

# **מפרט טכני – הסעת מוניות**

## 1.1. 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.

## 1.2. הגדרות

- ✓ **נותן שירות** – ספק זוכה במכרז זה וקבלן המשנה המופעל מטעמו.
- ✓ **מתאם הסעות** – איש קשר מטעם נותן השירות אליו ניתן לפנות לקבלת מענה מידי כלל דבר ועניין בנושא הסעות במרכז 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 העלאת קבלני משנה ללא אישור מראש ובכתב ממנהל החוזה מעם רכבת ישראל.**
- ✓ **מסלול קבוע** - מסלול נסיעה בו נקודות המוצא ונקודות היעד ידועים בשלבי ערכית המכרז
- ✓ **תקופת התארגנות** – פרק הזמן הנדרש לספק ו/או קבלן המשנה על מנת לעמוד בדרישות ובהיקפי הפעילות של המכרז.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **מוקד הסעות רכבתי 24/7** - מוקד שיופעל ע"י נותן השירות בשוטף ובאירועי חירום (תאונות, עצירות רכבת, שביתות וכיוב'). 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 מערכות של קבלני משנה לצורך מעקב אחר הכלים ודיווחי התייצבות לנציגי הרכבת במידת הצורך.
- ✓ 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.

### 1.3. סוגי רכבים

להלן סוגי הרכבים הנדרשים ברכבת ישראל:

✓ **מונית** – כהגדרתה בתקנה 485 בתקנות התעבורה, התשכ"ח-1968.

1.3.1 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.

### 1.4. אמנת שירות

1.4.1. הספק מתחייב להתייצב במקומות האיסוף, בזמן, עם רכב תקין, נקי וכשיר לביצוע ההסעות, והכול על פי הוראות המזמין/ים.

1.4.2. 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 30 דקות מרגע היוודע התקלה.

1.4.3. 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.

1.4.4. 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.

1.4.5. 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.

1.4.6. הספק מתחייב כי לצורך מתן שירותי ההסעות יעסיק, כל תקופת חוזה זה, קצין/ני בטיחות בעל/י כתב הסמכה בהתאם להוראות תקנות התעבורה תשכ"א 1961 – ובעלי אישור מטעם מחלקת קציני בטיחות במשרד התחבורה. קצין/ני הבטיחות יבקר/ו וינהלו את מתן שירותי ההסעות על מסמכי החוזה. בין היתר, יוודא כי רישיונות הנהיגה של הנהגים המועסקים על ידי הספק הינם בתוקף, כי הרכבים המשמשים להסעות, הינם במצב תקין וכי פוליסות הביטוח והרישיונות של כלי הרכב יהיו תקפים ומתאימים לכלי הרכב המשמשים להסעות.

- 1.4.7. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו יוחלף על ידו קצין הבטיחות בקצין בטיחות אחר-הספק יעביר למזמין את פרטיו האישיים של קצין הבטיחות החדש וזאת לא יאוחר משבוע מפרישת קצין הבטיחות הקודם, כמו כן ידווח למחלקת קציני בטיחות במשרד התחבורה על החלפת קצין הבטיחות.
- 1.4.8. הספק מתחייב לגרום לכך שהנהגים המבצעים את שירותי ההסעות יערכו בדיקה בכלי הרכב קודם להתחלת הנסיעה וכן בסיום הנסיעה.
- 1.4.9. הגדרת קוד לבוש – באחריות נותן השירות להגדיר תלבושת ייצוגית לעובדים מטעמה אשר מספקים שירות לרכבת.

## 1.5. הנחיות בטיחות

- 1.5.1. 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.
- 1.5.2. מסלול הנסיעה יהא על פי דרישת המזמין וכל סטייה מהמסלול תהא אך ורק באישור המזמין.
- 1.5.3. לכל מסלול יקבע אחראי ע"י המזמין, שידאג לביצוע המסלול ועמידה בלוח זמנים.

## 1.6. הסעות במונית –

הסעות במונית מבוצעות במהלך כל ימות השבוע, בהתאם לצרכי הרכבת. כמות הנסיעות נקודות המוצע והיעד אינן קבועות אך יועברו לספק יום לפני ביצוע הנסיעה. מובהר כי מרבית נסיעות הרכבת מתבצעות בשעות הלילה ובקווים בינעירוניים כמפורט בטופס ההצעה הכספית. זמני הזמנת המוניות מופעים בהמשך בחלק של המוניות טוח זמנים: בכל ימות השבוע

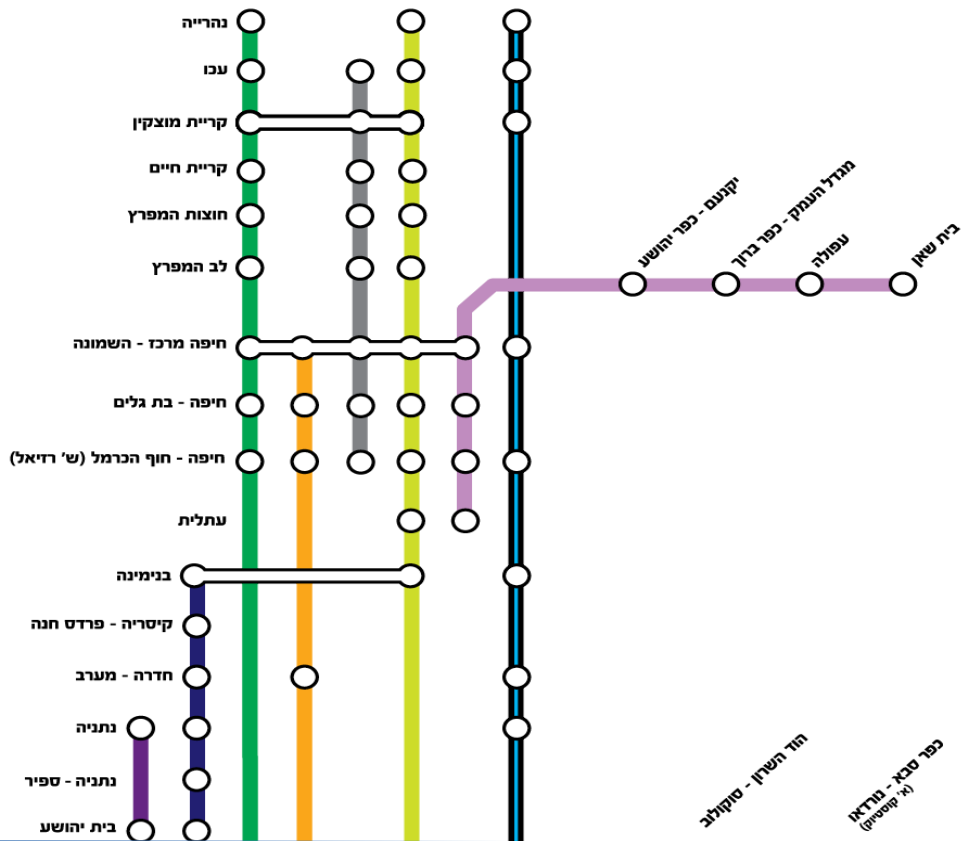
✓ סוגי רכבים: מוניות.

אופי קווי ההסעות: מסלולים קבועים וידועים.

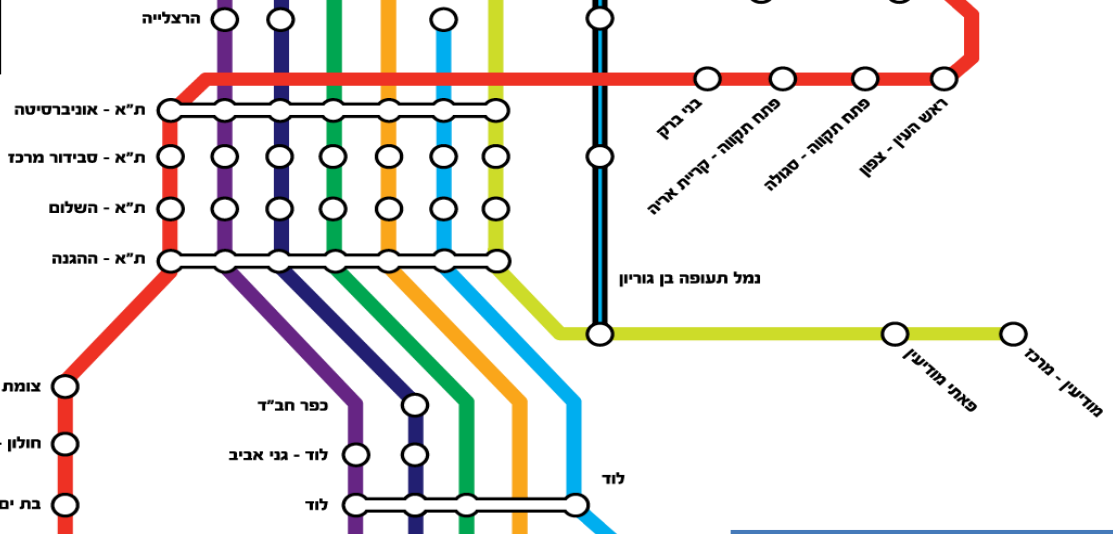
## 1.7. הגדרת אזורים גיאוגרפיים

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



## 2. מפרט דרישות

### 2.1. מפרט דרישות כללי לתפעול מערך ההסעות

2.1.1. 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.

2.1.2. באחריות נותן השירות להחתים קבלן משנה על טופס A11 ולהעביר את הטופס לאישור מנהל החוזה טרם ההפעלות.

2.1.3. 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')

2.1.4. 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-30 דקות ממועד ההודעה על תקלה/תאונה.

2.1.5. במידה ואין רכב בהתאם להזמנה, יינתן רכב משודרג ללא תוספת במחיר.

### 2.1.6. 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 הסעות 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, שישימש בתפקידו, כאשר אחד ממתאמי ההסעות הקבועים נעדר מעבודתו מכל סיבה שהיא.

✓ מתאמי ההסעות יצוידו באמצעות הספק באמצעי הקשר הבאים: -טלפון, מייל, ווטסאפ ו/או מענה חלופי.

הספק יספק מירסים מטעמו לפטישים האזוריים כתוספת ליצירת קשר באופן מייד.

2.1.7. 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 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.

2.1.8. 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.

2.1.9. במידה והספק לא יוכל לספק רכב מסוים הוא מתחייב לספק רכב חלופי שיענה לפחות על הדרישות מהרכב המוזמן וזאת ללא תוספת במחיר.

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

2.1.11. מסלול הנסיעה יהיה על פי הנחיות המוזמן וכל סטייה מהמסלול תהא אך ורק באישור המוזמן.

2.1.12. **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



### 2.1.13. 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 כשירות מטעם קצין בטיחות בתעבורה, כמשמעו בתקנות התעבורה, התשכ"א 1961.
  - 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.

### 2.1.14. הפעלת רכבי ההסעה

- ✓ גיל הרכבים: בהתאם לתקנות התעבורה המקובלות
- ✓ יש לבצע בכלי הרכב אחת לשלושים יום בדיקת בטיחות במכון רישוי או ע"י קצין הבטיחות. הבדיקה תכלול אישור בלמים תקף (בעת הרישוי השנתי ו-6 חודשים לאחר מכן), אישור טכוגרף, אישור ביקורת חורף (בין 1.11 בכל שנה קלנדרית ל-31.3. בשנה העוקבת). אישורים אלה יתויקו ויתועדו בתיק הרכב הנוגע.
- ✓ בכלי הרכב יבוצע טיפול תקופתי ותיקונים כנדרש ע"י המוסך המטפל ברכב ועל הספק חלה האחריות המלאה לבצע מעקב תקלות וכן האחריות לתיקונן.
- ✓ כלי הרכב יהיו מבוטחים בפוליסת ביטוח תקפות בהתאם לדרישות כל דין.
- ✓ בכל כלי הרכב יהיה מותקן מכשיר איכון GPS לצורך בקרה על מרחקי הנסיעה והזמנים. **באחריות נותן השירות לדרוש מקבלני המשנה נגישות למערכות של הכלים המופעלים מטעמם.** בנוסף, לרכבת שמורה הזכות לדרוש יכולת צפייה במערכות האיכון לצורך בקרה ומעקב. במידה ונציג הרכבת ידרוש מנותן השירות מידע בנושא לאחד מכלי הרכבת, באחריות נותן השירות לספק לו את המידע באמצעות דוחות GPS ולא יאוחר מ-2 שעות **כמו-כן, לרכבת שמורה הזכות לא לשלם בגין רכבים שלא מותקנים בהם המכשירים הדרושים לצורך אספקת הנתונים לעיל.**

✓ כלל המוניות נדרשות להציב 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.

### **2.1.15. טיב ורמת שירות**

- ✓ 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.

### **2.1.16. קצין בטיחות**

- ✓ הספק מתחייב כי לצורך ביצוע מתן שירותי ההסעות במסגרת מכרז זה יעסיק לכל תקופת ההתקשרות קצין בטיחות בעל כתב הסמכה בהתאם להוראות תקנות התעבורה תשכ"א 1961 - ובעל אישור מטעם מחלקת קציני בטיחות במשרד התחבורה. מספר קציני הרכב יהיה בהתאם לכמות כלי הרכב בתקנות התעבורה.
- ✓ תפקידי קצין הבטיחות: קציני הבטיחות יפקחו, יבקרו, וינהלו את הנהגים לרבות יומני נסיעות, דסקיות טכוגרף (באוטובוסים) ושמירת המסמכים. בין היתר, יודאו כי רישיונות הנהיגה של הנהגים המועסקים על ידי הספק הינם בתוקף, וכי כלי הרכב המשמשים לביצוע הסעות הם במצב בטיחותי תקין, פוליסות הביטוח והרישיונות של כלי הרכב יהיו תקפים ומתאימים לכלי הרכב. קציני הבטיחות ינהלו תיקי רכב ונהגים כמתבקש מתקנות התעבורה.
- ✓ הספק מתחייב כי בכל מקרה בו יוחלף על ידו קצין הבטיחות בקצין בטיחות אחר-הספק יעביר לעורך המכרז את פרטיו האישיים של קצין הבטיחות החדש וזאת לא יאוחר משבוע מפרישת קצין הבטיחות הקודם, כמו כן ידווח למחלקת קציני בטיחות במשרד התחבורה על ההחלפה.
- ✓ החלפת קצין בטיחות חודש הודעה מראש בהתאם לנדרש.

### 2.1.17. מוקד הסעות רכבתי 24/7 –

- ✓ על הספק להקים מוקד הסעות ייעודי לרכבת ישראל בו תרוכז כלל הפעילות הרכבתית לנותן השירות מול רכבת ישראל.
- ✓ המוקד יהיה מוקד אנושי 24/7 ויאויש בכמות נציגים מספקת לניהול הפעילות הרכבתית.
- ✓ 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 לפתיחת קבוצת ווטסאפ ייעודית לניהול אירועים בשוטף ובחירום.
- ✓ באחריות מוקד ההזמנות לשמור באופן רציף קשר עם הפטיש האזורי מטעם הרכבת ולדווח על כל אירוע חריג.
- ✓ באחריות מוקד ההזמנות לספק לכל הפעלה את רשימת אנשי הקשר וטלפונים לצורך התניידתם בשטח בהתאם לדרישות המפרט.
- ✓ נותן השירות יקצה שני קוי טלפון ניחים יעודים לרכבת ישראל מירס לכל פטיש באזור בו זכה וטלפון אחד נייד לצורך עדכוני ווטסאפ.
- ✓ שעות העבודה של מוקד ההזמנות- 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.
- ✓ מוקד ההזמנות ייענה 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 ימים בשבוע.
- ✓ 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.

### 2.1.18. 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 הזמנת 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 ההזמנות.  
 ✓ 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 לדווח 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 24 שעות משעת ההזמנה. לגורם המוסמך  
 ברכבת תהיה הרשאה לביטול נסיעה וזאת מול מתאם ההסעות של נותן  
 השירות.

## 2.2 דרישות התאמה למערכת המחשוב של הרכבת –

- 2.2.1 במועד הגשת ההצעות מופעלת ברכבת מערכת ממוחשבת להזמנת כלל שירותי ההסעות,
- 2.2.2 על הספק לערוך את כל השינויים הנדרשים במערכות שלו בכדי להתממשק למערכת הרכבתית על פי ההנחיות המבצעיות שיינתנו על ידי נציג הרכבת.
- 2.2.3 על הספק לאשר קבלת ההזמנות עד שעה מקבלת ההזמנות באמצעות עדכון סטאטוס ההזמנות מ"נשלח לספק" ל- "התקבל".
- 2.2.4 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.
- 2.2.5 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.
- 2.2.6 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.
- 2.2.7 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.
- 2.2.8 לא יבוצעו שינויים במסלולי הנסיעה בהתאם לכתוב במערכת וללא אישור הגורם המוסמך ברכבת(משרד הפטיש ו/או מנהל ההיסעים).
- 2.2.9 לרכבת אין אחריות לחיבור ממשק בין המערכת האינטרנטית לממשקים קיימים של נותן השירות וכל חיבור יהיה באחריות נותן השירות בלבד.

### 2.3. נהלי דיווח והגשת חשבונית חודשית

- ✓ הספק יגיש חשבונית עד ל10 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

