



## פרוייקט ה"תל אופן"

### כללי

1. העירייה החליטה על הקמת מערך להשכרת אופניים ברחבי העיר. מערך האופניים עמד לרשות הציבור החל מחודש מאי 2011. מטרותיו העיקריות הינן:
  - הפחתת תנועת כלי הרכב בתוך העיר;
  - הפחתת זיהום האוויר;
  - עידוד פעילות גופנית.
2. מערך ההשכרה אמור לספק אופניים במחיר עממי לשימוש קצר טווח. האופניים זמינים 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור ובמועדים בהם מתבצעת ספירת מלאי.
3. מערך ההשכרה מורכב מעמדות מסוף ממוחשבות הממוקמות בתחנות העגינה, ומקושרות למערכת שליטה ובקרה המנהלת את המערך כולו. לצד המסופים מותקנים בתחנות עמודים עם כבלים מגנטים לחיבור זוגות האופניים. הגישה של התושב לשירות מתבצעת על ידי מפתח תל-אופן שהוא שבב הניתן לבעלי מנוי שנתי, או באמצעות כרטיס ברקוד המסופק לבעלי מנוי יומי או שבועי.
4. רכישת הגישה והתשלום עבור השימוש מבוצעים באמצעות כרטיס אשראי בלבד, ולא ניתן לשלם באמצעות שטרות, מטבעות או הוראת קבע.
5. האופניים ניתנים להחזרה בכל תחנה.
6. מועצת העירייה מינתה את הרשות לפיתוח כלכלי (להלן: "הרשות") כגורם המנהל את המערך והמפקח על התפעול השוטף של המערך.
7. הרשות חתמה על חוזה עם חברת "א. (להלן: "החברה") להקמה, תפעול ולתחזוקה שוטפת של מערך השכרת האופניים בעיר.
8. תקציב הקמת הפרוייקט שאושר בשנת 2010: 70 מיליון ₪.
9. בנוסף לכך מוקצה תקציב לתפעול השוטף של המערך. על פי ספר התקציב לשנת 2012, תקציב תפעול הפרוייקט כלל באותה שנה: תפעול ותחזוקה שוטפים (כ- 6 מיליון ₪), עלות רשת ביטחון התלויה בהכנסות ממערך ההשכרה (כ- 1.5 מיליון ₪), שירותי ניהול ופיקוח (כ- 1 מיליון ₪), הוצאות פרסום והוצאות שונות נוספות (כ- 0.5 מיליון ₪).



בהתייחסותו לטיטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"נבקש להדגיש כי מערך האופניים בו עוסק הדו"ח הינו מערך שהיה בעת ההיערכות להקמתו...מערך חדשני בקנה מידה עולמי.... עקב חדשנותו לא היו מודלים מהם ניתן היה ללמוד, (ולכן) משקף החוזה במקרים רבים למעשה מצב אוטופי ומאגד בתוכו את כל הרצונות של הרשות מהפרויקט...כשכבר אז ברור היה כי מטרת העל של ההתקשרות היא קודם כל הקמת המערך והפעלתו לשימושם של תושבי ובאי העיר.... בפועל... מתוך ניסיון התפעול השוטף של המערך, עלה כי לא ניתן ואף אין צורך לעמוד על יישום חלק מתתי הסעיפים בדבקנות תיאורטית, עד לטיפול בבעיות מרכזיות יותר, תוך כדי שהרשות מפעילה את שיקול דעתה הניהולי. למותר לומר כי אי יישום זכות באופן מלא, אינו מהווה ויתור של הרשות על זכויותיה.... תכלית החוזה - הקמת המערך והפעלתו לשימושם של תושבי ובאי העיר - מומשה ללא צל של ספק בצורה טובה ביותר."

כמו כן, בהתייחסות נוספת מסר מנכ"ל הרשות כי רק "עיקרי ההסכם" הובאו לוועדת הכספים העירונית לאישורה, ועל כן לא כל ההסכם מחייב את הרשות (אלא רק "עיקריו"). לטענתו, הרשות יכולה לשנות את סעיפיו בהסכמה בעל פה עם החברה.

הביקורת מעירה בהקשר לכך, כי על פי לשון הפרוטוקול של ועדת הכספים, ההסכם הוא שהובא לאישור ולא עיקריו ("להלן עיקרי ההסכם המובא לאישור").

כמו כן, על פי לשון ההסכם, כל תיקון לחוזה צריך להיערך בכתב ולהיחתם על ידי הצדדים, אחרת לא יהא לו תוקף (סעיף 81.5 לחוזה). תיקון בכתב החתום על ידי הצדדים ו/או מאושר על ידי מוסדות העירייה לא הועבר לידי הביקורת.

לפיכך, וכל עוד לא תועד בכתב חוזה חלופי שקיבל אישור עירוני, הרי שהחוזה שאושר על ידי ועדת הכספים העירונית ומועצת העירייה מחייב, לדעת הביקורת, את החברה ואת הרשות.

## עבודת הביקורת

10. הביקורת נפגשה, במסגרת עבודתה, עם מנכ"ל הרשות, וכן עם המנהלת לפיתוח עסקי ברשות, מנהלת הכספים, היועצת המשפטית ומנהל הפרויקט ברשות. כמו כן נפגשו נציגי הביקורת עם מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה ועם עובדי החברה האחראים על הבקרה.

11. לביקורת נמסרו מהחברה קובץ המכיל נתונים אודות השכרות האופניים והחזרתם; קובץ חיובים המכיל את נתוני החשבונות; קובץ מנויים וקובץ ממערכת שירות לקוחות הכולל את נתוני פניות הציבור לחברה. מהרשות נמסרו לביקורת קובץ הכנסות מהפרויקט כפי שנמסר מהחברה למנהלת הכספים ברשות, וכן קובץ התאמת כרטסת של החברה אשר נערך על ידי מנהלת הכספים. כל נתוני הקבצים הינם בגין שנת 2012.



12. כמו כן עיינה הביקורת במסמכים שונים כגון: חוזה העירייה עם הרשות בנוגע לפרויקט תל אופן, חוזה הרשות עם החברה, חוזה הרשות עם הקבלן המעניק שירותי פיקוח על הפרויקט, חוזה הרשות עם אוניברסיטת תל אביב להקמת תחנה בשטחה, פרוטוקול מועצת העירייה המאשר את הפרויקט, כרטסות הנהלת חשבונות של הפרויקט, חשבונות שהופקו על ידי החברה בשנת 2012, חשבונות שהופקו על ידי החברה המקימה והמתפעלת את הפרויקט, פרוטוקולים של ישיבות ועדת מכרזים שבחרה את החברה כחברה המקימה והמתפעלת את הפרויקט, דוחות לדוגמה של הקבלן המפקח על הפרויקט, סיכום ישיבה בנוכחות מנכ"ל העירייה בנושא קנסות, ומסמכים רלוונטיים נוספים.
13. איסוף הממצאים לדו"ח הביקורת נערך במהלך החודשים מרץ עד יולי 2013. הנושאים שנבדקו מתייחסים לשנים 2012 - 2013.

### תקציב הפרויקט

14. לפי נתונים שנמסרו על ידי רכזת תקציבים באגף תקציבים וכלכלה מתאריך 23.7.13, התקציב הבלתי רגיל ששימש להקמת 150 תחנות המערך היה: 70 מיליון ש"ח.
15. לכך התווספו 8.3 מיליון ש"ח לצורך הקמת 20 תחנות נוספות והרחבת 10 תחנות קיימות.
16. כמו כן, הוקצבו בשנת 2012 במסגרת התקציב הרגיל 9 מיליון ש"ח לצורך תפעול הפרויקט, אך לאחר עדכון (בעקבות הגדלת ההכנסות מהפרויקט), הוקטן התקציב ל- 5.3 מיליון ש"ח.
17. על פי רישומי העירייה, נתוני ביצוע התקציב לשנת 2012 הסתכמו ל- 5.2 מיליון ש"ח.

### בדיקת ההתקשרויות בין הרשות לחברה המתפעלת

18. המכרז לבחירת החברה המקימה והמתפעלת את פרויקט "תל-אופן" בוצע על ידי הרשות.
19. הרשות הינה תאגיד עירוני, אשר תחולת חוק המכרזים לגביו מותנית בהתקנת תקנות מיוחדות, שטרם הותקנו. מסמך בשם "ריכוז ההנחיות בנושא תאגידים עירוניים" שנערך על ידי אגף בכיר לתאגידים עירוניים במשרד הפנים, ושנועד "לאגד את ההנחיות הכלליות...הנוגעות לפעילותה של רשות מקומית באמצעות תאגיד עירוני" קובע בסעיף 7(ג) כי: "עד להתקנת התקנות יחולו על התאגיד דיני המכרזים החלים על רשויות מקומיות".
20. הרשות קבעה נוהל התקשרויות המסדיר את אופן עריכת המכרזים על ידיה. סעיף 21 לנוהל קובע כי "...לא המליצה ועדת מכרזים על הצעה כלשהי... רשאית הרשות להתקשר ללא מכרז באישור ועדת מכרזים, אם זו נוכחה לדעת שעריכת מכרז נוסף לא תביא תועלת". באופן זה עלולה לכאורה ועדת מכרזים של הרשות שלא לבחור בהצעה כלשהי, על מנת לפטור את הרשות ממכרז.



יצוין, כי על מנת למנוע מצב זה ברשויות המקומיות, קובע סעיף 22(ח) לתקנות העיריות (מכרזים) תשמ"ח – 1987 (להלן: "תקנות העיריות (מכרזים)"), כי ועדת המכרזים לבדה אינה מוסמכת לקבל החלטה על התקשרות ללא מכרז, אלא רק מועצת העירייה מוסמכת לקבל החלטה זו.

21. מפרוטוקול ועדת מכרזים מיום 16.9.08 משתמע כי היו מספר מציעים פוטנציאליים ששאלו שאלות הבהרה, אך בסופו של דבר רק הצעה אחת הוגשה. מפרוטוקול ישיבת הוועדה עולה, כי הוחלט לבטל את המכרז משום שלפי הדיווח לוועדה, הצעת המחיר היחידה שהתקבלה חרגה מתקציב העירייה. בישיבת ועדת המכרזים הוחלט, אפוא, לנהל מו"מ במקום מכרז חוזר. הנימוקים להחלטה זו היו כדלקמן:

- א. לא ניתן למצוא מכנה משותף הן מהבחינה הכלכלית והן מהבחינה הטכנית לפיו יתוקנו התנאים במסגרת מכרז חדש, באופן שיבטיח שתוגש יותר מהצעה אחת, אם בכלל.
- ב. עריכת מכרז חדש תדרוש השקעת משאבים נוספים, אשר אין ודאות שיביאו לידי הצלחה.
- ג. עקב אופיו החדשני של המכרז, ניהול מו"מ יאפשר חשיפה למודלים מגוונים, הן מן הבחינה הכלכלית והן מן הבחינה הטכנית.

22. כאמור, ההחלטה לפטור את הרשות ממכרז מהטעמים המפורטים לעיל התקבלה על ידי ועדת המכרזים של הרשות בלבד, בהתאם להוראות הנוהל של הרשות.

בהתייחסותו לסעיפים 19 - 22 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"... בעת עריכת מכרז האופניים, בהתאם למצב המשפטי דאז שעודנו מתקיים, ערכה הרשות את המכרז ובהמשכו את המו"מ בהתאם לנוהל ההתקשרות שלה ובהתאם לפסיקה בדיני המכרזים. אין אנו מקבלים את הטענה בסעיף 20 לפיה סעיף 21 לנוהל התקשרויות של הרשות עלול לכאורה לאפשר לוועדת המכרזים של הרשות שלא לבחור בהצעה כלשהי, על מנת לפטור את הרשות ממכרז. מעבר לכך הרי שבכל פעולה משפטית, חלה על פעולות הרשות ומוסדותיה חובת תום הלב, הרי שהן הרשות והן ועדת המכרזים של הרשות, אשר הינה כידוע ועדה של דירקטוריון הרשות, פועלות כאמור בהתאם לדין ולפסיקה של דיני המכרזים, ובהתאם לאותה פסיקה, הליך של ביטול מכרז הוא מוצא אחרון, רק כשהנסיבות מצדיקות זאת. הרשות וועדת המכרזים אינן נוהגות לערוך מכרזים ולא לבחור זוכה, רק כדי לפטור את הרשות ממכרז. יודגש, כי גם לאחר סיום נוהל האסדרה והמלכת חובת המכרזים של הרשויות המקומיות כאמור לעיל, שכאמור כלל אינם רלוונטיים למועד עריכת מכרז האופניים, ועדת המכרזים של הרשות תהא הגורם המוסמך של הרשות, וזו שבין היתר, תכריע בכל נושא הפטור ממכרז. הדבר לא יובא לאישור המועצה או לגורם עליון אחר כלשהו, שכן הרשות הינה תאגיד נפרד, עם ועדת מכרזים נפרדת ומכרזיה אינם חלק מהמכרזים של העירייה, זו דוגמה ל'שינויים מחויבים' אליהם מתייחס נוהל האסדרה."**



עוד מסר מנכ"ל הרשות בהתייחסות נוספת כי לדעתו, יש לשמוע בנושא זה גם את דעת לשכת התאגידים.

בהתייחסותה לסעיפים 19-21 לטיוטה מסרה נציגת היועץ המשפטי לעירייה כי:

"חוזר מנכ"ל משרד הפנים בקשר לנוהל אסדרת תאגיד עירוני אכן קובע, בין היתר, כי לא תתקשר חברה עירונית אלא לפי חוק חובת מכרזים והתקנות שיוחקנו לפיו, ואולם עד להתקנת התקנות על פי הכללים החלים על הרשות המקומית בשניונים המחויבים. יש להבין כי מדובר בהוראת ביניים עד להתקנת תקנות המכרזים לתאגידים העירוניים...עד לאותו מועד, ובהיעדר הוראה ברורה ואחידה, פעלו התאגידים על פי נהלי מכרזים פנימיים משלהם ועל פי העקרונות הכלליים והפסיקה בדיני מכרזים...עם פרסום הנוהל המעודכן החלו התאגידים העירוניים, וביניהם כאמור הרשות, לעבוד על תיקון התקנון שלהם... עד לסיום המהלך, קרי אישור התקנון המתוקן...ממשיכים התאגידים לעבוד על פי...נהלי המכרזים התקפים... לפיכך נראה, כי במועד אליו מתייחסת הביקורת, קרי במועד ההתקשרות של פרויקט תל אופן – פעלה הרשות כדין ועל פי נהלי המכרזים הנהוגים בחברה".

לדעת הביקורת, הקביעה בנוהלי הרשות כי ועדת המכרזים תהא גם מוסמכת לפטור את הרשות ממכרז, אם החליטה קודם לכן שלא לבחור בהצעה כלשהי מבין אלה שהוגשו למכרז, גורמת לכך שאין הפרדה בין הגורם המוסמך לבטל מכרז לבין הגורם המוסמך להחליט על פטור ממכרז עקב הביטול. הדבר עלול לפגוע במינהל התקין ואינו ראוי, גם אם הוא תאם להוראות נהלי הרשות שהיו תקפים באותה עת.

23. על פי סעיף 16 לנהלי הרשות: "במידת האפשר, יוכן לפני כל התקשרות אומדן מפורט של שווי ההתקשרות...נעשה אומדן...יועבר האומדן למזכיר ועדת מכרזים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, וזה ידאג כי האומדן יישמר בתיבת המכרזים עד לפתיחתה". בפרוטוקול ועדת מכרזים מתאריך 7.4.2008, הזן ב"בדיקת הצעות המשתתפים במכרז", נקבע בהחלטה כי: "אומדן המכרז יוכנס לתיבת המכרזים עד לשעה 11:00 ביום 9.4.2008". יצוין בעניין זה עוד, כי לפי תקנות 22(ב), 22(ד) לתקנות העיריות (מכרזים), יש הכרח לערוך אומדן, וקיימת חשיבות לבדיקת סבירות ההצעות שהתקבלו ביחס לאומדן. כמו כן, יש להדגיש כי עלות הפרויקט הינה למעלה מ- 100 מיליון ₪, עלות כל זוג אופניים כ- 4,000 ₪, וכי המו"מ התנהל עם מציעה אחת בלבד. האומדן, שלכאורה אמור היה להתקבל לפי נוהל הרשות ולפי החלטת הוועדה, לא נדון ואף לא הוזכר על ידי ועדת המכרזים באף אחת משיבותיה בנושא, לרבות בעת ההחלטה על אישור החברה הזוכה. הביקורת ביקשה מהיועצת המשפטית של הרשות את האומדן, ונענתה במכתב מתאריך 29.5.13: "לצערי לא הצלחנו לאתר מסמך של אומדן המכרז".

בהתייחסותו לסעיף 22 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"סעיף 16 לנוהל ההתקשרויות של הרשות קובע כי 'במידת האפשר' יוכן אומדן מפורט. בדיקה נוספת של הרשות לגבי נושא האומדן העלתה, כי במקרה של מכרז האופניים נערך אומדן ראשוני של אגף התקציבים בעירייה שהתבסס בחלקו על נתונים ידועים ובחלקו על הנחות עבודה, אך לא שקלל גורמים חשובים כגון: התחרות בשוק, השלב הנוכחי בחיי המוצר, עלויות מחקר ופיתוח שהושקעו במוצר וכו'. לפיכך, לאחר מכן הוכן עבור הרשות והעירייה מסמך כלכלי מקיף על ידי חברת א.צ., אשר ייעצה לרשות בפרויקט, הכולל סקירה של שיטות, מודלים ומערכים שונים שהיו קיימים באותה עת ברחבי העולם, תוך ניתוח העלויות השונות.

על פי חוות דעת משפטית שניתנה בזמנו על ידי עורכי הדין שליוו את הליך המכרז, עיון במסמך הכלכלי שנערך על ידי חברת א.צ., העלה כי קיים קושי רב להעריך מהו אומדן שוויון עלות הקמת ותפעול מערך השכרת האופניים וזאת, בין היתר, בשל עלויות המחקר והפיתוח של המוצר, השלב הנוכחי בחיי המוצר, מספר המתחרים הנמוך הקיים בשוק ואי הוודאות הקיימת לגבי עלויות התפעול השונות. קושי זה, בא לידי ביטוי באופן מובהק בפערים הקיימים בין המחירים ביניהם יכולה לנוע עלות הקמת מערך השכרת האופניים.

לפיכך חוות הדעת קבעה, כי בנסיבות הנ"ל חל סעיף 16.1 לנוהל ההתקשרויות של הרשות וכי אין להניח אומדן בחיבת המכרזים, זאת להבדיל ממסמך כלכלי אשר מוגש לרשות ולעירייה לצורך קביעת תקציב הפרויקט, אשר כאמור נקבע והיה ידוע לכל הגורמים המעורבים בפרויקט."

הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת המנכ"ל, כי חוות הדעת המשפטית ו/או "האומדן הראשוני" של אגף תקציבים עליהם הוא נסמך בתגובתו לא נמסרו לביקורת. עוד יודגש, כי גם אם הרשות פעלה בהתאם לנהליה, הרי שבהתחשב בעלות הפרויקט (למעלה מ- 100 מיליון ש"ח), ובהתחשב בכך שהמו"מ התנהל עם מציעה אחת בלבד – ראוי היה להכין אומדן, כדי לאמוד את סבירות ההצעה של המציע, וכדי לשמש קנה-מידה לבחון את הגינות המחיר של ההצעה לשם שמירה על ערך משאבי הציבור. כמו כן יצוין, כי ועדת המכרזים החליטה כי יתקבל אומדן, ולא נמסר תיעוד של החלטה אחרת, כך שלמעשה החלטת הוועדה בנושא מסירת האומדן לא קוימה.

## אמצעי פיקוח של הרשות על החברה

24. על פי סעיף 5.3 להסכם בין העירייה לבין הרשות (ני"ע 6): "הרשות תפקח על הקמת מערך האופניים בהתאם להוראות החוזה."

סעיף 5.4 לאותו הסכם קובע כי: "הרשות תפקח על הפעלתו השוטפת של מערך השכרת האופניים על ידי הזכיון, אחזקתו ותיקון התקלות בו, לרבות תפעול המערך, פיקוח על רמת התחזוקה, איתור תקלות, עמידה בזמני התקן לתיקון תקלות, מתן שירות ומענה כקבוע בהוראות החוזה, קבלת דיווחים שוטפים בקשר עם הפעלת מערך השכרת האופניים, תחזוקתו ותיקון התקלות בו, והכול בהתאם להוראות החוזה."

25. החוזה בין החברה לבין הרשות מסדיר מספר דרכי בקרה על החברה, כגון מסירת דוחות בקרה חודשיים, מסירת יומן עבודה מהחברה לרשות, קבלת תכנית בקרה רבעונית מהחברה ועוד. להלן יפורטו דרכים אלה ואופן יישומן.

#### פיקוח על ידי פקח בשטח

26. לדברי מנכ"ל הרשות, הפיקוח בשטח מבוצע על ידי פקח אחד, שהוא עובד קבלן. הקבלן התקשר עם הרשות החל משנת 2008 לצורך פיקוח על תחזוקת מתקני פרסום וריהוט, אך בעקבות הקמת פרויקט תל-אופן נשכר ממנו עובד נוסף.

27. לדברי מנהל הפרויקט, הפקח משמש כ"לקוח מדומה" שעובר ב-8 תחנות שונות מדי יום, בודק את אפשרות השחרור של חלק מהאופניים ומעביר דוח יומי.

28. על פי סעיף 3 לנספח א להסכם של הרשות עם הקבלן, על הפקח לתעד את עבודות הפיקוח שביצע באמצעות עדכון שוטף במערכת הממוחשבת. הפקח יגיש דוחות חודשיים ומפורטים לרשות בדבר תחזוקת המתקנים והטיפול בתקלות ובדבר אופן הפיקוח שבוצע באותו חודש.

29. הביקורת ביקשה לקבל תכנית עבודה של הפקח, ונענתה כי: **"הפקח מקבל הנחיות המשתנות מעת לעת. לאור שינוי הנושאים הנבדקים לא נערכת תכנית רבעונית אלא נמסרת הנחיה קבועה המשתנה לפי הצורך"**. הפיקוח אינו מבוצע אפוא בהתאם לתכנית עבודה מסודרת שנקבעה מראש: לא מבוצעת חלוקה של העיר לאזורים על מנת לוודא שכל התחנות נבדקות מדי חודש, לא מפורט סוג הבדיקות שחובה לבצע בכל תחנה והפריטים הנבדקים, לא נקבעו מועדי עריכת מעקב לתיקונים ואופן עריכתו וכו'.

בהתייחסותו לסעיף 29 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי המלצת הביקורת בדבר הכנת נוהל עבודה כתוב ומפורט לפקח בשטח – מקובלת.

לפי דיווחי הפקח שקיבלה הביקורת, התקלות לגביהן דווח הפקח היו רבות, ורק לגבי חלק קטן מהן דיווחה החברה המתפעלת על ביצוע תיקון. אין תיעוד למעקב אחר תיקון כלל התקלות עליהן דיווח הפקח, למרות שלפי החוזה עם הקבלן, על הפקח להגיש דוחות חודשיים בדבר אופן הטיפול בתקלות.

30. להלן לדוגמה תוצאות בדיקה של שלושה ימים:

מספר האופניים שתוקנו לפי דיווחי החברה המתפעלת בעקבות דיווחי הפקח	מספר התקלות שדווחו על ידי הפקח	מספר האופניים שנבדקו על ידי הפקח	תאריך דיווח
2 אופניים	<u>19 אופניים, מתוכם:</u> 8 אופניים לא הופיעו לאחר הצמדה; 10 לא השתחררו לאחר הצמדה; 1 הופיע כלא תקין.	35 אופניים	24/12/12
8 אופניים	<u>11 אופניים, מתוכם:</u> 5 לא הופיעו לאחר הצמדה; 6 השתחררו במצב תושבת.	31 אופניים	26/12/12
4 אופניים	<u>9 אופניים, מתוכם:</u> 3 לא הופיעו לאחר הצמדה; 6 לא השתחררו לאחר הצמדה.	30 אופניים	27/12/12

31. לממצאים אלה השיב מנכ"ל הרשות במכתב מיום 18.7.13 כי: "ראשית יובהר כי הזכיין אכן מספק הסברים לתקלות במקום שהוא מצליח לאתר את התקלה ו/או את האופניים בהם דווחה התקלה. יחד עם זאת, בעבר היו מקרים רבים בהם בעוד הרשות היתה מדווחת כי אופניים X הנמצאים בעמוד Y אינם משתחררים ו/או מזוהים, בעת הגעת הזכיין לתחנה לשם בדיקת התקלה היה מתגלה כי מווי פלוני כן הצליח לשחרר את האופניים המדוברים ולעשות בהם שימוש ועל כן לא היה מה לתקן. לאחרונה החלטנו לשנות את אופן הבדיקה כך שתדמה ככל האפשר את אופן השימוש האמיתי במערכת על ידי הלקוחות, מה שגם מקל על אופן הבדיקה של הזכיין ואיתור התקלות."

32. מהאמור משתמע, כי עד לתקופת הביקורת נערכו בדיקות במטרה לוודא את תקינות המערכת, אולם הבדיקות שהרשות בחרה לבצע העלו לכאורה ליקויים שבדיעבד התברר כי חלקם אינם טעוני תיקון. לדברי המנכ"ל, רק לאחר חודשים של בדיקות, הוחלט על שינוי באופן עריכת הבדיקות בשטח.



בהתייחסותו לסעיף 30 - 32 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"במקרים רבים האופניים בהם עסק הדיווח חזרו לשימוש על ידי המנויים לאחר דיווח הפקח ולכן לא היו עוד בלתי מזהים. לפיכך, אין המדובר בתקלה בטיחותית. מכל מקום נבהיר, כי שינוי שיטת הבדיקה קדם לתחילת הביקורת ואין בינו לבין הביקורת דבר."**

עוד מסר מנכ"ל הרשות, בהתייחסות נוספת, כי נמצאו באופניים שנבדקו גם תקלות אמיתיות, שלא נבעו משיטת הבדיקה, וכי הושקעו מאמצים רבים בתיקון תקלות אלה.

הביקורת מדגישה כי לדברי המנכ"ל משתמשים רגילים הצליחו לשחרר ולהצמיד אופניים שנמצאו לכאורה תקולות, ושממצאי בדיקות האופניים של הפקח נבעו בין היתר משיטת הבדיקה שלו (שלא דמתה לשימוש אמיתי במערכת על ידי לקוחות). לפיכך ראוי היה לשנות את שיטת הבדיקה מיידית, אולם למעשה, רק לאחר חודשים של בדיקות כאלה, הוחלט על שינוי באופן עריכת הפיקוח בשטח, דבר שיכול להעיד על כך שלפחות חלק מעלויות בדיקות הפקח, למעלה ממאה וחמישים אלף נ"ש לשנת 2012, היו מיותרות.

#### הפקת דוחות חריגים

33. סעיף 49.1 לחוזה בין הרשות לבין החברה המתפעלת את הפרויקט, מחייב את החברה להעביר דוחות בקרה חודשיים ושנתיים לרשות כתנאי יסודי, "שהפרתו תהווה הפרה יסודית של חוזה זה". להלן פירוט חלק מהדוחות החודשיים שצריכים להיות מועברים לרשות לפי סעיף 49 לחוזה:

- א. כמות מנויים שהצטרפו, סוג מנוי, כמות מנויים שהסתיימו וסוגם, כמות מנויים שחודשו וסוגם;
- ב. דיווח על קנסות;
- ג. דיווח על רכישת פריטים מיתרת ההזמנה או מהיחידות החלופיות;
- ד. דיווח על הצבת פריטים מיתרת ההזמנה;
- ה. דיווח על העברת תחנות עגינה;
- ו. דיווח על כמות אופניים בכל תחנת עגינה וזמן נסיעה ממוצע;
- ז. דיווח על כמות תקלות, סוג תקלה, גורם מדווח, מועד דיווח, משך טיפול, סיום טיפול, כמות תקלות פתוחות;
- ח. דיווח על גניבות ונזקים – אופניים או תחנות עגינה;
- ט. פירוט תקבולים: דמי מנוי, דמי שימוש, הכנסות מחסויות;
- י. פעם בשנה יש להעביר דוח שמרכז את כל הדוחות החודשיים הנ"ל.



34. בפגישה שהתקיימה בתאריך 13.5.13 מסרו לביקורת מנהלת הפיתוח העסקי ברשות ומנהל הפרויקט ברשות, כי כל דוחות הבקרה המפורטים לעיל אינם מועברים אליהם באופן שוטף. לדבריהם, החברה יוצאת ידי חובתה על ידי מתן הרשאה לצפייה במערכת למנכ"ל הרשות, למנהלת הפיתוח העסקי ולמנהל הפרויקט ברשות. עם זאת יודגש, כי לדבריהם, ההרשאה שניתנה להם אינה מאפשרת לצפות בכל הדוחות אותם חייבת החברה לספק.

הביקורת מציינת, כי מתן הרשאה לצפייה במערכת הינה חובה חוזית נפרדת, הקבועה בסעיף 21 לנספח ו לחוזה, והיא אינה אמורה לבטל את החובה להפיק את דוחות הבקרה האמורים.

בהתייחסותו לסעיף 33 - 34 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"כמעט כל הדוחות המפורטים במסמך ניתנים להפקה במערכת הדוחות של הזכין. בשלב הראשון של חיי המערכת, הסתפקה הרשות בכך, ולפני מס' חודשים ועוד במרם תחילת הביקורת, הרשות עבדה מול הזכין על מנת לאפיין דוח ניהולי שעונה על כל הקריטריונים המפורטים."**

הביקורת מדגישה, כי במהלך תקופת בדיקת הביקורת לא הועברו כל הדוחות לרשות בצורה מסודרת, ולביקורת נמסר על ידי מנהלת פיתוח עסקי ומנהל הפרויקט כי לא היתה לרשות גישה להפיק מהמערכת את כל הדוחות המפורטים בחוזה, למשל דוח אודות קנסות ודוח אודות כמות אופניים בכל תחנת עגינה. זאת על אף שהפקת הדוחות הינה תנאי יסודי בחוזה.

#### **צפייה במערכת הממוחשבת**

35. סעיף 21 לנספח ו לחוזה קובע כי: **"החברה תתקין במשרדי הרשות, תוכנה באמצעותה ניתן יהיה להתחבר למערכת ולקבל, בזמן אמת, כל מידע ו/או נתון הקשור למערכת, לרבות מידע אודות מספר המנויים וסוגם, מספר התקלות וסוגן, כמות זוגות האופניים המוצבות בכל תחנת עגינה בכל רגע נתון...תקבולים מדמי מנוי ודמי שימוש...החברה תהיה אחראית לתת למנהל הנחיות ברורות כיצד להשתמש בתוכנה לצורך קבלת מידע כאמור בסעיף זה."**

36. לדברי המנהלת לפיתוח עסקי ומנהל הפרויקט ברשות (בפגישה מיום 13.5.13), מדובר במערכת לא נוחה לתפעול, שקשה לאפיין בה דוחות. הרשות אינה מקבלת באמצעותה מידע בזמן אמת אודות תקבולים מדמי מנוי ודמי שימוש, אלא רק אודות פעולות השכרה.

37. יצוין, כי נתוני התקלות, עליהם אמורה הייתה הרשות לקבל מידע מהמערכת בזמן אמת, כלל אינם מוזנים למערכת.

**מסירת יומן תקלות**

38. על פי סעיף 6.3.3 לנספח ה לחוזה בין הרשות לבין החברה, לפחות אחת לרבעון תעביר החברה לרשות את יומן העבודה בו מדווחות התקלות, אופן תיקונן וזהות מבצע התיקון.

39. מנהל הפרויקט והמנהלת לפיתוח עסקי מסרו לביקורת (בפגישה מיום 13.5.13) כי יומן התקלות לא מועבר לידי הרשות. לאחר בירור בחברה התברר, כי יומן תקלות כלל אינו קיים. פרטי התקלות ותיקונן מתועדים, לדברי נציג החברה, ב"טפסי תקלה" המצויים בסדנת התיקונים, והם אינם נמסרים לרשות.

בהתייחסותו לסעיף 37 - 39 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"סעיף 6.3.3 להסכם עם היזם קשה מאוד ליישום היות ולסדנה נכנסים כ 200-100 זוגות ביום. יחד עם זאת, במערכת המלאי שהחברה מכניסה לשימוש בימים אלה יתועדו כל התקלות באופן ממוחשב וניתן יהיה להוציא פלט לגבי כמות האופניים שנכנסו לסדנה, את אופן הטיפול וחזרתם למערך וכיו"ב. בנוסף ניתן יהיה להפיק דוח היסטוריית החלפת חלקי חילוף עבור כל זוג אופניים. הרשות אינה מעוניינת בקבלת עותקי מאות עמודי דו"ח התקלות של החברה, קודם ליישום מערכת המלאי, היות ולא ניתן לעשות בו שימוש פרקטי לצרכיה."**

הביקורת מדגישה, כי במשך למעלה משנתיים מאז החל הפרויקט, לא ניהלה החברה את התקלות במערכת עיבוד נתונים אוטומטית, וכי במשך הזמן הזה לא ערכה הרשות בקרה על הטיפול בתקלות.

**תכנית בקרה של החברה**

40. סעיף 2.5 לנספח ז לחוזה מחייב את החברה להעביר לרשות בתחילת כל רבעון תכנית עבודה לביקורת ותחזוקה של מערך ההשכרה. עם השלמת הביקורת, על החברה להעביר לרשות דוח המפרט את היקף הביקורת וממצאיה, כולל פעולות שבוצעו במסגרתה.

41. לדברי המנהלת לפיתוח עסקי ומנהל הפרויקט (בפגישה מיום 13.5.13) הרשות דרשה לקבל תכנית ביקורת כפי שמחייב החוזה, ולא קיבלה אותה. לדברי מנהל הפרויקט, תכנית ביקורת כזו אינה חיונית, משום שהחברה מחויבת לבדוק את כל המערך באופן שוטף. מצד הרשות, הפקח מדווח על תקלות, ומנהל הפרויקט ברשות מבצע בדיקות פתע של תיקונים בסדנה.

**בדיקת התחשבנות העירייה מול הרשות**

42. סעיף 6.1(א) לחוזה בין העירייה לבין הרשות קובע: "בגין שירותי הרשות השוטפים של הפרויקט תקבל הרשות תשלום שנתי בסך 350,000 ₪...".

בנוסף לכך נקבע בסעיף 6.2 לחוזה בין הרשות לבין העירייה, תמריץ לרשות. על פי סעיף 6.2 לחוזה:

"גובה העמלה הנוספת לרשות ייקבע בהתאם לגובה סך התקבולים מהפרויקט ברוטו (כולל מע"מ) וייגזר מסך התקבולים ברוטו, מעל 4 מיליון ₪ כמפורט בטבלה שלהלן (הסכומים באלפי ₪):

הכנסה ברוטו	הכנסה שולית	אחוז תוספת	עמלת הרשות
4,000-5,000	1,000	4%	40
5,000-6,000	1,000	6%	60
6,000-7,000	1,000	8%	80
7,000-8,000	1,000	12%	120
	4,000		300
+8,000		18%	

43. סך התקבולים בשנת 2012 היה כ- 10,016,910 ₪. מחישוב התמריץ לפי נתון זה ועל פי תנאי הטבלה שלעיל, עולה כי גובה התמריץ לרשות צריך היה להיות כ-660,000 ₪. (300 אלף ₪ בגין הכנסות עד 8 מיליון ₪, וכן 18% משני המיליון הנותרים). למרות זאת, לפי נתוני ביצוע התקציב שנמסרו לביקורת והמפורטים לעיל, נרשמו בסעיף "עמלת הכנסה" - מיליון ₪, כלומר כ-340,000 ₪ יותר מהנדרש על פי החוזה.

בהתייחסות לטיטת הממצאים מסר סגן מנהל אגף חשבות כדלקמן: "בהסכם בין העירייה לרשות לפיתוח כלכלי, בסעיף 6.2 תוספת לתמורה בגין הצלחה נקבע מנגנון החישוב של עמלת הצלחה ובו נכתב כך: 'בנוסף לחמורה, על מנת לעודד את הגברת ההכנסות מהפרויקט תשלם העירייה לרשות עמלה נוספת מן ההכנסות ברוטו בגין הצלחה. גובה העמלה הנוספת לרשות ייקבע בהתאם לגובה סך התקבולים מהפרויקט ברוטו (כולל מע"מ) וייגזר מסך התקבולים מהפרויקט ברוטו...'. לאור האמור בחוזה יש לחשב את עמלת הצלחה עפ"י סך תקבולים ברוטו, כולל מע"מ, כלומר 11,655 ₪. עפ"י הטבלה ועל פי החישוב שנבדק בקפידה, הועברו לרשות לפיתוח כלכלי סך של 957,840 ₪ בגין עמלת הצלחה. בנוסף, יש לציין כי התשלום במלואו הועבר לרשות רק לאחר קבלת אישור רו"ח המאשר את נתוני הכנסות."

הערת הביקורת: מניסוח הסעיף בחוזה לא ברור כי יש להוסיף לצורך חישוב העמלה לרשות, את המע"מ לסך התקבולים מהפרויקט. עוד מציינת הביקורת, כי מחישוב מדויק של הסכום כולל מע"מ בהתאם להתייחסות סגן מנהל אגף החשבות, נתקבל סכום של 957,350 ₪.

#### בדיקת התחשבנות הרשות עם החברה

44. סעיף 5.6 לחוזה בין העירייה לבין הרשות קובע כי על הרשות לשמש כמפקחת על ההתחשבנות:
- "הרשות תהיה אחראית על ניהול ההתחשבנות הנוטפת עם הזכיי, לרבות על בדיקת חשבון הפרויקט אליו יופקדו תקבולי מערך השכרת האופניים, על ביצוע תשלומי העירייה לזכיי בגין רכש פריטי מערך האופניים ובגין שירותי התפעול והתחזוקה שיעניק הזכיי בהתאם להוראות החוזה ועל חלוקת תקבולי מערך והשכרת האופניים."**
45. בפרק זה יידונו בעיקר התשלומים בגין התפעול השוטף (להבדיל ממערך ההקמה, שעלותו כ- 70 מיליון ש"ח). "תפעול", על פי החוזה, משמעו להזיז אופניים ממקום למקום, לתקן תחנה או אופניים, לצבוע, לנהל מוקד שירות לקוחות, מערכת סליקה, הקמת אתר אינטרנט, שדרוגים של המערכת, מסופים, עמדה בעירייה עם נציג החברה. לתפעול השוטף מוקצים כחמישה מיליון ₪ לשנה. כמו כן, החברה זכאית על פי החוזה ל- 4 מיליון ₪ הראשונים מתקבולי הפרויקט, ולמחצית מהתקבולים מעבר לסכום של 4 מיליון ₪ הראשונים.

#### התשלום השנתי בגין שירותי התפעול והתחזוקה

46. כאמור, התשלום השנתי לחברה בגין שירותי התפעול והתחזוקה הינו לפחות 5 מיליון ₪, בתוספת מע"מ והפרשי הצמדה. התשלום צריך להתחלק לשנים עשר תשלומים חודשיים, בתוספת מע"מ. סעיף 61 לחוזה קובע כי מלוא התשלומים האמורים יועברו לחברה רק עם השלמת המערך הבסיסי של האופניים, הכולל 150 תחנות עגינה. עד להשלמת המערך "תשלום הרשות לחברה, בכל חודש קלנדרי, רק את החלק היחסי מן התשלום השנתי" כאשר "החלק היחסי" משמעו "התוצאה המתקבלת מחלוקת כמות תחנות העגינה אשר הושלמו וצורפו למערך ההשכרה התפעולי, החל ממועד תחילת ההפעלה, במאה חמישיים (150)".
47. חשבת הרשות מסרה לביקורת, כי המערך הבסיסי של 150 תחנות עגינה הושלם בחודש דצמבר 2011, וכך חושב על ידה התשלום החודשי. כלומר החל מדצמבר 2011 שולם לחברה תשלום מלא בגין שירותי תפעול ותחזוקה. אולם על פי קובץ שנמסר ממנהל הפרויקט (קובץ תאריכי הפעלת תחנות), התחנה ה- 150 הושלמה רק בתאריך 24.9.12. המשמעות הינה, שבמשך 9 חודשים שולם לחברה תשלום מלא בגין שירותי תפעול ותחזוקה, בשעה שהיה צריך לשלם לה תשלום בגין החלק היחסי בלבד. כך לדוגמה, על פי הקובץ, בחודש ינואר 2012 הושלמו 144 תחנות ולא 150, והמשמעות הכספית של הפער במספר התחנות הינו כ-16,600 ₪ בגין חודש ינואר 2012 בלבד.

מנכ"ל הרשות מסר בתגובה כי: "אכן ההתחשבות מדצמבר 2011 היא לפי 150 תחנות המהוות מערך מלא. יחד עם זאת, התשלום הועבר לזכיין לאחר שהתחנות כולן הוצבו (גם אם לא פעלו), וסיבת אי ההפעלה לא הייתה נעוצה בהתנהלותו של הזכיין אלא בנסיבות שאינן תלויות בו ובגינון לא הצליח להפעיל את כל 150 התחנות: בשל התנגדויות לתאום הנדסי, בעיות עם חברת החשמל, בעיות הנדסיות בתחנות מסוימות. זאת ועוד, הזכיין כבר שילם עבור התחנות והן כבר הוצבו בשטח ולאור העובדה כי לא הייתה השפעה מבחינת היקפי התפעול שהזכיין נקט בהם, הוחלט לשלם לו את מלוא המחיר."

הביקורת מציינת בהתייחסות לתגובת מנכ"ל הרשות כי על פי החוזה, תשלום בגין 150 תחנות אמור להיות מועבר, לפי סעיף 61 לחוזה, רק לאחר שהתחנות הושלמו "וצורפו למערך ההשכרה התפעולי", כש"מערך ההשכרה התפעולי" הוא לפי ההגדרה, "כל תחנות העגינה הפועלות במועד נתון" ולא עבור תחנות שלא פעלו.

יש להדגיש בהקשר זה, כי התשלום עבור הקמת התחנות שולם לחברה, וכאן נדון התשלום עבור תפעול התחנות, שהועבר על אף שהתחנות הנדונות לא פעלו כלל (בין אם באשמת הזכיין ובין שלא - לכך לא הובאה אסמכתה).

בהתייחסותו לסעיף 47 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"הרשות חוזרת בשנית על תשובתה מפגישתנו עם נציגי המבקר מיום 13/5/2013 לפיה אי הקמת התחנות הנוספות איננה באשמת הזכיין. מערך התפעול שהפעיל הזכיין, לרבות כמות הרכבים והמשנעים, ואנשי התחזוקה שיקף כבר בדצמבר 2011 מערך של 150 תחנות שכן ממילא התחנות הפיזיות הוקמו גם אם טרם פעלו מסיבות שאינן תלויות בו. באותו מועד, ברמת התפעול הפער בין 143 תחנות שהיו בפועל ל 150 תחנות כפי שנדרש היה לא משמעותי. לראיה, כשהושלמו התחנות, לא גדל כח האדם, כמות המשנעים או הרכבים וכיו"ב."

הביקורת מדגישה שנית, בהתייחס לתגובת מנכ"ל הרשות, כי על פי החוזה, התשלום לחברה בגין תפעול ותחזוקה צריך להיות מועבר רק בגין תחנות פועלות. לפי החוזה, כל עוד לא פעלו 150 תחנות, לא היה צריך לשלם לחברה בגין תחזוקתן ותפעולן. מבחינה כספית, מדובר בפער של כ- 60,000 ₪ לפחות ששולמו מכספי ציבור בניגוד לאמור בחוזה:

בחודש ינואר 2012 היה צורך לשלם רק בגין 144 מתוך 150 התחנות (פער של כ- 16,600 ₪ לעומת מה ששולם); בחודשים פברואר ומרץ רק בגין 146 מתוך 150 תחנות (פער של כ- 11,000 ₪ בכל אחד מהחודשים); בחודש אפריל 147 תחנות (פער של כ- 8,333 ₪); ובחודשים מאי עד ספטמבר 149 תחנות (פער של כ- 3,000 ₪ בכל חודש).

**חלוקת התקבולים מהפרויקט**

48. כאמור, על פי החוזה, 4 מיליון ₪ הראשונים מתקבולי הפרויקט יועברו לחברה המתפעלת. המונח "תקבולים" כולל דמי מנוי, דמי שימוש וקנסות בניכוי עמלת סליקה (סעיף 63 לחוזה). מעבר ל – 4 מיליון ₪ הכנסות, העירייה אמורה להתחלק עם החברה בהכנסות שווה בשווה. כל כספי ההכנסות מועברים לחשבון החברה בנאמנות. למנהלת הכספים של הרשות יש יכולת צפייה בפרטי חשבון הנאמנות. כל חודש אמורה החברה להעביר דו"ח הכנסות לרשות.

49. החברה מדווחת למנהלת הכספים ברשות מדי חודש על התקבולים ללא מע"מ על בסיס מצטבר, כפי שנרשמו בספרי החשבונות של החברה. מדי שנה ניבדק הדיווח של החברה על ידי רו"ח החברה ומתקבל אישור בגין דיווחיה החודשיים של החברה. עם זאת, לא נערכת על ידי הרשות השוואה בין דיווחי ההכנסות של החברה לבין קובץ ההכנסות לפי נתוני מערכת ההשכרה. כמו כן, הרשות לא עורכת השוואה שוטפת בין דיווחי החברה לבין נתוני חשבון הנאמנות. הביקורת ערכה השוואות אלה והן נמצאו תקינות.

בהתייחסותו לסעיפים 48 - 49 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"מנהלת הכספים של הרשות בדקה את הסבירות בין דוחות העו"ש לדיווחי הזכין ומצאה כי הסכומים הנקובים בדיווחי הזכין, על פיהם מבוצעת ההתחשבות עם העירייה, גבוהים במידת מה מתזרים המזומנים בבנק, מה שמעיד כי הזכין אינו מפחית בהכנסות עליהם מתבצעת התחשבות. יתרה מכך, הפער הנ"ל נעוץ בשתי עובדות: חיובי הלקוחות המבוצעים בכרטיסי אשראי מועברים לידי העוסק, כמקובל בכל המשק, בעיכוב המגיע לעתים עד כדי חודש ימים. בנוסף, כל מקרה של פריסת תשלום ללקוח לתשלומים בא לידי ביטוי בעיכוב תזרימי בחשבון. מכל מקום וכפי שכבר הוסבר, שיטת ההתחשבות הנהוגה היום מול העירייה ומול הרשות מיטיבה עמן, היות והיא מבוססת על ההכנסות המצטברות והמדווחות ללא כל עיכוב וללא כל גריעה, ולא על ההכנסות במזומן, כך שאין כל משמעות מבחינת העירייה והרשות לפער דנן. בדיקה זאת בתחילת הפרויקט וקבלת אישור רו"ח הזכין בגין שנת 2011 ושנת 2012 הניחו את דעתה של מנהלת הכספים. יחד עם זאת הרשות מקבלת את הערת הביקורת ותבצע להבא את הבדיקות הנדרשות בתדירות גבוהה יותר".**

**פיצויים מוסכמים**

50. סעיף 80.3.3 לחוזה בין הרשות לבין החברה קובע פיצויים מוסכמים בגין אי קיום הוראות החוזה בנוגע לתפעול, תחזוקה או תיקון תקלות. כך למשל, בגין אי תיקון במועד של תקלה בטיחותית על החברה לשלם 5,000 ₪. בגין אי תיקון במועד של תקלה שאינה בטיחותית אמורה החברה לשלם 500 ₪ ליום. הפרה אחרת הקשורה בתפעול או בתחזוקה תחייב את החברה ב- 1,000 ₪ בגין כל יום בו לא תוקנה ההפרה. סעיף 80.6 קובע כי "לאור חדשנות פרויקט הקמת מערך האופניים...מוסכם כי בשעת החודשים הראשונים, החל ממועד תחילת ההפעלה, תנקוט הרשות גישה מקלה ביחס לדרישה לקבלת הפיצויים...".

51. מאז מועד תחילת ההפעלה חלפו למעלה משנתיים (מועד תחילת ההפעלה הינו פברואר 2011, לפי ההגדרה בסעיף 17.4.1 לחוזה ולפי ההודעה על כניסה לתוקף של החוזה). למרות זאת, מנכ"ל הרשות מסר לביקורת, כי הוא אינו נוהג לקנוס את החברה בגין הפרות, בשל "חבלי לידה" של הפרויקט. כך למשל, ישנם אופניים שאינם מזוהים במחשב, וההפרה אינה מתוקנת במועד, אך החברה אינה מחויבת בקנס בשל כך.
52. לביקורת נמסרה רק הודעת קנס אחת שמסרה הרשות לביקורת, בגובה 20,000 ₪, בשל הצטברות של 40 זוגות אופניים שלא תוקנו במועד.
- בהתייחסותו לסעיף 52 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:
- "בהקשר זה אנו מבקשים להדגיש כי הקנסות אינם מטרה אלא אמצעי. משהוכח לנו ע"י החברה כי זו עושה כל מאמץ, לרבות בסיוורים ובפגישות, לתיקון התקלות ואכן כמות התקלות ירדה, הוחלט לקנוס רק במקרים קיצוניים שבהם הקנס מחויב במציאות. היה צורך לשמור על איזון בין רצונה של הרשות והצרכים של החברה. באותו מועד, למיטב הבנתנו, הזכיין השקיע ממיטב משאביו הכספיים לצורך תיקון התקלות. מבחן התוצאה מוכיח את צדקת הדרך."**
53. לרשות לא מועברים מהחברה באופן שוטף דיווחים אודות מועדי הדיווח על התקלות ומועד תיקונן, דבר המקשה על הרשות לעקוב אחר הפרות ולקנוס את החברה.
- בהתייחסותו לסעיף 53 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:
- "הרשות מפעילה פקח שמבצע בקרה יום יומית ומדווח על תקלות לרשות. הדיווחים מועברים להתייחסות הזכיין ותוך יממה מתקבל ממנהל התפעול של הזכיין דו"ח המפרט את הפעולות שנקטו לתיקון כל תקלה. בתקלות תחזוקה זמן התיקון הינו עד 24 שעות ומנהל הפרויקט מוודא כי האופניים חוזרים לשימוש בתוך פרק זמן זה."**
- הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת מנכ"ל הרשות כי, כפי שפורט בהרחבה לעיל, הפקח של הרשות מבצע בקרה מדגמית בלבד, ב-8 תחנות מדי יום מתוך יותר מ-150 תחנות. לא ברור כיצד נבחרות תחנות אלה, ואם הבחירה מבוצעת בהתאם לדיווחים על תקלות המתקבלים מלקוחות ומגורמים אחרים. כפי שפורט לעיל, רבות מהתקלות שאותרו על ידי הפקח לא תוקנו כלל על ידי החברה (לטענת הרשות משום שעד להגעת החברה לאתר, האופניים כבר שוחררו על ידי משתמשים). מנהל הפרויקט אינו יכול לבצע בקרה מקיפה על ביצוע תיקונים תוך 24 שעות ממועד הדיווח על התקלות, מאחר שפרט לתוצאות הבקרה המדגמית המצומצמת שעורך הפקח שלו, הוא אינו מקבל מידע מהחברה אודות מועדי הדיווחים בגין תקלות ועל מועדי תיקונן. כתוצאה מכך מצטמצמת היכולת לקנוס את החברה על הפרות בתהליך תיקון התקלות.



## בדיקת מדגם חשבוניות

## 54. חשבון ניפוח אוויר:

חשבונית מס' 100456 בסך 9,000 ש"ח ללא מע"מ, הינה בגין "ניפוח אוויר". לשאלת הביקורת ענה מנכ"ל הרשות כי: "לבקשת העירייה בחנה הרשות אפשרות להוספת משאבות אוויר למסופים הקיימים. בעקבות בקשה זו ביקשנו מהחברה לתת לנו פתרון מכני והצעת מחיר לפתרון המוצע. לאחר בדיקה הוגשה על ידי החברה הצעה לאב טיפוס שעלותו 9,000 ש"ח. המחיר נקבע במו"מ, לאחר שבדקנו את סבירות המחיר, וזאת לעומת הצעות חלופיות גבוהות יותר שקיבלה העירייה. המשאבה הוצבה ברחוב בן גוריון ופורקה לאחרונה לצורך ייצור 22 משאבות נוספות לגביהן אושר תקציב עירוני".

הביקורת ביקשה לקבל תיעוד לדרך קביעת הסכום של 9,000 ש"ח עבור "פיתוח אב טיפוס". לביקורת לא נמסרו אסמכתאות כי סבירות המחיר נבדקה מול ספקים נוספים. בהתייחסותו לממצא זה אמר מנכ"ל הרשות כי לדעתו התיעוד של בדיקת סבירות המחיר צריך היה להימסר מהעירייה.

## 55. חיוב בגין החלפת מסוף פגוע:

א. על חשבונית מס' 100696, בסך 31,187 ש"ח + מע"מ, נרשם כי הופקה בגין העתקת מסוף פלורנטין. לדברי מנהלת הכספים, זוהי טעות ברישום, ולמעשה החשבונית הופקה בשל החלפת מסוף פגוע בתחנת לוינסקי. זוהי החשבונית השנייה מתוך 5 חשבוניות שנבדקו, אשר לא נרשם בה מהות החיוב באופן נאות. לדברי מנכ"ל הרשות, גם חשבונית מס' 100676, שנרשמה בגין "הרחבת האוניברסיטה" בעצם ניתנה בגין "5 תחנות עגינה מתוך תקציב הגדלת תחנות שלב ג' ואינה שייכת לאוניברסיטה". יצוין, שעל גבי חשבונית 100696 נרשם תיקון, אולם על גבי העתק החשבונית 100696 לא נרשם תיקון של מהות החיוב.

בהתייחסותו לסעיף 55א' לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"בהוראת התשלום שהוצאה ע"י הרשות נרשם תיאור העבודה בצורה תקינה ומדויקת. בחשבונית שהתקבלה ע"י הספק נפלה טעות בתיאור העבודה אך הסכום בחשבונית היה נכון והתאים להוראת התשלום. לאור הערת הביקורת, במקרה בו תיפול טעות בתיאור העבודות בחשבונית הספק, הרשות תדרוש מהספק לתקן את טעותו".

ב. על פי סעיף 54.1.1.2 לחוזה, הזמנת רכש של פריטים מתוך יתרת ההזמנה תבוצע באחד משלושה מקרים. שניים מהם אינם מקרים רלוונטיים לחשבונית הנדונה (גניבה, בלאי לאחר חמש שנים). המקרה השלישי הינו "אישור המנהל לכך, שנגרם נזק לזוגות אופניים ו/או למסופים ו/או למקומות עגינה, הכלולים במערך ההשכרה התפעולי, אשר לא ניתן לתקנם בעלות סבירה, מכל סיבה שהיא. המונח 'עלות סבירה'...משמעו עלות תיקון ישירה

אשר אינה עולה על שיעור של חמישים וחמישה אחוזים (55%) ממחיר עלות האופניים או המסופים".

הביקורת ביקשה אסמכתה לכך שעלות התיקון הגבוהה הצדיקה את החלפת המסוף ברח' לוינסקי. אסמכתאות על עלות התיקון הצפויה לא צורפו. כל שהועבר לביקורת היה דואר אלקטרוני של מנכ"ל החברה למנהל הפרויקט ברשות לפיו: "כידוע לך, נפגע ויצא מכלל שימוש המסוף בלוינסקי. לא ניתן לשקם אותו ולכן הותקן מסוף חדש מיתרת ההזמנה".

מנוסח הדוא"ל האמור עולה לכאורה, כי החברה התקינה למעשה מסוף חדש, ורק בדיעבד עדכנה את מנכ"ל הרשות וקיבלה את אישורו.

בהתייחסותו לסעיף 55ב' לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"עוד בטרם התקינה החברה את המסוף החדש ברחוב לוינסקי, ביקר מנהל הפרויקט באתר ולאחר הפירוק גם בסדנה וראה שהנוק שנגרם למסוף אינו בר תיקון, לדבות בכל הקשור לצורתו החיצונית, למסך, לפחים ולהתקנה ועל כן אישר לחברה להחליף את המסוף. יחד עם זאת ביקש שככל שניתן יהיה להשתמש בחלקים מסוימים בשנית, יושמשו חלקים אלו וינתן לרשות זיכוי בגינם. הזיכוי בגין החלקים שניתן לעשות בהם שימוש אינו מהווה מעל 45% מעלות התחנה ומכאן ברור שנגרם נזק של מעל 55% למסוף. לפיכך, בניגוד להערת הביקורת, הרשות לא עודכנה בדיעבד אלא היתה שותפה לבחינת העובדות ולתהליך קבלת ההחלטות בזמן אמת".

- הביקורת מציינת, כי כל הסדרת הנושא הכספי של רכש המסוף צריכה הייתה להתבצע מול מנהל הפרויקט מראש ולא בדיעבד, אך מהתכתובת עולה כי היא בוצעה בדיעבד.
  - יודגש שוב כי לחשבונות לא צורף אישור בכתב של מנהל הפרויקט, כי עלות התיקון פחותה מ- 55%, כנדרש בחוזה.
  - לדעת הביקורת, העובדה שהחברה הסכימה לזכות את הרשות בגין החלקים השמישים בסך הנמוך מ- 45% אינו מהווה אסמכתה לכך שנגרם לתחנה נזק שעלות תיקונו גבוהה מ- 55%.
- בהתייחסות נוספת של מנכ"ל הרשות נמסר, כי הוא מסכים להמלצה לפיה יכתבו נהלים לתהליך אישור רכש מסופים חדשים במקום מסופים שניזוקו.

ג. סעיפים 54.2.1 - 54.2.2 לחוזה קובעים מחיר במטבע אירו לרכש מקום עגינה ומסוף מתוך יתרת ההזמנה. סעיף 54.2.3 קובע מחיר באירו לרכש אופניים מתוך יתרת ההזמנה. סעיף 54.2.4 לחוזה קובע כי: "...התשלומים בגין רכש מקומות עגינה ומסופים מתוך יתרת ההזמנה על פי סעיפים 54.2.1 - 54.2.2 ישולמו על פי שער החליפין של האירו



הידוע במועד הזמנת הרכש...". סעיף 54.2.5 דן בעדכון מחירי האופניים, וקובע גם תוספת הצמדה. תוספת הצמדה כאמור לא נקבעה לגבי רכישת מסופים ומקומות עגינה. למרות זאת, ובניגוד לאמור בחוזה, בחשבונית 100696 חושבה, לאחר המרת האירו, גם תוספת של 1,967 ₪ בגין "תוספת מדד גרמניה".

בהתייחסותו לסעיף 55ג' לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"נמען ע"י המבקר כי בחשבונית 100696 חושבה תוספת הצמדה למדד גרמניה לגבי רכישת מסופים ומקומות עגינה וזאת על אף שלפי החוזה יש לחשב הצמדה למדד הגרמני לאופניים בלבד. סך ההצמדה עומד על 1,967 ₪. טענת המבקר נכונה. מדובר בטעות שתקוּזו מתשלומים הבאים."**

56. **הרחבת תחנות באוניברסיטה:**

בין הרשות לבין האוניברסיטה נערך הסכם לגבי התקנת תחנה בתחום האוניברסיטה. תמורת הקמת התחנה הוסכם כי האוניברסיטה תשלם לרשות 150,000 ₪.

• חשבונית מס' 100668 ו- 100676 הופקו בגין חיובים בסך 134,844 ₪ ו- 105,108 ₪ בהתאמה, לא כולל מע"מ. על פי החשבוניות, החיובים הם בגין "הרחבת האוניברסיטה". אולם מנכ"ל הרשות מסר לביקורת כי: "חשבונית 100668...הינה החשבונית היחידה בגין הקמת תחנה באוניברסיטה. חשבונית 100676 הינה בגין הגדלת 5 תחנות עגינה מתוך תקציב הגדלת תחנות שלב ג ואינה שייכת לאוניברסיטה".

• חשבונית 100676, שלכאורה לא הופקה בשל הרחבת האוניברסיטה אלא בשל הרחבת תחנות אחרות, כוללת על פי החשבון המצורף חיוב בגין 40 מקומות עגינה, לפי עלות ליחידה של 500 אירו, שהומרה לפי שער האירו ביום חשבון, והוספה לעלות זו "תוספת מדד גרמניה" בסך 981 ₪. כפי שפורט לעיל, תוספת הצמדה כאמור נקבעה בגין רכישת אופניים, אך אין על פי החוזה תוספת הצמדה בגין מסופים או מקומות עגינה (סעיף 54.2 לחוזה).

בהתייחסותו לסעיף זה לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"טענתכם בגין הפרשי הצמדה ששולמו עבור מקומות עגינה בסך 981 אש"ח נכונה. הסכום יקוּזו מהתשלומים הבאים."**

**תעריפי השכרה**

57. סעיף 52.5 לחוזה בין הרשות לבין החברה קובע את גובה דמי המנוי, דמי השימוש והקנסות. להלן לוח התעריפים על פי החוזה:

**דמי מנוי (לפי סעיף 52.5.1 לחוזה)**

השירות	התעריף
מנוי שנתי	280 ₪
מנוי שנתי לתושב העיר	240 ₪
מנוי שבועי	60 ₪
מנוי יומי	14 ₪ (20 ₪ בשבתות ובהגים)

**דמי שימוש (לפי סעיף 52.5.2 לחוזה)**

זמן שימוש	זמן מצטבר	תוספת מחיר
30 דקות מהשכרה	30 דקות	0 ₪
30 דקות נוספות או חלקן	60 דקות	5 ₪
30 דקות נוספות או חלקן	90 דקות	5 ₪
60 דקות נוספות או חלקן	150 דקות	20 ₪
60 דקות נוספות או חלקן	210 דקות	40 ₪
60 דקות נוספות או חלקן	270 דקות	80 ₪
כל 60 דקות נוספות או חלקן עד תום 24 שעות	330 דקות	100 ₪

**קנסות (לפי סעיף 52.5.3 לחוזה)**

תיאור	תעריף
איחור בהחזרת האופנים מעל 24 השעות הראשונות	1,200 ₪
איחור בהחזרת אופניים מעל כל 24 שעות נוספות (מעבר ל- 24 השעות הראשונות)	800 ₪ ובכל מקרה לא יותר מסך של 4,500 ₪



58. סעיף 5.5 לחוזה של העירייה עם הרשות קובע כי: "תעריפי השכרת האופניים ומנגנון שינוי התעריפים יהיו כפי שאושרו במועצת העיר וכפי שיאושרו מעת לעת. כל שינוי במתווה גובה התעריפים או במנגנון עדכון התעריפים יאושר מראש על ידי העירייה."

59. בפרוטוקול ישיבת מועצת העירייה מתאריך 8.2.10 נדונו ואושרו התעריפים הראשוניים כאמור לעיל. בחודש דצמבר 2012 הוחלט ברשות להצמיד את תעריף דמי המנוי היומי ודמי המנוי השבועי בלבד בשיעור הגבוה ממנגנון ההצמדה שנקבע בחוזה (תעריף המנוי השנתי לא שונה). החלטה זו אושרה על ידי ראש העירייה ומנכ"ל העירייה, כפי שנמסר על ידי "מתאמת תחום לשכת מנכ"ל" בעירייה.

בהתייחסותו לסעיף 59 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"סעיף 52.3 לחוזה ההתקשרות מקנה לחברה את הזכות לעדכן את דמי השימוש ודמי המנוי בשיעור עליית המדד הקובע, מבלי שנדרש אישור של הרשות/העירייה. עם זאת הרשות הפעילה את סמכויותיה כמנהלת המערך ודרשה לאשר את ההצמדה, גם על ידה וגם על ידי ראש העירייה ומנכ"ל העירייה. יובהר כי הרשות והעירייה לא היו מעוניינות להעלות את המחיר המשולם על ידי המנויים השנתיים ולפיכך החליטו להצמיד רק את תעריף דמי המנוי היומי ודמי המנוי השבועי. לצורך כך נערך חישוב ביחס לסכום ההעלאה שהיה אמור להתקבל לו היו עורכים הצמדה למדד לכל סוגי המנויים ולהשית אחוז זה רק על רק על המינויים היומיים והשבועיים. כך שבפועל לא מדובר במנגנון הצמדה גבוה ממנגנון ההצמדה בחוזה. יודגש כי החברה הסכימה לכך בלית ברירה, על אף שלדבריה בפועל ההמרה הנ"ל גורמת לה להפסיד כספיים, אל מול המצב בו הייתה מצמידה גם את המנויים השנתיים על פי הקבוע."

### אי חיוב בקנסות בגין אי החזרת אופניים לאחר 24 שעות

60. בסעיף 53.2 לחוזה בין הרשות לבין החברה מובהר, כי "ככל שתרכוש העירייה באמצעות הרשות, אופניים חדשים במקומם של אופניים שלא הוחזרו...אזי הקנס...יהיה שייך במלואו לעירייה בלבד ולא יהווה חלק מתקבולי מערך השכרת האופניים". כלומר, כאשר אופניים לא מוחזרים והעירייה רוכשת במקומם אופניים חדשים, יועבר אליה ישירות מלוא סכום הקנס בגין אי החזרת האופניים. הקנס האמור אינו נחשב כחלק מהתקבולים של מערך השכרת האופניים.

בדו"ח ההכנסות של החברה שהועבר למנהלת הכספים ברשות, נרשם במפורש כי ההכנסות אינן כוללות קנסות ששולמו לעירייה בגין אי החזרת אופניים, ועל כן קנסות אלה לא נרשמו בדו"ח ההכנסות.

גביית קנסות שאינם מחושבים במסגרת התקבולים, אינה משפיעה ישירות על שכרן של הרשות או החברה, משום ששכרן של הרשות והחברה נגזר בעיקר מהתקבולים של המערך.

אולם גביית הקנסות האמורים אמורה לשפות את העירייה בשל אובדן אופניים. אי גביית הקנסות עלול לגרום לאובדן של יותר זוגות אופניים, כשהעירייה לבדה תישא בעלות הגבוהה של רכישת אופניים חדשים וזאת ללא כל פיצוי.

למרות האמור לעיל, על פי סעיף 53.1 לחוזה, אין צורך באישור נציגי העירייה לביטול קנסות בגין אי החזרת אופניים. ביטול קנסות מתאפשר, על פי החוזה, באישור נציגי הרשות והחברה בלבד.

61. כאמור, לפי סעיף 5.5 לחוזה בין הרשות לבין העירייה בנושא פרויקט תל-אופן: "תעריפי השכרת האופניים ומנגנון שינוי התעריפים יהיו כפי שאושרו במועצת העיר וכפי שיאושרו מעת לעת. כל שינוי במתווה גובה התעריפים או במנגנון עדכון התעריפים יאושר מראש על ידי העירייה". כאמור, התעריף של אי החזרת אופניים מעל 24 שעות נע בין 1,200 ₪ - 4,500 ₪, והוא אושר על ידי מועצת העירייה.

בפרוטוקול ישיבת וועדת הכספים מתאריך 25.1.10 אושרו על ידי הוועדה תעריפי השימוש והקנסות כפי שהוצגו בפניה והוחלט כי: "במקרה של אי החזרת אופניים יחויב המנוי בקנס מדורג שעשוי להגיע עד למחיר מקסימלי של 4,500 ₪".

כמו כן, סעיף 53.1 לחוזה בין הרשות לבין החברה לשוננו: "...הצדדים יקימו ועדה משותפת אשר תורכב מנציגי הרשות ו/או מי מטעמה ומנציגי החברה ותדון בנושא ביטול קנסות ו/או זיכויים מגביית קנסות במקרים מיוחדים". (ההדגשה אינה במקור). כלומר, הכלל הוא אכיפת קנסות והחריג הוא ביטול קנס או מתן זיכוי.

62. מבדיקת קובץ חיובים בגין השכרות לשנת 2012 עולה, כי ברוב המקרים בהם לא הוחזרו אופניים מעל 24 שעות – המשתמשים לא חויבו כלל:

בקובץ נמצאו 2,239 מקרים בהם נרשמו השכרות מעבר ל- 24 שעות (שבוצעו על ידי 1,974 שוכרים).

ב- 2,226 מקרים מתוכם לא נרשם חיוב כלל.

רק בגין 13 החיובים הנותרים נרשמו חיובים בסכומים שונים, ובסה"כ חויבו המשתמשים ב- 33,200 ₪. חיובים אלה נוצרו במהלך רוב חודשי השנה, החל ממרץ 2012 וכלה בדצמבר 2012.

יצוין, כי חלק מהאופניים לא הוחזרו או לא נמצאו מעולם, ועלותם מוטלת על העירייה בלבד: לפי דו"ח סטטיסטי שהתקבל, חסרים 493 אופניים (שלא נמצאו מעולם), וכן 15 "ללא סטאטוס" (לא ברור מצבם).



63. בתגובה מסר מנכ"ל הרשות לביקורת ב- 18/7/13 את ההסבר כדלקמן:

"בתחילת הפרויקט מדיניות הרשות הייתה שלא לקנוס את המשתמשים בשל בעיית אמינות של המערכת ותקלות שונות באופניים. מאחר שלא ניתן היה לקבוע במאת האחוזים שהאופניים אכן לא הוחזרו כנדרש, לא ניתן היה להפעיל את סנקציית הקנסות. זאת גם לאור העובדה כי הקנס על אי השבת האופניים עומד על 4,500 ₪, סכום גבוה מאוד יחסית למחיר המנוי. במקרים אלה מדיניות העירייה (ומכאן מדיניות הרשות) כנותנת שירות הינו לקולא.

לקראת סוף שנת 2012, כאשר תוקנו מירב הליקויים במערכת, התקיימה ישיבה אצל מנכ"ל העירייה ונערך דיון לגבי הנושא המשפטי לעניין סבירות גובה הקנס וההשלכות האפשריות מהמלתו על לקוחות (המשפטיות, הציבוריות והשיווקיות).

הוחלט בשלב ראשון לקנוס מנויים יומיים. לאור גובה הקנס הנהלת הרשות השהתה את ההחלטה על מנת לאסוף נתונים ולהציג למנכ"ל העירייה את המקרים המדוברים, על מנת להראות את משמעויות ההחלטה על המנויים לאור גובה הקנס. כיום, לאחר שנאספו הנתונים ואופי המקרים, התגבש נוהל קנסות מסודר שיועבר לעיון מנכ"ל העירייה."

64. הביקורת מציינת כי לתשובה האמורה יש אסמכתה אחת בלבד, של מכתב ממתאמת תחום לשכת מנכ"ל העירייה מתאריך 14.11.12, ממנה עולה כי בדיון בלשכת מנכ"ל העירייה, בהשתתפות מנכ"ל הרשות, הוחלט כדלקמן: "יש להוציא מכתב התראה למנוי, האומר שעל פי הנתונים האופניים לא הוחזרו. בנוסף, יש להודיע לציבור שהרשלנות בהחזרת האופניים עלולה להיות יקרה. כמו כן, תחל אכיפה על המנויים היומיים, כולל קנס."

כמו כן, הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת מנכ"ל הרשות כדלקמן:

א. העניין הובא לדיון ולהחלטת מנכ"ל העירייה רק בחודש נובמבר 2012, לאחר שהפרויקט היה פעיל כבר במשך כשנה וחצי. כלומר, במשך כשנה וחצי שלטה מדיניות של אי מתן קנסות לפי התעריפים שאושרו בעירייה, וזאת ללא אישור מתועד של נציגי העירייה ו/או מועצת העירייה.

ב. לדברי מנכ"ל הרשות, מדיניות אי מתן הקנסות האמורה נבעה לכאורה מאי אמינות המערכת שהופעלה על ידי הקבלן. דברים דומים עולים גם מדברי מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה לגבי התקופה הראשונית של אי חיוב בקנסות: "בתחילת הדרך, עקב תקלות בדיווח החזרת האופניים על ידי לקוחות, לא ניתן היה לחייב את החריג."

אולם סעיף 7 לחוזה קובע כי "המערכת תתאים הן מבחינת תיאורה הפונקציונלי והן מבחינת תיאורה הטכני למפרט... וזאת במשך כל תקופת החוזה... סעיף 7 הינו סעיף יסודי שהפרתו תהווה הפרה יסודית של חוזה זה."

כמובן שהמפרט למערכת דורש, בין היתר, נתונים אמינים על החזרת האופניים. סעיף 14 למפרט, למשל, קובע כי: "המערכת תאפשר, באמצעות ממשק המשתמש במסוף, לזהות החזרת האופניים על ידי המשתמש, לסיים את פעולת ההשכרה ולערוך התחשבות על פי התעריף הקבוע בתקנון המשתמש".

סעיף 40 לחוזה קובע כי: "החברה מצהירה ומתחייבת, כי היא מכירה על בוריו את מערך השכרת האופניים ותבצע את כל הפעולות הנדרשות להפעלתו התקינה...".

סעיף 68.3 לחוזה קובע כי: "החברה מצהירה כי יש לה את מלוא הידע והכישורים לביצוע כל התחייבויותיה על פי חוזה זה, במלואן ובמועדן... סעיף 68 על תתי סעיפיו הינו סעיף יסודי".

סעיף 80.6 מעניק לחברה "תקופת חסד" של חצי שנה: "לאור חדשנות (ה)פרויקט... מוסכם בזאת כי בשעת החודשים הראשונים החל ממועד תחילת ההפעלה תנקוט הרשות גישה מקלה ביחס לדרישה לקבלת פיצויים...". מועד תחילת ההפעלה הינו פברואר 2011, כלומר "תקופת החסד" אמורה הייתה להימשך עד אוגוסט 2011. עם זאת, לא נקבעה תקופה בה ניתן להתגמש בעניין אמינות המערכת, ותקופת החסד לעניין הפיצויים המוסכמים חלפה לפני תחילת התקופה המבוקרת.

ג. עוד יצוין, כי לפי קובץ שירות לקוחות לשנת 2012 נמצאו 3,070 דיווחים על אופניים נטושים. כמו כן, מתוך 1,974 שוכרים שלא החזירו אופניים מעל 24 שעות כאמור, נמצאו 112 "מאחרים סדרתיים" (שוכרים שלא החזירו אופניים מעבר ל- 24 שעות פעמיים או יותר), ושלא חויבו כלל.

ד. הרשות לא התריעה על כך שקנס של 4,500 ₪ הוא מוגזם ומרתיע משתמשים ולא הביאה את גובהו לדיון מחודש בעירייה. הביקורת מצאה כי הרשות בחרה על דעת עצמה שלא לקנוס כלל משתמשים בגין אי החזרת אופניים.

ה. גם לאחר החלטת מנכ"ל העירייה, לא חויבו המנויים היומיים באופן מלא, בניגוד להחלטה. לטענת מנכ"ל הרשות, הוא השהה את יישום ההחלטה על מנת לאסוף נתונים ולהראות את משמעויות ההחלטה של מנכ"ל העירייה. יצוין, כי מאז החלטת המנכ"ל לחיוב מלא של מנויים יומיים, ב-14.11.2012, ועד לסוף שנת 2012 (במשך כחודש וחצי) נמצאו 77 מקרים של מנויים יומיים שלא חויבו כלל, על אף איחור של למעלה מ- 24 שעות. המדובר בשוכרים האמורים להיות מחויבים בקנסות בסך 1,200 ₪ - 4,500 ₪ לכל מקרה.

1. לדברי מנכ"ל הרשות, בחודש מאי 2013 לערך (במהלך הביקורת) החלה הרשות לבקש נתונים אודות אי החזרות של אופניים מעבר ל- 24 שעות. החברה לא נענתה מידית לבקשה זו. כלומר, לפחות עד אמצע שנת 2013 לא הועברו לרשות דיווחים שוטפים אודות אי החזרת אופניים במועד, אובדן אופניים וגובה הקנסות המוטלים.

בהתייחסותו לסעיפים 62 - 64 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

"ראשית יצוין כי אף אם החוזה מקנה לחברה, לרשות ולעירייה את הזכות להטיל קנסות, אין לרשות חובה להטיל את הקנס והיא רשאית להפעיל את שיקול דעתה כמנהלת המערך לפי נסיבות המקרה....

יודגש כי לכל אורך הדרך, מנכ"ל הרשות עדיין ומעדיין בזמן אמת את מנכ"ל העירייה אודות התהליך, כחלק משיבות עבודה שוטפות, ולפיכך אין בהכרח תיעוד בכתב לכל החלטה והחלטה. שנית, הרשות בדקה את נושא הקנסות עם הייעוץ המשפטי בעירייה ונמסר לה כי אין צורך בעדכון החלטת המועצה לעניין תעריפי הקנסות, הואיל והיא מכילה את הסכום הגלובלי והמקסימלי להחזרת האופניים...

כפי שציינה הרשות במכתבה הקודם, בשלב הראשון של הפרוייקט לא הוטלו קנסות עקב בעיית אמינות של המערכת ומספר רב של תקלות שלא אפשרו לדעת האם אכן האופניים לא הוחזרו כנדרש.

בשלב השני הוחלט בשיתוף עם מנכ"ל העירייה, לקנוס מנויים יומיים... ולבדוק את היקף התופעה תוך קבלת דוחות וביצוע מעקב שוטף....

הרשות ביקשה מהחברה לקבל נתונים על אופניים גנובים על מנת שתוכל להציגם למנכ"ל העירייה בכדי לאמוד את היקף התופעה. במשך מספר חודשים החברה העבירה נתונים חלקיים ולא מסודרים ולכן התעכבה הרשות בהבאת הנתונים למנכ"ל העירייה לצורך יצירת מנגנון המלטת קנסות. בשל מחדלה של החברה והעיכוב שגרמה לרשות כאמור, הוחלט שבגין תקופת המתנה זו, במהלכה נגבו/אבדו 30 זוגות אופניים, החברה תשא בעלות מחצית זוגות האופניים, דהיינו אספקת 15 זוגות אופניים על חשבוה.

לאחר קבלת הנתונים המלאים והצגתם על ידי הרשות בפני העירייה התגבש נוהל קנסות מסודר לפיו עובדת החברה כיום....".

הביקורת מעירה בהתייחס לתגובת מנכ"ל הרשות כי:

א. מהחוזה עולה כי הכלל הוא הטלת קנסות, ורק במקרים חריגים תבטל ועדה מיוחדת את הקנסות (סעיף 53.1 לחוזה בין הרשות לבין החברה): "החברה תנהל מערך לגביית...קנסות...מוסכם בזאת כי הצדדים יקימו ועדה משותפת... בנושא ביטול קנסות ו/או זיכויים מגביית קנסות במקרים מיוחדים" - ההדגשה אינה במקור). החלטת ועדת הכספים העירונית שאישרה את הפרוייקט קבעה במפורש כי "במקרה של אי החזרת אופניים יחויב המוני בקנס...עד... 4,500 ש"ח". (ההדגשה אינה במקור). למרות האמור בחוזה ולמרות החלטת ועדת הכספים, אי הטלת הקנסות הפכה לכלל, ולא ננקטה רק "במקרים מיוחדים". המנויים



לרוב לא חויבו בגין החזרת האופניים, וזאת בלא ששינוי זה במדיניות יתועד בכתב וייחתם (כנדרש מתיקון בחוזה לפי סעיף 81.5 ב), ובלא שיאושר על ידי גורם עירוני.

ב. התייעצות עם מנכ"ל העירייה בנוגע לכיטול קנסות תועדה לראשונה רק למעלה משנה וחצי לאחר תחילת תפעול הפרויקט. כאשר הרשות מחליטה החלטות מהותיות שעלויותיהן עלולות להיות מוטלות על העירייה ולהגיע למיליוני ₪ - מן הראוי שתדאג לתייעוד בכתב של האישור העירוני להחלטות אלה.

ג. על פי התייעוד היחיד בכתב של ההחלטה שהתקבלה על ידי מנכ"ל העירייה – מנכ"ל העירייה קבע במפורש כי "תחל האכיפה על מנויים יומיים". החלטה זו לא הייתה מותנית בבדיקה כלשהי, בניגוד לאמור בהתייחסות מנכ"ל הרשות שלעיל. כלומר, על הרשות היה לקנוס מידיית מנויים יומיים בלי קשר לבדיקת נתונים שנערכה על ידה.

65. כאמור לעיל, המדיניות המוצהרת של הרשות הייתה עד לאחרונה – אי חיוב בקנסות. לולא מדיניות זו, היה על החברה לנהוג כאמור בסעיף 53.1 לחוזה, המחייב אישור של ועדה משותפת לחברה ולרשות לצורך ביטול כל קנס. למרות האמור לעיל, נמצא כי בפועל גבתה החברה (לעתים רחוקות) קנסות בתעריפים השונים, וזאת לפי שיקול דעת נציגי שירות הלקוחות בלבד, ובניגוד למדיניות הרשות, הוראות החוזה ואישור מועצת העירייה.

גם בנוהל החברה לעניין "זיכוי לקוח" (שהועבר לרשות רק בעקבות בקשת הביקורת) נמצאו הוראות שונות ותעריפים שונים לעניין אי החזרת אופניים מעבר ל- 24 שעות, לדוגמה:

תאור המקרה	סכום לחיוב	סוג המנוי	נוהל עבודה
אופניים נמצאו נטושים – לקוח מתקשר כי נוצר חיוב	100	יומי/שבועי/שנתי	יש להסביר ללקוח כי בעקבות אי דריכת אופניים מהשכרתו הקודמת, האופניים נמצאו נטושים ולכן נוצר החיוב. אם החיוב מעל 100 ₪ - יש לזכות בהפרש בהנחה שזו הפעם הראשונה
אופניים לא הוחזרו אלינו ועברו יותר משבועיים	4,500 או לפי שיקול דעת	כל סוגי המנויים	אין לסגור השכרה לפני שהלקוח מודע על כך, שאם אופניים לא יימצאו יהיה חיוב של קנס. יש להסביר שאנו נעשה את מירב המאמצים שלא לחייב בסכום של 4,500 ₪ אך נעדכנו בהמשך לגבי גובה החיוב



יצוין, כי גם הנוהל האמור של החברה לא נשמר בהכרח על ידי נציגי השירות:

כך למשל, בקובץ שירות הלקוחות של דצמבר 2012 נמצא כי בפנייה מס' 402619 רשמה אחת מהנציגות: "שוחחנו על המקרה, הסברתי לו על חיוב אפשרי במידה ומוצאים את האופניים (50 שח) וגם במידה ולא מוצאים (450 שח) בכל מקרה הוסבר לו שכרעג האופניים במעקב ושאתקשר להודיע לפני חיוב כלשהו". לביקורת לא ברור מדוע דווחו ללקוח התעריפים האמורים, הנוגדים את האמור בחוזה עם החברה ואת מדיניות הרשות.

כמו כן, שיקול הדעת שניתן לעובדי החברה על פי הנוהל, הביא למצבים בלתי סבירים דוגמת פנייה מס' 406399 (קובץ שירות לקוחות דצמבר 2012) בה נרשם על ידי הנציג: "לפי היסטוריית השכרות הלקוח קרימינל סדרתי, מתאריך 1/11 ועד היום 7 פעמים נמש אופניים +26 פעמים שחורר אופניים על 0/1 דק' ועשה שימוש באופניים עם מנעול פרטי שלו. לפי הוראה מע. חייבנו על כל השכרה של 0/1 דק' - 5 ש"ח. ועל כל מקרה של אופניים נמושים 100 ש"ח לכן יצא חיוב 830 ש"ח ונחסם לו המנוי". לביקורת לא ברור כיצד הוחלט ש"נוטש סדרתי" מחויב בגין כל הנטישות וההפרות בפחות מהסכום המינימלי שנדרש על פי החוזה לאיחור אחד של 24 שעות.

בהתייחסותה לסעיף 65 לטיוטת הממצאים מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"עם הקמת המערך ובשיתוף ותיאום עם הרשות ומתוך הבנה לגבי חדשנותו של פרויקט השכרת האופניים, הוחלט מתוך כוונה שלא ליצור רתיעה או התנגדות מצד הציבור לפרויקט, לשפוט לקולא את המשתמשים. בשנת 2013 הוחלט על מנגנון חיוב מפורט אשר מטפל בכל המקרים השונים אשר נלמדו במהלך חיי הפרויקט. טבלת חיובים זאת אשר נערכה בשיתוף פעולה עם הרשות מיושמת במלואה מאז נוסחה.

לגבי המקרים שהובאו כדוגמאות בדוח הביקורת:

פנייה מס' 402619: כפי שצויין לעיל הנוהל השתנה וכיום הנוהל המוכר ללקוחות הוא זה המפורסם באתר.

לגבי פנייה מס' 406399- התקבלה החלטה בשיתוף עם הנהלת הרשות לפיה חויב הלקוח ב 100 ₪ בגין איסוף אופניים שהושארו מחוץ לתחנה, כפול 8 המקרים בהם אירע המקרה ו-30 ₪ בגין חריגה בזמן הנסיעה, סה"כ 830 ₪. בנוסף כפי שצויין, הלקוח נחסם היות ועשה שימוש סדרתי לרעה במערך, שלא בהתאם לכללי השימוש."

הביקורת מציינת, בהתייחס לתגובת החברה, כי לפי התגובה, רק לאחר בדיקת הביקורת, ולאחר למעלה משנה וחצי של תפעול הפרויקט, הוכן נוהל מסודר לחיוב משתמשים, המוסכם על החברה והרשות. הנוהל ואישורו לא הועברו לביקורת לעיונה. כמו כן, תגובת החברה לגבי פנייה מס' 406399 סותרת את תגובת הרשות בעניין הקנסות, שלפיה החליטה הרשות שלא לחייב כלל בקנסות בשלב הראשוני של הפרויקט. מכל מקום, אין כל אסמכתה כי הרשות יודעה והסכימה להטלת קנס במקרה של פנייה מס' 406399: בקובץ שירות הלקוחות צוין לגבי פנייה זו רק כי ההוראה למתן הקנס ולגובהו ניתנה מע, המשמש בתפקיד מנהל מערכות המידע של החברה.

66. לפי נוהל החברה, וכן לפי דברי מנהל מערכות מידע בחברה, מדיניות החברה היא שתיערך שיחת בירור עם הלקוח לפני חיובו. הלקוח אינו מחויב בקנס לפני שנערכת שיחה עמו. למרות זאת, מבדיקת הביקורת עולה כי מתוך 2,226 אנשים ששכרו אופניים מעל 24 שעות ולא חויבו, עבור 545 שוכרים לא תועדו במערכת שירות הלקוחות פניות כלשהן (לדוגמה: מס' לקוח במערכת CRM - 191508, 195456).

אי קיום שיחת בירור עם לקוח שלא החזיר אופניים מעבר ל – 24 שעות סותרת את מדיניות החברה כפי שתוארה לעיל. מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה השיב: **“בעבר פנינו ללקוחות. עם הגידול בכמות ההשכרות והלקוחות לא בוצעו פניות”**.

בהתייחסותו לסעיף 66 לטיוטת הממצאים מסר מנכ"ל הרשות כי:

**“החברה נמסר כי ככל שגודל מספר הלקוחות במערך כבר לא ניתן היה לבצע שיחת מלפון לפני כל חיוב. על מנת להתריע לפני חיוב ובכך למנוע חיובים מיותרים החלה החברה לשלוח הודעות SMS כהתרעה שירותי לפני חיוב. כיום, קיימים מצבים בהם נשלחות הודעות SMS: במצב בו ננעלו האופנים אך לא בוצעה דריכה של המנועול, ברכיבה מעל שעתיים רצופות וכו”**.

הביקורת מדגישה, כי אי תיעוד פניות במוקד השירות ל- 545 הלקוחות שאיחרו בהחזרת האופניים מעיד על כך, שהחברה והרשות ויתרו על חיוב לקוחות אלה מבלי שטרחו לברר את סיבת אי החזרת האופניים, והאם היא מוצדקת, למשל עקב בעיה במערכת.

### תהליך מתן זיכויים

67. סך כל הזיכויים שניתנו לתושבים בשנת 2012, לפי קובץ חיובים שנמסר לביקורת הינו 975,457 ₪. לא כולל מע"מ. סכום זה כולל רק הפחתת חיובים לאחר שנוצרו, ואינו כולל מקרים בהם הלקוחות לא חויבו מלכתחילה בגין דמי שימוש או בגין קנסות. כאמור, משמעותה הכלכלית של מדיניות אי חיוב בקנסות נעה בין 2 מיליון ל- 10 מיליון ₪.



בהתייחסותה לסעיף 67 לטיטת הממצאים מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"מן החברה נמסר כי על פניו נראה שהאומדן שציינה הביקורת המגיע עד ל 10 מיליון ש"ח אינו סביר והוא משקף חישוב תיאורטי ואקדמי שלא הוגן ואף מטעה יהיה להתייחס אליו כאל הפסד. יחד עם זאת יצויין, כי החוזה לקח בחשבון אובדן חלק מהמערך מדי שנה וכי היקף האופניים שאינם מוחזרים עומד באומדן החזוי ואף נמוך ממנו. כמו כן, היקף אובדן האופניים נמוך משמעותית מהמקובל בעולם (צרפת למשל, שם עומד היקף אובדן האופניים על פי פרסומים על כ- 9000 זוגות לשנה, כ-50% מכלל המערך)".

הביקורת מציינת, בהתייחס לתגובת החברה המצוטטת לעיל, כי בבדיקת קובץ חיובים בגין השכרות לשנת 2012 נמצאו 2,226 מקרים בהם נרשמו השכרות מעבר ל – 24 שעות ללא חיוב כלל. הסכום המצטבר של הקנסות בגין איחורים אלה צריך היה להיות, על פי החוזה, בין 2,671,200 ₪ (לפי קנס של 1,200 ₪ בגין אי החזר בזמן) לבין 10,071,000 ₪ (לפי קנס של 4,500 ₪ בגין אובדן). לכן אומדן ההפסד בסך 10 מיליון ₪ אינו "תיאורטי" ואינו "אקדמי" כלל. מתוך הסכום האמור, כ-2 מיליון ₪ היו אמורים להגיע ישירות ובלעדית לעירייה, כשיפוי על הצורך ברכישת 500 אופניים חדשים.

68. לפי סעיף 53.1 לחוזה, "החברה תנהל מערך לגביית תשלום דמי מנוי, דמי השימוש וגביית הקנסות... מוסכם בזאת, כי הצדדים יקימו ועדה משותפת אשר תורכב מנציגי הרשות ו/או מי מטעמה ומנציגי החברה ותדון בנושא ביטול קנסות ו/או זיכויים מגביית קנסות במקרים מיוחדים".

69. לעניין הזיכויים מסר מנכ"ל הרשות: "ההליך מתנהל בהתאם לנוהל של הזכייין...מקרים חריגים מובאים לדיון בפני הרשות בדיונים השוטפים. יודגש, כי לאור העובדה כי הרשות והזכייין שותפים בהכנסות, יש אינטרס לזכייין לבצע זיכויים באופן מבוקר ומדוד, שכן הדבר מוביל כמובן לירידה בהכנסותיו. כמו כן, לעתים קיימים מקרים בהם יש ניגודי אינטרסים לאור רצונה של העירייה ליתן שירות לתושבים גם במחיר זיכוי הלקוח ולכן הנושאים הנ"ל מובאים לשולחן הדיונים במקרים חריגים או במקרים ראשוניים על מנת לקבוע כללים בעתיד".

70. הביקורת ביקשה מהרשות נהלים לעניין אופן מתן זיכויים ולעניין ביטול קנסות. נהלים אלה לא היו בידי הרשות עד לבקשת הביקורת. "נוהל זיכוי ללקוח" שנמסר לביקורת הינו נוהל שחובר על ידי עובדת בשירות לקוחות בחברה. כמו כן הועבר לביקורת נוהל/חוזר נוסף, הכולל עילות אחרות לזיכוי, ושלא ברור היחס בינו לבין "נוהל זיכוי ללקוח". מכל מקום, לפי הנהלים האמורים, קיימים מקרים שונים בהם יינתן זיכוי, לדוגמה: חיוב כפול בדמי מנוי, רכיבה שנבעה מתקלה מערכתית או מכך שהלקוח לא ידע/קרא את תעריפי השימוש, בעלי תעודת תושב שחויבו חיוב מלא, אי שימוש במנוי עקב תקלה.



כמו כן, על פי אחד הנהלים "יש לתעד מלל ברור בפניה של ה - CRM", לגבי העילות המנויות בנוהל. מבדיקת מדגם פניות נמצא, כי אין הקפדה על תיעוד עילת הזיכוי ומכאן שלא ניתן לבקר את שמירת הוראות הנוהל. להלן דוגמאות לפניות שנמצאו בקטגוריית "זיכוי לקוח" בחודש דצמבר 2012, ללא פירוט או הסבר, לפי מספר הפנייה ותיאורה:

מספר פניה	תיאור פניה
399675.00	רכיבת אקסטרא
400056.00	דמי מנוי שנתי
400162.00	דמי מנוי יומי
400725.00	אזעקה
404181.00	אובדן מפתח תל אופן
406040.00	זיכוי לקוח
406811.00	זיכוי לקוח
411605.00	זיכוי לקוח
410653.00	זיכוי לקוח
410695.00	זיכוי לקוח
411824.00	זיכוי לקוח

כמו כן נמצאו זיכויים בגין עילות שכלל אינן מוכרות בנהלי החברה כגון "חוסר שימוש במנוי". משתמע, כי ישנם מקרים בהם נציגי שירות הלקוחות בחברה זייבו וזיכו לפי שיקול דעתם, ללא רישום הסבר מניח את הדעת, וללא הצגת עילת זיכוי המוכרת בחוזה או בנוהל. בהתייחסותה לסעיפים 69 - 70 לטיוטת הממצאים מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"מן החברה נמסר כי הנוהל חובר ע"י מנהלת שירות הלקוחות בהסכמת הרשות. בשעת המקרים שהועברו ע"י המבקר בהם לא מצוינת סיבת הזיכוי מקבלת החברה את הערת הביקורת ותקפיד להבא על פירוט סיבת הזיכוי.**

**למענת הביקורת לפיה נמצאו זיכויים שאינם מוכרים בנהלי החברה כגון "חוסר שימוש במנוי" השיבה החברה כי נוהל הזיכויים כמוהו כפרויקט עצמו נע על גבי עקומת למידה, כאשר ביחד עם הרשות נוסחו כללי ההתנהגות מתוך מצבי עולם אשר נוצרו בשמח. החברה פועלת בתאום מלא עם הרשות ולאחרונה יישמה נוהל זיכויים מוסכם. יצוין כי לעיתים המציאות בשטח ייצרה מצבים שלא היה להם מענה באותו הזמן".**

הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת החברה כי הנוהל לא היה בידי הרשות בתקופת הביקורת. מכל מקום, מהדוגמאות שהובאו ברור כי אין גם הקפדה על יישומו. יצוין, כי המקרים שהובאו לעיל הינם רק דוגמאות, אך ישנם מאות מקרים דומים.

71. על פי הנוהל בעת פתיחת בקשת זיכוי: "יש לפתוח סוג פנייה מסוג 'כספים' או 'זיכוי לקוח' בלבדו תת סוג פניה: לפי בקשת זיכוי...". מממצאי הביקורת עולה כי נמצאו זיכויים גם תחת כותרות אחרות כגון "התכחשות לעסקת אשראי" בצירוף הסבר לא ברור וללא תיעוד אישור. לדוגמה פנייה מס' 403671: "התקבל מכתב ברור לעסקה בסך 1,100 שח עבור רכיבות אקסטרה של מנוי חייר, בתגובה זוכה המנוי ב 900 שח, כך שנשאר חיוב 200 שח עבור 2 רכיבות אקסטרה". בפנייה מס' 411633 נרשם: "התקבל מכתב ברור עסקה בסך 900 שח, לאחר ברור הוחלט לזכות 700 שח כך שנשאר 100 שח עבור כל מנוי סה"כ 200 שח".

בהתייחסותה לסעיף 71 לטיטת הממצאים מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"מן החברה נמסר כי הסיווג שבוצע נכון. בשני המקרים שצוינו ע"י הביקורת התקבל מכתב מחברת האשראי המסתייג מעסקאות שבוצעו ע"י תיירים. בשני המקרים התיירים ששכרו אופניים לא הבינו את מבנה החיוב וחשבו ששכירות האופניים הינה ליום שלם. בעקבות התלונות בוצע ברור והוחלט לחייב על כל זוג אופניים 100 שח במקום 550 שח".

הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת החברה, כי על פי הנוהל של החברה, המחייב, במקרים של זיכויים, לפתוח סוג פנייה מסוג "כספים" או "זיכוי לקוח" בלבד, תת סוג פניה: "לפי בקשת זיכוי" – הרי שהסיווג שבוצע לפניה אינו נכון.

72. הביקורת ביררה אם הרשות מקבלת דיווחים אודות הזיכויים שניתנו ועילתם, ונענתה כי: "לא נמסר דיווח לרשות, היות ומדובר בהתנהלות פנימית שוטפת של הזכין. כאמור לעיל, לזכין ולרשות אינטרס זהה בעניין זה – לחד שירות טוב מחד, ולהגביל את הזיכויים המיותרים מאידך. יחד עם זאת, לאור הצעת ו/או הערת הביקורת תשקול הרשות בקשת דוח זיכויים מסודר מהזכין באופן שוטף".

73. לפי תשובתו של מנכ"ל הרשות, מקרים חריגים מובאים לדיון בפני הרשות בדיונים השוטפים. אולם המונח "מקרים חריגים" האמורים להיות מובאים לדיון בפורום – לא הוגדר. כמו כן, משום שהרשות אינה מקבלת, כאמור, דיווחים שוטפים על הזיכויים, היא למעשה מתבססת על רצונה הטוב של החברה להביא "מקרים חריגים" ובעייתיים לדיון בפורום.

74. לדברי המנהלת לפיתוח עסקי ברשות, אין פרוטוקולים לפורום האמור לדון ב"מקרים חריגים", משום שהוא דן בדברים באופן בלתי פורמאלי.

75. הביקורת ביקשה לברר למי ניתנות ההרשאות לבצע זיכויים במערכת. מנכ"ל הרשות מסר כי: "לשאלתכם מי מאשר את הזיכוי ולמי יש הרשאה לבצע תנועות זיכוי – ישנם ארבעה אנשים, עובדי חברת א. שיש להם הרשאה לזכות לקוח לפי מדרגות סכום. מנהלת שירות לקוחות – מעל 1000 ש"ח, סגנית מנהלת – בין 500 ל – 1000 ש"ח, מוקדן בכיר עד 500 ש"ח, ומוקדן רגיל עד 100 ש"ח....". דברים אלה סותרים את האמור בנוהל זיכויים, לפיהם "אם הסכום לזיכוי הוא עד 110 ש"ח יש לפתוח ב'טווח הרשאה' ואם מעל יש לפתוח "מעל טווח הרשאה". במידה ומעל טווח הרשאה אושר על ידי ס.ח., יש לרשום באישור מי ניתן הזיכוי."
76. מבדיקת הביקורת עולה, כי זיכויים מבוצעים על ידי מי שאינם מורשים לכך, בניגוד למדיניות שדווחה על ידי מנכ"ל הרשות. בשנת 2012 נמצאו 14 זיכויים מעל 1,000 ש"ח, בסכום מצטבר של 27,027 ש"ח, שלא בוצעו על ידי המורשית לבצעם (מנהלת מוקד וקשרי לקוחות). כמו כן נמצאו 67 זיכויים, בסכום מצטבר של 43,235 ש"ח, שלא בוצעו או אושרו על ידי המורשות לכך.
77. נמצאו 39 גורמים שזיכו לקוחות לפי נתוני מערכת שירות הלקוחות בשנת 2012, כולל wsadmin (זיכוי אוטומטי).
- בהתייחסותה לסעיפים 75-77 לטיטות הממצאים מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:
- "הדיווח שנמסר ע"י מנכ"ל הרשות היה בטרם השתנה הנוהל ובטרם בוצע פיתוח המגביל את מתן ההרשאות רק לשני בעלי תפקידים. כיום הזיכוי מוגבל ע"י מערכת המידע לשתי דרגות: מוקדן ובכיר".
- הביקורת מציינת, כי הממצא בדבר הזיכויים שלא בוצעו על ידי המורשות לכך נותר בעינו – גם לאחר התייחסות החברה. מדובר בזיכויים שבוצעו מעל לטווח הרשאה שלא אושרו על ידי ס. ח.
78. במכתבו של מנכ"ל הרשות לפיתוח אל החברה המתפעלת מיום 18.11.12 נאמר, בהקשר להטלת קנסות על משתמשים, כי: "אני מניח שיתקפו אותנו בבימ"ש, ושם תצטרכו להוכיח באמצעות רשומות שהאופניים אכן לא ננעלו. אתם תצטרכו לספק רשומות. צילום מסך מחשב הוא לא רשומה. תתייעצו עם משרד עו"ד על מנת להבין מה התנאים לקבילתה של 'רשומה מוסדית' (זה המונח המשפטי) כדי שרשומה כזו תהווה ראיה לנכונותה. כל חברות הסלולר עשו זאת ביחס לרישומים שלהן וכיו"ב. כך למשל, יש כבר עכשיו מנויה שהיא עובדת עירייה שטענה שהבן שלה החזיר אופניים לתחנה ושאלן סיכוי שהוא לא נעל, ושנוכח לה. אחרת אם תחויב היא תתבע בבימ"ש. וכשנוגיע לבימ"ש לא נוכל להראות לה צילום של מסך המחשב של נציג שירות. כרגע כל בקשותיי לפלט מחשב חתום לא נענו בחיוב". הביקורת ביקשה אישור של יועץ משפטי כי רישומי החברה מהווים "רשומה מוסדית" שתעמוד במבחן בית משפט. בתגובה קיבלה הביקורת מכתב בקשה של נציג החברה ליועצה המשפטי לצורך אישור היועץ המשפטי כי



המסמכים המופקים באמצעות מערכות המחשוב של חברת א. עונים להגדרה של רשומה מוסדית. מכתב הבקשה הנ"ל של החברה נשלח בתאריך 21.7.13, למעלה מחצי שנה מאז ביקש מנכ"ל הרשות את האישור, ולצורך מענה לבקשת הביקורת. אישור היועץ המשפטי ניתן "בהתאם להצהרות א."

בהתייחסותה לסעיף 78 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"החברה נמסר כי לפי חוות דעת משפטית שהתקבלה, רשומותיה של החברה עומדות בקריטריונים של 'רשומה מוסדית'."

הביקורת מציינת בהתייחס לתגובת החברה, כי חוות הדעת המשפטית התבססה על הצהרות החברה (שלא נמסרו לביקורת), והיא ניתנה רק לאחר בקשת הביקורת. כמו כן, לדעת הביקורת ראוי היה לקבל גם את אישור היועץ המשפטי של הרשות, המהווה את זרועה הארוכה של העירייה לעניין זה. זאת משום שגם העירייה עלולה להפסיד הכנסות, אם המסמכים המופקים ממערכת המחשוב לא יוכרו כ"רשומה מוסדית".

#### חיובים שגויים

79. לפי החוזה בין החברה לבין הרשות, וכן לפי האתר האינטרנטי של הפרויקט, מנויים ששכרו אופניים למשך פחות מ-30 דקות לא יחויבו בדמי שימוש כלל (אלא רק בדמי מנוי). הביקורת בדקה את חיובי שוכרים ששכרו אופניים רק פעם אחת ביום במהלך שנת 2012 והשתמשו בהם במשך פחות מ-30 דקות, כלומר מדובר במנויים שלא היו אמורים להיות מחויבים בדמי שימוש. נמצאו 685 מקרים בהם חויבו השוכרים. לדוגמה:

מס' מנוי SUBSCRIBERID_FI	מס' מקשר בין קובץ תפעולי לקובץ כספי BILLINGENTRYID_R	מועד תחילת שכירות STARTDATE_R	מועד סיום שכירות ENDDATE_R	סך חיוב בחשבונית LINETOTAL_FI_SUM
230398	1706542	1.1.2012 00:26:34	1.1.2012 00:39:05	5
231892	1725309	5.1.2012 00:38:15	5.1.2012 01:06:23	150
448213	3739872	6.11.12 00:04:13	6.11.12 00:16:55	70

מנכ"ל הרשות מסר כי החברה תבדוק מקרים אלה.

80. עוד יצוין, כי בקובץ שירות לקוחות מחודש דצמבר 2012 נמצאו פניות של לקוחות המלינים כי

חויבו שלא על פי משך הזמן בו רכבו, לדוגמה:

פנייה מס' 403786: "אומרת שמעולם לא רכבה יותר מחצי שעה."

פנייה מס' 403749: "לקוחה טוענת שמעולם לא רכבה רכיבה ארוכה כל כך והיסטורית

ההשכרות עלה מאשרת את זה."

פנייה מס' 407476: "יש לי לקוח שאמר שהחזיר אופנים תוך חצי שעה לתחנה, ומשום מה אני

רואה שהחזיר אחרי 6 שעות, רצייתי לוודא איתך האם הייתה בעיה בתחנה, הלקוח אומר שכל

הזמן נוסע באופנים ומעולם לא קרה לו את הבעיה. לאחר בדיקת לוגים שהגיעה אלי הוחלט

לזכות כי הייתה בעיה בתחנה."

בהתייחסותה לסעיף 80 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות)

כי:

"כל טענה מלקוח נבדקת כולל אימות מול הרשומות המוסדיות של התחנות ורק אם נמצא כי

הלקוח צודק או כי לא ניתן להפריך את טענתו הוא מזוכה."

#### מנויים התקפים מעבר לשנה

81. בבדיקת קבצי מנויים נמצאו 2,848 מנויים שתוקף המנוי שלהם היה מעבר לשנה, לדוגמה:

מס' תעודת זהות	תאריך יצירת המנוי	תאריך חידוש המנוי	תוקף עד
040230047	12.4.2011	26.5.2013	26.5.2014
107020182	13.4.11	11.6.2013	28.6.2014
28559227	14.4.2011	4.6.2013	14.6.2014
003923083	17.4.2011	4.6.2013	1.7.2014
23855527	2.4.2011	4.6.2013	20.6.2014

מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה מסר כי: "הארכת מנוי קיים ולא יצירת רשומה חדשה –

התנהגות בסיס נחונים."

כמו כן, בפגישה שהתקיימה עימו מסר מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה, כי המערכת אינה

שומרת תיעוד של היסטורית רכישת מנויים.

בהתייחסותה לסעיף 81 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"לקוחות שרכשו מני בתחילת הפעלת המערך בשנת 2011 קיבלו הארכת מני בחודשיים כמהלך ייזום ושירותי ובתאום עם הנהלת הרשות. כיום, בהארכת תוקף מני שהסתיים, המערכת מתעדת באופן אוטומטי את הארכת המני כרשומת טיפול ב CRM.**

**כפי שנמסר לביקורת ע"י מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה, המערכת אינה שומרת תיעוד של היסטוריית רכישת מנויים."**

### **מספרי תעודת זהות פיקטיביים**

82. על פי סעיף 70.3 לחוזה, החברה מתחייבת לנקוט בכל הפעולות המקובלות והסבירות לצורך גביית תקבולי מערך השכרת האופניים. בקובץ תנועות ההשכרה, אותרו 148 השכרות מעבר ל – 24 שעות שביצעו מספרי תעודות זהות 00000000 (2 תנועות), מס' תעודת זהות 123456789 (3 תנועות) ו – 987654321 (143 תנועות). באף אחד מהמקרים לא חויב המנוי.

מבדיקת הביקורת מול החברה מתברר, כי שוכרים אלה אינם בעלי תעודות זהות ישראלית, ולכן מוזנים להם מספרי תעודות זהות פיקטיביים.

בהעדר מספר מזהה של השוכרים (דוגמת מס' דרכון), קשה יותר לאתר את השוכרים שלא החזירו אופניים ולחייבם.

בהתייחסותה לסעיף 82 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"האופניים מחויבים בכרטיס אשראי ולכן אין צורך במספר דרכון. בנוסף, אין למערכת אפשרות לאמת את זהותו של מי שאינו אזרח ישראלי."**

בהעדר אפשרות לזיהוי משתמשים לא ניתן לאתר את בעל האופניים במקרה של אובדן, גניבה וכד'. רכוש בשווי של כ-4,000 ₪ נמסר למעשה למשתמש אנונימי.

מנכ"ל הרשות מסר לביקורת כי החברה והרשות ישקלו פתרונות לבעיה זו.

### **ניהול מלאי ומצאי האופניים**

83. סעיף 17.4.8 לחוזה קובע כי מערך השכרות האופניים יכלול בתום שנים עשר חודשים מהמועד הקובע, כלומר בחודש יולי 2011: 150 תחנות עגינה; 1,500 אופניים בשטח; 500 אופניים במחסנים (סה"כ 2000 זוגות אופניים).

לפי דו"ח סטטיסטיקה שהתקבל מהחברה בתאריך 10.7.2013 (כשנתיים לאחר מכן), ישנם 1605 אופניים פעילים, 15 "ללא סטאטוס" (כלומר לא ברור אם הם פעילים), 493 אופניים חסרים, 73 בסטאטוס "אופניים ללא (מנעול)", 35 אופניים בתיקון, ו-10 אופניים תקינים הממתינים ליציאה לשטח. שווי האופניים החסרים לפי דו"ח החברה – כ-2 מיליון שח.  
בהתייחסותה לסעיף 83 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"מתוך נתונים המתפרסמים בעולם לגבי אובדן זוגות אופניים במערכים עולה כי במערך 'תל אופן' שיעור האובדן נמוך יחסית. שיעור האובדן עומד כ-300 זוגות אופניים בשנה פחות מהכמות אשר נצפתה בחוזה- 375 זוגות בשנה."**

הביקורת מציינת כי באף מקום בחוזה לא נרשם שקיים צפי/אומדן לגריעה של 375 בשנה במוצע של אופניים (הן גניבות והן בלאי ופחת). היקף של 3,750 אופניים לעשר שנים הוא "יתרת ההזמנה", כלומר סך האופניים שזכאית העירייה לרכוש במחיר נתון.

84. הבעלות על האופניים שבמלאי (במחסנים) ובמצאי (בשטח) הינה של העירייה (סעיף 12.1 לחוזה), ויש לה "זכות לנהוג במערך השכרת האופניים מנהג בעלים" (סעיף 12.3 לחוזה). החברה אחראית על תפעול המערך ועל תחזוקתו השוטפת (ר' למשל סעיף 43.4.3 לחוזה).

85. משום שהאופניים הינם בבעלות העירייה, מצופה כי מלאי האופניים שבמחסן ינוהל בהתחשב בהוראות תקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), תשנ"ח-1998 (להלן: "תקנות ניהול טובין"). זאת על פי תקנה 2 לתקנות ניהול טובין לפיה: **"עירייה תסדיר...את הטובין שלה בהתאם לתקנות אלה."**

תקנה 3 קובעת כי: **"עירייה תנהל פנקס באחד מן האמצעים הנמצאים המפורטים להלן:**

(1) מערכת עיבוד נתונים אוטומטית מרכזית, לניהול טובין שעליה יורה המנהל;

(2) מערכת עיבוד נתונים אוטומטית נפרדת, ובלבד שהתקיימו תנאים אלה:

(א) מערכת עיבוד הנתונים, מאפשרת מעקב אחר הרישום של החשבון הנגדי בהנהלת החשבונות של העירייה ואיתור התיעוד המתאים;

(ב) נתקבל דיווח על יתרות כספיות, במתכונת שעליה הורה רואה החשבון של העירייה;

(ג) המערכת מאפשרת העברת הדיווח למערכת עיבוד נתונים מרכזית, באמצעים ממוכנים;

(ד) תכנון עיבוד הנתונים יהיה בהתאם להוראות כל דין ויאפשר בדיקה פנימית ובקרת נתונים;

(3) לפי בקשת ראש העירייה - בדרך אחרת שעליה הורה רואה חשבון שהמנהל מינה לאותה העירייה, ובאופן שהורה.”.

תקנה 21 קובעת לגבי ניהול מלאי כי:

“(א) מנהל המחסן ינהל רישום פנימי של פריטי הטובין ובו יפרט את תנועות הפריטים

בתוך המחסן, לפי סוגם וסיווגם בקטלוג האחיד.

(ב) רישום הטובין כאמור בסעיף קטן (א) יעודכן באופן שוטף לפי תעודת הכניסה,

תעודת הניפוק ותעודת ההחזר.”.

לדברי מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות של החברה והמנהל הטכני בחברה, מלאי ומצאי האופניים של הפרויקט לא מנוהל באמצעות מערכת ממוחשבת. לדברי המנהל הטכני בחברה, המערכת הייתה בפיתוח במשך כשנה, ובמהלך עבודת הביקורת החלו בתוכנית הרצה ("פיילוט") של המערכת. להערכת המנהל הטכני, המערכת תיכנס לשימוש שוטף בחודש אוגוסט 2013.

בינתיים, המלאי מנוהל על ידי מנהל הפרויקט ברשות (במקום על ידי החברה), שמקבל, לדבריו, את מספרי האופניים במחסן בגיליון אלקטרוני, ומסמן על פני הגיליון, על פי דיווחי החברה, כל זוג אופניים המועבר לשטח.

כלומר, למעלה משנתיים מאז החל הפרויקט, אין החברה מנהלת במערכת עיבוד נתונים אוטומטית את הנתונים בדבר יתרת הפתיחה, רכישות אופניים, גריטה והשבתה. לפיכך אין בידי הביקורת נתונים ממוחשבים בדבר יתרת הפתיחה נכון ל- 1.1.12, רכישות אופניים בשנת 2012, וכן גריטה והשבתה של אופניים בשנה זו. (וזאת בניגוד לתקנות ניהול טובין).

בהתייחסותה לסעיף 85 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**“תקנות ניהול טובין – מדובר בחברה פרטית שהינה זכין של העירייה ולא בעירייה עצמה. כאשר האופניים מאוחסנים במחסן של החברה ולא במחסן של העירייה, תקנות ניהול טובין כלל לא חלות על החברה ו/או על המחסן שלה”.**

הביקורת מעירה בהתייחס לתגובת החברה, כי תקנות ניהול טובין קובעות: **“עיריה תסדיר את רכישותיה... ואת הטובין שלה בהתאם לתקנות אלה”** (ההדגשה אינה במקור). כלומר, על אף שמדובר במחסן פרטי, הטובין הם בבעלות העירייה ועל כן, על פי הוראת התקנה, עליהם להתנהל על פי תקנות ניהול טובין. מכל מקום, גם אם התקנות דגן אינן חלות בענייננו, אין זה סביר, לדעת הביקורת, כי למעלה מ- 2,000 פריטים, בשווי של מיליוני ₪, ינוהלו ללא מערכת ממוחשבת במשך כשנתיים.



86. לדברי מנכ"ל הרשות, ספירות מלאי ומצאי האופניים מנוהלות באופן הבא:

**"חברת א.מודיעה ללקוחות באתר ובמסופים על השבתת המערך בין השעות 5:00-1:00... עובדים עם רכבים ממונעים מחולקים לאזורים, סורקים את התחנות ומבצעים קריאות ברקוד לשלדות ומנועלים, ומעבירים נתוני כמויות במלפון לבקרה. הבקר מוודא כי כל הנתונים של כל תחנה עברו ונקלטו במערכת... במקביל במחסן ובסדנה נעשית ספירה לכל האופניים ע"י קורא ברקוד. מוסיפים לנתונים את האופניים שהשכרתם לא הסתיימה... מוסיפים את האופניים שנמצאים אצל גורמים שונים. אנו שותפים לספירה במחסנים ובסדנה בלבד."**

87. הביקורת ביקשה את טפסי ספירת המלאי והמצאי המקוריים, אישור רואה חשבון לספירה, ונוהל ספירת מלאי ומצאי. מנכ"ל הרשות מסר: "אין חתימת רו"ח של א. מאחר והאופניים שייכים לעירייה. אנף אפסנאות בעירייה שבדק את האחסנה והטיפול בצידור בתחילת הפרויקט לא קבע נהלים לספירה וביקש כי נעביר לו נתונים לאחר הספירה". כלומר, על אף שהאופניים הם טובין של העירייה, העירייה או הרשות מטעמה לא דאגו לקיום נהלים בנושא הספירה, שבוצעה למעשה על ידי החברה, העלוה להימצא בניגוד אינטרסים. כמו כן, לא נמסרו לביקורת טפסי ספירת מלאי ומצאי על מנת לוודא את תקינות הספירה וחתימת הסופרים.

בהתייחסותה לסעיף 87 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"מאחר שהחברה מתפעלת את המערך, ביצוע ספירת המלאי הינו חלק בלתי נפרד מסמכויותיה ואחריותה. מנהל הפרויקט נוכח בספירה כנציג הרשות. הדו"ח נחתם ע"י מנכ"ל החברה ונשלח לרשות"**.

הביקורת מעירה בהתייחס לתגובת החברה, כי אם ספירת המלאי היא באחריות החברה ולא באחריות העירייה (כפי שנטען קודם לכן על ידי הרשות), לא ברור מדוע לא נמסרו לביקורת (על אף בקשה) טפסי ספירת מלאי ומצאי מקוריים חתומים על ידי מנהל הפרויקט (כמפקח מטעם העירייה) ועל ידי מנכ"ל החברה, אישורי רואה חשבון לספירה על פי תקני ביקורת רואי החשבון, ונוהל ספירת מלאי ומצאי.

88. בניתוח קובץ ספירת מלאי ומצאי שנערכה בדצמבר 2012 ושנמסר לביקורת, נמצאו כפילויות בספירה, כמפורט להלן:

תחנה	מנעול	שלדה
355	1079	11547
303	1079	11547
900	1107	10542

תחנה	מנעול	שלדה
900	1107	10542
430	1010	10759
112	1010	10759

### תחזוקת האופניים וטיפול בתקלות

89. סעיף 17.4.3 לחוזה בין הרשות לבין החברה קובע כי: "...החל ממועד תחילת ההפעלה, תימסר לידי החברה האחראיות לכל אובדן ו/או פגיעה ו/או נזק שייגרמו לתחנות העגינה..."

90. קיימים שלושה חריגים לכלל זה בסעיף 54.1 בחוזה, אשר בהתקיים אחד מהם תוכל החברה לרכוש פריטים חדשים מתוך יתרת ההזמנה, על חשבון העירייה, במקום הפריטים שניזוקו/נגנבו. מקרים אלה הינם: הגשת תלונה במשטרה בגין גניבה של פריט מהמערך התפעולי; נזק שעלות תיקונו עולה על 55% ממחיר עלות הפריט (רכישה באישור הרשות); בלאי של פריט לאחר חמש שנים (לאחר אישור הרשות).

91. סעיף 3.1 לנספח ה לחוזה האמור קובע את הזמנים הנדרשים לתיקון התקלות.

סעיף 3.1.3 קובע כי: "כל זוג אופניים יתוקן תוך 24 שעות מרגע קבלת ההודעה במוקד הבקרה על תקלה כלשהי".

סעיף 3.2 דן בתקלות בתחנת העגינה ובמסופים וקובע כי:

"... במידה ועבר דיווח בשעות פעילות המוקד, ייצא באופן מידי צוות אל תחנת העגינה ויתקן אותה. במידה ומדובר בסוף שבוע או בשעות הלילה, תתוקן התקלה בטווח של 24 השעות הקרובות.... במידה ומדובר בתקלה אשר מונעת את האפשרות להשכרת אופניים או בתקלה שיש עמה סכנה בטיחותית כלשהי לתחנה או לסביבתה הקרובה יגיע צוות כוננות של מרכז תחזוקת התחנות לתקן את התקלה באופן מיידי."

גם סעיפים 4 - 5 לנספח ה לחוזה דנים בזמנים לתיקון תקלות, ואף הם קובעים משך זמן של עד ל- 24 שעות ממועד קבלת ההודעה, לפי סוג התקלה.

92. נספח ה לחוזה בין הרשות לבין החברה קובע כי דיווחים על תקלות במערך האופניים יכולים להגיע אל מוקד הבקרה באחת מהדרכים הבאות: דיווח על תקלה באמצעות מסוף, דיווח טלפוני לשירות הלקוחות, חיווי של מערכת ההשכרה, פנייה אלקטרונית באמצעות אתר האינטרנט, דיווח על תקלה של צוותי התחזוקה המסיירים.

93. סעיף 10 לנספח ו לחוזה קובע כי: "במערכת יתועדו דיווחים על ליקויים, תקלות ופגמים במערך השכרת האופניים, מכל מין וסוג שהוא, לרבות, אך לא רק, זהות המדווח, מועד הדיווח, מהות הדיווח, מועד הטיפול, מהות הטיפול, משך זמן הטיפול, תוך כמה זמן הושלם הטיפול בדיווח וכו'". אולם למעשה, לא קיימת מערכת הכוללת מסד נתונים עם הפרטים האמורים לעיל לגבי דיווחי התקלות. לפיכך לא ניתן לערוך מעקב מסודר ומקיף אחר אופן הטיפול בתקלות. יצוין, כי מדבריו של נציג החברה (ש., מתאריך 9.6.13), עולה כי רק בחודש יוני 2013, במהלך הביקורת וכשנתיים מאז תחילת הפעלת הפרויקט, החלה החברה לעבוד באמצעות מודול תחזוקה בו נרשמות התקלות באופן ממוחשב.

בהתייחסותה לסעיף 93 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"בעבר נוהלו רשומות ידניות. כיום ישנה מערכת ממוחשבת למעקב וטיפול בתקלות."**

94. במערכת שירות הלקוחות מתועדים אמנם דיווחים טלפוניים לשירות הלקוחות, דיווחים באמצעות אתר האינטרנט ודיווחים באמצעות המסוף. אולם המערכת לא משמשת לקיום מעקב אחר תקלות והטיפול בהן. עם קבלת הדיווח על תקלה והעברתו למוקד הבקרה – מסתיים הרישום והמעקב לגביו, ואין כל תיעוד על אופן הטיפול בתקלה ועל מועד סיום הטיפול. לכן מתועדות במערכת שירות הלקוחות תקלות רבות שזמן הטיפול בהן הוא לכאורה 0 שניות, לדוגמה:

מספר פנייה	תיאור פנייה	משך זמן טיפול פנייה	תאריך פתיחת פנייה	גורם פותח
217396	ונדליזם	00:00:00	8.5.12	א.ס.
221851	ונדליזם	00:00:00	11.5.12	ג.ח.
126334	בלמים תקולים/לא עובדים	00:00:00	23.1.12	Wsadmin (מסוף)
127683	בלמים תקולים/לא עובדים	00:00:00	25.1.12	Wsadmin (מסוף)

מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה השיב: "הקריאה עוברת להמשך טיפול לחדר בקרה, סיום טיפול מוקד שירות לאחר קבלת דיווח מהלקוח."

95. סעיף 5 לנספח ה לחוזה קובע כי: "דיווחים אלו יועברו באופן מיידי למוקד הבקרה. מוקד הבקרה יעביר את המידע באופן מיידי למנהל האחראי ובנוסף יעדכן את פרטי התקלה ביומן העבודה שמחובתו לערוך תוך הקפדה על ציון מפורט של הנקודות הבאות: תאריך ושעת קבלת ההודעה...מקום התקלה...פרטים אישיים של הגורם המודיע...תיאור התקלה...מועד התיקון המדויק...פרטיו האישיים של בעל המקצוע...חתימת החברה או חתימת איש המקצוע...". (ר' גם סעיפים 6.2, 6.3 לנספח ה בחוזה). בניגוד לחובת החברה כאמור לעיל, לא מנוהל יומן עבודה מסודר על ידי החברה.

בהתייחסותו לסעיף 95 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"קיימות שתי מערכות- האחת תפעולית אליה מתקבלות כל ההודעות, כולל תקלות, והשנייה מתעדת את הטיפולים שבוצעו באופניים שהגיעו לסדנה. מערכת זו משמשת הלכה למעשה כיומן תקלות."**

הביקורת מעירה כי במועד הביקורת בנוכחות מנהל הפרויקט ומנהל הסדנה מטעם החברה לא היתה מערכת ממוחשבת העונה על תנאי הסעיף ולכן לא היה ניתן לעקוב באופן יעיל אחר הטיפול בתקלות.

96. כאמור, ניתן לדווח על תקלה באמצעות פנייה אלקטרונית של הלקוח באתר האינטרנט. הביקורת פנתה לחברה באמצעות אתר האינטרנט, וקיבלה מענה לאחר כארבעה ימים. לדברי מנהל טכנולוגיות ומערכות מידע בחברה, הדבר תקין, משום שהחברה מחויבת להשיב לפניות באינטרנט לאחר חמישה ימים. אולם, יש לציין כי נוהג זה מהווה הפרה ממשית של התנאים הקבועים בחוזה החברה, לפיהם יתוקנו תקלות עד 24 שעות ממועד הדיווח (ובמקרים רבים נדרש אף תיקון מיידי). בהתייחסותה לסעיף 96 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"החברה מקבלת את ההערה ומודה למבקר על הפניית תשומת הלב. החברה תפעל לפיתוח אשר יפריד בין דיווחי תקלות דחופות לדיווחים אחרים."**

97. בסעיף 80.3 לחוזה קבועים פיצויים מוסכמים שיושגו על החברה אם לא תתקן במועד תקלות במערך. כאמור, למעשה עד כה לא קנסה הרשות את החברה בגין אי תיקון תקלות. בכך נמנע תמרוץ של החברה לעמידה בזמני תיקון התקלות.

98. סעיף 6.1.4 לנספח ה קובע כי תוך 72 שעות מקבלת הדיווח על השלמת הטיפול בתקלה או מחלוף לוח הזמנים להשלמת הטיפול בתקלה, יבצע מנכ"ל הרשות או הגורם המדווח או מי מטעמם ביקורת בשטח ויעביר הערות. למרות זאת, לדברי מנהל הפרויקט ברשות, הבקרה שהוא עורך על התקלות מסתכמת בביקורת פתע שהוא עורך לעתים, על מנת לוודא שאופניים שהיו בסדנת התיקונים חזרו לשטח. הביקורת ביקשה תיעוד של תוצאות ביקורות הפתע שנערכו. מנכ"ל הרשות מסר בתגובה כי: "מנהל הפרויקט אינו עורך תיעוד לכל ביקור במשרדי הזכין. הביקורות נעשות על מנת 'להפגין נוכחות' ולראות שאין מצב חריג של תקלות תחזוקה ו/או מערכת. ברוב המקרים מתקיימת תרשומת במחברת של מנהל הפרויקט...".

99. סעיף 2.2.2 לנספח ז קובע כי: "אחת לחודש יעבור כל זוג אופניים טיפול תקופתי הכולל בדיקה מקיפה של כל הרכיבים, לרבות חיזוק ברגים, ניקיון כללי, שימון חלקים נעים וכל פעולה שיש בה להבטחת פעולה תקינה של האופניים, לרבות החלפת חלקים פגומים ובלויים...".

סעיף 2.3.3 לנספח ז' קובע כי "טיפול שוטף לתחנות העגינה יבוצע כל עשרה ימים, במסגרתו תנוקה תחנת העגינה וסביבתה ייבחנו כל מרכיביה ויחלפו בחדשים אם הם בלויים או פגומים. תחנת העגינה תנוקה ויוסרו ממנה מדבקות, גרפיטי או גורמים זרים אחרים...".

הביקורת ביקשה תיעוד לתכנית הטיפולים ולבקרה אחר הטיפולים השוטפים כאמור. מנכ"ל הרשות השיב בעניין זה: "עד כה לא היה תיעוד למרות בקשתנו לקבלת נתונים, וזאת לאור העובדה כי זכין לא החזיק במערכת מלאי ממוחשבת. לאחרונה החל הזכין להפעיל מערכת כזו ועל כן אנו צפויים לקבל דוחות ונתונים שוטפים כפי שביקשנו. יחד עם זאת, מבדיקות מדגמיות שקיימנו בעין, אנו עדים לכך כי לסדנא מגיעים כ-100 זוגות אופניים ביום ולהערכתנו כלל זוגות האופניים עוברים בסדנא לפחות אחת לחודש. עם קבלת הנתונים ממערכת המלאי נוכל לאמת זאת ולהחליט על צעדי תחזוקה נוספים...".

בהתייחסותה לסעיף 99 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"מהחברה נמסר לגבי סעיף 2.2.2 לחוזה, כי מבחינה כמותית מתבצעים כ-3000 תיקוני אופניים בחודש. כלומר, סטטיסטית כל זוג מטופל אחת לשבועיים. במהלך ארבעת החודשים האחרונים הוטמעה מערכת מלאי התומכת בתהליך ובתיעוד. כמו כן נמסר כי החברה מבצעת את סעיף 2.3.3 לנספח ז' כלשונו...".

הביקורת מעירה, בהתייחס לתגובת החברה, כי לא נמסרה אסמכתה לכמות התיקונים המצוינת בתגובה. כמו כן, ייתכן שאותו זוג אופניים תוקן במהלך החודש מספר פעמים, בעוד זוג אופניים אחר הוזנח ונותר ללא בדיקה וללא טיפול תקופתי במשך תקופה ממושכת. על כן אין להסתפק בהנחה "סטטיסטית", ויש לערוך, תכנית עבודה מסודרת ולתעד את הבדיקות והטיפולים התקופתיים הנדרשים על פי החוזה.

מנכ"ל הרשות מסר בהתייחסות נוספת כי כיום יש תיעוד לטיפולים השוטפים וייצא נוהל כתוב שיעסוק בכך.

### שירות לקוחות

100. בקובץ תנועות השכרה של שנת 2012 נרשמו 2,386,631 רשומות (כל רשומה כוללת תנועת השכרה ותנועת החזרה). בקובץ שירות הלקוחות של אותה שנה נרשמו 305,903 פניות מתועדות. מספר הפניות מהווה 13 אחוז ממספר רשומות העסקאות.

101. נספח ד לחוזה בין הרשות לבין החברה הוא מיפרט למוקד שירות, המתאר את הדרישות ממוקד שירות הלקוחות של החברה. הפעלת מוקד שירות בהתאם לתנאי נספח ד הוא תנאי יסודי בחוזה בהתאם לסעיף 9.3 לחוזה.

102. כלי ניהול הלקוחות של החברה הוא מערכת CRM, מבוססת אינטרנט.

103. לדברי נציגי החברה, בחודש יוני 2013 הועבר מוקד שירות הלקוחות לקבלן משנה חיצוני (בשם "ט"). לדברי נציגי החברה, במשרדי החברה נותרו רק שלוש מנהלות, שתפקידן להשיב לבעיות קשות במשך שלוש שעות ביום בלבד (7:00 – 10:00 בבוקר). במשרד החברה יש מסך המראה את אופן הטיפול בשיחות על ידי שלושה מוקדנים העובדים אצל קבלן המשנה. יצוין כי המנהלות האחראיות יושבות בנפרד מעובדי השירות לפי ההסדר הנוכחי. כמו כן, מציינת הביקורת כי לפי סעיפים 4.1, 4.2 לנספח ד לחוזה, העוסקים בתפקוד המוקד, מנהל מוקד שירות נדרש ל"קיום פיזי במוקד (ש) יבוצע לפי שעות העבודה המקובלות למשרה מלאה".

בהתייחסותה לסעיף 103 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"החברה מפעילה את מוקד השירות מעבר לנדרש בחוזה. העברת חלק מהשיחות מהמוקד הפנימי לחברת שירותים המתמחה בתחום התבררה כמהלך נכון שהביא לשיפור הזמינות ורמת השירות. למרות זאת, במוקד שבמשרדי החברה נמצאים נציגי שירות בכירים וותיקים העונים לפניות של לקוחות בחלק מהיום ומהווים גורם בכיר לטיפול בבעיות מורכבות. עוד יצוין כי מערכות המידע הנמצאות בשימוש של המוקד החיצוני הינן מערכות החברה כך שהמידע נגיש ומבוקר ע"י החברה. למוקד החיצוני אין הרשאה לביצוע זיכויים והללו נעשים רק ע"י המורשים לכך במוקד שירות הלקוחות של החברה."

104. מניתוח קובץ שירות לקוחות לשנת 2012 עולה, כי מתוך 305,903 פניות שהתקבלו בשנה זו נסגרו 302,038 פניות. יתר הפניות (סך של 3,865 פניות) לא נסגרו נכון לחודש יוני 2013 (על אף שחלפה תקופה של חצי שנה עד שנה וחצי מקבלת הפנייה). הפניות נמצאות בסטאטוס שאינו סגירה, כמפורט להלן:



מס' רשומות	סטאטוס פניה
12	-
34	בטיפול
599	העברה להמשך טיפול
18	ממתין לתשובה מגורם חיצוני
19	ממתין לתשובה מגורם פנימי
6	ממתין לתשובה מלקוח
3,177	פניה חדשה
3,865	סה"כ

105. יצוין, כי מתוך 3,177 פניות בסטאטוס "פנייה חדשה" ושאינן להן תאריך סגירה, ל- 22 פניות היה "תיאור פנייה" שדרש לכאורה טיפול מידי כגון: 11 פניות בנושא "דיווח תקלה", דיווח אחד בגין אופניים גנובים, דיווח אחד בגין ונדליזם, טעות בחיוב בגין חשבונית ודיווח בגין "שיק שפוספס", חיוב יתר בגין חידוש מנוי, זיכוי על שלושה מנויים, בירור לגבי מפתח תל אופן, פנייה בנושא זמינות אופניים והארכת זמן השכרה. על כן, קיימת בעיתיות רבה בעובדה שפניות אלה מצויות בסטאטוס "פנייה חדשה" (ולא בסטאטוס של סיום טיפול) בין חצי שנה לשנה וחצי לאחר קבלת הפניות.

106. מתוך 599 פניות בסטאטוס "המשך טיפול" ללא תאריך סגירה נמצאו 487 פניות שדורשות לכאורה טיפול מידי משום שתיאור הפנייה הינו: דיווח תקלה, אופניים נטושים, ונדליזם, כספים, קורא ברקוד לא תקין, תאונה. על כן, קיימת בעיתיות רבה בעובדה שפניות אלה מצויות בסטאטוס "המשך טיפול" (ולא בסטאטוס של סיום טיפול) בין חצי שנה לשנה וחצי לאחר קבלת הפניות.

107. 12 פניות מתוך 34 נמצאות בסטאטוס "בטיפול" ללא תאריך סגירה, על אף שתיאור הפנייה דורש לכאורה טיפול מידי: דיווח תקלה, אופניים נטושים, אובדן/גניבה.

בהתייחסותה לסעיפים 104 – 107 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

**"הנושא נמצא בבדיקה וטיפול".**



108. להלן מספר הרשומות שבהן נרשם זמן טיפול שלילי(!):

מס' רשומות	זמן
50620	- 0 00:01
10989	- 0 00:03
21714	- 0 00:04
315	- 0 00:06
534	- 0 00:07
2124	- 0 00:09
474	- 0 00:10
1	- 0 01:03

בהתייחסותה לסעיף 108 לטיוטת הממצאים, מסרה החברה (בתוך מסמך התייחסות מנכ"ל הרשות) כי:

"הנושא נשלח לחברה שפיתחה את מערכת ה CRM לבירור. באופן כללי סימן המינוס נובע מבאג באפליקציה המתרחש כאשר ישנה פנייה אשר לא מצריכה המשך טיפול (למשל לקוח מתקשר לברר היכן יש מסוף ברחוב אלנבי ועונה ע"י המוקדן) ואז ייתכן הפרש בפרק הזמן של הצבת הנתונים."

109. נמצאו פניות בנושאים שונים, בהן זמן הטיפול היה 0 שניות, על אף שלכאורה מדובר בפניות הדורשות טיפול. על פניות בנושא תקלות שזמן הטיפול בהן 0 הורחב לעיל בפרק העוסק בתקלות, אך ממצא זה חוזר גם בנושאים אחרים, לדוגמה:

תאריך פניה	משך פניה	תיעוד פניה	מס' פניה	תיאור פניה
15.5.12	00:00:00	-	226799	מידע כללי
15.5.12	00:00:00	לקוחה מעוניינת להתנתק מהשירות. אמרתי לה שהזיכוי יעמוד על 150 ש"ח. תחשוב על זה	226620	מידע כללי
23.5.12	00:00:00	נפילה מהאופניים	237042	תאונה
28.8.12	00:00:00	נמסר מידע כללי על תאונות	332805	תאונה



110. נמצאו פניות ללא כל תיאור או תיעוד פרטים, כאשר משך הטיפול הוא 0 שניות, לדוגמה: 408908, 409995, 403461.

111. נמצאו מקרים בהם בשדה "תת סוג פניה" הוזן מידע שאינו מתאים לתוכן הפנייה, למשל: בשדה "תת סוג פניה": "תקנון חברה" נרשמה פנייה מתאריך 24.1.12 לפיה: "שנח את הציפ רוצה שאשחרר לו אופנים עם הפרטים שיש לו ויכול לתת לי, אבל אפילו כרטיס אשראי אין לו". בתאריך 21.10.12, באותו שדה "תת סוג פנייה - תקנון חברה" נרשם: "שנחה את כרטיס האשראי שלה בתחנה באלנבי". גם ב"תת סוג פנייה - קסדה" וב"תת סוג פנייה - מוצרים נלווים" נמצאו ממצאים דומים (העדר קשר בין תת סוג הפנייה לבין מהות הפנייה). בעיה זו מקשה על יכולת ניתוח הפניות.

מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות מסר לביקורת כי: "מדובר בחיעוד שבוצע על ידי מוקדן, ייתכן וסיווג לא נכון את הקריאה".

כאשר הלקוח שולח פנייה דרך אתר האינטרנט, מופיע משך זמן טיפול 0, ותיאור הפנייה אינו מתועד באופן ברור (בתיאור הפנייה מופיע למשל: Delivery Notification: Delivery has been delayed, "Delivery Status Notification (Delay)", "been" delayed, "וכו'). מנהל טכנולוגיות ומערכות מידע בחברה מסר לביקורת כי בעיה זו תטופל בהקדם.

בניתוח קובץ שירות הלקוחות לשנת 2012 נמצאו בהקשר זה הנתונים שלהלן:

תיאור פנייה	מספר פניות בקובץ
Delivery Notification: Delivery has been delayed	4
Delivery Notification: Delivery has failed	32
Delivery Notification: Delivery has timed out and failed	2
Delivery Status Notification (Delay)	60
Delivery Status Notification (Failure)	2007
שירות פרונטאלי - עיריית תל אביב: Delivery delayed	1
Mail Delivery Failure	450
Mail delivery failed: returning message to sender	2

מנכ"ל הרשות מסר בהתייחסות נוספת, כי הבעיה תטופל בהקדם.

112. עד לשנת 2013 לא היה קשר ממוחשב בין המוקד העירוני לבין מוקד שירות הלקוחות של החברה. לדברי מנהל המוקד העירוני, כאשר המוקד העירוני קיבל פניות בנושא תל-אופן, הוא העביר את הפניות אל מוקד שירות הלקוחות של החברה. המוקד העירוני תיעד את הפנייה ברישומיו. לאחר מכן היה עליו לקבל מהחברה דיווח אודות הטיפול בפנייה ולסוגרה, אולם למעשה, לדברי מנהל המוקד, במרבית המקרים לא הקפידה החברה על דיווח למוקד העירוני אודות סגירת הפניות.



מקובץ הפניות בנושא תל אופן שהתקבל מהמוקד העירוני נמצא, כי בשנת 2012 נרשמו במוקד 367 פניות בגין אופניים, 347 מהן נרשמו בסטטוס "נסגרו ללא טיפול", ולא ידוע מה אירע לפניות אלה. בשנת 2013, לאחר שסודר ממשק בין המערכות, ונרשמו 2,417 פעולות, 1,968 מתוכן נמצאו בסטטוס "סגירה לאחר טיפול". עם זאת, נמצאו 3 פניות בסטטוס "נסגרו ללא טיפול" על אף שהן פניות שלכאורה דרשו טיפול מיידי:

מס' הודעה	ת. פתיחה	הערה	אבחנת סיום טיפול
3789243	01/01/2012	תל אופן שבוע ימים בחצר האחורית	יבוצע על ידי החברה העירונית
4240155	28/05/2013	אופניים מפונצ'רות על המדרכה	מפגע לא נמצא במקום
4272832	30/06/2013	3 זוגות של תל אופן בחצר של הבניין זרוקות הודעה חוזרת מיום חמישי	לא מטופל מסיבות שונות

444 פניות נמצאו בסטטוס "הועברה ליחידה", רובן המכריע בגין אופניים נטושים.

בהתייחסותו לסעיף 112 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

"נעשה ניסיון לחבר בין המוקד העירוני 106 למוקד החברה באמצעות האינטרנט. הניסיון לא עלה יפה בשל קושי של מחלקת המחשוב בעירייה לפתור בעיות של אבטחת מידע. לאחר שנה בוצע פיילוט שעבר בהצלחה והפניות החלו לזרום מהמוקד העירוני למוקד החברה. המוקד העירוני הסב את תשומת ליבנו כי הפניות לא נענות ורק אז התברר כי קיימת עדיין תקלה באבטחת המידע ולא ניתן היה "למשוך" את הפניות מהמוקד העירוני. בבדיקת הפניות ע"י מנהל הפרויקט התברר שהפניות הללו רובן ככולן דחופות ונוגעות לאופניים אבודים. לפיכך בסיכום עם מנהל מוקד 106 הוחלט, כי כל דיווח הקשור לאופניים אבודים ידווח במלפון מול הבקרה בזמן אמת. כל שאר פניות שירות לקוחות אמורות להיות מדווחות ישירות למוקד החברה."

בהתייחסותו לסעיף 112 לטיוטת הממצאים, מסר מנהל המוקד העירוני כי:

"אנו ראינו כבר בתחילת שנת 2012 את כמות הבעיות שחושבים מחלוננים על פרויקט 'תל אופן' ולכן לחצתי על מנכ"ל רשות הפיתוח לקבל את הבעיות והמפגעים במערכת ממוחשבת כך שנוכל לעקוב אחר כל הבעיות. לצערי הרב לחברה לקח יותר משנה להתחבר למערכת המוקד כך שנוכל לעקוב אחר כל הפניות בנושא זה. במשך כל שנת 2012 הקלדנו את ההודעות על תקלות ומפגעים, במערכת המוקד העירונית כאשר כל פניה הועברה במייל לעובדים שקיבלנו את שמוותיהם, כמו כן בחלק גדול יידענו את מנהל הפרויקט (מר א.) במלפון, או ב-S.M.S על הבעיות חריגות. בשנת 2013 החברה הצליחה להתחבר למערכת המוקד העירונית ולאחר החיבור נעשתה פעמיים הדרכה לעובדים אשר אמורים לעסוק בקבלת ההודעות במערכת. כיום, מתחילת השנה קיימים 789 הודעות פתוחות שעדיין החברה לא טיפלה בהם, או לא דווחה על כל טיפול.

לגבי .... ההודעות מפורטות:-



הודעות שרות 3789243 – הודעה זו התקבלה בתאריך 1 לינו' 2012 ש'בשד' מוצקין 19 קיימים אופניים 'תל אופן' שבוע ימים בחצר האחורית' ההודעה הועברה במייל לחברה, לעובד בשם משה ולאחר מכן ההודעה נסגרה, תהליך העבודה מול המוקד היה נכון.

הודעות שרות 4240155 הודעה זו התקבלה ב- 28 למאי 2013 שברח' גילי ישראל 1 'אופניים מפונצרות על המדרכה' ההודעה נסגרה על ידי עובד החברה בשם מ.א. ב- 29 למאי כאשר אבחנת הסגירה שלו בסגירת ההודעה לא היתה נכונה.

הודעת שרות 4272832 הודעה זו התקבלה על אופניים קשורות נמושות, הודעה זו הועברה למשל"מ אגף הפיקוח וזה מסר שהאופניים הינם אופני "תל אופן". לאחר קבלת דווח זה הנציג הבכיר שאחראי על הקשר עם החברה, ניסה לבדוק את הנתונים אולם המלפון של הפונה היה מנותק לכן ההודעה נסגרה שלא טופלה מסיבות שונות".

113. על פי סעיף 8 למסמך איפיון מוקד שירות שבנספח ד לחוזה, "מעריך המוקד יפעל לפי נהלי עבודה ברורים וקבועים, תמיד...נהלי העבודה יפורסמו בצורה ברורה בכל עמדת נציג שירות ובעמדה כללית אחת גלויה לעיני כל העובדים... לכל נושא שיחה מרכזי יהיה תסריט שיחה קבוע מראש שאותו חייב נציג השירות להכיר, לשנן וליישם". הביקורת ביקשה מהרשות נהלים של טיפול בפניות וסגירת פניות, אך נענתה כי "הפניות מתועדות במערכת CRM של הזכייין", כלומר בידי הרשות לא היו נהלים כאלה במועד הבקשה.

114. במערכת שירות לקוחות לא נרשם מספר השילדה של האופניים/קוד מסוף/עמוד עגינה לגביהם דווח על תקלה.

בהתייחסותו לסעיף 114 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

"כפי שהוסבר למבקר קיימים 3 סוגי מספרים: שילדה (ייצרן), מס' מנועול (המספר הבולט על האופנים שבעזרתו המשנעים והלקוחות מזהים את מספר האופניים) ומס' שילדה עם ברקוד לנוחיות ספירות מלאי. מן החברה נמסר כי מספר השלדה מתועד ומנוהל במערכת התחזוקה. לקוח המדווח על תקלה, עושה זאת לפי מספר המנועול המוצלב באופן אוטומטי במערכת התחזוקה".

הביקורת מעירה, כי בזמן בדיקת הביקורת ובקבצי שירות הלקוחות שנמסרו לביקורת לא נרשמו מספרים כלשהם המזהים באופן חד ערכי את האופניים בגינם דווחה התקלה. כמו כן, בזמן בדיקת הביקורת לא הייתה בשימוש מערכת תחזוקה.

## תאונות

115. בקובץ שירות לקוחות נמצאו פניות בגין תאונות, שמהמענה עליהן השתמע כאילו החברה אינה מפצה על תאונות, אף אם הן נגרמו בגין בעיות בתחזוקה של החברה, לדוגמה:

- מס' פנייה 273392 מיום 21/06/2012: "עודכן כי אין ביטוח על האופניים והוא מחויב לבדוק את תקינות האופניים לפני שהוא לוקח אותם. מספר כי הוא נפל מהאופניים כי לא היו בלמים והילוכים תקינים והיה מאושפז 3 ימים בגלל זה. התנצלתי ואמרתי לו שאין אופציה לקבל פיצוי."
- מס' פנייה 411470 מיום 29.12.12: "נפל מהאופנים למענתו נשבר הכיסא בזמן הרכיבה - הוסבר לו שאין ביטוח על האופנים שיש ליצור קשר יום ראשון לגבי כל ברור אחר בנושא כספים."

הביקורת ביררה מול מנכ"ל הרשות מדוע נענו תושבים באופן זה ונענתה כי: "לשאלתכם בנוגע לפנייה מס' 273392: הביטוח שקיים מכסה את העירייה הרשות והחברה מפני תביעות של רוכבים. הוא אינו מכסה את הרוכבים ולכך התייחסה תשובת המוקדן המתוארת בפנייתכם."

הביקורת מציינת, כי סעיף 77 ונספח 2 לחוזה של הרשות עם החברה, כולל חובת ביטוח לחבות המפעיל בגין פגיעה גופנית שנגרמה לצד שלישי, ועל פי הנספח לחוזה אמור להיות לחברה ביטוח צד ג בסך 20 מיליון ש"ח. על פי הפוליסה שהומצאה לביקורת, מיד עם קרות מקרה העלול ליצור חבות, יש לדווח על כך לחברת הביטוח.

מנכ"ל הרשות מסר לביקורת בהתייחסות נוספת, כי כיום ניתנה הוראה לנציגי מוקד השירות להנחות את הלקוחות המתלוננים בנושא זה להגיש לפניות הציבור תלונה בכתב.

## איכות האופניים

116. סעיף 5.2 לחוזה קובע כי:

"האופניים יעמדו במשך כל תקופת החוזה בכל הדרישות הקבועות על פי כל תקן ישראלי רלוונטי, לרבות תקן ישראלי מספר 1117.... החברה תהיה אחראית לכך שכל אופניים שיירכשו על ידי העירייה, באמצעות הרשות, בתקופת החוזה, יאושרו סמוך למועד רכישתם כאמור, על ידי מכון התקנים ויעמדו בכל דרישות הקבועות על פי התקן הישראלי הרלוונטי."

לפיכך ביקשה הביקורת מספר פעמים את אישורי התאמת האופניים לדרישות התקן הישראלי מס' 1117 לאופניים. הביקורת קיבלה רק טופס בדיקה לזוג אחד של אופניים מחודש יולי 2010. זאת למרות שהחוזה מחייב קבלת אישור עבור כל משלוח אופניים שנרכש, סמוך למועד הרכישה.

בנוסף לכך יצוין, כי בתעודת הבדיקה של מכון התקנים שנמסרה מתאריך 13.7.10 נבדק זוג אופניים אחד מדגם UN-A1-CTS 26 כשארץ הייצור על המדבקה: סין.

לעומת זאת, בחשבונית שנמסרה לביקורת בגין משלוח של 207 זוגות אופניים שהוזמנו בתאריך 11.8.10, נרשם כי האופניים שנרכשו הינם מדגם UN-AI-CTY R45 26 שמקורם בגרמניה והשולח הינו החברה הגרמנית Pantherwerke. על כן, לכאורה, תעודת הבדיקה שנמסרה אינה מתייחסת לדגם של חלק מהאופניים שיובאו.

בהתייחסותו לסעיף 116 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

**"החברה נמסר כי ייצרן האופניים הגרמני הפסיק לייצר אופניים בגרמניה ועבר לרכוש את השילדה מייצרן בסין. האופניים המסופקים לרשות הינם אחידים. המסמכים שהועברו למבקר מהווים תו תקן באמצעותו שוחררו כל המשלוחים מהמכס. תו התקן הנו"ל בתוקף עד 14/7/2014".**

הביקורת מעירה, כי על פי החוזה "הספקים" של האופניים הינם "כל יצרן ו/או ספק שאושר בכתב על ידי חברת ד." (הגרמנית). לא הועברה לביקורת אסמכתה כי היצרן הסיני החדש עונה להגדרה זו. מנכ"ל הרשות מסר לביקורת בהתייחסות נוספת, כי אישורים מהספק יועברו על ידו לביקורת, אך נכון למועד הפצת טיוטת הדו"ח הם טרם הועברו.

117. לפי סעיף 12.10 לחוזה: **"החברה מצהירה... כי תרכוש את רכיבי מערך השכרת האופניים, למעט המסוף ומקומות העגינה, ישירות מחברת ד. ו/או מן הספקים, לפי העניין ובהתאם להוראות חוזה זה."**

על פי סעיף 1.1.11 לחוזה, "הספקים" משמעם: **"כל יצרן ו/או ספק שאושר בכתב על ידי חברת ד. כמי שמוסמך לייצר עבור חברת ד. ו/או לספק לחברת ד. את רכיבי מערך השכרת האופניים, או חלקם."**

לפי סעיף 12.4 לחוזה: **"מוסכם בזאת כי החברה הינה בעלת זיכיון בלתי מסויג מטעם חברת ד. לאספקת רכיבי מערך האופניים וכן להקמת, תפעול ותחזוקת מערך השכרת האופניים על פי חוזה זה וכאמור בנספח יד לחוזה."**

נספח יד לחוזה הינו מסמך בו מתחייבת חברת ד. הגרמנית, בין היתר, לאפשר לחברה הישראלית לרכוש את הפריטים הנדרשים לפרויקט מהיצרנים המאושרים על ידה, ולספק לחברה הישראלית את פרטי היצרנים/הספקים המאושרים.

לפי סעיף 44.4 לחוזה החברה תאפשר לרשות לפיתוח לעיין בכל המסמכים המעידים כי פרטי מערך האופניים שנרכשו על ידי העירייה נרכשו ישירות מחברת ד. או מספקיה.

לפיכך התבקשו מהרשות מסמכים המעידים ממי נרכשו האופניים, וקבלת אישורי חברת ד. בי. רנט הגרמנית כי הספקים מהם נרכשו האופניים הם יצרנים/ספקים מוסמכים. הביקורת קיבלה חשבונית אחת בלבד בגין רכישת 207 זוגות אופניים מחברת פ. ונענתה על ידי מנכ"ל הרשות כי:

**"לגבי בקשתכם...לקבלת אישור של ד. כי הספקים מהם נרכשו האופניים הם יצרנים/ספקים מוסמכים – מנסיונו בהפעלת המערך הגענו למסקנה כי אין הכרח לרכוש חלפים שונים מספק**

כזה או אחר ואנו מאפשרים לזכיון לרכוש חלפים מספקים שונים ובלבד שלעניות דעתנו איכות המוצר ותפקודו דומים למוצר המקורי. ממילא אם איכות המוצר אינה טובה מספיק הזכיון יידרש להחליפו על חשבוננו.”

118. הביקורת מציינת, כי נספח יד לחוזה, המכיל לכאורה התחייבות של חברת ד. הגרמנית לספק ייעוץ, רשימת ספקים מאושרת וכד' – חתום בשתי חתימות בלתי מזוהות, ללא פרטי החותמים מטעם החברה הגרמנית וללא חותמת החברה. על פני המסמך שהתקבל נרשם בכתב יד בעברית: “החברה מתחייבת להמציא לרשות תוך 90 יום...מכתב בנוסח זה לאחר השמטת המילה המחוקה (legally) על גבי נייר רשמי של חברת ד.ב.ר.” מסמך כזה טרם נתקבל.

בהתייחסותו לסעיף 118 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

“החברה נמסר כי התקבל מסמך חתום ע"י שני מנהלים בחברה הגרמנית – המנכ"ל וסגנו.”

הביקורת מעירה כי עדיין לא התקבל מסמך רשמי של חברת ד. הגרמנית, והחתימות עודן לא מזוהות.

#### מעקב אחר פעילות התחנות ורווחיהן

119. לפי סעיף 49.3 לחוזה: “על פי דרישת הרשות יופקו דוחות אשר יציגו את יעילות ונצילות המערכת, לפי קריטריונים של סוגי משתמשים, מועדי שימוש, משך השימוש, אזורים, המאפשרים ניתוח ברמה משתמש, תחנת עגינה, אופניים, תפוסת תחנות, שעות, ימים, אזורים. תתקיים ישיבה על פי דרישת הרשות, מעת לעת, לדיון בתוצאות הדוחות ומשמעותם לגבי שינויים נדרשים במערכת.”

120. לפי הקובץ התפעולי הכולל את תנועות ההשכרה וההחזרה, ממוצע התנועות היומי בכל תחנה בשנת 2012 היה 82 תנועות. למרות זאת, ישנן תחנות שהממוצע היומי של לקיחות והחזרות אופניים גם יחד הינו בין 3 - 5 זוגות אופניים ליום: כך למשל, בתחנה 201 מספר תנועות האופניים היומי הממוצע בשנת 2012 (לקיחה והחזרה גם יחד ליום) היה 3.05, תחנה 123 – ממוצע 3.15, תחנה 425 – 3.65, תחנה 510 – 3.78 לתנועות ביום ועוד.

121. לפי הוראת סעיף 49.3 המצוטטת לעיל, ולאור העובדה כי ישנן תחנות בהן שיעור התנועות נמוך במיוחד, צריך לקיים דיון תקופתי על התחנות שהשימוש בהן מועט. הביקורת ביקשה תיעוד לדיונים אלה, ונענתה תחילה כי “נושא היעילות והנצילות נדון בשופף, הן בשיחות שוטפות של מנהל הפרויקט ברשות מול מנהל התפעול בזכיון, והן ברמות מנכ"לי הרשות והזכיון, לפי הצורך...”. בהעדר תיעוד, לא ברור מה מהות הדיונים שהתקיימו לגבי דוחות היעילות והנצילות, אם אמנם התקיימו (כפי שמתחייב בחוזה), ומה ההחלטות שהתקבלו לגבי שינויים הנדרשים במערכת.

122. הביקורת ביררה האם יש מדיניות בנושא היעילות והנצילות, האם יש מספר מינימום שמתחזיו יוחלט להעתיק את התחנה, והאם הועברו תחנות עקב חוסר שימוש. הביקורת נענתה על ידי מנכ"ל הרשות כי: "מדיניות העירייה הייתה ועודנה הצבת תחנות גם באזורים בהם הביקוש נמוך, כדי לתת מענה ולענות על צורך של תושבים המתגוררים בשכונות מרוחקות, כיאה לתחבורה ציבורית. העירייה בוחרת ליצור את הביקוש. מסיבה זו נפרסו תחנות גם באזורים מרוחקים בהם השימוש נמוך יותר אף שלעיתים אזורים אלה אינם כלכליים. עד כה לא בוצעה העברה של תחנה בשל ביקוש נמוך."

בהתייחסותו לסעיף 122 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:

"מדיניות העירייה באשר לפריסת התחנות בעיר - כאמור בתשובת המנכ"ל המצוטמת בסעיף, מדיניות העירייה הינה הצבת תחנות גם באזורים בהם הביקוש נמוך כדי לתת מענה לתושבים המתגוררים באזורים אלו, כתחבורה ציבורית לכל דבר ועניין. מדינות זו עודנה על כנה, לא חל בה שום שינוי ולפיכך לא נדרש דיון בשינויים על רקע היעדר ביקוש. מסיבה זו, גם אין שום סתירה להוראת החוזה."

הביקורת מעירה, כי מדיניות זו סותרת את המשתמע מהוראת החוזה המצוטטת לעיל, וזאת מבלי שהוצג תיעוד להחלטה עירונית בעניין.

#### זמינות האופניים ומערך השינוע

123. לפי סעיף 1.6 לנספח ה לחוזה, יחידת ניווד האופניים כוללת רכבים יעודים בעלי קיבולת של 10 זוגות אופניים. עליה לפעול 24 שעות ביממה. תפקידה לווסת את כמות האופניים וכן לאסוף אופניים לא תקינים ולהחליפם. מדברי נציג הרשות (מנהל הפרויקט) והחברה (מנהל הבקרה ש.) עולה, כי 6 רכבי שינוע אמורים לפעול רוב שעות היממה, וכן נעשה שימוש גם ב- 4 קטנועים.

124. מפגישה שנערכה עם אחראי הבקרה בחברה עולה, שבחדר הבקרה שבמשרדי החברה מנהלים בקר או שני בקרים את פעילות השינוע, ומווסתים את כמות האופניים. השינוע מתבצע בשלוש משמרות. לדברי אחראי הבקרה, בוויסות כמות האופניים נעזרים המשנעים בדו"ח יעילות ונצילות: למשל, כאשר דו"ח זה מראה כי צפויה בתחנה מסוימת החזרת אופניים בכמות גדולה, יועברו לתחנה זו רק מעט אופניים, אם בכלל.

125. מניתוח קבצי שירות לקוחות עולה, כי בשנת 2012 הגיעו 8,800 פניות לשירות הלקוחות בנושא זמינות התחנות ושינוע, כלומר כ- 24 פניות ליום. יודגש, כי מספר זה אינו משקף בהכרח את כמות התקלות בנושא זה בשטח, משום שיתכן כי ישנם רוכבים שניצלו את זכותם לרכיבה במשך 15 דקות נוספות והחזרה בתחנה אחרת, בלא לפנות לשירות הלקוחות. יש לציין כי נמצאו 11,364 רשומות בהן ניתן "זמן חסד" לצורך החזרה בתחנה אחרת.



להלן פירוט נושאי התלונות בנושא זה, שהגיעו לשירות לקוחות, לפי שדה "תת סוג פנייה":

מס' פניות	תת סוג פנייה
1252	תחנה מלאה-אושרה נ.עצמית
2951	תחנה מלאה-לא אושרה נ.עצמית
209	תחנה מלאה-לא בשימוש
2160	תחנה מלאה-רכב לתחנה אחרת
1841	תחנה ריקה
275	מחסור באופניים
112	מחסור במקומות עגינה

#### אתר האינטרנט

126. לפי סעיף 3.9 למסמך אפיון המערכת שבנספח ו: "לכל גולש באתר תהיה האפשרות להירשם לשירות דרך האתר, לרבות תשלום על כרטיסי המנוי השונים המוצעים לרכישה". למעשה, המנוי היחיד המוצע לרכישה באתר הינו מנוי שנתי, וזאת בניגוד למסמך האפיון כאמור.

בהתייחסותו לסעיף 126 לטיוטת הממצאים, מסר מנכ"ל הרשות כי:  
 "נפלה טעות במסמך האפיון. לא ניתן לרכוש מנוי יומי באינטרנט."

#### לתשומת לב:

התייחסויות המבוקרים ואחרים לטיוטת ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח א - התייחסות מנכ"ל הרשות לפתוח כלכלי מתאריך 7.11.13.

נספח ב - התייחסות גזבר העירייה מתאריך 20.10.13.

נספח ג - התייחסות מנהל המוקד העירוני מתאריך 6.10.13.

## מסקנות

### בדיקת ההתקשרויות בין הרשות לחברה המתפעלת

127. לדעת הביקורת, הקביעה בנוהלי הרשות כי ועדת המכרזים תהא גם מוסמכת לפטור את הרשות ממכרז, אם החליטה קודם לכן שלא לבחור בהצעה כלשהי מבין אלה שהוגשו למכרז, גורמת לכך שאין הפרדה בין הגורם המוסמך לבטל מכרז לבין הגורם המוסמך להחליט על פטור ממכרז בעקבות הביטול.

יצוין, כי על מנת למנוע מצב זה ברשויות המקומיות, קובע סעיף 22(ח) לתקנות העירויות (מכרזים) הפרדה בין הגוף המוסמך להמליץ על הצעות, לבין הגוף המוסמך להחליט על פטור ממכרז.

128. בניגוד להחלטת ועדת המכרזים של הרשות, לא הוכן אומדן לסך העלויות טרם היציאה למכרז בנושא ה"תל-אופן". לדעת הביקורת, הכנת אומדן יכולה הייתה לסייע לוועדת המכרזים לאמוד את סבירות ההצעה של המציע היחיד (שעלותה למעלה מ- 100 מיליון ש"ח) ולהוות קנה-מידה לבחינת הגינות המחיר של ההצעה היחידה שהתקבלה.

### אמצעי פיקוח של הרשות על החברה

129. אי הצגת תכנית עבודה לביקורת (למרות בקשתה), בנוגע לאופי ולהיקף עבודת הפקח - הנדרש לערוך בדיקות תקינות המתקנים ברחבי העיר, מעלה חשש כי תכנית שכזו לא הוכנה.

לדעת הביקורת, תכנית עבודה מסודרת הכוללת פירוט של התחנות שייבדקו מדי חודש, סוג הבדיקות שיבוצעו ומועדי המעקב אחר התיקונים – חיונית לצורך בקרה יעילה על המערכת התפעולית.

130. הבדיקות שערך הפקח במשך כשנה לוודא תקינות המתקנים התבררו כלא יעילות. כתוצאה, שילמה הרשות כספים במשך התקופה הנ"ל (יותר מ-150 אלף ש"ח) לקבלן המפעיל את הפקח מבלי לקבל למעשה, תמורה ראויה. לו הייתה נערכת קודם לכן בקרה יעילה על אופן ביצוע הבדיקות, ניתן היה ליעל הבדיקות וההוצאה המיותרת הייתה מופסקת.

131. בניגוד לקבוע בחוזה (במסגרת התנאים היסודיים) בין הרשות לבין החברה, לא העבירה החברה לרשות דוחות בקרה חודשיים/ שנתיים הכוללים נתונים על הפרויקט (כגון נתונים על תקבולים, קנסות, רכישות מיתרת ההזמנה, כמות אופניים בכל תחנה וכד'). בכך נפגעה יכולתה של הרשות לבצע בקרה על תפעול הפרויקט, כפי שהתחייבה לבצע לפי החוזה בינה לבין העירייה.

132. בניגוד להוראת החוזה, הרשות אינה מקבלת באמצעות המערכת הממוחשבת של הפרויקט, מידע בזמן אמת אודות תקבולים ואודות תקלות. בכך נפגעת יכולתה של הרשות לבצע בקרה על תפעול הפרויקט. כמו כן, בהתבסס על טענות עובדי הרשות, המערכת הממוחשבת של הפרויקט אינה נוחה לתפעול, וקשה לאפיין בה דוחות.

133. בניגוד לקבוע בחוזה, במשך למעלה משנתיים מאז החל הפרויקט, לא ניהלה החברה את התקלות במערכת עיבוד נתונים אוטומטית. כתוצאה מכך לא יכלה הרשות לערוך בקרה נאותה על אופן הטיפול בתקלות על ידי החברה.

134. אי העברת תוכנית ביקורת רבעונית על מערך ההשכרה והתחזוקה וכן דוח ביקורת על ידי החברה לרשות, עומד בסתירה לקבוע בחוזה שבין הרשות לבין החברה המתפעלת.

#### **בדיקת התחשבות הרשות עם החברה**

135. הרשות שילמה לחברה משך תשעה חודשים תשלום חודשי מלא, בגין תפעול 150 תחנות, למרות שלא כולן פעלו משך פרק זמן זה. הביקורת מציינת כי על פי החוזה שבין הרשות לחברה, כל עוד לא הפעילה החברה 150 תחנות, הייתה מחויבת הרשות בתשלום חודשי יחסי בהתאם למספר התחנות המופעלות.

ממצאי הביקורת עולה כי כתוצאה מכך, העבירה הרשות במהלך פרק זמן זה, תשלומי יתר לחברה בסך 60,000 ₪.

136. ממצאי הביקורת עולה, כי הרשות מסתמכת על אישורי רואה החשבון של החברה בדבר היקף התקבולים מהפרויקט, ולא מבצעת בדיקה ובקרה נוספת על ידי השוואת סך התקבולים המצוינים באישור רואה החשבון לנתוני קובץ ההכנסות ממערכת ההשכרה ולנתוני חשבון הנאמנות אליו מועברים התקבולים.

137. למרות שהחברה לא עמדה בכל ההתחייבויות שנקבעו בחוזה ההתקשרות, ולמרות שנקבעו בחוזה זה סנקציות כספיות בגין כל הפרה, לא נהגה הרשות לקנוס את החברה בגין הפרות אלה. כתוצאה מאי הפעלת הסנקציות, לדעת הביקורת לא היה תמריץ לחברה להקפיד לעמוד בכל התחייבויותיה, ובכך גם נגרם נזק כספי לרשות.

138. כתוצאה מכך שהחברה לא מעבירה באופן שוטף לרשות מידע בדבר מועדי דיווח על התקלות ומועדי תיקון, קיים קושי לרשות לבדוק את התנהלות החברה ולקנוס אותה בהתאם, במקרה של הפרה.

139. העדר תיעוד ברשות של הצעות מחיר שנאספו, אם אכן נאספו, בנוגע להקמת מערך משאבות אוויר (לאחר הקמת מערך האופניים) מעלה חשש כי לא נבחנו הצעות מחיר נוספות כנדרש על פי כללי מינהל תקין.



140. ממדגם חשבוניות שהנפיקה החברה לרשות עולה כי אין הקפדה על רישום נאות של מהות השירות שניתן תמורת החשבונות. כך למשל, על חלק מהחשבונות נרשמו שירותים שלא ניתנו בפועל.

141. מהממצאים עולה כי טרם רכישת מסוף חדש במקום מסוף שניזוק, לא נדרש אישור בכתב ממנהל הפרויקט הכולל גם הערכה לגבי עלות התיקון של המסוף שניזוק. לפיכך קיים סיכון, כי יירכש מסוף חדש בניגוד לקבוע בחוזה בעניין זה, בלא שנבדקה באופן מקצועי וחסר פניות עלות תיקונו של המסוף הישן.

142. ממדגם חשבוניות עולה, כי בניגוד לקבוע בחוזה, שילמה הרשות לחברה תשלומי יתר בגין רכישת מסופים ותחנות עגינה. תשלומי היתר נבעו בשל הכללת הפרשי הצמדה לעלויות (הצמדה למדד גרמניה) למרות שבחוזה בין הצדדים לא נקבע שיש לעשות כן אלא רק במקרים של רכישת אופניים.

#### אי חיוב בקנסות בגין אי החזרת אופניים לאחר 24 שעות

143. קנסות המוטלים על משתמשים שאיבדו אופניים, מיועדים לפצות את העירייה בגין האובדן. את סכומי הקנס אמורה החברה להעביר ישירות לעירייה מבלי לקבל על כך עמלה או כל תשלום אחר. מהממצאים עולה, כי לא נקבעה מדיניות עירונית מתי יש לאפשר ביטול קנס וכן אין מעורבות של גורם עירוני בהחלטה לבטל קנס. לדעת הביקורת, העדר מדיניות עירונית ואי מעורבות גורם עירוני בהחלטות אלו, עלולים לגרום לפגיעה באינטרס העירוני לקבל פיצוי על האובדן.

144. עד סוף שנת 2012 (התקופה המבוקרת) הייתה נהוגה ברשות מדיניות גורפת של ביטול קנסות בגין אי החזרת אופניים כלל ו/או בגין אי החזרתם במועד. מדיניות זו הייתה בניגוד להחלטת ועדת כספים ומועצת העירייה, שקבעה הטלת קנס של עד 4,500 ₪ בגין אי החזרת אופניים (למעט מקרים מיוחדים). המשמעות הכספית של התנהלות הרשות הינה, להערכת הביקורת, ויתור על סכום שנע בין 2.6 מיליון ₪ עד 10 מיליון ₪ (בגין 2,226 מקרים שאיתרה הביקורת, של איחור בהחזרת אופניים מעבר ל- 24 שעות. כמו כן, לפחות 2 מיליון ₪ היו אמורים להיות מועברים ישירות לעירייה בגין כ- 500 זוגות אופניים שלא הוחזרו מעולם).

בהתייחסות לממצא זה, ציין מנכ"ל הרשות כי המדיניות הגורפת של אי מתן קנסות, נבעה מאי אמינות נתוני המערכת שהופעלה על ידי החברה (טענה זו גם אושרה על ידי מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות של החברה). לדעת הביקורת, הודעה בדבר אי אמינות נתוני המערכת כמוה כהודעה על הפרה יסודית של תנאי החוזה על ידי החברה, ועל הרשות היה לקנוס במקרה כזה את החברה, דבר שלא בוצע בפועל.



145. הביקורת איתרה 112 "מאחרים סדרתיים", כלומר שוכרים שלא החזירו אופניים מעבר ל- 24 שעות פעמיים או יותר, ושלא חויבו בקנסות. כמו כן איתרה הביקורת, בהתבסס על קובץ "שירות לקוחות" לשנת 2012, 3,070 דיווחים על אופניים נטושים. לדעת הביקורת, יש בנתונים אלו כדי להצביע על כך, שחלק ניכר מהאיחורים בהחזרה לא נבעו מ"אי אמינות המערכת", כפי שמסר מנכ"ל הרשות, אלא מנטישת האופניים ברשלנות או בזדון.

146. במהלך שנת 2012, החברה לא הקפידה בחלק מהמקרים לערוך שיחות בירור עם משתמשים שאיחרו בהחזרת אופניים ו/או לא החזירו אותם כלל. לדעת הביקורת, החלטה לפטור את כלל המשתמשים מתשלום קנס באופן גורף מבלי לנסות לפחות ליצור קשר ולברר את סיבת אי ההחזרה, פגעה ביכולת להתחקות אחר הסיבות לאי ההחזרה במועד ו/או לנסות לאתר את מקור הבעיה.

147. למרות שבחודש נובמבר 2012, החליט מנכ"ל העירייה לחייב את המנויים היומיים באופן מלא בגין אי החזרת אופניים מעל 24 שעות (ללא התניה או בדיקה נוספת), עד לסוף שנת 2012 (במשך חודש וחצי) נמצאו 77 מקרים של מנויים יומיים מאחרים שלא חויבו כלל. המשמעות הכספית של אי יישום מידי של החלטת המנכ"ל הייתה 92,400 ש"ח - 346,500 ש"ח עד לסוף שנת 2012 (הביקורת לא בדקה את עלויות המשך אי יישום ההחלטה לאחר מכן).

148. עד אמצע שנת 2013 לא העבירה החברה לרשות דיווחים שוטפים אודות אי החזרת אופניים במועד ו/או נתונים בדבר אופניים שאבדו. הביקורת מביעה תמיהה על כך, שהרשות לא הקפידה לקבל באופן שוטף מידע בנושא זה והחליטה באופן גורף על מדיניות של אי חיוב בקנסות.

#### תהליך מתן זיכויים

149. בשנת 2012, החברה זיכתה משתמשים שונים (לאחר שכבר חויבו במערכת) בסך של 975,457 ש"ח (בחישוב סכום זה לא נכללו מקרים בהם הלקוחות לא חויבו מלכתחילה בגין דמי שימוש ו/או בגין קנסות). מהממצאים עולה כי נציגי שירות הלקוחות של החברה זיכו בחלק מהמקרים בגין עילות שלא הוגדרו מפורשות בחוזה או בנוהל הפנימי של החברה, ובחלק מהמקרים אף לא הקפידו לתעד את השיקולים שהובילו להחלטה לבצע זיכוי.

150. בניגוד לנהלי החברה, אין הקפדה על רשום זיכויים רק בשדות שהוגדרו לכך מראש במערכת הממוחשבת. כתוצאה מכך, מקשה הדבר על היכולת לבצע בקרה ממוחשבת בנושא מתן זיכויים.

151. הרשות לא קיבלה דיווחים אודות הזיכויים שניתנו וסיבתם, כלומר לא נערכה כל בקרה על הזיכויים שביצעו נציגי החברה. בכך גדל הסיכון לרישום זיכויים מוטעה - בתם לב, ברשלנות או בזדון על ידי נציגי החברה, ולמתן זיכויים באופן שאינו תואם את מדיניות הרשות והעירייה.

לדברי מנכ"ל הרשות, רק זיכויים חריגים הובאו לדיון בפני הרשות בדיונים השוטפים. אולם אין הגדרה מוסכמת מהם אותם "זיכויים חריגים" האמורים להיות מובאים לדיון עם הרשות. משום שהרשות אינה מקבלת, כאמור, דיווחים שוטפים על הזיכויים, היא למעשה מתבססת על רצונה הטוב של החברה להביא "זיכויים חריגים" ובעייתיים לדיון בפורום.

152. העדר תיעוד לדיונים ולהחלטות של נציגי החברה והרשות בדבר "זיכויים חריגים" פוגע בשקיפות ההחלטות וביכולת לבצע בקרה עליהן, במיוחד כשמדובר בהחלטות שיש להן השלכה על כספי ציבור.

153. ממצאי הביקורת עולה, כי במהלך שנת 2012 בוצעו זיכויים כספיים על ידי 39 בעלי הרשאה שונים (זאת בהתבסס על נתוני מערכת שירות הלקוחות של החברה). לדעת הביקורת, במתן הרשאות, למספר כה גדול של משתמשים, גדל הסיכון לכך שיבוצעו זיכויים שלא בהתאם לנהלי החברה ו/או הרשות.

154. מהממצאים עולה, כי חלק מעובדי החברה, להם הוגדרה הרשאה לבצע זיכוי, ביצעו בפועל זיכויים בסכומים הגבוהים יותר מכפי שהוגדר להם בנהלי החברה בהתאם לתפקידם. מחישוב שערכה הביקורת, עולה כי סך כל הזיכויים שבוצעו על ידי עובדים ללא הרשאה מתאימה, במהלך שנת 2012 הינו כ- 70,000 ₪.

#### רשומה מוסדית

155. למרות פניות מנכ"ל הרשות לחברה לקבל אישור לכך שפלטי המערכת מהווים רשומה מוסדית שיהיו קבילים בהליך משפטי, לא הועבר אישור שכזה לרשות במשך זמן רב, עד למועד בקשת הביקורת. כלומר רק במועד עריכת הביקורת ובמענה לבקשתה בנושא זה, התקבל האישור הנ"ל.

#### חיוכים שגויים

156. מניתוח קבצים שהופקו מהמערכת המחשובית, עולה כי במהלך שנת 2012, בניגוד למדיניות החברה והרשות, המתפרסמת גם באתר האינטרנט, חויבו מנויים רבים בדמי שימוש בנוסף לדמי המנוי, גם כאשר הם השתמשו באופניים למשך פרקי זמן הקצרים מ- 30 דקות. ממצא זה ניתן להסיק על אי אמינות המערכת. בהקשר זה, מציינת הביקורת גם כי מבדיקה מדגמית של קובץ שירות לקוחות מחודש דצמבר 2012 נמצאו פניות של לקוחות המלינים כי חויבו שלא על פי משך הזמן בו החזיקו באופניים.

**מנויים התקפים מעבר לשנה**

157. בניגוד לתעריפי המנוי שאישרה העירייה, העניקה החברה למשתמשים שרכשו מנוי בשנת 2011, שימוש במשך חודשיים נוספים ללא תשלום. לדעת הביקורת, כל שינוי בתעריפים/פטור מתשלום מחייב קבלת אישור מהגורמים המוסמכים לכך בעירייה.
158. המערכת הממוחשבת המשמשת את החברה אינה שומרת תיעוד היסטורי של רכישת מנויים. מדובר לדעת הביקורת, בחוסר תיעוד של מידע בעל משמעות כספית.

**מספרי תעודת זהות פיקטיביים**

159. שוכרים שאינם בעלי תעודות זהות ישראלית, אינם מתבקשים להזין מספר דרכון או אמצעי זיהוי אחר, ולחלופין מוזנים להם מספרי תעודות זהות פיקטיביים. בהעדר אפשרות לזיהוי משתמשים, לא ניתן לאתר את המשתמש לצורך בירורים, והאפשרות לקנסם במקרה של אובדן, גניבה וכד' מוגבלת יותר.

**ניהול מלאי ומצאי האופניים**

160. למעלה משנתיים מאז מועד תחילת הפרויקט, אין החברה מנהלת במערכת עיבוד נתונים אוטומטית את מלאי ומצאי האופניים שבבעלות העירייה, ואין ביכולתה לספק לתקופה מוגדרת נתונים אמינים בדבר יתרות הפתיחה לתקופה, רכישות חדשות, גריטה והשבתה. הדבר נוגד את תקנות ניהול טובין שכאמור הינם בבעלות העירייה. כמו כן הוא אינו מאפשר לנהל מעקב מסודר אחר ניהול הטובין של העירייה.
161. לא נקבע על ידי הרשות ו/או החברה נוהל עבודה המנחה בין היתר את העובדים כיצד לנהל את מצאי ומלאי האופניים, כיצד יש לבצע ספירות מלאי וכד'.
162. העדר טפסי ספירת מלאי ומצאי חתומים והעדר אישורי רואה חשבון לספירה, לא מאפשרים לאמת את נכונות תוצאות ספירת המלאי והמצאי שהועברו לביקורת.

**תחזוקת האופניים וטיפול בתקלות**

163. בניגוד לחוזה בין החברה לבין הרשות, במשך כשנתיים לא הוזנו למערכת הממוחשבת תקלות במערך השכרת האופניים ופרטים אודות הטיפול בתקלות אלה. כתוצאה מכך לא ניתן היה לערוך מעקב מסודר ומקיף אחר אופן הטיפול בתקלות.
164. בניגוד להוראות החוזה בין החברה לבין הרשות הקובע כי יש לתקן תקלות ברוב המקרים תוך 24 שעות, החברה מסרה לביקורת כי היא מחויבת לטפל בפניות שדווחו באתר האינטרנט תוך חמישה ימים.

165. בניגוד לקבוע בחוזה בין הרשות לבין החברה, לא מבצע גורם מטעם הרשות ביקורת בשטח על כך שכל התקלות טופלו תוך זמן סביר לאחר הדיווח עליהן.

הביקורת מציינת בהתייחס לדברי מנכ"ל הרשות, (לפיהם מבוצעות לחלופין בדיקות מדגמיות של מנהל הפרויקט מטעם הרשות), כי הבדיקות הללו מתקיימות בסדנת התיקונים בלבד ולא בשטח, לא קיימת תכנית עבודה לביצוע הביקורות המדגמיות הללו, וכי הן אינן מתועדות באופן מסודר. לפיכך לא מתאפשר פיקוח יעיל של מנכ"ל הרשות על ביצוע אותן בדיקות, ולא מתבצע ניתוח של ממצאי הבדיקות לצורך הסקת מסקנות ומתן קנסות.

166. העדר תיעוד על ביצוע טיפולים תקופתיים לאופניים ולתחנות העגינה על ידי החברה, אינו מאפשר לרשות לדעת מתי בוצעו התיקונים ואם בכלל. יצוין, כי החברה חייבת לבצע טיפולים תקופתיים על פי החוזה בינה לבין הרשות.

#### שירות לקוחות

167. העסקת קבלן משנה חיצוני על ידי החברה לצורך מתן שירות לקוחות, מבלי שמנהלות השירות של החברה יהיו נוכחות בפועל במקום השירות ולאורך שעות עבודת עובדי הקבלן, נוגד את הוראות החוזה ולדעת הביקורת אינו מאפשר פיקוח נאות על רמת השירות.

168. מבדיקת מערכת שירות לקוחות של החברה, עולה כי ישנן מאות פניות ישנות (שהתקבלו לפני למעלה מחצי שנה – נכון למועד הבדיקה) שאינן מסווגות בסטאטוס של "סיום טיפול". היות וחלק מהפניות דרשו לכאורה טיפול מידי (כגון: פניות בגין תקלה, אופניים נטושים, ונדליזם, קורא ברקוד לא תקין וכו') הביקורת מביעה תמיהה על כך שהן טרם טופלו. כמו כן הדבר מעיד לכאורה, לדעת הביקורת, על ליקוי באופן מתן השירות.

169. טענת החברה בנוגע לרישומי זמני טיפול לא סבירים בפניות הציבור (זמנים שליליים או אפס) כי הם נובעים ככל הנראה מתקלה במערכת, מעידה על אי אמינות הנתונים. כתוצאה מכך לא מתאפשר לרשות לערוך בקרה יעילה על זמני הטיפול.

170. היות שנציגי שירות לקוחות אינם מקפידים להזין בשדה "תת סוג פנייה" מידע התואם את תוכן הפנייה, קיים קושי לחברה ו/או לרשות לבצע ניתוח של הפניות ולבקר את אופן הטיפול בהן.

171. בשל העובדה שהחברה לא העבירה מידע למוקד העירוני בדבר סטאטוס הטיפול בפניות שהועברו אליה מהמוקד, המוקד לא יכול היה לעדכן או לסגור פניות שנרשמו אצלו והן נותרו פתוחות.

172. רק בעקבות בקשת הביקורת העבירה החברה לרשות נהלי עבודה לגבי אופן הטיפול בפניות הציבור (בהתאם לחוזה החברה חויבה לקבוע נהלים). כלומר, לפני הבקשה לא יכלה הרשות לדעת האם אכן נקבעו נהלים, האם הם תואמים את מדיניותה בנושא זה, וכן לא היה באפשרותה לבצע ביקורת על יישום נהלים אלה.



173. במערכת שירות הלקוחות לא הוזנו נתונים מזהים בדבר מספר השילדה של האופניים/קוד האופניים/קוד מסוף/עמוד עגינה לגביהם דווח על תקלה. כתוצאה מכך לא ניתן היה לדעת ברמת פריט מתי הוא תוקן, האם החברה תיקנה אותו בתוך פרק הזמן עליו התחייבה בחוזה, האם מדובר בפריט שהתקלות בו חוזרות ונשנות וכו'.

#### תאונות

174. בקובץ שירות לקוחות נמצאו פניות שמהמענה עליהן השתמע כאילו החברה אינה מפצה בגין נזקי תאונות, אף אם הן נגרמו בשל בעיות בתחזוקה של החברה. לאור האמור בחוזה ובפוליסת הביטוח שהועברה לעיונה של הביקורת, קיים לכאורה, כיסוי ביטוחי למקרים של חבות כתוצאה מתאונות, ועל כן, לדעת הביקורת, המענה שניתן לא היה ראוי.

#### איכות האופניים

175. לפי החוזה בין הרשות לבין החברה, על החברה לרכוש אופניים או רכיביהם ישירות מהחברה הגרמנית ד. או מספקים שאושרו בכתב על ידי חברה זו. למרות זאת, מהממצאים עולה כי הרשות מאפשרת לחברה לרכוש חלפים מספקים שונים, לרבות מספקים מסין, ולא דווקא מספקים שאושרו על ידי החברה הגרמנית. הביקורת מעירה, כי לבד מהעובדה שהרשות ממשיכה לממן את עלות הרכישה הגבוהה מהספק המקורי, קיים סיכון שהאופניים שנרכשים בפועל אינם עומדים באיכות הנדרשת.

176. במסגרת החוזה עם הרשות, התחייבה החברה להמציא לרשות מסמך חתום מהספק הגרמני, בו הוא מתחייב בין היתר לספק ייעוץ, רשימת ספקים מאושרת וכו'. מעיון במסמך שהתקבל עולה, כי הוא חתום בחתימות בלתי מזהות, ללא פרטי החותמים מטעם הספק, ללא חותמת הספק, ולא על פני נייר רשמי שלו. כלומר לא ברור מי התחייב בשם הספק, אם בכלל.

לדעת הביקורת, הדבר עלול ליצור בעיות בעתיד באכיפת התחייבויות החברה לכאורה.

#### מעקב אחר פעילות התחנות ורווחיהן

177. לא מתקיימים דיונים תקופתיים לגבי תחנות שהשימוש בהן מועט, בניגוד לקבוע בחוזה. הביקורת מציינת כי מנכ"ל הרשות לא המציא לביקורת אסמכתה עירונית שיש בה כדי לאשר לרשות לפעול בניגוד לקבוע בחוזה בעניין זה.

**זמינות האופניים ומערך השינוע**

178. מניתוח קבצי שירות לקוחות עולה, כי בשנת 2012 התקבלו 8,800 פניות לשירות הלקוחות בנושא אי זמינות האופניים בתחנות השונות. כלומר במוצע כ- 24 פניות ליום. בנוסף, נתקבלו עוד 11,364 פניות בהן ניתן לפונים "זמן חסד" לצורך החזרת האופניים בתחנה אחרת. לדעת הביקורת, היקף כה גדול של פניות מעיד על בעיה בשינוע האופניים.

**אתר האינטרנט**

179. נכון למועד עריכת הביקורת, בניגוד לקבוע בחוזה, למעט רכישת מגוי שנתי לא ניתן לרכוש במסגרת אתר האינטרנט מגויים לפרקי זמן אחרים.

**המלצות****בדיקת ההתקשרויות בין הרשות לחברה המתפעלת**

180. ראוי להפריד בין הסמכות לבטל מכרז לבין הסמכות לאשר התקשרות ללא מכרז בעקבות ביטול המכרז. בהתאם לכך ממליצה הביקורת לשנות את נוהל הרשות ולקבוע כי הסמכות לאשר התקשרות ללא מכרז בעקבות ביטול מכרז תהא אך ורק בידי דירקטוריון החברה.

181. באחריות ועדת המכרזים לוודא כי טרם יציאה למכרז בהיקף נרחב תקפיד החברה לערוך אומדן עלויות, ובמידת הצורך תסתייע ביועצים רלוונטיים.

**אמצעי פיקוח של הרשות על החברה**

182. יש לקבוע לפקח תכנית עבודה שנתיית מסודרת, אשר תנחה אותו אלו תחנות לבדוק, מה לבדוק, כיצד לבדוק, באיזו תדירות וכו'. תכנית שכזו תוכל להוות כלי בידי הרשות לפקח אחר עבודת הקבלן ולוודא כי כלל המתקנים הפזורים ברחבי העיר ייבדקו בתדירות שתיקבע.

183. יש לחייב את החברה להעביר באופן שוטף לרשות את דוחות הבקרה על תפעול הפרויקט, כאמור בהוראת סעיף 49.1 לחוזה בינה לבין הרשות. באחריות מנכ"ל הרשות לוודא כי מנהל הפרויקט מבצע בקרה באמצעות דוחות אלה.

184. על הרשות לקבל בהתאם לקבוע בחוזה מידע בזמן אמת אודות תקבולים מדמי מגוי ודמי שימוש ואודות תקלות. כמו כן, על החברה להעביר לרשות הנחיות ברורות כיצד להשתמש במערכת המחשוב לצורך קבלת מידע, וזאת בהתאם לחובתה על פי החוזה.

185. יש לדרוש מהחברה לנהל את התקלות במערכת עיבוד נתונים אוטומטית כפי שהתחייבה לכך בחוזה. כך תתאפשר לרשות, באמצעות המערכת, בקרה יעילה יותר על אופן הטיפול בתקלות על ידי החברה.

186. על הרשות לחייב את החברה בהתאם לקבוע בחוזה, להעביר אליה מדי רבעון תכנית עבודה לביקורת ותחזוקה של מערך ההשכרה. כמו כן על הרשות לחייב את החברה להעביר אליה דו"ח המפרט את היקף הביקורת שהיא מחויבת לבצע וממצאיה.

#### **בדיקת התחשבות הרשות עם החברה**

187. על הרשות לדרוש החזר כספי מהחברה בגין תשלומים שהעבירה לה במהלך פרק זמן של כ- 9 חודשים, עבור תפעול 150 תחנות, למרות שבפועל פעלו פחות תחנות והחברה הייתה זכאית רק לתשלום יחסי.

188. לצורך עריכת בקרה יעילה על תקבולי הפרויקט (תקבולים הצריכים להתחלק בין החברה לבין העירייה), מומלץ כי הרשות תשווה את דיווחי החברה אודות התקבולים לקובץ התקבולים לפי נתוני מערכת ההשכרה וכן לנתוני חשבון הנאמנות אליו מועברים תקבולי הפרויקט.

189. על הרשות לערוך בקרה על ליקויים בתפעול, תחזוקה ותיקון תקלות על ידי החברה, ולהקפיד לקנוס את החברה בגין ליקויים בהתנהלות החברה, בהתאם להוראות החוזה.

190. על הרשות לקבל ולתעד מספר הצעות מחיר להקמת מערך של משאבות אוויר. אם סכום ההתקשרות גבוה מהסכום המינימלי שנקבע לפרסום מכרז, יש לפרסם מכרז בהתאם.

191. על הרשות להקפיד לבדוק חשבוניות שמופקות על ידי החברה ולוודא כי תיאור העבודות בכל חשבונית תואם את אשר בוצע בפועל.

192. על הרשות להקפיד כי לכל הזמנת רכש של מסוף יצורף אישור בכתב של מנהל הפרויקט כי נגרם למסוף נזק שלא ניתן לתקנו בעלות הפחותה מ- 55% ממחיר עלות מסוף חדש. כמו כן, מומלץ לשקול קבלת חוות דעת של גורם מומחה חיצוני באשר לעלות התיקון של המסוף שניזוק.

193. על הרשות לדרוש החזרי כספים בגין הפרשי הצמדה ששולמו בניגוד לחוזה (חשבונית 100696 וחשבונית 100676). כמו כן על חשבת הרשות לבדוק אם הרשות חויבה בתוספת הצמדה בגין חשבוניות נוספות, ולדרוש בהתאם החזרים.

#### **אי חייב בקנסות בגין אי החזרת אופניים לאחר 24 שעות**

194. באחריות מנכ"ל הרשות (כל עוד לא התקבלה החלטה אחרת על ידי מועצת העירייה) לוודא כי הרשות מטילה קנסות בגין אי החזרת אופניים כלל או בגין אי החזרתם במועד. כמו כן, לדעת הביקורת, על העירייה להגדיר לרשות מהם המקרים שיכללו במסגרת "המקרים המיוחדים" בהם ניתן יהיה לבטל קנסות.

195. יש לחייב את החברה להעביר לרשות דיווחים שוטפים ואמינים בין היתר, אודות אי החזרת אופניים במועד, אובדן אופניים וגובה הקנסות המוטלים. על הרשות לערוך בקרה על נתונים אלה ולמסרם לגורמים הרלוונטיים בעירייה על מנת שיוכלו לקבל החלטות בדבר מתן קנסות וביטולם.
196. יש לקנוס את החברה על כך שלא יכלה, בניגוד להתחייבותה בחוזה, לספק לרשות משך למעלה משנה וחצי נתונים אמינים, בין היתר בדבר מועדי לקיחה של אופניים והחזרתם ברמת המשתמש הבודד. לדברי מנכ"ל הרשות, בשל אי אמינות נתוני המערכת שהופעלה בפרק זמן זה, לא נגבו קנסות ממשותמים שבפועל לא החזירו את האופניים במועד. הביקורת מציינת, כי קנסות אלה היו אמורים לשפות את העירייה בגין אובדן האופניים ובגין הצורך ברכישת אופניים חדשים.

#### תהליך מתן זיכויים

197. באחריות הרשות לוודא כי נציגי שירות הלקוחות של החברה יזכו ויחייבו לקוחות אך ורק לפי הוראות החוזה והנוהל בלבד, ויקפידו לתעד במערכת שירות הלקוחות את עילת הזיכוי או החיוב. כמו כן, יש לוודא כי עובדי החברה יקפידו לרשום זיכויים במערכת הממוחשבת רק בשדות שהוגדרו לכך מראש.
198. באחריות מנכ"ל הרשות לוודא כי החברה מדווחת לרשות באופן שוטף אודות הזיכויים שנרשמו במערכת ועילתם. כמו כן, באחריותו לוודא כי הרשות תבצע בקרה על הזיכויים שניתנו.
199. על הרשות, החברה והעירייה להגדיר אלו מקרים יידונו על ידיהן במשותף לצורך קבלת החלטה על זיכוי בעניינם. יש להקפיד על תיעוד פרוטוקולים של דיונים אלה.
200. יש לצמצם ככל האפשר את מספר הגורמים הרשאים לזכות לקוחות במערכת, ולהגביל את ההרשאות במערכת הממוחשבת בהתאם לכך.

#### חיובים שגויים

201. מומלץ כי הרשות תערוך בקרה על היקף הטעויות בחיוב במערכת הממוחשבת, ותפעל לכך שהטעון תיקון יתוקן.

#### מנויים התקפים מעבר לשנה

202. אין להעניק ללקוחות התל-אופן הטבות שהן בניגוד לתעריפים שנקבעו בחוזה ללא אישור בכתב מהגורמים העירוניים המוסמכים.
203. מומלץ לתעד את היסטורית רכישת מנויים במערכת הממוחשבת, משום שיש לה משמעות כספית.

**מספרי תעודת זהות פיקטיביים**

204. מומליץ לשקול נקיטת אמצעי נוסף לזיהוי שוכר האופניים, על מנת שיהיה ניתן גם לזהות שוכרים שאינם בעלי תעודת זהות ישראלית (למשל הקלדת קוד אזרחות ומספר דרכון, תוך בקרה ממוכנת המוודאת נכונות מספר זה).

**ניהול מלאי ומצאי האופניים**

205. על החברה לנהל את הנתונים בדבר יתרת הפתיחה, רכישות אופניים, גריטה והשבתה במערכת עיבוד נתונים אוטומטית.  
יש לקבוע נהלים בנושא ספירת המלאי, שיאושרו על ידי הרשות.

כמו כן יש לתעד את טפסי ספירת המלאי והמצאי ואת האישור לספירה של רואה חשבון מטעם הרשות.

**תחזוקת האופניים וטיפול בתקלות**

206. על החברה לתעד במערכת הממוחשבת דיווחים על תקלות במערך השכרת האופניים וכן פרטים אודות הטיפול בתקלות.

207. על הרשות לדרוש מהחברה להשיב לפניות לקוחות שהתקבלו באמצעות אתר האינטרנט תוך 24 שעות, בהתאם להתחייבויותיה בחוזה.

208. על מנהל הפרויקט ברשות או על עובדים מטעמו לערוך בקרה מקיפה ומתועדת על מנת לוודא כי הטיפול בתקלות מתבצע במועד, כפי שנדרש בחוזה.

209. על החברה לבצע טיפול תקופתי לאופניים ולתחנות העגינה ולתעד זאת. על הרשות לערוך בקרה על ביצוע אותם טיפולים.

**שירות לקוחות**

210. מומליץ כי שלוש מנהלות המוקד מטעם החברה יישבו עם עובדי המוקד של הקבלן החיצוני על מנת שיוכלו לערוך בקרה על עבודתם ולאתר בעיות בזמן אמת. כמו כן, על פי החוזה, על המנהלות לעבוד לפי שעות העבודה המקובלות במשרה מלאה (בניגוד למצב הקיים בעת עריכת הביקורת).

211. על הרשות לדרוש מהחברה להפיק לה נתונים ממערכת שירות הלקוחות, ולערוך בקרה על פניות שלא נסגרו לאחר תקופה ממושכת.

212. יש לפעול לתיקון התקלות במערכת, הגורמות לרישומי זמני טיפול שליליים, או זמני טיפול 0.

213. יש לוודא כי נציגי שירות לקוחות של החברה יקפידו להזין מידע בשדות השונים, באופן שיתאים לתוכן הפניות, על מנת להקל על ניתוח ובקרת הפניות.

214. על החברה להקפיד לדווח למוקד העירוני על סיום טיפול בפנייה שהתקבלה במוקד. באחריות המוקד העירוני לעדכן ברישומיו מידע רלוונטי אודות הפנייה, לרבות את מועד סיום הטיפול בה.
215. באחריות מנהל הפרויקט ברשות לבצע ביקורות על יישום נהלי החברה בנושא שירות לקוחות.
216. מומלץ להקפיד להזין במערכת שירות הלקוחות, עד כמה שניתן, נתונים מזהים בדבר הפריט בגינו דווחה התקלה. כך יתאפשר לגורמים הרלוונטיים ברשות ובחברה לדעת ברמת פריט מתי הוא תוקן, האם תוקן בתוך פרק הזמן עליו התחייבה החברה, האם מדובר בפריט שהתקלות בו חוזרות ונשנות וכו'.

#### תאונות

217. בנוהל המסדיר את אופן מתן השירות ללקוחות, יש להסדיר באופן מפורט גם את אופן מתן המענה במקרה של דיווח על תאונה, כך שלא ייווצר מצב בו מוקדן משיב לפונה כי אין ביטוח ואין פיצוי בגין נזק שנגרם כתוצאה מתקלה באופניים.

#### איכות האופניים

218. על החברה לרכוש את האופניים ישירות מהחברה הגרמנית ד. או מספקים שאושרו בכתב על ידי חברה זו, כנדרש בחוזה. לחלופין, אם הרשות מאשרת לחברה לרכוש ממקומות נוספים, יש לדון עם החברה מחדש בנוגע למחיר בו תחויב הרשות בגין האופניים או רכיביהם.
219. על הרשות לדאוג לקבלת נספח יד לחוזה, המכיל התחייבות של חברת ד. הגרמנית לספק ייעוץ, רשימת ספקים מאושרת וכד' – כשהוא חתום בחתימות המחייבות את חברת ד., עם פרטי החותמים וחותמת חברת ד., על פני נייר רשמי של חברת ד.

#### מעקב אחר פעילות התחנות ורווחיהן

220. מומלץ לקיים דיונים תקופתיים לגבי התחנות שהביקוש בהן נמוך. אם הוחלט על מדיניות כוללת של אי העברת תחנות – יש לתעד את אישור העירייה לכך.

#### זמינות האופניים

221. לאור הנתונים שתועדו במערכת בדבר אי זמינות אופניים בחלק מהתחנות ובדבר הצורך לספק פרקי זמן נוספים למשתמשים להחזיר אופניים בתחנה אחרת, מומלץ כי הרשות תפעל לשיפור מערך השינוע ו/או הוספת עמדות במקומות בעייתיים.

#### אתר האינטרנט

222. יש לאפשר לציבור בהתאם לקבוע בחוזה, לרכוש באמצעות אתר האינטרנט מנויים לפרקי זמן שונים, ולא רק לפרק זמן של שנה, כפי שקיים היום.