



נספח ב'

נספח רמות שירות ופיצויים מוסכמים

נספח זה נועד להגדיר את רמות השירות הנדרשות מהספק במהלך התקין והשוטף של מתן השירותים, וכן להסדיר את הפיצויים המוסכמים בגין אירוע של אי עמידה ברמות השירות והכל כמפורט להלן:

1. ניידות אופנועים ומערכות

1.1. לכל ניידת ואופנוע במערך הסיור יוקצה מקטע כביש בנתיבי "איילון", כאמור בפרק 2 במפרט הטכני. במהלך המשמרת על הניידת לסייר 2 סיורים יזומים בתחילה ובסוף כל משמרת ולהיות מוסטת לקריאות בהתאם להנחיות המפרט הטכני, ועל האופנוע להמתין בנקודות ההחלטה ולהיות זמין לקריאות באופן מידי. בכל מקרה על הניידות ו/או האופנועים לקבל הנחיות ממרכז הבקרה של נתיבי איילון ו/או ממנהל הפרויקט.

1.2. על כלל הניידות והאופנועים הכלולים במצבת המערך להיות שמישים וזמינים לעבודה מיידית במשך 24 שעות ביממה ולמשך 7 ימים בשבוע, בכפוף לאמור בסעיף 1.4 ובסעיף 1.5 להלן.

1.3. כלל המערכות בהן מזוודות הניידות והאופנועים, יהיו שמישות וזמינות באופן מלא ועל פי המלאי הנדרש במפרט הטכני, לעבודה בכל עת, 24 שעות ביממה ולמשך 7 ימים בשבוע, בכפוף לאמור בסעיף 1.6 להלן.

1.4. אי שמישות ניידת ו/או אופנוע על רקע טיפול קבוע

1.4.1. הספק רשאי להעמיד כל אחת מהניידות וכל אחד מהאופנועים לטיפול קבוע, לזמן שלא יעלה על שלוש (3) שעות בכל חודש קלנדרי לניידת/אופנוע. יודגש, כי על אף האמור לעיל, הספק לא יהיה רשאי להעמיד יותר מניידת/אופנוע אחת/אחד (בהתאמה) לטיפול בו זמנית (דהיינו לא יהיה מצב בו במצבת המערך תהא היעדרות של יותר מניידת/אופנוע אחת/אחד בהתאמה בגין טיפול).

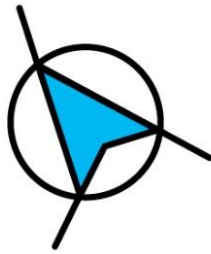
1.4.2. מובהר כי ניידת/אופנוע יחשבו ככלי רכב פעיל במשמרת, במידה והוא מצוי בטיפול קבוע, אם אופי הטיפול והמרחק מגזרת הפעילות של מקום הטיפול מאפשרים הגעה לטיפול באירוע בתוך 45 דקות מרגע קריאה. יודגש כי על מנהל המערך לאשר מול מנהל הפרויקט את מקום הטיפול לצורך הכללתו בגדר תנאי סעיף זה.

1.4.3. אי עמידה בתנאים המפורטים בסעיף 1.4.1 ובסעיף 1.4.2 לעיל, תגרור פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

1.4.3.1. אי שמישות על רקע טיפול של כל שעה או חלק ממנה מעבר לאמור

בסעיף 1.4.1 לעיל, יגרור פיצוי מוסכם על פי סעיף 1 בתוספת לנספח

זה.



1.4.3.2. איחור להגעה לאירוע עקב טיפול, מעבר לאמור בסעיף 1.4.2, יגרור פיצוי מוסכם על פי סעיף 2 בתוספת לנספח זה.

1.5. **אי שמישות ניידת/אופנוע על רקע תקלה** – בכפוף לאמור בסעיף 1.4 לעיל, על הניידות והאופנועים להיות שמישים בכל עת שיידרשו לעבודה. אי שמישות על רקע תקלה כשהניידת/אופנוע נדרשים לעבודה, שלא במסגרת הסעיף האמור (1.4), יגרור פיצוי מוסכם על פי סעיף 3 בתוספת לנספח זה.

1.6. **אי עמידה ברמות שירות על רקע השבתת כלי רכב** - במקרה של השבתת כלי רכב (ניידת ו/או אופנוע), כהגדרתם במסמך ג' (הגדרות), אשר ימנע הפעלת ניידת/אופנוע הנדרשים לעבודה על פי תכנית העבודה החודשית ותכניות העבודה הנגזרות ממנה:
1.6.1. על הספק להעמיד ניידת חלופית ו/או אופנוע חלופי אשר ימלא את מקומם של כלי הרכב המושבתים בתוך 7 ימים מיום ההשבתה, וזאת עד למועד העמדת הניידת/האופנוע החדשים במקום הניידת/האופנוע המושבתים כאמור בסעיף 1.6.5 **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.

1.6.2. על הניידת החלופית ו/או האופנוע החלופי לכלול את כלל הציוד המפורט בסעיפים 4.7.11 ו- 4.8.2 למפרט הטכני. למען הסר ספק יובהר כי הניידת החלופית ו/או האופנוע החלופי אינם נדרשים לכלול את מערכות הניטור כמפורט בסעיף 5.1 ו- 5.2 למפרט הטכני. אי עמידה בדרישות סעיף זה תגרור פיצוי מוסכם כאמור בסעיף 18 בתוספת לנספח זה.

1.6.3. איחור בהעמדת הניידת החלופית ו/או האופנוע החלופי על פי סעיף 1.6.1 יגרור פיצוי מוסכם על פי המפורט בסעיף 255 בתוספת לנספח זה.

1.6.4. למען הסר ספק, איחור בהעמדת הניידת החדשה ו/או האופנוע החדש על פי סעיף 1.6.5 יגרור פיצוי מוסכם כאמור בסעיף 255 בתוספת לנספח זה (ועל פי סעיף זה בלבד).

1.6.5. יובהר כי כאמור בסעיף 1.12 לנספח א' (המפרט הטכני) ובמסגרת הזמנים המפורטים בסעיף 1.11 לנספח א' (המפרט הטכני), יהיה על הספק להעמיד ניידת חדשה ו/או אופנוע חדש מזוודים באופן מלא ומצוידים כנדרש להשלמת המערך, על פי כלל הדרישות המפורטות בנספח א' (המפרט הטכני) לחוזה (מסמך ב' במסמכי המכרז). אי עמידה בדרישות המפרט הטכני כאמור תגרור פיצויים מוסכמים על פי התוספת לנספח זה.

1.7. **אי שמישות מערכות**

1.7.1. **מצלמות דרך** - על מצלמות הדרך המותקנות בניידת ו/או על האופנוע כמפורט במפרט הטכני, להיות שמישים באופן רציף לאורך כל המשמרת. מערכת אשר לא



בתוספת לנספח זה. על הספק לשמור את המידע על מצלמות הדרך למשך 7 ימים, ולהעביר לידי מנהל הפרויקט על גבי דיסק את כלל המידע המצוי על המצלמות פעם בחודש בצירוף הגשת החשבון. אי עמידה בדרישת שימור הידע תגרוור פיצויים מוסכמים כאמור בסעיף 5 בתוספת לנספח זה.

1.7.2. מערכות הניטור ונתוני הנסיעה - על מערכות ניטור המיקום ונתוני הנסיעה, להיות שמישות וזמינות. העדר שמישות אפשרית שלא תפחת מחמש (5) שעות בכל חודש קלנדרי לשתי המערכות יחדיו, כאשר אי שמישות של מערכת מעבר לאמור תגרוור פיצוי מוסכם כאמור בסעיף 6 בתוספת לנספח זה.

2. זמן ההגעה לאירוע מרגע הודעת קריאה

זמן ההגעה הנדרש למפגע / לאירוע, יימדד מרגע הודעת הקריאה ע"י מרכז הבקרה, או מרגע אישור מרכז הבקרה ליציאה (במקרה בו טיפלה הניידת ו/או האופנוע באירוע אחר בזמן הקריאה).

2.1. זמן ההגעה לאירוע יהיה כדלקמן:

2.1.1. זמן הגעה לאירוע של אופנוע - עד 20 דקות מרגע קריאה או אישור (כאמור לעיל);

2.1.2. זמן הגעה לאירוע של ניידת - עד 30 דקות מרגע קריאה או אישור (כאמור לעיל).

2.2. במקרים הבאים בלבד, זמן ההגעה ייקבע על ידי מנהל הפרויקט:

2.2.1. "מקרים מיוחדים", בהם קיימת לדעת הסיירים סיבה לאיחור בזמן הגעה לאירוע, ידווחו הסיירים למנהל המערך וירשמו זאת בדו"ח המשמרת. במקרה

שכזה האיחור ייבחן על ידי מנהל הפרויקט, שרשאי להגדירו כאיחור שנכלל בגדר "מקרה מיוחד" ואינו גורר פיצוי מוסכם כאמור בסעיף 2.2.

2.2.2. חריגה בזמנים בהתאם לאמור בסעיף 2 זה, תגרוור פיצוי מוסכם על פי סעיף 7

בתוספת לנספח זה.

3. נוח אדם

3.1. על כל משמרת להיות מאוישת בהתאם להגדרות הקבועות בנספח הטכני.

3.2. על הספק להיות ערוך להוספת משמרות ו/או סיירים נוספים, לרבות ב"משמרת לילה" ו/או ב"משמרת סוף שבוע ו/או חג" בזמינות מלאה של המערך, כלומר 2 ניידות ו-2 אופנועים עם סייר אחד על אופנוע ושני סיירים בכל ניידת.

3.2.1. מובהר כי לוחות הזמנים לדרישות הזמינות למשמרת עומדים על שלוש (3) שעות מרגע ההודעה, וכוללות גם את זמני ההתארגנות ליציאה למשמרת ועד להגעה.

3.2.2. נתיבי איילון תהא רשאית לדרוש הוספת משמרות או סיירים נוספים על פי שיקול דעתה.



3.2.3. העדר נוכחות של סייר נוסף אשר התבקש להספיק להעמיד לפי דרישת החברה (בהתאם לאמור בסעיף 3.2.2 לעיל), יגרור פיצוי מוסכם על פי הקבוע בסעיף 3.2.3 לתוספת לנספח זה.

3.2.4. כמות הסיירים הנוספים אשר תהא החברה רשאית לדרוש עבור משמרת בהתאם לסעיף 3.2.2 לא תחרוג מכמות הסיירים הנדרשים להשלמת המשמרת למצבה מלאה (שישה (6) סיירים בסה"כ אם ישנם 2 סיירים בכל ניידת). לדוגמה, במהלך "משמרת סוף שבוע ואו חג", המאווישת בשגרה בסייר אחד, תהא החברה רשאית לדרוש תוספת של חמישה (5) סיירים מעבר לסייר הנמצא במשמרת.

3.2.5. תשלום במקרה של הוספה מעבר למשמרת הבסיס יקבע על פי האמור בנספח ג' להסכם (מנגנון התשלומים).

3.3. העדר נוכחות של סייר במהלך שעות העבודה, יגרור פיצוי מוסכם על פי סעיף 10 בתוספת לנספח זה.

4. מצב חירום

4.1. מצב חירום הינו מצב בו נדרשת היערכות מיוחדת על פי שיקול דעת נתיבי איילון, בהתאם לאמור במפרט הטכני.

4.1.1. דרישות הזמינות לסיירים במצב חירום, תהא על פי המפורט בסעיף 3.2 בנספח זה עם השינויים במסגרת סעיף 4.1.2.

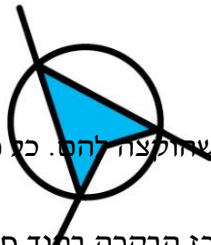
4.1.2. במקרה של מצב חירום, החברה תהיה רשאית להפעיל את המערך בהרכבו המלא, ועל הספק להיות ערוך להוספת משמרות ואו סיירים נוספים ככל שהחברה תדרוש. על סיירים אלו להיות זמינים לעבודה בתוך חמש (5) שעות מרגע ההכרזה, כאשר בכל מקרה לא תידרש זמינות של יותר מתשעה (9) סיירים כולל אלו הנמצאים במשמרת.

4.2. חריגה מהגדרות הזמינות והשמישות במצב חירום, תגרור פיצוי מוסכם כפי המפורט בנספח זה ובתוספת של 30% עבור כל הפרה, בכפוף לאמור בסעיף 6 להלן, ולשיקול דעתו של מנהל הפרויקט או נתיבי איילון.

5. בקרה ודיווח

אי דיווח על מפגעים

החברה שומרת על זכותה לביצוע בדיקה, בכל עת, לפיה תיספר כמות המפגעים בגזרה אותם יכלו הניידות לגלות, על פי נתונים הנמצאים בידי החברה, ותבוצע השוואה לכמות המפגעים עליהם דיווחו הניידות בפועל על פי הדו"ח החודשי. על הספק לעמוד בכמות איתור המפגעים כמפורט להלן:



- 5.1. על כל הניידות לגלות את כל המפגעים בתוואי שהולצו להם. כל מפגע יסוק ויוגדר יגורר פיצוי מוסכם על פי סעיף 8 בתוספת לנספח זה.
- 5.2. כל מפגע עליו דיווחו הניידות, שלא דווח למרכז הבקרה בתוך חמש (5) דקות מרגע בו הניידות היו אמורות לאתרו על פי הנתונים שבידי החברה, או שדווח כעבור יותר מחמש

(5) דקות מאיתורו על פי הרישום שנערך על ידי הסיירים יגורר פיצוי מוסכם על פי סעיף 9 בתוספת לנספח זה.

6. שיקול דעת בהפעלת מנגנון פיצוי מוסכם

- 6.1. מובהר כי כל הפעלה של מנגנון הפיצוי המוסכם המוגדר בנספח זה, נתון לשיקול דעתם הבלעדי של מנהל הפרויקט בחברה ו/או החברה, אשר בסמכותם להחליט על החלת מנגנון הפיצוי ו/או על הקטנת הפיצוי.
- 6.2. יובהר עוד, כי בהינתן הפעלת המערך במצב חירום או בחריגה מתמשכת, ינהגו מנהל הפרויקט ו/או החברה, תוך הפעלת שיקול דעת סביר, בהפעלת מנגנוני הפיצוי המוסכם, תוך התחשבות במגבלות הקיימות על הספק בעמידה ברמות השירות המוגדרות במצב זה.
- 6.3. למען הסר ספק מובהר כי אי מימוש זכותה של החברה בהפעלת מנגנון הקנסות, לא יהווה בשום צורה ואופן אישור החברה לביצוע התחייבויות הספק באופן מדויק ובמועדן בהתאם למסמכי המכרז.



מס'	נושא	כלי הרכב	סעיף	פירוט	סכום הפיצוי המוסכם
1.	אי שמישות	ניידת ואופנוע	סעיף 1.4.3.1 לנספח רמות שירות	אי שמישות ניידת או אופנוע על רקע טיפול מעבר למוגדר	500 ₪ לכל שעת אי שמישות או חלק ממנה לניידת או אופנוע
2.	איחור בהגעה למפגעים	ניידת ואופנוע	סעיף 1.4.3.2 לנספח רמות שירות	איחור בהגעה למפגע עקב אי שמישות ניידת או אופנוע על רקע טיפול קבוע	200 ₪ לכל חמש עשרה (15) דקות של איחור או חלק מהן
3.	אי שמישות	ניידת ואופנוע	סעיף 1.5 לנספח רמות שירות	אי שמישות ניידת או אופנוע על רקע תקלה	750 ₪ לכל שעת אי שמישות או חלק ממנה לניידת או אופנוע
4.	אי שמישות מערכת	ניידת ואופנוע	סעיף 1.7.1 לנספח רמות שירות	אי שמישות מצלמת דרך על כלי הרכב או על אופנוע	250 ₪ לכל דרישת תיעוד לאירוע שלא מולאה בשל אי שמישות מערכות
5.	אי עמידה בדרישת שימור הידע	ניידת ואופנוע	סעיף 1.7.1 לנספח רמות שירות	אי העברת מידע בנושא תיעוד המצלמות מכלי הרכב	5,000 ₪ לכל דרישת תיעוד שלא הועברה פעם בחודש עם החשבוניות למנהל הפרויקט
6.	אי שמישות מערכות	ניידת ואופנוע	סעיף 1.7.2 לנספח רמות שירות	אי שמישות מערכות ניטור	100 ₪ לכל 30 דקות של אי שמישות במשמרת או חלק מהן
7.	איחור בהגעה למפגעים	ניידת ואופנוע	סעיף 2.2 לנספח רמות שירות	איחור בהגעה למפגע, מרגע הנחייה של ניידת או אופנוע	200 ₪ לכל חמש עשרה (15) דקות של איחור או חלק מהן
8.	אי גילוי מפגעים	ניידת	סעיף 5.1 לנספח רמות שירות	אי גילוי של מפגע בגזרת הניידת בתוואי הסיור שהוקצה לה	500 ₪ למפגע



מס'	נושא	כלי הרכב	סעיף	פירוט	סכום הפיצוי המוסכם
.9	איחור בדיווח	ניידת ואופנוע	סעיף 5.2 לנספח רמות שירות	איחור בדיווח על מפגע מאוחר על ידי הניידת או האופנוע	200 ₪ למפגע
.10	העדר נוכחות		סעיף 3.3 לנספח רמות שירות	העדר נוכחות של סייר בשעות העבודה	500 ₪ לכל שעת היעדרות של סייר או חלק ממנה
.11	העדר נוכחות		סעיף 2.3 לנספח רמות שירות	העדר נוכחות של סייר מחוץ לשעות העבודה על פי הגדרות זמינות	300 ₪ לכל שעת היעדרות של סייר או חלק ממנה
.12	כוח אדם		סעיף 10.2 למפרט הטכני	החלפת מנהל מערך שלא בתיאום עם החברה	50,000 ₪
.13	כוח אדם		סעיף 5 להסכם	אי הפסקת העסקת עובד על פי דרישת החברה כמפורט בהסכם	10,000 ₪ לכל עובד בכל חודש. עבור חלק מהחודש יחושב החלק היחסי מהפיצוי המוסכם
.14	כללי	ניידת ואופנוע	סעיף 1.11 למפרט הטכני	אי אספקת ניידת/ות או אופנוע/ים כנדרש בעת הקמת המערך	1000 ₪ לכל ניידת או אופנוע לכל יום איחור או חלק ממנו החל מהתאריך האמור בסעיף 1.12.5 במפרט הטכני
.15	כללי	ניידת ואופנוע	סעיף 1.11 במפרט הטכני	אספקת ניידת/ות או אופנוע/ים שלא בהתאמה מלאה לכל האפיון הנדרש	5,000 ₪ לכל ניידת או אופנוע שאינו עונה על כל דרישות האפיון, גם אם לא שובץ למשמרת. בנוסף, 1000 ₪ בגין כל ניידת או אופנוע כאמור, אשר שובץ למשמרת, כפול מספר המשמרות בהן שובץ



מס'	נושא	כלי הרכב	סעיף	פירוט	סכום הפיצוי המוסכם
.16	כללי		מפרט הטכני	שיבוץ משמרות שלא עפ"י הנחיות החברה בזמן ובמיקום	2,500 ₪ לכל משמרת שחורגת מהנחיות החברה
.17	כללי		מפרט הטכני	אי הגשת נתונים ו/או ספרות ו/או נהלים ו/או מדריכים ו/או אפיונים ו/או תכניות ו/או רענונים ו/או דו"חות	1,000 ₪ לכל אירוע בכל אחד מהנושאים, עבור שבוע איחור. איחור של חלק מהשבוע יחושב על פי החלק היחסי.
.18	כללי		פרק 3 למפרט הטכני	הקצאת עובדי הספק או עובדים שלא עפ"י תנאי הכשירות והדרישות שהוגדרו בהסכם זה	10,000 ₪ לכל עובד עבור כל יום עבודה או חלק ממנו
.19	תקינות ציוד		מפרט טכני	ציוד או זיווד ניידת ו/או אופנוע ו/או ציוד אישי אשר אינו תקין ב- 100% (מאה אחוז) או חסר ביחס למוגדר	200 ₪ לכל פריט
.20	כללי			אי עמידה באחד או יותר מהסעיפים המוגדרים בהסכם	1,000 ₪ בכל יום או חלק ממנו עד למילוי ההוראה בהסכם
.21	מילוי הנחיות			אי עמידת הספק בהוראה/ דרישה של מנהל הפרויקט בחברה	1,000 ₪ לכל יום או חלק ממנו עד מילוי הדרישה/הוראה
.22	מילוי הנחיות			חריגה מהנחיה בעלת השלכות מהותיות על החברה	5,000 ₪ לכל יום או חלק ממנו עד מילוי ההנחיה
.23	מילוי הנחיות			חריגה מנהלי בטיחות	5,000 לכל חריגה מנוהל בטיחות
.24	מילוי הנחיות			חריגה מנהלים הנוגעים לייצוגיות המערך	2,500 ₪ לכל חריגה מנוהל
.25	השבתת כלי רכב	ניידת ואופנוע	סעיף 1.6.3 וסעיף 1.6.4 לנספח רמות שירות	איחור בהעמדת ניידת או אופנוע חלופי על רקע השבתת כלי רכב מסוג זה	8,500 ₪ לכל יום איחור לכל ניידת או אופנוע