

מסמך ג'מפרט השירותים

1. כללי
- 1.1. במפרט זה מובאים עיקרי השירותים הנדרשים מהמפעילים במסגרת ההסכם.
- 1.2. יודגש כי המפורט להלן מהווה דרישות מינימום וכי על המפעילים לספק את כל השירותים הנדרשים לצורך עריכת הניסוי, בהתאם לנדרש.
- 1.3. כלל ההנחיות המפורטות מתייחסות לכל מפעיל, ככל ולא נאמר מפורשות אחרת.
- 1.4. לכלל המונחים במפרט זה תהיה המשמעות הקבועה להם בהסכם.
- 1.5. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין הוראות מפרט השירותים להוראות הסכם, כי אז יגברו הוראות ההסכם.
- 1.6. התמורה עבור השירותים מפורטת בסעיף 8 להסכם.
- 1.7. לחברה סמכות לערוך שינויים והתאמות בשירותים הנדרשים, כמפורט בסעיף 5.4 להלן ובהסכם.
2. הערכות המפעיל לביצוע הניסוי
- 2.1. המפעיל יגייס מתנדבים לצורך השתתפות בניסוי. יובהר, כי כל מפעיל אחראי באופן בלעדי על גיוס המתנדבים לצורך עריכת הניסוי.
- 2.2. גיוס המתנדבים יבוצע בהתאם לשלבים ולמכסות שיפורטו להלן:
- 2.2.1. בשלב הראשון יגייס כל מפעיל 500 מתנדבים, לצורך עריכת בדיקת הרצה (להלן: "**תקופת ההרצה**"). בתקופת ההרצה יחולו ההוראות המפורטות בסעיף 3 להלן.
- 2.2.2. עם תום תקופת ההרצה וקבלת אישור החברה להשלמת שלב זה, כמפורט בסעיף 3.3 להלן, יורשה כל מפעיל לקבל מכסה נוספת של עד 5,000 מתנדבים (להלן: "**מכסת הגיוס הראשונה**"). בשלב זה יעבור הניסוי לתקופת ההפעלה, בהתאם למפורט בסעיף 4 להלן.
- 2.2.3. עם השלמת גיוס מכסת הגיוס הראשונה, יוכל המפעיל להמשיך ולגייס מתנדבים נוספים, אם וכאשר יוקצו לו מכסות נוספות של עד 5,000 מתנדבים בכל פעם (להלן: "**המכסות הנוספות**"). יובהר כי כל מפעיל יוכל לקבל מכסות נוספות ללא תלות בכמות המתנדבים של כל מפעיל אחר.
- 2.2.4. יובהר, כי לא יותר גיוס מתנדבים בשנת הניסוי האחרונה.
- 2.2.5. לאחר שיגויסו 100,000 מתנדבים באופן מצטבר על ידי כלל המפעילים יחד, תוכל החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבצע את אחת או יותר מהחלופות האלה:

- 2.2.5.1. לעצור את הקצאת המכסות הנוספות ;
- 2.2.5.2. להמשיך בהקצאת מכסות נוספות למפעילים הקיימים ;
- 2.2.5.3. לשכור את שירותיהם של מפעילים נוספים.
- 2.3. בעת מתן מכסת גיוס נוספת, כמפורט בסעיף 2.2.3 לעיל, החברה תודיע למפעיל בכתב בדבר מכסת הגיוס. בהודעה יפורטו: מספר המתנדבים שרשאי המפעיל לגייס, וכן הנחיות נוספות לגבי תמהיל ההמתנדבים, כהגדרתו להלן.
- 2.4. בנוסף תוכל החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבצע את הפעולות הבאות בקשר למכסות הגיוס:
- 2.4.1. החברה תוכל להקצות למפעיל מכסות קטנות יותר מ-5,000 מתנדבים בכל עת, או לא להקצות לו מכסות כלל, במקרים בהם סברה החברה כי המפעיל איננו יכול לעמוד בדרישות למתן שירות המפורטות בנספח זה ובהסכם, או מכל סיבה אחרת, לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 2.4.2. החברה תוכל לדרוש מהמפעיל להחריג סוגי כלי רכב מסוימים ולקבוע כי הם אינם מתאימים להשתתפות בניסוי. כך למשל, תהיה רשאית החברה להחריג רכבים בהם נעשה שימוש מסחרי (משאיות וכד') ו/או רכבים בהם נעשה שימוש ציבורי (מוניות וכד'). בנוסף תוכל החברה לקבוע כללים בגין סוג המתנדבים שיגויס במסגרת מכסת הגיוס, וזאת, בין היתר, לשם קבלת הרכב מתנדבים המייצג את כלל האוכלוסייה.
- 2.4.3. החברה תהא רשאית להפחית מכסה נוספת שניתנה למפעיל מסויים, גם לאחר שניתנה, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה. הודעה על הפחתת המכסה הנוספת שהוקצתה, ככל שתהא כזו, תינתן על ידי החברה בהתראה של 60 מראש. המפעיל מתחייב לפעול בהתאם לדרישות החברה. מובהר, כי לא יהא בהפחתת המכסה כאמור כדי לשנות את התמורה לה יהיה זכאי המפעיל, כמפורט בסעיף 8 להסכם.
- 2.5. חלוקה לאיזורים
- 2.5.1. על המפעיל לגייס מתנדבים לפי חלוקה לאזורי מגורים, בהתאם לתמהיל הגיוס המצורף כנספח ח' להסכם (להלן: "תמהיל המתנדבים").
- 2.5.2. כתובת המגורים לצורך בדיקת האיזורים תהא בהתאם לרשום ברישיון הרכב התקף של המתנדב במועד הגיוס וכן בכל תחילת שנה עוקבת. באם הרכב רשום על שם חברה, כתובת המגורים תהא בהתאם לחשבון הארנונה האחרון של המתנדב.
- 2.5.3. על המפעיל לעמוד בדרישות תמהיל המתנדבים במהלך כל תקופת הניסוי, ככל ולא נקבע אחרת על ידי החברה. עמידת המפעיל בתמהיל המתנדבים תימדד מידי שישה חודשים. ככל והמפעיל לא יעמוד בדרישה זו יחולו הוראות סעיף 7 להסכם – פיצויים מוסכמים.
- 2.5.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 2.5.3 לעיל, נמצא על ידי החברה כי לא עמד המפעיל בדרישות תמהיל המתנדבים, ולא תיקן המפעיל את הפרתו עד המדידה הבאה שערכה החברה, כי אז יבוטל עם ההסכם עם המפעיל ויחולו הוראות סעיף 19 להסכם ההתקשרות.
- 2.6. דרישות להקצאת מכסת גיוס

על המפעיל לעמוד בדרישות הבאות בעת גיוס המכסה הראשונה ו/או המכסות הנוספות:

2.6.1. כל מתנדב יגויס עד תום תקופת הניסוי. כל מתנדב יחתום על הסכם התנדבות אחיד, שיאושר על ידי החברה, בהתאם להוראות הקבועות בהסכם.

2.6.2. על המפעיל להתקין לכל מתנדב את הציוד הטכנולוגי הנדרש לצורך הפעלת הניסוי, בהתאם למפורט בנספח ז' להסכם.

2.7. התקשרות בין המפעיל למתנדב

2.7.1. כאמור לעיל, על המפעיל להתקשר בהסכם עם כל מתנדב שיגויס על ידו בהתאם לנוסח המצורף כנספח י' להסכם.

2.7.2. כחלק מתהליך הגיוס וההתקשרות עם המתנדב, על המפעיל לקבל מהמתנדב את הפרטים הבאים:

2.7.2.1. רישיון רכב בתוקף או חשבון ארנונה אחרון, לפי העניין;

2.7.2.2. חשבון בנק לזיכוי;

2.7.2.3. מידע לגבי הרגלי הנסיעה של המתנדב (באמצעות מילוי שאלון או מידע דיגיטלי, ככל שקיים);

2.7.2.4. כל מידע נוסף שיידרש לצורך ההשתתפות בניסוי לפי שיקול דעת המפעיל ו/או דרישות החברה.

2.7.3. על המפעיל לערוך תדריך קצר בעל פה לכל מתנדב המצטרף לניסוי. בתדריך יפרט המפעיל את כל המידע הנדרש למתנדב לצורך השתתפותו בניסוי, לרבות – הנחיה על מנגנון ניהול ההתחשבות, תפעול הציוד הטכנולוגי, תפעול האפליקציה, מידע בנושא שמירת הפרטיות, ודרכים ליצירת קשר וקבלת מידע.

2.8. המפעיל יהיה אחראי לבצע על חשבונו בלבד, את כל פעולות הפרסום והשיווק הנדרשות (מכל סוג שהוא) לצורך איתור וגיוס המתנדבים (להלן: "קמפיין הפרסום"). ההוראות הבאות יחולו בקשר עם קמפיין הפרסום:

2.8.1. המפעיל ישלח כל חומר פרסומי, מכל סוג שהוא, שברצונו לכלול בקמפיין פרסום, לאישורה של החברה. החברה תהא רשאית לאשר ו/או לדחות את בקשת אישור הקמפיין, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, ובכלל זה תהא רשאית לדרוש עריכת שינויים בקמפיין הפרסום כתנאי לאישורה.

2.8.2. החברה תאשר או תדחה בכתב את קמפיין הפרסום תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלתו בחברה.

2.8.3. דחתה החברה את בקשת אישור הקמפיין, לא יפרסם המפעיל את קמפיין הפרסום נשוא הבקשה.

2.8.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לחברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, תהא הסמכות לדרוש את הפסקתו ו/או שינויו של כל קמפיין מאושר, לרבות לאחר עלייתו לאוויר.

2.8.5. המפעיל מתחייב לשמירה על זכויות קניין רוחני ולהימנע מהפרות כלפי צדדים שלישיים בכל הקשור לקמפיין הפרסום, הכל כמפורט בהסכם.

3. תקופת ההרצה

3.1. תקופת ההרצה נועדה לצורך הוכחת יכולותיו של המפעיל לעמוד בדרישות המכרז. כאמור, בתקופה זו יידרש כל מפעיל לגייס 500 מתנדבים וליישם את הניסוי לגביהם.

3.2. כתנאי לתחילת תקופת ההרצה יידרש המפעיל לעמוד בדרישות המצטברות הבאות (הכל בכפוף לאישור החברה):

3.2.1. הסכם מפורט עם ספק התשתית, כולל חלוקת תמורה.

3.2.2. הפעלת מערך שירות הלקוחות באופן העומד בדרישות השירות המפורטות בנספח יב' להסכם.

3.2.3. מוכנות מערכת הבילינג להפעלה, בהתאם לכל הדרישות שייקבעו על ידי החברה.

3.2.4. הגשת תוכנית לגיוס המתנדבים (כולל תכני פרסום).

3.2.5. הצגת ממשק למערכת ניהול לקוחות CRM.

3.2.6. הצגת יכולות מערכת בקרת הניטור.

3.2.7. יכולת נגישות של החברה למאגרי המידע של המפעיל הנוגעים להפעלת הניסוי.

3.2.8. הרצה מדגמית של המערכת, לרבות איסוף מידע, ניטור והפקת דוחות.

3.2.9. הצגת מבנה ארגוני של המפעיל, כולל פירוט בעלי תפקיד וקבלני משנה.

3.3. על המפעיל להגיש את כל המידע הנדרש לחברה לצורך בדיקה, וזאת בתוך 3 חודשים מתחילת תקופת ההתקשרות, כהגדרתה בהסכם, ובהתאם להנחיות שיימסרו על ידי החברה.

3.4. נציגי החברה יהיו רשאים לדרוש תיקונים והשלמות למידע שיוגש. המפעיל יידרש לבצע את התיקונים בהתאם לנדרש ולהגיש את ההשלמות הנדרשות. בתום תיקון הערות החברה, יופק למפעיל אישור בכתב מטעם החברה לתחילת תקופת ההרצה.

3.5. החברה רשאית לאשר למפעיל (אחד או כולם) להתחיל בגיוס המתנדבים עבור ההרצה, גם ללא מתן אישור לכלל הנושאים שפורטו לעיל, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לכל תנאי או דרישה נוספת שתקבע החברה. לחלופין, החברה רשאית לאפשר למפעיל שלא קיבל אישור כאמור, תקופת הארכה להשלמת האישורים.

3.6. לאחר מתן אישורה של החברה, תחל תקופת ההרצה. תקופת ההרצה תמשך שלושה (3) חודשים מתחילת ניטור המתנדב ה-500, עם אפשרות של החברה להארכת התקופה בחודשיים נוספים, כמפורט להלן.

- 3.7. בתקופת ההרצה יידרש המפעיל לספק את כל השירותים הנדרשים לצורך עריכת הניסוי, כמפורט בהסכם ובנספח זה.
- 3.8. בסיום תקופת ההרצה תבחן החברה, באמצעות דוח שיוגש על ידי המפעיל בכתב, במתכונת המפורטת בסעיפים 3.3-3.4 לעיל, כי כל הפרמטרים המצוינים בסעיף 3.2 לנספח זה לעיל פועלים באופן תקין וללא כל בעיות מיוחדות, ומתואמים למתן שירות ל-5,000 מתנדבים לכל הפחות. בנוסף, תיבחן החברה את תפקודם התקין של הפרמטרים הנוספים הבאים:
- 3.8.1. הצגת תוכנית גיוס מלאה של המתנדבים.
- 3.8.2. עמידת מערכת שירות הלקוחות של המפעיל בדרישות המפורטות בנספח יב' להסכם.
- 3.8.3. בחינת מספר הדיווחים השגויים שהתקבלו.
- 3.8.4. עמידת ספק התשתית בדרישות ההסכם.
- 3.8.5. אישור של הדוחות השונים שעל המפעיל להעביר לחברה (כמתואר בנספח ד' להסכם), ובכלל זה אישור הפורמט, התוכן הנדרש ומועדי הגשת הדוחות.
- 3.9. למפעיל שביחס אליו תהיינה טענות על אי עמידה בדרישות שלעיל, תינתן אפשרות לתקן את הליקויים, וזאת באמצעות הארכתה של תקופת ההרצה למשך חודשיים נוספים. עם תיקון הליקויים, יופק למפעיל אישור בכתב מטעם החברה לתחילת תקופת ההפעלה (להלן: "אישור הפעלה").
- ככל שגם לאחר תקופת הארכתה של תקופת ההרצה לא יעמוד המפעיל, לדעתה של החברה, בדרישות שלעיל, כי אז יבוטל עם המפעיל הסכם זה ויחולו הוראות סעיף 19 להסכם.

4. תקופת ההפעלה

- 4.1. עם קבלת אישור הפעלה מן החברה תחל תקופת ההפעלה (לכל מפעיל בנפרד). תקופת ההפעלה תימשך עד תום תקופת ההתקשרות.
- 4.2. במהלך תקופת ההפעלה יידרש המפעיל לספק שירותים שונים הנדרשים לצורך הפעלת הניסוי, לרבות:
- 4.2.1. גיוס המתנדבים, בהתאם להנחיות להפעלת מכסות המפורטות בסעיף 2.2 לעיל.
- 4.2.2. עריכת קמפיילים פרסומיים על קיום הניסוי והצעה למתנדבים להצטרף (בהתאם למפורט בסעיף 2.8 לעיל).
- 4.2.3. התקנת ציוד ניטור בכלי הרכב של המתנדבים, תחזוקתו ופירוקו (בהתאם לצורך ולהנחיית נתיבי איילון); ההתקנה והתחזוקה יבוצע בהתאם למפורט במוסף א' להלן.
- 4.2.4. ניטור הנסיעות של המתנדבים; מערכת הניטור תופעל בהתאם להנחיות המפורטות בנספח ז' להסכם.

- 4.2.5. קליטת מידע לגבי נסיעות המתנדבים בתחבורה ציבורית; המידע יועבר למפעיל על ידי המתנדב בהתאם לשיקול דעתו.
- 4.2.6. חישוב זיכויים / חיובים למתנדב בגין כל נסיעה; חישוב הזיכויים / חיובים למתנדב בגין כל נסיעה יעשה בהתאם לקבוע בתעריפים המצורפים בנספח ט' להסכם כפי שיעודכנו מעת לעת על ידי החברה. החישוב יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 5.1 להלן.
- 4.2.7. ביצוע תשלומים למתנדבים הזכאים; ביצוע התשלומים יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.2.8. ניהול כלל המידע לגבי נתוני הניסוי (לרבות – נתוני המתנדבים, המידע המתקבל ממכשירי הניטור, תוצאות הניסוי, נתוני ההתחשבות); ניהול המידע יכלול עמידה מלאה בדרישות אבטחת המידע כמפורט בכתב ההתחייבות המצורף כמסמך ד' למסמכי המכרז ובנספח ז' להסכם.
- 4.2.9. העברת דיווחים שוטפים לחברה ולמתנדבים בהתאם למפורט בנספח ד' להסכם.
- 4.2.10. טיפול בתשלום לספק/ התשתית ולשאר קבלני המשנה של המפעיל.
- 4.2.11. העברת ואיסוף שאלונים וביצוע ראיונות עם המתנדבים במהלך הניסוי, כמפורט במוסף ב' לנספח זה.
- 4.2.12. עדכון והעברת כל המידע הקשור לניסוי, ובכלל זאת, כל נתוני המתנדב, כולל נתוני ניטור הרכב, וכן יתרה או הפחתה תקציבית, בזמן אמת, לאפליקציה שתפותח ותתוחזק על ידי החברה;
- 4.2.13. הפעלת מרכז שרות לקוחות טלפוני; מרכז השירות הטלפוני יפעל בהתאם לנספח ה- SLA המצורף כנספח יב' להסכם.
- 4.2.14. ניהול וטיפול באירועי מכירת רכב, החלפת רכב, גניבת רכב, ניתוק או שיבוש של ציוד הניטור וכיו"ב.
- 4.2.15. טיפול בתלונות מתנדבים; המפעיל ימנה על חשבונו גורם בלתי תלוי לערעורים על תשלומים ולבחינת תלונות שיוגשו על ידי המתנדבים, וזאת ככל שהתלונות יידחו על ידי נותן השרותים והמתנדב יבקש לערער. החלטה בערעור כאמור תינתן בתוך 30 ימים מיום הגשת הערעור על ידי המתנדב.
- על המפעיל יהיה לפרט את מנגנון הגשת הערעורים בנספח להסכם שייחתם עם המתנדבים. המפעיל יודיע על כל בקשת ערעור על דחיית תלונה כאמור, והחברה, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, תהא רשאית להיות משקיפה במהלך הדיון בערעור.
- בחירת, מינוי והחלפת הגורם הבלתי תלוי טעונה אישור החברה. החברה תהא רשאית להורות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, על החלפת הגורם הבלתי תלוי שימונה כאמור.
- 4.2.16. השתתפות בישיבות הנוגעות לניסוי מטעם החברה ו/או של כל גורם אחר, כפי שיידרש.

4.3. תקופת התייעוד

- 4.3.1 במהלך תקופת ההפעלה, כל מפעיל יידרש לנטר פעילותו של כל מתנדב בששת (6) החודשים הראשונים שלאחר גיוסו, וזאת לשם לימוד ואיסוף נתונים על הרגלי הנסיעה של המתנדב (להלן: "תקופת התייעוד").
- 4.3.2 פעולת התייעוד תעשה באופן שהוצג על ידי המפעיל במסגרת המענה למכרז.
- 4.3.3 המפעיל יהא רשאי להציע שימוש בחלופות טכנולוגיות באמצעותן ניתן יהיה לקבל נתונים אודות הרגלי נסיעתו של המתנדב על בסיס מידע קיים, כחלופה לאיסוף המידע בתקופת התייעוד. שימוש בטכנולוגיות חלופיות כאמור, מותנה בקבלת אישור לכך, מראש ובכתב, מנתיבי איילון.
- 4.3.4 במהלך תקופה זו המתנדבים והמפעילים לא יהיה זכאים לקבלת תמורה כלשהי בגין השתתפותם בניסוי.
- 4.3.5 בתום תקופת התייעוד, יבצע המפעיל חישוב של התקציב הרעיוני לו זכאי המשתמש בגין השימוש ברכב בתקופת התייעוד, ויעבירו לחברה.
- 4.3.6 החברה שומרת על זכותה לדרוש מהמפעיל כל פרט ו/או נתון שיידרש לה במהלך תקופת התייעוד, לצורך בחינת וקביעת תנאי הניסוי ו/או שינויים ו/או התאמתם, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

4.4 שירותים והסדרים נוספים

- 4.4.1 המפעיל יהא רשאי להציע למתנדבים שירותים נוספים, הסדרים נוספים ו/או תמריצים מכל סוג אחר, תמורת תשלום, ובלבד שקיבל את אישור החברה בכתב ומראש לכך וכי שירותים אלה לא יפגעו, על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, במטרות הניסוי.
- 4.4.2 בנוסף, נתיבי איילון תהיה רשאית להנחות את המפעיל לבצע פניות יזומות לתאגידים ו/או ארגונים שונים לצורך קידום תכנית לשינוי הרגלי הנסיעה בארגון. במסגרת זו יידרש המפעיל לבצע פעולות שונות מול הארגונים, ובכלל זאת, קיום ראיונות אישיים עם עובדים ואיסוף נתונים אודות הרגלי הנסיעה הקיימים שלהם, ובניית תכנית אישית לשינוי הרגלי הנסיעה של כל עובד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נתיבי איילון תגדיר את פרופיל הארגונים אליהם נדרש המפעיל לפנות, את המידע הנדרש ביחס לכל אחד מהעובדים, ופעולות נדרשות נוספות, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, ובהתאם למטרות הניסוי.
- 4.4.3 חלוקת ציוד לספירת נוסעים ברכב - ככל שיוחלט על ידי החברה לחלק ציוד כאמור, המפעיל יידרש למוסרו לידי המתנדבים תוך 5 ימי עבודה מרגע מסירתו על ידי החברה. המסירה תבוצע בהתאם לבחירת המתנדב (בכתובת הרשומה או במקום עבודתו או במרכז חלוקה מטעם המפעיל). על המפעיל לוודא כי הציוד נמסר למתנדב כשהוא תקין (פועל ושלם).
- 4.4.4 בכוונת החברה להפעיל אפליקציה רוחבית אשר תספק מידע כללי למתנדבים, ותבצע פעולות באופן אקטיבי. המידע יכלול בין היתר – חדשות ועדכונים, מידע על חלופות נסיעה ברשת, מידע On line על מצב התקציב, נתוני הלקוח ועוד (לעיל ולהלן: "האפליקציה"). המפעילים יידרשו לשתף פעולה עם מפעיל האפליקציה ולספק את כל המידע הנדרש, שיועבר בזמן אמת לאפליקציה, באופן שיוגדר על ידי החברה.
- 4.4.5 על מנת לאפשר למתנדבים התניידות בין המפעילים (וספקי התשתית), המפעילים יידרשו לייצר פרוטוקול משותף המאפשר העברת נתוני הניטור לכלל המפעילים בשפה אחידה (להלן: "הפרוטוקול").

במקרה שבו לא יעלה בידי המפעילים לייצר פרוטוקול מוסכם, כי אז תהא רשאית נתיבי איילון לייצר פרוטוקול כאמור, ו/או לאמץ פרוטוקול קיים, ולחייב את כלל המפעילים (וספקי התשתית), לעשות שימוש אך ורק בפרוטוקול זה, הכל בהתאם להנחיית החברה בעניין זה.

4.5. הוראות נוספות בתקופת ההפעלה

4.5.1. החברה תוכל להורות למפעילים להפסיק את ההתקשרות עם מתנדבים לפי שיקול דעתה הבלעדי, ולרבות במקרים בהם המתנדבים נסעו ברכבם פחות מ-2,500 ק"מ לשנה, התגלו אי דיוקים בדיווחים וכד'.

4.5.2. החברה תוכל להורות למפעילים לספק תמריצים נוספים למתנדבים, וזאת על ידי העמדת תקציב ייעודי לנושא. החברה תקבע את מהות התמריצים שיוענקו ואת התנאים לתשלומם, את אופן חלוקתם ואת תמהיל הזכאים לקבלם.

בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהא רשאית החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להעניק תמריצים נוספים, ישירות למתנדבים, או לחלק מהם, וזאת מבלי שתידרש בעדכון המפעיל ו/או האפליקציה לשם כך.

4.5.3. המפעיל ישתתף בישיבות של המזמינה ו/או של כל גורם אחר, כפי שיידרש לצורך מתן השירותים ובתדירות שתדרש לצורך כך, וכן ישתף פעולה עם כל גורם כאמור, על מנת לסייע בקשר עם יישום התכנית, והכל על פי דרישות המזמינה מעת לעת.

4.6. בקרה

4.6.1. החברה תהיה רשאית להפעיל מנגנון בקרה על המפעילים בעצמה או באמצעות מי מטעמה (להלן: "**חברת הבקרה**").

4.6.2. מטרתה של חברת הבקרה הינה ביצוע בקרה על עבודת המפעיל, עמידה בהתחייבויותיו כלפי החברה, לרבות בחינת עמידה בהגדרות הניסוי וממשקיו עם המתנדבים.

4.6.3. חברת הבקרה תבצע בקרה על שירותי המפעיל באופן שיקבע ויאושר על ידי החברה, ובכלל זה הפעלת "לקוח סמוי", ביצוע ביקורות פתע ופגישות עם מתנדבים ובעלי עניין בפרויקט, קבלת מסמכים לביקורת, עריכת משובים כתובים ו/או טלפונים, והכל כפי שיאושר על ידי החברה לצורך הבטחת עמידת המפעיל בהתחייבויותיו כלפי החברה.

4.6.4. על המפעיל לשתף פעולה באופן מלא עם חברת הבקרה, לרבות:

4.6.4.1. העמדת מידע לרשות חברת הבקרה באופן ובחתיכים שיידרשו;

4.6.4.2. קיום פגישות עם נציגי חברת הבקרה מעת לעת;

4.6.4.3. הכנת תגובות על דוחות בקרה שיוכנו על ידי חברת הבקרה;

4.6.4.4. דיון בנושא שינויים נדרשים במתווה הפעלת הניסוי.

4.6.5. החברה או מי מטעמה, רשאים לערוך ביקורת פתע ברכבו של כל מתנדב לצורך בדיקה שלא נעשה שימוש לרעה במערכת הניטור. ככל שנעשה שימוש לרעה כאמור, תהא החברה רשאית להפסיק את הניסוי ביחס לאותו מתנדב באופן מיידי.

- 4.6.6. החברה תהא רשאית לבצע, במקביל לניטורו של המפעיל, ניטור מטעמה. במקרה בו יתגלו אי התאמות בין הניטור שביצעה החברה לבין הניטור שבוצע על ידי המפעיל, תרכוש נתיבי איילון מערכת ניטור חדשה שתוצמד לרכב ותשמש כמערכת הקובעת.
- 4.6.7. יובהר כי אין בהפעלת חברת הבקרה בכדי לפגוע באחריות המפעיל למתן השירותים הנדרשים ממנו באופן מלא ובהתאם לדרישות ההסכם.
- 4.6.8. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, במקרה שבו יצביעו ממצאי חברת הבקרה על אי עמידת המפעיל בהתחייבויותיו כלפי החברה ו/או כלפי המתנדבים, כי אז תהיה החברה רשאית להפעיל את המנגנונים הקבועים בהסכם בקשר עם האמור.

5. מנגנון ההתחשבנות עם המתנדב

- 5.1. חישוב הסכום השנתי לו זכאי כל מתנדב יתבצע על ידי המפעיל, בהתאם למפורט להלן:
- 5.1.1. לרשות כל מתנדב אשר ישתתף בניסוי יעמוד תקציב שנתי התחלתי של 4,500 ש"ח אשר יפחת או יגדל בהדרגה בהתאם לשימוש של המתנדב ברכבו ובהתאם לתעריפים הקבועים בנספח התעריפים המצורף כנספח ט' להסכם (להלן: "**התקציב**").
- 5.1.2. בנוסף, תקציב המתנדב יגדל בהתאם לשימושו בתחבורה הציבורית. התקציב של כל מתנדב יגדל ב-50% מהיקף השימושים שיבצע בכרטיס רב קו אישי הרשום על שמו, ועד תקרה של 60 ₪ בחודש. התוספת תחושב בהתאם לנתונים שימסרו למפעיל על ידי המתנדב. בכל מקרה, התקציב לא יעלה על 5,500 ₪.
- 5.1.3. עד ארבעת הקילומטרים הראשונים בכל יום, לא יילקחו בחשבון לצורך חישוב יתרת התקציב, כהגדרתה להלן, וזאת בתנאי שנקודת המוצא הינה כתובת המגורים של המתנדב ובתנאי שאורך הנסיעה לא עלה על 4 ק"מ, ושאר חי נסיעה זו - לא עשה המתנדב שימוש כלשהו ברכב למשך 3 שעות רצופות לפחות.
- 5.1.4. בנוסף, הפעלת האפליקציה בתחילת ובמהלך הנסיעה, תפחית את החיובים למתנדב בגין הנסיעה האמורה, בהתאם לאמור בנספח ט' להסכם.
- 5.1.5. הסכום אשר יופחת או יתווסף לתקציב המתנדב, לאחר ההפחתה כאמור בסעיף 5.1.4 לעיל, לא יעלה, בכל מקרה, על 25 ₪ לכל נסיעה.
- 5.1.6. כל מתנדב בניסוי יהיה זכאי, אחת לשנה, לקבל את היתרה הלא מנוצלת של התקציב, בסכום שלא יעלה, בכל מקרה, על 2,000 ש"ח לשנת השתתפות שלמה, החל מתום תקופת התיעוד (על סכום זה לא יתווסף מע"מ) (להלן: "**יתרת התקציב**"). ככל והמתנדב גויס לתקופה קצרה יותר, תחושב ההקצבה באופן יחסי.
- 5.1.7. בנוסף, באם יתרת התקציב של המתנדב תהא גבוהה מ-500 ₪, יהיה זכאי המתנדב להפרש שבין 500 ₪ ובין התמורה למפעיל בגין מרכיב השירות, כהגדרתה בסעיף 8.1.1 להסכם (להלן: "**התמורה הנוספת למתנדב**"). ככל והמתנדב גויס לתקופה קצרה יותר, תחושב התמורה לפי סעיף זה, באופן יחסי.

5.1.8. נסיעות שיבצע המתנדב כשציוד הניטור שברשותו איננו תקין ישוחזרו ככל הניתן באמצעות המידע הנמצא ביחידת הניטור, ברכב ובמערכות המפעיל. במקרה של ספק ביחס למידע ולנסיעות שבוצעו, תילקחנה בחשבון ההנחות המחמירות ביותר ביחס לנסיעה (כלומר שהנסיעה בוצעה באזור ובשעה שבה התעריף הוא הגבוה ביותר) ובהתאם הנסיעה תתומחר על פי התעריפים המחמירים ביותר. נסיעות ששוחזרו כאמור לעיל והתמחרו שנקבע ביחס אליהן ידווחו לבקרת הפרויקט.

5.1.9. יצוין, כי בימים אלה צפויה להתקשר החברה עם גופים פרטיים שזכו במכרז ליישום טכנולוגיה המאפשרת לאסוף מידע אודות מספר הנוסעים המצויים ברכב בעת הנסיעה (נסיעות משותפות). בהקשר זה מובהר, כי החברה בוחנת את האפשרות לשלב טכנולוגיות אלה במהלך הניסוי. משכך, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי לגרוע מיתר זכויותיה כמפורט בהסכם, להתאים את חישוב יתרת התקציב למתנדב, על ידי קביעת תמריצים כספיים עבור ביצוע נסיעות משותפות.

5.2. תשלום שנתי למתנדב

5.2.1. המפעיל ישלם למתנדב את יתרת התקציב ואת התמורה הנוספת למתנדב, במהלך החודש שבו חל מועד חידוש הרכב המנוטר.

5.2.2. ככל שעד ליום האחרון בחודש שקדם לחודש שבו חל מועד חידוש רישונו של המתנדב חלפו פחות מ-12 חודשים מלאים מתום תקופת התייעוד ביחס למתנדב אך חלפו יותר מ-3 חודשים מלאים מהמועד האמור, יגיש המפעיל את דו"ח התשלום למתנדב לעיל בגין התקופה החלקית, כאשר הסכום לו זכאי המתנדב, יחושב באופן יחסי. ככל שחלפו פחות מ-3 חודשים מלאים מתום תקופת התייעוד ביחס למתנדב, המתנדב לא יהיה זכאי לקבל כל סכום במועד הקרוב של חידוש רישונו אלא רק שנה לאחר מכן במועד הבא של חידוש רישונו.

5.2.3. בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות, המפעיל יעביר לחברה ו/או למי שהיא תורה את כל האסמכתאות הנדרשות להוכחת ביצוע התשלום למתנדבים וכן דוח סיכום חודשי על ההעברות שבוצעו.

5.2.4. החברה תשלם למפעיל את סך יתרות התקציב ששולמו על ידו בפועל למתנדבים באותו החודש, "גב אל גב", בהתאם לתנאי התשלום כאמור בהסכם. מובהר בזאת, כי הסכומים שיועברו על ידי החברה למפעיל כאמור לעיל יועברו כמקדמה בלבד ואין בהעברתם כדי לאשר את נכונות הדו"ח ודרישותיו של המפעיל. החברה בעצמה ו/או באמצעות חברת בקרה מטעמה, תהא רשאית לערוך בחינה של דו"ח המפעיל, וככל שתמצא כי הועברו על ידה למפעיל סכומים ביתר, היא תהא רשאית לקזזם מן התשלומים הבאים להם יהיה המפעיל, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחרים להם היא זכאית לפי ההסכם ו/או לפי כל דין. ככל שיתברר כי התשלום שהועבר על ידי החברה למפעיל היה בחסר, תשלם החברה את היתרה שלא שולמה על ידה למפעיל.

5.2.5. תשלום יתרת התקציב למתנדבים תבוצע מחשבון בנק ייעודי אתו יפתח המפעיל, וישמש לצורך זה בלבד. העברת התשלומים למתנדבים לחשבון זה על ידי החברה, תבוצע רק לאחר שהמפעיל קיבל את אישורה בכתב של החברה להסדרי התפעול והבקרה על החשבון.

5.2.6. החברה תהא רשאית בכל עת לבצע את התשלומים למתנדבים באופן ישיר. במקרה זה, התשלום יבוצע על בסיס החישוב שיבוצע על ידי המפעיל, כאמור לעיל. הודעה על כך תימסר מראש ובכתב למפעיל הרלוונטי.

5.3. בקשת פירוק ציוד הניטור ומעבר בין מפעילים

- 5.3.1. מתנדב יכול לפרוש מן הניסוי או להחליף כלי רכב בכל עת. במקרים כאמור יחולו ההוראות בדבר פירוק הציוד, המפורטות ב**מוסף א'** להלן.
- 5.3.2. הפסיק מתנדב את השתתפותו בניסוי, כי אז ייחשב אותו מתנדב כמי שסיים את השתתפותו בניסוי בתוך 3 ימי עסקים ממועד בקשתו כאמור, והמפעיל יערוך ביחס לאותו מתנדב התחשבות סופית עד למועד סיום השתתפותו בניסוי. מובהר, כי בכל מקרה המתנדב ו/או המפעיל לא יהיו זכאים לכל תמורה ו/או תשלום בגין התקופה שלאחר מועד סיום השתתפותו של המתנדב בניסוי.
- 5.3.3. בנוסף, מתנדב יהא רשאי לעבור בין מפעילים בכל עת, עד 3 פעמים בכל שנה.
- 5.3.4. המעבר בין מפעילים ייכנס לתוקף 48 שעות לאחר השלמת התנאים הקבועים בסעיפים 5.3.5 ו-5.3.6 להלן ובכפוף לתנאים הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 5.3.5. עם בקשת מתנדב לפרוש מן הניסוי או לעבור למפעיל אחר, יידרש המפעיל הנוכחי של המתנדב לבצע את הפעולות כדלקמן:
- 5.3.5.1. התחשבות סופית עם המתנדב בהעברת כל התשלומים המגיעים לו;
- 5.3.5.2. העברת כלל המידע הנוגע למתנדב לידי החברה ולידי המפעיל החדש;
- 5.3.5.3. מחיקת כלל המידע הנוגע למתנדב ממאגרי המידע של המפעיל.
- 5.3.6. במקרה שבו בחר המתנדב לעבור ממפעיל אחד למפעיל אחר, יחולו ההוראות הקבועות להלן (לפי סדר עדיפות/פעולות אשר יוגדר על ידי החברה):
- 5.3.6.1. **חלופה א' – החלפת מפעיל ללא החלפת ספק תשתית (ברירת המחדל)**
- א. במקרה בו בחר המתנדב להחליף מפעיל והוגדר פרוטוקול משותף כאמור בסעיף 4.4.5 לעיל, ספק התשתית הקיים ימשיך לספק את שירותי הניטור למפעיל אליו עבר המתנדב בהתבסס על הפרוטוקול המשותף (להלן: **"המפעיל החדש"**).
- ב. במקרה כאמור, יהיה המפעיל החדש זכאי לקבלת תשלומים בגין מרכיב השירות (בהתאם להצעת המפעיל החדש), ומסכום זה יידרש המפעיל החדש לשלם במישרין לספק התשתית הקיים, עבור שירותי ניטור נסועת המתנדב.
- ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות במקרים בהם לא תושג הסכמה בין המפעיל החדש לספק התשתית הקיים, תהא רשאית לזמן את המפעיל החדש וספק התשתית לפגישת הבהרה לצורך סיכום מנגנון התמורה.

ד. בנוסף, באם זכאי המתנדב לתמורה לפי סעיף 5.1.7 לעיל, יעביר לו המפעיל החדש את ההפרש בין 500 ₪ לבין התמורה בגין מרכיב השירות (בהתאם להצעת המפעיל החדש).

5.3.6.2. חלופה ב' – החלפת מפעיל וספק תשתית

במקרה בו בחר המתנדב להחליף מפעיל ולא הוגדר פרוטוקול משותף כאמור בסעיף 4.4.5 לעיל, המפעיל החדש יתקין ברכבו של המתנדב מערכת ניטור חדשה של ספק התשתית מטעמו, ויספק לו את כלל השירותים הנדרשים, ובכלל זאת את שירותי ניטור נסועת המתנדב.

5.3.6.3. חלופה ג' – ביצוע הניטור על ידי נתיבי איילון

א. במקרה בו בחר המתנדב להחליף מפעיל ולא הוגדר פרוטוקול משותף כאמור בסעיף 4.4.5 לעיל, החברה רשאית להורות למפעיל החדש, כי תבצע התקנה של מערכת הניטור בעצמה. במקרה כאמור, לא יבוצע כל תשלום למפעיל החדש בגין שירותי ניטור נסועת המתנדב.

ב. במקרה זה המפעיל החדש לא יידרש לבצע את שירותי ניטור נסועת המתנדב. למען הסר ספק, יובהר כי לא יחול שינוי בשאר השירותים אותם נדרש המפעיל לספק.

5.4. שינויים יזומים על ידי החברה

במהלך הניסוי תוכל החברה לבצע שינויים בשירותים ו/או בתכולתם ו/או בתדירותם, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ועל המפעיל לבצע כל שינוי כאמור. במקרה זה יחולו הוראות סעיף 5 להסכם.

5.5. השינויים שיבוצעו עשויים לכלול, בין היתר:

5.5.1. אפשרות להתקשרות עם מפעילים נוספים;

5.5.2. אפשרות לביצוע התשלומים למתנדבים באופן ישיר על ידי החברה;

5.5.3. שינויים בתקציב לרשות המתנדב ובאופן חישובו; החברה תהא רשאית לשנות את חישוב יתרת התקציב למתנדב, על ידי שינוי קבוצות הזיהום, אזורי הזמן והתעריפים המפורטים בנספח ט', ו/או על ידי קביעת תמריצים כספיים עבור קריטריונים נוספים מאלה המפורטים בנספח האמור. במידה ויתבצעו שינויים כאמור, המפעיל יידרש להתאים את השירותים לתעריפים החדשים כפי שיוגדרו על ידי נתיבי איילון.

5.5.4. שינוי תמהיל המתנדבים המפורט בנספח ח' להסכם, מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה. במידה ויתבצע שינוי כאמור, המפעיל יידרש להתאים את גיוס המתנדבים לתמהיל החדש כפי שיוגדר על ידי החברה.

5.5.5. למפעיל תינתן התראה של שלושה חודשים מראש באשר לשינויים משמעותיים בקריטריונים הקבועים בסעיפים 5.5.3 ו-5.5.4 לעיל.

5.5.6. שינוי בדיווחים הנדרשים מהמפעיל ו/או שינוי בתוכן הדוחות ו/או במועדי הגשתם וכיו"ב.

מוסף א' - התקנת ותחזוקת ציוד הניטור

1. על מערכות הניטור לעמוד בדרישות המופיעות בנספח ז' המצורף להסכם, או בכל טכנולוגיה אחרת שתוצע על ידי המפעיל ותאושר על ידי החברה.
2. התקנת מערכות ניטור ברכבו של המתנדב תתבצע בתוך פרק זמן שלא יעלה על 5 ימים ממועד החתמת אותו מתנדב על הסכם התנדבות, ותתבצע באחד מהמקומות הבאים:
 - 2.1 מוקדי התקנה ושירות שיופעלו על ידי המפעיל ו/או על ידי קבלני משנה מטעמו;
 - 2.2 בית המתנדב או כל מקום אחר שיתבקש על ידי המתנדב (למשל מקום עבודתו).
3. החלפת ציוד ניטור או שינוי במרכיבי שירותי התשתית טעונים אישור החברה, שתהיה רשאית לדרוש עמידה במבחני הוכחת תקינות לפי שיקול דעתה.
4. על המפעיל לוודא ביצוע תחזוקה שוטפת לציוד הניטור, באופן שיבטיח את פעולתו התקינה לאורך כל תקופת הניסוי. התחזוקה תבוצע ברמה שלא תפחת מהוראות יצרן הציוד. על המפעיל לערוך בדיקות תקופתיות, תמיכה טכנית וטיפול בתקלות שונות במערכות הניטור שהותקנו ברכבי המתנדבים בניסוי.

5. תיקון תקלות

- 5.1 המפעיל יפעל לזיהוי תקלות במערכת, בין השאר, על פי המבחנים הלוגיים שהוצעו על ידו בהצעתו למכרז, בנוסח אשר אושר על ידי החברה והמצורף להסכם כנספח יג'.
- 5.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, זיהה המפעיל שכלי רכב של מתנדב לא משדר ולא ניתנה הודעה מהמתנדב בדבר אי שידור כאמור (לדוגמא במקרים של נסיעה לחו"ל, טיפול לרכב וכד'), יבצע המפעיל את הפעולות הבאות:
 - 5.2.1 רכב אשר לא שידר במשך יומיים - ישלח המפעיל הודעת דואר אלקטרוני למתנדב;
 - 5.2.2 רכב אשר לא שידר במשך שלושה ימים – ישלח המפעיל הודעת סמס (SMS) למתנדב;
 - 5.2.3 רכב אשר לא שידר במשך ארבעה ימים – ייצור המפעיל קשר טלפוני עם המתנדב.
- 5.3 לצורך הטיפול בתקלות כאמור יידרש המפעיל להחזיק ו/או לוודא שספק התשתית מחזיק באופן שוטף במלאי חלקי-חילוף ומערכות ניטור חלופיות.
- 5.4 תקלה ראשונה במערכת הניטור תתוקן בבית המתנדב ו/או בכתובת אחרת אשר סיפק המתנדב בהסכם עם המפעיל ו/או במוקד שירות שיופעל על ידי המפעיל, על פי בחירתו של המתנדב, ותתוקן תוך לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממסירת הודעה על ידי המתנדב למפעיל בדבר התקלה כאמור או מהמועד בו נמסרה הודעה על

התקלה מספק התשתית. לצורך תיקון תקלות נוספות במערכת הניטור, יתייצב המתנדב במתקני המפעיל.

5.5. מובהר כי למעט במקרים של אובדן המערכת או שבר בה, המפעיל יישא במלוא עלות התיקון ותחזוקת מערכות הניטור.

5.6. שיעור תקלות מקסימאלי:

5.6.1. שיעור שנתי לרכב בודד - מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ככל ש- (א) בשנת הניסוי הראשונה 6%; (ב) בשנת הניסוי השנייה 4%; (ג) בשנת הניסוי השלישית 3%; (ד) בשנת הניסוי הרביעית ואילך 2%, מסך הנסיעות ו/או מסך הזיכויים / חיובים ו/או מסך המרחק שדווחו בשנה מסוימת לגבי רכב מסוים של מתנדב יתבררו כנתונים שגויים, חסרים ו/או עודפים, לא יהא המפעיל זכאי לכל תמורה בגין אותו המתנדב.

5.6.2. שיעור שנתי כללי - ככל ששיעור התקלות המקסימאלי לרכב בודד, כאמור בסעיף 5.5.1 לעיל, יתרחש ב-10% או יותר מכלי הרכב המנוטרים על ידי המפעיל בשנה מסוימת, כי אז יהווה הדבר הפרה יסודית של הוראות ההסכם ויעמדו לרשות החברה כל הסעדים בגין הפרה יסודית כמפורט בהסכם ועל פי כל דין.

6. פירוק הציוד

6.1. כל מתנדב יוכל לבקש מהמפעיל להסיר את מערכת הניטור בכל עת, על פי שיקול דעתו ובכפוף למפורט בהסכם ההתנדבות.

6.2. המתנדב יכול לבקש את פירוק מערכת הניטור, בין השאר במקרים הבאים:

6.2.1. מכירת הרכב;

6.2.2. פרישתו מהניסוי.

6.3. המפעיל יבצע את פירוק ציוד הניטור שהותקן ברכבו של המתנדב לא יאוחר מ 3 ימי עסקים לאחר הודעת המתנדב.

6.4. המתנדב יוכל לבקש כי בעת הפירוק תותקן מערכת הניטור מחדש ברכב חלופי.

מוסף ב' - סקרי שביעות רצון

1. כמפורט בהסכם, בכוונת החברה לערוך בתום כל שנת ניסוי סקרי שביעות רצון בקרב המתנדבים וזאת על פי אמות מידה שייקבעו על ידי ועל פי שיקול דעתה הבלעדי (להלן: "סקר שביעות רצון").
2. סקרי שביעות הרצון יבוצעו באופן מקוון באמצעות האפליקציה.
3. נוסח השאלות יועבר על ידי החברה עד חודש לפני מועד עריכת הסקר.
4. עריכת סקר שביעות הרצון תימשך 14 ימי עבודה לכל היותר.
5. הסקר ייערך ללא שמירת פרטי המתנדב.
6. על המפעיל לעמוד בשיעור מענה של לפחות 30% מהמתנדבים לסקר שביעות רצון שנתי.
7. תוצאות הסקר יועברו לחברה בקובץ ממחושב, בחתכים ובמיונים שייקבעו על ידי החברה.
8. על המפעיל לשמור את נתוני הסקרים במהלך כל תקופת הניסוי.
9. החברה תהא רשאית שלא לקיים את סקר שביעות הרצון ו/או לדחות את קיום סקר שביעות הרצון למועד מאוחר יותר, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ובכלל זה בשל קרות כל אחד מהמקרים הבאים:
 - 9.1 מספר המפעילים שנבחרו במכרז נמוך משלושה ;
 - 9.2 טרם גויסו אלף מתנדבים על ידי כל אחד מהמפעילים ;
 - 9.3 טרם חלפו שלושה חודשים מהיום בו גויסו אלף מתנדבים על ידי כל אחד מהמפעילים.