

ו' בכסלו, התשע"ט
14 נובמבר 2018

סימוכין: 24394118

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 הפיצוי המוסכם יעמוד על הסכומים המפורטים להלן לכל הפרה המפורטת בפסקאות הבאות (להלן: "הפרה"). למען הסר ספק מובהר, כי הממשלה רשאית לקזז את הסכומים כאמור מהסובסידיה שתשולם למפעיל השירות, אם תשולם, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של הממשלה לפעול כנגד מפעיל השירות בגין הפרה/הפרות של הסכם זה המפורטות או שאינן מפורטות להלן, ותנאי הרישיונות שיוצאו למפעיל השירות על פי הוראות הסכם זה, בדרך אחרת ועל פי הוראות כל דין.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי חוזה 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 בגין כל הפרה (כהגדרתה להלן) על פי נספח זה.

לצדדים אין כוונה כי חוזה זה יקנה זכות חוזית לצד שלישי כלשהו לתבוע מהמפעילים פיצויים בגין הפרת התחייבויות המפעיל כלפי הממשלה.

גובה הפיצוי המוסכם בגין הפרות שנמצאו בבקרה מבוססת מערכות טכנולוגיות - החל מיום ה-01.01.2019 תופעל בקרה המבוססת על נתוני מערכות טכנולוגיות לסוגיהן, לרבות מערכות הכרטוס החכם ונצ"ר, אשר הועברו לשביעות רצונה של הממשלה, בהתייחס למרבית הנסיעות 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: נסיעה שלא תופיע במערכת "כל נתון" כיציאה מתחנת מוצא, אן שתופיע כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות אן כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון (המוקדם מהשניים)

סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (שח)	שיעור חודשי של נסיעות בהן נמצאה חריגה	
	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%

2.2 חריגה מלוח הזמנים המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון – איחור במועד ביצוע הנסיעה ("איחור": יציאת נסיעה מתחנת המוצא מעל 11 דקות אחרי השעה הקבועה ברישיון הקו) ושלא הוגדרה כנסיעה שלא בוצעה כאמור בסעיף 2.1.1 לעיל

סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (שח)	שיעור חודשי של נסיעות בהן נמצאה חריגה	
	מ-	עד-
0	0%	1.0%
53	1.0%	1.5%
73	1.5%	2.0%
108	2.0%	3.0%
143	3.0%	4.0%
173	4.0%	100%

2.3 חריגה מלוח הזמנים המוגדר לקו השירות במסגרת רישיון – הקדמה במועד ביצוע הנסיעה ("הקדמה": יציאת נסיעה מתחנת המוצא בהקדמה של 2 דקות ומעלה מהשעה הקבועה ברישיון הקו)

סכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (שח)	שיעור חודשי של נסיעות בהן נמצאה חריגה	
	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%

הצדדים ערים לקיומם של אי-דיוקים במערכות הטכנולוגיות הגורמים לזיהוי לא מוצדק/לא מדויק של ההקדמות. המפעיל יפעל מול ספק ניהול צי הרכב, או כל גורם אחר נדרש לפתור את הבעיה, עד ולא יאוחר מיום 31.3.2019. במידת הצורך, יפנה המפעיל לממשלה, אם הוא סבור, שהפתרון דורש תיקון במערכות קליטת הנתונים של הממשלה. משכך מוסכם, כי עד ל-31.3.2019 יופחתו הקנסות בגין חריגה זו ב-50%, ובנוסף, כי במהלך תקופה זו, הקדמה תחשב יציאה של 3 דקות או יותר משעת היציאה הקבועה ברישיון הקו.

2.4 שימוש באוטובוס שאינו מאושר ע"י המפקח על התעבורה

שכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (ש"ח)	שיעור חודשי של נסיעות בהן נמצאה חריגה	
	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%

2.5 שימוש באוטובוס שאינו מותאם לסוג הקו

שכום הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה (ש"ח)	שיעור חודשי של נסיעות בהן נמצאה חריגה	
	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%

2.6 על נסיעות חריגות שנמצאו בבקרה אלקטרונית לא תתאפשר זכות תגובה וערעור למעט במקרים הבאים:

2.6.1 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-ערעור. עומסים שגרתיים וצפויים לא יכללו ביומן האירועים .

2.6.2 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 .

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

2.7 **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 קנס) וזאת **בנוסף** לתשלום הפיצוי המוסכם בגין אי-ביצוע הנסיעה/ איחור במערכת "כל נתון".

כל יתר האירועים שמקורם בפניות הציבור, למעט איחור ואי-ביצוע, ישויכו בהתאם לסעיף 2.8.1 להלן. הליך הבדיקה והערעור על תלונות אלו יהיה בתאם לאמור בסעיף 2.8.2 להלן.

2.7.1 ככל שבתקופת בקרה מסוימת או חלקה לא תופעל בקרה אלקטרונית כמפורט לעיל, ובמקומה תופעל בקרה מדגמית בשיעורים והיקפים כפי שהייתה נהוגה לפני 01.01.2019 ו/או לפני חתימת הסכם זה כמפורט בסעיף 2.8.2 להלן. 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 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

2.8 גובה פיצוי מוסכם בגין הפרות שנמצאו בבקרה מדגמית - גובה הפיצוי המוסכם בגין כל הפרה שתמצא במסגרת בקרה המדגמית כמפורט בסעיף 2.8.2 להלן יהיה בהתאם למפורט להלן:

2.8.1 פירוט האירועים:

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
לאורך מסלול הנסיעה	אי עצירה בתחנה המוגדרת במסגרת רישיון הקו	1,000	אירוע
	ביצוע נסיעה שלא עפ"י תנאי הרישיון	1,000	אירוע
	הורדה ו/או העלאה של נוסעים שלא בתחנה	500	אירוע
	נהיגה לא זהירה	750	אירוע
	אי סיוע /אי העלאת נוסע בשל היותו בעל מוגבלויות	10,000	אירוע
אוטובוס	שילוט קו לא תקין	250	אירוע
	אוטובוס מלוכלך	500	אירוע
	רמת תחזוקה שאינה נאותה, 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	2,500	אירוע
אוטובוס בו מותקנת מערכת ספירת נוסעים לא תקינה (שאינה אוספת נתונים) שלא תוקנה בתוך 10 ימים	100	בגין כל יום איחור	
מקדמי מילוי	הסעת מספר נוסעים באוטובוסים, במספר העולה מעל המוגדר להלן או מעל רישיון הרכב, לפי המחמיר מביניהם:	1,000	אירוע
	אוטובוס בינעירוני רגיל או ארוך - מספר הנוסעים לא יעלה על הקבוע בנוהל העדכני "מגבלת נוסעים בעמידה באוטובוסים בינעירוניים", בהתאם לנוהל המעודכן במועד החתימה על הסכם זה, כפי שיעודכן מעת לעת	1,000	אירוע
	אוטובוס עירוניים מפרקיים - מספר הנוסעים	1,000	אירוע

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	לא יעלה על 120 בשעות השיא		
	אוטובוס עירוניים מפרקיים – מספר הנוסעים לא יעלה על 100 בשעות השפל	1,000	אירוע
	אוטובוס עירוני רגיל – מספר הנוסעים לא יעלה על 65 בשעות השיא	1,000	אירוע
	אוטובוס עירוני רגיל – מספר הנוסעים לא יעלה מעל 55 בשעות השפל	1,000	אירוע
כרטיס	מידיבוס בינעירוני – מספר הנוסעים לא יעלה על הקבוע ברישיון הרכב או בהתאם להנחיה של המשרד הנמוך מבניהם	1,000	אירוע
	מידיבוס עירוני – מספר הנוסעים לא יעלה על הקבוע ברישיון הרכב או בהתאם להנחיה של המשרד הנמוך מבניהם	1,000	אירוע
	מיניבוס עירוני – מספר הנוסעים לא יעלה על 6 עומדים או רישיון הרכב הנמוך מבניהם	1,000	אירוע
	מיניבוס בינעירוני – מספר הנוסעים לא יעלה על הקבוע ברישיון הרכב ולא תותר הסעת נוסעים בעמידה	1,000	אירוע
	אי הוספת נסיעת תגבור בשל אוטובוס מלא בתחנת המוצא	2,000	אירוע
	אי איסוף נוסעים בתחנות באמצע המסלול בהתאם לנוהל	1,000	אירוע
	העדר אמצעי כרטיס לסוגיהם עפ"י הוראות המפקח על התעבורה	1,000	אירוע
	טעינת פרופיל זכאי (מכול סוג) לנוסע בהנפקת כרטיס חכם בניגוד להנחיות המפקח על התעבורה	10,000	אירוע
	הפקעת מחיר או מתן הנחה במחיר לאדם שאינו זכאי לה	5,000	אירוע
	אוטובוס בו יש מכונת כרטיס / תיקוף / טעינה מושבתת או פועלת באופן חלקי כך שלא ניתן לשלם באמצעותה את דמי הנסיעה, לתקף נסיעה או לרכוש חוזה נסיעה למעט אם מרבית	1,000	אירוע

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	מכשירי התיקוף פועלים באותו האוטובוס.		
פרסום מידע לציבור ופניות הציבור	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 באופן בלתי סדיר	3,000	אירוע
	שיבוש נתוני המקור של המערכת לטיפול בפניות הציבור	20,000	אירוע
	אי-עמידה בהוראות נספח פניות ציבור	1,000	אירוע
	אי-עמידה בהוראות טיפול באבדות ומציאות (נספח ג')	1,000	אירוע
	אי-עמידה בנוהל "הנחיות למרכזי שירות"	1,000	אירוע
	אי דיווח לממשלה כנדרש או דיווח חסר בהתאם להוראות מכרז זה	10,000	חודש פיגור
דיווחים	דיווח לא תקין של נתוני ספירות נוסעים עפ"י הנחיית המפקח ובמידה והתקלה לא תוקנה בתוך שבוע ימים מקבלת ההודעה	500	בגין כל יום דיווח
	עבירה על תקנות התעבורה – חובות בעל הרישיון	1,000	אירוע
אי מלוי הוראות המפקח על התעבורה	עבירה על תקנות התעבורה - חובות הנהג ועובדי השירות	1,000	אירוע
	אי מלוי הוראות המפקח על התעבורה	10,000	אירוע
	חריגה מהנהלים והתקנות כפי שיעודכנו ע"י	5,000	אירוע

נושא	הפרה	פיצוי מוסכם בש"ח	כפולות
	המפקח על התעבורה		
	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	

2.8.1.1 "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 פיצוי מוסכם כאמור בסעיף זה, ימציא למפעיל השירות דרישת תשלום בכתב. היה ולמפעיל השירות יהיו השגות על קביעת המפקח כי בוצעה הפרה כאמור, יהיה רשאי לערער על קביעה זו למפקח הארצי על התעבורה, תוך 21 יום ממועד הוצאת דרישת התשלום. אופן ודרך הגשת הערעור יבוצע עפ"י הנחיות המפקח על התעבורה. המפקח הארצי על התעבורה יחליט בערעור כאמור והחלטתו תהיה סופית.

2.8.2 בנוסף לאמור לעיל, נציגי המשרד רשאים לבדוק קיומן של הפרות כמפורט לעיל בכל אמצעי שיבחרו, והחברה תהא מחויבת בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט לעיל ללא תלות באמצעי הבדיקה בו נקטו נציגי המשרד. יובהר כי נציגי המשרד רשאים לבדוק קיומן של הפרות דלעיל 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 הפרות 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.

חתימת מפעיל השירות
