



נספח ו' – נספחי התפעול למתקני הרשות

נספח ו'1 – נספח תפעולי נתב"ג

נספח תפעול 1 - מפרט מגרשי החנייה

נספח תפעולי זה מפרט באמצעות טבלה את מקומות השירות בהם המפעיל אחראי לתפעול וניהול שוטף הכולל גביה דמי חניה מכירת מנויים וכל מה שמתבקש ונדרש בכל חניון. הנתונים הכמותיים של מספר מקומות החניה הינם נכונים למועד כתיבת מכרז זה, וניתנים לשינוי עד למועד ההפעלה וכמו כן בכל מהלך תקופת ההרשאה.

חניון	מיקום	סוג החניון	מקומות חניה	תפוסה	קומה	כמות
1	חזית טרמינל 1	משולב	1379		קומה	כמות
3	חזית טרמינל 3	משולב	2000		קרקע	467
4	מזרחית לחניון 1	מנויים	834		1	303
5	משרד ראשי	מנויים	242		2	303
6	מפלס 2 תחבצ מוניות	מוניות	200	לא פעיל	גג	306
7	דרומית לאגף הדרבה רש"ת	מנויים	390			
8	הדרבה		50			
9	שירותי תעופה		30			
10	אזור המטענים-מזרחית לחברת סוויספורט	מנויים	117			
11	אזור המטענים	מנויים	293			
12	אזור מטענים	מנויים	70			
13	אזור מטענים	טווח קצר	52			
14	אזור מטענים	מנויים	68			
15	דרומית למשרד הראשי וחברת אל-על	טווח ארוך	6197		אזור	כמות
16	חינם ליד UPS	טווח ארוך	650			
17	מערבית לחניון 3	מנויים/רכב גבוה	1149		FG	780
18	בצמוד חזית טרמינל 3	מנויים	170	80+90	E	320
19	מזרחית לחניון 3	מנויים	936		D	482
20	מצדה	טווח קצר/ארוך מנויים	65		C	695
21	אזור תיפעול מזרחי	מנויים/טווח קצר	637	כולל מוניות	B	1234
22	אזור תיפעול מזרחי	טווח ארוך	829	500	A	593
24	בתוך כרם פרדס	אוטובוסים	25			
26	אזור תיפעול מערבי	טוח ארוך	1300		H	1125
28	אזור תיפעול מערבי	טווח ארוך	2160		I	860
29	אזור תיפעול מערבי	טווח ארוך כורכר חינם	150		מקורה	108
30	אזור תיפעול מערבי	טווח ארוך כורכר חינם	200			
סה"כ מקומות חניה			20193			





נספח תפעול 4 - נספח המבנים והמתקנים

נספח זה מפרט את המבנים והמתקנים שימשו את המפעיל עם תחילת ההרשאה.

באחריות המפעיל שמירה על המבנים והמתקנים ובכל תקלה / בעיה לפנות למוקד תקלות של נתב"ג הפועל 24 שעות ביממה ועדכון מנהל החוזה.

שם המבנה / המתקן	כמות	מיקום	תיאור	הערות
חדר בקרה ראשי	1	טרמינל 3 - יציאה מחניון 3	חדר בקרה ראשי הכולל משרדים ושירותים	פעיל 24 שעות ביממה
משרדי שרות לקוחות	1	טרמינל 3 - חניון הכרם קומה 1 - זמני		פעיל בשעות שנקבעו - ניתן לשינוי מעת לעת
מחסן	1	טרמינל 3 - חניון הכרם	מחסן לצידוד שוטף - כרטיסי חניה וצידוד שוטף	
חדר בקרה טווח ארוך	1	חניון טווח ארוך	ממוקם בטרמינלון וכולל מטבחון	המטבחון משמש גם את עובדי זכייין שירות ההסעה של חניון טווח ארוך





נספח תפעול 5 - בדיקת היערכות המפעיל

נספח תפעולי זה מפרט את הנושאים שייבדקו במועד בדיקת ההיערכות כפי שיפורסם במסמכי המכרז. המפעיל מחויב לעמוד בדרישות המפורטות כדלקמן עפ"י המועד שיפורסם במסמכי המכרז. בדיקת ההיערכות תתבצע במתחם נתב"ג בהתאם להוראת מנהל החוזה.

כח אדם

המפעיל יציג למנהל החוזה את כח האדם שיעבוד מטעמו בחוזה זה בצירוף כל המסמכים המחויבים בהתאם לנספחי התפעול המפורטים במסמכי החוזה .
(עם קבלת האישור על מעבר בדיקת ההיערכות יעברו העובדים הכשרה מקצועית בהתאם למפורט בנספחי החוזה)

ציוד

המפעיל יציג במקום שייקבע מראש במתחם חניוני נתב"ג / מתחם נתב"ג את הציוד בהתאם למפורט לנספח ב' – נספח מפרט ציוד, ציוד חדש ותקין, ובהתאם לחריגים הבאים : (לציוד שהינו רכב מנועי יש לפעול בנוסף לנספח בטיחות בתעבורה).
סעיף 5 – טלפונים ניידים – המפעיל לא יציג במועד בבדיקת ההיערכות, עם החתימה על החוזה תבוצע הרכישה מול ספק מכשירי הטלפוניה ברש"ת.
סעיף 6- טפסים שונים- למפעיל יוצגו באמצעות מנהל החוזה את הטפסים הנדרשים להצגה במועד בדיקת ההיערכות עם ההודעה על זכייתו במכרז.

לבוש והופעה

המפעיל יציג את הלבוש והופעה של מועסקיו כפי שבכוונתו לבצע במכרז זה.
המפעיל יציג את הלבוש והופעה בהתאם למפורט בנספח יב' – לבוש והופעה.





נספח תפעול 6 - שימוש והפעלת עמדות תשלום אוטומטיות

נספח זה מכיל את נהלי העבודה בקופות התשלום האוטומטיות

קופות תשלום אוטומטיות

נכון למועד פרסום מכרז זה קיימים בפריסה בשטח מספר קופות אוטומטיות לתשלום (ראה נספח ציוד החניה). בסמכות רש"ת הצבת או גריעת קופות תשלום אוטומטיות נוספות במי ממגרשי החניה, חלקם או כולם הקיימים ו/או חדשים והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והסופי.

באחריות אחראי התפעולי מטעם המפעיל תפעול שוטף הכולל מילוי וריקון הקופות בהתאם לשימוש השוטף ובכל עת הקופה תכיל לא פחות מ-10,000 ₪ מזומן לטובת מתן עודף ללקוחות בכל עת.

בקופות התשלום האוטומטיות ניתן יהיה לשלם בכל אמצעי התשלום, מזומן, מט"ח וכרטיסי אשראי השונים.

מט"ח- (דולר ארה"ב ויורו) שער ההמרה של מטבע חוץ יקבע על פי שער חליפין קניה מזומן התואם את סוג המטבע באמצעותו מתבצע התשלום, הידוע במועד ביצוע התשלום (באחריות המפעיל עדכון יומי של השערים במערכת החניה)

במקרים בהם קיימת תקלת תקשורת בעת חיוב אשראי ומערכת הגיבוי לא נתנה מענה מיידי, באחריות המפעיל שימוש בנורית אשראי אלחוטית מול הלקוח (עלות הנגררת מהצבת הנורית בנתב"ג הינה ע"ח המפעיל)

המפעיל יישא בעלות מימון מלאי המזומנים הנדרש למילוי הקופות בהתאם לנספח הפעלת מנגנון פיצוי מוסכם.

בכל תקלה מכל סוג שהוא בקופות התשלום האוטומטיות באחריות אחראי התפעולי מטעם המפעיל דיווח און ליין באמצעות מערכת תקלות ובמקביל שליחת דוא"ל מפורט בנושא למנהל החוזה, נציג ספק ציוד החניה (נכון להיום חברת שיידט בכמן) ולנציג אגף מידע ומחשוב.

אחראי התפעולי מחויב להנפקה ושמירת כלל הדוחות המתבצעים בעת מילוי ו/או ריקון קופות התשלום למשך 7 שנים.

אחראי התפעולי בתיאום עם מנהל חניוני נתב"ג מחויב לבצע ריקון כולל של מכונות התשלום למטרת איפוס והתאמת מלאי מזומנים בתדירות חודשית או בהתאם להוראת מנהל החוזה.





נספח תפעול 7 – תעריפים

תעריפי החניה נכון להיום, הינם כמפורט להלן ובהתאם לשיטות מכירת המנויים הבאות:

תעריפים 2026			
חניון 1			
עד 24 ש'			
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 50 ₪			
מעל 24 ש'			
ליממה 50 ₪ שעה נוספת 10 ש"ח			
חניון 3			
עד 24 ש'			
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 100/135 ₪			
מעל 24 ש'			
	ליממה 100 ₪	עונת שיא	ליממה 135 ₪
	שעה נוספת 30 ש"ח		30 ₪
חניון 4			
טבלת מחירון מנויים			
חניון 5- חניון להמתנה			
עד 60 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 100/135 ₪			
חניון 7			
מנוי שנתי			
טבלת מחירון מנויים			
מחירון כרטיס חניה שעתי "חנה כרט"			
סכום טעינה לפי הלקוח	עלות רבע שעה		עלות חד פעמית
	0.5 ₪		20 ₪
חניון 9			
טבלת מחירון מנויים			
חניון 10			
טבלת מחירון מנויים			
חניון 11			
טבלת מחירון מנויים			
חניון 12			
טבלת מחירון מנויים			
חניון 13			
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 100 ₪			
חניון 14			
טבלת מחירון מנויים			





חניון 15 טווח ארוך ראשי		
אזור לא מקורה		
ליממה 50 ₪ שעה נוספת 10 ש"ח		
אזור מקורה		
ליממה 90 ₪ שעה נוספת 16 ₪		
חניון 17		
מני שני		
טבלת מחירון מנייים		
מחירון כרטיס חניה שעתי "חנה כרט"		
סכום טעינה לפי הלקוח	עלות רבע שעה	עלות חד פעמית
	₪ 0.5	₪ 20
חניון 19		
טבלת מחירון מנייים		
חניון 20		
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 120 ₪		
חניון 21		
מנייים		
טבלת מחירון מנייים		
מזדמנים/אורחי משרדים		
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 100 ₪		
חניון 22		
ליממה 50 ₪ שעה נוספת 10 ש"ח		
חניון 26		
ליממה 50 ₪ שעה נוספת 10 ש"ח		
חניון 28		
ליממה 50 ₪ שעה נוספת 10 ש"ח		
חניון 24 אוטובוסים		
מזדמנים		
עד 15 דק' ללא תשלום לפי דקה 0.5 ₪ לדקה מקסימום ליממה 290 ₪		
מנייים		
תעריף לכרטיס מני "חנה כרט" מוטען כסף		
מחיר כרטיס	שעה ראשון	רבע שעה
₪ 546	₪ 20	₪ 4
		₪ 290
כרטיס מיוחד משרד הביטחון		
חניון 3 50 ₪ יומי		





טבלאות מחירוני מנויים:

תעריפי מנויים למגרשי חניה מס': 8,9,10,11,12,14,17,19,20,21,22,26,

בתחולה מיום: 01.01.2026

תעריפי המנויים כוללים מע"מ.

מקל 50 תווים	עד 50 תווים	התקופה
236	293	תעריף חודשי
2,832	3,516	01.01. - 31.12.
2,596	3,223	01.02. - 31.12.
2,360	2,930	01.03. - 31.12.
2,124	2,637	01.04. - 31.12.
1,888	2,344	01.05. - 31.12.
1,652	2,051	01.06. - 31.12.
1,416	1,758	01.07. - 31.12.
1,180	1,465	01.08. - 31.12.
944	1,172	01.09. - 31.12.
708	879	01.10. - 31.12.
472	586	01.11. - 31.12.
236	293	01.12. - 31.12.





תעריפי מנויים לדיור ממשלתי

דיור ממשלתי - משטרה, ביקורת גבולות, משרד הקליטה, משרד התחבורה, רשות האוכלוסין, מכס, משרד החוץ, משרד התיירות, משרד רוה"מ, צנזורה

תחולה: 01.01.2026
התעריפים כוללים מע"מ

התקופה	תעריף בש"ח כולל מע"מ
01.01.- 31.12.	936
01.02.- 31.12.	858
01.03.- 31.12.	780
01.04.- 31.12.	702
01.05.- 31.12.	624
01.06.- 31.12.	546
01.07.- 31.12.	468
01.08. - 31.12.	390
01.09. - 31.12.	312
01.10. - 31.12.	234
01.11. - 31.12.	156
01.12. - 31.12.	78





תעריפי מנויים למגרשי חניה מס': 4

בתחולה מיום 01.01.2026

תעריפי המנויים כוללים מע"מ

מערל 50 תווים	עד 50 תווים	התקופה
200	249	תעריף חודשי
2,407	2,989	01.01.- 31.12.
2,207	2,740	01.02.- 31.12.
2,007	2,491	01.03.- 31.12.
1,807	2,242	01.04.- 31.12.
1,607	1,993	01.05.- 31.12.
1,407	1,744	01.06.- 31.12.
1,207	1,495	01.07.- 31.12.
1,007	1,246	01.08.- 31.12.
807	997	01.09.- 31.12.
607	748	01.10.- 31.12.
407	499	01.11.- 31.12.
200	249	01.12.- 31.12.





תעריפי מנויים למגרשי חניה מס': 7

בתחולה מיום 01.01.2026

תעריפי המנויים כוללים מע"מ

מעל 50 תווים	עד 50 תווים	התקופה
233	256	תעריף חודשי
2,377	2,611	01.01.- 31.12.
2,179	2,393	01.02.- 31.12.
1,981	2,175	01.03.- 31.12.
1,783	1,957	01.04.- 31.12.
1,585	1,739	01.05.- 31.12.
1,387	1,521	01.06.- 31.12.
1,189	1,303	01.07.- 31.12.
991	1,085	01.08.- 31.12.
793	867	01.09.- 31.12.
595	649	01.10.- 31.12.
397	431	01.11.- 31.12.
198	218	01.12.- 31.12.





נספח תפעול 8 - מועסקי המפעיל

1. נספח תפעולי זה מפרט את תמהיל המועסקים שבאחריות המפעיל להעסיק בליווי תנאי ההעסקה ודרישות התפקיד שיידרשו אישור מראש של מנהל החוזה טרם העסקתם (הבסיס להעסקת עובד הינו 5 משמרות בשבוע לעובד, למשמרת בת 8 שעות עבודה)
2. טרם תחילת העסקת העובדים יציגו העובדים באמצעות המפעיל טופס אישור ר.פ. (לבעלי תפקיד כפי שיידרשו ע"י רש"ת) + אישור רפואי התואמים למועד קליטתם בעבודה, ובתדירות של כל 12 חודש למועד תחילת העסקתם.
- (במידה ועובדי המפעיל הנוכחי יועסקו באמצעות המפעיל החדש באחריות המפעיל הקיים הצגת אישורים עבורם כמו כל עובד חדש אחר)
3. במהלך ההעסקה יזכו כלל העובדים לתלושי אוכל כמקובל עפ"י נהלי רש"ת (עלות התלושים תהיה ע"י המפעיל).
4. המפעיל מתחייב להעסיק, לצורך מתן השירותים עובדים אחראים מיומנים, בעלי ניסיון לרבות ניסיון בהפעלת חניה ממוכנת, ובהתאמה לפי סוג מתן השירות, שהופעתם נעימה לעין, ובמספר מתאים מתן השירותים ברמה גבוהה, הכול לשביעות רצון הרשות ובהתאם להנחיות הרשות.
5. על עובדי המפעיל להיות בעלי שליטה גבוהה בשפה העברית ובעלי ידע ברמה בסיסית בשפה האנגלית.
6. באחריות המפעיל בהתאם להנחית מנהל החוזה להעביר העתקי תלושי שכר של העובדים למטרת בדיקתם ככל שיידרש ע"י מנהל החוזה.
7. בסמכות רש"ת הגדלה או הקטנה של כמות העובדים בכל תפקיד או שינוי בתמהיל ובמתן התרעה של 30 ימים למפעיל להיערכות.
8. בסמכות רש"ת דרישה להחלפת עובד בכל תפקיד רשום או הפסקת מתן שירותיו בתחום מח' מגרשי החניה לאחר נימוק הסיבה להחלטה (למשל- מתן שירות לא טוב, אירועי משמעת חוזרים, אי שביעות רצון וכו').





העסוק/התפקיד	כמות	שעות עבודה	דרישות התפקיד	תנאי התפקיד / הערות
מנהל השירות	1	משרד (נדרש לשעות חריגות בעונות שיא)	ניהול כללי של השירות (גיוס, הכשרה, תשלומים, כ"א, רישוי עסקים, משמעת) מעל גיל 30 ידיעת השפה אנגלית ברמה גבוהה ניסיון של מעל חמש שנים בניהול כ"א כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 5 שנים לפחות.	עבודה יומית/גמיש
סגן מנהל	1	משרד / משמרות עומס	מיקוד בניהול גורמים ותהליכים מבצעיים מעל גיל 30 ידיעת השפה אנגלית ברמה גבוהה ניסיון של מעל חמש שנים בניהול כ"א כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 5 שנים לפחות.	עבודה יומית/גמיש
מנהל שירות מנויים	1	משרד+פרויקטים והנפקות תחילת שנה	מעל גיל 25 ידיעת השפה אנגלית ברמה גבוהה ניסיון של מעל שנתיים בניהול כ"א כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 5 שנים לפחות.	עבודת יום
עובדי "בק אופיס"- טיפול בזיכוי לקוחות, פניות ציבור, וואלט, מערכת הזמנות חניות מראש, דוחות כספים, דוחות תפעול, גיוס וסד"ע	4	משרד	מעל גיל 25 ידיעת השפה אנגלית ברמה טובה כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים תודעת שירות גבוהה ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 5 שנים לפחות. בעלי ידע בהפעלת אקסל ברמה גבוהה	עבודת יום





ראש צוות	1	1 במשמרת – 24 שעות ביממה	ניהול כללי של המשמרת מעל גיל 23 רישיון נהיגה ידיעת השפה אנגלית ברמת ניהול שיחה כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים תודעת שירות גבוהה ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 3 שנים לפחות.	משמרות 24/7
סגן ראש צוות	0.6	1 במשמרת - 24 שעות ביממה בעונת הקיץ התעופתית- בין אפריל לאוקטובר כולל	סיוע בניהול כללי של המשמרת מעל גיל 21 רישיון נהיגה ידיעת השפה אנגלית ברמת ניהול שיחה כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים תודעת שירות גבוהה ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב	משמרות 24/7
פקיד שירות לקוחות	2	משרד +פרויקטים והנפקות תחילת שנה	מעל גיל 21 ידיעת השפה אנגלית ברמה טובה תודעת שירות גבוהה כושר ניהול וארגון יחסי אנוש טובים ידע ושליטה ברמה גבוהה ביישומי מחשב של 3 שנים לפחות.	עבודת יום
בקר	5	5 במשמרות - 24 שעות ביממה בקרה ראשי ובקרה טווח ארוך	מעל גיל 21 ידיעת השפה אנגלית ברמה בסיסית כושר ביטוי תודעת שירות גבוהה ידע ושליטה ברמה טובה ביישומי מחשב	משמרות 24/7
סדרן	3	3 במשמרת – 24 שעות ביממה	מעל גיל 17 ידיעת השפה אנגלית ברמה בסיסית תודעת שירות גבוהה	משמרות 24/7



נספח תפעול 9 - לבוש והופעה

נספח זה מפרט את פרטי הלבוש וההופעה המחויבים עובדי המפעיל להיות בעת מתן שירות. הלבוש יינתן ע"י המפעיל ללא חיוב כספי או דרישת פיקדון מהעובד עם תחילת ההעסקה, כל עובד יקבל סט לבוש כפי המפורט בטבלה (סט = 3 יחידות מכל פריט- או לפי החלטה אחרת של רש"ת) בכל בלאי טבעי יוחלף הלבוש ע"י המפעיל. הלבוש יאושר מראש ע"י מנהל החוזה.

העובד	לבוש והופעה נדרש
מנהלי מטה ועובדי מטה	לבוש חופשי מכובד בהתאם לקוד לבוש רש"ת.
עובדי משמרות (רמ"ש, בקרים, סדרנים)	ביגוד קיץ: - חולצה פולו או מכופתרת עם לוגו המפעיל (סוג הבד בהתאם להחלטת המפעיל) - מכנס בצבע אחיד, בד או ג'ינס, ללא קרעים או חשוף (איסור על מכנס טריינינג ספורט או טייץ נשים) - אספקת כובעים ככל שיידרש ביגוד חורף: - כמו ביגוד קיץ רק שרוול ארוך - תוספת ג'קט פליז עם לוגו חברה - תוספת מעיל חורף - תוספת כפפות, כובע פליז וחם צוואר - תוספת חרמוניות לעמדות נדרשות בהתאם להחלטת רש"ת - תוספת חליפות סערה לעמדות נדרשות בהתאם להחלטת רש"ת





נספח תפעול 10 - הדרכות ורענונים

נספח זה מפרט את היערכות המפעיל בעת קליטת עובדים חדשים ועל שמירת רמה מקצועית גבוהה במהלך העסקתם:

1. על המפעיל להציג למנהל החוזה תכנית הכשרה לכל בעל תפקיד.
2. יש לבצע תכנית רבעונית באמצעות מסמכי "קרא וחתום" לכלל העובדים לרענון דגשי שירות ובטיחות ולהביא לאישור מנהל החוזה.
3. תיק בטיחות:
באחריות המפעיל להציג בתחילת כל שנה "תכנית לניהול הבטיחות" חתומה על ידי קצין בטיחות מוסמך ולפי כללי קצין בטיחות רש"ת.
4. הדרכות מטעם חברת SB
ההדרכה הינה לכלל עובדי המפעיל מלבד סדרנים.
כל עובד חדש שיועסק באמצעות מכרז זה יחויב לעבור הדרכה מטעם ספק הציוד של מגרשי החניה (נכון למועד מכרז זה החברה הינה – חברת שיידט בכמן) או מטעם המפעיל בתיאום עם ספק הציוד, שיתקיים בשטח חניוני נתב"ג במשך מספר ימים בהתאם להתקדמות ההדרכה.
במידת ויידרש קורס ייעודי של הספק- ישנה עלות לפי תעריפי ספק המערכת שתושלם ישירות ע"י המפעיל לחברת ספק המערכת.
ההחלטה על סוג הקורס הינה של מנהל החוזה ובהתאם לצרכים.
במידת הצורך בהתאם להחלטת מנהל החוזה תתקיים הדרכת רענון לבעלי התפקידים באמצעות חברת שיידט בכמן למשך כ- 2 שעות הדרכה בעלות שתיקבע ע"י הספק (עלות הדרכת הרענון הינה על המפעיל ותשולם ישירות לחברת הספק).
השעות שישוהו העובדים במסגרת ההדרכה כלולות בשעות התשומה.
5. הדרכות – מטעם רש"ת
מעט לעת ובעת הצורך יתקיימו הדרכות מטעם רש"ת.
באחריות המפעיל לשבץ את העובדים הרלוונטיים להדרכה/ימי עיון מטעם רש"ת וזאת על חשבון המפעיל ובמסגרת שעות התשומה.
6. באחריות המפעיל- סדנת שירות
2 פעמים בשנה במועד שייקבע על ידי מנהל החוזה תיערך "סדנת שירות" עבור כלל עובדי המפעיל המועסקים בנתב"ג.
הסדנא תתבצע ע"י גורם חוץ במתחם נתב"ג או במתחם אחר ותוכנה יאושר ע"י מנהל החוזה מראש.
המפעיל יישא במלוא שכרם של המדריך/המרצה בסדנה וכלל ההיערכות הנדרשת עבור קיומה (השכרת חדר הדרכה, כיבוד וכד')
השעות שישוהו העובדים במסגרת הסדנא כלולות בשעות התשומה.
7. באחריות המפעיל- סדנת בטיחות
באחריות המפעיל קיום הדרכת בטיחות 2 פעמים בשנה ע"י איש מקצוע. ההדרכה תבוצע בתיאום עם מנהל החוזה וקצין בטיחות רש"ת.





המפעיל יישא במלוא שכרם של המדריך/המרצה בסדנה וכלל ההיערכות הנדרשת עבור קיומה (השכרת חדר הדרכה, כיבוד וכד')
השעות שישוהו העובדים במסגרת הסדנא כלולות בשעות התשומה.





נספח תפעול 11 - שירותי חנייה לנכים

נספח זה מפרט את הליך שחרור הנכה מתשלום בחניה לטווח קצר בנתב"ג.

חניה לטווח קצר (עד 24 ש')

בכל חניוני הנמל החניה עד **5 שעות** חינם לבעלי תו חניה לנכה המאושר ע"י משרד התחבורה. זמן החניה מעבר ל- 5 השעות הראשונות כרוך בתשלום בהתאם לתעריפי החניון בו חונה הרכב. *כעקרון הפטור מתשלום ניתן לבעל התו בלבד ובתנאי שיש התאמה לרכב הרשום בתו החניה לנכה.

כיצד מקבלים את הפטור מתשלום:

1. הלקוח נוסע ליציאה מהחניון בכל מסלול יציאה שיבחר.
2. על הלקוח ללחוץ על לחצן העזרה (אינטרקום)
3. באחריות הבקר לבדוק את לוחית הרישוי מול מאגר משרד התחבורה (מעודכן בקובץ און ליין בחדר הבקרה בכל עמדה) ולשחרר או לגבות תשלום בהתאם לנהלים.

חניה לטווח ארוך (מעל 24 ש')

אין חניה חינם לבעלי תו חניה לנכה אשר מחנים את רכבם לטווח ארוך
כאמור הפטור מתשלום ניתן עד 5 שעות חניה בלבד, חניה מעל 5 שעות נדרשת בתשלום לפי תעריפי החניון בחניונים מסומנים מקומות חניה לנכים על פי התקן הנדרש ובסמוך למקומות השירות. התשלום הינו בהתאם לתעריפי החניון בו חונה הרכב.

***הקלה בחניה לטווח ארוך לבעלי תו חניה לנכה עם כסא גלגלים (תו כחול) בלבד:**

מתוך כוונה להקל, עד כמה שניתן, על אלו המתניידים בכסאות גלגלים, ניתן להסדיר חנייה לנוסעים בעלי תו כחול (כיסא גלגלים) בחניון טרמינל 3, צמוד לטרמינל 3, ללא צורך בנסיעה באוטובוס השאטל הפנימי, בתנאי תשלום הזהים לאלו שבחניון הראשי לטווח ארוך.

כיצד מקבלים את הפטור מתשלום:

1. יש לנסוע ליציאה מהחניון
 2. יש ללחוץ על לחצן העזרה (אינטרקום)
 3. בהוראת הבקר יש להניח את תו החניה לנכה במקום המיועד
 4. לאחר בדיקה מהירה של פרטי התו ומשך זמן החניה יישלח מחיר מעודכן לתשלום
- הזכאות לחניה חינם תינתן לבעל התו ברכב הרשום ע"ג התו בלבד! יש להציג תעודה מזהה בנוסף לתו החניה לנכה.





נספח תפעול 12 - הנפקת דוחות ודיווחים

נספח תפעולי זה מפרט באופן כללי את הדוחות החשבונאיים / התפעולים שבאחריות המפעיל להגיש למנהל החוזה בכל יום שני וחמישי עד השעה 13:00 עבור פעילות של עד שבוע קודם ולא יאוחר מכך. דוגמאות לדוחות חשבונאיים / תפעולים / שוטפים המונפקים ממערכת ספק הציוד ו/או ממערכת התפעולית של רש"ת ו/או דוחות פנימים של המפעיל ניתנים להצגה במהלך כל תקופת המכרז ו/או שלב ההיערכות או בכל שלב אחר.

סוגי הדוחות

1. דוח יומי בגין הכנסות מגרשי החניה בחלוקה למשמרות.
2. דוח יומי המפרט פעולות תפעוליות. (דוח פתיחות מחסום+אבדנים+לא קריא)
3. דוח יומי מיחידת שירות מנויים – המפורט בנספח שירות מנויים.
4. דוח שבועי בגין הכנסות מגרשי החניה.
5. דוח חודשי בגין הכנסות מגרשי החניה.
6. דוח שנתי בגין הכנסות מגרשי החניה.
7. דוח שעות תשומה חודשי.
8. כל דוח מקצועי אשר יידרש מעת לעת על ידי מנהל החוזה.
9. דוחות סטטיסטיקה:
 - א. דוח חודשי ממוצע שהייה בחניונים נדרשים
 - ב. דוח חודשי תפוסה בחניונים נדרשים
 - ג. דוח חודשי כמות תנועות לפי שעות בחניונים נבחרים
 - ד. דוח חודשי סיכום קריאות אינטרקום וזמני המתנה
 - ה. דוח ניתוח פניות ציבור ותלונות

פירוט הדוחות

באחריות המפעיל בכל הגשת דוח מתן הסברים לכל פעולה חריגה שבגינה נגרם אובדן הכנסה או כל נזק אחר במגרשי החניה. במקרים בהם מתן ההסבר לפעולה לא יהיה מניח את הדעת יופעל נספח ו' – הפעלת פיצוי מוסכם בהתאם למפורט בנספח.





נספח תפעול 13 - פיצויים מוסכמים

נספח זה יופעל במקרים בהם המפעיל לא עמד בדרישות המוגדרות בחוזה ובנספחיו.

ההוראה על הפעלת פיצוי המוסכם תשלח במכתב רשמי מטעם מנהל החוזה.

מנגנון הפיצוי המוסכם יהיה בסך 5,000 ₪ ללא מע"מ

תדירות להפעלת הפיצוי המוסכם - שונה בהתאם לאירוע.

הפיצוי המוסכם ישולם תוך 14 יום ישירות לאגף תקבולים ועל כל פיגור של 7 ימים נוספים יופעל פיצוי מוסכם בגובה המקורי.

אי יישום הדרישות של החוזה ונספחיו ע"י המפעיל באופן שיטתי תחשב להפרה יסודית של החוזה.

להלן פרוט התנאים אשר בגין אי קיומם רשאי מנהל החוזה ומי מטעמו להטיל פיצוי מוסכם :





הפעלת מנגנון פיצוי מוסכם בגין אי קיום התנאים למתן שירותים של ניהול ותפעול מגרשי החניה לכלי רכב בנתב"ג		
מס'	קריטריון	תדירות להפעלת הפיצוי המוסכם
1.	<u>הקצאת כח אדם</u> 1. אי עמידה בדרישות כ"א על פי סידור עבודה אשר נקבע בתאום מנהל החוזה והמפעיל. 2. איוש כ"א שאינו בהתאם לסידור עבודה תוך 4 שעות ממועד קבלת הדרישה.	בגין כל אירוע
2.	<u>כרטיס נוכחות</u> אי החתמת כרטיס נוכחות מעל 4 פעמים בחודש בגין כל עובד ממועסקי המפעיל	חודשית
3.	<u>לבוש והופעת עובדים</u> 1. אי אספקת תלבושת אחידה לעובדים ע"י המפעיל על פי המפורט בנספח לבוש והופעה 2. הופעה של עובדים בניגוד להוראות החוזה בנספח לבוש והופעה	בגין כל אירוע
4.	<u>הדרכות וסדנת שירות</u> אי קיום הדרכות וסדנת שירות לעובדים כמפורט בנספח הדרכות וסדנת שירות	בהתאם לתדירות בחוזה
5.	<u>שירות/תפעול לקוי</u> תלונה בגין שירות לקוי/תפעול לקוי, לאחר ברור בין המפעיל והמפקח.	בגין כל תלונה
7.	<u>זמינות רכבים</u> אי זמינות של אחד מהרכבים התפעוליים (רכב רמש או חשמלי) במתחם נתב"ג לביצוע הפעולות הנדרשות במסגרת מתן השירותים.	בגין כל אירוע
8.	<u>ציוד המפעיל</u> 1. חוסר בציוד כפי שהתחייב המפעיל להציב עם תחילת מתן השירותים בהתאם לנספח התפעולי – מפרט ציוד 2. ציוד שאינו תקין ואי החלפתו תוך 24 שעות ממועד התקלה והכול בהתאם למפורט בנספח התפעולי – מפרט ציוד אשר מצורף לחוזה. 3. אירוע חוסר בנייר קבלות או בכרטיסי חניה במנפיקים	יומית
9.	<u>עמדות אוטומטיות לתשלום מראש</u> כל עמדת תשלום תכיל סך של 10,000 ₪ עודף ללקוחות במגוון שטרות ומטבעות ישראלים על פי אפיון מנהל החוזה	יומית
10.	<u>אי הגשת דו"חות</u> 1. אי הגשת הדו"חות היומיים. 2. אי הגשת הדו"חות החודשיים. 3. אי הגשת דו"חות מכל סוג שהוא עפ"י הנספח התפעולי.	בהתאם לתדירות שנקבעה
11.	<u>נהלים וביצוע הנחיות</u> אי ביצוע/עמידה בנהלים ו/או הנחיות רש"ת כפי שנדרשו בחוזה או שעודכנו בכתב מעת לעת	בגין כל אירוע
12.	<u>מענה לתלונה ודרישות רש"ת</u> 1. אי מענה ללקוח בפרק זמן של עד 48 ש' 2. אי מענה להודעות רש"ת בפרק זמן של עד 48 ש'	בגין כל אירוע
13.	<u>אירועי משמעת</u> 1. איחורים לא מוצדקים של עובדים למשמרת 2. אי ביצוע הנחיות מנהלי משמרת 3. התנהגות לא הולמת של עובד כלפי אחראי או קולגה	בגין כל אירוע
14.	<u>מלאי כרטיסי חניה במנפיקים בחניון</u> 1. חניון אשר ימצא ללא מלאי כרטיסי חניה מעל שעה	בגין כל אירוע





נספח תפעול 14 - ממשק עם בעלי ההרשאה הנוספים

נספח זה מפרט את ממשקי העבודה הקיימים בעבודה השוטפת של המפעיל מול גורמים שונים בנתב"ג הפועלים במסגרת חוזה הרשאה / זכיינות וכדומה.

קיימים מספר ממשקי עבודה עיקריים:

1. ספק רש"ת לציווד מגרשי החניה.
2. שירותי ניקיון.
3. שירותי פינוי אשפה.
4. שירותי הסעה.

ספק רש"ת לציווד מגרשי החניה

חברת שיידט בכמן נכון למועד חתימת חוזה זה הינה ספקית ונותן השירות לציווד מגרשי החניה בנתב"ג.

ממשק העבודה פועל באמצעות מערכת תקלות ממוחשבת המותקנת בחדר הבקרה.

במקרה של תקלה נפתח באמצעות נציג המפעיל (בקר / רמ"ש) תקלה במערכת המעדכנת באמצעות מערכת הודעות

כתובות (SMS) את נציג חברת שיידט בכמן, ובמקביל הבקר / רמ"ש מבצע התקשרות טלפונית מול נציג חברת שיידט בכמן למתן מידע מפורט יותר.

נציג חברת שיידט בכמן פועל בהתאם לחוזה החתום מול רש"ת לפיתרון התקלה.

פירוט אופי העבודה מפורט בהמשך ב"נספח 18- נוהל פתיחה ודיווח על תקלות" לנספח התפעול זה

תקלות מדרג א' level 1 מטופלות באמצעות נציג המפעיל, ולדוגמא:

- התקנת זרוע מחסום בכל תקלה.
 - ביצוע אתחול למערכת בהתאם להנחיות חברת שיידט בכמן.
 - ניקוי ציוד פנימי של מכונות התשלום האוטומטיות / מנפיק / מנפיק קורא.
 - תקלות במכונות תשלום / מנפיק / קורא - תקיעת שטרות / מטבעות / כרטיס אשראי / כרטיס חניה.
 - תקלות במכונות תשלום - תקיעת הופר במכונה, מטבע תקוע בסלילים, מטבע תקוע בתעלת ההופר שבדלת המכונה.
 - מנפיק / קורא - כרטיס תקול במנפיק / קורא, גלאי תקוע, הזנה/החלפת מחסנית כרטיסים, ריקון פחים.
- באחריות רמ"ש טיפול בתקלה עד פתרונה בכל האמצעים העומדים לרשותו.

באחריות המפעיל לדווח על כל חריגה ברמת השירות ומתן המענה מצד ספק הציוד בכל אמצעי תקשורת ובהתאם לדחיפות האירע - אם בטלפון במייל ייעודי או בישיבות שוטף ייעודיות עם ספק ציוד החניה.

שירותי ניקיון

ממשק העבודה מתקיים בכל חניוני נתב"ג, חדרי הבקרה ומקומות השירות השונים של המפעיל.

באחריות המפעיל להיות בקשר רציף מול קבלן שירותי הניקיון לטובת המצאות נקודות השירות נקיים ומסודרים 24 שעות ביממה.

בכל מקרה שבו אין טיפול ראוי מטעם קבלן שירותי הניקיון באחריות נציג המפעיל עידכון מנהל החוזה ומפקח רש"ת על קבלן שירותי הניקיון.





שירותי פינוי אשפה

ממשק העבודה מתקיים בכל חניוני נתב"ג, ומקומות השירות השונים של המפעיל. באחריות המפעיל להיות בקשר רציף מול קבלן שירותי פינוי האשפה לטובת המצאות נקודות השירות נקיים ומסודרים 24 שעות ביממה. בכל מקרה שבו אין טיפול ראוי מטעם קבלן שירות פינוי האשפה באחריות נציג המפעיל עדכון מנהל החוזה ומפקח רש"ת על קבלן שירותי פינוי האשפה.

שירותי הסעה

1. לרשות הנוסעים בחניונים המרוחקים מפעילה רש"ת שירות הסעה פנימי ללא תשלום ("שאטל").
2. שירותי ההסעה ניתנים ע"י קבלנים של רש"ת.
3. על המפעיל לשתף פעולה באופן מלא ויעיל עם קבלן שירותי ההסעה ובין היתר:
 - א. לתת שירותי סדרנות בתחנות ההסעה ככל שיידרש
 - ב. לתת מענה ללקוחות בחדרי הבקרה (בירור שאילתות הקשורות לשירות ההסעה מול הגורם הרלוונטי)
 - ג. עדכון מידע בדבר התחלת וסיום ביצוע הפניות לחניון חלופי.
 - ד. עדכון בעומסים הנצפים בתחנות ההסעה.
 - ה. שיתוף פעולה ככל שיידרש ע"י רש"ת.
4. נוסעי שירות ההסעה הם **הלקוחות המשלמים של החניונים** אותם מפעיל המפעיל והלקוח אינו רואה הפרדה בשירות אלא מקשה אחת, לכן חשיבות יתרה לשת"פ בתחום זה.





נספח תפעול 15 - טיפול בפניות לקוחות

נספח זה מפרט את נוהל טיפול בפניות לקוחות מגרשי החניה.

תלונות בגין שירותי חניה

על המפעיל להגדיר גורם אשר אמון לטיפול בפניות לקוחות.

1. תלונות המופנות למפעיל מכל סיבה שהיא מחייבות מתן מענה ללקוח תוך 48 שעות הכולל שיחת טלפון למלין ועדכון על המענה בגין התלונה.
2. באחריות המפעיל ריכוז התלונות בתדירות יומית והצגתם מול מנהל החוזה לקבלת החלטה שתועבר באמצעות המפעיל למלין.
3. הסמכות למתן החזר כספי בגין תלונה מוצדקת של לקוח הינה בסמכות מפקח החוזה בלבד.
4. תלונות המופנות למפעיל ע"י רש"ת (מח' פניות הציבור/דוברות וכו') יועברו לטיפול המפעיל ע"י מפקח החוזה באמצעות מייל או ישירות על ידם.
5. יש להשיב במייל חוזר לא יאוחר מ-48 ש' על כל פניה ובמקביל לנהוג בדיוק כמו בסעיף 1 לעיל.
6. לאחר תחקור יסודי של כל אירוע הכולל בירור מול העובד והאזנה להקלטות או צפייה בטמ"ס (ככל שנדרש) ישלח סיכום אירוע במייל למפקח החוזה להמשך החלטתו.
7. על המפעיל לאפשר מגוון ערוצי תקשורת עם הלקוחות לשיחה ולמשלוח מסמכים וביניהם: מייל, טלפון, פקס, וואטסאפ (כלל הערוצים זמינים ללא שיקול דעת מצד המפעיל- לבחירת הלקוח כיצד להתקשר).
8. על המפעיל לנהל מערכת ניהול לפניות ולנתח את כמות הפניות, סוג הפניות וההחלטות אשר התקבלו.
9. באחריות המפעיל להפיק אחת לחודש דוח סיכום אירועי פניות וניתוח לטובת שיפור ומעקב.





נספח תפעול 16 - תפעול חדרי בקרה

כללי

בחניוני נתב"ג קיימים 2 חדרי בקרה:

1. חדר בקרה הממוקם בטרמינל 3.
2. חדר בקרה הממוקם בחניון טווח ארוך ומשמש כגיבוי בלבד.

חדרי הבקרה מחולקים לפי אחריות גזרתית על מנת לבזר את עומסי הפניות מהחניונים בנמל.

לשיקול דעת רש"ת שינוי ועדכון החניונים אשר באחריות כל אחד מחדרי הבקרה.

חדרי הבקרה יהיו מאוישים על ידי נציגי המפעיל במשך 24 שעות ביממה, ברציפות, בכל ימות השנה כולל שבתות, חגים, ולרבות יום הכיפורים. באמצעותם מבוצעים, בין היתר, כל אלה:

- מענה מייד ללקוחות באינטרקום או בטלפון
- מעקב שוטף אחר הפעילות המתרחשת במגרשי החניה הרלוונטיים באמצעות מערכת טמ"ס
- איתור תקלות בצידוד הנלווה ותיקונם בהתאם.
- מוקד מענה, לפניות לקוחות המשתמשים במגרשי החניה, באמצעות האינטרקום ו/או טלפון לקבלת סיוע בנסיבות שונות, לרבות של תקלות במכונות התשלום או בשערי היציאה.
- ניהול, תפעול, בקרה, ניתוב ותזמון שירותי החניה בהתאם להוראות מנהל החוזה, לרבות הפעלה וניטור שערי היציאה וקופות התשלום.
- תיאום, תזמון, ניתוב, בקרה, ריכוז וכינון קשר לקבלה וביצוע של כל הפעולות ו/או ההנחיות ו/או ההוראות מטעם הרשות ו/או מטעם מי מטעמה בקשר עם השירותים, וכל זאת באמצעות בעלי התפקידים מטעם המפעיל כמפורט בנספח מועסקי המפעיל ובהתאם להוראות התפעוליות הנקובות בחוזה ובהוראות הנספחים התפעוליים.
- מתן מידע ללקוחות בכל הנושאים הקשורים לחניה, שירותי ההסעה ומודיעין כללי.
- סיוע בתשלום באמצעות מכונות התשלום, ומתן מענה בכל תקלה בעת תשלום.
- עדכון השלטים האלקטרוניים.
- טיפול בלקוחות ביציאה מהחניון במקרים בהם הכרטיס אינו פותח מסיבות שונות.
- רישום ומתן הסבר לכל פעולה חריגה שהתבצעו באמצעות מערכת ניהול החניה המותקנת בחדר הבקרה.
- עובדי חדרי הבקרה יכולים להיות משולבים במשימות סדרנות ו/או ספירות חניונים ו/או סיורים או כל משימה שתידרש במסגרת תחום החניונים.

בחדרי הבקרה מותקנות מערכות טמ"ס גלויות ומערכת אודיו לטובת בקרה על התפעול והשירות השוטף.

עובדי הבקרה יעודכנו ע"י המפעיל על הימצאות מערכת הטמ"ס אשר מצלמת ומקליטה את העובדים בכל רגע נתון.

עובדי חדר הבקרה מחויבים טרם העסקתם ובתדירות קבועה עם תחילת העסקתם בחדר הבקרה מעבר הדרכה על המערכות המופעלות ומתופעלות על ידם בחדר הבקרה.

בכל מערכת קיימים נוהלי עבודה ובהתאם לנהלים אלו באחריותם לפעול, כל פעולה חריגה מחויבת להירשם בדוח ממוחשב או ידני עם מתן הסברים תואמים.





נספח תפעול 17 - שירות מנויים

17.1 תחומי אחריות

כללי

משרדי שרות המנויים נותנים שירות לכלל עובדי רש"ת ולעובדי חברות התעופה והזכיינים הפועלים בנתב"ג על פי הרשאה. כ"א המוקצה לשירות זה פועל באופן ישיר מול מנויי חניוני נתב"ג במתן שירות של מידע הנפקה ומכירת מנויים, וכמו כן אחראי בביצוע ובסיוע למשרדי רש"ת בכתובה, הדפסה ותיוק של כל מסמך הקשור לפעילות השוטפת של מחלקת מגרשי החניה ברש"ת.

מקומות השרות ומועדי קבלת הקהל

מתן שירות הלקוחות מתבצע באופן שוטף במשרדים הממוקמים בחניון הכרם קומת קרקע.

משרד שרות הלקוחות הממוקם בטרמינל 3 פועל בשעות הבאות :

ימים א'-ה' בין השעות **07:30-16:00** (הפסקה בין 1200 ל 1300)

לרשות קיימת האופציה להרחבת שעות פעילות משרדי שרות הלקוחות מעבר לשעות אלו, אבל לא יותר מ – 10 שעות שבועיות .

כ"א

כ"א הנדרש למתן שרות הלקוחות הינו :

1. מנהל שרות הלקוחות במשרה מלאה.
2. פקידי שרות לקוחות במשרה מלאה.
3. בתקופות עומס - אופציה של תגבור ע"י עובד החברה הזכיינית .

סיורים וביקורות שוטפות

באחריות המפעיל ביצוע סיורים וביקורות שוטפות בכול חניוני נתב"ג שבתחום אחריותו באמצעות משרד שרות המנויים וביצוע סיורים ואכיפה ככל שיידרש ע"י רש"ת.

דוחות

באחריות מנהל שרות הלקוחות הגשת דוח יומי עד השעה 11:00 של דוח יום קודם .
הדוח יכלול :

1. פירוט ומתן הסבר של הנפקת מנויים זמניים מהמערכת התפעולית .
2. צילום ברור וקריא של דוחות ה – Z .
3. בפעולות בהם ההכנסה הכספית הינה 0 ש"ח יצורפו חשבונית מס/קבלה - מקור .(דו"ח פעולות חריגות)





- בהתאם לדרישת אחראי שרות המנויים מטעם רש"ת יידרש מנהל שרות הלקוחות מטעם המפעיל לקיום ישיבות מתן הסבר לדוחות היומיים ו/או כל דבר אחר הקשור לפעילות השוטפת במשרדי שרות הלקוחות.

כרטיסים בשימוש

בשירות המנויים נעשה שימוש במגוון כרטיסים ייעודיים עבור אוכלוסיית המנויים.
באחריות המפעיל רכישת כרטיסים אלו על כלל סוגם ובהתאם להחלטת רש"ת ולוודא קיום מס' כרטיסים תקין במלאי הכרטיסים העודף. (כרטיסים אלו במסגרת רכישת הכרטיסים כפי שמופיעים בנספח 2- ציוד המפעיל)

שיטת העבודה

מכירת מנויים שנתיים – התעריף נקבע בהתאם להחלטת מוסדות הרשות והנפקת הכרטיס והמדבקה ודפי הנהלים מתבצעים באמצעות ציוד SB ורש"ת ע"י פקיד שרות המנויים.
מכירת כרטיסי חנה כרט - התעריף נקבע בהתאם להחלטת מוסדות הרשות והנפקת הכרטיס מתבצע באמצעות ציוד SB ורש"ת ע"י פקיד שרות המנויים.

17.2. חניוני המנויים בתחום אחריות שירות המנויים:

חניונים 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 25 – אחריות וטיפול משרדי שירות המנויים להלן נוהל חניון מנויים:

כללי

החניון משמש את עובדי רש"ת קבועים וארעיים ואת קהל הלקוחות הפועלים בנתב"ג.
פקיד שרות המנויים מנפיק מדבקה המודבקת בשמשת הרכב לזיהוי הרכב שברשותו.
עובדי רש"ת – מדבקה לבנה, ללא הגבלת תוקף. (תוקף ממוחשב בלבד)
עובדי חוץ/זכאות/משרדי ממשלה/בקרי גבולות – מדבקה בצבע משתנה כל שנה + תוקף.
בנוסף מונפק כרטיס כניסה ויציאה מהחניון. (במידת הצורך ולא באופן גורף)
*המדבקות והכרטיסים ניתנים לשינוי בכל עת בהתאם להתפתחות תהליכים וטכנולוגיות.

סמכות ואחריות

זכאות למנוי חניה לעובדי רש"ת/עובדי חוץ/בקרי גבולות – בסמכות ובאישור אחראי שירות מנויים רש"ת/רמ"ח מגרשי החניה.
זכאות למנוי חניה לזכיינים/חברות תעופה – בסמכות ובאישור ועדת מסחר ונכסים.

שיטה

עובדי רש"ת –

1. עובד רש"ת זכאי לתו חניה ללא אישור מיוחד.
2. יש להגיש צילום רישיון רכב בתוקף, טופס הצהרה + תג עובד במשרדי שירות הלקוחות.

עובדי חוץ –





1. זכאים לאישור חניה למשך שנה קלנדרית בלבד .
2. אין צורך בהגשת טפסים המוכיחים את בעלות הרכב .
3. יש למלא טופס לעובדי חוץ הנמצא במשרד אחראי שירות הלקוחות רש"ת ולהחתים את הגורם הרשותי מולו עובד מבקש האישור במעמד של סמנכ"ל/ממונה/מנכ"ט .

זכיינים וחברות תעופה –

1. כמות המנויים נקבעת לפי טבלה של ועדת מסחר ונכסים מידי שנה בשנה .
2. זכאים לאישור חניה למשך שנה בלבד .
3. יש למלא טופס בעלי זכאות למגרש החניה הנמצא במשרדי שרות המנויים ולהחתים את מנהל החברה .

משרדי ממשלה –

1. כמות המנויים נקבעת לפי טבלה של ועדת מסחר ונכסים מידי שנה בשנה .
2. זכאים לאישור חניה למשך שנה קלנדרית בלבד .

בקרי גבולות –

1. ע"פ החלטת ועדת מסחר ונכסים בקר/ית גבולות זכאי לרכוש מנוי שנתי בתשלום .
2. תוקף המנוי לשנה קלנדרית בלבד .

17.3- ניהול כרטיסי חניה מוטענים בכסף, "חנה כרט"

כללי

1. ישנם חניונים עבור מנויים בשיטת מנוי מוטען בכסף _חניון 17 בגזרת טר' 3 וחניון 7 בגזרת ר' 1).
2. החניונים יכולים להשתנות לפי החלטת רש"ת.
3. ייתכן ויופעלו החניונים הללו בתצורה משולבת הכוללת בנוסף למנויים חניית רכבי לקוחות לטווח ארוך או קצר בהתאם להחלטת רש"ת.

הגדרות

כרטיס חנהכרד

1. "חנהכרד"- כרטיס המוטען בכסף לפי בחירת הלקוח, הכרטיס הינו אישי ואינו ניתן להעברה לגורם שאינו פועל בנתב"ג .
2. השימוש בכרטיס לחניון הרלוונטי בלבד (7,17) .
3. הכרטיס נרכש בסכום חד פעמי ראשוני בתעריף שייקבע ע"י רש"ת (20 ₪ לנכון להיום)
4. הכרטיס מוטען בסכום שיבחר הלקוח ומסכום זה ירד כסף בהתאם למשך השעות בחניון בפעילות של רבע שעה ולפי תעריפי רש"ת (נכון להיום 0.5 ₪ לכל רבע שעה).מינימום לטעינה ראשונית 100 ₪
5. בסמכות רש"ת לשנות תעריפים ופעילות ככל שידרש.
6. ניתן לבצע טעינה באופן עצמאי במכונות התשלום האוטומטיות המיועדות לכך הממוקמות ממול הכניסה למשרד שירות המנויים , ביציאה מחניון 17 וביציאה מחניון 7 .





סמכות ואחריות

בסמכות ובאחריות אחראי שירות מנויים רש"ת ו/או רמ"ח מגרשי החניה לאשר במקרים מיוחדים איחוד כרטיסים והמרת ערך כרטיסי שווי כסף למוצר חניונים אחר שיוסכם ע"י גורמי רש"ת המוסמכים.

זכאות

הזכאות לרכישת כרטיס חנהכרד זה הינו לחברות בעלי הראשה מול רש"ת בלבד, ובעלי תג עובד נתב"ג או ככל שאושר ע"י מנהלי מטה מח' מגרשי החניה.

השיטה

השימוש בכרטיס בכניסה / מעבר / ביציאה לחניון.
בעת היציאה מהחניון ניתן לראות ע"ג צג הקורא את יתרת כרטיס החניה.
במקרים בהם אין יתרה כספית בכרטיס, קיימת אפשרות לתשלום בעמדת מכונת תשלום האוטומטית המוצבת בעמדות היציאה מחניון 3 או בעמדות היציאה באמצעות כרטיס אשראי.
יציאה מהחניון ללא הכנסת כרטיס חנהכרד בקורא ביציאה, תגרום להמשך חיוב.

17.4 - נוהל הקצאת אישור לרכב חלופי/זמני

רקע

עובדי רש"ת וגורמי חוץ להם ניתן אישור חניה בחניונים העובדים בנתב"ג נזקקים לעיתים לאישור נוסף תקופתי לרכב חלופי בכל עת שהרכב המקורי לו ניתן האישור אינו שמיש מסיבה כלשהי.

מטרה

נוהל זה נועד לפרט את הפעולות הנדרשות לקבלת אישור חלופי או זמני, והגורם המוסמך לאשרו.

הגדרות

אישור זמני/חלופי – כרטיס המוצמד לשמשה הקדמית ברכב, שע"ג מפורטים הנתונים הבאים:

- א. מספר חניון.
- ב. מספר לוחית רישוי.
- ג. תוקף האישור.

חניוני עובדים בנתב"ג - חניונים המוקצים לחניית עובדים בהתאם לאזור עבודתם הקבוע.

סמכות ואחריות

בסמכות אחראי שירות המנויים רש"ת לאשר אישור זמני/חלופי לתקופה של מעל יומיים בהתאם לקריטריונים שנקבעו. אחראי שירות המנויים רש"ת אחראי לביצוע פיקוח ובקרה על יישום הנוהל.

עקרונות להקצאת אישור לרכב חלופי/זמני

רכב במוסד:

במידה והרכב הקבוע נמצא במוסד יינתן האישור הזמני לתקופה של עד 7 ימים ולרכב של בן משפחה מקרבה ראשונה ו/או בעת קבלת רכב חלופי מהמוסד המורשה.

גניבת רכב:





העובד נדרש להציג אישור משטרה כי דיווח על גניבת רכב. יינתן אישור זמני עד 45 יום לרכב חליפי שינתן על ידי חברת הביטוח או לרכב של בן משפחה מקרבה ראשונה כמוגדר בסעיף 3.2.

קורסים:

- באחריות נציג המחלקה מטעם רש"ת להעביר באמצעות מייל עד יומיים לפני תחילת מועד הקורס רשימה שמית + מספרי רכבים למנהל שירות המנויים מטעם המפעיל ולאחראית שירות המנויים מטעם רש"ת. הרשימה תכלול: תאריכי הקורס, מספרי המגרשים.

1. באחריות נציג המחלקה מטעם רש"ת להעביר טפסים במייל/הגשה מרוכזת למשרדי שרות המנויים, יש לדאוג להעביר את הטפסים במהלך הקורס.
הטפסים כוללים:

- א. טופס הקמת מנוי עם פרטי העובד.
 - ב. טופס הצהרה על רכב שאינו רשום על העובד (כל מי שברישיון רכב לא כתוב את שמו)
 - ג. צילום רישיון רכב בתוקף.
 - ד. צילום תעודת עובד.
2. באחריות נציג/ה מטעם שרות המנויים ליצור קשר עם נציג המחלקה על סיום טיפול ותיאום לאיסוף מרכז של אישורי החניה.

נוהל רכב חלופי:

שיטה:

עובד המבקש לקבל אישור חלופי/זמני לרכב, יפנה לשירות המנויים בבקשה לקבלת אישור כנ"ל תוך פירוט הסיבה לבקשתו ומשך הזמן המבוקש לאישור. הבקשה והנפקת האישור ו/או כרטיס החניה ירשמו במסמכי יחידת מגרשי החניה והספח המצורף לאישור יתויק במשרדי יחידת מגרשי החניה במצורף למס' הרכב לו ניתן האישור, ויכללו במאגר הנתונים הממוחשב ברש"ת.

17.5- נוהל הקצאת מדבקה שנייה

רקע

עובד רש"ת נדרש להציג אישור חניה תקף לחניוני העובדים בנתב"ג. לעיתים מגיעים העובדים למקום עבודתם בנתב"ג ברכב שאינו זה עבורו הוקצה אישור חניה קבוע.

מטרה

להגדיר את התהליך לקבלת אישור חניה לרכב נוסף, ואת הגורמים הזכאים לקבלת אישור זה.

הגדרות

חניוני עובדים בנתב"ג - חניונים המוקצים לחניית עובדים בהתאם לאזור עבודתם הקבוע. קריטריונים לזכאות כלל עובדי רש"ת הזכאים לחנייה בחניוני נתב"ג למעט עובדים ארעים.

שיטה

עובד הנזקק לאישור חניה לרכב נוסף, יפנה לאחראי שירות המנויים ויגיש בקשה בכתב בצירוף צילום רישיון רכב תקף. אחראי שירות המנויים יבדוק האם העובד והאישורים שהמציא מקנים לו את הזכאות לקבלת מדבקה שנייה. במידה ואכן כך, יאשר זאת בכתב על טופס הבקשה. האחראי על שירות המנויים, יקצה לעובד בהתאם לאישור שניתן מדבקה נוספת ללא כרטיס מנוי נוסף ויתעד זאת במאגר הנתונים הממוחשב ובמסמכי היחידה.





נספח תפעול 18 - פתיחה ודיווח על תקלות

מטרת נספח תפעולי זה למפות עבור המפעיל את דרכי הטיפול במקרה של תקלות הפוגעות בתפעול השוטף של מגרשי החניה

כללי

עקב עבודה שוטפת ומאומצת של הצידים השונים במרחב מגרשי החניה הקשורים לתפעול השוטף של מפעיל מגרשי החניה נוצרים מידי פעם תקלות אשר מפריעות לעבודתו, לכן ישנו הצורך המיידי לדווח על התקלה לשם טיפול נאות ומהיר.

ישנם 2 סוגי תקלות:

פתיחת תקלות במערכת ניהול מגרשי החניה (באמצעות מערכת התפעולית- מגיק)
פתיחת תקלות דרך מוקד תקלות 106 של חטי' אחזקה נתב"ג האחראים על כלל התקלות במרחב נתב"ג.

מטרה

לפרט את סוגי התקלות ודרכי טיפול שבאחריות המפעיל.

הגדרות

1. מערכת התפעולית (מגיק)- תוכנת ניהול ידע אשר מרכזת בתוכה את כל המידע הדרוש למפעיל לטובת תפעול עבודתו בצורה הטובה והמהירה ביותר לשם יעילות מירבית.
2. מוקד תקלות- מוקד אשר מרכז בו את כל התקלות המתרחשות בנמל, ומנתב את הגורמים המתאימים לטיפול בבעיה.
3. גורם מומחה- הגורם המוסמך לטיפול בתקלה.
4. דיווח חריג- דיווח על כל דבר חריג המתרחש במהלך המשמרת, כגון- תאונת דרכים, פריצת רכב וכד'.

סמכות ואחריות

1. פתיחת תקלות במגיק- נציגי המפעיל.
2. פתיחת תקלות במוקד תקלות- נציגי המפעיל.
3. סגירת תקלות במגיק- נציגי המפעיל.
4. מעקב תקלות במגיק ובמוקד תקלות- נציגי המפעיל.

שיטה

פתיחה / סגירה תקלה במערכת המגיק

1. כאשר קיימת תקלה בצידוי החניונים או בצידוי הטמ"ס והמוניטורים (הנמצאים בשירות אחריות של חברת שידט בכמן) – באחריות רמ"ש / בקר .
2. בפתיחת התקלה יש לתת הסבר מלא על מהות התקלה.
3. באחריות הרמ"ש / בקר להיות בקשר רציף עם הגורם המומחה לטיפול תקלה עד תיקונה.
4. עם סגירת התקלה באחריות הרמ"ש סגירת התקלה במערכת.





דיווח חריג

1. כאשר התקלה הינה מקרה חריג יש לדווח במידי לגורמים הבאים:

- א. אחראי מגרשי החניה או מי מטעמו.
- ב. מנהל החניונים מטעם המפעיל.

2. בכל המקרים הדחופים בשעות העבודה המקובלות יש לדווח במידי לרמ"ח מגרשי החניה.

3. בכל המקרים הדחופים בשעות מחוץ לשעות משרד, יש לדווח במידי לרמ"ש רש"ת ולאחר מכן לדווח לרמ"ח מגרשי החניה באמצעות הודעה כתובה או התקשרות טלפונית – 24 שעות ביממה.

דיווח למוקד תקלות (מוקד 106)

1. כאשר ישנה תקלה בנמל אשר מפריעה לתפקוד השוטף או כל תקלה / מפגע אחר, באחריות הרמ"ש לדווח

למוקד תקלות – 24 שעות ביממה ובמקביל לדווח לרמ"ש רש"ת.

2. באחריות הרמ"ש מתן הסבר מפורט למוקד על מהות התקלה.

3. באחריות הרמ"ש מעקב עד לסגירת התקלה, במקרים בהם התקלה אינה נפתרת במהלך משמרתו, באחריות העברת התקלה לטיפול ומעקב של מנהל חניוני נתב"ג.





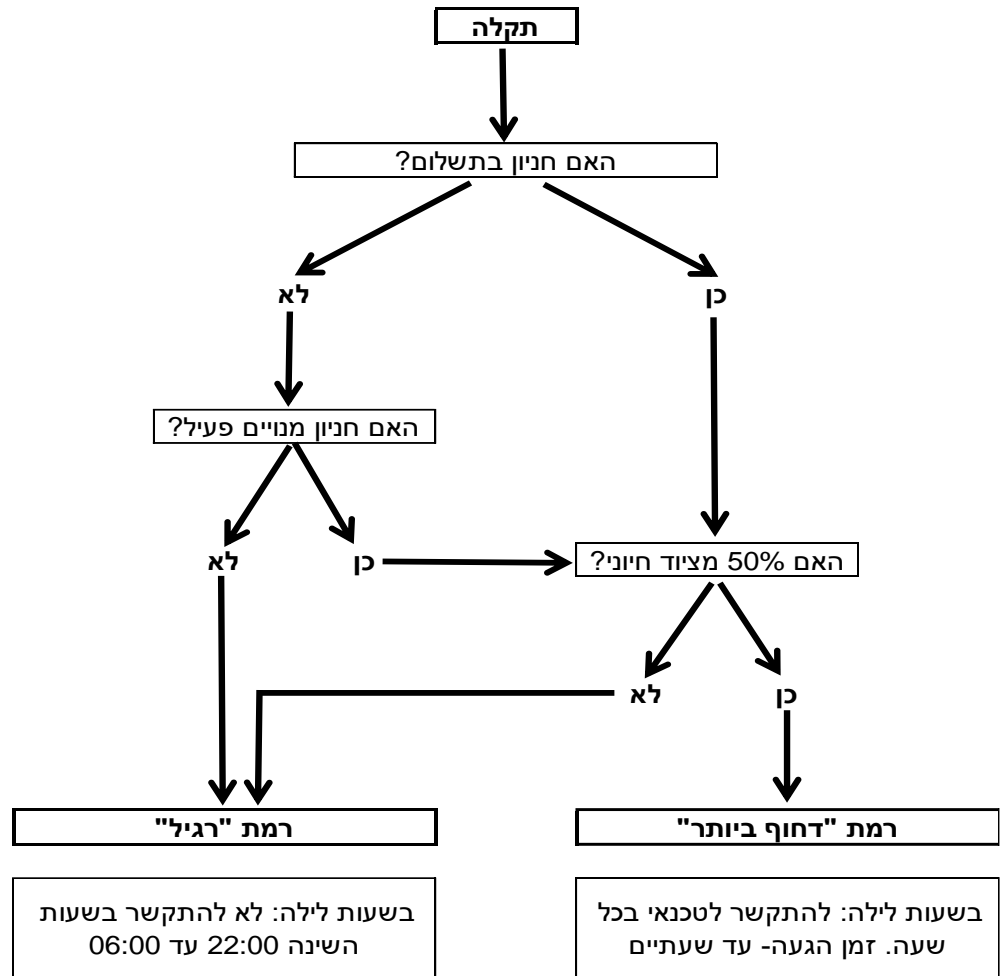
סד"פ ותרישים זרימה טיפול בתקלה :

סדר	פעולה	מי מבצע	הערות
1	פתיחת תקלה	מפעיל החניון	נציג המפעיל- רמ"ש/אחראי טווח ארוך/אחראי שירות לקוחות
2	הגדרת הדחיפות	פותח התקלה	סוגי דחיפות: דחוף ביותר או רגיל. הגדרה בהתאם לעקרונות שנקבעו
3	הפצת התקלה	המחשב מפיץ באופן אוטומטי באמצעות SMS או מייל או שניהם	בשעות לילה (06:00 עד 18:00) באחריות פותח התקלה להתקשר לטכנאי תורן בנוסף ל SMS (למעט תקלות ברמת "רגיל" בשעות שינה 06:00 עד 22:00)
4	הגעה לנקודה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	זמן ההגעה יעודכן במערכת מג'יק
5	אבחון התקלה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	אבחון יעודכן במערכת מג'יק
6	טיפול בתקלה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	תיאור הטיפול יעודכן במערכת מג'יק ע"י הגורם המטפל
7	הודעה על תצאות הטיפול	טכנאי	הגורם המטפל ידווח טלפוני לגורם אשר פתח את התקלה
8	סגירת תקלה	מפעיל החניון	סגירה תמיד תבוצע ע"י הגורם הפותח את התקלה וזאת לאחר שווידא ובדק כי אכן טופל לשביעות רצונו
	הגדרות	הסבר	
	תקלה ברמת "דחוף ביותר"	תקלה בחניון בתשלום ו/או בחניון מנויים פעיל אשר משביתה 50% או יותר מכמות הציוד החיוני שלו (נתיבי כניסה או נתיבי יציאה או מכונות תשלום). תקלה במחשב אשראי ו/או במחשב ראשי לעולם תוגדר כ"דחוף ביותר"	
	תקלה ברמת "רגיל"	כל שאר התקלות שאינן עונות לעקרונות של "דחוף ביותר"	
	שעות לילה	מחוץ לשעות משרד- 06:00 עד 18:00	
	חניון מנויים פעיל	חניון אשר בשעת התקלה נמצא בפעילות שוטפת	
	שעות שינה	שעות בהן יוזעק טכנאי ל"דחוף ביותר" בלבד- 06:00 עד 22:00	
	זמן הגעה	זמן גג אשר נקבע בחוזה הספק להגעה לטיפול בתקלה לפי רמת הדחיפות. דחוף ביותר- 2 שעות. רגיל- 4 שעות*	*נתון לשינוי- בבדיקה של עמיקם
	תקלה בחריגה מזמנים	תקלה שטרם נסגרה מעבר לשעות ההגעה לטיפול המוגדרות בחוזה הספק. תסומן באדום במערכת מג'יק	
	תקלה חוזרת	תקלה זהה אשר נפתחת בפעם השלישית בתוך פרק זמן של 7 ימים ברצף. תסומן בצבע בולט במערכת מג'יק	





תרשים זרימה להגדרת דחיפות





נספח תפעול 19 – שירות החניית רכבים

נספח השירות והתפעול- שירות החניית רכבים "valet parking"

1. מיקום השירות-קומה 2 נתיב תחבורה ציבורית. קבלת רכב והחזרתו בקומה 2 (מפלס תחבורה ציבורית).
ייתכנו שינויים במיקום השירות וזאת בכפוף להחלטות רש"ת בהתאם למיקום זמין.
2. בשלב ראשון השירות יינתן למזמינים מראש בלבד- באחריות המפעיל ניהול מערכת הזמנות אינטרנטית וסולארית.
3. הקצאת חניות :
 - א. יוקצו חניות פנויות לקליטת הרכבים בנקודת קבלת הלקוחות במפלס 2.
 - ב. יוקצו חניות פנויות לחנית הרכבים הממתינים ללקוחות החוזרים.
 - ג. יוקצו חניוני אחסון בהתאם להחלטת רש"ת.
4. פירוט השיטה :

א. קליטה- קבלת רכב מלקוח-

שלב א- חניה חיצונית :

- הלקוח מגיע לנקודת הקליטה שתסומן ותזוהה מרחוק (ע"י שילוט מואר) ובה ימתין נציג קליטה ליד דלפק נייד.
 - הלקוח יחנה את רכבו באחת מהחניות שהוקצו לכך
 - הלקוח ימסור את מפתח הרכב לנציג הקליטה
 - נציג הקליטה יצלם את הרכב בנוכחות הלקוח וימסור לו תגית ממוספרת כאשר תגית נוספת בעלת מספר זהה תוצמד למפתח הרכב. (מטרת התגית להבטיח שרק בעל הרכב יקבלו חזרה וכמו כן לשיוך חד ערכי בין הרכב למפתח לכל זמן שהות הרכב בחניה עד החזרתו ללקוח).
 - נציג הקליטה יפנה את הלקוח לדלפק הפנימי הממוקם בתוך הטרמינל בסמוך לכניסה.
- הערה : זמן הטיפול בלקוח בשלב זה נעשה תוך כדי פריקת מזוודותיו מרכבו ולא נגרם לו כל עיכוב נוסף.
- שלב ב- עמדת קליטה :
- הלקוח יגיע לדלפק הפנימי הנמצא בסמוך לחניה
 - נציג השירות יקלוט את פרטיו לתוך מערכת ממוחשבת (הפרטים שייקלט הם : שם מלא, מס. נייד, מס. רכב, סוג רכב, פרטי טיסה חזור, אימייל).
 - הנציג ימסור ללקוח כרטיס מקודד* עם זמן הגעתו (הכרטיס יקודד לחניה + עלות Valet Parking)
 - באמצעות מכונת התשלום בעמדה ולאחר תשלום חד פעמי עבור השירות כפי שנקבע.
 - הלקוח יחתום על פרטי ההזמנה שכוללים את נתוני הקליטה ויקבל העתק שמצידו השני של המסמך יוצגו הנחיות על עלות השירות, הודעות כלליות, ומה עליו לעשות על מנת לקבל את רכבו בחזרה.

ב. מסירה- החזרת הרכב ללקוח :

- הלקוח יגיע לדלפק כמו בעמדת הקליטה
- הנציג יזהה את בעל הרכב לפי תגית הזיהוי שקבל ביציאתו מהארץ + אמצעי זיהוי נוסף (כדוגמת : ת.ז./דרכון/רישיון נהיגה).





- הלקוח יעביר את הכרטיס המקודד שקבל ביציאתו במכשיר התשלום אשר ימוקם סמוך לעמדה וישלם את גובה הסכום הסופי.
- הלקוח יציג את הקבלה בגין התשלום לנציג אשר ימסור לו את מפתח הרכב ויכוון אותו למיקום בו נמצא רכבו.

5. תפקידים ומשימות:

א. נציג קליטה ראשוני:

- מצלם את הרכב מכל צדדיו, ואת מד הק"מ
- מוסר ללקוח תגית ממוספרת.
- מצמיד למפתח הרכב תגית ממוספרת ורושם את מס. הקוד (במידה ויש)
- מעביר את המפתח לנהג שמפנה את הרכב לחניה לטווח הארוך.

ב. נציג קליטה:

- קולט את פרטי הלקוח לתוך מערכת ממוחשבת (הפרטים שייקלט הם: שם מלא, מס. ניד, מס. רכב, סוג רכב, פרטי טיסה חזור).
- מוסר ללקוח כרטיס מקודד עם זמן הגעתו
- מחתים את הלקוח על פרטי ההזמנה ומוסר לו העתק

ג. נציג שחרור:

- מזהה את בעל הרכב לפי תגית הזיהוי שקבל ביציאתו מהארץ
- מוודא שהלקוח משלם את עלות השירות
- מוסר ללקוח קבלה בגין התשלום ואת מפתח הרכב ומכוון אותו למיקום בו נמצא רכבו.

ד. נהגים/סדרנים:

- מפנה רכבים מהעמדה הקדמית לסוף אזור החניות שהוקצו
- משנע את הרכבים לחניון הארוך טווח שהוקצה לנו
- מעדכן את המערכת שהרכב הגיע לחניון הארוך טווח
- מחזיר לנציג הקליטה את המפתח של הרכב שהופנה לחניה ארוכת הטווח
- מחזיר רכבים מחניון הארוך טווח חזרה לנקודת השחרור לקראת מסירתם ללקוחות שחוזרים.

6. ציוד נדרש:

- מנפיק לקידוד כרטיס חניה + Valet Parking
- מכונת תשלום (שמאפשרת תשלום באשראי או במזומן).
- דלפק קליטה חיצוני (קטן)
- עמדת / דלפק קליטה
- נקודת חשמל ותקשורת בדלפק הקליטה
- שילוטי הכוונה להגעה לנקודת הקליטה והשחרור





• מחשב נייד

7. רש"ת תאפשר הזמנה מראש באמצעות קישורית מאתר הרש"ת אשר ייפנה לדף אינטרנטי של המפעיל בו יהיה ניתן להזמין את השירות מראש.
 8. תיבחן האפשרות לבאנר פרסומי בדף הבית הראשי של הרשות לקידום ושיווק השירות.
 9. סיכום תהליך זרימה של כל שלבי תהליך השירות מקליטת הרכב עד שיחרור
 1. הלקוח מגיע לנקודת הקליטה ומחנה את רכבו
 2. נציג הקליטה הראשוני יצלם את הרכב
 3. הלקוח יקבל תגית ממוספרת
 4. נציג הקליטה הראשוני יצמיד תגית בעלת מספר זהה למפתח הרכב.
 5. נציג הקליטה הראשוני יפנה את הלקוח לדלפק הפנימי
 6. הלקוח יזדהה בפני נציג הקליטה בעמדה הפנימית ויראה לו את התגית
 7. הנציג יקלוט למערי' ממוחשבת את כל פרטי הלקוח
 8. הלקוח יקבל כרטיס מקודד לתשלום בחזרתו*
 9. הלקוח חותם על פרטי ההזמנה ומקבל העתק
 10. הסתיים שלב קליטת הלקוח (הלקוח משוחרר)
 11. נציג הקליטה הראשוני מעדכן את הנהג שיש רכב להפניה לחניון האכסון
 12. הנהג מפנה את הרכב לחניון האכסון אשר הוקצה
 13. הנהג מעדכן במערכת את מספר החנייה שבו הוחנה הרכב בחניון הארוך טווח ואת תאריך ושעת החניה
 14. הנהג חוזר לנקודת הקליטה הראשוני (או עם רכב שאמור לחזור או עם הסעה)
 15. הנהג מפקיד את המפתח בכספת שנמצאת בדלפק הקליטה הפנימי
 16. שחרור הרכב
 17. הלקוח מגיע בחזרתו לעמדת השחרור
 18. הלקוח מזדהה בפני הנציג עם התגית + ת.ז./דרכון/רישיון
 19. הלקוח משלם את עלות השירות+החניה במכונת התשלום
 20. הנציג מחזיר ללקוח את מפתח הרכב לאחר זיהוי ואישור התשלום
 21. הנציג מפנה את הלקוח לעבר המקום בו נמצא רכבו
 22. הלקוח מגיע לנציג החיצוני ומוכוון ע"י למיקום המדויק של חניית רכבו
 23. נציג השחרור בודק בתחילת משמרת את לוח חזרת הלקוחות במשמרת
 24. מתאם מול הנהגים את החזרת הרכבים לחניות השחרור
- * ייתכן ובשלב ברישום יבוצע תשלום ראשוני עבור השירות (לפי התעריף שהוחלט ברש"ת). שאר התשלום עבור ימי החניה יבוצע רק בשלב החזרת הרכב ללקוח. כמו כן כרטיס התשלום יקודד ויימסר ללקוח או לחילופין יישאר בכספת. הנ"ל תלוי במערכת ספק ציוד החניה ובהתאם החלטת רש"ת.





נספח תפעול 20 - הזמנת חנייה מראש

מטרת השירות:

בכוונת רשות שדות התעופה להפעיל שירות באמצעות מערכת שתאפשר ללקוחות לבצע הזמנת מקום חנייה מראש ותבטיח ללקוח מקום חנייה באזור שמור.

תיאור השירות:

תהליך ההזמנה והחיוב (מלא או חלקי, לפי מדיניות רש"ת) של הלקוח יתבצע מבעוד מועד, באמצעות מערכת ממוחשבת אוטומטית ייעודית אשר תסופק באמצעות ספק ציוד החניה של רש"ת או כל ספק אחר של רש"ת.

האפליקציה תתאים לשימוש ממחשב אישי/נייד וממכשיר סלולרי/Tablet.

המפעיל יהיה שותף בשלבי הטמעת המערכת וילמד את עקרונות ההפעלה מספק המערכת.

משמעויות למפעיל:

המפעיל יהיה אחראי לניהול המערכת וביצוע מעקב שוטף אחר הזמנות ומתן מענה תפעולי בהתאם.

המפעיל יהיה אחראי להעניק טיפול מקצועי לאוכלוסיית המזמינים מראש בכלל ההיבטים התפעוליים / כספיים / השירותיים באמצעות מענה טלפוני בשעות הפעילות.

המפעיל ידווח לספק המערכת ולמנהל החוזה על כל תקלה במערכת באמצעות מערכת תקלות ייעודית.

המפעיל יפיק דוחות של המשתמשים בשירות זה ויוודא התאמה בין נתוני הרישום המפורטים בדו"ח לבין ביצוע בפועל.

המפעיל יבקר ויוודא התאמה לדוחות הכספיים שיסלקו ע"י חברות האשראי.

המפעיל ייקח בחשבון את העמלות שייגבו ע"י חברות האשראי.

כלל מדיניות ההזמנות תיקבע על ידי רש"ת באופן בלעדי (בין היתר: תעריפים, מקומות השירות, זמני השירות, תפעול וכו')





נספח תפעול 21- תשלום סלולרי

מטרת השירות:

לאפשר ללקוחות החניון לשלם את דמי החנייה (בכלל החניונים הפתוחים לקהל הרחב) באמצעות שרות חניה סלולרי כדוגמת "פנגו" ו "סלופארק".
יודגש כי השירות מחייב ממשיך מקוון בין מערכת החניון לבין מפעיל השירות הסלולרי.

תיאור השירות:

הלקוח נכנס עם רכבו לחניון.

מערכת ה- **LPR** מזהה באם הלקוח נמנה כלקוח של אחת החברות שפורטו לעיל.

במידה וכן הוא מקבל הודעת טקסט לטלפון המאפשרת לו לבצע את התשלום באמצעות שרות החנייה הסלולרי.

הלקוח מבצע "דריכה" במכשיר הטלפון ומאשר את השירות.

עם צאת הלקוח מהחניון מתבצע החיוב באמצעות ספקי השירות.

נתקיים אפשרות לתשלום סלולרי גם למזדמנים על בסיס ברקוד- בתיאום עם ספק ציוד החניה (בכפוף ליכולות ספק מערכת ציוד החניונים של רש"ת).

משמעויות למפעיל:

1. המפעיל ישתמש במערכת ניהול "וובית" של ספקי השירות אשר תוצב בעמדות הבקרה.
2. באחריות המפעיל לבצע הדרכות לעובדי הבקרה בתיאום ספקי השירות.
3. המפעיל יבצע בקרה יומית על דוחות המשתמשים בשירות ועל הדוחות הכספיים המופקים ע"י ספקי השירות אל מול הנתונים המופקים ממערכת החניון. (המציינים מי מבין הלקוחות השתמש / שילם באמצעות שירות זה) המפעיל יבקר ויוודא התאמה לדוחות הכספיים שיסלקו ע"י חברות האשראי.
4. באחריות המפעיל טיפול בלקוחות אשר טוענים כי שילמו מול ספקי השירות ולא מתאפשר להם יציאה מהחניון- על עובדי הבקרה לוודא כי בוצע תשלום סלולרי או לגבות תשלום ישירות דרך מערכת ספק ציוד החניה.
5. באחריות המפעיל דיווח וניהול תשלומי השירות והעברת התשלומים לרש"ת לפי נהלי חט' כספים רש"ת
6. המפעיל יישא בעמלות שייגבו ע"י חברות האשראי ו/או העמלות שייגבה נותן השירות.





נספח תפעול 22- הערכות המפעיל להחלפת ספק ציוד חניה

1. ייתכן ובתקופת ההרשאה רש"ת תחליף את ספק ציוד החניה הראשי ו/או חלק מהציוד או את כולו (כיום שיידט בכמן).
2. **מובהר בזאת כי אין באפשרות המפעיל הזוכה במכרז זה להפעלת מגרשי החניה להתמודד במכרז ספק ציוד החניה הראשי וזאת עקב ניגוד עניינים בהיבטי תשלום ובקרה על כספים.**
3. על המפעיל הזוכה להיות מודע וערוך לשינויים בתפעול בעקבות החלטה על החלפת ספק ציוד חניה.
4. שינויים בתפעול עקב החלפת ספק ציוד חניה עלולים להיות כרוכים בהפעלת חדרי בקרה משניים זמניים ובגיוס כ"א נוסף לטובת תקופת המעבר וככל שיידרש ובהתאם להנחיות רש"ת.
5. המפעיל הזוכה יהיה שותף מלא לתהליך החפיפה וקליטת הציוד החדש.
6. מצופה מן המפעיל הזוכה לשיתוף פעולה מלא להצלחת תהליך החלפת הציוד במלואו או בחלקו ולהיות גמיש וזמין להדרכות ולשינויים התפעוליים כפי שמצופה בשיתוף הפעולה עם שאר גורמי ההרשאה הנוספים המופיעים בסעיף ה 14 בנספח התפעולי.





נספח תפעול 23- נוהל עבודת המשמרת וניהולה

1. באחריות רמ"ש המפעיל להגיע 15 דק' לפני תחילת משמרת לביצוע חפיפה עם הרמ"ש היוצא (מסמך ביצוע חפיפה יופץ ע"י המפעיל ויובא לאישור מפקח החוזה)
2. עובדי הבקרה והסדרנים יתייצבו 10 דק' לפני תחילת משמרת לתדריך
3. באחריות רמ"ש המפעיל לוודא הגעת עובדי המשמרת בזמן, בלבוש תואם ולבצע תדריך לעובדי המשמרת כ-10 דק' לפני תחילתה. (מסמך ביצוע תדריך יופץ ע"י המפעיל ויובא לאישור מפקח החוזה)
4. באחריות רמ"ש המפעיל מעבר על מערכת התקלות לוודא סיום טיפול בתקלות פתוחות וצפי סגירת תקלות עתידי
5. באחריות רמ"ש המפעיל שיבוץ העובדים בעמדות העבודה השונות ורישום בסידור עבודה מפורט כפי שיאושר ע"י רש"ת
6. באחריות רמ"ש המפעיל הצגת כלל נתוני המשמרת (כ"א, תקלות, אירועים חריגים) לרמ"ש רש"ת בתחילת כל משמרת
7. באחריות רמ"ש המפעיל וסגנו ביצוע פיקוח שוטף על כלל עמדות העבודה (בקרה וסדרנות)
8. באחריות רמ"ש וסגנו ביצוע סיור בתחילת כל משמרת בחניונים החיוניים כפי שיוגדרו ע"י רש"ת
9. באחריות רמ"ש המפעיל וסגנו לבצע סיורים שוטפים בחניוני הנמל לאיתור תקלות, פערים, עומסים וכו'.
10. באחריות רמ"ש המפעיל לדווח על כל אירוע חריג ועל כל תקלה לרמ"ש רש"ת במייד
11. באחריות רמ"ש המפעיל לדווח למנהליו הישירים בחברה על כל אירוע חריג
12. באחריות רמ"ש המפעיל ביצוע בקרות ותרגילים שוטפים לעובדי המשמרת
13. אין בסמכות רמ"ש או כל אחד אחר מעובדי או מנהלי המפעיל לשחרר רכב ללא תשלום או לתת הנחה כלשהי בתעריף אלא באישור רש"ת
14. באחריות רמ"ש המפעיל טיפול בתקלות דרג א' בצידוד חניה
15. באחריות המפעיל התנעת רכבים ללא תשלום לנוסעים אשר חנו לטווח ארוך בחניוני נתבג. ההתנעה תתבצע באמצעות מצבר נייד "בוסטר" ייעודי אשר יוצב אצל ר"צ/סגן המפעיל. חל איסור לגבות תשלום עבור שירות זה.
16. באחריות רמ"ש המפעיל פתיחת תקלות בצידוד החניה במערכת התקלות לפי הנוהל ולבצע מעקב שוטף אחר טיפול וסגירת התקלה
17. באחריות רמ"ש המפעיל רישום דוח משמרת מפורט כפי שיאושר ע"י רש"ת ולשלוח אותו במייל למפקח החוזה ולרשימת מכותבים כפי שתוגדר ע"י רש"ת





נספח תפעול 24- שעות תשומה

1. עפ"י הרשום בחוזה מסגרת כמות שעות התשומה הינה 103,500 שעות
2. באחריות המפעיל לשלוח למפקח החוזה דו"ח סיכום שעות תשומה חודשי בתחילת כל חודש עבור החודש שעבר
3. הדוח יפרט את השעות אשר בוצעו בחלוקה לתפקידים
4. שעות התשומה של עובדי שירות הוואלט ככל ויופעל לא ייכללו במסגרת שעות התשומה בחוזה
5. חלה חובה על המפעיל לוודא כי כלל עובדיו מחתימים כרטיס החתמה ייעודי בשעוני החתמה של רש"ת ולפעול לפי נהלי מח' רישום נוכחות
6. עובד אשר לא יחתים שעון ללא סיבה מוצדקת, שעות עבודתו לא ייכללו במסגרת שעות התשומה
7. סך שעות התשומה למניין החישוב והפיקוח הינן סך השעות כפי שיופקו ממערכת רישום נוכחות רש"ת- באחריות המפעיל הפקת דוחות סיכום חודשי מול מח' רישום נוכחות רש"ת.
8. בסמכות רש"ת הגדלה או הקטנת שעות התשומה לפי המנגנון הנקוב בחוזה.





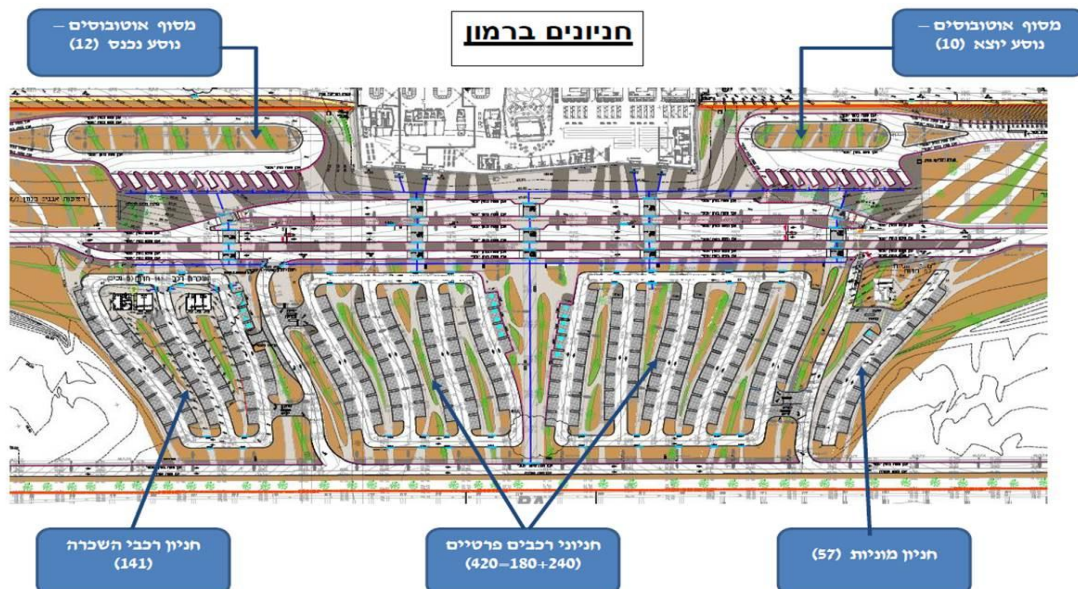
נספח ו' 2 נספח תפעולי נמל תעופה רמון

כללי

1. בנמל תעופה רמון 8 חניונים לפי בפילוח הבא :

- א. חניון ציבורי לטווח קצר- 240 מקומות (חניון 50)
- ב. חניון מנויים ראשי- 180 (חניון 52)
- ג. חניון מנויים תמך דרומי- 32 (חניון 53)
- ד. חניון מנויים תמך צפוני- 30 (חניון 54)
- ה. חניון אוטובוסים יוצאים- 10 (חניון 55)
- ו. חניון אוטובוסים נכנסים- 12 (חניון 56)
- ז. חניון רכבי השכרה- 141
- ח. חניון מוניות- 57

הזכיין יפעיל את החניונים המסחריים הבאים : חניון ציבורי לטווח קצר (240 מקומות), חניון מנויים ראשי (180 מקומות חניה).



2. קריאות מחניוני רמון יתקבלו בחדר הבקרה הראשי בبن גוריון.

3. המפעיל יציב עובד לאורך כל שעות הפעילות של הנמל, לפי חלוקה לשתי משמרות.





4. פיקוח על נציג המפעיל יבוצע ע"י מנהל בית הנתיבות ברמון.

המטרה

הגדרת לו"ז, תחומי האחריות, הגורמים המוסמכים ואחריותם ושיטות העבודה של רש"ת ושל מפעיל מגרשי החניה להפעלה מיטבית של החניונים בתשלום בנמל התעופה רמון.

הנחות עבודה

1. מסלול המנויים יופעלו ע"י זכ"יין מפעיל החניונים.
2. קריאות מהחניונים המצוינים בסעיף 3 לעיל ייענו **מחדר בקרת חניונים הראשי בבן גוריון**.
3. שיטת הפעלת מערך המנויים והקצאתם לעובדי השדה – תתבסס על השיטה הקיימת היום בנתב"ג ובהתאם לחוזים עם חברות התעופה ונותני השירותים.

סמכות ואחריות

1. באחריות ספק ציוד החניה של רש"ת (חברת שיידט את בכמן) - התקנה וטיפול בציוד החניה (מחסומים, מכונות תשלום, מערכת הניהול, מצלמות ל.פ.ר, אינטרקום וכו').
2. באחריות המפעיל - גבייה, מענה ללקוחות וטיפול בתקלות.
3. באחריות ובסמכות מנהל בית הנתיבות ברמון - פיקוח על נציג הזכ"יין ורמת השירות ברמון בתיאום עם הנהלת הזכ"יין.
4. באחריות אחזקה רש"ת רמון - אחזקת התשתיות עד לגבול החניונים. אחזקת התשתיות בתוך שטח החניונים באחריות המפעיל.
5. בסמכות מנהל בית הנתיבות ברמון ומנהל הנמל - אישור מעבר בחניונים ללא תשלום.
6. בסמכות מנהל הנמל - קביעת מדיניות למתן אישור מעבר בחניונים ללא תשלום.





תפיסת ההפעלה

1. ככלל החניונים מופעלים באוטומציה מלאה באמצעות ציוד החניה (יחידות כניסה, מצלמות ל.פ.ר, מכונות תשלום/תשלום באפליקציות חנייה, יחידות יציאה)
2. בכל שלב בתהליך האוטומטי ניתן לפנות למענה אנושי המחולק ל-2 :
 - א. באמצעות בקר מחדר הבקרה הראשי בבן גוריון (טלפון/אינטרקום)
 - ב. באמצעות נציג המפעיל בשטח.
3. שיטת התשלום ברמון תעשה באמצעות כרטיסי אשראי בלבד ובאמצעות חברות לגביית תשלום מרחוק כגון: פנגו, סלו וכדומה.

3. כוחות ומשימות

תפקיד	משימות	ציוד נדרש
רמ"ש	1. ישמש כנציג המפעיל מול	1. רכב תפעולי/רכב פרטי-
מטעם	המנהל מטעם רש"ת רמון	אופציונלי
המפעיל	2. ישמש כנציג המפעיל בשטח	2. חדר עבודה
ברמון	מול חדר בקרה בן גוריון	3. מחשב בכמן
	3. קשר ומתן סיוע ללקוחות	4. מחשב רש"ת
	החניונים בנמל.	5. מחשב טמ"ס
	4. הכנה והגשת דוחות	6. טלפון נייד
	חודשיים למנהל.	7. פקס ומכונת צילום
	5. פיקוח על תחזוקת	8. מתקן מים חם/קר
	החניונים וציוד החניה.	9. מקרר קטן
	6. ריכוז מידע ושירות בכל	10. מחסן
	הקשור לחניונים בנמל.	11. אפוד זוהר
	7. מילוי כרטיסי חניה	12. קונוסים
	במנפיקים	13. ניו ג'רזי
	8. ניהול מלאי כרטיסי חניה	





	1. הפעלת ספק ציוד החניה 2. תאום טיפול בתקלות בציוד החניה בהתאם להגדרות רמת השירות	חטיבת תקשוב
	1. מענה לקריאות אינטרקום מחניוני רמון המוגדרים 2. מענה לטלפונים מלקוחות רמון 3. טיפול בלקוחות רמון בהתאם לנהלים 4. קישור בין לקוחות רמון לרמ"ש חניונים 5. דיווח לרמ"ש חניונים על אינדיקציות לתקלות מערכת	חדר בקרה בן גוריון

טיפול בתקלות

1. טיפול בתקלות אחזקה יבוצע באמצעות פתיחת תקלה מול ממונה תורן שבמשמרת.
2. פתיחת תקלות בציוד החניה תתבצע באמצעות מערכת תקלות מג'יק ע"י חדר בקרת חניונים נתב"ג.
3. עקרונות פתיחת תקלה בציוד חניה :



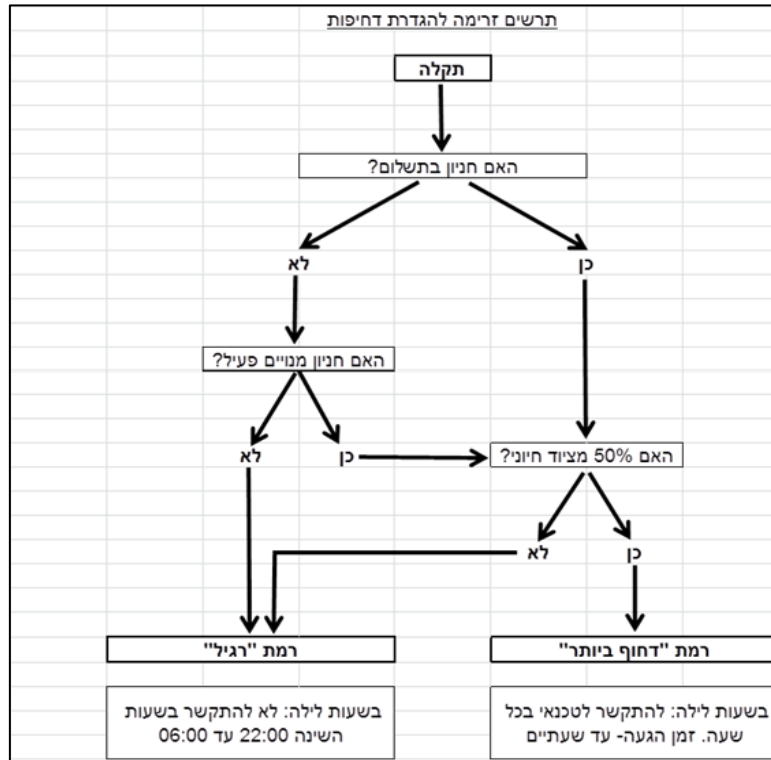


סדר	פעולה	מי מבצע	הערת
1	פתיחת תקלה	מפעיל החניון	נציג המפעיל- רמ"ש/אחראי טווח ארוך/אחראי שירות לקוחות
2	הגדרת הדחיפות	פותר התקלה	סג' דחיפות: דחוף ביותר או רגיל. הגדרה בהתאם לעקרונות שנקבעו בשעות לילה (18:00 עד 06:00) באחריות פותר התקלה להתקשר לטכנאי תורן בנוסף SMS (למעט תקלות ברמת "רגיל" בשעות שניה 06:00 עד 22:00)
3	הפצת התקלה	המחשב מפיץ באופן אוטומטי באמצעות SMS או מייל או שניהם	
4	הגעה לנקודה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	זמן ההגעה יעודכן במערכת מג'ק
5	אבחון התקלה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	אבחון יעודכן במערכת מג'ק
6	טיפול בתקלה	טכנאי (או רמ"ש המפעיל אך בתיאום עם טכנאי)	תיאור הטיפול יעודכן במערכת מג'ק ע"י הגורם המטפל
7	הודעה על תצאות הטיפול	טכנאי	הגורם המטפל ידווח טלפוני לגורם אשר פתח את התקלה
8	סגירת תקלה	מפעיל החניון	סגירה תמידית תבוצע ע"י הגורם הפותח את התקלה וזאת לאחר שוודא ובדק כי אכן טופל לשיעור רצונו
הגדרות			
הסבר			
תקלה בחניון בתשלום ו/או בחניון מנויים פעיל אשר משביתה 50% או יותר מכמות הצידוד החיוני שלו (נתיבי כניסה או נתיבי יציאה או מכונות תשלום). תקלה במחשב אשראי ו/או במחשב ראשי לעולם תוגדר כ"דחוף ביותר"			
תקלה ברמת "רגיל"			
כל שאר התקלות שאינן עונות לעקרונות של "דחוף ביותר" מחוץ לשעות משרד- 18:00 עד 06:00			
חניון מנויים פעיל			
חניון אשר בשעת התקלה נמצא בפעילות שוטפת			
שעות שניה			
שעות בהן יזעק טכנאי ל"דחוף ביותר" בלבד- 22:00 עד 06:00			
זמן הגעה			
זמן גג אשר נקבע בחוזה הספק להגעה לטיפול בתקלה לפי רמת הדחיפות. דחוף ביותר- 2 שעות רגיל- 4 שעות*			
תקלה בחריגה מזמנים			
תקלה שטרם נסגרה מעבר לשעות ההגעה לטיפול המוגדרות בחוזה הספק. תסומן באדום במערכת מג'ק			
תקלה חוזרת			
תקלה זהה אשר נפתחת בפעם השלישית בתוך פרק זמן של 7 ימים ברצף. תסומן בצבע בולט במערכת מג'ק			





4. עקרונות הגדרת דחיפות תקלה:



השיטה-

השיטה- כללי

1. חניוני הנמל יפעלו בהתאם לשעות הפעילות של נמל התעופה.
2. נציג המפעיל ימצא בנמל בשעות הפעילות כפי שיוגדרו ע"י מנהל הנמל לפי חלוקה לשתי משמרות.
3. בתחילת כל משמרת יתייצב רמ"ש המפעיל לתדריך אצל ממונה תורן.

השיטה- פעולות רמ"ש טרם תחילת משמרת

1. לבוש והופעה: הרמ"ש יתארגן למשמרת בהופעה ייצוגית ומכובדת בלבוש מדים כפי שמוגדרים בחוזה.
2. קריאת הוראות שעה והנחיות למשמרת יבוצע באמצעות מייל אישי.
3. בדיקת תקלות פתוחות במערכת הדיווח הממוחשבת.
4. עדכון חדר בקרה בן גוריון בדגשים מיוחדים למשמרת (בתיאום עם רמ"ש חניונים בנתב"ג)





5. ביצוע חפיפה עם רמ"ש יוצא בדגשים על:

- אירועים חריגים במהלך המשמרת
- נושאים פתוחים להמשך טיפול
- הנחיות מיוחדות למשמרת
- תקלות ציוד
- רכב רמ"ש- סטאטוס תחזוקה ובדיקת רכב (ככל וקיים רכב)
- העברת אמצעים: טלפון + סוללה

השיטה- פעולות רמ"ש בתחילת משמרת

1. ביצוע סיור פתיחה בכלל חניוני הנמל אשר באחריותו בדגש על:

- ניקיון
- תחזוקה
- תקינות ציוד חניה
- מלאי כרטיסים
- שילוט ותמרור
- תפוסה

2. ביצוע פגישות עבודה ותדרוך עם גורמי הניהול במשמרות רש"ת כפי שיקבע המנהל יכול להצטרף לתדריך המשמרת על פי דרישה.

3. פעולות תחילת המשמרת יסתיימו לא יאוחר מחצי שעה מתחילת המשמרת

השיטה- פעולות רמ"ש במהלך משמרת

1. ביצוע סיורים ובקורות יזומות בחניונים.
2. נראות בשטח ומתן סיוע ללקוחות באזורי השירות.
3. מענה ללקוחות בתיאום עם חדר הבקרה בן גוריון.
4. טיפול ראשוני בתקלות בציוד חניה.
5. פתיחת תקלות ודיווח חדר בקרה בן גוריון על תקלות מסוג זה.
6. זמינות וביצוע הנחיות ממונה תורן רמון.

השיטה- פעולות רמ"ש בסיום משמרת





1. רישום דו"ח סיכום יומי מפורט ושליחתו למפקח על החוזה.
 2. ווידוא סגירת תקלות/אירועים אשר נרשמו במהלך המשמרת.
- ביצוע חפיפה לרמ"ש נכנס.

השיטה- פעולות בקרי חדר בקרה בן גוריון

1. מענה לקריאות אינטרקום מחניונים 50-57 רמון.
2. בעת הצורך צפייה בחניונים המופעלים באמצעות מערכת טמ"ס
3. טיפול בלקוחות וביצוע פעולות באמצעות המערכת:
 - בירור אובדן כרטיס
 - שליחת מחיר
 - טיפול בכרטיס לא קריא
 - בדיקת מאגר מנויים
4. קריאה לרמ"ש חניונים רמון לטיפול בלקוחות בשטח.
5. קריאה לרמ"ש חניונים ברמון באיתור תקלה במערכת.

דיווח ובקרה

1. דיווחי פתיחת תקלות בהתאם לנוהל תקלות
2. דיווח על ליקויי תחזוקה לגורם המתאים
3. מילוי דוחות משמרת בהתאם למתבקש ע"י המפקח על החוזה
4. דיווח על אירועים חריגים בזמן אמת לממונה תורן רמון

מערך המנויים

שיטת ההפעלה ומתווה הקצאת המנויים לעובדי השדה (שאינם עובדי רש"ת)
תתבצע בדומה לשיטה הקיימת היום בנתב"ג ועל פי ההסכמים והחוזה בנדון.





נספח תפעולי חניון חיפה

כללי

1. החניון בנמ"ת חיפה הוא חניון ציבורי לטווח ארוך/קצר המונה כ-920 חניות לציבור הרחב, עובדים ומנויים.
2. קריאות מחניוני נמל תעופה חיפה יתקבלו **בחדר הבקרה הראשי בנתב"ג**.

המטרה

הגדרת לו"ז, תחומי האחריות, הגורמים המוסמכים ואחריותם ושיטות העבודה של רש"ת ושל מפעיל מגרשי החניה להפעלה מיטבית של החניונים בתשלום בנ"ת חיפה.

הנחות עבודה

1. תעריפי דמי החניה ייקבעו בהתאם להחלטת הרשות ואלו יתעדכנו מעת לעת ע"י רש"ת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.
2. מסלול המנויים/עובדים יתופעל ע"י מערכת בקרת מעברים ע"י מנהל נמ"ת חיפה ו/או מי מטעמו.
3. קריאות מהחניון ייענו **מחדר בקרת חניונים הראשי בנתב"ג**.

סמכות ואחריות

1. באחריות ספק ציוד החניה של רש"ת (חברת שיידט את בכמו) - התקנה וטיפול בציוד החניה (מחסומים, מכונות תשלום, מערכת הניהול, מצלמות ל.פ.ר, אינטרקום וכו'), בתאום עם הנהלת נמל התעופה חיפה.
2. באחריות המפעיל - גבייה, מענה ללקוחות וטיפול בתקלות.
3. באחריות ובסמכות מנהל נ"ת חיפה ומי מטעמו - פיקוח על המפעיל ורמת השירות בחיפה בתיאום עם הנהלת המפעיל.
4. באחריות אחזקה רש"ת - אחזקת מגרשי החניה בהיבט תשתיות (שירותי ניקיון המגרש וריקון פחים, שירותי הדברה).
5. בסמכות מנהל נ"ת חיפה ומי מטעמו - קביעת מדיניות ואישור מעבר בחניונים ללא תשלום ויכולת טכנית להנפקת אישור



תפיסת ההפעלה

1. ככלל החניונים יופעלו באוטומציה מלאה באמצעות ציוד החניה (יחידות כניסה, מצלמות LPR, מכונות תשלום/תשלום באפליקציות חנייה, יחידות יציאה).
2. בכל שלב בתהליך האוטומטי ניתן לפנות למענה אנושי באמצעות בקר מחדר הבקרה הראשי בבן גוריון (טלפון/אינטרקום).
3. שיטת התשלום בנ"ת חיפה תעשה באמצעות כרטיסי אשראי בלבד ובאמצעות חברות לגביית תשלום מרחוק כגון: פנגו, סלו וכדומה, במידת הצורך ובתיאום עם המפעיל נוסף אופציית תשלום במזומן.

משימות המפעיל

1. מענה לקריאות אינטרקום מחניוני הנמל.
2. מענה לטלפונים מלקוחות הנמל.
3. קשר ומתן סיוע ללקוחות החניונים בנמל.
4. הכנה והגשת דוחות חודשיים למנהל הנמל או מי מטעמו.
5. פיקוח על תחזוקת ציוד החניה בחניונים.
6. ריכוז מידע ושירות בכל הקשור לחניונים בנמל.

טיפול בתקלות

1. טיפול בתקלות תחזוקה יבוצע באמצעות פתיחת תקלה מול מרכז תפעול ו/או מי שיוגדר ע"י מנהל נמל התעופה וממנו יועבר לחברת ספק ציוד החניונים ולטיפולם.
2. פתיחת תקלות בציוד החניה תתבצע באמצעות מערכת תקלות מגייק ע"י חדר בקרת חניונים נתב"ג.

השיטה- כללי

1. החניונים יופעלו במתכונת של 24/7.

השיטה- פעולות בקרי חדר בקרה בן גוריון

1. מענה לקריאות אינטרקום מחניוני חיפה. כולל מס' טלפון למקרה שהאינטרקום לא עובד.
2. בעת הצורך צפייה בחניונים המופעלים באמצעות מערכת טמ"ס.
3. טיפול בלקוחות וביצוע פעולות באמצעות המערכת:

• בירור אובדן כרטיס



- שליחת מחיר
 - טיפול בכרטיס לא קריא
4. יידוע מנהל נ"ת חיפה או מי מטעמו בכל דבר חריג שמצריך טיפול מיוחד.

דיווח ובקרה

1. דיווחי פתיחת תקלות
2. דיווח על ליקויי תחזוקה לגורם המתאים.
3. מילוי דוחות משמרת בהתאם למתבקש ע"י המפקח על החוזה
4. דיווח על אירועים חריגים בזמן אמת לממונה תורן חיפה או מי שיוגדר על ידי מנהל נמל התעופה.



נספח ו'4 – נספח תפעול מסוף מנחם בגין

כללי

החניון במנחם בגין הוא חניון ציבורי לטווח ארוך/קצר המונה 209 חניות לציבור הרחב עם אופציה לחניית מנויים.

תפיסת ההפעלה

1. במגרש החניה במסוף תתאפשר חניה לטווח קצר וארוך, אם אפשרות לחנייה של מנויים ע"פ החלטה של מנהל החוזה.
2. ניהול מערך השליטה על החניון יתבצע באמצעות חדר בקרה והשליטה המוצב בנתב"ג לרבות הקצאת והפעלת כ"א ייעודי וזאת במהלך שעות הפעילות של המסוף.
3. מערך המנויים - שיטת ההפעלה ומתווה הקצאת המנויים לעובדי המסוף במידת הצורך תתבצע בדומה לשיטה הקיימת היום בנתב"ג ועל פי ההסכמים והחוזים בנדון.
4. המפעיל ייגבה דמי חניה במגרש החניה באמצעות כרטיס אשראי או ספקי האפליקציות פנגו, סלו פארק וכ"ו) בלבד ובהתאם למחירי החניה כדלקמן:

טווח קצר - עד 24 שעות	
0-15 דק'	חינם
דקת חנייה	0.40 ₪
סה"כ לשעה	24 ₪
מקסימום ליממה	45 ₪
טווח ארוך - מעל 24 שעות.	
ליממה	45 ₪
שעה נוספת	10 ₪

5. מובהר כי תעריפי דמי החניה נקבעו בהתאם להחלטת הרשות וכלו יתעדכנו מעת לעת ע"י רש"ת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.
6. המפעיל יישא באחריות המלאה ועל חשבונו למעקב שוטף אחר הפעילות המתרחשת במגרש החניה באמצעות חדר בקרה.
7. קריאות מחניוני מנחם בגין יתקבלו בחדר הבקרה בנתב"ג/ רמון.
8. שירותי תמיכה לציוד במגרש - באחריות חדר בקרה ובאמצעות מערכת תקלות המותקנת בחדר בקרה לפתוח תקלה מול חברת שידט בכמן, כמו כן עדכון גורמי המסוף אחראי





- תפעול, אחראי חניון, מנהל תורן וכל מי שייקבע ע"י אחראי תפעול של המסוף) במייל לגבי פתיחת תקלה לצורך מעקב.
9. יש למנות תורן זמין למסוף בגזרת אילת לטובת טיפול בתקלות דרג א' - התקנת זרוע מחסום בכל תקלה.
- ביצוע אתחול למערכת.
- ניקוי ציוד פנימי של מכוניות התשלום האוטומטיות/ מנפיק כרטיסים/ מנפיק קבלות.
- טיפול בתקלות במכונית התשלום, כרטיס תקול, גלאי תקוע, הזנה/ החלפת מחסנית כרטיסים.
- כל הטיפולים יהיו באופן שוטף תחת הגעה של זמן שיקבע על ידי מנהל החוזה.
הערה: טיפול בתקלות דרג א' בין השעות 00:00-16:00 יתבצע ע"י מחלקת אחזקה.
10. אספקת ציוד- באחריות מרחבים טל לספק למסוף מנחם בגין את הציוד שהתקבל משיידט בכמן או לחלופין אספקה ישירות משיידט למסוף.
11. בסמכות מנהל המסוף/אחראי תפעול לאשר מעבר בחניון ללא תשלום.

באחריות המסוף:

1. עבודה שוטפת מול מרחבים טל וחדר בקרה.
2. שירותי ניקיון וריקון פחים.
3. שירותי הדברה.
4. מינוי אחראי תחום חניונים במסוף.

