השירות אשר יוצב בשטח וידאג לתאם בין שירות ההסעות שהופעל לביצוע בשטח תוך מתן דיווחים שוטפים למוקד ההסעות הייעודי מטעם נותן השירות ועפ"י שיטת ההפעלה של רכבת ישראל.
- ✓ **קבלן משנה** - הינו קבלן אשר קיבל את אישור מנהל החוזה מטעם רכבת ישראל לעבוד ולספק את השירותים תחת נותן השירות ובהתאם לכלל ההתחייבויות שהוצבו לנותן השירות.
- מובהר ומודגש כי לא תאושר הפעלת קבלני משנה ללא אישור מראש ובכתב ממנהל החוזה מעם רכבת ישראל.**
- ✓ **תקופת התארגנות** - פרק הזמן הנדרש לספק ו/או קבלן המשנה על מנת לעמוד בדרישות ובהיקפי הפעילות של המכרז.
- ✓ **חמ"ל רכבת** - מוקד המופעל בין כתלי הרכבת אשר מופעל באירועי חירום ו/או עפ"י שיקול דעת מנהל החוזה. אנשי החמ"ל מקבלים דיווחים שוטפים ממתאם ההסעות ו/או מסדרן ההסעות המצוי בנקודות המוצא, מקבלים החלטות לפעולה. בעת הפעלת המוקד ידאג נותן השירות להציב נציג מוכשר מטעמו לצורך העברת מידע שוטף באתר הרכבתי.
- א. מוקד הסעות "רכבתי" 24/7** - מוקד שיופעל ע"י נותן השירות בשוטף ובאירועי חירום (תאונות, עצירות רכבת, שביתות וכיו"ב). תפקידו לנהל את כלל מערך ההסעות בשוטף ובזמן החירום, לספק מידע בגין התייצבויות לכלל הכלים שהוזמנו לרבות מידע על זמני התייצבות, מידע לגבי נציגי החברה בשטח, תוך דיווח שוטף לגורם המוסמך הרכבתי בעת הצורך בכל שלב של ההפעלות. **המוקד יהיה מצויד במערכות איכון של הכלים המופעלים, לרבות קישור למערכות של קבלני משנה לצורך מעקב אחר הכלים ודיווחי התייצבות לנציגי הרכבת במידת הצורך.**
- ב. למוקד יהיו קווי טלפון נייחים לשימוש הרכבת בלבד וקו סלולרי ייעודי לצורך מתן**

### מענה בקבוצות WHATSAPP .

- ✓ **מסלול קבוע** - מסלול נסיעה בו נקודות המוצא ונקודות היעד ידועים בשלבי עריכת המכרז .
- ✓ **פטיש** – מנהל משמרת תפעולית העוסקת בתפעול הסעות עובדים במשמרת. כיום, ישנם 3 "פטישים" אזוריים – פטיש צפון נוסעים, דרום נוסעים, אשדוד מטענים
- ✓ **מוקד OCC (נציגות חטיבת נוסעים במשוא"ה) – מוקד אשר מתפעל הסעות בחירום מול נותן השירות.**
- ✓ **מוקד לוגיסטי** – הפעיל 24/7 ויכול להפעיל היסעי מוניות ורכבי נכים .

### 3. סוגי רכבים

- ✓ **מונית** – כהגדרתה ע"פ חוק ורישום ברישיון רכב כמונית .
- כלי הרכב יהיו מצוידים בכל האביזרים והציוד הנדרש על פי נהלי משרד התחבורה לעניין כלי הרכב שנועדו לביצוע הסעות כגון: חגורות בטיחות, ערכות עזרה ראשונה, מטף מטף כיבוי אש, מיזוג לרבות ערכת מילוט.

### 4. אמנת שירות

- 4.1. הספק מתחייב להתייצב במקומות האיסוף, בזמן, עם רכב תקין, נקי וכשיר לביצוע ההסעות, והכול על פי הוראות המזמין/ים.
- 4.2. הספק מתחייב כי במקרה של תקלה ברכב המשמש למתן שירותי הסעה על פי חוזה זה, ידאג להפעיל רכב נוסף חליפי לשם מתן שירותי ההסעות על פי החוזה בפרק הזמן המפורט של עד 15 דקות מרגע היוודע התקלה.
- 4.3. הספק מתחייב לדווח, בין אישית ובין על ידי מי מטעמו, למזמין על כל שיבוש ו/או תקלה בביצוע הסעות מכל סיבה שהיא. הדיווח כאמור יבוצע מיד עם קרות השיבוש ו/או התקלה, באמצעי הקשר שברשותו.
- 4.4. הספק מתחייב כי כלי הרכב יהיו במצב בטיחותי תקין, וגיל הרכב בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.14 לכל תקופת החוזה, כי מרכב כלי הרכב וכל חלק מהם יהיו בנויים בצורה מתאימה לייעודם של כלי הרכב, וכי כלי הרכב השונים, ציודם, אביזריהם, סימוניהם ומבניהם הם בהתאם לפקודת התעבורה ותקנות התעבורה כפי שיהיו בתוקף, מעת לעת, לרבות התנאים בהם או ברישיונותיהם של כלי הרכב.
- 4.5. הספק מתחייב לצורך מתן שירותי הסעות על פי מסמכי החוזה, להעסיק עובדים מיומנים וכשרים וכי הנהגים הנוהגים בכלי הרכב להסעות, כאמור, הינם בעלי רישיונות נהיגה תקפים לסוגי הרכב ואוכלוסיית הנוסעים בהם יבוצעו ההסעות.
- 4.6. הספק מתחייב לגרום לכך שהנהגים המבצעים את שירותי ההסעות ידאגו לכלל האישורים הנדרשים להפעלת מונית , ביצוע טיפולים בטיחותיים לרבות מבחן רישוי

שנתי בתוקף, כמו כן יערכו בדיקה בכלי הרכב קודם להתחלת הנסיעה וכן בסיום הנסיעה.

4.7. הספק מתחייב שלכלל המוניות שיועסקו על ידו יהיה סימן מזהה כגון דגל או שילוט המצביע על שיוכו לספק.

## **5. הנחיות בטיחות**

5.1. לפני תחילת הנסיעה וכמו כן בסיום הנסיעה, יבדוק הנהג את רכבו מבחוץ ומבפנים, כדי לוודאי שלא נמצא בו חפץ חשוד או ציוד שנשכח ובכלל זה תיעשה בדיקה חיצונית ופנימית כולל בתאי אכסון.

5.2. מסלול הנסיעה יהא על פי דרישת המזמין וכל סטייה מהמסלול תהא אך ורק באישור המזמין.

5.3. כלי הרכב המשמשים להסעות יהיו מצוידים בתרמיל עזרה ראשונה.

5.4. על נותן השירות לוודא שמוניות שלא מועסקים ברכבת, לא יישאו שילוט רכבתי כלשהו.

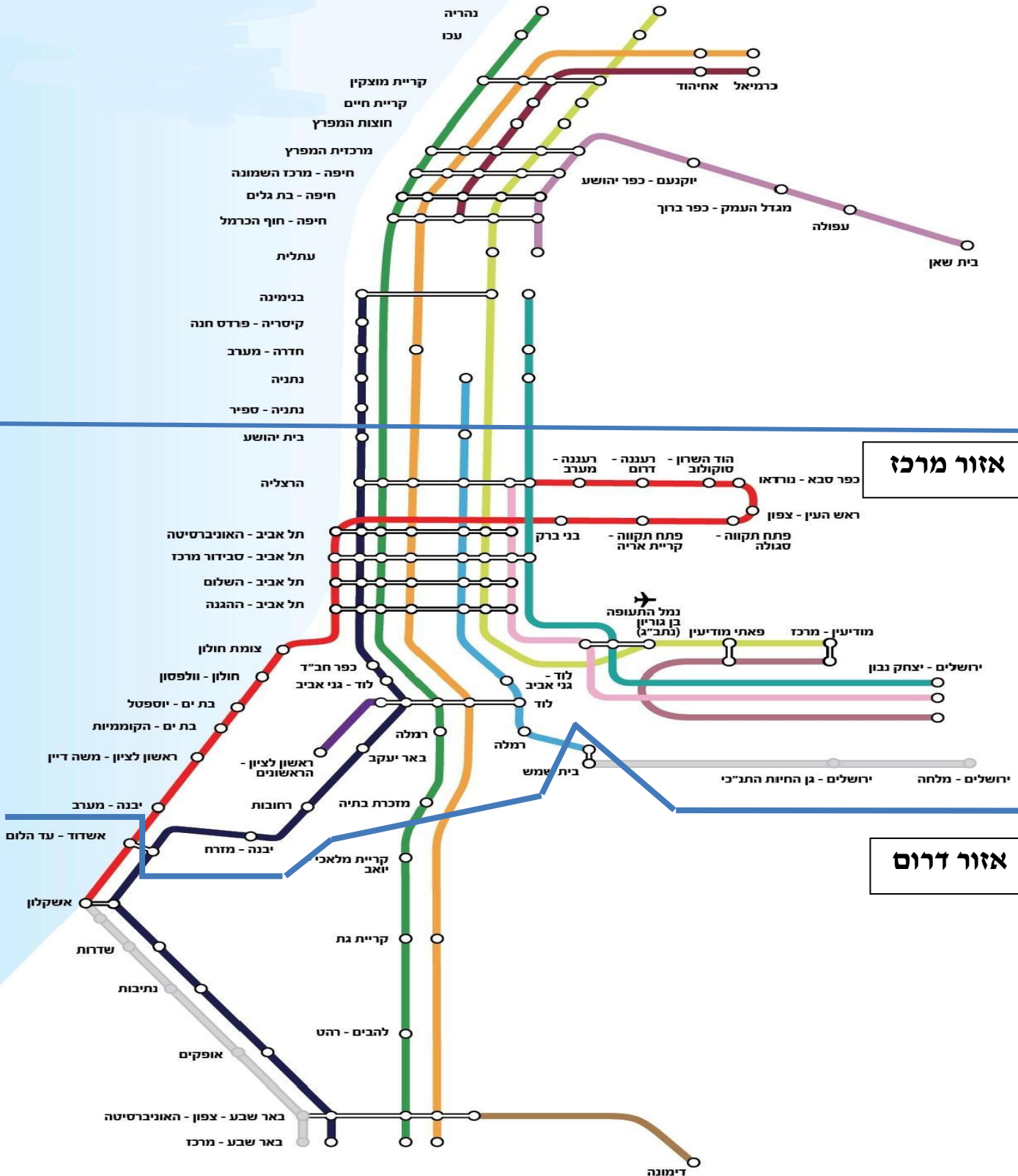
## **6 הגדרת אזורים גיאוגרפים**

השירותים נחלקים לשלושה סלים על פי החלוקה הגיאוגרפית בהתאם למפה שבעמוד הבא.  
 שיוך הקו לאזור יבוצע עפ"י נקודת המוצא (למעט קווי ההמשך בהסעות חיילים אשר ישויכו  
 לאזור עפ"י הנחיות רכבת).

### אזור צפון

### אזור מרכז

### אזור דרום



## **7.1 מפרט דרישות כללי לתפעול מערך ההסעות**

7.1.1 ההסעות יתבצעו באמצעות כלי הרכב המוגדרים במכרז זה ועל ידי נהגים בעלי רישיונות והיתרים נדרשים על פי דין להסעת נוסעים, ברכב התואם לרישיונם. –באם הצעת נותן השירות כוללת הפעלת קבלני משנה, חלות על קבלן המשנה כל הדרישות וההתחייבויות החלות על נותן השירות. **כל קבלן משנה שיופעל יחשב ע"י רכבת ישראל כחלק אורגני מנותן השירות ללא הפרדה , לא תתבצע התקשרות מול אותו קבלן משנה ורכבת ישראל תפעל מול אנשי הקשר של נותן השירות בלבד.**

7.1.2 באחריות נותן השירות להחתים קבלן משנה על טופס All ולהעביר את הטופס לאישור מנהל החוזה טרם ההפעלות.

7.1.3 **באחריות נותן השירות לוודא כי כלל קבלני המשנה מספקים את אותו השירות אותו התחייב נותן השירות לספק במכרז נשוא זה. (לרבות לבוש , שילוט, דרישות בטיחות וכו')**

7.1.4 נותן השירות מתחייב לספק את כמות כלי הרכב המוזמנת במקום ובזמן הנדרש, על ידי הרכבת ועפ"י צרכיה.

נותן השירות מתחייב להתייצב בנקודת המוצא, בזמן, עם כלי רכב תקינים, נקיים וכשירים לביצוע ההסעות. בכל מקרה של תקלה ברכב הספק מתחייב בשליחת רכב חלופי באופן מיידי ועד ל-15 דקות ממועד ההודעה על תקלה/תאונה.

### **7.1.5 מתאמי הסעות**

✓ נותן השירות מתחייב לצוות שני אנשי קשר קבועים מטעמו ובזמינות גבוהה, לצורך פנייה מצד הרכבת **בכל דבר ועניין לנושא ההסעות**. מתאמי ההסעות יהיו זמינים לנציג הרכבת במשך 24 שעות ביממה במקביל למוקד 24/7 אותו יפעיל נותן השירות. מתאמי ההסעות יהיו אנשי הקשר של הרכבת בכל הנושאים התפעוליים הקשורים בהפעלת מערך ההסעות המתחייב. מתאמי ההסעות ידווחו לגורמים המוסמכים ברכבת על כל שיבוש/שינוי ו/או תקלה בביצוע הסעה/ות מכל סיבה שהיא. הדיווח כאמור יבוצע מיד עם קרות השיבוש ו/או התקלה, באמצעי הקשר שברשותו.

✓ נותן השירות יעמיד לרשות הרכבת מתאם הסעות חלופי קבוע, שישמש בתפקידו, כאשר אחד ממתאמי ההסעות הקבועים נעדר מעבודתו מכל סיבה שהיא.

✓ מתאמי ההסעות יהיו מצוידים באמצעי הקשר הבאים : -טלפון, מייל, ווטסאפ ו/או מענה חלופי.

✓ באירועים בהם הרכבת הכריזה על תקלה מהותית מכל סיבה שהיא, יידרש הספק להציב סדרן מטעמו במשרד הפטיש/משרד ההיסעים באתר הרכבת בהתאם לצורך.

7.1.6 נותן השירות מתחייב כי כלי הרכב אשר באמצעותם יבוצעו ההסעות יהיו במצב בטיחותי תקין במשך כל תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה, וכי מרכב כלי הרכב וכל חלק מהם יהיו בנויים בצורה מתאימה ליעודם של כלי הרכב, וכי כלי הרכב השונים, ציודם, אביזריהם, סימוניהם ומבניהם הם בהתאם לפקודת התעבורה ותקנות התעבורה כפי שיהיו בתוקף, מעת לעת, לרבות התנאים בהם או ברישיונותיהם של כלי הרכב.

7.1.7 נותן השירות מתחייב כי כלי הרכב אשר באמצעותם יבוצעו ההסעות יהיו מצוידים במזגן תקין / מערכת חימום תקינה שיופעלו בעת שידרשו לכך, כמו כן בכל כלי הרכב, למעט מוניות - בערכת מילוט ובכל אביזרי הבטיחות הנדרשים על פי כל דין לכלי רכב המשמשים להסעות נוסעים, לרבות ערכת חילוץ, מגבה, משולש אזהרה, מטפי כיבוי אש תקינים וארגזי עזרה ראשונה, הכול כמפורט בתקנות התעבורה, כפי שתהיינה בתוקף, מעת לעת.

7.1.8 הספק מתחייב כי במקרה של תקלה ברכב, ידאג לתקן/להפעיל רכב חלופי מתאים במשך של עד 15 דקות מקרות התקלה. במקביל מתאם ההסעות מטעם הספק ידווח לגורם המוסמך ברכבת אודות התקלה עם גילוייה.

7.1.9 מסלול הנסיעה יהיה על פי הנחיות המזמין וכל סטייה מהמסלול תהא אך ורק באישור המזמין.

7.1.10 בנסיעות ארוכות בהן נדרש להחליף את הנהג, עפ"י התקנות הקבועות בחוק לעניין מנוחת נהג נותן השירות יספק נהג מחליף ללא תמורה נוספת.

7.1.11 **ביקורות** - נותן השירות מתחייב כי גורמי הרכבת המוסמכים לכך, רשאים לערוך ביקורת פתע ו/או להפעיל כל אמצעי לפיקוח ו/או בדיקת תקינות כלי הרכב ו/או כשירות הנהגים, והוא מתחייב לשתף פעולה עם נציגי הרכבת ולמסור כל מידע או מסמך, הקשור בביצוע עבודות נשוא מכרז זה.

#### **7.1.12 נהגים המועסקים ו/או שיועסקו על ידי נותני שירות**

✓ נותן השירות מתחייב כי לצורך מתן שירותי הסעות על פי מסמכי החוזה, להעסיק עובדים אשר:

- הנם בעלי רישיון נהיגה תקף כדין.
- הנם נהגים מוסמכים, בעלי כושר מקצועי וניסיון מתאימים.
- מצוידים באישור רישוי רכב בתוקף בהתאם לחוק
- מיומנים וכשירים, ושלא נשלל רישיונם במהלך השנתיים הקודמות למועד עבודתם במסגרת הסכם זה.
- אינם בעלי עבר פלילי.
- שאינם משתמשים בסמים אסורים.
- לבושים בתלבושת ייצוגית של נותן השירות.
- בעלי נייד סלולרי פעיל שאליו ישלחו קישורים לדף נחיתה המעדכן את

מקומו בעת ביצוע נסיעה או לצורך מעקב ואימות נתונים.

### 7.1.13 הפעלת רכבי ההסעה

✓ גיל הרכבים: עד 8 שנים מיום העלייה לכביש

• מוניות - בהתאם לתקנות התעבורה המקובלות

✓ בכלי הרכב יבוצע טיפול תקופתי ותיקונים כנדרש ע"י המוסך המטפל ברכב ועל הספק חלה האחריות המלאה לבצע מעקב תקלות וכן האחריות לתיקון.

✓ כלי הרכב יהיו מבוטחים בפוליסת ביטוח תקפות בהתאם לדרישות כל דין.

בכל כלי הרכב יהיה מותקן מכשיר איכון GPS/איתורן/פוינטר/או שווה ערך בהתאם לחוק, על מכשירי האיכון להיות פתוחים ונגישים לחיבור למערכת ההיסעים הרכבתית לצורך סנכרון עם ממשק מערכת ההיסעים והעברת נתוני צפי הגעה לעובד, כמו כן צפייה ONLINE ובדיקה בדיעבד של נתונים באחריות נותן השירות לדרוש מקבלני המשנה נגישות למערכות של הכלים המופעלים מטעמם לא תתאפשר הפעלת רכבים ללא מערכות אלו.

✓ בנוסף, לרכבת שמורה הזכות לדרוש מהספק לספק לו את המידע באמצעות דוחות GPS ולא יאוחר מ-12 שעות מרגע הבקשה. כמו-כן, לרכבת שמורה הזכות לא לשלם בגין רכבים שלא מותקנים בהם המכשירים הדרושים לצורך אספקת הנתונים לעיל.

✓ כלל המוניות נדרשות להציב בנוסף דגלון/לוגו ע"ג כלי הרכב בהתאם לתחנה אליה היא משויכת. באחריות נותן השירות לדווח למנהל החוזה על אופן השילוט לצורך עדכון ואישור מול אגף הביטחון הרכבתי בכניסה לאתרים המורשים.

✓ הרכבת שומרת לעצמה את הזכות לדרוש התקנת מערכות לדיווח, עדכון ומעקב אחר הרכב המזומן טרם ההתייצבות או במהלך הנסיעה.

- ✓ כלי הרכב נדרשים להגיע אל נקודת המוצא במועד המדויק הנדרש תוך יצירת קשר עם נציג הרכבת בשטח / מנהל התחנה.
- ✓ נדרש להקפיד לפני כל הסעה בכלי הרכב השונים, לבצע בדיקה ביטחונית למניעת המצאות חפץ חשוד.
- ✓ יש לבצע ניקוי פנימי לפני כל הסעה, שלא ימצאו שאריות מזון או שתייה או בדלי סיגריות ברכב, וכן לדאוג לאוורור כלי הרכב לפני ביצוע הנסיעה.
- ✓ באחריות הנהג להציג את השילוט הנדרש לנסיעתו.
- ✓ על הנהג להקפיד על הופעה ייצוגית נקייה ומסודרת תוך מתן יחס אדיב לנוסעים.
- ✓ הרכבת יכולה לדרוש בתאום מראש, מונית של נהג לא מעשן עבור נוסעים שמבקשים זאת.

### 8.1 מוקד הסעות רכבתי 24/7 –

- ✓ על הספק להקים מוקד הסעות ייעודי ונפרד לרכבת ישראל בו תרוכז כלל הפעילות הרכבתית לנותן השירות מול רכבת ישראל.
- ✓ המוקד יהיה מוקד אנושי 24/7 ויאויש בכמות של 2 נציגים בכל עת לטובת הפעילות הרכבתית בלבד, למען הסר ספק, מוקד זה לא יטפל בעוד **לקוחות מלבד רכבת ישראל**.
- ✓ מוקד ההסעות יוודא ביצועי הגעה, מעקב אחר נסיעות, עדכון ביצוע נסיעות בפועל, מתן מענה בעת דיווח אחר תקלות, מתן מענה לגורמים המוסמכים מטעם הרכבת (תקף לשוטף ולחירום).
- ✓ עדכון סטאטוס הזמנות במערכת ההיסעים.
- ✓ המוקד ידאג לעדכן בקבוצת ווטסאפ ייעודית שתפתח לצורך לניהול אירועים בשוטף ובחירום,
- ✓ באחריות מוקד ההסעות לשמור באופן רציף קשר עם הגורם המזמין מטעם הרכבת ולדווח על כל אירוע חריג, פטישים – מוניות, היסעים אחרים – משרד היסעים / OCC או מי מטעמה של הרכבת שהוסמך לנושא.
- ✓ באחריות מוקד ההזמנות לספק לכל הפעלה את רשימת אנשי הקשר וטלפונים לצורך התניידותם בשטח בהתאם לדרישות המפרט.
- ✓ נותן השירות יקצה 3 קווי טלפון נייחים יעודים לרכבת ישראל באזור בו זכה וטלפון אחד נייד לצורך עדכוני ווטסאפ
- ✓ שעות העבודה של מוקד ההזמנות- 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.
- ✓ מוקד ההזמנות יענה לכל פניית גורם מוסמך מטעם הרכבת באופן מיידי וזאת לכל היותר בתוך דקה (עד 60 שניות לכל המאוחר).
- ✓ עבודה מול מערכת ההזמנות האינטרנטית - רכבת ישראל תספק לכל נותן

שירות גישה מלאה למערכת ההזמנות האינטרנטית ואך ורק מולה יבצעו  
ינהלו בפועל את שירותי ההסעות לרכבת ישראל. כל שינוי/תוספת של  
הסעות מעבר להפקה הראשונית יועברו אף הן לספק באמצעות מערכת  
ההזמנות ובנוסף, וידוא קבלת השינוי/תוספת באמצעות הטלפון של הגורם  
המוסמך לכך ברכבת.

- ✓ עבודה ONLINE מול מערכת לניהול מערך ההסעות 24 שעות ביממה, 7
- ✓ לרכבת אין אחריות לחיבור ממשק בין המערכת האינטרנטית לממשקים  
קיימים של נותן השירות וכל חיבור יהיה באחריות נותן השירות בלבד.
- ✓ באחריות נותן השירות לוודא כי מוקד ההסעות הייעודי לא ייתן כל מענה  
לעובדי רכבת שלא הוגדרו כגורמים מוסמכים ליצירת קשר ובפרט לעובדים  
המתקשרים לברר בירורי סטאטוס למיניהם.
- ✓ על נציגי המוקד להיות בעל ניסיון שירותי, בעל ניסיון ב-OFFICE, ניסיון  
בניהול הסעות.

## 9 מפרט דרישות

### 9.1 הסעה במונית -

- ✓ הסעות במוניות מבוצעות בהתאם לצרכי רכבת ישראל. הזמנות (השמת  
משמרות ו/או מיוחדות) יועברו לספק באמצעות מערכת ההזמנות- מערכת  
אינטרנטית ובה שעה ונקודת המוצא, נקודת היעד והאם נדרשת נקודת  
הורדה בדרך.
- ✓ ככלל, לרכבת ישראל תכנית עבודה מוסדרת של הזמנות מוניות בקווים  
ובשעות ידועים מראש, ליום שלמחרת. בכל יום עד לשעה 20:00 תוגש לנותן  
השירות תכנית ההסעות ליום שלמחרת (השמת משמרות). בנוסף יועברו  
לספק הזמנות נוספות (מיוחדות) שלא במסגרת תוכנית ההשמות בהתראה  
מינימאלית של חצי שעה ממועד הנסיעה. כל ההזמנות יועברו אך ורק דרך  
מערכת ההיסעים.

#### כל קו נסיעה יופיע במערכת ויזוהה במספר ומחיר.

- ✓ על הנהג להגיע לנקודת המוצא עפ"י שעת הנסיעה שהוזמנה.
- ✓ היה והנוסע לא נכח בנקודת מוצא, על הנהג לדווח למוקד ההסעות של נותן  
השרות.
- ✓ אם לא הגיע הנוסע 5 דקות מזמן ההתייצבות בהזמנה, יש לצור קשר עם  
ה"פטיש" באמצעות מוקד ההסעות הייעודי של החברה.
- החלטה לעזיבת הנהג מהמקום ללא הנוסע תהיה באישור מוקד ההסעות  
הייעודי מול הפטיש האזורי בלבד.

✓ על מוקד ההסעות הייעודי לדיווח בזמן אמת במערכת עבור כל נסיעה, בהתאם לדיווח של הנהג על כל אירוע לרבות אירועים חריגים ובכלל זה, האם בוצעה הנסיעה, האם הנוסע לא היה במקום, משך זמן המתנה לנוסע או כל דיווח אחר.

✓ טווח הטיפול בתלונות הוא עד 48 שעות משעת ההזמנה. לגורם המוסמך ברכבת תהיה הרשאה לביטול נסיעה וזאת מול מתאם ההסעות של נותן השירות.

## **9.2 סל הסעות מוניות- תשלום בגין ביטול נסיעה, פיצויים מוסכמים:**

א. פיצויים מוסכמים:

- 9.2.1 איחור של 1-14 דקות = פיצוי מוסכם בסך 300 ₪.
- 9.2.2 איחור של 15-29 דקות = פיצוי מוסכם בסך 300 ₪ נוספים (סה"כ 600 ₪).
- 9.2.3 איחור של 30-44 דקות = פיצוי מוסכם בסך 300 ₪ נוספים (סה"כ 900 ₪).
- 9.2.4 איחור של 45-60 דקות = פיצוי מוסכם בסך 300 ₪ נוספים (סה"כ 1,200 ₪).
- 9.2.5 מעל שעה איחור = פיצוי מוסכם בסך 3,000 ₪ לכל שעת איחור או חלק ממנה.
- 9.2.6 הגעה עם רכב לא נקי – פיצוי מוסכם בסך 300 ₪.
- 9.2.7 אי דיווח על נסיעה שלא בוצעה בפועל – פיצוי מוסכם בסך 3000 ₪
- 9.2.8 על התנהגות לא נאותה של נהג המונית לרבות מריבות עם עובדים, וויכוחים, נסיעה שלא על פי הציר, ביטול נסיעה באופן חד צדדי, נסיעה ללא אישור פטיש והורדת נוסע באופן ייזום – הספק יחויב בפיצוי מוסכם 1,000 ₪
- 9.2.9 החלפת רכב עקב תקלה במהלך הנסיעה ולאחר התייצבות בלבד: איחור בהחלפת הרכב העולה על 30 דקות ממועד ההודעה על תקלה, הספק יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 300 ₪ על כל רבע שעה נוספת או חלק ממנה.
- 9.2.10 חל איסור על הוספה/ הורדה של נוסעים שלא במסגרת ההזמנה - הספק יחויב בפיצוי מוסכם בסך 300 ₪.
- ב. ביטול הסעות במוניות על ידי הרכבת: הודעה על ביטול נסיעה מעל חצי שעה מראש ללא חיוב, הודעה על ביטול שתינתן מתחת לחצי שעה תזכה בתשלום של 55 ₪, בין אם התייצבה או לא.
- ג. במידה ובמוקד ההזמנה לא תהא זמינות של מענה אנושי מעבר ל- 10 דקות, הספק יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 2,000 ₪ על כל 10 דקות.
- ד. מובהר כי כל האמור בנספח זה לא יפגע בזכותה של הרכבת לתבוע מהמציע הזוכה פיצויים בשל אי-ביצוע משביע רצון של השירותים או בעד הפרה אחרת כלשהי של

המציע הזוכה בהתאם למפרט זה, לחוזה או על פי כל דין. למען הסר כל ספק, הטלת פיצויים מוסכמים.  
כאמור לא תגרע מכל זכות ו/או טענה ו/או סעד ו/או תרופה להן זכאית הרכבת.

## **10 דרישות התאמה למערכת המחשוב של הרכבת –**

### **10.2 במועד הגשת ההצעות מופעלת ברכבת מערכת ממוחשבת להזמנת כלל שירותי ההסעות,**

- 10.3 על הספק לערוך את כל השינויים הנדרשים במערכות שלו בכדי להתממשק למערכת הרכבתית על פי ההנחיות המבצעות שיינתנו על ידי נציג הרכבת.
  - 10.4 על הספק לאשר קבלת ההזמנות עד שעה מקבלת ההזמנות באמצעות עדכון סטאטוס ההזמנות מ"נשלח לספק" ל- "התקבל".
  - 10.5 הזמנת נסיעות שתבוצע אחרי ההפקה הראשונית ו/או שינויים להזמנות קיימות יהיו באמצעות מערכת ההיסעים וקבלת מייל למוקד ההזמנות. על הספק להגיב במערכת כ"התקבל" לאחר 5 דקות.
  - 10.6 הספק יידרש לעבוד מול הרכבת באמצעי מחשוב המופעלים ברשת האינטרנט. "מערכת לניהול מערך ההסעות" הינה "web" ומותקנת בשני שרתים חיצוניים, אשר ניתן להתקשר איתם מכל מחשב. הספק יקבל מרכבת ישראל הרשאה לכניסה למערכת.
  - 10.7 המערכת מאפשרת קבלת הזמנות, אישורי הזמנות, ביטולי הזמנות וכן ביצוע בקרה שוטפת – מעקב מלא אחר כל ההזמנות ועל הסטאטוס שלהן. התראות במיילים וב-SMS על שינויים/ביטולים בהזמנות.
  - 10.8 הספק מתחייב לבצע את הנסיעות על סמך נתוני המערכת **בלבד** כולל הזמנת הנסיעות, סוגי הרכבים ומחירי כל נסיעה. בנוסף, החשבון החודשי שיועבר לאישור רכבת ישראל בטרם העברת התשלום יהיה מבוסס אך ורק על נתוני המערכת הנ"ל.
  - 10.9 לא יבוצעו שינויים במסלולי הנסיעה בהתאם לכתוב במערכת וללא אישור הגורם המוסמך ברכבת(משרד הפטיש ו/או מנהל ההיסעים).
  - 10.10 לרכבת אין אחריות לחיבור ממשק בין המערכת האינטרנטית לממשקים קיימים של נותן השירות וכל חיבור יהיה באחריות נותן השירות בלבד.
- על הספק לוודא שיש לו מערכות גיבוי אל פסק, מחשבי גיבוי ואינטרנט לגיבוי שבהם יוכל להמשיך את עבודתו במקרה של תקלה כלשהי**

## **11 נהלי דיווח והגשת חשבונית חודשית**

הספק יגיש חשבונית עד ל-10 לכל חודש בהתאם לכמות הקווים שבוצעו בחודש האחרון (שקדם לחשבונית) רק לאחר אישור כל השגותיו לגבי הסכום.

✓ כל ההשגות יאושרו ע"י הגורם המוסמך ברכבת במערכת ההזמנות טרם הוצאת החשבונית ולא יאוחר מה-5 בכל חודש