

### השטיח המעופף – דוח בקרה על ההסכם נכון ליום 3.10.22

#### אתר אינטרנט

1. בבדיקות מדגמיות שדגמנו קיימת אי התאמה בין כמות החדרים המוצעת באתר למול ההקצאה המכרזית .
2. לא ניתן לשלם באתר לחגים , נדרשים לצלצל לשטיח
3. הזמנה בתוספת מחיר (מלווה ) נדרשים לצלצל לשטיח
4. בנושא ביטולים ו/או שינויים - מפורסם מידע חלקי למול הוראות המכרז
5. בתיאור המלונות באתר : הערתכם ביחס למפרט הארוחות - לא מקובלות כמו כן לא מקובלת ההערה כי חברת השטיח אינה אחראית על המידע המפורסם.
6. ההערה כי ילדים לא יכולים להיות בחדרי סטנדרט – נבקש הסבר
7. חסר מידע על המלונות – תמונות , מס טלפון וכתובת
8. לאוכלוסיות הזכאיות להבראה רפואית ומלווים – תהליך ההזמנה אינו מובן.
9. היכן ניתן לבקש שובר הזמנה בפקס ו/או אימייל ?
10. בעת ביצוע או ביטול הזמנה באתר אמורה להישלח הודעת SMS- בבדיקה שדגמנו , לא נשלח SMS עם אישור ההזמנה . האם אוכלוסיות המבצעות הזמנה באתר מקבלות משוב בעת החזרה מהמלון
11. בעת תוצאת חיפוש בטווח תאריכים 60 יום : \* מתקבלות תוצאות חיפוש (מלונות ותאריכים) ביחד עם הודעה מודגשת :...כי אין מלונות התואמים את בקשתך , אנא בחר תאריכים שונים....
12. בעת בחירת טווח תאריכים (60 יום) מקבלים תוצאות ל כ 18 יום .
13. אופן תצוגת ההקצאות לוקה בחסר וכמעט בלתי אפשרי להזמין לילות 8 ומעלה
14. במקרים של תשלום ע"י הזכאים – נראה כי הינכם גובים עמלה על תשלום בכרטיס אשראי, הגבייה אינה מעוגנת במכרז.

#### פרסום

15. הספק מתחייב לפרסם חוברת כרומו צבעונית שתופץ לזכאים באמצעות דואר ישראל שבה יפורטו כלל החובות והזכויות והחובות השוהים ע"פ הסכם זה – יש להכין ולשלוח לאחר אישור אגף השיקום את החוברת לא יאוחר מ 1.11.22

#### דוחות נספת ז חסרים

16. דו"ח הזמנות ולינות לפי בתי מלון ובתקופה מסוימת ובחלוקת אמצע וסופ"ש .
17. ניצול חדרים- דו"ח סטטיסטי לניצול לינות מול הקצאה לבית מלון חודש (תקופה) – הדוח חלקי
18. דו"ח תשלום חדרים – דו"ח סטטיסטי ללינות וסכומים ששולמו לפי חדרים חודש ובית מלון (תוך יצירת הפרדה בין מימון עצמי ומימון המשרד)

19. דו"ח ביטולים – דו"ח כמות ביטולים לפי תקופה , מועד הביטול (מס הימים לפני מועד השהייה) כולל אופציה לדו"ח שמי לפי שם המבטל
20. דו"ח אי הגעה /ביטול ביום השהייה – דו"ח כמות אי הגעות /ביטולים ביום השהייה לפי תקופה , סכום לחיוב. בחלוקה לפי אופי השהייה , כולל אופציה לדו"ח שמי לפי שם המבטל
21. דו"ח תלונות הדו"ח יכלול את הפרטים הבאים : תאריך התלונה , שם המתלונן ופרטיו. מהות התלונה , טיפול הספק תאריך הטיפול.