

אפיון שירותים

מכרז בקרות לקוח סמוי 2018

נספח א'
אפיון שירותים

רקע

רכבת ישראל מהווה כיום "מוביל הלאומי": הגוף המרכזי והדומיננטי ביותר בהובלת מאות אלפי נוסעים מדי יום ולה השפעה ישירה על מילוני אזרחים. רכבת ישראל הינו ארגון בצמיחה מתמדת: בבניית מסילות וקווי שירות חדשים, פתיחת תחנות נוסעים חדשות ושיפור מתמיד של חווית הלקוח הנוסע ברכבת. בתוך הרכבת, חטיבת הנוסעים היא הגוף העוסק בהפעלת רכבות נוסעים, תחנות נוסעים וניהול חווית השירות בפועל.

הרכבת הציבה לעצמה את שיפור השירות כיעד אסטרטגי מרכזי לשנים הקרובות. במסגרת כך קיימים מספר משימות חשובות, להן שותפה או מובילה החטיבה:

- הערכות והפעלת החשמול.
- פתיחת תחנות חדשות.
- קו רעננה והקו לירושלים.
- הכשרת הון אנושי למשימות.
- שיפורים טכנולוגיים.
- קליטת מערכות לתחזוקה.
- שימור ושיפור השירות לאור תוספת של כ-7 מיליון נסיעות.

רמת השירות ברכבת נקבעת תחת הגדרות רגולטוריות ומפוקחת באמצעים שונים, הקובעים בין היתר את ביצועי החברה והתגמול לעובדים בה:

- **בקורת הסכם הפעלה המבוצעות ע"י משרד התחבורה באמצעות ספק חיצוני** ובודקות בעיקר שרמת שירות בבקרה תפעולית (דגש על פרמטרים קשיחים כגון: ניקיון, תקינות מתקנים וכו').
- **סקר ש"ר: מבוצע ע"י אגף כלכלה באמצעות ספק חיצוני הדוגם את לקוחות הרכבת באופן מתמשך על גבי הרכבות ומשמש ככלי לקבלת החלטות ניהוליות בארגון וקביעת רמת השירות.**
- **בקורת לקוח סמוי פרונטאליות:** מבוצעות כיום ע"י יחידת השירות בחטיבת נוסעים באמצעות ספק חיצוני ודוגמות את רמת השירות בחטיבה ובמוקד השירות ע"פ סטנדרט שירותי קבוע שהוחלט ופורסם.

חברת רכבת ישראל בע"מ (**להלן: "המתאם"**) מבקשת לקבל הצעה מחברת מחקר/מדידה הניגשת למכרז (**להלן: "היועץ"**) עבור בקרות לקוח סמוי ולקוח סמוי/גלוי למדידת איכות השירות, הכוללות בין היתר ביצוע פעולות מחקריות איכותיות וכמותיות ומדידה עקבית ומתמשכת (**להלן: "השירותים"**).

על-מנת לנהל באופן שוטף את החוויה השירותית של הלקוח ברכבת, יש צורך לבחון ולשקף כיצד פועלים נותני השירות בתחנות, ברכבות ובמוקד השירות בשני אופנים מרכזיים:

- בעיני הלקוח, כמקבל שירות: כיצד הלקוח חווה את השירות ברכבת.
 - בעיני המנהלים, כמבקשים לוודא שהעובדים עובדים ע"פ הסטנדרט השירותי שנקבע בחטיבה ובארגון: כיצד מתנהגים נותני השירות בפועל, ולא רק מבעד לעיני הנוסעים. האם עובדים ע"פ הנהלים ופועלים כמצופה מהם.
- יחידת השירות בחטיבת נוסעים (**להלן: "המתאם"**) הינה יחידה קטנה יחסית, אשר אמונה על קיום ושיקוף הסטנדרט השירותי בחטיבה ולכן קיימת חשיבות לניסיונו ומומחיותו של המועמד מטעם היועץ, (**להלן: "מנהל הפרויקט"**), שיופקד על הטיפול הישיר לביצוע השירותים ברכבת והינו תנאי הכרחי לקיומם והצלחתם של שירותים אלה. היועץ לא יוכל להעביר את הטיפול הישיר והיומיומי במתאם לאדם אחר, ולא יוכל לשלוח אדם אחר מטעמו לישיבות, דיונים וכל פעילות אחרת שנכללת במסגרת אפיון השירותים הנ"ל. אי מילוי תנאי זה ייחשב כהפרה יסודית של החוזה.
- החלפת מנהל פרויקט במהלך הפרויקט תבוצע אך ורק בהסכמת המתאם ולאחר אישור מנהל הפרויקט המחליף על ידי המתאם אשר יעמוד בקריטריונים המפורטים בסעיף 15.4 להלן. כמו כן, במצב כזה הרכבת שומרת לעצמה את הזכות לא לאשר את המנהל ואף לסיים את ההתקשרות עם החברה במידה ולא יוצע לה מנהל פרויקט חלופי שעומד בדרישותיה.

השירותים הנדרשים מהיועץ כוללים:

1. פיתוח מודל מדידה:

לכל סוגי הבקורות הפרונטאליות- סמויות וסמויות-גלויות (סעיפים- 2,3,4,5,6) הנדרשות ייפתח היועץ מודל מדידה, ע"פ הנחיות המתאם ובהתייעצות עימו, אשר עבורו ישולם מחיר כנקוב בנספח התמורה ליועץ (נספח ב').

פיתוח המודל יכלול:

- | | |
|------|--|
| 1.1 | פיתוח שיטת המדידה כולל מהלך הבקורות |
| 1.2 | שיטת ואופן הדגימה |
| 1.3 | היקף המדגם |
| 1.4 | בניית סידורי עבודה לבקרים |
| 1.5 | כתיבת תסריטי בקרה |
| 1.6 | כתיבת סיפורי כיסוי |
| 1.7 | בניית השאלון ותיקופו בשטח טרם תחילת המדידה |
| 1.8 | פיתוח תהליך בקרת האיכות על המדידה |
| 1.9 | תיקוף שימושיות המודל והשיטה עם יחידת השירות והמנהלים הבכירים בחטיבות הרלוונטיות, במידה ונדרש. המודל והשיטה יהיו טעונים אישור של המתאם. |
| 1.10 | עריכת פיילוט לבחינת המודל שהוצע. הפיילוט יכלול כ- 20 בקורות מכל סוג (על גבי הרכבת, בתחנה, למנהל התחנה, למוקד השירות), שיקיפו את מכלול נותני השירות והתסריטים הנבדקים, לפחות ב 5 תחנות שונות ו/או רכבות בעלי מאפיינים שונים ו/או למנהלים שונים. עיצוב הפיילוט יתבצע במשותף עם המתאם. המציע הזוכה יציג את תוצאות הפיילוט וניתוחו ליחידת השירות, טרם תחילת עבודה מלאה של המודל שהוצע. בהתאם לתוצאות הפיילוט יבוצעו תיקונים למודל. המודל הסופי יהיה טעון אישור של המתאם. |

2. ביצוע בקורות לקוח סמוי פרונטאלי בתחנות הרכבת:

- 2.1 הבקורות יכללו:
- פרמטרים שונים בנושאי שירות בתחנה (כולל תפעול המשפיע על השירות באופן ישיר/עקיף) אותם ייקבע המתאם.
 - סיטואציה שירותית אל מול נותן שירות בתחנה שאינו מנהל התחנה/משמרת.
 - סיטואציה שירותית אל מול מנהל התחנה/משמרת.
- *למתאם שמורה הזכות לשנות את מבנה הבקרה בכל עת.
- 2.2 הבקורות יתבצעו במסגרת מספר תסריטים אפשריים, אשר יפותחו ע"י היועץ בשיתוף עם המתאם, וישתנו מעת לעת בהתאם לצורך ולהנחיות המתאם/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם.
- 2.3 בכל בקרה ייבחנו כ- 40 פרמטרים סגורים וכ- 5 פרמטרים "פתוחים". למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים ו/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 45 ולא יהיו יותר מ 10 פרמטרים פתוחים.
- 2.4 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצוינות.
- 2.5 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל שם התחנה, הכניסה ממנה נכנסו, מיקום השירותים שנבדקו, שעת הבקרה וכו') לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.
- 2.6 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקורות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצהרה כספית- במסמכי המכרז.
- 2.7 יובהר כי לרכבת הזכות לשנות פרמטרים בבקרה.
- 2.8 משך הבקרה בתחנה לא ירד מ 15 דקות, אלא אם יוגדר אחרת על ידי המתאם.
- 2.9 אלא אם יגדיר זאת אחרת המתאם, הבקר יגיע לתחנה בה הוא מבצע בקרה כנוסע אשר מגיע לתחנת המוצא שלו (כלומר, לא יגיע לתחנה ברכבת ומיד יבצע את הבקרה). במקרה שבו יגיע הבקר ברכבת, יעזוב את התחנה וישוב לבצע ביקורת רק לאחר חצי שעה לפחות. זאת כדי שלא ייחשף.
- 2.10 הבקר המדמה נוסע שמגיע לתחנת המוצא יעלה על הרכבת בסיום הבקרה, וזאת כדי שלא ייחשף, אלא אם כן יגדיר המתאם אחרת.
- 2.11 בקר אשר ייחשף על ידי אנשי הרכבת, לא ישמש יותר כבקר במסגרת הפרויקט, לפחות לתקופה של כחצי שנה, ויורשה לחזור רק בתיאום עם המתאם.

- 2.12 ישנן תחנות רכבת אשר פועלת במתכונת 24 שעות. תחנות אלו יכללו במודל הדגימה ויבוצעו בהן לפחות כ 10% מהבקורות בשעות לילה (משעה 23:00 בערב ועד 04:30 בבוקר) בסבב חודשי. לפחות כ 10% מהבקורות על גבי הרכבות ייערכו גם בימי שישי ומוצ"ש, בכפוף לשעות פעילות הרכבת.
- 2.13 לבקורות הנשלחות למתאם יצורפו תמונות סטילס שצולמו במסגרת הבקרה. על התמונות להמחיש את המתואר בבקרה (בעיות שירותיות, מפגעים בתחנה, מתקנים שאינם שמישים וכיו"ב), זאת במידת האפשר וככל שאינן חושפות את הבקר. יש לשלוח לפחות כ 20% מהבקורות עם תמונות.

3. ביצוע בקורות לקוח סמוי פרונטאלי על גבי רכבות הנוסעים:

- 3.1 הבקורות יכללו 2 חלקים:
- התנאים הסביבתיים של הרכבת (לדוגמא: ניקיון, שילוט, כריזה ועוד) והתהליכים השירותיים ברכבות, לפי פרמטרים שיוגדרו ע"י המתאם.
 - סיטואציה שירותית קבועה מראש, אל מול אחד מנותני השירות השונים ברכבת (פקח/דייל/נותני שירות נוספים שיתווספו בעתיד), במסגרתה ייבחן המענה השירותי הניתן ע"י נותן השירות, עפ"י תסריט קבוע מראש/ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם. המתאם הוא שיחליט אל מול מי תבוצע הסיטואציה. יש לציין כי הבקר יצטרך לחפש באופן אקטיבי את נותן השירות על הרכבת שכן זה אינו נמצא במקום אחד מוגדר. למתאם שמורה הזכות לשנות את מבנה הבקרה.
- 3.2 הבקורות יתבצעו במסגרת מספר תסריטים אפשריים, אשר יפותחו ע"י היועץ בשיתוף עם המתאם, וישתנו מעת לעת בהתאם לצורך ולהנחיות המתאם/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם.
- 3.3 בכל בקרה ייבחנו כ- 40 פרמטרים סגורים וכ- 5 פרמטרים "פתוחים". למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים ו/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 45 ולא יהיו יותר מ 10 פרמטרים פתוחים.
- 3.4 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצוינות.
- 3.5 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל מספר הרכבת, סוג המערך, שם הפקח וכו') לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.
- 3.6 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקורות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצהרה כספית- במסמכי המכרז.
- 3.7 יובהר כי לרכבת הזכות לשנות פרמטרים בבקרה.

- 3.8 משך הביקורת ברכבת לא יפחת מ 15 דקות. בזמן זה יעשה הבקר כל מאמץ למצוא את הפקח. השלים הבקר את הסיטואציה וההתרשמות מול הפקח, רשאי לסיים את הבקרה (כאשר עברו לפחות 15 דק').
במידה ולא מצא את הפקח בזמן זה, על הבקר להמשיך בנסיעה עד מציאת הפקח או עד 45 דקות ברכבת. לא ראה הבקר את הפקח ברכבת לאחר 45 דקות, תסתיים הבקרה ויצויין כי "לא נראה פקח".
- 3.9 מודל הדגימה ברכבות הנוסעים יכלול בקרה על כל קווי הנסיעה ובכל שעות היממה, לרבות כ 10% מהבקרות שייערכו בשעות לילה (משעה 23:00 בערב ועד 04:30 בבוקר) בסבב חודשי. לפחות כ 10% מהבקרות על גבי הרכבות ייערכו גם בימי שישי ומוצ"ש, בכפוף לשעות פעילות הרכבת.
- 3.10 בקר אשר ייחשף על ידי אנשי הרכבת, לא ישמש יותר כבקר במסגרת הפרויקט, לפחות לתקופה של כחצי שנה, ויורשה לחזור רק בתיאום עם המתאם.
- 3.11 לבקרות הנשלחות למתאם יצורפו תמונות סטילס שצולמו במסגרת הבקרה. על התמונות להמחיש את המתואר בבקרה (בעיות שירותיות, מפגעים בתחנה, מתקנים שאינם שמישים וכיוב'), זאת במידת האפשר וככל שאינן חושפות את הבקר. יש לשלוח לפחות כ 20% מהבקרות עם תמונות.

4. ביצוע בקרות לקוח סמוי פרונטאלית משולבת - בתחנה וברכבת
בקרה זו כוללת בקרה בתחנה כפי שמתוארת בסעיפים 2.1-2.10 וגם בקרה ברכבת כפי שמתוארת בסעיפים 3.1-3.8. ההבדל בסעיף זה הינו שכאן קיום הבקרה בתחנה והבקרה ברכבת תלויות זו בזו והעלויות יקבעו בהתאם.

5. ביצוע בקרות ממוקדות נושא/מיוחדת - בקרות המתקיימות בתחנות/רכבת, בהן מאפיינים ייחודיים ומספר פרמטרים מוגבל:

5.1 הבקרות ימדדו מספר פרמטרים מוגבל בתחנה/רכבת.

5.2 בכל בקרה ייבחנו כ- 15 פרמטרים סגורים וכ- 3 פרמטרים "פתוחים". למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים ו/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 18 ולא יהיו יותר מ 5 פרמטרים פתוחים.

5.3 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצוינות.

5.4 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל שם התחנה, הכניסה ממנה נכנסו, סוג המערך, שעת הבקרה וכ"ו) לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.

- 5.5 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקרות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצעה כספית- במסמכי המכרז.
- 5.6 משך הבקרה בתחנה לא ירד מ 25 דקות, אלא אם יוגדר אחרת על ידי המתאם.
- 5.7 אלא אם יגדיר זאת אחרת המתאם, הבקר יגיע לתחנה בה הוא מבצע בקרה כנוסע אשר מגיע לתחנת המוצא שלו (כלומר- לא יגיע לתחנה ברכבת ומיד יבצע את הבקרה). במקרה שבו יגיע הבקר ברכבת, יעזוב את התחנה וישוב לבצע ביקורת רק לאחר חצי שעה לפחות. זאת כדי שלא ייחשף.
- 5.8 הבקר המדמה נוסע שמגיע לתחנת המוצא יעלה על הרכבת בסיום הבקרה, וזאת כדי שלא ייחשף, אלא אם כן יגדיר המתאם אחרת.
- 5.9 בקרות אלו משמשים גם לבחינת איכות השירות באירועים מיוחדים ולכן על היועץ להיערך בטווח של כ 3 ימים לביצוע בקרה ממוקד נושא/מיוחדת.
- 5.10 ביצוע בקרה ממוקדת נושא/מיוחדת יכלול לעיתים בקר המדמה השתתפות באירוע מיוחד (כגון הופעה, אירוע ספורט, אירוע המוני וכיוב'). בבקרות מסוג זה על הבקר לרכוש כרטיס מלא למופע/אירוע. תשלום בגין השתתפותו יבוצע ע"י חיוב בחשבונית ע"י המתאם ובאישורו.
- 5.11 דימוי נוסע בעל מוגבלות באמצעות שימוש בכסא גלגלים / מקל עזר : כמות בעלי המוגבלויות הולכת וגדלה ברכבת. על מנת לבחון את השירות שמקבלת אוכלוסייה זו, חלק מהבקרות המיוחדות יכללו שימוש של הבקר בכסא גלגלים, מקל נחייה, קביים או כל אמצעי הדורש את עזרת צוות הרכבת. לצורך כך יכול היועץ להיעזר בשירותיהם של אנשים בעלי מוגבלויות.

6. ביצוע בקרות לקוח סמוי-גלוי לבעלי תפקידים שונים בתחנה/ברכבת

- 6.1 במסגרתן ייבחן המענה השירותי הניתן על ידי נותן השירות בסיטואציות יזומות, על פי תסריט קבוע מראש/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם, ולאחר מכן יינתן משוב לנותן השירות על הסיטואציה על ידי הבקר.
- 6.2 הבקרות יתבצעו במסגרת מספר תסריטים אפשריים, אשר יפותחו ע"י היועץ בשיתוף עם המתאם, וישתנו מעת לעת בהתאם לצורך ולהנחיות המתאם/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם.
- 6.3 בכל בקרת לקוח סמוי-גלוי ייבחנו כ- 20 פרמטרים סגורים וכ-3 פרמטרים פתוחים. למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים ו/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 23 ולא יהיו יותר מ 6 פרמטרים פתוחים.
- 6.4 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצוינות.

- 6.5 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל שם התחנה או שעת הבקרה וכו') לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.
- 6.6 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקרות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצעה כספית- במסמכי המכרז.
- 6.7 יובהר כי לרכבת הזכות לשנות פרמטרים בבקרה.
- 6.8 הבקרים אשר יבצעו את בקרות הלקוח הסמוי-גלוי יהיו בעלי המאפיינים הבאים:
- 6.8.1 תואר ראשון לפחות, חובה.
- 6.8.2 הכשרה בנושאים- ייעוץ ארגוני / הנחיה / קוציינג- מומלץ.
- 6.8.3 בעלי ניסיון מצטבר של שנתיים לפחות בביצוע בקרות לקוח סמוי גלוי עם נותני שירותים ברמת דרג מקצועי ודרג ביניים.
- 6.8.4 עבודתם של הבקרים הללו בפרויקט זה מותנת בראיון אצל נציג יחידת השירות בחטיבת נוסעים ואישורו.

7. ביצוע בקרות מצולמות ובקרות לאירועים מיוחדים (זמן עריכה, אופן צילום סמוי,

שליחת הבקרות):

- 7.1 במסגרתן יבחן המענה השירותי הניתן על ידי נותן השירות בסיטואציות יזומות, על פי תסריט קבוע מראש/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם ואשר יתועד בווידאו בזמן אמת ובצורה נסתרת.
- 7.2 הרכבת מפעילה רכבות ותחנות נוסעים לאירועים מיוחדים. אלו אירועים בעלי אופי שונה משגרת התפעול והשירות הרגילה: בשעות הערב והלילה, בעלי מאפיינים של אירועי קהל המוני, מצריכים היערכות מיוחדת של תחנות ורכבות ובעלי פרמטרים שירותיים שונים הנדרשים למדידה ובקרה.
- 7.2.1 המתאם יתריע ליועץ לפחות כ 4 ימים טרם האירוע וכמות הבקרות הנדרשת. במקרים בהם ההתראה קצרה מכך, יעשה היועץ מאמץ להעמיד בקר לרשות האירוע.
- 7.2.2 שאלון הבקרות שיתבצעו לאירועים אלו יתואם על פי אופי האירוע (משך הבקרה, מסלול הבקר והפרמטרים הנבדקים). השאלון ייבנה על ידי היועץ ויאושר על ידי המתאם.
- 7.2.3 בקרת אירוע מיוחד תתומחר כבקרת ווידאו לאירוע מיוחד.
- 7.3 הבקרות יתבצעו במסגרת מספר תסריטים אפשריים, אשר יפותחו ע"י היועץ בשיתוף עם המתאם, וישתנו מעת לעת בהתאם לצורך ולהנחיות המתאם/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם.
- 7.4 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקרות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצעה כספית- במסמכי המכרז.

- 7.5 בכל בקרת לקוח סמוי-גלוי ייבחנו כ- 20 פרמטרים סגורים וכ-3 פרמטרים פתוחים. למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים ו/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 23 ולא יהיו יותר מ 6 פרמטרים פתוחים. מצ"ב נספח A דוגמת שאלון שתעודכן מעת לעת על פי דרישת המתאם. יובהר כי עדכון השאלון יהא ללא תמורה.
- 7.6 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצוינות.
- 7.7 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל שם התחנה או שעת הבקרה וכו') לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.
- 7.8 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקרות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצעה כספית- במסמכי המכרז.
- 7.9 יובהר כי לרכבת הזכות לשנות פרמטרים בבקרה.
- 7.10 עריכה ושליחה של סרטון הבקרה: על היועץ לערוך את סרטון הבקרה כך שיכלול שקופית פתיח של מיקום וזמן הבקרה ותמלול של הסיטואציה השירותית בבקרה. סרטון הבקרה יועבר תוך כ 48 שעות מרגע ביצוע הבקרה למתאם, באמצעות קישור בפלטפורמה אינטרנטית (web) עם יכולת הורדה של הקובץ.

8. אופן ביצוע הבקרות - באופן שוטף על פי המודל שפותח בהתאם לסעיף 1 לעיל.
הבקרות יבוצעו בצורה תדירה וקבועה אשר פרוסה באופן מתאים על-פני כל חודש,
כמפורט להלן:

- 8.1 הבקרות יבוצעו בחלוקה לפי ימים (כל ימות השבוע מראשון ועד חמישי, בשישי ובשבת), לפי שעות (בטווח השעות מ- 00:06 בבוקר ועד 00:22 בערב ל"בקרות יום" ו00:22 עד 04:30 ל"בקרות לילה") המתאם מפעיל כ-64 תחנות נוסעים וכ-13 קווים אותם הוא מבקש לדגום. הבקרות בכל תחנה/קו יתקיימו בפריסה מתאימה לפי ימים ושעות כך שכל תחנה/קו יידגמו בשעות שונות ובימים שונים לאורך החודש.

יובהר כי קיימת שונות רבה בפעילות הרכבת, כמפורט להלן:

- בימות השבוע: קיימת שונות בין הפעילות והעומסים בימים א' וה' לימים ב'-ד'.
- בשעות הפעילות: קיימת שונות בין שעות בוקר שיא (09:30-16:00), לשעות בוקר שפל (00:16-09:30), בין שעות ערב שיא (00:19-16:00) לשעות ערב שפל (00:23-19:30), בין שעות ערב שפל ושעות לילה (00:05-23:00).

- סוג קווים : קיימת שונות בין קווים בינעירוניים לקווים פרבריים.
 - יובהר כי תחנות הרכבת מתפרסות על אזורים שונים בארץ והבקרות יתקיימו בכלל התחנות והקווים. תוכנית דגימה לכלל התחנות והקווים תועבר על ידי המתאם ליועץ, עם תחילת פעילות הפרויקט.
- 8.2 בבקרות לקוח סמוי פרונטאליות אשר יתקיימו בתחנות בהן יותר מכניסה אחת היועץ יבצע בקרות משתי הכניסות ע"פ הנחיות המתאם.
- 8.3 במידה ותתקיימנה יותר מבקרה אחת באותו היום באותה התחנה או לאותו הפקח, ישלם המתאם רק על הבקרה הראשונה. ייתר הבקרות ייחשבו כבקרות כפולות אשר לא יכללו בתשלום או בחישוב החודשי של כמות הבקרות (כלומר- הבקרות הכפולות לא ייחשבו במכסת הבקרות של אותה התחנה באותו החודש).
- 8.4 ביטולים על ידי הרכבת- במקרה ויש לבטל את קיום הבקרות יעביר המתאם ליועץ הודעה.
- 8.4.1 הודעה שתועבר בפרק זמן של פחות מ 24 שעות – הרכבת תשא-בתשלום מלא ליועץ כאילו התקיימה הבקרה.
- 8.4.2 הודעה שתועבר בפרק זמן של בין 24-48 שעות – הרכבת תחויב בעלות מחצית ממחיר הבקרה.
- 8.4.3 במקרה של הודעה בפרק זמן העולה על 48 שעות - לא יחול כל חיוב על הרכבת בגין הבקרות שבוטלו.
- 8.5 ביטולים על ידי הספק- במקרה ובו הספק הודיע למתאם ברכבת על ביטול בקרה, הספק יחויב בקנס כדלקמן ::
- 8.5.1 הודעה שתועבר בפרק זמן של פחות מ 24 שעות – הספק ייקנס בעלות מלאה של הבקרה שהוזמנה.
- 8.5.2 הודעה שתועבר בפרק זמן של בין 24-48 שעות – הספק ייקנס בעלות מחצית ממחיר הבקרה שהוזמנה.
- 8.6 במידה והיועץ ביטל בקרה מתוכננת אשר נקבעה עם המתאם ולפי בקשתו, לרבות בקרות נושא מיוחדות ובקרות ווידאו, יפוצה המתאם ב- 40% מעלות הבקרה הרלבנטית כפי שמתוארת בנספח התמורה.
- 8.7 לא עמד היועץ במודל הדגימה / מדידה ו/או בכמות הבקרות שנקבעו ו/או בפיזור הבקרות בשעות והימים שנקבעו עם המתאם, ישלים היועץ, על חשבונו וללא תמורה מצד המתאם את כמות הבקרות הנחוצות לעמידה במודל הדגימה.
- 8.8 הבקרות יבוצעו באופן קבוע ורציף בהתאם להגדרת המתאם ולדרישותיו.

- 8.9 בקרות בשעות לילה : למתאם שמורה הזכות לקבוע כמה בקרות ייערכו בשעות לילה, על פי מודל הדגימה שיציג היועץ.
- 8.10 כמות תמונות בבקרות פרונטאליות : לפחות כ 15% מהבקרות הפרונטאליות ילוו בתמונות סטילס שצולמו במהלך הבקרה. התמונות יתארו את הפרמטרים הנבדקים, חריגות מרמת השירות או כל דבר נוסף הממחיש את הנושאים שנבדקו בבקרה. למתאם שמורה הזכות לשנות את כמות הבקרות המצולמות ובתיאום עם היועץ.
- 8.11 מענה לשינויים : פעילות המתאם הינה דינאמית וכוללת פיתוח והקמה של תחנות וקווים חדשים, הפעלת רכבות לאירועים מיוחדים ועוד. היועץ יעשה מאמץ להיענות לדרישות המתאם, לרבות העמדת בקרים לדגימה של אירועים מיוחדים בזמן קצר, כפי המפורט בסעיף 7.2.1.

9. נסיעות

- 9.1 המתאם יספק כרטיסי/אישורי נסיעה חינם ברכבת לבקרים אך ורק במידה ודבר זה אינו פוגע במהימנות הבקרה או מגביר את סיכויי החשיפה של הבקר.
- 9.2 במקרים בהם ידרוש זאת המתאם או במקרים בהם אמינות הבקרה תחייב זאת, ירכוש הבקר כרטיס בתחנה המתאימה ע"ח היועץ. החזר כספי על רכישה יועבר ליועץ מהמתאם.
- 9.3 שימוש בכרטיס רב-קו וכרטיס נייר : למתאם אפשרות להשתמש הן בכרטיסי נייר ובחוזי נסיעה על בסיס כרטיס מגנטי (רב-קו). בסיום כל חודש יועברו פירוט הרכישות וההוצאות למתאם יחד עם החשבונית החודשית, כאינדיקציה לביצוע הבקרות.
- 9.4 מובהר כי היועץ ו/או מי מטעמו לרבות הבקרים יוכלו לעשות שימוש בכרטיסי הרכבת רק לצורך ביצוע השירותים בהתאם לחוזה זה וחל איסור מוחלט לעשות שימוש בכרטיסי הנסיעה ברכבת לצרכים אישיים ו/או אחרים.

10. אפשרויות צילום

- 10.1 צילום וידאו- בהמשך לסעיף 7 כאמור, במידה ויגדיר זאת המתאם, יספק היועץ צילומי וידאו מלאים של כל הפרמטרים הנבדקים בבקרת הפרונטאלית (סמויות ו/או סמויות גלויות ואירועים מיוחדים). הצילומים יועברו אל המתאם בסוף החודש, ע"ג דיסק, ע"י שליח שישלח על חשבון היועץ, או באמצעות דרך אחרת שתהיה מקובלת על המתאם. שירות זה יוגדר כתמורה נפרדת ע"פ נספח התמורה-נספח-ב' לחוזה.

10.2 צילום סטילס - בהמשך לסעיף 8.7 כאמור, במידה ויגדיר זאת המתאם, יספק היועץ צילומי סטילס מלאים של כל הפרמטרים הנבדקים בבקרת הפרונטאלית (סמויות ו/או סמויות גלויות). הצילומים יישלחו למתאם במייל/יוכנסו למערכת האינטרנטית לשיקוף תוצאות, בצירוף לבקרה, בתוך 24 שעות, ע"פ דרישת המתאם. שירות זה יוגדר כתמורה נפרדת ע"פ נספח התמורה- נספח-ב' לחוזה.

11. ביצוע בקרות לקוח סמוי פרונטאליות ו/או בקרות סמוי –גלוי פרונטאליות - הבקרים

11.1 רקע והתאמה

הבקר ייבדק ע"י היועץ ויאושר על ידי המתאם. בקרים שיש להם קרובי משפחה מדרגה ראשונה ושנייה לעובדי רכבת ישראל (עובדי רכבת או עובדי קבלן) לא יוכלו לבצע בקרות עבור המתאם. המתאם יעביר מטלת עבודה לביצוע בקרות לקוח סמוי בתחנה ו/או ברכבת ו/או בבקרה משולבת תחנה ורכבת ו/או בקרה ממוקדת נושא, לצורך כך היועץ יערך כמפורט:

11.2 הכשרת הבקרים

- 11.2.1 היועץ יבנה תוכנית הכשרה לבקרים במסגרתה יכירו הבקרים את הרכבת, את דרישות הבקרה באופן כללי ואת דרישות הבקרה ברכבת ישראל בפרט. התוכנית תאושר ע"י המתאם ותועבר ע"י היועץ לכלל הבקרים.
- 11.2.2 בהתאם לדרישת המתאם יתקיים אחת לחצי שנה לפחות מפגש עם הבקרים/ראשי הצוותים/האחראיים הישירים של הבקרים מטעם היועץ ואחראי המדידה של יחידת השירות לשם קבלת עדכונים מהשטח, חידוד הנהלים והעלאת סוגיות הנובעות מאופן הפעלת הכלי.

11.3 פריסת הבקרים

- 11.3.1 בכל חודש, בכל תחנה יבוצעו הבקרות ע"י לפחות 3 בקרים שונים. כלומר- בקר לא יהיה קבוע לתחנה ולא יבצע בה יותר **מבקרה וחצי** בממוצע בחודש.
- 11.3.2 בכל חודש, בכל קו, יבוצעו הבקרות ע"י לפחות 3 בקרים שונים. כלומר- בקר לא יהיה קבוע לקו ולא יבצע בו יותר **מבקרה וחצי** בממוצע בחודש.

11.4 חשיפת בקרים בבקרות פרונטאליות ובבקרות טלפוניות

- 11.4.1 היועץ יציע דרכים למניעת חשיפות בקרים בשטח.

11.4.2 במידה וייוודע ליועץ על מקרה בו נחשף בקר היועץ יידע את המתאם מידית.

11.4.3 בקרה ובה נחשף בקר תבוטל והמתאם לא יחויב בגינה.

11.4.4 בקר שנחשף פעם אחת לא יוכל לעבוד יותר במסגרת הבקרות הפרונטאליות והטלפוניות של רכבת ישראל.

12. שליחת והצגת התוצאות

12.1 בקרת איכות על הבקרות

12.1.1 היועץ יבצע בקרות איכות על כלל בקרות הלקוח הסמוי ועל הדוחות טרם שליחתם למתאם. בקרת איכות זו תכלול:

בקרה על כפילויות, בקרה אודות כשלים לוגים, מקצועית, עיצובית, התאמה לנתונים שהעביר המתאם (כגון שעות עבודה בתחנה וכו'), אמינות הבקרה בשטח, התאמה לשפה הנדרשת, הגהה וכדומה.

12.1.2 בנוסף לבקרת האיכות של היועץ, המתאם יבצע בקרת איכות רנדומאלית על תוצרי הבקרות ובמידה ויזהה כשלים הבקרה תבוטל והמתאם לא יחויב בגינה.

12.1.3 היועץ יעביר באופן רציף וקבוע את שמות הבקרים, סידורי העבודה שלהם וכמות הבקרות שביצעו והציונים שנתנו מידי חודש, בדוח מסודר ע"פ דרישת המתאם.

12.2 שליחת הבקרות

12.2.1 הבקרות הסופיות (לאחר בקרת האיכות של היועץ) יועברו אל המתאם תוך 24 שעות מרגע ביצוען. למתאם שמורה הזכות לבחור אל מי יישלחו הבקרות.

12.2.2 למתאם שמורה הזכות לדרוש כי חלק מהסעיפים הנמדדים בבקרה לא יצגו בדוח. כלומר, במידה ויבחר המתאם למדוד נושא אותו אינו מעוניין לשקף לעובדים בדוח הסעיף לא יוצג וסיכום על תוצאותיו יועבר אל המתאם בנפרד.

12.2.3 הבקרות יישלחו בקובץ שאינו ניתן לשינוי: בדוא"ל או דרך הכלי האינטרנטי - ע"פ דרישת המתאם.

12.2.4 במידה והמתאם ידרוש זאת, תשלח הודעת SMS למתאם על כל בקרה בציון מלא ו/או ציון בונוס ו/או חריגה בבקרה עם סיום הבקרה.

12.3 ערעורים

ערעורים שיישלחו ליועץ ע"י המתאם יקבלו מענה ויתוקנו תוך 24 שעות.

- 12.4 כלי אינטרנטי לשיקוף תוצאות המדידה עבור המנהלים והעובדים בארגון, המאפשר שיתוף במידע לכלל הגורמים הנמדדים בארגון כמפורט:
- 12.4.1 היועץ נדרש לעצב ולהעמיד כלי מפורט המציג את תוצאות כלל הרכבת לרבות חלוקה ע"פ אזורים, קבוצות של תחנות, פירוט תחנות הרכבת (לכל תחנות הרכבת) וכן ע"פ קווים ופקחים ועד לרמת המדידה הבודדת, באופן השוואתי ולאורך זמן. כל זאת, כפי שיוגדר ע"י המתאם ובאישורו.
- 12.4.2 אפיון הדרישות לכלי לשיקוף התוצאות בכל שלבי הקמתו יבוצע במשותף עם המתאם ויאושר על ידו.
- 12.4.3 היועץ נדרש להעמיד את הכלי האמור אשר יהא זמין לשימוש בעלי התפקידים שיוגדרו על ידי המתאם.
- 12.4.4 הכלי יאפשר חלוקה לרמות: בעלי תפקידים ברמות שונות יקבלו סיווגים שונים לכלי ויוכלו לצפות ברמות שונות של נתונים. למתאם תסופק אפשרות להגיד מספר משתמשים ללא הגבלה, לכל אחד מהם רמת צפייה שונה של הנתונים המוצגים במערכת האינטרנטית, בהתאם לתפקידו.
- 12.4.5 הכלי יאפשר הגשת ערעורים ומענה על הערעור און ליין, באמצעות המערכת הממוחשבת.
- 12.4.6 הכלי יהיה גמיש והיועץ יבצע בו שינויים בסיסיים אשר יידרשו ע"י המתאם (כגון- שינוי נוסחים, עיצוב בסיס וכו').
- 12.4.7 במידה וידרוש זאת המתאם יספק היועץ אפליקציה/קישור באמצעותה/ו יוכל המתאם ומי מטעמו להתחבר לכלי דרך הטלפון החכם.
- 12.4.8 על היועץ לספק ליווי והדרכה מתאימים לכלל הגורמים ברכבת (ע"פ שיקולו של המתאם) לשם שימוש מלא ומיטבי בכלי לשיקוף התוצאות.

13. ליווי והנחיית הרכבת בנייתו ועיבוד התוצאות, ניתוח מגמות והצגת מסקנות כולל:

- 13.1 כתיבת דו"ח מסכם של כלל הבקורות ברמה חודשית ובנוסף מצגת הכוללת הצגת התוצאות הכלליות, ניתוח והמלצות כלליות וכן פירוט וחלוקה לפי תחנות, קבוצות ליגה, אזורים וקווים. פורמט הדוח יפותח בהנחיית המתאם.
- 13.2 כתיבת דו"חות מסכמים עבור מנהלי התחנות / ממוני האזורים, המציגים את תוצאות הבקורות ברמה חודשית/דו-חודשית (ע"פ דרישת המתאם), בהתייחס לתחנה ובחלוקה לפרמטרים השונים וכן בהשוואה לתחנות השונות. בדו"ח הנ"ל

- יש להציג לכל תחנה ניתוח כמותי ואיכותי (נקודות לשיפור ולשימור). פורמט הדוח יפותח בהנחיית המתאם.
- 13.3 **כתיבת דו"חות מסכמים פרטניים** עבור הממונים על נותני השירות ברכבת, המציגים את תוצאות הבקורות ברמה החודשית בהתייחס לנותני השירות ברכבת ובחלוקה לפרמטרים השונים וכן בהשוואה בין נותני השירות השונים. בדו"ח הנ"ל יש להציג לכל קו ניתוח כמותי וגם איכותי (נקודות לשיפור ולשימור). תוצאות הבקורות ברמה החודשית בהתייחס לנותני השירות ברכבת ובחלוקה לפרמטרים השונים וכן בהשוואה בין נותני השירות השונים. בדו"ח הנ"ל יש
- 13.4 **השתתפות פעילה הכוללת הצגה וניתוח התוצאות ברמה חודשית**, בכל הישיבות ומפגשי העבודה הנדרשים במהלך החודשים הראשונים לביצוע הבקורות ועד לכניסה לשגרת עבודה תקינה, כפי שיוגדר על ידי המתאם.
- 13.5 **השתתפות והצגת תוצאות הבקורות בישיבות ובדיונים פנים ארגוניים** בהם נדון בבקורות ובתוצאותיהן, לרבות ישיבה הנהלה בכירה.
- 13.6 **ליווי והנחיית הרכבת לשיפור התוצאות.**
- 14. בקורות לקוח סמוי למוקד הטלפוני**
- היועץ, יבצע בקורות לקוח סמוי טלפוניות עבור מוקד שירות הלקוחות של רכבת ישראל (המופעל ע"י חברה חיצונית) לצורך בחינת התנהלות השירות של המוקד הטלפוני. זאת על מנת לבחון את הטמעת השפה השירותית וההתנהגות השירותית במוקד הטלפוני וכן בחינת יעילות ואמינות המענה.
- 14.1 **פיתוח מודל המדידה:**
- 14.1.1 פיתוח שיטת המדידה כולל מהלך הבקורות
- 14.1.2 שיטת ואופן הדגימה
- 14.1.3 היקף המדגם
- 14.1.4 בניית סידורי עבודה לבקרים
- 14.1.5 כתיבת תסריטי בקרה
- 14.1.6 כתיבת סיפורי כיסוי
- 14.1.7 בניית השאלון ותיקופו בשטח טרם תחילת המדידה
- 14.1.8 פיתוח תהליך בקרת האיכות על המדידה
- 14.1.9 תיקוף שימושיות המודל והשיטה עם יחידת השירות. המודל והשיטה יהיו טעונים אישור של המתאם.
- 14.1.10 **עריכת פיילוט לבחינת המודל שהוצע.** הפיילוט יכלול כ- 20 בקורות, שיקיפו את מכלול התסריטים הנבדקים. עיצוב הפיילוט יתבצע במשותף עם המתאם. המציע הזוכה יציג את תוצאות הפיילוט וניתוחו ליחידת השירות, טרם תחילת עבודה מלאה של המודל שהוצע. בהתאם

לתוצאות הפיילוט יבוצעו תיקונים למודל. המודל הסופי יהיה טעון אישור של המתאם.

14.2 ביצוע הבקרות

- 14.2.1 הבקרות יבחנו את מוקד השירות הטלפוני, את מוקד קשרי הלקוחות ואת אחראי המשמרת, בפירוט כפי שיוגדר ע"י המתאם.
- 14.2.2 הבקרות ידגמו את שירותי המוקד השונים: בציאת של אתר האינטרנט, בשיחות טלפון או במסרונים.
- 14.2.3 ע"פ דרישת המתאם, ייערכו גם בקרת לצוות המומחים של המוקד הטלפוני: בנושאי רב קו / פיצויים, המרות של כרטיסים, תיאום נסיעת נכים, אבידות ומציאות וכו'. בקרות אלו ייחשבו בתחשיב במחיר של 1.5 בקרה רגילה. תמהיל (כמות) הבקרות החודשי ייקבע במשותף על ידי המתאם והיועץ.
- 14.2.4 הבקרות יתבצעו במסגרת מספר תסריטים אפשריים, אשר ייקבעו על ידי המתאם, וישתנו מעת לעת בהתאם לצורך ולהנחיות המתאם/ ע"פ כל הנחיה אחרת שייתן המתאם.
- 14.2.5 כל בקרה תכיל כ- 30 פרמטרים סגורים ו-2 פרמטרים פתוחים. למתאם שמורה הזכות לשנות את מינון הפרמטרים הסגורים/או הפתוחים בבקרה. יובהר כי בכל מקרה לא יעלה מספר הפרמטרים על 32 ולא יהיו יותר מ 4 פרמטרים פתוחים.
- 14.2.6 בכל פרמטר שהציון עליו יהיה חלקי תופיע שורת פירוט בה יינתן הסבר על הורדת הציון. כנ"ל גם בציוני חריגות ומצויינות.
- 14.2.7 יודגש כי משתני רקע המשמשים לאפיון הבקרה (כמו למשל שם התחנה, הכניסה ממנה נכנסו, השירותים שנבדקו, שעת הבקרה וכו') לא יכללו במניין הפרמטרים במודל.
- 14.2.8 יובהר כי לרכבת הזכות להוסיף פרמטרים לבקרות ועל כך תשולם תוספת ליועץ בהתאם לסעיף ד' בנספח א'- טופס הצהרה והצעה כספית- במסמכי המכרז.
- 14.2.9 יובהר כי לרכבת הזכות לשנות פרמטרים בבקרה.
- 14.2.10 כל הבקרות יוקלטו. ההקלטות יועברו על דיסק ליחידת השירות בסוף כל חודש, ע"י שליח, על חשבון היועץ או באמצעות דרך אחרת שתהיה מקובלת על המתאם. כמו-כן, המתאם יוכל לדרוש הקלטות ספציפיות כבר מרגע ביצוען.

14.3 הצגת תוצאות הבקרות

הצגת תוצאות הבקורות והמסקנות- תוצאות הבקורות יועברו ליחידת השירות באופן שוטף, תוך 24 שעות מרגע ביצוען לאחר ביצוע בקרת איכות על ידי היועץ כמפורט בסעיף 11.1 לעיל.

14.4 ליווי והנחיית הרכבת בנייתו ועיבוד התוצאות, ניתוח מגמות והצגת מסקנות כולל:

- 14.4.1 כתיבת מצגות ומסמך מסכם בנושא הבקורות למוקד הטלפוני עבור הנהלת הרכבת מדי חודש.
- 14.4.2 השתתפות פעילה בישיבת השרות של יחידת השרות לניתוח התוצאות של הבקורות למוקד הטלפוני.

15. אומדן כמויות

15.1 בקורות לקוח סמוי פרונטאליות

המתאם שומר לעצמו את הזכות להחליט האם לקיים בקורות בתחנה בנפרד (בהתאם לסעיף 2 לעיל) וברכבת בנפרד (בהתאם לסעיף 3 לעיל) או בקורות המשלבות תחנה ורכבת (בהתאם לסעיף 4 לעיל). על-כן, קיימים שני אומדנים אפשריים לכמויות הבקורות שיבוצעו אותם יש לקח בחשבון:

- 15.1.1 במידה ויבחר המתאם להשתמש בבקורות נפרדות לתחנה ולרכבת האומדן הינו 2,500 בקורות בתחנה (בהתאם לסעיף 2 לעיל) + 2,500 בקורות ברכבת (בהתאם לסעיף 3 לעיל) בשנה.
- 15.1.2 במידה ויבחר המתאם להשתמש בבקורות המשלבות תחנה ורכבת (בהתאם לסעיף 4 לעיל) האומדן הינו 2,500 בקורות בשנה.
- 15.1.3 לבקורות לקוח סמוי ממוקדות נושא (בהתאם לסעיף 5) האומדן הינו 200 בקורות בשנה.
- 15.1.4 המתאם שומר לעצמו את הזכות להגדיל או להקטין את כמות הבקורות בתחנות וברכבות מסוימות.

15.2 בקורות לקוח סמוי-גלוי

- 15.2.1 בכל שנה יתבצעו כ- 4 בקורות לקוח סמוי-גלוי בכל תחנה (כ- 64 תחנות) ובסה"כ אומדן שנתי של כ- 256 בקורות לקוח סמוי-גלוי בתחנות.
- 15.2.2 בנוסף לבקורות לקוח סמוי-גלוי בתחנות, יתבצעו בקורות לקוח סמוי-גלוי לנותני שירות בתוך הרכבות. יבוצעו כ- 2 בקורות לקוח סמוי-גלוי לכל פקח שעובד ברכבת ישראל (סה"כ עובדים ברכבת כ 300 פקחים) במהלך השנה- קרי- כ- 300 בקורות בשנה.

- 15.2.3 סה"כ- אומדן של כ- 560 בקרות לקוח סמוי גלוי בתחנות וברכבות.
- 15.3 בקרות לקוח סמוי טלפוני
- היקף ביצוע הבקרות : בהערכה ביצוע של כ- 100 בקרות בכל חודש ובסה"כ ביצוע כ- 1200 בקרות בשנה, בהתאם להנחיות ודרישת המתאם.
- 15.4 צילומי וידאו- אומדן של כ- 1000 צילומי בקרות בשנה.
- 15.5 צילומי סטילס- אומדן של כ- 1000 צילומי בקרות בשנה.
- 15.6 **יודגש כי אומדן הכמויות המפורט לעיל הינו לשם קביעת מחיר יחידה כמפורט בנספח א' למסמכי המכרז (נספח הצעה כספית) אשר יעודכן בנספח ב' (התמורה) לחוזה בעת החתימה על החוזה עם המציע הזוכה. יובהר כי הרכבת שומרת לעצמה את הזכות על פי שיקול דעתה הבלעדי לשנות את היקף וכמות הבקרות בהתאם למודל המדידה ו/או היקף המדידה ו/או היקף השירותים שיוגדרו ויאושרו ע"י המתאם ו/או לא להוציא כל מטלה.**
- 16. אופן מתן השירותים:**
- 16.1 היועץ לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הזמנת עבודה.
- 16.2 היועץ ו/או צוות העובדים כמפורט בסעיפים 6.8 ו- 10 לעיל יחל בעבודה בתוך שבעה ימים מיום קבלת הזמנת העבודה.
- 16.3 במהלך העבודה יגיש היועץ דוחות ע"פ המפורט בסעיף 12.
- 16.4 היועץ יעמיד לרשות הרכבת מנהל פרויקט – יהא עומד בקריטריונים הבאים במצטבר (להלן: "מנהל הפרויקט"):
- 16.4.1 בעל תואר ראשון שהוכר על ידי מוסד להשכלה גבוהה בארץ לצורכי תואר ראשון.
- 16.4.2 בעל ניסיון מצטבר של 3 שנים לפחות בניהול פרויקטים של בקרות לקוח סמוי פרונטאליות.
- 16.4.3 מנהל הפרויקט מועסק באופן ישיר אצל המציע שנתיים לפחות טרם הגשת ההצעה ומתקיים בהם יחסי עובד מעביד.
- 16.4.4 העמדת מנהל פרויקט חדש (במקרים של החלפתו מכל סיבה) תהא בכפוף לאישור המתאם.