

נספח ד' - דרישות תפעוליות

אגד מתחייבת לבצע את נסיעות השירות בהתאם לרישיונות הקווים ולעמוד ברמת השירות בהתאם לאמור בנספח זה.

1. תפעול ורמת שירות

1.1. הקדמה

אגד (להלן: "אגד" או "מפעיל השירות") מחויבת להפעיל את קווי השירות בכל אחד מהאשכולות על פי המפרטים הכלולים ברישיונות הקווים כפי שיהיו מעת לעת. אגד מתחייבת להעמיד את צי הרכב הנדרש לצורך ביצוע הנסיעות על פי תנאי הרישיון.

מפעיל השרות יהיה אחראי לעמוד בכל תנאי הרישיונות שינחנו לו, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובדרישות המפקח על התעבורה להפעיל את קווי השירות בהתאם לכל דין. התחייבות זו של מפעיל השרות תחול כמשך כל תקופת ההפעלה, בהמשך סעיף זה מפורטות הנחיות מחייבות בדבר דרישות תפעוליות, המהוות דרישות מינימום אותן נדרש מפעיל השרות לקיים במשך כל תקופת ההפעלה.

1.2. דרישות תפעוליות

"דרישות תפעוליות" - מושג זה כולל את תדירות הנסיעות בקו, תנאי המחנה בחזנות ובמסופים, תנאי הנסיעה בחוף הרכב (רמת צפיפות, מיזוג אוויר וכו'), סוגי האוטובוסים והתאמתם לצורכי הנוסע, אמינות השירות, גמישות תפעולית, שעות מתן השירות, העברת מידע אמין וברור לציבור, קשר למרכזי פעילות וכל מרכיב אחר המצביע על איכות השירות לנוסע, והכל כפי שיפורט להלן =

תכולת הדרישות התפעוליות בקו מוגדרת, בין היתר, על ידי:

- רישיון הקו על כל נספחיו, התקף במועד הפעלתו.
- לוחות הזמנים.
- סוגי האוטובוסים המורשים לפעול בו.
- הנחיות המשרד לעניין תכנון והפעלת שרות בתחבורה ציבורית
- מספר הנוסעים המרבי המותר באוטובוס.
- בהמשך סעיף זה מפורטות הנחיות מחייבות בדבר הדרישות באשכול, המהוות דרישות מינימום לתפעול האשכול.

ג.נ.

§.1

גיל שבתאי
סגן בכיר לרשב הכללי

עידו אורן
מנהל הכללי

1.3. מקדמי מילוי מרביים

מספר הנוסעים **המרבי** באוטובוסים שיופעלו יהיה, החל מראשית חודש ינואר 2011, בהתאם למפורט להלן:

- אוטובוסים בינעירוניים רגילים - מספר הנוסעים המרבי, בעמידה ובישיבה יחד, לא יעלה על המספר הנקוב ברישיון הרכב, או בהתאם להוראות המפקח כפי שיהיו מעת לעת.
- אוטובוסים עירוניים רגילים, מספר הנוסעים המרבי בהם, בעמידה ובישיבה יחד, לא יעלה על 55 בשעות שאינן שעות שיא או בכפוף לאמור ברישיון הרכב, לפי המחמיר מביניהם.
- אוטובוסים מפרקיים - מספר הנוסעים המרבי בעמידה ובישיבה יחד בשעות שאינן שעות שיא לא יעלה על 95, או בכפוף לאמור ברישיון הרכב, לפי המחמיר מביניהם.
- מיניבוסים / מידיבוסים מספר הנוסעים המרבי בהם לא יעלה על האמור ברישיון הרכב או בהתאם להנחיות משרד התחבורה שיימסרו בעתיד, בהתאם לסוג הרכב שיופעל.
- שעות שיא לעניין סעיף זה בין 6:00 - 9:00, ובין 15:00 - 18:00 וכן שעות בהן תדירות הנסיעות עולה, בהתאם למפת הקווים התקפה במועד הבדיקה, על 5 נסיעות בשעה.

בכל מקרה בו מספר הנוסעים בתחנת המוצא יעלה על המספרים הנקובים לעיל, ייעשה מפעיל השירות כמיטב יכולתו להוסיף נסיעות תגבור בקו באופן מיידי, ובהיקף שיידרש עד לעמידה במקדמי המילוי המפורטים לעיל ומתן מענה לכל הנוסעים הממתינים ברציף. במקרה בו מספר הנוסעים יעלה על מקדמי המילוי הנקובים לעיל ביותר מ- 3 נסיעות דגימה אשר יערכו מטעם המשרד באותה שעה ובאותו סוג יום (ימי א'/ה', ימי ב'-ד', יום ו', שבת) במהלך חודש קלנדר י אחד, תחויב אגד להוסיף מספר נסיעות קבועות כפי שיידרש על ידי המפקח על התעבורה ובהתאם להנחיות שיימסרו על ידי המפקח על התעבורה בכתב וזאת ללא כל דרישה לתוספת תשלום. המפקח על התעבורה יהיה רשאי להביא בהחלטתו בעניינים אלה כל שיקול רלוונטי, אף אם לא הוזכר לעיל.

נסיעות כאמור, ככל שיתווספו, יכללו בתוספת השירות אשר תיתן אגד בהתאם לסעיף 10 להסכם העיקרי.

4.2

3.1

1.4. תחנות

שוקי אורן
תחשב הכללי

גיל שבתאי
סגן בכיר לחשב הכללי

רשימת התחנות של כל קו, חלופה וכיוון מהווה חלק ממפרטי הקווים הכלולים ברישיון הקו. על מפעיל השירות לבצע סקר תחנות ומאפייניהן, לרבות קיומם ותקינותם של תמרורי ב-56, על פי הנחיות שיקבל מהמשרד. במסגרת זו יהיה עליו, בין השאר, לבצע זיהוי של כל התחנות באשכול, באמצעות מכשיר GPS.

מחובתו של מפעיל השירות להתקין, על חשבונו, תמרור ב-56 על פי הנחיות המשרד בלוח זמנים סביר, בכל התחנות של הקווים הכלולים, בהתאם לרישיון, באשכול. ההתקנה תבצע בהתאם להנחיות מפורטות להכנת תמרור ב-56, אותן ניתן לקבל במשרד התחבורה.

- היה ובתחנה קיים תמרור ב-56 שאיננו תקף, והיינו איננו תואם את לוח התמרורים המעודכן הקבוע בתקנות התעבורה (להלן - לוח התמרורים) וההנחיות להכנת תמרור ב-56 הנוכחות לעיל, יפרק מפעיל השירות את התמרור הישן ויתקין במקומו תמרור ב-56 עדכני. בתמרור החדש יפורטו כל הקווים העוצרים בתחנה, בצירוף הסמל של כל אחד מהמפעילים, בהתאם להנחיות המוזכרות לעיל.

- היה ובתחנה קיים תמרור ב-56 אשר תואם את לוח התמרורים המעודכן ואת ההנחיות הנוכחות לעיל, יצרף מפעיל השירות את סמל החברה שלו על גבי התמרור הקיים בסמוך לפירוט הקווים המופעלים על ידו.

- היה ומדובר בתחנה חדשה, יתקין מפעיל השירות תמרור ב-56 חדש, לאחר תאום עם הרשות המקומית הרלבנטית באמצעות ועדת התנועה שלה. בתמרור החדש יפורטו כל הקווים העוצרים בתחנה, בצירוף הסמל של כל אחד מהמפעילים, בהתאם להנחיות המוזכרות לעיל.

- בתחנות של קווי שירות שיוגדרו כ"קווי הזנה" המצויות בכיוון הנסיעה אל תחנת הרכבת, על מפעיל השירות לצרף על תמרור ב-56 מדבקה של קטר רכבת שאושרה על ידי המשרד.

מובהר ומודגש כי תמרור ב-56 איננו רכוש מפעיל השירות, וכי מפעילים אחרים יהיו רשאים להשתמש בו ללא כל תמורה, וזאת בהתאם להנחיות הממונה המחוזי על תכנון תחבורה ציבורית באגף תחבורה ציבורית במשרד התחבורה.

היה ותמרור ב-56 משותף למספר מפעילים, יבצע התאום ביניהם על ידי המשרד ומפעיל השירות מתויב לשתף עמו פעולה. בכל מקרה, הכיתוב על גבי התמרור יאושר על ידי הממונה המחוזי.

למען הסר ספק ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי באחריות מפעיל השירות לדאוג לאחזקתו ותקינותו של תמרור זה לאורך כל תקופת ההפעלה.

בנוסף, מפעיל השירות יידרש לבצע בקרה שוטפת, בתדירות שלא תפחת מפעם אחת במהלכו של כל חודש קלנדרי או בתדירות גבוהה יותר, בהתאם לצורך, על מצב כל התחנות לאורך מסלול כל הקווים הכלולים באשכול. הבקרה תתמקד במצב הפיזי של התחנה, כאמור לעיל.

גיל שבתאי
שוקי אורן
סגן בכיר לחשב הכללי
חשב הכללי

ובמידע לציבור המוצג בתחנה. באחריות מפעיל השירות יהיה לטפל באופן מידי בכל ליקוי אשר יתגלה בבדיקה כאמור, וכן לדווח על מצב תמרוני ב-56 ועל פעולות פעולות האחזקה השוטפת שביצע לרשות המקומית הרלבנטית ולמשרד התחבורה.

יובהר בזאת כי אין בתדירות הבקרה אשר כוצעה על ידי המפעיל כדי לגרוע מסמכויות המפקח לקנוס את המפעיל בכל עת בה התגלתה הפרה של דרישות נספח זה. ממצאי הבקרה יועברו לגורם האחראי על התחנה וכן ליריעת ממונה תחבורה ציבורית במחוז הרלוונטי לא יאוחר מאמצע החודש אשר כמהלכו התבצעה הבקרה.

אגד תגיש לאישור המפקח על התעבורה תוכנית ולוחות זמנים לביצוע האמור בס"ק זה, וזאת עד ליום 1.1.2011, ובאותו המועד תחל בביצוע האמור בס"ק זה.

1.5. מידע שוטף לציבור

מפעיל השירות יידרש להפיץ באופן שוטף מידע לציבור הנוסעים ביחס לכל קו מבין הקווים הכלולים באשכול, בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

א. לפרסם בתחנות עליהם יורה המפקח בקווי האשכול, על גבי מתקן מתאים שיהיה נגיש לכל הנוסעים, מידע כמפורט להלן:

- לוח זמני נסיעה מלא ומעודכן בפירוט לפי ימי שבוע ושעות, עם הבלטה מיוחדת של שעת ההתחלה והסיום של השירות, לכל אחד מקווי האשכול המשרתים את התחנה.

- מפה עם תיאור מסלול הנסיעה ומיקום התחנות לאורכו, בחלוקה לכיוונים ותוך הבלטה של כל מסלול ומסלול של כל אחד מקווי האשכול הפועלים בתחנה. במפה יצוינו מספרי קווי אוטובוסים ואמצעי תחבורה אחרים המתממשים לקו בתחנות ראשיות, כפי שאלה יוגדרו על ידי המפקח על התעבורה, כולל קווים שאינם באחריות מפעיל השירות.

- פרוט כל דרכי התקשורת למשרדי מפעיל השירות (טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט, כתובת), כולל שעות הפעילות במשרדי המפעיל וכולל מספר טלפון של מוקד טלפוני.

- המידע המפורט בסעיף זה יפורסם בהתאם למפרט אשר יאושר על ידי המפקח על התעבורה.

ב. לפרסם בתחנות אשר יסוכמו בין הצדדים את מפת מערכת התחבורה הציבורית של כל מסלולי קווי התחבורה הציבורית המרכזיים הפועלים ברחבי העיר, כולל קווים מרכזיים שאינם שייכים לאשכול הזה, והכל בהתאם למפרט אשר יאושר על ידי המפקח על התעבורה, וזאת בנוסף למידע המפורט בסעיף 1.5 (א) לעיל.

ג. להדפיס ולהפיץ עלונים עם פירוט המידע על כל קו בנפרד, יחד עם מידע כללי על מפעיל השירות והאשכול, כמפורט להלן:

- מסלול הקו.
- מיקום התחנות לאורכו.
- לוח הזמנים בכל הימים, עם פירוט הנסיעות לפי שעות (כולל מועד ביצוע של נסיעה ראשונה ואחרונה).
- רשימת קווי האשכול, בצרוף מפה.
- פרוט כל דרכי התקשורת למשרדי המפעיל (טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט, כתובת), מספר טלפון של מוקד טלפוני ושעות הפעילות של משרדי החברה.
- מפעיל השירות יהיה מחויב להפיץ עלונים אלו במשרדי החברה, בתחנות המרכזיות ובמוקדי תחבורה מרכזים נוספים. כמו כן, ישלח העלון לפונים לפי דרישה. יוער כי לוחות הזמנים והמפה יכולים להופיע בשני עלונים נפרדים.
- ד. אגד תאפשר גישה לאתר האינטרנט שלה באמצעות אתרי האינטרנט של הרשויות המוניציפליות.
- ה. להתקין ולהפעיל מערכת כריזה ומידע בתוך האוטובוס המודיעה על שם ומיקום התחנה הבאה בהתאם להוראות המפקח כפי שיהיו מעת לעת. הפריסה ולו"ז ליישום המערכת יתואמו בין המפקח על התעבורה לבין אגד.
- ו. להפעיל מוקד טלפוני אנושי למסירת מידע לציבור לגבי: מסלולים, תחנות, לוחות זמנים ותעריפים. המוקד יפעל בכל ימי מתן השירות, החל משעה לפני מועד תחילת השירות וכלה בשעה לאחר מועד סיום השירות.
- ז. המוקד הטלפוני יהיה מוקד משולב אנושי/אוטומטי, כאשר לחלק מהשאלות יינתן מענה אוטומטי, אך האפשרות להגיע למענה אנושי תתאפשר בכל שעות פעילות המוקד. מפעיל השירות נדרש ליישם במוקד זה נהלי עבודה שיבטיחו עמידה בסטנדרטים, אשר לפי העניין לא יפחתו או יעלו מהאמור להלן, כדלקמן:

• זמן המתנה ממוצע – 40 שניות

• אחוז שיחות נענות – 85%

• אחוז שיחות ננטשות – 15%

• 80% מהשיחות הנכנסות חייבות להיענות בתוך 45 שניות, שאר השיחות חייבות

2. N.

3. י

(1)

להיענות תוך 80 שניות.

- החברה תעביר למשרד דוח ביצוע תצי שנתי על עמידה בסטנדרטים כאמור.
- מספרי הטלפון והפקס של מרכז המידע יפורסמו באמצעי התקשורת, באוטובוסים ובתחנות, כאמור לעיל.
- ז. מפעיל השירות יידרש להשתתף, על פי דרישת הממשלה, בעלויות ההקמה וההפעלה של מרכזי מידע משותפים לו ולמפעילים אחרים. במקרה זה יהויב מפעיל השירות לשאת בעלות ההקמה ובעלות השוטפת הכרוכה בתפעול מרכז המידע, על פי חלקו ביחס לשאר המפעילים.
- ח. המפעיל ימסור מידע לנוסעים מסוג NEXT BUS ביחס לשעת ההגעה המשוערת של האוטובוס לתחנה כלשהיא לאורך מסלול קו השירות לרבות לתחנה האחרונה במסלול הקו, בהתאם להנחיות המשרד זאת בהסתמך, בין היתר, על מערכת ניהול צי הרכב. פריסה ולוחות זמנים למסירת המידע יתואמו בין המפקח על התעבורה לבין אגד.
- המידע האמור יימסר לנוסעים לפחות בדרכים הבאות:
1. באמצעות אתר האינטרנט שבאחריות המפעיל.
 2. באמצעות מרכז המידע הטלפוני שבאחריות המפעיל.
 3. ממערכת אוטומטית, באמצעות פניה טלפונית של הציבור תוך ציון מספר קו השירות ומספר התחנה. פניה כאמור תבוצע למספר טלפון שאותו יפרסם המפעיל.
 4. באמצעות שילוט אלקטרוני שיוחקן בתחנות, בכפוף להסדרה כספית ותפעולית בנושא.

1.6. טיפול בתלונות הציבור

אחד האמצעים החשובים לשיפור רמת השירות בקווים הינו הטיפול בציבור הנוסעים עצמו, בעיקר באמצעות התייחסות לתלונות/פניות שהוא מעביר. לכן נדרש מפעיל השירות לפעול בדלקמן:

- למנות כעל תפקיד בכיר בחברה, שיהיה אחראי על הטיפול בנושא תלונות הציבור.
- לכל פרסום שאגד תפרסם בעיתונות, יצורף המידע הבא - מספרי הטלפון, הפקס וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם ניתן להעביר את תלונות הציבור, לצד כתובת אתר האינטרנט של החברה והכתובת למשלוח תלונות/פניות בדואר.
- לשלוח לכל פניה אישור על קבלת הפניה, תוך 7 ימי עבודה ממועד קבלתה.

גיל שבתאי
סגן בכיר לחשב הכללי

שמעון אורן

3
2

Li
f.k

- לשלוח לכל פונה תשובה עם פרוט מהות הטיפול בפנייתו, תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה.

הנחיות מפורטות לנושא זה מופיעות בנספח ו' להסכם.

1.7. משרד תפעול, אבידות ומציאות ומכירת כרטיסים

- באחריות מפעיל השירות לספק שירותי איתסון לשימוש והחזרה של אבידות ומציאות. אחסון ורישום אבידות ומציאות יבוצע על ידי מפעיל השירות בהתאם לכללים הבאים:
 - ייערך רישום ממוחשב של הפריטים ונסיבות מציאתם.
 - מעת לעת יועברו המציאות שאינן נדרשות למשטרת ישראל, על פי הנחיותיה.
 - מציאות של פרטי לבוש ופריטים אחרים – יאוחסנו בארון סגור בתנאים שישמרו על מצבם התקין.
 - מציאות המהוות נשק או תחמושת יועברו באופן מיידי למשטרת ישראל או למשטרה הצבאית.

1.8. החנה והופעת הנהג

- מפעיל השירות יהיה אחראי להתנהגות ולהופעה נאותה של הנהגים המועסקים על ידו ו/או מטעמו. בהמשך לאמור לעיל, על מפעיל השירות לדאוג לכך שהנהגים יעברו השתלמויות בנושאים הקשורים לעבודתם עם ציבור הנוסעים. כל נהג המועסק על ידי מפעיל השירות ישתתף בהשתלמות אחת לפחות בשנה בנושאים הללו. המידע על השתלמות הנהגים בהשתלמויות השונות ייכלל בכרטיס האישי של כל נהג.
- מפעיל השירות ירכז בצורה שוטפת וממוחשבת מידע על כל השתלמות שהוא יארגן ו/או ישלח אליה נהגים, בצורה פרטים כגון: מספר המשתתפים ומהות ההשתלמויות. מידע, זה יהיה זמין בכל עת לעיון וביקורת של המפקח על התעבורה, או מי שהוסמך לכך על ידו.

מצב האוטובוסים

- מפעיל השירות ישמור על ניקיון ורמת תחזוקה נאותה בכל עת, הן חיצונית והן פנימית, של כל האוטובוסים הפועלים באשכול, בהתאם לנסיבות ובהתאם להוראות שיתן המפקח על התעבורה, לפי שיקול דעתו.

1.9. פרסום באוטובוסים

- מפעיל השירות יהיה רשאי להתקין מודעות פרסום על גבי אוטובוסים עירוניים בלבד, וזאת אך ורק בשטחים הבאים:

31
11.2

שוקי אורן
גיל שבתאי
יועץ ראשי לחשב הכללי

- בחלקו האחורי של האוטובוס מתחת לקו החלון.
- בצד ימין של האוטובוס (הקרוב למדרכה) לאחר הגלגל הקדמי ועד לתחילת הדלת האחורית, מתחת לקו החלון.

- בצד השמאלי של האוטובוס בין הגלגלים ומתחת לקו החלון.

כל חריגה מההנחיות הנ"ל תהווה "אירוע" המזכה את הממשלה בפיצוי מוסכם.

1.10 אמצעי קשר בין הנהגים לסדרנים

מפעיל השירות יחויב להפעיל אמצעי קשר בין הנהגים לסדרנים.

1.11 שינויים בהפעלת השירות

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 10 להסכם (תוספת שירות), מובהר ומודגש כי כסמכותו של המפקח על התעבורה לקבוע מעת לעת את הדרישות התפעוליות בקווים וכי רישיון הקו שיוצא למפעיל השירות יחייב את המפעיל בביצוע מרוקדק של צורכי השירות כפי שיקבעו מעת לעת על ידי המפקח על התעבורה.

1.12 דכיבים נוספים לרמת שירות

בנוסף לאמור בסעיף 1.11 לעיל, על מפעיל השירות לבצע מעקב רצוף ושוטף על רמת השירות לנוסעים, שיפורה והתאמתה לצורכי ציבור הנוסעים. במסגרת זאת, על המפעיל להודיע למשרד התחבורה מיהו הנציג מטעמו לעניין נושא השמירה על רמת השירות, אשר יהיה איש הקשר עם המשרד ועם נציגי ציבור הנוסעים.

סוגי אוטובוסים

1.13 סוגי האוטובוסים שיופעלו בכל אחד מן הקווים, יהיו בהתאם להגדרת סוג הקו ברישיון.

1.14 כל האוטובוסים שיופעלו יעמדו בדרישות תקנות התעבורה, בדרישות החובה הערכניות

לאוטובוסים ציבוריים בקווי שירות, כנקבע על ידי מחלקת תקינה באגף הרכב ושירותי התחזוקה שבמשרד התחבורה, ובדרישות לפי כל דין, לרבות הדרישות הקבועות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, התשנ"ח – 1998 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, התשס"ג – 2003.

1.15 כל האוטובוסים שבבעלות מפעיל השירות יצבעו בסכימות צביעה אחידות וייחודיות, למפעיל

שתהיה שונה באופן בולט מסכימות צביעה שאושרו למפעילים אחרים.

1.16 כל האוטובוסים ישאו שילוט קו כנדרש על פי הוראות כל דין.

2. מערך תחזוקה

שוקו אג"ר

גיל שבתאי
סגן בכיר לחשב הכללי

המפעיל מתחייב לדאוג לתחזוקתם של האוטובוסים המופעלים על ידו בקווי השירות, לרבות דאגה לגירתם, תילוצם ודאגה לנוסעים ששהו באוטובוסים אשר התקלקלו.
במקרה של אוטובוס שנתקע, ימצא מפעיל השירות פתרון לאוטובוס ולנוסעיו בתוך פרק זמן שלא יעלה על 30 דקות, ואוטובוס חלופי יאסוף את הנוסעים בתוך פרק זמן סביר.

2.2
2.3

שוקי אורז
תחשב הכללי

גיל שבתאי
סגן בכיר לחשב הכללי