

הסכם

תוספת להסכם הפעלה מיום
שנערך ונחתם ביום 20 בחודש 12 בשנת 2018

בין:

ממשלת ישראל

בשם מדינת ישראל המיוצגת על ידי:

1. המנהל הכללי של משרד התחבורה

2. חשב משרד התחבורה

המורשים לחתום בשם המדינה (להלן: "הממשלה")

מצד אחד;

ל בין:

דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ ח.פ.

באמצעות

1. _____

2. _____

המורשה/ים לחתום בשמה כדין (להלן: "מפעיל השירות")

מצד שני;

הואיל: וביום 17.9.2017 נחתם הסכם סובסידיה בין המשרד ובין המפעיל השירות, למתן רישיונות להפעלת קווי שירות בתחבורה הציבורית באוטובוסים באזור גוש דן (להלן **הסכם ההפעלה**);

הואיל: והממשלה מעוניינת לבצע ניסוי בהפעלת קווי שירות מותאמי ביקוש כהגדרתם בהסכם זה ולהעניק למפעיל השירות רישיונות להפעלת קווים אלו בתקופת הניסוי;

והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר את מתכונת הפעלת קווי שירות אלו ואופן התשלום עבורם באמצעות הסכם זה;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

1.1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק עיקרי ובלתי נפרד ממנו.

1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לשם הנוחות בלבד, ואין להתחשב בהן בעת פירושו.

- 1.3. הסכם זה על נספחיו מהווה חלק עיקרי ובלתי נפרד מההסכם ההפעלה.
- 1.4. לכל מונח בהסכם זה תהיה המשמעות שנתנה לו בהסכם ההפעלה אלא אם כן נאמר אחרת בהסכם זה.

2. הגדרות :

2.1. **קו שירות מותאם ביקוש** : קו שירות שפועל בכפוף לרישיון קו "פיילוט" שניתן למפעיל על ידי המפקח על התעבורה, אשר נכללים בו המרכיבים הבאים (להלן: "קו מותאם ביקוש") :

2.1.1. מסלול הקו הוא אל מוקדי תעסוקה ומוקדי ביקוש מרכזים אחרים ומהם.

2.1.2. הזמנת הנסיעה והתשלום עבורה יהיו באמצעים טכנולוגיים ומראש.

2.1.3. מסלול הנסיעה יעבור בין תחנות שמוגדרות ברשיון הקו ויהיה המתאים ביותר עבור מזמיני הנסיעה על פי אמות מידה שנקבעו לרמת השירות בקו זה והוטמעו במערכת הטכנולוגיות.

2.1.4. פרטים אודות אופן הזמנת השירות ושעות הפעילות יפורסמו באתר החברה ומוקדי השירות של החברה, לוח הזמנים לביצוע הנסיעות ייקבע לכל נסיעה, ויהיה המתאים ביותר עבור מזמיני הנסיעה על פי קריטריונים שנקבעו לרמת השירות בקו זה והוטמעו במערכת הטכנולוגית.

2.2. **מערכת טכנולוגית** : מערכת ממוחשבת או מספר מערכות, קיימות ועובדות בעולם המאפשרות לבצע לפחות את הפעולות הבאות :

2.2.1. הזמנת נסיעה על גבי יישומון סלולרי או מחשב.

2.2.2. יכולת לשלם בעד הנסיעה במועד ההזמנה בהתאם לתעריפים הנקובים בצו הפיקוח על המחירים מצרכים ושירותים (מחירי הנסיעה באוטובוסים), התשמ"ג-2003 (להלן : "צו המחירים").

2.2.3. יכולת לקבוע את המסלול המיטבי עבור כל הנוסעים בנסיעה.

2.2.4. יכולת להעביר הודעות טקסט ו/או קול בין מזמין הנסיעה לבין המערכת וההפך.

2.3. **קבלן משנה לעניין הסכם זה:** ספק שיבחר על ידי מפעיל השירות לצורך ביצוע הנסיעות ואשר ברשותו צי הרכב, הנהגים ומערכת טכנולוגית תומכת בכל ההבטים הנדרשים לצורך ביצוע נסיעות בקו מותאם ביקוש.

3. תקופת ההסכם:

3.1. תקופת ההסכם שנה ושישה חודשים ממועד החתימה, מתוכה 4 חודשים הערכות להפעלה. לממשלה אופציה להארכת ההסכם בשנה נוספת, בין היתר כתלות באופן התקדמות הניסוי ומידת הצלחתו.

3.2. בכפוף לקבוע בנוהל קו פיילוט ולהצלחת הניסוי, הממשלה שומרת לעצמה את האופציה להארכת תקופת ההפעלה בעוד שלוש שנים נוספות.

3.3. בחלוף שנה ממועד הפעלת השירות, לממשלה שמורה הזכות, להורות על הפסקת הניסוי, בכל עת ובלבד שניתנה לחברה התראה בכתב ומראש של 60 יום לפחות.

4. הצהרות והתחייבויות מפעיל השירות

4.1. מפעיל השירות התחייב לרמת השירות המפורטת בנספח ג' שתכלול בין היתר התייחסות לנושאים הבאים: מתודולוגית קביעת המסלול, מקדמי מילוי בנסיעה (מינימאלי ומקסימאלי), משך זמן הנסיעה המרבי לנוסע בשעות שיא ושפל, אופן זיהוי הרכב וסכמת צביעה אחידה של כלי הרכב, שיעור הנוסעים להם יינתן מענה חיובי בפרק זמן של שיקבע, מרחק הליכה מנקודת המוצא אל תחנת האיסוף ותחנת היעד ועוד (נספח ג').

4.2. הפעלת עד 100 רכבים בשירות, הכוללים לפחות 8 מקומות ישיבה. מתוך רכבים אלו יופעלו לפחות 3 רכבים עם מעלון המאפשר שימוש בשירות לאנשים בעלי מוגבלויות. למשרד שמורה הזכות להורות למפעיל להגדיל את השירות בעוד 50 כלי רכב, כאשר אופן ההתחשבות בגין כלי הרכב הנוספים תוסכם בין הצדדים. יובהר כי הוראת המשרד כאמור תהיה בצירוף הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה במשרד.

4.3. כל הפדיון הנגבה מהנוסעים יופקד ישירות לחשבון הבנק של מפעיל השירות.

4.4. פרסום השירות – מפעיל השירות יבצע קמפיין פרסומי להפעלת קווים אלו, שלא יעלה על [REDACTED] ובכפוף לאישור מראש ובכתב ע"י המשרד. התשלום יבוצע בכפוף להצגת חשבוניות.

4.5. מפעיל השירות מתחייב לערוך הסכם התקשרות עם בעל המערכת הטכנולוגי, ההסכם יכלול בין היתר את ההתחייבויות הבאות:

4.5.1. יכולת להפעיל את המערכת שתתמוך ברמת השירות המפורטת בנספח א'.

4.5.2. העברת דיווחים שוטפים, שיאפשרו לכל הפחות דיווח לממשלה בהתאם לקבוע בסעיף 6 להלן.

4.5.3. כמו כן, המפעיל מתחייב שהסכם ההתקשרות לא יכלול סעיף בלעדיות לעניין יכולת הספק הטכנולוגי להתקשר עם גופים אחרים.

4.6. מפעיל השירות מתחייב לפעול על פי כל דין ובכלל זה, ביטוח כלי הרכב בביטוח הנדרש לרכב להסעת נוסעים בתחבורה ציבורית והגנה על הפרטיות והמידע.

5. מדידה סקרים ולינוי

ידוע למפעיל ששירות זה מופעל לצרכי ניסוי ולתקופה מוגבלת. לפיכך, מפעיל השירות מתחייב למדוד את פעילותו, כך שהמשרד יוכל לבחון באופן מתמיד את העמידה ביעדי הפיילוט כמפורט להלן:

- השפעת השירות על השימוש בתח"צ.
- שיעור משמעותי מהנוסעים בשירות זה מחזיקים רכב פרטי ושכצו נסיעתם השכיחה ערב יישום הניסוי באמצעות רכב פרטי.
- שביעות רצון גבוהה מהשירות.
- בחינת השפעת תעריף הנסיעה על היקף השימוש.
- מקדמי מילוי בנסיעה יעלה בממוצע על נוסעים.
- המשרד רשאי למנות מלווה מקצועי לפרויקט לצורך ביצוע מחקר על בסיס נתוני הניסוי. מפעיל השירות מתחייב לשתף עמו פעולה ולהעביר כל נתון שברשותו לצורך כך.
- מפעיל השירות ימנה מנהל פרויקט מטעמו. בנוסף יתקיימו פגישות חודשיות בשיתוף נציגי הממשלה לדון בתוצאות הניסוי ודרכים לשיפור.

6. דיווחים

מפעיל השירות יעביר לנציגי הממשלה את הדיווחים המפורטים בנספח א' המצורף.

7. תשלום ומועדי התשלום

תשלומי המדינה ומועדיהם מפורטים בנספח ב' להסכם זה.

8. אחריות

- 8.1 מפעיל השירות 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.
- 8.2 מפעיל השירות 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 למפעיל השירות אודות התביעה ו/או הדרישה וכי תינתן לו אפשרות להתגונן מפניהן.

9. היעדר יחסי עובד מעביד

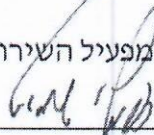
מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי היחסים בין הממשלה לבין מפעיל השירות ולבין קבלן המשנה לא יוצרים יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מפעיל השירות וקבלן המשנה.

10. שונות

- 10.1 כל התשלומים בהסכם זה מותנים בהוצאת הזמנה מתאימה חתומה מראש על ידי מורשי החתימה אשר מוסמכים להתחייב בשם המשרד.
- 10.2 הסכם זה מתווסף להסכם ההפעלה, והוראותיהם ממצות את כל ההסכמות בין הצדדים, לרבות כל המצגים וההתחייבויות שניתנו, אם ניתנו, בכתב או בעל פה לפני חתימתם.
- 10.3 הוראות הסכם ההפעלה, על נספחיו, יישארו בתוקף, אלא אם כן שונו במפורש בהסכם זה. בכל מקרה של סתירה שתתגלה בין האמור בנספח זה לאמור בהסכם ההפעלה, במידה ותתגלה כזו, ייגברו ההוראות שבנספח זה.
- 10.4 בכל מקרה של חילוקי דעות יחולו על הסכם זה והסכם ההפעלה הוראות הדין הישראלי, ולביהמ"ש בירושלים תהיה הסמכות המלאה והבלעדית לדון בכל הליך משפטי בין הצדדים בקשר להסכם זה ולהסכם ההפעלה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

מפעיל השירות:



הממשלה:

המנהלת הכללית של משרד התחבורה:

חשב משרד התחבורה:



נספח א' - דיווחים

שם הדוח	פרוט	מועד ותדירות הדיווח
דוח פדיון נוסעים	דיווח הכנסות יומי מנוסעים. הדיווח יועבר למערכת המידע של המשרד (מסלקה) לפי תקופות יום בהתאם לפורמט של דיווחי המסלקה שמועברים על ידי מפעילי התחבורה הציבורית	אחת לחודש. יוגש עד ה-8 לחודש העוקב
דוח בצוע נסיעות בפועל	דיווח לגבי כל נסיעות נוסע יפורט לכל הפחות את המידע שלהלן: תאריך, שעת הזמנה, שעת איסוף, שעת הורדה, כתובת הנוסע, כתובת האיסוף, כתובת הורדה, כתובת היעד, מספר רישוי רכב שירות, מרחק הנסיעה, משך הנסיעה, מרחק הליכה אל נקודת האיסוף, מרחק ההליכה מנקודת הורדה, תעריף הנסיעה	אחת לחודש יוגש עד ה-8 לחודש העוקב
דוח פניות שנדחו	דיווח של כל הפניות שנדחו שיכלול לכל הפחות את הפרוט שלהלן: תאריך, שעת הזמנה, כתובת הנוסע, יעד הנסיעה, סיבת הדחיה	אחת לחודש יוגש עד ה-15 לחודש העוקב
דוח תקלות שירות	דיווח מפרוט של תקלות השירות (נוסע שלא נאסף). הדיווח יכלול לכל הפחות את המידע שלהלן: תאריך, כתובת האיסוף, מהות התקלה, פתרון חלופי שניתן לנוסע או פיצוי	אחת לחודש יוגש עד ה-15 לחודש העוקב
דוח פעילות רכב שירות	דיווח מפורט עבור כל רכב הפועל בשירות שיכלול לכל הפחות את המידע המפורט להלן ברמה יומית: מספר רישוי, תאריך, שעת תחילת פעילות, שעת סיום פעילות, מרחק נסיעה יומי בשירות, מספר נוסעים יומי, משך זמן כולל בהפסקה, משך זמן נסיעה ללא נוסעים, צריכת דלק	אחת לחודש יוגש עד ה-8 לחודש העוקב
דוח נוסעים רשומים	דיווח על מספר הנוסעים הרשומים לשירות. הדיווח יהיה אגרטיבי ויוצג לפי חיתוכים שיגדיר המשרד מעת לעת ויכלול לפחות: חיתוך לפי מגדר, תדירות שימוש בשירות (סה"כ נסיעות בחודש), בעלות על רכב, אזור מגורים	אחת לחודש יוגש עד ה-15 לחודש העוקב

מועד ותדירות הדיווח	פרוט	שם הדוח
לפי דרישה	מעט לעת ולפי דרישה מחויב המפעיל להפיק דוחות וניתוחים שונים כדוגמת: משך נסיעה ממוצע, אזורי מוצא - יעד, מסלולים החוזרים על עצמם, תעריפים ממוצעים, מאפייני ביקוש לפי תקופת יום ועוד	דוחות וניתוחים שונים
אחת לשנה עד שלושה חודשים ממועד תום שנת הפעלה	בתום כל שנת פעילות יגיש המפעיל דוח מפורט לסיכום פעילות אותה שנה במסגרתו יוצגו נותנים וניתוחים על השירות ומידת העמידה ביעדי הניסוי שנקבעו בסעיף 5 להסכם	דוח שנתי מסכם

1. הגדרות:

- 1.1 "פדיון יומי תקני לרכב" – סך של \dots ש.
- 1.2 "עלות יומית לרכב" – תשלום יומי עבור רכב המופעל בשירות. בשנת ההפעלה הראשונה העלות היומית לרכב תעמוד על סך של \dots ש. החל משנת ההפעלה השנייה ואילך תעמוד עלות ההפעלה היומית לרכב על סך של \dots ש. במהלך יום פעילות שעות הפעלת השירות לרכב ממוצע יהיו לפחות 8 שעות (שעות הפעלה לרכב ממוצע – סך שעות הפעילות ביום של כלל הרכבים חלקי מספר הרכבים שפעלו). במידה וביום פעילות מסוים שעות הפעלה לרכב ממוצע יהיו נמוכות מ- 8 שעות תתואם עלות יומית לרכב באופן יחסי.
- 1.3 "ימי פעילות בחודש" – ימי חול במהלך החודש (א'-ה') לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחג.
- 1.4 "סך ההכנסות השנתיות בפועל" – ההכנסות של מפעיל השירות ממכירת הסדרי נסיעה במהלך שנת הפעלה אחת (12 חודשים ממועד תחילת ההפעלה).
- 1.5 "סך המקורות השנתיים בפועל" – סכום כולל של סך ההכנסות השנתיות בפועל (סעיף 1.4 לעיל) וכלל תשלומי המדינה כאמור בסעיפים 2.1, 2.4.4 ו-2.5 להלן במהלך שנת ההתחשבות.
- 1.6 "שנת הפעלה" – 12 חודשים מלאים מסיום שנת הפעלה קודמת.
- 1.7 "שנת ההפעלה הראשונה" 12 חודשים מלאים ממועד תחילת הפעלת השירות לציבור בהתאם לקביעת המשרד.

2. תשלום והתחשבות

2.1 תשלום חודשי בגין הפעלת רכבים:

התחשבות בגין העלות היומית לרכב תבוצע אחת לחודש, בהתאם למספר הרכבים שהופעלו בפועל בניכוי הפדיון החודשי התקני בהתאם למפורט להלן:

$$mp = \sum_{i=1}^n (a \times (b - c))_i$$

mp – תשלום חודשי קבוע

a – מספר הרכבים שהופעלו ביום

b – עלות יומית לרכב, צמודה למחיר מדד התשומות לחודש בו הופעל הרכב

c – פדיון יומי תקני לרכב

i – ימי פעילות בחודש ההתחשבות

2.2. "עלות הפעלה שנתית" – עלות הפעלה השנתית תחושב בהתאם למפורט להלן.

$$Toc = \sum_{i=1}^n (a \times b)_i$$

Toc- עלות הפעלה שנתית

a - מספר הרכבים שהופעלו ביום

b –עלות יומית לרכב

i – ימי פעילות בשנת ההתחשבות

2.3. מנגנון הצמדה

2.3.1. "מדד מחירי התשומות" – יהיה מורכב מהמדדים המפורטים להלן ומחושב בהתאם למשקולות הבאות הנכונות נובמבר 2018 :

סוג הצמדה	משקל	רכיב
מדד מחירי הדלק	15%	דלק
מדד המחירים לצרכן	85%	הוצאות אחרות
	100%	סה"כ

מדדי הבסיס :

"מדד מחירי הדלק" – מדד מחירי תשומה באוטובוסים של כלל האוכלוסייה לוח 5.1 בירחון לסטטיסטיקה של המחירים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (קוד 440140) כמדד הבסיס ישמש המדד חודש נובמבר 2018.

"מדד המחירים לצרכן" – מדד המחירים לצרכן (כללי) שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. כמדד הבסיס ישמש חודש נובמבר 2018.

2.3.2. אופן עדכון רכיבי המדד

2.3.2.1. דלק - עדכון מדד מחירי התשומות בגין רכיב זה יבוצע מדי חודש בחודשו ביחס למדד בסיס מחירי הדלק.

2.3.2.2. הוצאות אחרות - עדכון מדד מחירי התשומות בגין רכיב זה יבוצע מדי חודש בחודשו ביחס למדד המחירים לצרכן בבסיס.

2.4. התחשבות סופית - בתום כל שנת הפעלה תבוצע התחשבות סופית המפורטת להלן, לא יאוחר מחודשיים לאחר תום שנת ההפעלה בגינה מבוצעת ההתחשבות:

2.4.1. היה וסך המקורות השנתיים בפועל יהיה נמוך או שווה ל- מעלות ההפעלה השנתית - תשלום המדינה את הפער בין סך המקורות השנתיים בפועל ל- מעלות ההפעלה השנתית.

2.4.2. היה וסך המקורות השנתיים בפועל יהיה שווה או גדול מ- מעלות ההפעלה השנתית, אך קטן מ- מעלות ההפעלה השנתית- לא תהיה כל התחשבות נוספת.

2.4.3. היה וסך המקורות השנתיים בפועל יהיה גדול ממכפלת- בעלות ההפעלה השנתית, אזי בגין הפער מעבר ל- מעלות ההפעלה השנתית יעביר המפעיל תשלום למדינה בגובה מחצית מהפער בין סך הקורות השנתיים מכפלת- בעלות ההפעלה השנתית.

2.4.4. **תשלום בגין הנחות** - בתום כל שנת פעילות תבוצע התחשבות בגין מכירות כרטיסיות בהתאם להגדרתן בצו התעריפים כמפורט להלן:

2.4.4.1. יחושב תעריף הנסיעה הממוצע של המשתמשים בכרטיסיות בתעריף נסיעה מלא.

2.4.4.2. היה והתעריף הנסיעה הממוצע יהיה גבוה מ-5 ישרלים המשרד את הפער בין ל- לתעריף הממוצע כאמור לעיל מוכפל במספר הנסיעות שהתשלום בגינן בוצע בכרטיסיה.

2.4.4.3. המשרד ישלם למפעיל 90% מהנחות שהעניק בפועל לאזרחים ותיקים בהתאם לתעריף הנסיעה המלא הקבוע בצו התעריפים.

2.5. **שביעות רצון הציבור** - במהלך תקופת ההפעלה תעקוב הממשלה אחר שביעות הרצון של הציבור מהשירות בסרגל של 1 עד 5.

- היה ובהתאם לתוצאות הבדיקה יותר מ- מהמשתמשים בשירות יביעו שביעות רצון טובה מאד (ציון 5), אזי ישולם למפעיל סך של מסך המקורות השנתיים בפועל.

- היה ובהתאם לתוצאות הבדיקה יותר מ- מהמשתמשים בשירות יביעו שביעות רצון טובה (ציון 4) או טובה מאד (ציון 5), אזי ישולם למפעיל סך של מסך המקורות השנתיים בפועל.

- היה ובהתאם לתוצאות הבדיקה יותר מ- מהמשתמשים בשירות יביעו שביעות רצון נמוכה (ציון 1-2), אזי יופחת מעלות הפעלה סך של מסך המקורות השנתיים בפועל.

2.6. **תשלום בגין התקנת מעלון** – בגין כל רכב בשירות בו יותקן מעלון בהתאם לאישור המשרד יהיה זכאי המפעיל לתשלום חד פעמי [REDACTED] בתוספת מע"מ. התשלום יועבר למפעיל לאחר הצגת אישור על התקנת המעלון.

3. מועדי התשלום

3.1. **תשלום חודשי** – בכפוף להעברת כל הדיווחים הנדרשים להתחשבות, דוח פדיון ודוח פעילות רכב שירות, יועבר לחברה התשלום החודשי ב-14 לחודש העוקב לחודש ההתחשבות.

3.2. **התחשבות סופית, שביעות רצון ותשלום בגין הנחות** - בכפוף להעברת כל הדיווחים הנדרשים להתחשבות, דוח פדיון ודוח פעילות רכב שירות, תבוצע התחשבות סופית עד לכל המאוחר חודש מרץ של השנה העוקבת לשנת ההתחשבות או שלושה חודשים מתום מועד ההפעלה. תשלום או קיזוז סכומים בגין ההתחשבות הסופית יבוצע ב-14 לחודש אפריל של השנה העוקבת לשנת ההתחשבות או ארבעה חודשים מתום מועד ההפעלה.

4. **פיצוי בגין הפסד הון** – הורה המשרד למפעיל על הפסקת הניסוי לאחר שנת הפעלה אחת ישלם המשרד למפעיל פיצוי חד פעמי בסך [REDACTED]. הורה המשרד על הפסקת הניסוי לאחר שתי שנות פעילות ישלם המשרד למפעיל פיצוי חד פעמי בסך [REDACTED]. התשלום יועבר לחברה לכל המאוחר בתשלום הסובסידיה הראשון שלאחר תום שלושה חודשים מסיום הפעילות. החל מהשנה השלישית סכום הפיצוי בגין הפסד ההון יפחת ב-[REDACTED] עבור כל שנת פעילות. ככל שתופסק הפעילות בחלק מהשנה יותאם הפיצוי בגין הפסד ההון באופן היחסי.

נספח ג' - דרישות רמת שירות בסיס

1. יישומון

- 1.1 מפעיל השירות יפעיל יישומון ייעודי לשירות תוך עמידה בכל הוראות החוק והדין להגנת הפרטיות והגנת המידע
- 1.2 השירות יועד אך ורק למשתמשים שנרשמו מראש, מסרו פרטי כרטיס אשראי לחיוב וחתמו על הסכמה להשתמש בשירות לרבות לכללי התנהגות הנוסע כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 1.3 התקנת יישום תהיה ללא תשלום והיא תתאפשר למחזקי טלפונים ניידים, טבלאטים, או מחשבים.
- 1.4 ביישומון אסורה הצגת פרסום או מידע שעלול לפגוע ברגשות הציבור. כמו כן, אסורה הצגת קישורים לאתרים או יישומונים אחרים שעשויים לפגוע ברגשות הציבור וכל קישור חייב באישור המשרד מראש.

2. הזמנת נסיעה

- 2.1 הנוסע יוכל לבצע הזמנה לנסיעה בטווח הזמן המיידני. לא תתאפשר הזמנה של נסיעות מראש.
- 2.2 בקשה של הנוסע לביצוע נסיעה תכלול לפחות את הפרטים הבאים:
 - 2.2.1 מיקום האיסוף (ביררת מחדל תהיה מיקומו הנוכחי)
 - 2.2.2 מיקום יעד הנסיעה.
 - 2.2.3 מספר הנוסעים (עד 10 נוסעים).
- 2.3 מענה לבקשת ביצוע נסיעה יכלול לפחות את הפרטים הבאים:
 - 2.3.1 מיקום האיסוף, כולל מרחק ההליכה ממיקום הנוסע.
 - 2.3.2 מיקום ההורדה ומרחק ההליכה מיעד הסופי.
 - 2.3.3 מועד האיסוף הצפוי, מועד ההורדה הצפוי ומשך הנסיעה החזוי.
 - 2.3.4 תעריף הנסיעה.
 - 2.3.5 המפעיל יתחייב לרמת השירות המפורטת להלן במסגרת המענה:

סוג המידע	תיאור המידע	מדדים
מחיר הנסיעה	מחיר הנסיעה יהיה מקסימאלי וייקבע בהתאם לצו המחירים	10 - 15 ₪
מספר ישיבה	ניתן להזמין מספר מוגבל של מקומות על גבי הרכב	10 - 1 מקומות
נקודות איסוף	מרחק ההליכה מנקודת האיסוף המבוקשת לתחנת האיסוף בפועל יהיה מוגבל בכל מקום על גבי הפוליגון	עד 400 מ' על רשת הדרכים
זמן איסוף	זמן מרגע אישור הנסיעה על ידי הלקוח עד לאיסופו בפועל	פיצוי לנוסע
זמן נסיעה	זמן מרגע איסוף הנוסע ועד להורדתו.	בהתאם לאחוז אי-ביצוע סעיף 3.3

3. אישור הזמנה ואיסוף הנוסע

3.1. אישור ההזמנה ע"י הנוסע:

- 3.1.1. הנוסע יאשר את פרטי ההזמנה והחל מאותו מועד יחל האמור בסעיף 3 להלן.
- 3.1.2. מיד לאחר אישור ההזמנה יחויב הנוסע בגינה.
- 3.1.3. לא יאשר הנוסע את ההזמנה בתוך 1 דקה תבוטל ההזמנה אוטומטית ללא כל חיוב.

3.2. לאחר אישור ההזמנה ועד לאיסוף הנוסע, הנוסע מעודכן באופן שוטף הן ביישמון והן באמצעות הודעות טקסט על הפרטים הבאים:

- 3.2.1. מיקום הרכב
- 3.2.2. מסלול ההליכה עד לנקודת האיסוף ומיקום עדכני של הנוסע לאורך המסלול
- 3.2.3. מסלול הנסיעה של הרכב אל תחנת האיסוף.
- 3.2.4. תחנות איסוף/הורדה של נוסעים אחרים בדרך אל הנוסע.
- 3.2.5. פרטי הרכב שאוסף (אופציונלי - פרטי נהג) כולל עדכון מיידי על פרטי הרכב במידה ומשתנים.

3.2.6. לאחר האיסוף ובמהלך הנסיעה יוצג לנוסע מידע על מסלול הנסיעה עד היעד וזמן ההגעה הצפוי. בנוסף ברכב יותקן צג מידע בו יוצג המידע לגבי מסלול הרכב העדכני.

4. תקלות שירות ופיצויים מוסכמים

4.1. במקרה בו הנוסע לא הגיע לנקודת האיסוף במועד שנקבע:

4.1.1. תשלח לנוסע הודעה שהרכב הממתין לו ועל הנוסע יהיה לאשר כי יש ביכולתו להגיע לנקודת האיסוף בתוך פרק זמן של עד דקה.

4.1.2. הרכב ימתין לנוסע עד דקה אחת בנקודת האיסוף. במידה והנוסע לא יופיע במהלך הדקה, הנהג מחויב להמשיך בדרכו והנסיעה תוגדר כ-NO SHOW.

4.1.3. חיוב הנוסע בגין אי הופעה בנקודת האיסוף (NO SHOW):

- אי הגעה ראשונה – הנוסע לא יחויב.
- אי הגעה שניה – הנוסע יחויב ב-50% מעלות הנסיעה.
- אי הגעה שלישית – הנוסע יחויב בעלות הנסיעה המלאה.
- במקרה בו נוסע לא מופיע לנסיעות באופן שיטתי (לפחות 5 פעמים ברציפות) רשאי המפעיל לחסום אותו מהשירות באופן זמני או קבוע לפי שיקול דעתו.
- בכל מקרה, תישלח לנוסע הודעת עדכון על החיוב או אי החיוב או חסימת השירות.

4.2. איחור בהגעת הרכב לנקודת האיסוף:

4.2.1. הנוסע מעודכן באמצעות האפליקציה בזמן אמת על מיקום וזמן ההגעה של הרכב. באפשרות הנוסע ליצור קשר עם מוקד השירות במקרה הצורך. מוקד השירות של המפעיל יחבר בינו לבין הנהג/הרכב המתאים או יקצה מקום על רכב חלופי.

4.2.2. במקרה של איחור משמעותי הנגרם בשל גורמים חיצוניים, הנוסע יעודכן בזמן אמת והמערכת תקצה רכב חלופי שיגיע לנקודת האיסוף. במידה ולא ניתן להקצות רכב חלופי, המערכת תבטל את הנסיעה ולא תחייב את הלקוח.

4.2.3. מפעיל השירות יחויב בפיצוי מוסכם בגין איחורים, שיקוזז מסכומים המגיעים למפעיל מהמשרד בהתאם למפורט להלן:

4.2.3.1. המפעיל הגיע באיחור של עד 5 דקות מזמן האיסוף שנקבע ליותר מ- 50% מנקודות האיסוף שהוזמנו במהלך חודש קלנדרי ישלם פיצוי מוסכם בסך של

25 ש"ח על כל 1% סטייה (לדוגמא הגיע ל-51% מהנסיעות באיחור של 5 דקות ישלם 25 ש"ח).

4.2.3.2 מפעיל הגיע באיחור של מעל 5 דקות ועד 10 דקות מזמן האיסוף שנקבע ליותר מ-30% מנקודות האיסוף שהוזמנו במהלך חודש קלנדרי ישלם פיצוי מוסכם בסך של 50 ש"ח על כל 1% סטייה (לדוגמא הגיע ל-31% מהנסיעות באיחור של דקות ישלם 50 ש"ח).

4.2.3.3 סטה המפעיל ביותר מ-50% מזמן הנסיעה החזוי שאושר בהזמנה מנקודת האיסוף לנקודת ההורדה ישלם פיצוי מוסכם בגובה 50 ש"ח עבור כל נסיעה ובלבד שגרום העיכוב לא נבע מגורמים חיצוניים שאינם בשליטת המפעיל כגון חסימת כבישים, עומסי תנועה חריגים וכד'.

4.2.3.4 ההתחשבות בגין הפיצויים המוסכמים תבוצע אחת לחודש על כלל הנסיעות שביצע המפעיל. למען הסדר ספק לאין כפל פיצוי בגין אותו איחור.

4.2.4 פיצוי מוסכם לנוסע בגין איחור של מעל 10 דקות – איחור המפעיל השירות לנקודת האיסוף ביותר מ-10 דקות יבטל את החיוב הנוסע בגין הנסיעה (במקרה שהנוסע לא נאסף כלל) ויעניק לנוסע נסיעה ללא תשלום. למען הסדר

ספק לצורכי התחשבות עם המשרד הנסיעה ללא תשלום תחשב כאילו שולמו בגינה דמי הנסיעה.

4.2.5. טבלת פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בתנאי השירות :

סוג התקלה	סכום הפיצוי המוסכם
אי ביצוע נסיעה/מסלול על פי המוסכם	פיצוי על פי המוסכם בהתאם לסעיפים 4.2.3 – 4.2.4
תקינות רכב	500 ₪ לאירוע
הופעת נהג	500 ₪ לאירוע
שימוש לא מאושר ברכב	התראה ע"מ שיתוקן באופן מיידי – לאחר מכן 500 ₪ לאירוע

5. העסקת נהגים :

במסגרת מתן השירות, מתחייב המפעיל להעסיק עובדים, בהתאם לקבוע בחוק ובדין כדלקמן :

- הנהגים יהיו מורשים ומאושרים, מקצועיים ומנוסים להסעות עובדים, יודעי קרוא וכתוב,
- ושולטים בשפה העברית.
- הנהגים יהיו בעלי רישיון נהיגה בר תוקף לסוג הרכב המופעל בקו.
- הנהגים ינהגו על פי כללי הבטיחות והזהירות הדרושים לשם ביצוע השירות נשוא ההסכם והתחייבויות המפעיל על פי ההסכם.
- הנהגים ינהגו ברכבים בהתאם למהירות המותרת בחוק.
- לנהגים אסור לדבר בטלפון נייד (סלולארי) בשיחות פרטיות מרובות. במידת הצורך, ידברו
- הנהגים בטלפון הנייד באמצעות דיבורית בלבד.
- הנהגים יהיו בעלי הופעה ייצוגית ומכובדת.
- הנהגים לא יעשנו ברכב השירות.
- הנהגים יהיו אדיבים ומנומסים.

6. כלי הרכב ברשות המפעיל :

- המפעיל מצהיר כי לאורך כל תקופת ההסכם, הרכבים יהיו, מרווחים וממוזגים ובלבד שיעמדו בתקנות הרישוי לרכבי הסעות לרבות חגורות בטיחות תקינות.
- המפעיל מתחייב לבצע שימוש ברכבים נקיים, מסודרים, משולטים ומאובזרים באזור בטיחותי.
- המפעיל יסמן את הרכבים בסכמת סימון ייחודית שתאפיין את השירות

● המפעיל יצטייד בלפחות שלושה רכבים הכוללים מעלון לשימוש אנשים בעלי מוגבלות

7. התנהגות הנוסע:

חל איסור על העלאה של אוכל ושתייה לרכבים ציבוריים.
חל איסור על הנחת רגליים על המושבים.
השימוש בשירות מותנה ברישום, לרבות הזנת אמצעי תשלום, הזמנה ואישור במערכת.
נוסע שלא יבצע רישום, לא יהיה זכאי להסעה
חל איסור על העלאת בעלי חיים לשירות למעט כלבי נחייה.
חל איסור על עישון ברכבים הציבוריים כולל סיגריות אלקטרוניות
חל איסור על דיבור בטלפון הנייד למעט שיחות חירום
לרשות הנוסע קיים מוקד טלפוני של החברה _____ המוקד הטלפוני יהיה זמין עבור הנוסע לאורך כל שעות הפעילות המוקד יספק מענה אדיב לפתרון תקלות.

8. יובהר כי המשרד בשיתוף המפעיל יבחנו מדי תקופה שתוסכם את השלכות של רמת השירות שנקבעו בנספח זה ויעדכנו בהסכמה את התנאים לפי הצורך.