

נספח ג' – הגדרת השירותים המבוקשים

- 1. הגדרת השירותים המבוקשים**
- מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במסמכי הליך זה, לרבות בהסכם המצורף כנספח למסמכי ההזמנה, עיקר השירותים הנדרשים מהמוסד הזוכה (ולהלן: "הספק", "המוסד") עבור כלי הרכב הינם כדלקמן במצטבר (להלן: "השירותים" ו/או "השירותים המבוקשים"):
- 2.1. הספק יבצע את כלל הנדרש ממנו בקשר עם ביצוע השירותים המבוקשים מאת המזמינה בצורה הטובה והאיכותית ביותר בין היתר תוך התחשבות בצרכי ענבל ובכפוף להוראותיה.
 - 2.2. יובהר ויודגש כי הספק ו/או מי מטעמו יעשה שימוש בכלי הרכב למטרות מתן השירותים המבוקשים בלבד, ויעשה כן בהתאם להוראות הדין. כמו כן, הספק ו/או מי מטעמו לא יעשה שימוש לקוי ו/או אסור ברכב לרבות צילום ופרסום במדיה החברתית מכל סוג שהוא (דוגמת טיק טוק, פייסבוק, אינסטגרם וכדומה).
 - 2.3. מציע זוכה מתחייב לקבל הסמכה של משרד התחבורה לטיפול ברכב חשמלי/היברידי בהתאם להוראת נוהל מספר 146 של משרד התחבורה בתוך 3 חודשים ממועד הודעת הזכייה בהליך.
 - 2.4. מובהר כי ענבל תרכוש את השירותים האמורים בכפוף למגבלות תקציביות ולהנחיות החלות על ענבל והקרן הפנימית. כמו כן, ענבל אינה מתחייבת לרכוש מספק בהליך את השירותים האמורים בהיקף כלשהו ושומרת לעצמה את הזכות שלא לרכוש בכלל שירותים מספק בהליך. לספקים לא תהיה כל טענה ו/או דרישות בכל הנוגע לכך.
 - 2.5. הספק לא יהיה רשאי לשנות ו/או להחליף את המוסד הזוכה באמצעותו הוא מעניק את השירותים ו/או לספק את השירותים באמצעות מוסד אחר, אלא בהסכמת ענבל מראש ובכתב ובלבד שהמוסד המוצע יתחייב בכתב כי הוא עומד בכל תנאי ההליך והסכם ההתקשרות ובכלל זה היותו באותו אזור גיאוגרפי בו מצוי המוסד הזוכה. יובהר כי כל מקרה ייבחן לגופו והחלטה תינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.
 - 2.6. בכל תקופת ההתקשרות, הוראות התיקון והאישורים הכרוכים בביצוע השירותים (כגון שימוש בחלפים, כמות שעות העבודה הנדרשות לצורך טיפול ו/או תיקון הרכב, אישור עבודות חריגות וכדומה) יועברו מהמזמינה למוסד הזוכה ומהמוסד הזוכה למזמינה ו/או למקבלי השירותים באמצעות המערכת הממוחשבת.
 - 2.7. אישור לביצוע תיקון כלי רכב ו/או טיפול בו, יתבצע באמצעות הזמנת תיקון/טיפול במערכת הממוחשבת בלבד (להלן: "הזמנת העבודה") שתוצא על ידי המזמינה עבור מקבלי השירותים ו/או כל גורם נוסף שיקבל אישור בכתב להוציא הזמנות מענבל. בהזמנת העבודה יצוין התיקון הנדרש. חובת המוסד הזוכה לקבל אישור מראש לתיקון שאינו נכלל באחריות היצרן/יבואן. בנוסף, מובהר בזאת, כי בעבור תיקון ו/או טיפול שיתבצע ללא הזמנת עבודה, לא תשולם כל תמורה. הבקר ו/או המפקח הטכני יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו המקצועי, לאשר, לשנות או לדחות תיקונים או טיפולים, במהלך העבודה במוסד או בסיומה.
 - 2.8. על כל חלק המורכב על רכב, יהא מקור אספקתו אשר יהא, תחול אחריות הספק הן לעניין החלק עצמו, למעט במקרה שבו יסופק החלק על ידי המזמינה ו/או ספק החלפים של המזמינה, והן לעניין השלכות התקנתו על בטיחות הרכב. על הספק חלה חובה לבדוק כל חלק

וחלק לרמת תאימות מושלמת על פי הוראות היצרן וכל אימת שלדעתו המקצועית חלק שסופק לו אינו עומד בתקן ו/או אינו מתאים למטרת ביצוע התיקון באופן מלא, בטיחותי ומושלם, להודיע על כך לבקר מרכז תחזוקה בענבל ולהשהות את התקנתו עד לבירור העניין מול ענבל ו/או מי מטעמה וקבלת הוראות בדבר.

2.9. למען הסר ספק מובהר כי במקרה שבו לדעת הבקר ו/או המפקח הטכני ו/או מרכז התחזוקה בענבל בעקבות תיקון לקוי של המוסך נגרם נזק נוסף לרכב, יהיה מחויב המוסך הזוכה בביצועו של התיקון וזאת ללא כל תמורה נוספת. במקרה של מחלוקת ביחס לשאלה אם תיקון מסוים הנו "תיקון תוצאתי", תועבר המחלוקת להכרעת בורר, אשר יהיה מקובל על שני הצדדים וקביעתו תהא סופית ומכרעת והצדדים מוותרים מוותר בזאת על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.

2.10. **תיקונים חוזרים**

2.10.1. למען הסר ספק מובהר כי במקרה שבו לדעת הבקר ו/או המפקח הטכני ו/או מרכז התחזוקה בענבל, יש צורך בביצוע תיקון חוזר, מחויב המוסך הזוכה בביצוע של התיקון חוזר וזאת ללא כל תמורה נוספת. מובהר בזאת, כי במקרה של מחלוקת ביחס לשאלה אם תיקון מסוים הינו "תיקון חוזר", תועבר המחלוקת להכרעת בורר המקובל על שני הצדדים שקביעתו תהא סופית ומכרעת והמוסך הזוכה מוותר בזאת על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.

2.10.2. הבקר ו/או המפקח הטכני יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו המקצועי, לאשר, לשנות או לדחות תיקונים או טיפולים, במהלך העבודה במוסך או בסיומה, להורות על תיקונים חוזרים ולהנחות מקצועית את המוסך. אישור, שינוי ודחיית תיקונים ו/או טיפולים ו/או מתן הוראה לתיקון חוזר יהיו באמצעות הזמנה כמפורט במסמך זה להלן.

2.10.3. במידה וכלי רכב יידרש מסיבות אלו ואחרות לבצע תיקון חוזר במוסך זוכה אחר (להלן: "המוסך השני"), קרי לא במוסך הזוכה שביצע את התיקון הראשון (להלן: "המוסך הראשון"), תינתן על כך הודעה למוסך הראשון והמוסך הראשון יחויב בעלות התיקון החוזר. על אף האמור, תינתן למוסך הראשון אפשרות לגרור על חשבונו את הרכב למוסך שלו ולבצע בעצמו את התיקון החוזר וזאת בכפוף לכך שהגרירה תעשה למוסך במרחק שאינו עולה על 60 ק"מ מהמוסך השני ושלא תהיה סטייה מלוח הזמנים לביצוע תיקון כפי שנקבע לעיל. בתום התיקון, יחזיר המוסך הראשון את הרכב למוסך השני.

2.10.4. לתיקון חוזר תימסר הזמנה כמצוין לעיל, בציון המילים "תיקון חוזר ללא תמורה", ככל שהתיקון החוזר יתבצע באותו מוסך זוכה בו בוצע התיקון הראשון.

2.11. כל עניין שיעלה, שאינו מופיע במפורש בהליך זה על נספחין או בהסכם על נספחיו בכל עניין מקצועי יובא להכרעת האגף המקצועי בענבל לפי עניין **והכרעתם בעניין תהא סופית ומחייבת.**

2.12. זמינות מתן השירותים המבוקשים בשעת חירום

בהינתן מצב חירום על המציע להיות זמין לביצוע השירותים המבוקשים תחת פרק זה, לפי העניין, בתוך פרקי זמן שייקצבו על ידי המזמינה לפי צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי. מובהר כי אלא אם נאמר אחרת ביצוע הערכת נזקים במצב חירום ייעשה תוך 3 שעות. במקרים בהם עקב האירוע אין גישה ולא ניתן להגיע פיזית למקום מתן השירותים (המוסך), יש לעדכן את

הרפרנט בענבל כי קיימת בעיית נגישות למקום מתן השירותים ולהגיע תוך 3 שעות מהרגע שמתאפשרת גישה למקום. למען הסר ספק, ההכרזה על שירות בשעת חירום הינה בשיקול המזמינה בלבד ותבוצע על ידה בלבד. אין באמור בכלי התקשורת ו/או בכל מקום אחר, לרבות כל מקום שבדין, כי הוכרז צו חירום משום חיוב המזמינה והמציע מוותר וויתור מוחלט על כל טענה בעניין זה.

2.13. דרישות מחשוב

2.13.1. המציע יחזיק, יפעיל ויתחזק בכל תקופת ההתקשרות בפועל את אחת ממערכות המחשוב כמפורט להלן, הכל על פי הנחיות המזמינה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לצרכיה;

2.13.1.1. מחשב PC עם מעבד i5 לפחות ומינימום זיכרון של 4gb

2.13.1.2. מערכת הפעלה WIN7 32/64 BIT כולל win10 \ sp1

2.13.1.3. דפדפן אינטרנט: Internet Explorer 11 ו- crome.

2.13.1.4. תוכנת אנטי וירוס מותקנת ומעודכנת באופן שוטף;

2.13.1.5. אפשרות להרצת , JAVA, ActiveX, VMware vdi client ולאפשר

Pop-Up מול אתר האינטרנט והמערכת של ענבל;

2.13.1.6. חיבור למערכת המחשוב של ענבל דרך האינטרנט וזאת על פי הנחיות ענבל בלבד.

2.13.1.7. חיבור לאינטרנט מהיר בקצב מינימאלי של 15/1 MB

2.13.1.8. אפשרות לתמיכה טכנית באמצעות התקנת תוכנות השתלטות דרך

האינטרנט כגון teamviewer הכל על פי הנחיות ענבל ועל פי שיקול דעתה הבלעדי

2.13.2. מובהר בזאת, כי עלות כל תשתיות המחשוב הנדרשות לרבות המחשוב עצמו לצורכי עבודה עם המערכת הממוחשבת לרבות חומרה, רישיונות למערכת הפעלה, אנטי וירוס, סורק ותקשורת שוטפת לספקים (בזק וכו') יהיו על חשבון הספק בלבד.

2.13.3. כן מובהר כי ענבל תהא רשאית, על פי שיקול דעתה וככל שתמצא שהדבר נדרש לצורך מתן השירותים, להורות לספק עמו לתקשר, לשנות ו/או לעדכן את מערכות המחשוב המותקנות אצלו על מנת שתהיינה תואמות שדרוגים במערכת הממוחשבת (כהגדרתה להלן), במידה שיהיו. שינוי ו/או עדכון כאמור ייעשה על חשבון הספק בלבד.

2.13.4. כן מובהר כי ענבל תהא רשאית, על פי שיקול דעתה וככל שתמצא שהדבר נדרש, להורות לספק שקשרי העבודה השוטפים עמה יתבצעו באמצעות מערכת מידע ממוחשבת מבוססת INTERNET EXPLORER שתסופק על ידי ענבל (להלן: "המערכת הממוחשבת"), שתאפשר בין היתר, בכפוף להחלטת ענבל את הדברים הבאים:

2.13.4.1. קבלת כל הנתונים והמסמכים הנדרשים על מנת לספק את השירותים להם התחייב הספק.

2.13.4.2. הזנת בקשות, הערכות סיכון וכל עדכון שוטף אחר הנדרש במהלך הטיפול בתיק התביעה.

2.13.4.3. סריקת כל המסמכים הנלווים הנדרשים, בהתאם לדרישות ענבל.

2.13.4.4. הזנת תכנית עבודה המבוססת על מק"טים ושעתונים (שישלפו מהמערכת) לצורך קבלת אישור לביצוע עבודה והתחשבנות, הזנת נתוני מד אוץ, סיווג

מוקדי נזק וכל עדכון שוטף אחר הנדרש במהלך הטיפול בתביעה בהתאם לדרישות ענבל.

2.13.4.5. סריקת כל המסמכים הנלווים הנדרשים וצירוף תמונות הרכב לפני ואחרי תיקון בהתאם לדרישות ענבל.

2.13.5. לענבל שמורה הזכות לדרוש מהספק לשדרג את מערכות המחשוב המצויות אצלו, על חשבוננו של הספק והספק ישדרגן, לפחות למינימום הנדרש, בתוך 10 ימים מיום דרישה זו.

2.14. עבודות חוץ

עבודות חוץ כגון: כיוון פרונט, בדיקת ציר אחורי, וכו' וכל בדיקה הדורשת מכון מוסמך, יבוצעו אך ורק במקומות בעלי תעודות רישוי מתאימות.

2.15. מתן השירותים המבוקשים על ידי המוסד הזוכה ו/או קבלן משנה

ככלל, אין המציע רשאי לספק השירותים שלא בעצמו באופן ישיר. רק במקרים בהם המוסד אינו יכול לספק את השירות באופן ישיר אלא באמצעות התקשרות משנה עם מוסד אחר (ולחל: "קבלן משנה"), יספק את השירות כאמור רק לאחר קבלת אישור בכתב של המזמינה, ובהתקיים תנאים והנחיות שתפרסם המזמינה מעת לעת.

2.15.1. אין בעצם אישור המזמינה את קבלן המשנה מטעם המציע הזוכה משום וויתור ו/או גריעה בכל טענה ו/או עילה ו/או אחריות של המציע הזוכה כלפי המזמינה. בכל מקרה כאמור, ייחשב המציע כמי שנתן את השירות בעצמו ונושא באחריות המלאה בגין השירות שניתן, גם אם בוצע בפועל באמצעות אחר וכל טיפול באמצעות קבלן המשנה יהיה בתנאים ובזמנים החלים על המציע הזוכה עצמו.

2.15.2. מובהר כי:

2.15.2.1. הפרת כל התחייבות עפ"י הליך זה על נספחיו על ידי קבלן המשנה תחיל את מלוא האחריות והסעדים כלפי המציע הזוכה ולמציע הזוכה לא תעמוד כל טענה בעניין זה.

2.15.2.2. המזמינה רשאית לדרוש ממציע זוכה בכתב, הכוללת הצגת חוזה ההתקשרות בניהם, מסמכי ההתאגדות ורישיונות קבלן המשנה והמזמינה תאשר או לא תאשר את קבלן המשנה.

2.15.2.3. מובהר כי אין באספקת חלק מהשירותים שיספק המוסד הזוכה באמצעות קבלן המשנה, כדי לגרוע מאחריותו של המציע הזוכה על פי הסכם זה ובהתאם לכל דין ובכל מקרה האחריות במלואה הינה על המציע הזוכה.

2.15.2.4. למען הסר ספק מודגש, כי לצורך מתן השירותים לענבל על פי הזמנה זו על נספחיה, המוסד הזוכה אינו רשאי להתקשר עם מוסכים שאינם מורשי משרד התחבורה.

2.15.2.5. המזמינה שומרת לעצמה הזכות שלא להסכים להתקשרות המציע עם קבלן המשנה מטעמו וזאת ללא כל צורך ו/או חובה ליתן הסבר לכך והמציע יהיה מחויב לעמוד בכלל התחייבויותיו לפי הזמנה זו על נספחיה.

2.15.2.6. למען הסר ספק, לא אישרה המזמינה למציע הזוכה לעשות שימוש בקבלן המשנה או ביקשה ממנו להחליף את קבלן המשנה באחר, מכל סיבה שהיא, אין בכך משום גריעת אחריות מהמוסד, על כל המשתמע מכך.

2.15.3. אי קיזוז ואי תשלום המזמינה לקבלן המשנה

- 2.15.3.1. קבלן המשנה לא יקבל כל תשלום מאת המזמינה והתשלום לקבלן המשנה יתבצע על ידי המציע בלבד.
- 2.15.3.2. בין קבלן המשנה והמזמינה אין ולא יהיו קיימים כל יחסים משפטיים.
- 2.15.3.3. אין בעצם העובדה כי ענבל אישרה את קבלן המשנה, משום גריעה מאחריות המציע, לרבות קנסות, זמנים וכל התחייבות אחרת.
- 2.16. ענבל תהיה רשאית להוציא מעת לעת הבהרות/הנחיות למוסכים בתחום המקצועי, תהליכי עבודה, מדדים ועדכוני, מרכזי השירות יחויבו לפעול בהתאם להבהרות/הנחיות הללו.
- 2.17. **הזכות שלא לקבל, להגדיל ו/או להקטין את היקף השירותים**

- 2.17.1. לענבל שמורה הזכות שלא לקבל שירותים מהמציע הזוכה, לצמצם או להרחיב את היקף השירותים המבוקשים מהמציע הזוכה והכל בכפוף לצרכיה ולפי שיקול דעתה הבלעדי. מובהר, כי ככל שיהיה בכך צורך, בין עקב הגדלת היקף מקבלי השירותים, בין אם עקב שינויים במצבת כלי הרכב אצל היחידות ובין אם מכל סיבה אחרת אשר תצדיק הגדלת מגוון השירותים והיקפם – ענבל תהיה רשאית, אך לא מחויבת לעשות כן, על פי שיקול דעתה המוחלט.
- 2.17.2. יודגש כי המזמינה אינה מחויבת להזמנת שירותים בהיקף מינימאלי כלשהו ואין במכרז זה או בחתימה על הסכם ההתקשרות כדי להבטיח כל היקף של הזמנת שירותים ע"י ענבל.

2.18. שירותי תחזוקה:

2.18.1. מדיניות שימוש בחלפים:

- 2.18.1.1. במסגרת השירותים המבוקשים, תהא רשאית ענבל, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להורות למוסך זוכה להשתמש בחלקי חילוף מקוריים ו/או חלופיים ו/או משופצים ו/או משומשים שהינם מוצרי תעבורה העומדים בדרישות איכות והתאמה בהתאם לדין, כפי שיעודכן מעת לעת. מוסך זוכה, יבצע את העבודות והשירותים נשוא הליך זה בכפיפות ובהתאם להוראות היצרן ו/או היבואן של כלי הרכב.
- הדבר יתבצע באחת מן החלופות הבאות בהתאם לשיקול דעת המזמינה:

מס'ד	חלופת רכישת חלקים	פירוט	התחשבנות/תמורה
1	רכישת חלפים ע"י המוסך מספקים שבהסכם מסגרת עם ענבל	ענבל תנחה את המוסך לרכוש חלק מקורי ו/או חלופי מספק מסוים בהתאם להסכם מסגרת שתערוך ענבל עם ספקי חלפים שונים.	<ul style="list-style-type: none"> 10% דמי טיפול למוסך על מחיר נטו של החלקים
2	רכישת מכללים מספק חיצוני ו/או ביצוע תיקון אצל קבלן משנה	במקרה שבו נדרשים חלקי חילוף מיוחדים לתיקונים מורכבים (כגון מכללים, מנוע, תיבת הילוכים וכדומה) ענבל תנחה את המוסך הזוכה לרכוש את החלפים הנדרשים מספק חלפים מסוים.	<ul style="list-style-type: none"> עד 1,000 ₪ - 15% דמי טיפול בהתאם לחשבונית הרכישה או מחיר שוק

<ul style="list-style-type: none"> • עד 5,000 ₪ - 10% דמי טיפול בהתאם לחשבונית הרכישה או מחיר שוק • מעל 5,000 ₪ - 8% דמי טיפול בהתאם לחשבונית הרכישה או מחיר שוק 	<p>יודגש כי המוסך יעשה שימוש רק במכלל או חלק שאושר ע"י ענבל. המוסך הזוכה יהא רשאי להציע את אותו החלק מספק אחר ובתנאי שהחלק המדובר הנו באיכות דומה או גבוהה מזו של ספק החלפים המסוים כאמור לעיל, ושמחירו לאחר הנחה יהיה שווה או נמוך מהמחיר שהוצע על ידי ספק החלפים האמור.</p>		
<p>5% ממחיר מחירון יבואן לחלק מקורי חדש</p>	<p>במקרה שהחלק מסופק ע"י הלקוח/משתמש ברכב</p>	<p>אספקת החלקים ע"י הלקוח</p>	<p>3</p>
<ul style="list-style-type: none"> • רכב פרטי, מסחרי, דו גלגלי וטרקטורונים - אחוז הנחה לחלקים מקוריים – 15% • רכב פרטי, מסחרי, דו גלגלי וטרקטורונים - אחוז הנחה לחלקים תחליפיים – 20% • משאיות ואוטובוסים – אחוז הנחה לחלקים מקוריים – 20% • משאיות ואוטובוסים – אחוז הנחה לחלקים תחליפיים – 20% • אחוז הנחה על צמיגים – 30% ממחיר מחירון יבואן • אחוז הנחה על מצברים - 30% ממחיר מחירון יבואן 	<p>במקרה שבו לא קיים הסכם מסגרת בין ענבל ובין ספקי חלפים רלוונטיים, או שחלפים ספציפיים אינם באים בגדר הסכם כאמור, יעשה שימוש בחלקים שיסופקו על ידי המוסך הזוכה.</p>	<p>רכישת חלקים מהמוסך</p>	<p>4</p>

- 2.18.1.2. יודגש כי מחיר החלפים ואיכותם יבוקרו באופן שוטף על ידי ענבל באמצעות מערכת מר"מ ו/או באמצעים אחרים – ככל שימצא חלק זול יותר באיכות זהה, למזמינה תעמוד הזכות להנחות את המוסך לרכוש חלק זה מספק חלפים אחר, ככל שניתן.
- 2.18.1.3. יודגש כי שיקול הדעת הבלעדי בדבר מקור אספקת החלפים נתון למזמינה בלבד.
- 2.18.1.4. יובהר כי במידה ויותקנו חלפים בלא קבלת אישור המזמינה מראש ובכתב, לא תשולם בגינם כל תמורה. יודגש כי עלות הפירוק ו/או ההרכבה תחול על המציע.
- 2.18.1.5. ענבל תהא זכאית לדרוש מן המוסך הזוכה להחזיק במלאי חלפים, חלקים לטיפולים שוטפים וחלקים נצרכים עקב בלאי טבעי ליצרנים שאליהם הגישו את הצעתם, בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי. מלאי חלפים זה יכלול **בין השאר**: חלקים לטיפולים השוטפים

- (מסננים, שמן, מצתים ועוד) וכן חלקים נצרכים עקב בלאי טבעי (צלחות בלם, רפידות, בלם, ועוד).
- 2.18.1.6. המוסך יוודא שהספק או המקור האחר שדרכו רוכש את החלק או השירות (עבודות חוץ) יחזיק ברשותו רישיון סחר בחלפים בתוקף על שם העסק מטעם משרד התחבורה הישראלי ו/או רישיון יבוא חלפים במידה והספק הינו יבואן חלפים.
- 2.18.1.7. בתיקון רכב באמצעות מכלל או חלק מספק חיצוני, המוסך יצרף לתביעה לפי דרישת מרכז התחזוקה בענבל חשבונית רכישה ובמקרה של החלפת מנוע - גם שטר מכר.
- 2.18.1.8. יודגש כי הסעיפים הנ"ל אינם גורעים מאחריותו המקצועית של המוסך לוודא שהמכלל או החלק מתאים לדגם הרכב ושהינו תקין וכן שהתיקון בוצע לפי הוראות היצרן.
- 2.18.2. תיקונים במסגרת אחריות יצרן/יבואן
- 2.18.2.1. כלי הרכב שיירכשו במסגרת מכרז הרכש, עבורם יתבקש המוסך לתת שירותי תחזוקה, כוללים אחריות יצרן לתקופה ו/או מספר ק"מ (נסועה) כפי שיוגדר במכרזי הרכש.
- 2.18.2.2. המוסך מתחייב לתקן כל תקלה שהיא בתחום אחריות היצרן/יבואן שתתגלה ברכב במשך תקופת התחזוקה, כמפורט בכתב האחריות של היצרן/היבואן. התמורה בגין תיקון כל התיקונים שהנם באחריות היצרן/היבואן, תיגבה על ידי המוסך מהיצרן/יבואן במישרין, ולענבל לא תהייה כל אחריות ו/או חבות בקשר לכך.
- 2.18.3. שירותי תיקונים
- 2.18.3.1. טיפולים תקופתיים (זמן/ק"מ) על פי הוראות יצרן, המוסך המטפל יידרש להנפיק מדבקה/תווית עם ציון מועד הטיפול הבא לפי זמן או ק"מ.
- 2.18.3.2. תיקונים, בדיקות וכיוונים שאינם במסגרת אחריות היצרן/היבואן;
- 2.18.3.3. תיקונים, תיקוני נזק ו/או שבר שאינם כלולים במסגרת אחריות היצרן/היבואן;
- 2.18.3.4. תחזוקה ותיקון של אביזרים ומיתקונים מקוריים וכן מיתקונים ואביזרים נוספים שהותקנו ברכב על ידי יבואן/יצרן אם לפני או אחרי רכישת הרכב;
- 2.18.3.5. תיקון מערכת שמע, מולטימדיה, מערכות מיגון, מערכות בטיחות פאסיביות, מערכות עזר כגון מצלמות, חיישני נסיעה לאחור ועוד;
- 2.18.3.6. תיקון זוויות היגוי (כיוון פרונט);
- 2.18.3.7. בדיקת חורף;
- 2.18.3.8. הכנה לרישוי שנתי, ביצוע רישוי שנתי, ביקורת בטיחות על פי תקנות משרד התחבורה וביצוע כל התיקונים הנדרשים לרבות שינוע בכפוף לאישור מראש של המזמינה.
- 2.18.3.9. בגמר התיקון ו/או הטיפול שבגיניו נכנס הרכב למוסך, המוסך יבצע בדיקה בטיחותית ברכב בהתאם להוראות משרד התחבורה (למען הסר ספק מובהר כי מתפקידו של המוסך הזוכה לוודא אם התיקון ו/או

הטיפול הנדרש אינו נכלל בגדר אחריות היצרן/יבואן לפני ביצוע כל תיקון ו/או טיפול. במידה והתיקון ו/או הטיפול המבוקש לא נכלל באחריות היצרן/יבואן על המוסך הזוכה לבקש מהמזמינה אישור בכתב (במערכת הממוחשבת) ומראש לביצוע התיקון ו/או הטיפול. בוצע תיקון ו/או טיפול שאינו נכלל באחריות היצרן/יבואן ללא קבלת אישור בכתב כאמור, לא תשולם בגינו כל תמורה. יודגש כי בכל מקרה לא יבוצע תיקון הכלול במסגרת אחריות יבואן/יצרן, אלא אם מרכז התחזוקה בענבל מורה אחרת מראש ובכתב.

2.18.3.10. כל מטלה אחרת שתוטל על המוסך בעניין תחזוקת הרכבים על-ידי ענבל;

2.18.3.11. חלפים תקולים שהוסרו מהרכב, במסגרת תיקון, שאושר לתשלום על ידי ענבל, יהיו שייכים לענבל ויימסרו לה, אלא אם כן ענבל תורה אחרת.

2.18.3.12. לתיקוני מכללים באמצעות המוסך הזוכה תינתן אחריות כפי שנקבעה ע"י משרד התחבורה. אחריות זו תמשך כל עוד כלי הרכב ברשות מקבלי השירותים ו/או מי מרשויותיה ו/או מי מטעמה וזאת גם אם נסתיימה תקופת ההסכם.

2.18.3.13. ענבל תהיה רשאית לבצע ביקורות פתע במרכזי השירות המורשים מטעמה

2.18.3.14. ענבל תהיה רשאית לבצע סקר ספקים (מוסכים) תקופתי על מנת לבקר ולפקח על השירותים הניתנים במרכזי השירות לרכבי המדינה תוך ניטור איכות השירות וניתוח הפעילויות השוטפות. איכות השירות של מרכז השירות תימדד בהשוואה לביצועי כלל מרכזי השירות עבור אותם דגמי הרכב. להלן הנושאים העיקריים שייבדקו:

2.18.3.14.1. עלות ממוצעת של כניסת רכב למרכז השירות.

2.18.3.14.2. ממוצע זמן שהיית רכב במרכז השירות למטרת תיקון/טיפול.

2.18.3.14.3. צריכת חלקים.

2.18.3.14.4. סקר שביעות רצון הלקוחות.

*הגורמים המקצועיים בענבל יוסיפו/יורידו מדדי בקרה על פי שיקול דעתם.

במידה ותוצאות הביקור יהיו נמוכות משמעותית בהשוואה מול שאר מרכזי השירות יקבע מועד לביקורת נוספת באותן נקודות שהתגלו כדורשות שיפור, במידה ולא יחול שיפור בתוצאות בביקור החוזר יחשב הדבר הפרה יסודית והמזמינה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם מרכז השירות בהתאם לסעיף 7 ל לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.

2.18.4. זמינות מתן השירותים

2.18.4.1. מוסך זוכה מתחייב לתת עדיפות לטיפול בכלי הרכב נשוא הליך זה. כמו כן מתחייב כי הטיפול בפועל ברכב/ים יחל לכל היותר בתוך 60 דקות ממועד הגעת הרכב/ים למוסך הזוכה.

2.18.4.2. זמן מענה למרכז השירות לתיקונים או טיפולים בתשלום, הנו עד 30 דקות מזמן הבקשה במערכת הממוחשבת, מעבר לזמן זה, מרכז השירות נדרש להתחיל לעבוד על הרכב ללא צורך בקבלת אישור ממרכז התחזוקה בענבל ובתנאי שהמוסך יתעד באמצעות דוחות מחשב לרשומות ו/או תמונות את הצורך בתיקון.

2.18.4.3. תיקונים או טיפולים בתשלום, בערך של 5,000 ₪ ומעלה, נדרש ביקור פיזי של מפקח לאימות התיקון ו/או הטיפול במרכז השירות, אלא אם מרכז התחזוקה בענבל מורה אחרת וגם אז מרכז השירות (המוסך) יתעד את תהליך העבודה על כרטיס העבודה שיאפשר בדיקה בדיעבד (דוחות דיאגנוסטיקה וצילומים).

2.18.4.4. משך שהיית הרכב במוסך לא יעלה על זמן התקן שבשעתון היצרן לביצוע הפעולה בגינה נכנס הרכב למוסך כפול שלוש. במקרה של שהייה ארוכה יותר, ענבל רשאית לשכור רכב חלופי מסוג הרכב השוהה במוסך (להלן: "הרכב החלופי") על חשבון המוסך, וזאת למשך כל תקופת השהייה החורגת מהקצוב בסעיף זה. במקרה זה תהא רשאית ענבל לקזז את עלות השכרת הרכב החלופי מהתמורה לה יהיה זכאי המוסך שעמו תתקשר ענבל בהסכם ההתקשרות.

2.19. תיקון נזקי תאונות דרכים:

2.19.1. על המציע לספק שירותי תיקונים לכלי רכב והציוד המנועי של המזמינה ו/או מי מטעמה.

2.19.2. על פי שיקול דעתה הבלעדי של ענבל, רכב לאחר תאונה יוכנס לתיקון במוסך הזוכה והתיקון לא יעלה על סך הערכת מחיר של שמאי ו/או בקר מטעם ענבל.

2.19.3. עם כניסת רכב למוסך לתיקון, ימתין המוסך להגעת שמאי מטעם ענבל ולאחר בדיקת השמאי ואישורו יחל התיקון. לאחר סיום התיקון תועבר החשבונית לשמאי.

2.19.4. בתביעות ללא שמאי - עם כניסת רכב למוסך לתיקון, ימתין המוסך לאישור בקר ענבל לאחר אישורו יחל התיקון. לאחר סיום התיקון תועבר החשבונית לענבל.

2.19.5. המציע יידרש להזין במערכת הממוחשבת טרם תיקון הרכב את פירוט העבודות והחלפים הנדרשים לצורך תיקון הרכב. פירוט כאמור מופיע במסגרת מסמכי הזמנה זו.

2.19.6. בתביעות ללא שמאי ישלח המוסך תמונות לפני תיקון במהלך התיקון ולאחר תיקון הרכב ו/או לפי דרישת הבקר.

2.19.7. זמינות מתן השירותים המבוקשים

2.19.7.1. הספק מתחייב לתת עדיפות לטיפול בכלי הרכב של מקבלי השירותים. כמו כן מתחייב כי הטיפול בפועל בכלי הרכב יחל לא יאוחר מחצי שעה ממועד אישור השמאי ו/או בקר ענבל לתחילת ביצוע התיקון.

2.19.7.2. נתן שמאי מטעם ענבל אישור לתחילת העבודות, העבודות יחלו מיד. נדרשו חלקי חילוף לרכב וספק החלפים מטעם ענבל טרם הציג החלפים

הנדרשים, המוסך יתקן את כלי הרכב עד לנקודה בה נדרשים החלפים וימשיך לא יאוחר מחצי שעה מהגעת החלפים למוסך.

2.19.7.3. משך שהיית הרכב במוסך תימדד על ידי האגף המקצועי ובמידה של

2.19.7.3.1. שהיית יתר יבוצע חישוב של משך השהייה במוסך, כדלהלן: שהיית היתר במוסך תחושב על ידי חישוב משך זמן

שהיית רכב במוסך בפועל מקבלת אישור על תחילת תיקון הרכב ועד לקבלת עדכון מהמוסך כי הרכב תוקן.

2.19.7.3.2. זמן התקן לשהיית הרכב במוסך נקבע על ידי חישוב סך

עלות כל העבודות (ללא עלות זמן בגין צביעת הרכב) + עלות עבודות צביעת הרכב חלקי 2 חלקי מחיר שעת העבודה בהתאם להסכם. הסכום שמתקבל הינו מספר שעות עבודה. לתוצאה שמתקבלת יתווסף יום עבודה נוסף (8.5 שעות) כאשר השעות מתורגמות למספר ימי עבודה המשקפים את מספר הימים הנדרשים לצורך תיקון הרכב.

2.19.7.3.3. בחישוב זמני תקן וחישוב זמן שהיית הרכב לא ימדדו: שישי שבת בהם אין עבודה ומועדי ישראל.

2.19.7.3.4. הגדרת יעד תקין: סך זמן שהיית רכב במוסך קטן או שווה מזמן תקן שנמדד באירועים שנבדקו. זמן תקן חריג: זמן שחורג מזמן התקן שנמדד באירועים שנבדקו.

2.19.7.3.5. להלן הנוסחה הרלוונטית לחישוב משך זמן שהיית היתר במוסך בימים (Z):

2.19.7.3.5.1. חישוב משך זמן שהיית הרכב בימים בפועל:

A – תאריך ושעת דיווח הפעילות

”קבלת עדכון מהמוסך כי הרכב תוקן”.

B – תאריך ושעת דיווח הפעילות

”קבלת אישור על תחילת תיקון הרכב”.

X – משך זמן שהיית הרכב במוסך

בימים בפועל.

$$X = \frac{A - B}{8.5}$$

2.19.7.3.5.2. חישוב זמן תקן בימים לשהיית הרכב במוסך

C – סך עלות כל העבודות ללא מרכיב הצבע

D – סך עלות צביעת הרכב

E – עלות שעת עבודה זכייה במכרז
 כולל מע"מ
 Y – מס' ימי עבודה - להלן זמן תקן
 לשהיית הרכב במוסך

$$Y = \frac{C + \frac{D}{2} + 8.5}{8.5}$$

2.19.7.3.5.3. חישוב משך זמן שהיית היתר במוסך
 בימים (Z)

$$Z = X - Y$$

2.19.7.4. במקרה של שהייה ארוכה יותר, אשר נוצרה כתוצאה מגורמים התלויים
 במוסך בלבד (להלן: "שהיית היתר"), ענבל רשאית לפעול באחת

מהדרכים הבאות או בכולן, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי:
 2.19.7.4.1. לשכור רכב חלופי מסוג הרכב השוהה במוסך הזוכה או

ברמה שוות ערך (להלן: "הרכב החלופי") על חשבון
 המוסך הזוכה וזאת למשך כל תקופת שהיית היתר.
 במקרה זה תהא רשאית ענבל לקזז את עלות השכרת
 הרכב החלופי מהתמורה לה יהיה זכאי הספק.

2.19.7.4.2. להטיל קנסות בדרך הבאה:

2.19.7.4.2.1. עבור יום עבודה שלם ו/או חלק ממנו
 קנס בסך של 150 ₪.

2.19.7.4.2.2. עבור כל יום נוסף ו/או חלק ממנו קנס
 של 250 ₪.

2.19.7.4.2.3. יום, לעניין סעיף זה הינו 24 שעות
 ממועד כניסת הרכב למוסך.

2.19.7.5. מובהר בזאת כי תיקונים חוזרים יחשבו כתיקון אחד לצורך חישוב
 שעתון.

2.19.7.6. סעיף 2.19.7.4. לעיל לא יחול בהתקיים התנאים הבאים:
 2.19.7.6.1. שהיית היתר התקיימה לאור גורם אשר אינו תלוי

במוסך (כגון שמאי מטעם ענבל, חלקי חילוף שלא
 סופקו ו/או שסופקו ואינם תואמים וכו').

2.19.7.6.2. שהיית היתר התקיימה באישור מראש ובכתב של ענבל.

2.19.7.6.3. שהיית היתר נגרמה כתוצאה מעניין שבדין ושאינו
 קשור בספק (חג, שביתה כללית, מצב חירום וכו').

2.19.8. ענבל תהיה רשאית לבקר ולפקח על השירותים הניתנים במרכזי השירות לרכבי
 המדינה תוך ניטור איכות השירות וניתוח הפעילויות השוטפות. איכות השירות

של מרכז השירות תימדד בהשוואה לביצועי כלל מרכזי השירות/רשת המוסכים של היבואן. להלן הנושאים העיקריים המנוטרים :

- 2.19.8.1. עלות ממוצעת של כניסת רכב למרכז השירות.
- 2.19.8.2. ממוצע זמן שהיית רכב במרכז השירות למטרת תיקון/טיפול.
- 2.19.8.3. יחס עלות העבודה מול עלות החלפים.
- 2.19.8.4. תיקונים חוזרים.
- 2.19.8.5. משך זמן העברת הצעת תיקון ראשונית מנקודת הזמן בה הרכב הגיע למוסך.
- 2.19.8.6. שביעות רצון הלקוחות

ענבל רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להוסיף להוריד מדדי בקרה על פי שיקול דעתה. במידה ותוצאות הביקור יהיו נמוכות משמעותית בהשוואה מול שאר מרכזי השירות יקבע מועד לביקורת נוספת באותן נקודות שהתגלו כדורשות שיפור, במידה ולא יחול שיפור בתוצאות בביקור החוזר – ישקלו הגורמים הרלוונטיים בענבל על המשך עבודה מול מרכז השירות.

2.19.9. מודל העבודה הנתמך על ידי מערכות המידע

המזמינה מבהירה כי נכנס לתוקפו מודל העבודה הנתמך על ידי מערכות המידע של ענבל, שעיקריו יוצגו במסגרת נספח ד למסמכי הזמנה זו. מובהר כי המציע שיבחר כזוכה במסגרת ההליך וסל נגזרים, יהיה מחויב למלא אחר כל הוראות מודל העבודה הנתמך על ידי מערכות המידע של ענבל.

2.19.10. מדיניות רכישת חלפים מהמוסכים בתיקון נזקי תאונות דרכים

2.19.10.1. במקרה של כניסת רכב למוסך כתוצאה מתאונה, תספק ענבל למוסך הזוכה את החלפים הדרושים לצורך ביצוע התיקון. המוסך יבצע אך ורק את העבודה הנדרשת לצורך התיקון וזאת ללא תוספת כלשהי במחיר. העלות תכלול את מחיר העבודה בלבד בתוספת דמי טיפול בסך 5% לכל חלק (מקורי או תחליפי) מהמחירים נטו (לאחר הנחה) של ספק החלפים של ענבל, אולם לא פחות מסך של 50 ₪ לתאונה שלמה.

2.19.10.2. במקרה של אספקת חלקים משומשים על ידי היחידה הממשלתית (משטרה, מנהל הרכב, שב"ס וכו'...) העלות תכלול את מחיר העבודה בלבד בתוספת דמי טיפול בסך 10% מעלות החלק/מכלול כמשומש נטו בהתאם להערכת שמאי ו/או בקר ענבל כמקובל בשוק החלקים המשומשים, אולם לא פחות מסך של 50 ₪ לתאונה שלמה.

2.19.10.3

2.19.10.4. על אף האמור לעיל, ענבל שומרת לעצמה את הזכות, בתיאום מראש ובאישור הספק, במקרים מיוחדים בלבד, להזמין חלקי חילוף מהספק.

2.19.10.5. יודגש כי שיקול הדעת הבלעדי בדבר מקור אספקת החלפים נתון למזמינה בלבד.

2.19.10.6. יובהר כי במידה ויותקנו חלפים בלא קבלת אישור המזמינה מראש ובכתב, לא תשולם בגינם כל תמורה והם לא יפורקו לאחר התקנתם.

- 2.19.10.7. אין באמור בסעיף זה משום החלת כל חובה כלפי ענבל ומובהר כי ספק אשר יתקין חלקי חילוף ללא בקשת ענבל מראש ובכתב, לא יקבל כל תמורה בגין החלפים.
- 2.19.10.8. המוסך יוודא שהספק או המקור האחר שדרכו רוכש את החלק או השירות (עבודות חוץ) יחזיק ברשותו רישיון סחר בחלפים בתוקף על שם העסק מטעם משרד התחבורה הישראלי ואו רישיון יבוא חלפים במידה והספק הינו יבואן חלפים.