

**מפרט למתן שירותי ניהול, תפעול
ותחזוקה
למתקני נתיבי איילון**

11/2024

תוכן עניינים

| | |
|----|---|
| 3 | 1. תיאור שירותי התפעול והתחזוקה |
| 3 | 2. הוראות כלליות |
| 4 | 3. התארגנות להפעלה ותחילת עבודה |
| 7 | 4. שירותי התפעול והתחזוקה |
| 10 | 5. צוות העובדים |
| 17 | 6. ספר הפעלת מוקדי הפעילות |
| 20 | 7. ניהול והכנת תכנית העבודה לתפעול ולתחזוקת מוקדי הפעילות |
| 23 | 8. מוקד שירות |
| 24 | 9. רמות שירות |
| 26 | 10. המערכת הממוחשבת לניהול התפעול והתחזוקה |
| 28 | 11. תחזוקת מוקדי הפעילות |
| 36 | 12. הוראות התחזוקה ולוח זימונים לפרויקט |
| 36 | 13. ביקורות יזומות |
| 37 | 14. התקנות קטנות |
| 37 | 15. ניהול פרויקטים, קבלנים ועבודות נוספות |
| 39 | 16. ניהול והפעלת קבלני משנה וקבלנים ממונים |
| 40 | 17. עבודות תפעול שונות |
| 41 | 18. דיווח בתקופת ההתקשרות |
| 42 | 19. פינוי פסולת מסוגים שונים |
| 44 | 20. הוראות בטיחות |
| 45 | 21. החזרת מוקדי הפעילות |
| 47 | נספח א' – תיאור מוקדי הפעילות, הציוד והמתקנים המתוחזקים |
| 50 | נספח ב' - רשימת הציוד והמערכות (אינוונטר) |
| 50 | נספח ג' – הוראות תחזוקה ולוח זימונים |
| 50 | נספח ד' – מפרט הניקיון |
| 51 | נספח ה' - מפרט הדברה |
| 54 | נספח ו' – פיצויים מוסכמים |

1. תיאור שירותי התפעול והתחזוקה

- 1.1. בכוונת נתיבי איילון (להלן: "המזמין") להתקשר עם חברת ניהול ותחזוקה למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקות מבני המזמין ברחבי הארץ, והכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 1.2. יובהר כי השירותים הנדרשים במכרז יתבצעו במבנים ייצוגיים, אשר בהם חשובה החזרת החיצונית והאסתטיקה. כמורכב, תשומת לב המציעים לכך שבמבני המזמין נערכים אירועים, פגישות ושיבות המחייבים מענה מהיר בתוך תקופות זמן קצרות.

1.3. הגדרות

- 1.3.1. המזמין – נתיבי איילון (להלן: "המזמין").
- 1.3.2. חברת הניהול והתחזוקה, נותנת השירותים – (להלן: "החברה" או "הקבלן").
- 1.3.3. שירותי התפעול והתחזוקה – שירותי התפעול והתחזוקה המסופקים ע"י החברה לאתר לפי ההנחיות במפרט זה (להלן "השירותים" או "שירותי התפעול והתחזוקה").
- 1.3.4. קבלן המזמין - קבלן משנה אשר מונה על ידי המזמין לרבות קביעת מפרט פעילותו, תנאי עבודתו והתמורה לעבודתו אשר תשולם על ידי המזמין ואשר יופעל על ידי החברה ובאחריותה (להלן: "קבלן המזמין").
- 1.3.5. קבלן ממונה – קבלן משנה אשר מונה על ידי המזמין לביצוע שירות מסוים, לרבות קביעת מפרט השירותים, תנאי מתן השירותים והתמורה ואשר יופעל על ידי החברה ובאחריותה. ההתקשרות והתשלום לקבלן זה מבוצעים ישירות על ידי החברה (להלן: "קבלן ממונה").
- 1.3.6. קבלן המשנה – כל קבלן משנה אשר אושר על ידי המזמין ואשר נועד לספק שירותי ייעודי בתחום התמחותו ואשר מופעל על ידי החברה על אחריותה וחשבונה (להלן: "קבלן המשנה").
- 1.3.7. מפקח – מפקח מטעם החברה (להלן: "המפקח").
- 1.3.8. מתקני המזמין – שטחי ומבני המזמין שבהם ניתנים השירותים נשוא הסכם/מכרז זה (להלן: "מתקני המזמין" "מוקדי הפעילות" או "אתר").

2. הוראות כלליות

- 2.1. המזמין אחראי לתפעול ולתחזוקות מבנים שבהם שוהים עובדי המזמין. המבנים המפורטים בנספח א' למפרט זה.
- 2.2. יובהר כי תיאור המבנים ושטחם, כפי שמופיע בנספח א' הוא כללי בלבד, ונועד לתת לחברה מושג כללי על שטח המבנים.
- 2.3. המזמין רשאי להוסיף או להפחית מבנים, שטחים ושירותים במהלך תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.4. במפרט זה ובנספחים מתוארים באופן מלא כלל מרכיבי המתקנים שאותם נדרשת החברה להפעיל ולספק.
- 2.5. קבלת המתקנים מהמזמין:
- 2.5.1. קבלת המתקנים ומתן שירותי התפעול והתחזוקה תבוצע לאחר קבלת כלל האישורים וקבלת צו תחילת עבודה כמוגדר בסעיף 3 להלן.

3. התארגנות להפעלה ותחילת עבודה

- 3.1. תהליך ההתארגנות להפעלה ולקבלת צו התחלת עבודה - לצורך קבלת צו התחלת עבודה תבצע החברה את כלל הפעולות המפורטות להלן, וזאת מבלי לפגוע בהוראות נוספות המפורטות במסמכי המכרז. העברת המידע והחומרים להלן תבוצע לאיש קשר מטעם המזמין.
- 3.2. מבלי לפגוע באמור בטבלה שלהלן, מובהר כי המזמין נדרש לאשר תחילה את קבלן הניקיון על פי דרישות ההסכם.
- 3.3. **תנאים לקבלת צו התחלת עבודה**
- 3.3.1. **לצורך קבלת צו התחלת עבודה תבצע החברה את כלל הפעולות המפורטות בסעיף זה ותעמוד בכלל התנאים המפורטים במפרט, בהסכם ובטבלה הנ"ל:**

| מס | המשימה | פירוט | סעיף במפרט | מועד |
|----|----------------------------------|---|------------------------------|--|
| 1. | קבלני המשנה (ניקיון) | אישור קבלני המשנה בתחום הניקיון על ידי המזמין: החברה תבצע את כלל הפעולות הנדרשות להצגת קבלן הניקיון אשר עומד בכלל הדרישות המקצועיות המפורטות בהסכם. | נספח הניקיון המצורף למפרט זה | ארבעה עשר (14) ימים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה. |
| 2. | בעלי תפקיד מרכזיים | החברה תעביר רשימת שמות ואת כל הפרטים הנדרשים של בעלי התפקיד המרכזיים, ועובדים נוספים לצורך אספקת שירות התפעול והאחזקה. | 5 | עד שבעה (7) ימים ממועד החתימה על ההסכם |
| 3. | הצגת קבלני המשנה העיקריים לאחזקה | החברה תעביר פירוט אודות קבלני המשנה העיקריים שאיתם תתקשר לצורך אספקת שירותי האחזקה וכן על פי דרישת המזמין את הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה אלו. | 4 | עד שבעה (7) ימים ממועד החתימה על ההסכם |
| 4. | תוכנית התארגנות להפעלה | <p>החברה תעביר תוכנית מפורטת להתארגנות להפעלה לאישור המזמין.</p> <p>התוכנית תכלול את כלל הפעולות הנדרשות לצורך התארגנות להפעלה על ציר זמן (להלן: "תוכנית התארגנות להפעלה").</p> <p>תוכנית התארגנות להפעלה תכלול, בין היתר, את כל הפעולות הנדרשות להוכחת עמידתה בכלל התנאים לקבלת צו התחלת עבודה המפורטים להלן. התוכנית תכלול בנוסף:</p> <p>א. רשימת עובדים להספקת השירותים השונים, לרבות עובדים אשר מוסמכים מכוח החוק (כגון, חשמלאי ועוד) ודרישות המזמין.</p> <p>ב. רשימת כל קבלני המשנה ופרטי אנשי קשר שאותם תעסיק לצורך אספקת השירותים.</p> | 3 | עד ארבעה עשר (14) יום ממועד החתימה על ההסכם |

| מס | המשימה | פירוט | סעיף במפרט | מועד |
|----|--------------|--|------------|---|
| | | <p>ג. רשימת ציוד הפעלה נדרש (רכבים, משאיות, מלגוזות, במות הרמה, מטאטאי כבישים, וכל ציוד מכאני וידני אחר) המסופק על ידה.</p> <p>ד. דוגמת נעלי העבודה, המדים, צבעם ודוגמת סמל החברה שעליהם יוצגו לאישור המזמין.</p> <p>ה. תוכנית עבודה ראשונית הכוללת תוכנית למידה והדרכה (לרבות הסמכות נדרשות) ועריכה של תוכנית הניהול לרבעון הראשון בהתאם לאמור במפרט השירותים.</p> <p>ו. החברה תבצע את התוכנית להתארגנות להפעלה אותה תגיש, בתיאום עם המזמין, כך שתעמוד בכל הדרישות המפורטות בהסכם ובמפרט זה, טרם קבלת צו התחלת עבודה.</p> | | |
| 5. | מערכות המידע | <p>א. החברה תקבל את אישור המזמין למוכנות להפעלת מערכות המידע והמערכת הממוחשבת לניהול התחזוקה על ידי החברה כולל תכנית הטמעת כל הוראות התחזוקה המונעת, רמות השירות, סוגי התקלות וכלל התחייבויות החברה עפ"י מפרט זה וההסכם.</p> <p>ב. ככל שהחברה לא תספק את המערכת הממוחשבת בזמן, תציג החברה פתרון מתאים חלופי לאישור המזמין, טרם קבלת צו התחלת עבודה, בהתאם לנדרש במפרט זה.</p> | 10 | ארבעים וחמישה (45) ימים ממועד החתימה על ההסכם |
| 6. | מיכון וציוד | <p>א. החברה תקבל את אישור המזמין לקיום כלל המיכון והציוד הנדרש לאספקת השירותים על ידי החברה.</p> <p>ב. החברה תקבל את אישור המזמין לקיום מלאי פריטי הציוד שבאחריות החברה לרכוש לצורך תפעול שוטף של מוקדי הפעילות לרבות כלי עבודה, כלי שינוע וציוד כללי לשירותים השונים.</p> | 11 | ארבעים וחמישה (45) ימים ממועד החתימה על ההסכם |

| מס' | המשימה | פירוט | סעיף במפרט | מועד |
|-----|-------------------|---|------------|---------------------------------------|
| 7. | כללי משמעת ונהלים | החברה תעביר לאישור המזמין את כללי המשמעת והנהלים האמורים. | 5 | תשעים (90) ימים ממועד החתימה על ההסכם |

3.4. פעולות לביצוע לאחר קבלת צו התחלת עבודה

לאחר קבלת צו התחלת עבודה (ובהתאם ללוחות הזמנים המפורטים להלן) תבצע החברה את כלל הפעולות המפורטות במפרט השירותים ובהסכם על כלל נספחיו, ובין היתר תבצע את הפעולות המפורטות להלן:

| מס' | המשימה | פירוט | סעיף במפרט | מועד |
|-----|---|--|----------------------------|---------------------------------------|
| 1. | תוכנית הבטיחות | השלמת תוכנית הבטיחות למוקדי הפעילות בהתאם לדרישות התקנות בדבר הכנת תוכנית בטיחות המעוגנת בחוק ארגון הפיקוח על העבודה (חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954) לרבות הכנת גיליונות הערכת סיכונים לכלל מוקדי הפעילות. | 20 | עם קבלת צו התחלת עבודה |
| 2. | הצגת תוכנית הניהול | החברה תציג תוכנית ניהול לרבעון הראשון, בהתאם להוראות המפורטות, הכוללת תוכנית עבודה ראשונית לאחזקה ולניקיון, תוכנית הדרכה והסמכה לבטיחות לכלל העובדים במקצועות השונים (הן עובדי החברה והן לקבלני המשנה והקבלנים הממונים). | 7 | שלושים (30) ימים מקבלת צו התחלת עבודה |
| 3. | מסירת ספר הפעלת השירותים במוקדי הפעילות | השלמת ספר הפעלת השירותים במוקדי הפעילות, כולל התאמת הוראות לאחזקה מתוכננת ויישומם במערכת הממוחשבת. | 6 | תוך שנה אחת מקבלת צו התחלת עבודה |
| 4. | מערכת ממוחשבת - הטמעת הוראות התחזוקה המונעת והתחייבויות החברה | החברה תסיים את ההכנה ואת ההשלמה הנדרשת של כל הוראות התחזוקה הנדרשות לתחזוקת מתקני המזמין וההטמעה של כלל הוראות התחזוקה המונעת, לא יאוחר משני (2) חודשים לאחר קבלת צו התחלת העבודה. (בדיקה ואישור של הזנת כלל מחויבויות החברה תבוצע ע"י יועץ תחזוקה מטעם המזמין). | 10 ונספח ג' למפרט השירותים | שישים (60) יום מקבלת צו התחלת עבודה |

| | | | במערכת הממוחשבת | |
|---------------------------------------|----------------------------|---|-------------------|----|
| שישים יום (60) מקבלת צו התחלת עבודה | 10 ונספח ג' למפרט השירותים | החברה תשלים את מספור המערכות והטמעת המספור במערכת הממוחשבת. | מספור המערכות | 5. |
| שלושים יום (30) מקבלת צו התחלת עבודה | 11.19 | החברה תשלים את רשימת חלקי חילוף (ח"ח) מתכלים שאושרה לרכש למחסן המזמין. | רכש חלקי חילוף | 6. |
| שלושים ימים (30) מקבלת צו התחלת עבודה | 4.4 | החברה תבצע סקר תקינות מערכות כולל UPS בכל מתקני המזמין ותוציא דוח תקינות, הטיפול בתוצאות הסקר יהיה במסגרת עבודות נוספות לפי סעיף 15 במפרט זה. | סקר תקינות מערכות | 7. |

4. שירותי התפעול והתחזוקה

4.1. בהפעלת מוקדי הפעילות תפעל החברה לאספקת השירותים הבאים (להלן: "שירותי התפעול והתחזוקה"):

- 4.1.1. אספקה וניהול של צוות העובדים הנדרש כמפורט 45 ;
- 4.1.2. הכנת ספר הפעלת מוקדי הפעילות כמפורט בסעיף 56 ;
- 4.1.3. ניהול והכנת תכנית העבודה לתפעול ותחזוקה כמפורט בסעיף 7 ;
- 4.1.4. תפעול מוקד שירות כמפורט בסעיף 8 ;
- 4.1.5. תיקון תקלות בהתאם לרמת השירות הנדרשת כמפורט בסעיף 9 ;
- 4.1.6. אספקה ותפעול של המערכת הממוחשבת לניהול התפעול והתחזוקה כמפורט בסעיף 10 ;
- 4.1.7. ביצוע עבודות תחזוקה מונעת ותיקון תקלות כמפורט בסעיף 11 ;
- 4.1.8. הוראת התחזוקה ולוח זימונים לתשתיות והמערכות כמפורט בסעיף 12 ;
- 4.1.9. ביצוע ביקורות יזומות כמפורט בסעיף 13 ;
- 4.1.10. ביצוע עבודות קטנות כמפורט בסעיף 14 ;
- 4.1.11. ניהול פרויקטים, קבלנים וביצוע עבודות נוספות כמפורט בסעיף 15 ;
- 4.1.12. ניהול קבלנים ממונים כמפורט בסעיף 1516 ;
- 4.1.13. ביצוע עבודות תפעול שונות כמפורט בסעיף 17 ;
- 4.1.14. דיווח בתקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף 1718 ;
- 4.1.15. עבודות פינוי וסילוק פסולת כמפורט בסעיף 19 ;

- 4.1.16. ביצוע עבודות ניקיון הבניינים כמפורט בנספח ד';
- 4.1.17. ביצוע עבודות הדברה כמפורט בנספח ה';
- 4.2. החברה תבצע תיאום עם גורמים שונים הפועלים במוקדי הפעילות לצורך מתן השירותים במוקדי הפעילות;
- 4.3. החברה אחראית לתפעול ולתחזוקה של מוקדי הפעילות כולם למעט תחזוקת מערכות הביטחון אשר מתוחזקות בהסכם נפרד מול קבלנים שונים. החברה תידרש לנהל את הפעילות מולם כקבלן ממונה.
- 4.4. החברה תבצע בכל מתקני המזמין סקר תקינות מערכות כולל מערכות UPS לפני כניסתה לתפקיד, את תיקון הממצאים תבצע לפי מנגנון עבודות נוספות בסעיף 15 למפרט זה. כמו כן, במידת הצורך, החלפת המצברים במערכות ה-UPS יהיו גם לפי מנגנון עבודות הנוספות.
- 4.5. מובהר, כי אין בפירוט האלמנטים המרכזיים והעיקריים, כאמור לעיל, כפי שאין גם בפירוט עבודות נלוות כלשהן, כדי לגרוע מכך שתכולת מוקדי הפעילות כוללת את כל העבודות הנלוות ו/או הנדרשות למתן שירותי תפעול ותחזוקה בפרויקט, על כל מרכיביו גם אם אינם מצוינים ומוגדרים במפורש.
- 4.6. החברה מתחייבת לתקן כל תקלה אשר תיגרם כתוצאה משימוש סביר בפרויקט, תוך שימוש בחומרים שיסופקו על ידה ועל חשבונה. למען הסר ספק, התחייבות זו חלה גם על רכיבים וחומרים מתכלים וכן עבור כלל החלפים הנדרשים לשמירה על תקינות המערכות.
- 4.7. פעולות החברה בפרויקט יכללו ביצוע כל פעולות התחזוקה המונעת, תיקון תקלות, פעולות הניקיון הנדרשות לצורך עמידה ברמות השירות והזמינות של מוקדי הפעילות, והכל בהתאם למפורט במפרט זה על נספחיו ובהתאם לרמות השירות המפורטות בהסכם.
- 4.8. החברה מתחייבת לתת מענה מקצועי לכל סוגיה, בעיה, ליקוי, דרישה הנוגעת לתפקוד מוקדי הפעילות, באמצעות הצוות שתעמיד לרשות המזמין לרבות באמצעות מומחים או יועצים חיצוניים.
- 4.9. מובהר כי במהלך תקופת השירות, החלפת חלק פגום בפרויקט ומערכותיו תהייה על חשבון החברה כולל כל ההוצאות הנלוות (נסיעה, עבודה וכו').
- 4.10. מרגע קבלת ההודעה ע"י נציג המזמין בדבר תקלה בפרויקט ומערכותיו, על החברה לתקן בהתאם לרמת השירות המפורטת במפרט זה. במקרה של חוסר בחלקים הנדרשים לתיקון, תתקין החברה על חשבונה חלק אחר שווה ערך עד לתיקון הפריט.
- 4.11. ההחלטה על סיבת התקלה (כתוצאה משימוש סביר ורגיל או תקלה באופן שאינו מהווה בלאי משימוש סביר) תתקבל בתיאום עם נציגי המזמין. במקרה של אי הסכמה, קביעת נציג המזמין היא הקובעת והיא קביעה סופית.
- 4.12. המזמין רשאי, על סמך שיקול דעתו, לדרוש החלפה של כל חלק או פריט ציוד או חלק ממערכת שאינו מתפקד כראוי ולא להסתפק בתיקונו והחברה תפעל בהתאם, על פי דרישת המזמין.
- 4.13. החברה מתחייבת לספק את כל הציוד, החלקים הקבועים, החלקים המתכלים, החומרים וחומרי העזר הדרושים לאחזקת מוקדי הפעילות ומילוי כל התחייבויותיה על-פי ההסכם ומסמך תכולת העבודה, לרבות תחזוקה מונעת, תחזוקה יזומה, תיקון תקלות וכדומה.
- 4.14. החברה מתחייבת לספק את כל כלי העבודה לרבות רכבים, כלי הגבהה, כלים מנהליים, תוכנות, ציוד, מכשור, חלקים וחומרים הדרושים לתחזוקת מתקניה ו/או מילוי כל התחייבויותיה על-פי מסמך זה, לרבות תחזוקה מונעת, תחזוקה יזומה, תיקון תקלות וכדומה.
- 4.15. החברה תחליף כל רכיב או מערכת שאורך חייהם הסתיים כך שתישמר לפחות רמת ביצועי המערכת המוחלפת.

- 4.16. החלפת ו/או חידוש רכיבים בפרויקט לרבות רכיבי מערכות, תשתיות, ציוד, מכשור תבוצע בהתאם להוראות מסמך תכולת העבודה וסעיף 11.14.
- 4.17. החברה תתעד במערכת הממוחשבת את החלפת הרכיבים שבוצעה (כולל מספר יצרן, מס' סידורי ומועד ההחלפה), כך שיישמר תיעוד של החלקים שהוחלפו בבסיס נתוני הציוד במערכת.
- 4.18. החברה תבצע בדיקות וכיול על-ידי גורמים מוסמכים כנדרש על-פי כל דין ו/או דרישה במסמך תכולת העבודה.
- 4.19. החברה תבצע את כל הפעולות הדרושות לעמידה במשימות החברה ובין היתר פירוקים, הרכבות, הובלות, תיקון בבתי מלאכה חיצוניים, הפעלת מומחים וכדומה.
- 4.20. החברה תבצע באופן שוטף וללא הגבלה, פעולות של תחזוקה ושירות למזמין. פעולות אלו יכללו בין היתר: התקנות, תליית תמונות, תליית לוחות מודעות, החלפת שלטים, ביצוע כל עבודות ההעברה והסבלות הנדרשות (לרבות העברת ציוד משתמשים) והכל בהתאם לבקשת המזמין ובתיאום עמו.
- 4.21. במקרה של תקלה או במקרה שבו עלה הצורך לפתור בעיית תחזוקה דחופה, תהיה החברה אחראית לבצע את כל הטעון תיקון תוך פרקי הזמן הנקובים בהסכם.
- 4.22. מובהר, כי הדרישות המפורטות במסמך תכולת העבודה הן דרישות מינימום וקיומן לא יסיר מהחברה את האחריות לתחזוקה רציפה של המתקנים, לתקינותם המלאה בכל עת, לעמידה בזמנים המוקצבים להיענות ולתיקון תקלות ועד למסירה הסופית של המבנים והמערכות לידי המזמין בתום תקופת ההתקשרות.
- 4.23. החברה לא תהיה רשאית להפחית, להוריד מהתשומות, מהעבודות ומדרישות אחרות הנדרשות ממנה במסמך תכולת העבודה ומוגדרות כמינימום.
- 4.24. **הפעלת קבלני משנה וגורמים אחרים**
- 4.24.1. באישור המזמין מראש ובכתב, החברה תהא רשאית להעסיק גורמים אחרים, לרבות קבלני משנה, לצורך ביצוע עבודות בציוד מיוחד או לצורך ביצוע פעולות שאין לה התמחות מספקת בהן. הפיקוח על קבלני המשנה יבוצע ע"י החברה.
- 4.24.2. העסקתם של קבלני משנה כאמור וגורמים אחרים תהא כאמור בהסכם ובהתאם לכל דין.
- 4.24.3. **מובהר לחברה כי המזמין רשאי לדרוש את החלפת קבלן המשנה (כגון קבלן שירותי הניקיון) בכל עת ובתנאי שהחברה קיבלה על כך הודעה של 45 יום.**
- 4.24.4. בהתאם לדרישת המזמין, ולצורך בחינת עמידתו של קבלן המשנה בדרישות השירותים שהוכתבו לחברה, תחשוף החברה את ההסכמים שלה עם קבלני המשנה שלה.
- 4.24.5. מבלי לפגוע באמור בסעיף 4.24 לעיל, מודגש כי הפיקוח על שירותי קבלן המשנה של חברת הניקיון תבוצע ע"י עובדי החברה והכל בהתאם לאמור במפרט שירותי הניקיון בנספח 10 למפרט זה.
- 4.25. **כלל התחייבויות החברה כפי שמופיעות במפרט זה יוזנו לתוך המערכת הממוחשבת כהגדרתה בסעיף 10 להלן עפ"י תכנית ההתארגנות שבסעיף 3 לעיל. בדיקה ואישור של הזנת כלל מחויבויות החברה תבוצע ע"י יועץ תחזוקה מטעם המזמין.**
- 4.26. החברה עשויה להתבקש על ידי המזמין להוסיף ו/או לצמצם שירותים קבועים. היה והחברה תתבקש להוסיף או לצמצם שירותים כאמור, תהיה התחשבות להוספה או להפחתה על עלויות בפועל של החברה.
- 4.27. **שעות העבודה למתן השירותים**

- 4.27.1. שעות הפעילות הסדירות של מרבית מוקדי הפעילות הן בין השעות 08:00 ל 20:00.
- 4.27.2. מודגש כי חלק מהשירותים המסופקים ע"י החברה כגון עבודות תחזוקה מונעת ועבודות הניקיון יבוצעו לאחר שעות העבודה או לפני תחילת הפעילות בבוקר על מנת לשמור על רציפות הפעלת מוקדי הפעילות (חצי שעה לפני תחילת הפעילות). כלל פעולות אלו יתואמו על ידי החברה עם נציגי המזמין וכל הגורמים הרלוונטיים. החברה תבצע את כל הפעולות שעלולות להשבית את העבודה השוטפת של מתקני המזמין לאחר שעות הפעילות הסדירות של המתקנים.
- 4.27.3. מובהר כי יהיו מקרים בהן החברה תצטרך להפעיל עובדים לאחר שעות העבודה הסדירות ובשעות הלילה בהם נדרשים עבודות אחזקה ובינוי מיוחדות שלא ניתן לבצע בזמנים אחרים לפי מדיניות המתקנים שאותם שוכר המזמין.
- 4.27.4. בשעות העבודה תידרש החברה למתן מענה לתקלות וכן ביצוע תחזוקה מונעת ושוטפת שאינה מפריעה לעבודה השוטפת של המזמין.
- 4.27.5. החברה תבצע בימי שישי עבודות שלא הספיקה לבצע בהתאם לתכנית העבודה או לא התאפשר לה לבצע עקב מגבלות שהציב המזמין. החברה מודעת לכך שתידרש לבצע עבודות מכל סוג שהוא גם בימי שישי ולא תקבל תמורה נוספת בגין זאת.
- 4.27.6. מובהר בזאת כי ייתכנו שינויים בשעות העבודה בימים מיוחדים, כמו בערבי חג, בימי חול המועד וכן בימי אירועים. במועדים אלה תידרש החברה וקבלני המשנה אותה מעסיקה להתארגן למתן שירותים גם מעבר לשעות העבודה, ולא תשולם לה כל תמורה נוספת בגין כך.
- 4.27.7. מובהר בזאת כי הגדרת שעות העבודה זה הינו נתון אינדוקטיבי ואין בו כדי לקבוע היקף פעילות מקסימאלי או לגרוע כהוא זה ממחויבות החברה לביצוע כלל העבודות ולזמינות כלל המתקנים בפרויקט.
- 4.27.8. עבודות מחוץ לשעות העבודה שהוגדרו יבוצעו בתיאום מראש עם המזמין.

5. צוות העובדים

5.1. כללי

- 5.1.1. החברה תבצע את הדרישות במסמך תכולת העבודה זה באמצעות צוות ליבה בהתאם לכמות המינימלית המפורטת בסעיף זה ולמשימות הנדרשות, כך שהעבודות יבוצעו בהתאם לתוכנית העבודה השנתית, בל"ז וברמות השירות המפורטות בסעיף 9 להלן.
- 5.1.2. החברה תציב צוות קבוע בהיקף הדרוש לביצוע כל התחייבויותיה במהלך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופת הארכה, אם וככל שיהיו), באופן מלא ורצוף, בכל עת, ובמשך כל ימות השנה, בהתאם לנדרש מאופי התפקיד ומהיקף השירותים הנדרשים בהתאם למסמך זה.
- 5.1.3. בחירת העובדים תתבצע בהתאם לאישור המזמין ולאחר ראיון עבודה בנוכחות נציג המזמין.
- 5.1.4. צוות העובדים ייעשה בתאום ובאישור המזמין. המזמין יהיה רשאי לדרוש החלפת עובדים כמפורט בסעיף 5.6.
- 5.1.5. מודגש כי החברה **נותנת השירותים**, המספקת שירותי תפעול ותחזוקה כהגדרתם במפרט זה, תהיה מחויבת בכל רישיון רלוונטי לפי חוק לצורך מתן השירותים וכן

- תהיה מחויבת להמציא למזמין העתק נאמן למקור של כל רישיון וכן רישיון של כל נותן שירותים העובד מטעמה לעסוק כקבלן שירות כמשמעותו בחוק קבלני כוח אדם.
- 5.1.6. במסגרת צוות הליבה המוצב לעבודה בפרויקט, תתחשב החברה, בין היתר, בדרישות הביטחון הנדרשות מכל עובד, בעתודת העובדים הנדרשת לגיבוי במקרים של מחלות, חופשות, מילואים, החלפה וכל גורם אחר שיש בו כדי להביא להיעדרות עובדי החברה, והכול כדי שפעילות המתקנים לא תיפגע, בהתאם להוראות מסמך תכולת העבודה.
- 5.1.7. החברה תמלא מיידית את מקומו של כל עובד אשר ייעדר מהעבודה מסיבה כלשהי ובכל מקרה לא תישאר פונקציה שעליה התחייבה החברה, בלתי מאוישת.
- 5.1.8. מובהר בזאת כי החברה תידרש לבצע פיזור עד לבתים של עובדים במשמרת ערב אחרי השעה 23:00.
- 5.2. צוותי הליבה - עובדים קבועים בהסכם
- 5.2.1. החברה תבצע את הדרישות במסמך תכולת העבודה זה באמצעות צוות הליבה בהתאם למצאי המערכות והתשתיות והמשימות הנדרשות, כך שהעבודות יבוצעו בהתאם לתוכנית העבודה השנתית, בל"ז וברמות השירות המפורטות בסעיף 9 להלן.
- 5.2.2. החברה תציב עובדים קבועים, (עובדי החברה או של קבלן משנה לשירותי ניקיון, ככל שרלוונטי) בהתאם להגדרות בסעיף זה.
- 5.2.3. רישום נוכחות עובדים:
- 5.2.3.1. החברה תתקין על חשבונה שעון נוכחות ביומטרי, או מערכת אחרת לניהול נוכחות שתאפשר ע"י המזמין, במקום עליו יורה לו המזמין על חשבונה. מיקום שעון הנוכחות יוצג לאישור המזמין. העובדים הקבועים בחברה יחתימו נוכחות בשעון נוכחות או בכל דרך אחרת שיאשר המזמין. הכרטיסים יוחתמו בתחילת ובסיום יום העבודה, ויהוו בסיס לוודא את נוכחותם במתקני המזמין ולעמידת החברה במחויבותה עפ"י ההסכם. עובד שלא יחתימו את כרטיסו בשעון הנוכחות או בכל דרך אחרת שאושרה כאמור, ייחשב כאילו לא התייצב לעבודה.
- 5.2.3.2. החברה תספק למזמין באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר, תוך 48 שעות מהעברת בקשה, דו"ח נוכחות יומי (בחתך תקופתי בהתאם לדרישת המזמין) ממוחשב.
- 5.2.3.3. החברה תאפשר למזמין גישה זמינה אונליין להחתמות הנוכחות של העובדים בכל רגע נתון.
- 5.2.4. עובדי תחזוקה:
- 5.2.4.1. החברה תציב מנהל מתקן באתר מטה החברה בראשון לציון (מרכז) שישמש גם כמנהל ההסכם/ההתקשרות וינהל את שאר המתקנים במסגרת מכרז זה. מנהל המתקן אחראי לביצוע התחזוקה השוטפת. כמו כן תחזיק החברה צוות נייד של החברה למתן מענה לתקלות בשאר המתקנים. לצוות הנייד יוקצה רכב על מנת שיוכלו לתת מענה לשאר מתקני המזמין.
- 5.2.4.2. להלן עיקרי תחומי האחריות של מנהל המתקן:
- 5.2.4.2.1. ביצוע התקנות, תיקונים, עבודות חשמל, איתור תקלות יזום ותיקונים.

- 5.2.4.2.2. יבצע סיורים יזומים בשאר מתקני המזמין שבאחריות החברה במסגרת המכרז.
- 5.2.4.2.3. אחריות לביצוע כל עבודות התחזוקה המוגדרות במסמך תכולת העבודה ואשר יידרשו ע"י המזמין.
- 5.2.4.2.4. ייזום שיפורים ושינויים בנכסי החברה.
- 5.2.4.2.5. איתור מפגעים בשטח נכסי המזמין והפעלת עובדים מקצועיים לפי הצורך.
- 5.2.4.2.6. ביצוע תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר.
- 5.2.4.2.7. אחראי לתשתיות נכסי החברה.
- 5.2.4.3. **השכלה** – בעל רישיון חשמלאי מוסמך.
- 5.2.4.4. **דרישות וניסיון** - לפחות שנתיים ניסיון בעבודות אחזקה, בעל רישיון נהיגה בתוקף ונכונות לעבודה מעבר לשעות הפעילות הרגילות, **בעל רקע ניהולי בתחום האחזקה והניקיון, בעל ניסיון בניהול והנעת עובדים**.
- 5.2.4.5. **ידיעת שפות** - עברית - ידיעה מלאה.
- 5.2.4.6. **תחומי פעילות** - ביצוע עבודות בתחום חשמל, מיזוג אוויר, תיקוני אינסטלציה, תיקוני צבע וטיח וכו'.
- 5.2.5. **עובד כונן (יכול להיות מאויש ע"י אחד מבעלי התפקידים האחרים בצוות הליבה):**
- 5.2.5.1. החברה תמנה כונן 24/7 למתן מענה לקריאות דחופות כהגדרתם לעיל.
- 5.2.5.2. החברה תמנה כונן בשעות הלילה, סופ"ש וחגים למתן מענה לקריאות דחופות **כך שהכונן יוכל להגיע לכל אחד מהמתקנים תוך שעתיים מרגע הקריאה**.
- 5.2.5.3. הכונן יהיה מעובדי החברה אשר מכיר את מתקני המזמין ובעל ידע רלוונטי לטיפול בתקלות, הכונן יגיע למוקד התקלה ויפעיל את הגורמים המקצועיים הרלוונטיים לפי סוג התקלה עד לסידור מוחלט של התקלה.
- 5.2.5.4. הכונן יצויד בטלפון שמספרו ישמש את המזמין.
- 5.2.5.5. בכל מקרה ימסרו למזמין גם מספרי טלפון של עוד שני עובדים בכירים של החברה שניתן יהיה להזעיק במידה ולא ניתן יהיה ליצור קשר עם הכונן. עלות הפעלת הכונן ללא תשלום נוסף.
- 5.2.5.6. הפעלת הכונן תהיה בסמכות המזמין וכל מי שיוסמך לכך על ידי המזמין.
- 5.2.6. **עובד מנהלה:**
- 5.2.6.1. עובד כללי במשרדי המזמין, באתר מטה החברה בראשון לציון, יבצע התקנות קטנות, עבודות שינוע, טיפולי רכב, שטיפת רכבים, עבודות סבלות עד 20 ק"ג ועבודות נוספות לפי בקשת המזמין.
- 5.2.6.2. **דרישות** – רישיון נהיגה B.
- 5.2.6.3. **ידיעת שפות** - עברית - ידיעה מלאה.

5.2.7. ריכוז רשימת צוות הליבה

| תפקיד | הערות | משרדי מטה - ראש"צ | חיפה (מנת"מ+משרדים חדשים) | מנת"מ דן |
|-----------------------|--|--|---|--------------------------------------|
| מנהל מתקן ומנהל ההסכם | חשמלאי מוסמך במשרה מלאה באתר שעות עבודה: ימים א' עד ה' 08:00-17:00 ומתן מענה מעבר לשעות הפעילות לתקלות דחופות ככל שיידרש | 1 עובד | צוות נייד לתחזוקה מונעת ולקריאות שבר. צוות נייד לתחזוקה מונעת וקריאות שבר. | צוות נייד לתחזוקה מונעת וקריאות שבר. |
| עובדי ניקיון ומשק | ימים א' – ה' | 4 עובדי ניקיון במשמרת בוקר ימים א' – ה' שעות העבודה: 06:00-16:00 | 1 עובד במשרה מלאה 08-17:00 | 1 עובד במשרה מלאה 08:00-17:00 |
| עובד מנהלה | | 1 עובד במשרה מלאה 07:00-17:00 | - | - |

5.3. החברה מודעת לכך שצוות העובדים הקבוע המבוקש לעיל הוא צוות מינימלי וכי לטובת מילוי כלל התחייבויותיה היא תיזדרש להציב עובדים נוספים בהתאם לצרכים המשתנים למילוי משימות התחזוקה המונעת וכן טיפול בתקלות בהתאם למוגדר במפרט ורמות השירות המבוקשות.

5.4. בנוסף לעובדים הקבועים, החברה תוכל לבצע את השירותים גם באמצעות צוות המערך הנייד הקיים בחברה הפרוס ברחבי הארץ ואשר נותן מענה לטיפול בתקלות במתקני המזמין שבהם אין עובדי תחזוקה קבועים.

5.5. צוות עובדים למתן שירותי ניקיון

5.5.1. החברה תספק צוות עובדים למתן שירותי ניקיון כהגדרתם בנספח ד'.

5.5.2. צוות הפיקוח על הניקיון יהיה מטעם החברה בנוסף על מפקחי הניקיון (מנהלי העבודה) של קבלן הניקיון.

5.6. החלפת עובדים

- 5.6.1. **החלפה דחופה** : ב- 48 השעות הראשונות להיעדרות עובד קבוע, רשאית החברה לבצע את התחייבויותיה במלואן באמצעות צוותי הגיבוי ובלבד שהעובדים המחליפים יהיו בעלי כישורים, הסמכה כנדרש בחוק, וידע כנדרש למילוי המטלות.
- 5.6.2. **החלפה קבועה או הוספת עובדים** : עובד המחליף עובד קבוע לתקופה שמעבר ל- 48 השעות הראשונות, או עובד נוסף הנדרש לביצוע משימות קבועות, יהיה בעל אותם כישורים, לפחות, כשל העובד שהוחלף או כנדרש לביצוע המשימות.
- 5.6.3. עובד מחליף ייחשב רק עובד אשר עבר הליך של הדרכה בסיסית בת יומיים באתר המזמין.
- 5.6.4. כל החלפה של עובד קבוע בעובד קבוע אחר, תחל בהדרכה ובחפיפת זמן של שניהם או לחילופין בחפיפה עם עובד מומחה של החברה המכיר היטב את מוקדי הפעילות על כל חלקיו.
- 5.6.5. החפיפה והכשרת העובדים יתבצעו כאמור על-ידי החברה ועל חשבונה.
- 5.6.6. המזמין יהיה רשאי לדרוש החלפת עובד, עקב חוסר ידע, חוסר יעילות, אי-שליטה בשפה, אי התאמה לעבודה, הופעה לא אסתטית, אי התאמה מבחינת יחסי אנוש ותודעת שרות, ביצוע עבירה על כללי המשמעת המופיעים בסעיף 5.9 להלן וכל מגרעת שיש בה כדי לפגום בטיב השירות. לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת המזמין. החלפת העובד תתבצע כמפורט בסעיף 5.6.8 להלן, ותסתיים בתוך לא יותר מ- 4 ימי עסקים ממועד מסירת הדרישה ע"י המזמין.
- 5.6.7. בכל תקופת ההדרכה ועד שניתן יהיה לבחון ולאשר את העובד, תעמיד החברה על חשבונה עובד מומחה נוסף. עובד מומחה פירושו עובד המכיר את סוגי המערכות ומסוגל לבצע את השירותים הנדרשים ללא הכשרה מוקדמת. אי הצבת עובד מומחה זמני כאמור, תיחשב כהיעדרות העובד הקבוע מעבודתו.
- 5.6.8. קיבלה החברה דרישה להחלפת עובד המבצע את השירותים כאמור, תפעל החברה, בתיאום עם המזמין, עפ"י הדין וכדלקמן :
- 5.6.8.1. תפסיק לאלתר את ביצוע השירות על ידי עובד החברה האמור ועפ"י כל דין.
- 5.6.8.2. ככל שנסיבות ההחלטה להשעות ו/או להחליף את עובד החברה אינן קשורות לחשד לעבירה פלילית, רשאית החברה לבקש מהמזמין לשקול את דרישתו להחלפת העובד.
- 5.6.8.3. ככל שאין בנסיבות ההחלטה להשעות ו/או להחליף את עובד החברה קשורות לחשד לעבירה פלילית, רשאית החברה להעביר את עובד החברה האמור לתפקיד אחר בפרויקט ולהודיע על כך למזמין, וזאת בכפוף לעמידתו של עובד החברה בתנאים ובכשירויות הנדרשים לתפקיד האחר ככל שנדרשים.
- 5.6.8.4. החברה לא תחזיר לתפקיד עובד קבלן שהושעה או הוחלף לבקשת המזמין, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב של המזמין.
- 5.6.9. השעיה או פיטורין ביוזמת החברה : אין באמור במסמך תכולת העבודה זה כדי לגרוע מזכותה של החברה (או מי מטעמו), כמעסיק כלפי עובדי החברה, להחליט כי עובד כזה או אחר אינו מתאים לביצוע השירותים, לסיים את העסקתו ולהחליפו באחר,

ועפ"י כל דין, ובלבד שהמחליף יעמוד בתנאים ובכל הכשירויות לאותו תפקיד בהתאם לדרישות מסמכי המכרז.

5.7. רישיונות עבודה והסמכות לעובדי החברה ולקבלני המשנה :

5.7.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש בכל עת מהחברה את רשימת קבלני המשנה שאיתם יש לה

חוזה לקבלת שירות ו/או עובדים מטעמה שהם בעלי רישיונות והסמכות כנדרש לכל מערכת, מתקן וציוד שאחזקתם באחריותה עפ"י מסמך תכולת העבודה. האמור בין היתר בעבודות במתן שירותים למערכות מיוחדות כדוגמת רכזת גילוי אש וכדומה.

5.7.2. בעבודות שלביצוען דרוש רישיון מסוים, תוודא החברה כי לעובדים קיים רישיון כאמור ותעסיק רק עובדים בעלי רישיון מתאים ובתוקף, הכול לפי העניין והמקרה ועל פי כל דין.

5.7.3. בודקים מוסמכים מטעם החברה, לרבות לסריקות תרמו-גראפיות, בדיקת מתקני חשמל, קרינה של לוחות חשמל, יהיו בעלי רישיון ממשדד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

5.7.4. החברה תציג למזמין את הרישיונות כל אימת שתידרש לכך.

5.8. דרישות מהחברה :

5.8.1. בהתאם לתכנית ההתארגנות שבסעיף 3, תגיש החברה למזמין רשימה שמית של כל עובדיה הקבועים ומצוותי הגיבוי, ושל כל עובדי קבלני המשנה. הרשימה תכלול את נתונייהם האישיים, וכן העתקי כל האסמכתאות, השכלה, תעודות ואישורים הנדרשים לבדיקת התאמתם.

5.8.2. החברה תציג את צוות הליבה כהגדרתם במפרט זה לאישור המזמין.

5.8.3. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו להשתתף בתהליך בחירת העובדים שיחליט.

5.8.4. במשך כל ההתקשרות, רשאי המזמין לבחון את עובדי החברה בכל הקשור לנושאים הרלוונטיים להסכם ההתקשרות.

5.8.5. **כל עובד חברה או קבלן משנה מטעמה יעבור מבחן מהימנות ויאושר על ידי אגף הביטחון במשרדי המזמין, מראש ובכתב.**

5.8.6. עובד חברה או קבלן משנה שלא יענה לקריטריונים, יוחלף מיד בעובד אחר.

5.9. כללי משמעת :

5.9.1. החברה תחייב את עובדי החברה ואת קבלני המשנה העובדים מטעמה וכן קבלנים ממונים (כל אלה בסעיף 5.9 זה "עובדי החברה") בכללי משמעת כאמור להלן.

5.9.2. עובדי החברה יהיו חייבים בלבוש לפי קוד הלבוש בעת מילוי תפקידם כאמור בסעיף 5.9.15.

5.9.3. החברה תגבש מערכת של כללי משמעת לעובדי החברה בפרויקט, לרבות כללי משמעת לעניין מעשים או פעולות שיש בהם כדי לפגוע במשתמשים, במבקרים בפרויקט ובשלומו של כל אדם.

5.9.4. החברה תכתוב נהלי טיפול בהפרת כללי המשמעת על ידי עובד החברה (להלן: "עבירת משמעת") והוראות אכיפה וענישה כפועל יוצא מעבירת משמעת של עובד החברה על כללי המשמעת.

5.9.5. החברה תעביר את כללי המשמעת והנהלים האמורים למזמין לאישור לא יאוחר מ- 3 חודשים מיום חתימת אחרון מורשי החתימה על ההסכם.

- 5.9.6. המזמין יעביר לחברה את הערותיו והחברה תעדכן את כללי המשמעת בהתאם.
- 5.9.7. החברה תאפשר לכל עובד חברה לעיין בכללי המשמעת בכל עת.
- 5.9.8. כללי המשמעת יכללו **לכל הפחות** את עבירות המשמעת המפורטות להלן:
- 5.9.8.1. עבירות של פגיעה בכבודו או בשלומו של כל אדם.
- 5.9.8.2. עבירות הקשורות לפגיעה באמינות.
- 5.9.8.3. עבירות של הטרדה מינית במקום העבודה.
- 5.9.8.4. עבירות של הפרת התחייבות לסודיות.
- 5.9.8.5. קבלת טובות הנאה.
- 5.9.8.6. גרימת נזק לרכוש.
- 5.9.8.7. רשלנות במילוי תפקיד.
- 5.9.8.8. אלימות.
- 5.9.8.9. שתיה לשכרה.
- 5.9.8.10. התנהגות שאינה הולמת.
- 5.9.8.11. אי ציות להנחיות המזמין.
- 5.9.8.12. עישון בשטח מוקדי הפעילות.
- 5.9.9. אם קיים חשד כי בוצעה עבירת משמעת, תפעל החברה באופן הבא:
- 5.9.9.1. החברה תשעה את עובד החברה החשוד בביצוע עבירת המשמעת.
- 5.9.9.2. החברה תברר את החשד ותדווח למזמין על תוצאות הבדיקה ועל החלטות שקיבלה בעניינו של עובד החברה לאור הפרות המשמעת.
- 5.9.10. המזמין רשאי לבקש מהחברה הסברים נוספים הן לגבי המקרה והן בקשר להחלטות שקיבלה החברה בעניינו של העובד האמור.
- 5.9.11. המזמין רשאי להורות לחברה להפסיק את העסקתו של עובד החברה ובלבד שינמק את החלטתו.
- 5.9.12. טיפול בעבירות פליליות: בנוסף לכל האמור לעיל, אם מתעורר חשד לביצוע עבירה פלילית על ידי עובד החברה, תפעל החברה כמפורט להלן:
- 5.9.12.1. במקרים שבהם יש חשד כי העבירה בוצעה בעניין הנוגע לפרויקט, תודיע החברה למזמין מיד עם היוודע החשד, תסייע לבדיקת המקרה ככל האפשר ותפעל על פי הנחיות המזמין.
- 5.9.12.2. עלה חשד נגד עובד החברה או הובא לידיעת החברה כי מתנהלת נגד עובד החברה חקירה פלילית בעניין שאינו נוגע למזמין, תדווח החברה למזמין מיידית ותפעל על פי הנחיות המשטרה.
- 5.9.13. השעיית עובדים: המזמין יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי להנחות את החברה להשעות עובד חברה מביצוע תפקידו, ועפ"י כל דין, לתקופה קצובה או להחליפו אם סבר כי עובד החברה אינו מתאים לביצוע תפקידו ו/או קיים חשד שעבר עבירה פלילית.
- 5.9.14. שתיית משקאות משכרים: החברה תאסור על עובדיה לשתות משקאות משכרים במתחם מוקדי הפעילות וכן לפחות 6 שעות לפני תחילת העבודה.
- 5.9.15. קוד לבוש:
- 5.9.15.1. החברה תוודא כי הופעת עובדי החברה תהיה על פי קוד לבוש מוגדר, נאותה, צנועה והולמת לתפקידם במוקדי הפעילות.

- 5.9.15.2. מובהר בזאת כי חל איסור על עובדי החברה ללבוש מדים הנושאים את סמל המזמין ולהזדהות כעובד המזמין.
- 5.9.15.3. ביגוד - המדים יהיו משני סוגים, לקיץ ולחורף, יכללו הופעה אחידה עם חולצות שיישאו את לוגו (הסמליל) החברה ואת שם העובד ותפקידו וכן נעלי בטיחות מוגנות החלקה בצבע שחור.
- 5.9.15.4. מובהר בזאת, כי על פרטי הלבוש לא יופיעו מספרי טלפון או כל דבר אחר למעט הפרטים המפורטים לעיל.
- 5.9.15.5. הלבוש יהיה נקי, במצב תקין ולא בלוי וללא קרעים. החברה תשלם לעובדיה את הביגוד לפי הצורך ובהתאם להנחיות המזמין.
- 5.9.15.6. דוגמת נעלי העבודה, המדים, צבעם וסמל החברה יוצגו לאישור המזמין בהתאם לתכנית ההתארגנות.
- 5.9.16. החברה תציב בכל המבנים, בתיאום עם המזמין, תאים אישיים (לוקרים), שניתן לנעול אותם, לכל אחד מעובדיה. החברה תספק למזמין מפתח מאסטר לכל התאים.
- 5.9.17. המזמין רשאי להפסיק עבודתו של עובד שיפר את תנאי ההופעה והבטיחות הנדרשים.
- 5.9.18. איסור פעילות פוליטית/מפלגתית/מדינית: החברה תקפיד כי עובדיה, קבלני המשנה מטעמה, נושאי משרה בה לא יערכו כל פעילות פוליטית/מפלגתית ו/או מדינית במוקדי הפעילות לרבות תעמולה ו/או הסברה לבחירות לכנסת, בחירות לראשות ממשלה, בחירות לרשות מקומית, ולא יאפשרו לעשות שימוש בשטחי מוקדי הפעילות ו/או במבני מוקדי הפעילות ו/או אמצעי אחר הנוגע למוקדי הפעילות לצורך פעילות כאמור.
- 5.10. גיבוי צוות התפעול והתחזוקה
- 5.10.1. החברה תגבה על חשבונה את הצוות הקבוע לתחזוקה בהתאם לכמות העובדים ובעלי התפקיד הנדרשים לצורך מילוי משימותיה, לרבות - ביצוע תיקונים, ביצוע טיפולי תחזוקה מונעת ותקופתית, הצבת עובדים כוננים וכדומה וזאת באמצעות עובדים מומחים, קבלני משנה וכלי עבודה מיוחדים ככל שנדרש.
- 5.10.2. צוות הגיבוי של החברה יענה לכל קריאה לתיקון תקלה, כאשר העובדים הקבועים אינם מצליחים ו/או אינם מסוגלים לפתור תקלות במועד וברמה הנדרשים בהסכם זה.
- 5.10.3. החברה תהיה אחראית להזמין, לתאם ולתעד את פעולת צוותי הגיבוי.
- 5.10.4. החברה תצייד את צוותי הגיבוי בכל כלי העבודה הנדרשים לביצוע העבודה ולרבות כלי עבודה מיוחדים לעבודה בגובה, כלים וחלפים לציווד אינפרה אדום וכלים המותאמים לעבודה בציווד מיוחד.
- 5.10.5. כל השעות שיידרשו לצורך סיום העבודות שבתוכנית התחזוקה המונעת ותיקוני התקלות, נכללות בגיבוי ולא ישולם תמורתן כל תשלום נוסף, בין אם העבודה מתבצעת עם עובדי הגיבוי, ובין אם העבודה מתבצעת עם קבלני משנה.
- 5.10.6. אם אין לחברה עובדים מומחים בתחום מסוים תעסיק החברה קבלני משנה מתאימים. החברה לא תעסיק בפרויקט קבלן משנה ועובדים שלא אושרו ע"י נתיבי איילון כאמור בסעיף 5.1.4.

6. ספר הפעלת מוקדי הפעילות

6.1. כללי

- 6.1.1. החברה תכין ותאגד את כלל החומרים הנדרשים להפעלת מוקדי הפעילות, לרבות: נהלים, חומרים טכניים, קבצים וספר מתקן באוגדן מרכז (להלן: "ספר הפעלת מוקדי הפעילות").
- 6.1.2. החברה תתעד כל שינוי המתרחש לצורך הפעלת ותחזוקת מתקני המזמין בספר הפעלת מוקדי הפעילות.
- 6.1.3. החברה תמסור את ספר הפעלת מוקדי הפעילות לאישור המזמין, בהתאם לתכנית ההתארגנות שבסעיף 3 לעיל.
- 6.1.4. מסמך מקורי יימסר למזמין ועותק מאושר יישאר בידי החברה.
- 6.2. נהלים
- 6.2.1. כל פעולות עובדי החברה, קבלני המשנה מטעמה, וכל גורם אחר מטעמה (להלן: "גורמים מטעם החברה") בפרויקט תוסדרנה בנהלי עבודה (להלן: "הנהלים").
- 6.2.2. החברה תכין, תאגד ותעדכן את הנהלים כאמור כ"ספר הפעלת מוקדי הפעילות".
- 6.2.3. ספר הנהלים יותאם לפי נהלי העבודה של המזמין.
- 6.2.4. כל הנהלים בספר הפעלת מוקדי הפעילות יאושרו על ידי המזמין מראש ובכתב.
- 6.2.5. נהלי החברה יפרטו בין היתר את כלל הוראות התפעול, עבודה והתחזוקה עבור כל פעולה אשר באחריות החברה לבצע בהתאם לאמור במסמך תכולת העבודה.
- 6.2.6. הנהלים יגדירו את שיטת הניהול, תפעול ותחזוקה של החברה והגורמים מטעמה בכל תחומי הפעילות בפרויקט בכל עת.
- 6.2.7. נהלי החברה יהיו בהתאם להוראות מסמך זה, על פי כל דין, בהתאם להוראות ההסכם.
- 6.2.8. נהלי החברה ייכתבו על ידי החברה במתכונת קבועה המפורטת בפרק זה ויתבססו על דרישות הבטחת האיכות ובהתאם לתקנים המקובלים בתחום התחזוקה בארץ ובעולם.
- 6.2.9. ספר הפעלת מוקדי הפעילות יכלול בתוכו גם את הקטלוגים המפורטים של כל המערכות בפרויקט ואת הוראות התחזוקה לכל מערכת (לעיל ולהלן: "ספר המתקן"). השלמת ספר המתקן תבוצע בהתאם לתכנית ההתארגנות.
- 6.2.10. החברה תעביר למזמין עותק אלקטרוני (קובץ) של ספר המתקן לאישור המזמין ולאישור הפרסום של הספר בין עובדי החברה.
- 6.2.11. החברה תפרסם מעת לעת את ספר הפעלת מוקדי הפעילות בין כל עובדי החברה, הגורמים מטעם החברה ולכל גורם נוסף אשר יורה לה המזמין. אישור פרסום והפצת הספר תהיה לאחר קבלת אישור המזמין.
- 6.3. הוספה ועדכון של נהלים:
- 6.3.1. החברה תעדכן את הנהלים כמתחייב משינויים בדין או שינויים בהפעלה (שאושרו על ידי המזמין) ו/או בכל מקרה שבו יורה לה המזמין ו/או בכל עת שתמצא החברה לנכון לאחר קבלת אישור המזמין לביצוע התיקון.
- 6.3.2. בנוסף לאמור לעיל, המזמין רשאי לדרוש מהחברה להוסיף נהלים/הוראות עבודה לספר הפעלת מוקדי הפעילות ככל שמצא כי חסרים נהלים/הוראות עבודה הדרושים להפעלה סבירה של מוקדי הפעילות.

- 6.3.3. המזמין יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו, לדרוש מהחברה לעדכן ו/או לתקן נוהל/הוראת עבודה אם מצא לנכון, בין היתר, כי אין בנוהל/הוראת העבודה כדי לענות על צרכי מוקדי הפעילות. עדכון בהתאם לאמור לעיל יבוצע על ידי החברה ללא כל תמורה נוספת.
- 6.4. חומר טכני וספרי מתקן
- 6.4.1. החברה מודעת לכך כי תיק המתקן והחומרים הטכניים הקיימים במתקן אינם שלמים וכי תידרש עבודת תיעוד ואיסוף מידע לטובת הכנת תיק מתקן מסודר. החברה נדרשת לקחת בחשבון את תכולת העבודה הנדרשת לטובת הכנת תיק המתקן.
- 6.4.2. החברה תבדוק את תיקי המתקן הקיימים, על תכולתם ותוכניות העדות (As Made) הקיימות (להלן: "החומר הטכני") שיימסרו על ידי המזמין ותאגד את החומר הטכני שתקבל מהמזמין, לצורך ביצוע עבודותיה ואספקת השירותים בספר הפעלת מוקדי הפעילות, בהתאם למסמך תכולת עבודה זה.
- 6.4.3. החברה תשלים את כל החומרים החסרים לספר המתקן בעבודת איסוף, ניתוח ותיעוד. השלמת החומרים והשלמת תיק המתקן תיבחן ותאושר ע"י יועץ תחזוקה מטעם המזמין.
- 6.4.4. החברה תכין תכנית עבודה להשלמת ספר המתקן בהתאם לסעיף ההתארגנות להפעלה.
- 6.4.5. ככל שיחסר חומר טכני כלשהו (שסופק לחברה או שנאסף במהלך תקופת ההסכם) בעת סיום תקופת ההתקשרות, תחויב החברה כספית בעלויות השלמת החומר הטכני.
- 6.4.6. עדכון חומר טכני והשלמתו במהלך תקופת ההתקשרות:
- 6.4.6.1. בכל מקרה שבו החברה החליפה חלק או ציוד בשווה-ערך מאושר, תצרף את הקטלוג של החלק החדש לתיק המתקן המתאים.
- 6.4.6.2. הקטלוג יהיה מלא ויכלול פרטים טכניים של החלק והוראות יצרן להתקנה, הפעלה ותחזוקה ואת כתב האחריות של הפריט המוחלף.
- 6.4.6.3. בנוסף תעדכן החברה את התוכניות של המתקנים על פי השינויים שביצעה.
- 6.4.6.4. בכל מקרה שבו החברה מבצעת שינוי במתקן / מערכת אלקטרו-מכניים, בין ששינוי חשמלי או מכני, תמסור החברה מראש סקיצות מפורטות לאישור המזמין.
- 6.4.6.5. החומר המקורי וכל חומר שהוכן על ידי החברה במסגרת השירותים הוא רכוש המזמין.
- 6.4.7. הכנת החומר ואיסופו ייעשו במערכות המחשב של המזמין. חל איסור להוצאת חומר מחוץ לשטחי המזמין.
- 6.4.8. מובהר כי כלל ציוד המחשוב יסופק ויתוחזק ע"י המזמין.
- 6.5. תיק שטח ממוחשב
- 6.5.1. החברה תקים ותנהל לפרויקט תיק שטח ממוחשב לצרכי כיבוי אש ותחזוקה. תיק השטח יהיה חלק מספר הפעלת מוקדי הפעילות כהגדרתו להלן.
- 6.5.2. התכנית תבוצע ע"י יועץ מסווג שיאושר ע"י המזמין.
- 6.5.3. הקמת תיק השטח בהתאם לתכנית ההתארגנות שבסעיף 3. תיק השטח הממוחשב יכלול:

- 6.5.3.1. קליטה למערכת של מכלול השרטוטים והחומר הטכני, ניהול ועדכון שוטף של ארכיון השרטוטים והחומר הטכני.
 - 6.5.3.2. מדרוג התוכניות לפי חלקי מבנה ולפי נושאים כדוגמת מיזוג אוויר, חשמל וכדומה.
 - 6.5.3.3. סימון דרכי גישה לאתר ובתוך האתר ומיקומים אפשריים לצוותי חילוץ והצלה.
 - 6.5.3.4. סימון אזורי אש ודרכי מילוט.
 - 6.5.3.5. מיפוי האתר – קומות המבנה וסימון רכיבי, הבטיחות, רכיבים ראשיים הנדרשים להפסקה ו/או הפעלה בזמן חירום כדוגמת גנרטור, מפסקי חשמל ראשיים, ברזי מים ראשיים וכדומה ומיקום חומרים רגישים או מסוכנים. ככלל הנתונים שיופיעו במיפוי האתר יאושרו על ידי המזמין.
 - 6.5.3.6. כל נושא אחר הנדרש על פי כל דין.
- 6.6. מספור הרכיבים בתיק השטח יבוצע עפ"י השיטה והתהליכים בסעיף 10.3 להלן.

7. ניהול והכנת תכנית העבודה לתפעול ולתחזוקת מוקדי הפעילות

- 7.1. החברה תכין מדי שנה תכנית עבודה לתפעול ולתחזוקת מוקדי הפעילות אשר תכלול, בין היתר, את כל המשימות ותוכניות התחזוקה הנדרשות לאספקת שירותי התפעול והתחזוקה על ציר הזמן (להלן "תכנית העבודה"). תכנית העבודה תאושר ע"י המזמין כמפורט להלן.
- 7.2. החברה תהיה אחראית לביצוע כל המשימות בהתאם לתכנית העבודה ולעמידה בכל דרישות השירות, לתיקון התקלות, במבנים ובתשתיות אשר תחת אחריותה, באופן שוטף לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לדרישות מסמך תכולת העבודה והוראות ההסכם.
- 7.3. תכנית העבודה שתכין החברה תכלול לפחות את המרכיבים הבאים:
 - 7.3.1. כל הפעולות הנדרשות לשמירה על זמינות המתקנים והמערכות.
 - 7.3.2. כל הפעולות הנדרשות מהחברה לביצוע ולאספקת שירותי התפעול והתחזוקה.
- 7.4. החברה תבצע את כלל הפעולות ותספק את כלל התשומות הנדרשות לצורך מימוש תכנית העבודה.
- 7.5. החברה תתכנן את הפעולות הנדרשות לתפעול ולתחזוקה, כך שלא יפגעו בפעילות השוטפת של מוקדי הפעילות.
- 7.6. החברה לא תשבית מערכת, גם לצורך ביצוע פעולות התחזוקה (לרבות מערכות מיזוג האוויר ומערכות החשמל), ללא אישור מראש ובכתב מהמזמין.
- 7.7. תכנית העבודה תתבסס על דרישות מסמך תכולת העבודה, הנחיות המזמין, תיקי המתקן, הקטלוגים המפורטים של כל מערכת והוראות התחזוקה לכל מערכת אשר יאושרו על ידי המזמין.
- 7.8. תכנית העבודה תתוכנן כך שהפעילות תתבצע, ככל הניתן, בימים ובשעות שבהן ההפרעה לפעילות במתקנים נמוכה. יודגש כי המזמין רשאי להנחות את החברה לגבש את תכנית העבודה בהתאם לאירועים על פי שיקול דעתו וכי על החברה יהיה לעדכן את התכנית בהתאם להנחיות אלו.
- 7.9. תכניות העבודה של החברה לפרטיהן יהיו ממוחשבות ונגישות לעיון המזמין, בכל עת.
- 7.10. החברה תוודא שכל המתקנים, המערכות והציוד שהחברה נדרשת לכלול בפרויקט בהתאם להוראות ההסכם יהיו זמינים ותקינים, בכל עת, לשימוש בפרויקט בהתאם לתוכנית העבודה והוראות ההסכם.

- 7.11. הנתונים הנדרשים לניהול ולבקרת תכנית העבודה כאמור ינוהלו במערכת מידע ממוחשבת לניהול תכנית העבודה המפורטת בסעיף 10 שתעודכן ברמה יומית ובה יוצג מה בוצע, מה טרם בוצע וסיבה לאי הביצוע. הנתונים במערכת המידע יהיו זמינים ונגישים למזמין.
- 7.12. תכנית העבודה של החברה תכלול פירוט של כל הפעולות, האירועים והמשימות המתבצעות בפרויקט, לרבות:
- 7.12.1. משימות לתפעול ולתחזוקה על ציר הזמן השנתי (אחזקת מבנים, אחזקת מערכות, ניקיון, הדברה ותברואה).
- 7.12.2. משימות לתחזוקה מונעת בדגש על פעולות והשבתה של מערכות קריטיות. זמני ההשבתה והשיבושים הצפויים והאפשריים למערכות ולפעילויות של המזמין בשל עבודות התחזוקה המונעת.
- 7.12.3. תכניות הכנה והערכות לחילופי עונות קיץ / חורף.
- 7.12.4. תכנית עבודה מסודרת בנושאי הבטיחות כולל פירוט של מועדי תדריכי בטיחות, הכשרות נדרשות ונושאים נוספים הנדרשים לצורך עמידה בהוראות הבטיחות.
- 7.12.5. אמצעים שהחברה תנקוט על מנת למנוע את הפגיעה בפעילות מערכות חיוניות וקריטיות לרבות התקנת אמצעי הספקה זמניים כגנראטורים ניידים בכל גודל נדרש, מיכלי מים ניידים עם מערכות סניקה וכדומה.
- 7.12.6. פעולות אחזקה מורכבות, פרויקטים מתוכננים (כגון: ביצוע בדיקות וביקורות, החלפת ציוד, שדרוג מערכות, קליטת מערכות), הכנה לקיץ או לחורף.
- 7.12.7. כנסים וטקסים מתוכננים והשפעתם על התכנית.
- 7.12.8. אירועים נוספים שיכולים להשפיע על תכנית העבודה, לרבות: ביקורים מתוכננים ומשימות ארגוניות נוספות וכן סינכרון הפעילות עם קבלנים ובעלי תפקיד אחרים בפרויקט.
- 7.12.9. פירוט אירועים נוספים המשפיעים על ביצוע המשימות ותכנית העבודה (להלן: "עוגנים") בשנת העבודה, כפי שיוגדרו על-ידי המזמין מעת לעת.
- 7.13. תהליך התכנון השנתי:
- 7.13.1. לא יאוחר מיום 1 בנובמבר, תגיש החברה לאישור המזמין, במדיה מגנטית, את טיוטת תכנית העבודה לשנה העוקבת.
- 7.13.2. המזמין יעביר לחברה הערות, תיקונים ועדכונים תוך עשרה (10) ימי עבודה מקבלת טיוטת תכנית העבודה.
- 7.13.3. לאחר קבלת הערות המזמין כאמור, תעדכן החברה את תכנית העבודה בהתאם.
- 7.13.4. לא יאוחר מיום 20 בנובמבר, תגיש החברה לאישור המזמין את תכנית העבודה המתוקנת לשנת העבודה הבאה, במדיה מגנטית.
- 7.13.5. אישר המזמין את תכנית העבודה, תעביר החברה למזמין תוך שבעה (7) ימי עבודה ממתן האישור, תכנית עבודה סופית.
- 7.13.6. תכנית העבודה השנתית תחייב את החברה לכל דבר ועניין בהתאם להוראות פרק זה ולהוראות ההסכם.
- 7.14. אישור חודשי של תכנית העבודה:

- 7.14.1. החברה תגיש למזמין, עד ליום 15 לחודש בכל חודש, תכנית עבודה מעודכנת לביצוע לחודש העוקב, לרבות הנגזרות והנושאים הרלוונטיים מתכנית העבודה השנתית המאושרת.
- 7.14.2. המזמין יעביר לחברה את התייחסותו לתכנית העבודה בתוך שבעה (7) ימי עבודה מקבלת תכנית העבודה המעודכנת כאמור.
- 7.14.3. החברה אחראית לקבלת אישור המזמין לתכנית העבודה השלמה והמלאה לא יאוחר מארבעה (4) ימי עבודה לפני תחילת כל חודש.
- 7.14.4. המזמין, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, רשאי לאשר את תכנית העבודה או לאשר אותה באופן חלקי או זמני או להורות על תיקונה. אישור כאמור, יהווה אישור לביצוע לגבי החודש הבא.
- 7.14.5. העדכונים שיבוצעו בתוכנית התחזוקה המונעת השנתית, על כל המשמעויות הנובעות מהם, לרבות עדכונים שנעשו בעקבות שינוי בפעילות ביוזמת המזמין, לא יהוו "שינויי" כהגדרתו במפרט, והחברה תבצע עדכונים אלה על חשבונה ללא תוספת תשלום.
- 7.15. ניהול ותיאום תכנית העבודה: החברה תנהל את תכנית העבודה ותספק את שירותי התפעול, בהתאם להוראות המפורטות להלן:
- 7.15.1. החברה תנהל את תכנית העבודה על-פי תכנית שבועית, שתיגזר מתוך תכניות העבודה השנתית והחודשית המאושרות, אשר תכלול את כלל הפעולות שתבצע החברה לשבוע העוקב.
- 7.15.2. החברה תציג לדרישת המזמין את תכנית העבודה השבועית אחת לשבוע בכינוס תיאום שבועי אותו תערוך החברה בהשתתפות נציגי המזמין (להלן: "פורום התיאום השבועי").
- 7.15.3. בנוסף החברה תציג גם את הנתונים הבאים (דו"חות שיופקו ממערכת המידע הממוחשבת):
- 7.15.3.1. דו"ח ביצוע מול תכנון, בהתייחס לתכנית העבודה השבועית לשבוע שחלף ובין היתר: דיווח על אודות העדכונים שבוצעו, הצגת פערים בתחום התפעול, התחזוקה, ככל שהיו כאלה, וכן את השפעתם על ביצוע תכנית העבודה באותו השבוע.
- 7.15.3.2. עמידה ברמות שירות: פילוח של אירועים וסטאטוס עמידה ואי עמידה ברמות השירות של החברה.
- 7.15.3.3. דיווח על אודות עדכונים ושינויים נדרשים בתכנית העבודה לשבוע העבודה העוקב, תוך התייחסות לסיבות שבגינן נדרשים השינויים ותוך התייחסות לפערים שנוצרו בשבוע שחלף.
- 7.15.3.4. דיווח על אודות אירועים שונים, שחורגים משגרת הפעילות.
- 7.15.3.5. הדו"ח יכלול טבלה, מה בוצע, מה לא בוצע והסיבה מדוע לא בוצע ויועבר בקובץ אקסל ו/או בכל תצורה אחרת לבקשת המזמין.
- 7.15.3.6. כל דיווח אחר שידרוש המזמין בקשר עם תכנית העבודה כפי שיוגדר בפורום התיאום השבועי עבור השבוע העוקב.
- 7.16. סדרי עדיפויות לביצוע העבודות:

- 7.16.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע את סדרי העדיפויות לביצוע העבודות, סדר הקטעים שבהם יבוצעו, היקפי הביצוע, לוחות הזמנים, שעות הביצוע, וכד' ולשנותם בכל עת.
- 7.16.2. כל האמור לא יהווה עילה לתביעות בגין שינוי מחיר יחידה או דרישה לתוספת כל שהיא מצד החברה ואו מי מטעמה.

8. מוקד שירות

- 8.1. החברה תפעיל מוקד לקבלת תקלות כולל תוכנה לניהול לתחזוקה כהגדרתה במסמך זה ועל פי הנחיות המזמין בהתאם ללו"ז בתכנית ההתארגנות.
- 8.2. המוקד ימוקם במשרדי החברה וינתן מענה 24/7 לקבלת הודעות על תקלות וטיפול בהם וכן על מעקב ובקרה ניטור חיישנים המותקנים בחדרים הקריטיים של המזמין (חדרי הבקרה וחדרי השרתים)
- 8.3. המוקד יקבל את כל הפניות והקריאות הקשורות לניהול ולתפעול מוקדי הפעילות ולאספקת כלל שירותי התפעול והתחזוקה וכן פניות בנושאי תפעול שונים.
- 8.4. פניות אשר אינן באחריות החברה (כגון תחבורה, הסעות, עבודות כריכה והדפסה וכו'), יופנו לגורמים המטפלים, בהתאם לנהלים ולמידע שיועבר לחברה על ידי המזמין. המוקד יעדכן סטטוס גם לפניות אלו שאינן באחריותו.
- 8.5. המוקד יפעיל את צוות החברה וקבלני המשנה לצורך ביצוע תכנית העבודה, תיקון תקלות לפי רמות השירות ותיעדוף של המזמין ובשגרת תחזוקה מונעת, לפי תכנית התחזוקה, כמפורט במסמך תכולת העבודה.
- 8.6. **מוקד השירות ייתן מענה לכלל עובדי המזמין במתקניו השונים ויפנה את הטיפול בהתאם לגורמים האחראים לכל פניה.**
- 8.7. התיעוד במוקד לקבלת הקריאה וסגירתה, יהווה אסמכתא למדידת רמת השירות וזמן התגובה של החברה בהתאם להסכם זה.
- 8.8. **מוקד השירות יאפשר ניהול כל היבטי תפעול התחזוקה, לרבות:**
- 8.8.1. העברת מידע לפונים.
- 8.8.2. העברת בקשות לשירות.
- 8.8.3. פתיחת תקלה לפי קוד וסוג תקלה.
- 8.8.4. דיווח על תקלות לפי דחיפות.
- 8.8.5. רמת שירות ועיתוי מתאים לטיפול.
- 8.8.6. הפקת דו"חות מצב הקשורים לביצוע העבודות בהסכם בחתכים שונים.
- 8.8.7. תכנית זימון שנתית לתחזוקה מונעת והפקת דו"חות בכל תצורה מקובלת, לרבות "EXCEL", "WORD" וקבצים סרוקים.
- 8.8.8. הפניית אנשי מקצוע ושירות האמונים לטיפול בתקלות.
- 8.8.9. סגירת הקריאות בהתאם, העברת הודעת סיום לפונה ובדיקה מול הפונה שהעבודה בוצעה לשביעות רצונו, כולל הזנת משוב למערכת.
- 8.8.10. העברת פניות לגורמים מטפלים במוקדי הפעילות לפי הנחיות המזמין.
- 8.8.11. ניטור מצב מערכות קריטיות של המזמין (חדרי בקרה וחדרי שרתים).

- 8.9. המוקד יוציא פקודות עבודה מהתוכנה הממוחשבת כהגדרתה בסעיף 10 להלן, יבצע מעקב ביצוע, יזין נתונים למערכת ויבצע רישום של כל פעולה ביומן הממוחשב.
- 8.10. במקרים של תקלות שאינן באחריות החברה, המוקד יעביר את המידע לגורם הממונה בהתאם להוראות המזמין.
- 8.11. מוקד החברה יאפשר למזמין, בנוסף לאמצעי התקשורת הרגילים (טלפון, דוא"ל, ממשק למערכת הממוחשבת), לקבל גם מענה אנושי במשך שעות העבודה.
- 8.12. מערכת המידע תאפשר ניהול תקלות (פתיחה, עדכון וסגירה) על ידי אנשים מורשים, מעקב והתראה על חריגה ברמת השירות וכן הוראות תחזוקה מונעת.
- 8.13. אם קיימת אצל המזמין מערכת לניהול קריאות, המוקד יקבל קריאות גם דרך מערכת זו ויעביר אותה למערכת הממוחשבת לצורך הפעלת עובדי התחזוקה והניקיון. עם סגירת התקלה, יש לעדכן גם בפורטל.
- 8.14. בקבלת קריאת שירות מחוץ לשעות העבודה, ידווחו עובדי החברה למוקד אודות פרטי קריאת השירות וסטטוס הטיפול.
- 8.15. לאחר שעות מתן השירות עובדי המזמין יוכלו להשאיר הודעה עם פרטי התקלה לצורך רישומה, או לתעד את ההודעה במערכת המידע כמפורט בסעיף זה.
- 8.16. החברה תגיב לקריאות עפ"י רמות השירות בסעיף 10 להלן בתיאום עם המזמין ותדווח "סיום" עם גמר מתן השירות.
- 8.17. מוקד החברה יוכל לאתר בכל עת לפחות את מנהל ההתקשרות או את מנהל התחזוקה מטעם החברה וכן את העובד התורן, לצורך מסירת הודעות על תקלות שהטיפול בהן דחוף.
- 8.18. פעילות מוקד החברה תכלול בנוסף, גם אפשרויות קליטה, דיווח ומעקב על תקלות אשר החברה תאתר בעצמה במהלך עבודתה וכן תקלות בתחומים אחרים, אף אם אינם מבוצעים ע"י החברה.
- 8.19. כל הנתונים והמידע שייאגרו וייאספו במוקד החברה בהקשר זה יהיו שייכים למזמין והחברה אינה רשאית לעשות בהם שימוש אלא לצורך ביצוע עבודותיה עפ"י ההסכם.

9. רמות שירות

- 9.1. תיקון תקלות יהיה בעדיפות על פני המשימות השוטפות, אך לא ימנע ביצוען של המשימות השוטפות בתדירות הנדרשת.
- 9.2. עובדי החברה בצוות הקבוע המינימלי יטפלו בתקלה מייד עם גילוייה ברציפות עד לתיקון התקלה ובכל מקרה לא יארך זמן סיום התיקון מרגע ההודעה על התקלה יותר מהמפורט בטבלה שבסעיף 9.11 להלן.
- 9.3. טיפול במפגעי בטיחות יהיה בעדיפות ראשונה. בכל מקרה של חילוקי דעות לגבי דחיפות תיקון התקלה או סיווגה (רגיל, דחוף או בהול) תקבע דעתו של נציג המזמין.
- 9.4. החברה תגיב כאמור באמצעות צוותיה ככל שנדרש, לרבות בעבודה בשעות נוספות ובלילה בכל ימות השבוע, העברת עובדים נוספים, העברת חלקים ו/או ציוד ממקום למקום, וזאת ללא תשלום נוסף ולאמור בהסכם. העסקת העובדים על ידי החברה תיעשה בהתאם לכל דין.
- 9.5. החברה תעבוד ללא לאות ותנקוט בכל האמצעים הנדרשים עפ"י ההסכם. אם אין באפשרות החברה להשלים את התיקון לפי רמות השירות שנקבעו בהסכם, החברה מתחייבת לבצע כל פעולה אפשרית להפעלת המתקן/ציוד/מערכת באופן זמני, עד לגמר התיקון המושלם, וללא תשלום נוסף.

היה והצוות הקבוע אינו מסוגל להתגבר על התקלה ויש להזעיק כוחות גיבוי נוספים של החברה ו/או קבלני משנה, הם יגיעו למקום תוך שעתיים מרגע ההודעה על התקלה ויפעלו ברציפות לתיקונה.

- 9.6. מעבר לשעות הפעילות תקלות ברמת דחיפות גבוהה יטופלו על ידי כונן תורן – אחד מעובדי החברה הקבועים או מצוות העובדים הנייד של החברה אשר יגיע לאתר לא יאוחר משעתיים (2 שעות) מקבלת הדיווח לצורך תגובה ראשונית כמפורט בהסכם.
- 9.7. בכל מקרה של חילוקי דעות לגבי דחיפות תיקון התקלה תקבע דעת נציג המזמין.
- 9.8. העובדים לא יעזבו את המבנה עד למתן פתרון, לפחות זמני ובטיחותי, לתקלה.
- 9.9. הארכת זמן הביצוע תאושר על ידי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרים חריגים שבהם לא מתאפשר תיקון התקלה מסיבות שאינן קשורות לפעילות החברה.
- 9.10. החברה מודעת שבמתקני המזמין ישנם חדרים רגישים מאוד כגון חדרי שרתים וחדרי בקרה אשר להם יש חשיבות מיוחדת וכל תקלה שתוגדר ע"י מנהל המתקן כתקלה דחופה, תטופל עפ"י רמת השירות הנ"ל.
- 9.11. תגובה ותיקון תקלות יתבצעו על-פי לוח הזמנים המפורט להלן:

| מס' | רמת דחיפות | דוגמאות לתיאור התקלה | זמן תגובה ראשוני | זמן סיום תיקון התקלה |
|-----|------------|---|---|---|
| 1. | דחופה | <ul style="list-style-type: none"> תקלה שיש בה סכנת בטיחות משמעותית. תקלה הגורמת לנזק מהותי לתשתית או יכולה לגרום במקרה שלא תטופל מיידית להשבתה כללית של חלקים נרחבים בפרויקט. חדרי שרתים/חדרי בקרה – כל תקלה בתפקוד החדר המשפיעה על תפקודו (להחלטת מנהל המתקן) כל תקלה שהמזמין יראה כתקלה דחופה. | <p>במתקנים בהם יש מנהל אתר – מיידית</p> <p>בשאר האתרים תוך שעתיים</p> <p>חדרי שרתים/חדרי בקרה – זמן תגובה מיידית בשעות הפעילות</p> <p>מעבר לשעות הפעילות - שעתיים</p> | <p>במתקנים בהם יש מנהל אתר – שעתיים</p> <p>בשאר המתקנים 4 שעות</p> <p>מיידית</p> <p>מעבר לשעות הפעילות – 4 שעות</p> |
| 2. | בינונית | <ul style="list-style-type: none"> תקלה אשר גורמת לסיכון בטיחותי. תקלה של מערכת מרכזית (לרבות: מיזוג אויר, מים, חשמל, תאורה), תקלת תברואה (לרבות: הצפות, סתימות ביוב) תקלה שאי טיפול בה עלול להפוך אותה לדחופה. מפגע / תקלת ניקיון (מקרה בו נדרשת פעולת ניקיון מיידית). | <p>במתקנים בהם יש מנהל אתר – מיידית</p> <p>בשאר האתרים תוך 4 שעות</p> | <p>שעתיים</p> <p>6 שעות</p> |

| מס' | רמת דחיפות | דוגמאות לתיאור התקלה | זמן תגובה ראשוני | זמן סיום תיקון התקלה |
|-----|----------------------|--|------------------|----------------------|
| 3. | רגילה | <ul style="list-style-type: none"> תקלה שאינה מפריעה לתפעול התיקין של מוקדי הפעילות ו/או כל חלק ממנו (לדוגמה: רטיבות בקיר, כתמים בצבע, דלת ארון שאינה נסגרת, סדקים נימיים בקירות, אבן חיפוי חיצוני חסרה או משוחררת), נזילת מים מכיור, אסלה שבורה). | 8 שעות | 24 שעות |
| 4. | קריאת ניקיון דחופה | <ul style="list-style-type: none"> מפגע ניקיון המהווה סכנה בטיחותית למשתמשים. כל אירוע שעלול להשבית את פעילות המזמין, לרבות: הצפה, חסימה של דרכי הגישה אל שטחי מוקדי הפעילות (הצפה עקב צינור שהתפוצץ, שמן שנשפך, זכוכית שנשברה וכו'). סתימה או נזילות בשירותים או במטבחים. נוזלים שנשפכו ברחבי המתחם כולל במשרדים. כל תקלה אחרת להחלטת המזמין כקריאה דחופה. | מייד | הטיפול יבוצע מיידית |
| 5. | קריאת ניקיון בינונית | <ul style="list-style-type: none"> מפגע העלול להתפתח לסכנה בטיחותית אם לא יטופל בזמן. מפגע ניקיון המפריע לעבודה השוטפת אולם לא משבית אותה (כגון קפה שנשפך על הרצפה). | מייד | עד 15 דקות |
| 6. | קריאת ניקיון רגילה | <ul style="list-style-type: none"> כתמים או לכלוך ברחבי המתחם. כל קריאת ניקיון אחרת. | מייד | עד 30 דקות |

10. המערכת הממוחשבת לניהול התפעול והתחזוקה

10.1. כללי

- 10.1.1. החברה תפעיל את מערך התפעול והתחזוקה אשר תחת אחריותה ותנהל את תכנית העבודה באמצעות תוכנה ייעודית לניהול ותפעול שירותי התפעול והתחזוקה – "תחזוקנית" אשר תסופק לחברה על ידי המזמין (להלן: "המערכת").
- 10.1.2. החברה תספק את הרישיונות והרשאות למערכת ניהול התחזוקה לנציגי המזמין ויועץ התחזוקה מטעמה כלקוחות נוספים של המערכת.
- 10.1.3. החברה תדאג לתפעול המערכת ותבצע עדכוני גרסאות לאורך כל תקופת ההסכם.
- 10.1.4. החברה תבצע הטמעת כלל הוראות התחזוקה שלל כלל מתקני המזמין כולל תוכניות העבודה למערכת הממוחשבת.
- 10.1.5. המערכת תאפשר ניהול ותיעוד של כלל פעולות התפעול והתחזוקה המבוצעות בפרויקט, בהתאם לסוג הפעולה הנדרשת.
- 10.1.6. המערכת הממוחשבת תהא נגישה לנציג המזמין במשרדו, בכל עת, כנדרש לו לצורך עיון בנתונים והפקת דוחות מסוגים שונים באופן עצמאי.
- 10.1.7. המערכת לא תהיה חלק ממערכת ה-ERP של הלקוח או של החברה אלא תהיה מערכת נפרדת ועצמאית.
- 10.1.8. החברה תאפשר למזמין לקבל את המנוי וכלל הנתונים שנאגרו בו בכל זמן שתבקש לכך.

10.2. אספקת חומרה ותוכנה ממוחשבת לפתיחת קריאות ניקיון וכן משוב על שביעות רצון:

- 10.2.1. הקבלן מתחייב לספק למזמין מערכת ממוחשבת הכוללת חומרה (מסך מגע או דומה) שיותקנו בכל חדרי השירותים וחדרי הישיבות במוקדי הפעילות בהם מסופקים שירותי ניקיון וזאת לצורך פתיחה מיידית של קריאות ניקיון (חוסר בנייר, לכלוך, בקשה לניקוי אחרי ישיבה וכו') וכן משוב חיובי. המערכת תהיה מחוברת בחיבור אלחוטי/סלולארי (שיאושר ע"י אגף בטחון מידע של המזמין).
- 10.2.2. המערכת תאפשר סגירת הקריאה לאחר הטיפול והודעה למוקד.
- 10.2.3. המערכת תכלול יכולת ניתוח קריאות הניקיון והמלצות לשינוי התדירות.
- 10.2.4. הקבלן יישא בכלל העלויות להתקנת המערכת, רישיונות שימוש וכן עדכוני תוכנה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 10.2.5. אחת לחודשיים תגיע החברה לביצוע ביקורת ובדיקת תקינות על המערכות המותקנות.

10.3. רישום ומספור

- 10.3.1. החברה תבצע ותשלים רישום ומספור כל המבנים, מערכות והציוד המתחזקים ולרבות מספור הרכיבים בפועל על-גבי המערכות והציוד בשטח, בהתאם לתכנית ההתארגנות.
- 10.3.2. הרישום יכלול את כל הנתונים הטכניים הנדרשים לכל סוג ציוד על פי שיטת המספור שתאושר על ידי המזמין.
- 10.3.3. רישום תקלות ועבודות המבוצעות בהסכם ומעקב אחר ביצוען יתבצע ברציפות החל מסיום שלב הרישום, כאשר כל הפעולות שהתבצעו במהלך 70 הימים הראשונים כאמור בסעיף 10.3.1 לעיל יוקלדו מהניירת שתירשם בניהול ידני במהלך תקופה זו למערכת הממוחשבת לניהול התחזוקה.
- 10.3.4. החברה תרשום כל פעולה שהתבצעה, ללא הבדל אם בוצעה כחלק ממכלול התחייבויות החברה בתחזוקה לסוגיה, בעבודות על מערכות המתחזקות ע"י אחרים, בתיקון תקלות או בעבודות ששולם עבורן תשלום מיוחד.

11. תחזוקת מוקדי הפעילות

- 11.1. תהליכי תחזוקת מוקדי הפעילות מחולקים למספר סוגים :
- 11.1.1. תחזוקת שבר / תחזוקה מתקנת - Breakdown Maintenance - שיטה שבה הטיפול בתקלה בציוד/מכונה מבוצע בעת התרחשות האירוע.
- 11.1.2. תחזוקה מונעת - Preventive Maintenance - שיטה שבה הטיפול בציוד/מכונה מבוצע כחלק ממדיניות ונהלי תחזוקה שגרתיים, או מהוראות כל חוק ללא קשר להתרחשות תקלה בפועל. עיתוי ותדירות הטיפול, נובעים מהוראות יצרן, מנתוני ביצוע סטטיסטיים אודות ביצועי הציוד/מכונה הנאספים ומנותחים במערכות הממוחשבות של המפעיל או המזמין.
- 11.1.3. תחזוקה שוטפת Routine Maintenance - שיטה שבה מבוצע טיפול שוטף במערכות כחלק מסבב יומי/שבועי או חודשי – בדיקת נזילות, לחצים, דליפות, ניקוי בסיסי.
- 11.1.4. תחזוקה יזומה - Proactive Maintenance – שיטה שבה מבוצעות פעולות תחזוקה יזומות שמטרתן לטפל בגורמי השורש לכישלון ע"י שיפוץ או החלפה (ולא רק ע"י טיפול בתופעה/סימפטום).
- 11.2. פעולות החברה בפרויקט יכללו ביצוע את כל פעולות התחזוקה ותיקון התקלות הנדרשות לצורך עמידה ברמות השירות והזמינות של מוקדי הפעילות והכל בהתאם למפורט להלן :
- 11.2.1. אספקת כלל הציוד, החלקים הקבועים והחלקים המתכלים, החומרים וחומרי העזר הדרושים לאחזקת מוקדי הפעילות ומילוי כל התחייבויות החברה על-פי ההסכם ומסמך תכולת העבודה, לרבות תחזוקה מונעת, תחזוקה יזומה, תיקון תקלות וכדומה.
- 11.2.2. החלפה ו/או חידוש רכיבים בפרויקט לרבות רכיבי מערכות, תשתיות, ציוד, מכשור בהתאם להוראות מסמך תכולת העבודה.
- 11.2.3. ביצוע בדיקות וכיול על-ידי גורמים מוסמכים כנדרש על-פי כל דין ו/או דרישה במסמך תכולת העבודה.
- 11.2.4. החברה תבצע ניהול, תחזוקה וניקוי של כל המחסנים של המזמין במטח בראשון לציון לרבות ניהול מלאי וניקיון.
- 11.2.5. ביצוע כל הפעולות הדרושות לעמידה במשימות החברה ובין היתר פירוקים, הרכבות, הובלות, תיקון בבתי מלאכה חיצוניים, הפעלת מומחים וכדומה.
- 11.2.6. ניהול תכנית שנתית עבור בדיקות אוויר קבועות במשרדים, המבוצעות על ידי הקבלן הממונה של המזמין.
- 11.2.7. ביצוע תחזוקה של קירות ירוקים במתקני המזמין ככל וקיימים, נכון להיום קיים רק באתר סבידור.
- 11.2.8. במקרה של תקלה או במקרה שבו עלה הצורך לפתור בעיית תחזוקה דחופה, תהיה החברה אחראית לבצע את כל הטעון תיקון תוך פרקי הזמן הנקובים ברמות השירות.
- 11.2.9. במסגרת עבודות התחזוקה תבצע החברה :
- 11.2.9.1. עבודות תחזוקה מונעת ותיקון תקלות של כל המערכות והציוד. העבודות יבוצעו לכל המצאי הרלוונטי על כל רכיביו.
- 11.2.9.2. עבודות יזומות, אחזקת שבר, תיקון תקלות ונזקים לכל שאר האלמנטים כולל מבנים ותשתיות ולרבות - פרזול, צביעה, ריצוף, חיפוי קיר/ רצפה/ תקרה, נגישות, תקרות, חלונות, תריסים והצללה, זכוכית, דלתות, מנעולים,

גגות, איטום, מרזבים, צנרת, ביוב, אסלות, כיורים, מקלחות, ריהוט, ריהוט רחוב, תאורה, חשמל, שילוט.

11.2.9.3. ביצוע עבודות בתחום תיקוני בנייה, צבע, מסגרות, אינסטלציה, פתיחת סתימות, פרזול, תיקוני מבנה ועבודות כלליות אחרות ככל שיידרשו על ידי המזמין.

11.2.9.4. בדיקות של מוצרי החשמל במתקני המזמין, תיקונים בהתאם לממצאים בין אם על ידי איש צוות האחזקה הקבוע במתקנים או הפעלת הגורמים הרלוונטיים לתיקון התקלה.

11.2.9.5. החלפת מסננים ונורות אחת בהתאם להוראות היצרן, תפעול תקלות, החלפת מכשירים תקולים, התקנת מכשירים חדשים שהתווספו.

11.3. התחזוקה תבוצע על באמצעות החברה, לרבות צוות העובדים, האמצעים, החומרים, חומרי העזר והחלקים הנדרשים, מדבקות טיפולים.

11.4. ממצאי ותוצאות עבודות התחזוקה יאספו במערכת המידע כולל מעקב אחר היסטוריית תקלות.

11.5. כל פעולות התחזוקה והתפעול יבוצעו תוך הקפדה על הוראות יצרן, החוקים והתקנות, לרבות תקנות הבטיחות הרלוונטיות לכל מערכת, ובהיעדר כאלה לגבי ציוד כלשהו, עפ"י התקנים של מכון התקנים הישראלי. כל פעולות התחזוקה, המדידה והרישום יבוצעו באופן שוטף.

11.6. בכל החלפה של רכיב, מערכת, ופרט תספק החברה רכיב/ חומר זהה למוחלף המקורי הנמצא בפרויקט. בהיעדר רכיבים כנ"ל ובאישור המזמין, תספק החברה פריטים שווי-ערך.

11.7. כחלק ממשימות החברה, תתחזק ותנהל את כל שטחי האחסון של המזמין במתקנים.

11.8. עבודת החברה תכלול גם את כל הגיבוי הנדרש לצורך ביצוע העבודות ואספקת החלקים והחומרים הנדרשים לביצוע כגון ציוד הרמה, ציוד בדיקה וצוות עובדים מוסמך ומיומן. התחזוקה תבוצע לפי מיטב השיטות המקצועיות הקיימות, כדלקמן:

11.8.1. בהתאם לנהלי המזמין, בכל הנוגע לשעות הפעילות.

11.8.2. בהתאם לתכנית התחזוקה השנתית והוראות העבודה שתכין החברה לעובדיה.

11.8.3. בהתאם לנהלים המומלצים ע"י יצרני הציוד או הוראות המזמין.

11.9. לא יתקבל שום ערעור או תביעה כספית לפיצויים של החברה בגין מתן הוראה לביצוע פעולה לפי הנחיות יצרן. האמור מתייחס הן לתחזוקה יומית, חודשית, שנתית ותקופתית אחרת, לאיתור ותיקון תקלות ולכל שאר הוראות מסמך תכולת העבודה.

11.10. הוראות יצרן נועדו להנחות את החברה לגבי העבודות שאותן עליה לבצע בכל פריט מצאי, אך אינן מפרטות בדרך כלל את אופן ביצוע ההוראה, באילו כלים צריכה החברה להשתמש לצורך ביצוע ואת התוצאה הסופית הנדרשת לאחר הטיפול. ההנחה היא שהחברה היא חברה מקצועית בעלת ידע וניסיון מקיפים בתחום העבודות המפורטות במסמך תכולת העבודה, כך שההנחיות לטיפולים המפורטות להלן, יספיקו להדרכתה.

11.11. כלי עבודה אישיים - לכל אחד מעובדי התחזוקה, יהיה ארגז הכולל כלי עבודה אישיים. הארגז והכלים יימצאו עם העובד בעת עבודתו, בכל עת. כלי העבודה האישיים יהיו מסוגים שונים ככל הנדרש לפי תחום התמחותו של העובד, ויבטיחו לעובד אפשרות עבודה עצמאית. באחריות החברה לדאוג לתקינותם ואיכותם הגבוהה של הכלים בכל עת, ולהחליפם ו/או לחדשם בעת הצורך.

11.12. פעילות מונעת, שוטפת ויזומה

- 11.12.1. החברה תבצע פעולות תחזוקה מונעת - שוטפת ויזומה (להלן: "פעילות מונעת") למערכות, למתקנים ולציוד בפרויקט. פעולות התחזוקה יבוצעו:
- 11.12.1.1. על פי כל דין.
- 11.12.1.2. על פי ניסיון החברה באחזקת מערכות דומות.
- 11.12.1.3. עפ"י ההוראות שבנספח ג' למפרט זה.
- 11.12.1.4. בהתאם להוראות יצרני המערכות.
- 11.12.1.5. בהתאם לתיק המתקן הקיים.
- 11.12.2. כחלק מתוכנית העבודה כהגדרתה בסעיף 7 לעיל, החברה תנפיק לעובדיה מידי שבוע הוראות תחזוקה לביצוע כנדרש.
- 11.12.3. החברה תתעד את ביצוע הוראות התחזוקה בהתאם לעבודה בשטח ותעדכן במערכת התחזוקה הממוחשבת.
- 11.12.4. החברה תתעד במפורש אלו טיפולים בוצעו ומהם הממצאים בבדיקות שבוצעו.
- 11.12.5. בכל אחד מלוחות החשמל או כל ציוד בטיחותי או רגולטיבי אחר שיטופל בעבודות תחזוקה מונעת תצמיד החברה תווית מתאימה שבה יפורטו פרטי הטיפול לרבות: סוג הטיפול, תאריך ביצוע הטיפול, שם העובד שביצע את הטיפול, המועד הקבוע לטיפול הבא וכד'.
- 11.12.6. היה והחברה לא עמדה בדרישות המפורטות לעיל, תדווח על כך לנציג המזמין תוך ארבעים ושמונה (48) שעות.
- 11.12.7. תדירות ביצוע עבודות תחזוקה מונעת:
- 11.12.7.1. החברה מתחייבת לבצע את כל פעולות התחזוקה המונעת התקופתיות הנדרשות כדי לשמור על אורך חיי התשתיות, המבנה ורכיביו, המערכות וכיו"ב.
- 11.12.7.2. רכיב או מערכת יכללו את כל תת הרכיבים והחלקים שמהם הוא מורכב לרבות צירים, ידיות, מנעולים וכדומה. בכל מקרה שבו תוצאות הבדיקות יצביעו על ליקוי תפעל החברה לתיקונו לרבות ככל הנדרש באמצעות החלפתו.
- 11.12.7.3. ביצוע עבודות התחזוקה המונעת יהיה בהתאם להוראות התחזוקה המפורטות בנספח ג' למפרט זה.
- 11.12.7.4. בכל מקרה לא יפחתו הפעולות מהפעולות המפורטות להלן או האמור לפי ת"י 1525 חלק 1 (ניהול תחזוקת מבנים בניינים: רכיבים וגיימור) וחלק 3 (בניינים שאינם מבני מגורים וסביבתם הקרובה - מערכות שירות).
- 11.12.8. הנחיות מינימום לביצוע תחזוקה מונעת – מוסף ב'
- 11.12.8.1. למפרט זה מצורפות במוסף ב' הוראות לתחזוקה מונעת (להלן: "נספח תחזוקה מונעת") הכוללות הוראות תחזוקה מונעת ודרישות מינימום לאחזקת מערכות ומתקנים מסוגים שונים.
- 11.12.8.2. ההוראות בנספח תחזוקה מונעת הן כלליות ואינן מתאימות בהכרח למערכות ולמתקנים בפרויקט.
- 11.12.8.3. הוראות אלו ישמשו כברירת מחדל לצורך ביצוע טיפולי התחזוקה המונעת.
- 11.12.8.4. החברה תבצע את טיפולי התחזוקה המונעת על-פי הפעולות הנדרשות ותדירות הטיפולים המפורטת בהוראות אלו.

11.12.8.5. במקרה הצורך, תתאים החברה את הוראות התחזוקה לתשתיות, למבנים, לציוד ולמערכות הקיימים בפרויקט.

11.12.8.6. אין בהוראות הנספח בכדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין לעניין כשירות המערכות.

11.12.8.7. החברה תבצע את הטיפולים בתכיפות הנדרשת ומעת שיאושר ספר ההפעלה, על-פי תכיפות הטיפולים שייקבעו בו.

11.12.8.8. במקרה שאיתרה החברה במהלך הבדיקות המפורטות בדפי הטיפולים תקלה במבנים, מערכות, תשתיות, ציוד או כל רכיב אחר שתחת אחריותה, תתעד החברה את התקלה ותתקנה בהתאם לרמת השירות לתיקון תקלות המפורטת במפרט.

11.13. תחזוקת שבר (תיקון תקלות)

11.13.1. החברה תטפל בקריאות ותתקן את כלל התקלות בהתאם לרמות השירות המפורטת במפרט זה.

11.13.2. כתקלה ייחשב כל אירוע הפוגע ביכולת המערכות לספק/לבצע את הנדרש מהם, ו/או העלול לגרום נזק לסביבה, ו/או המהווה פגם אסתטי.

11.13.3. עובדי החברה או מי מטעמה יתקנו כל תקלה ומפגע.

11.13.4. תיקוני התקלות יכללו את כל העבודה, החלקים, החומרים והידע הנדרש לתיקון וסיום התקלה.

11.13.5. עבודות תיקון התקלות יהיו בעדיפות על-פני שאר משימות החברה, אלא אם נציג המזמין יורה אחרת.

11.13.6. בסיום כל תיקון תקלה או עבודה יתועדו כל הנתונים הנדרשים במוקד החברה ובמערכת הממוחשבת, פקודת עבודה שלגביה לא הוקלדו הנתונים למערכת תיחשב כעבודה שלא הסתיימה.

11.13.7. במקרים שבהם תיקון התקלה עלול לגרום לקשיים ולהפרעות בתפקוד מוקדי הפעילות, תתאם החברה את התיקון כך שתהיה מינימום הפרעה לפעילות מוקדי הפעילות.

11.13.8. באחריות החברה לתקן כל תקלה ולהיענות לקריאות לשירות מיד עם קבלתן וברציפות עד לסיום תיקון התקלה או השלמת קריאות השירות.

11.13.9. תקלות שהצוות הקבוע לא מצליח לתקן או לתיקון התקלה נדרש סיוע חיצוני ע"י מומחה או קבלן משנה, באחריות הצוות הקבוע להוריד את חומרת התקלה ולהבטיח את המשכיות התפקוד על ידי פעולות מונעות, תוך עמידה בזמני תיקון התקלות כמפורט במפרט זה.

11.13.10. מובהר כי עלות תיקון של מערכות שיהיו מושבתות במועד תחילת ההסכם, תחול במלואה על חשבון המזמין. לטובת זיהוי מערכות אלו, תידרש החברה לבצע סקר מערכות מקיף. סקר המערכות יועבר למזמין לא יאוחר משבועיים לאחר תחילת ההסכם. ככל שתהיה אי הסכמה לגבי הממצאים, תקבע חוות דעתו של יועץ מטעם המזמין.

מובהר כי שיפוץ יסודי והחלפת מערכות (כגון החלפת מערכת מיזוג, החלפת גנרטור) הם בתשלום מלא של המזמין. במקרים אלו, עלות התחזוקה השוטפת של המערכת החדשה תתווסף למחיר, בניכוי עלות התחזוקה של המערכת החדשה.

11.14. היקף השתתפות המזמין בתיקון או החלפה (להלן: "תיקון") שלתשתיות ציוד וחלקים אלקטרומכניים.

11.14.1. החברה תבצע את כלל עבודות תיקון התקלות הנדרשות, בהתאם להוראות מפרט זה.

11.14.2. ערך שעות העבודה, לרבות אם בוצעו באמצעות קבלן משנה, לא ייחשב בעלות התיקון.

11.14.3. ערך תיקון התקלה יחושב לפי מחיר החלפים הנדרשים לביצוע תיקון התקלה בלבד, ללא ערך שעות העבודה אשר יידרש לתיקון התקלה.

11.14.4. בעבודות שיפוץ יסודי שבו עלות התיקון עולה על 60% מערך המתקן בו נדרש התיקון ו/או החלפת מערכות ומתקנים עקב בלאי או נזק שאינו ניתן לתיקון, ישתתף המזמין על פי הכללים והנוסחה שלהלן.

11.14.5. בגין תיקון קיימות, ישתתף המזמין בעלות החלפה פרוגרסיבית בהתאם להוראות המפורטות להלן.

11.14.6. המזמין לא ישתתף בעלות תיקון ציוד שערכו עד 2,500 ₪.

11.14.7. המזמין ישתתף ב 50% מהחלק של ערך הציוד העולה על 2,500 ש"ח ועד 7,000 ₪

11.14.8. המזמין ישתתף ב 80% מהחלק של ערך הציוד העולה על 7,000 ₪.

11.14.9. דוגמה לחישוב: תיקון ציוד שערכו 77,000 ₪ תחושב כדלקמן:

11.14.9.1. מהערך של 0-2,500 ₪ השתתפות המזמין תהיה (0) אפס.

11.14.9.2. מערך של מעל 2,500 ש"ח ועד 7,000 ₪ השתתפות המזמין תהיה 2,250 ₪

11.14.9.3. מהערך של מעל 7,000 ₪ ועד 77,000 השתתפות המזמין תהיה 56,000 ₪.

11.14.9.4. סה"כ השתתפות המזמין תהיה 58,250 ₪

11.15. תוספת/הפחתת עלויות תחזוקה למערכות המתווספות להסכם

11.15.1. במקרה שבו נוספה, מכל סיבה שהיא, מערכת לתכולת העבודה, מעבר למערכות המפורטות בהסכם זה, ישולם לחברה סכום קבוע, שנתי בהתאם לאחוז מערך המערכת או בהתאם למחיר השירות שנקבע מול ספק המערכת/נותן השירות (הנמוך מבניהם) או לפי מסי הצעות מחיר שהביאה החברה ושאושרו ע"י יועץ התחזוקה של המזמין.

11.15.2. מובהר בזאת כי חישוב ערך המערכת יכלול את המערכת עצמה על רכיביה ללא עלויות נלוות כגון: בצ"מ (בלתי צפוי מראש), ניהול, תקורות, תכנון והתקנה ורק חלפים ומערכות הדורשות תחזוקה. אישור ערך המערכת יהיה ע"י יועץ תחזוקה מטעם המזמין.

11.15.3. מערך עלות התחזוקה נדרש להפחית את עלות התחזוקה שהייתה למערכת הישנה שהוחלפה. עלות ההפחתה שתוצג תקבל את אישור נציג המזמין.

11.16. עבודות בגובה

- 11.16.1. החברה תספק על חשבונה את כל האמצעים הנדרשים לביצוע עבודה בכל גובה שהוא ובכלל זה שימוש באביזרים לעבודה בגובה כגון מנופים, סלים, במות הרמה ותפעל עפ"י החוק לקבלת רישיון לעבודה בגובה.
- 11.16.2. החברה מתחייבת לספק על חשבונה במסגרת ההסכם, גם מתקני עבודה בגובה.
- 11.16.3. החברה מצהירה בזאת כי ויתרה מראש על כל תביעה ו/או טענה בגין ביצוע עבודה בגבהים המצריכים היערכות ו/או ציוד ו/או הוצאות חריגות עקב תנאי השטח.
- 11.16.4. אי לכך, מצהירה החברה כי בהצעת המחיר לקחה בחשבון עבודה בגבהים חריגים תוך היעזרות בכלים, ציוד ואביזרים מיוחדים לרבות הוצאות חריגות.
- 11.17. עבודה בתנאי מזג אוויר קיצוני וכן במצבי ותקופות ומצבי חירום**
- 11.17.1. המזמין הינו מפעל חיוני שעובד גם במצבי חירום במדינה.
- 11.17.2. החברה תפעל לקבלת אישור מפעל חיוני ממשד העבודה, אשר יעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות בין החברה למזמין, ותהיה חייבת לספק שירות גם במצבי חירום.
- 11.17.3. החברה תבצע את התחייבויותיה גם בתנאי מזג אוויר קיצוניים (כגון חמסין/ סופות גשם ורוח / שלג) ובמצבי חירום (כגון במצב מלחמה או עימותים, מגפות, חוסר בתחבורה ציבורית וכו').
- 11.17.4. על צוות התחזוקה להיות ערוך ולהתייצב לביצוע עבודות התחזוקה הנדרשות, גם בתנאי מזג אוויר קיצוניים ומצבי חירום.
- 11.17.5. לאור האמור, על החברה להיות ערוכה עם ציוד ורכב המתאימים לניוד ציוד וצוות העובדים גם בתנאים קיצוניים אלו.
- 11.17.6. בתנאי מזג אוויר קיצוני, החברה תתדרך את העובדים מטעמה בהוראות חירום ובטיחות מיוחדות, כמו כן תהיה החברה מתואמת בפעילות שתקיים עם נציג המזמין ואגף הביטחון.
- 11.17.7. בזמני חירום אשר יוגדרו על ידי המזמין תידרש החברה להציב עובדים בצורה עצמאית 24/7 לפי בקשת המזמין, בתשלום נוסף.
- 11.17.8. רציפות תפקודית:
- 11.17.8.1. החברה תציג תכנית עבודה ותפיסת הפעלה למענה חירום במצבי חירום ומשבר לפי הגדרתם בחוק. דרכי עמידה ברמות השירות ושמירה על רציפות תפקודית תוך כדי תפקוד במצבי חירום ומשבר ככל שיהיו.
- 11.17.8.2. החברה תדאג לשינוע העובדים בכל מצב חירום שעלול להתרחש במדינה, תהיה אחראית על הבאת העובדים למתקני המזמין ולפיזורם לבתיהם בהתאם לצורך.
- 11.17.8.3. החברה תדאג לכל האישורים הנדרשים עבור עובדיה לצורך עבודה בזמני חירום ומשבר לפי חוק.
- 11.17.8.4. החברה תבצע הדרכות לכל צוות העובדים בנושאי נהלי חירום ותפקוד במצבי חירום.
- 11.18. טיב ציוד, חלקים וחומרים:**
- 11.18.1. החברה תהיה חייבת במסגרת וכחלק בלתי נפרד מעבודתה לספק את כל הציוד, החלקים, החומרים וחומרי העזר המתכלים הנדרשים לביצוע העבודות בתחום הניהול, התחזוקה, הניקיון וההדברה הנדרשות ומוגדרות במפרט זה.

11.18.2. החברה תחליף במסגרת עבודתה, במסגרת התשלום הכולל המשולם לה, כל מכלול ציוד שאינו מתפקד כשורה או התבלה באופן שלא כדאי לשפצו ולהשקיע בו חלקים ועבודה, תשפץ ותתחזק כל חלק מכל סוג שהוא הנדרש לשיפוץ או תחזוקת יחידת ציוד או מערכת ויספק כל חומר עזר המשמש לתפעול, תחזוקה, שיפוץ או תיקון יחידת ציוד או מערכת לרבות חומרים מתכלים הנצרכים באופן שוטף כדוגמת מסנני מים ואויר, נורות שונות, חלקי ריהוט (חלפים לריהוט ווילונות יסופקו ע"י המזמין או בתשלום נוסף), צבע לתיקונים שוטפים, רצועות, חלונות זכוכית, אטמים שונים, ידידות ומנעולים, אביזרים למקלחות ולחדרי השירותים וכדומה. בכל מקרה, ההחלטה לגבי החלפה של ציוד והשתתפות בעלות ההחלפה, נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין כמפורט בסעיף 11.14 לעיל

11.18.3. כל הציוד, החלקים, האביזרים, החומרים וחומרי העזר שיסופקו ע"י החברה, הן במסגרת התחייבותיה כחלק מביצוע העבודות הנכללות בהסכם והן במסגרת רכישות בתשלום נפרד שיתבצעו על פי דרישת המזמין, עבור עבודות שינויים, תוספות והתקנות חדשות בלבד, יהיו ככל האפשר זהים לקיים ולסטנדרטים הקיימים בפרויקט, חדשים, ממין משובח ומתאימים לטיפול, לשימוש ולהחלפה של חלקי המבנה, המערכות עבורם נועדו.

11.18.4. כל הנרכש שאינו זהה לקיים מכל סיבה שהיא ואשר התקבל לכך אישור המזמין, יתאים לדרישות התקנים הישראליים המתאימים, ובהעדרם לתקנים המחייבים בארץ מוצאם פרט אם יאושר אחרת ע"י המזמין, בכתב. כל הנרכש יהיה זהה מבחינת יצרן ודגם לאלה אשר במקומם הם מותקנים. ואם אין באפשרות החברה להשיגם במסגרת מועדי הביצוע, או בגין כל סיבה שהיא, היא תגיש לאישור המזמין "שווה-ערך" המוצע על-ידו. כל ציוד, חלק, אביזר או חומר אשר לא יתאימו לנ"ל, יוחלפו ללא דיחוי.

11.18.5. עבודות ההתאמה המכניות והחשמליות הנדרשות להתאמת הציוד שווה-הערך למיקום ולתפקוד של הציוד המקורי שבמקומו הוא מותקן, יבוצעו על-ידי החברה ועל חשבונה.

11.19. הקמת מאגר חלקי חילוף:

11.19.1. מאגר חלקי חילוף הוא מחסן חלפים ונצרכים המשמשים את החברה לצורך ביצוע העבודות והשירותים על פי מפרט זה.

11.19.2. המאגר יכלול חומרים, פריטים, תגמירים ("פינישים") וחלקי חילוף מסוגים שונים, ובכמות אשר תאפשר לחברה לבצע את עבודות התחזוקה ותיקון התקלות לפי רמות השירות שהוגדרו במסמך תכולת העבודה.

11.19.3. המאגר יכלול את כל הפריטים המשמשים לשימוש שוטף כדוגמת נורות, פרזול, ידידות, מנעולים, צבע (עפ"י הקיים במבנה), מסנני אויר ומים וכן חלקים קריטיים שזמן אספקתם ארוך.

11.19.4. החברה תכין רשימת חלפים מומלצת לרכש. רשימה זו תכלול בעיקר נצרכים וחומרים אשר משמשים לתחזוקה שוטפת. רשימה זו תעודכן ותאושר ע"י המזמין טרם ביצוע הרכישה. רכישת מלאי זה תבוצע ע"י החברה ועל חשבון המזמין. החברה תשלים את רשימת הפריטים ברשימה למחסן המזמין תוך שישים (60) יום מאישורה. ככל שהרשימה לא תושלם בזמן הנדרש, יהיה המזמין רשאי לרכוש את החלפים ולקזז את העלות מהתשלום לחברה שכוללת תוספת 10% דמי טיפול.

11.19.5. מובהר בזאת כי המלאי כאמור הוא רכוש המזמין וישמש את החברה לתפעול ולאחזקה במסגרת השירותים נשוא מכרז זה. החברה לא תעשה כל שימוש במלאי זה לצרכים אחרים.

11.19.6. רשימת החלפים והכמות שאושרה ונרכשה תהיה מלאי מינימלי שיאוחסן במוקדי הפעילות. החברה תשלים את המלאי המינימלי באופן שוטף לאחר כל שימוש בפריטים. עם סיום ההסכם, החברה מתחייבת למסור למזמין את מלאי החלפים המינימלי שנקבע.

11.19.7. החברה תשמור את הפריטים כמלאי במחסן המזמין כפי שיורה לחברה מעת לעת או במחסן החברה (בהתאם להחלטת המזמין) לאורך כל תקופת ההסכם. החלפים ישונעו ממנו ואליו על חשבון החברה.

11.19.8. מובהר בזאת שמועד אספקה ואישור המזמין לרכש החלפים למאגר לא יוכלו לשמש עילה לחברה שלא לבצע את העבודות תוך פרקי הזמן הנדרשים והחברה תהיה אחראית בלעדית לרכוש חומרים, פריטים, תגמירים וחלקי חילוף נוספים ככל הנדרש לביצוע השוטף ובמועד של העבודות לתחזוקה שוטפת וטיפול בתקלות.

11.19.9. בנסיבות של סיום תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, תפעל החברה להעברת כלל מלאי הפריטים במאגר בהתאם להנחיות המזמין, מובהר כי המלאי יכלול את רמת המלאי המינימלית כפי שהוגדרה על ידי המזמין ואת כלל החומרים, הפריטים, התגמירים וחלקי החילוף שנותרו.

11.19.10. רשימת המלאי המינימלית תוגש על ידי החברה בהתאם לתכנית ההתארגנות ותאושר על ידי המזמין. מובהר בזאת כי המזמין יוכל לשנות את הרשימה מעת לעת, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

11.20. תקלות במערכות המתחזקות ע"י אחרים

11.20.1. במקרה של תקלה שמשולבות בה מערכות המתחזקות ע"י החברה עם מערכות המתחזקות ע"י אחרים, ואינם באחריות החברה, תפעל החברה ראשית לזיהוי ולאיתור התקלה, ולאחר מכן תפעל כדלקמן:

11.20.1.1. אם התקלה ארעה במערכת המתחזקת על ידי החברה, תתקן החברה את התקלה תוך נקיטת הפעולות הדרושות למניעת פגיעה במערכת שאינה מתחזקת ע"י החברה.

11.20.1.2. אם התקלה ארעה במערכת שלא מתחזקת ע"י החברה, תפעל החברה להמשך טיפול מול הגורם האחר האחראי לתחזוקת המערכת.

11.20.2. בזמן תיקון התקלה תעניק החברה את כל הסיוע הדרוש בכל הקשור במכלולים המשותפים לשתי המערכות. בכל מקרה מוטלת על החברה האחריות לרישום התקלה במערכת הממוחשבת ומעקב אחר ביצוע התיקון במועד.

11.20.3. החברה תצרף איש תחזוקה מטעמה שילווה את החברה החיצונית בטיפול בתקלה וכאיש קשר מול מנהל התחזוקה והמזמין.

11.20.4. החברה תבצע תדריך בטיחות ותדריך כללי עבודה במתחם לכל עובד חיצוני אשר הגיע לבצע עבודות תחזוקה והתקנה. התדריך יבוצע ע"י מנהל התחזוקה או מישהו מטעמו אשר הוסמך (בכתב) לבצע תדריך. ההדרכה תבוצע לפני תחילת העבודה.

11.21. עבודות צביעה נוספות:

- 11.21.1. החברה תבצע עבודות צביעה (לשטחים צבועים בלבד) בשטחי ומתקני המזמין:
- 11.21.2. עבודות הצביעה יכללו עבודות תיקונים לחורים וסדקים בקירות ככל שיידרש.
- 11.21.3. ההכנה לצביעה תכלול הוצאת/כיסוי הריהוט בניילון והגנה על הרצפה בקרטונים ככל שנדרש על מנת למנוע פגיעה בריהוט.
- 11.21.4. במהלך תקופת ההתקשרות יבוצעו עבודות תיקוני צבע ושפכטל והחלקה נקודתיים עפ"י הצורך ללא תשלום נוסף.
- 11.21.5. צביעה של שטחים שלמים (כלל החדר ומעלה) יהיו בתשלום נוסף לפי מ"ר בהתאם למנגנון התמורה בסעיף 15.
- 11.21.6. עיקר עבודות הצביעה יבוצעו בתקופה של בין סוכות לפסח.

12. הוראות התחזוקה ולוח זימונים לפרויקט

- 12.1. ההנחיות המפורטות במפרט זה הן הוראות כלליות לתחזוקת מערכות מסוג זה ודגשים בתחזוקה שאותם המזמין מוצא לנכון למסור לחברה. מובהר לחברה כי הוראות התחזוקה הספציפיות למערכות המותקנות יהיו עפ"י הוראות היצרן של המערכות שהותקנו. במקרה של סתירה, החברה תפעל עפ"י הנחיות המזמין.
- 12.2. מובהר בזאת כי תכנית התחזוקה המונעת והטיפוליים שתבצע החברה כאמור, יהיו מקיפים ויכללו את כלל הפעולות הנדרשות לאחזקת המערכות בפירוט יותר מהמפורט בנספח ג', ותכלול גם מקצועות ופעולות שלא צוינו במפורש ע"י המזמין ואשר קיימות בספרות התחזוקה של יצרני המערכות.
- 12.3. מובהר, כי הדרישות המפורטות במסמך תכולת העבודה הן דרישות מינימום וקיומן לא יסיר מהחברה את האחריות לתחזוקה רציפה של המתקנים, לתקינותם המלאה בכל עת, לעמידה בזמנים המוקצבים להיענות ולתיקון תקלות ועד למסירה הסופית של המבנים והמערכות לידי המזמין בתום תקופת ההתקשרות.
- 12.4. למפרט זה מצורפות בנספח ג' הוראות לתחזוקה מונעת (להלן: "נספח תחזוקה מונעת") הכוללות הוראות לתחזוקה מונעת ולדרישות מינימום לאחזקת מערכות אלקטרומכניות.
- 12.5. ההנחיות המפורטות במפרט זה וכן בהוראות היצרן כאמור, יוטמעו במסגרת תכנית התחזוקה המונעת והטיפוליים במסגרת תכנית התחזוקה השנתית, שתערוך החברה. מובהר כי רשימת המערכות והציוד כפי שמופיעה בנספחים היא עפ"י סקר המערכות שבוצע לקראת המכרז ויתכן כי היא אינה מכילה את כלל המערכות שבפרויקט.
- 12.6. החברה לא תהיה רשאית להפחית ו/או להוריד מהתשומות ו/או עבודות ו/או דרישות אחרות הנדרשות ממנה במסמך תכולת העבודה ומוגדרות כמינימום.

13. ביקורות יזומות

- 13.1. במהלך תקופת ההתקשרות יבוצעו ע"י המזמין ביקורות יזומות לבחינת טיב השירות ורמת התפעול והתחזוקה אשר מספקת החברה.
- 13.2. אם יימצאו ליקויים אשר מעידים על אי ביצוע הוראות מסמך תכולת העבודה, תוטל על החברה חובת ההוכחה לביצוע השירות.
- 13.3. אם החברה לא יכולה לספק ראיות לביצוע הוראות ההסכם במלואן, לא ישולם לחברה בעבור התקופה שבה לא ביצעה את התחייבויותיה על פי מפרט/מכרז זה, וכמו כן יקוזז מהתשלום הפיצוי המוסכם לאי-העמידה, כמפורט בנספח ו' – פיצויים מוסמכים.

13.4. המזמין רשאי להפעיל יועצי תחזוקה ותפעול חיצוניים לבקרת איכות אחר טיב העבודה ועל החברה לבצע תיקונים והתאמות בהתאם לממצאי דו"חות היועצים הללו.

14. התקנות קטנות

14.1. התקנות קטנות במבנים בנושאי בינוי (כדוגמת: תליית תמונות, מדפים, מראות, קולבים, ארונות, וכו'), חשמל, מיזוג אוויר, מערכות אלקטרו-מכאניות, תקשורת, עבודות לוגיסטיות, עבודות שילוט לסוגיהן יבוצעו על ידי החברה.

14.2. להלן התקנות לדוגמא:

14.2.1. התקנה מפסקים, שקעי חשמל, ייצור ואספקת כבל מאריך, נקי הארקה, גופי תאורה וקווי חשמל.

14.2.2. נקודות חיבור למתקני מי שתייה ומכונות קפה (לא כולל המתקנים), שינוי והוספת נקודות מים.

14.2.3. אספקה והתקנה של מדפים, לוחות קיר, קולבים, מחזירי דלתות, מזוזות, מעצורי דלת, מראות, זכוכיות, סבוניות ומתקני נייר טואלט.

14.2.4. עבודות מסגרות, עבודות נגרות וכו'.

14.3. התקנות שלהן לא נדרש חומרים, יבוצעו ללא תשלום נוסף וללא הגבלת כמות ע"י החברה.

14.4. עבור עבודות שלהן נדרשים חומרים וסכום החומרים עולה על 1,000 ₪, ישולם לחברה רק בגין ההפרש בעלות החומרים. לדוגמא: במקרה של עבודה שבה ערך החומרים בגינה הינו 1,500 ₪ ישולם לקבלן סך של 500 ₪.

14.5. התקנות אשר ערך החומרים עולה על 1,500 ₪ ייחשבו כעבודות נוספות והחברה תפעל בהתאם למפורט בסעיף 15 להלן.

15. ניהול פרויקטים, קבלנים ועבודות נוספות

15.1. לבקשת המזמין, החברה תתבקש לבצע באמצעות עובדים נוספים ומקצועיים וכן קבלני משנה, עבודות נוספות של התקנות חדשות, עבודות שינויים, פרויקטים, עבודות שיפוצים, ביצוע הובלות מיוחדות, עבודות נגרות, שירותי הסעדה וכו' (להלן: "עבודות ושירותים נוספים"). היקף עבודות ושירותים נוספים אלו עשוי לנוע מהיקף מצומצם של אלפי שקלים ועד עבודות ושירותים נרחבים בהיקף של עשרות מיליוני שקלים שיבוצעו בכלל המתקנים הנמצאים באחריות המזמין.

15.2. במסגרת עבודות ושירותים נוספים אלו, ועל פי דרישת המזמין בלבד במסגרת הזמנת עבודה, תיידרש החברה לבצע ניהול פרויקטים ועבודות תחזוקה ותפעול נוספים, אשר אינן כלולים בשירותים המפורטים לעיל, כגון: פירוקים והתקנות, הקמות ופרויקטים, שיפוצים בהיקף גדול, התקנת מערכות חדשות, עבודות בינוי, השחלות טכניות, התקנת סיבים וחיבורים למיניהם, עבודות לפי תחזוקת שבר, שירותי תפעול שונים כגון הסעדה וכדומה לסיווג והחלטת המזמין. המזמין אינו מתחייב לפנות אל החברה לביצוע עבודות אלו, כמפורט בסעיף 15.12.3 להלן.

15.3. החברה תהיה אחראית על הפעלת יועץ בטיחות של המזמין או יועץ בטיחות אחר אשר אושר על ידי המזמין במסגרת ביצוען של עבודות ושירותים נוספים כמפורט לעיל.

15.4. במקרה הצורך, עפ"י החלטת המזמין, תוכל החברה להעסיק מנהל פרויקט ו/או יועצים מומחים מסוגים שונים (כגון אדריכלים, יועצי חשמל, מיזוג, איטום, תחזוקה ועוד) לפי תעריף יועצים כחלק מצוות היועצים המתכנן, מנהל ומפקח על העבודה.

15.5. עבודות נוספות לעיל יהיו בתשלום נפרד ע"י המזמין כמפורט להלן, הן עבור צוות העובדים והן עבור חומרים שתספק החברה, לפי מחירי המאגר המאוחד כהגדרתו ובהתאם לאמור להלן.

15.6. כחלק מהצעת המחיר של החברה לעבודה/התקנה/מערכת נוספת תגיש הצעת מחיר לתוספת תשלום עבור התחזוקה של אותה תכולה.

15.7. **עבודות נוספות יבוצעו אך ורק באישור בכתב של המזמין. עבודות נוספות יבוצעו על פי דרישת המזמין.**

15.8. הכנת הליכים תחרותיים, כתבי כמויות ומפרטים במסגרת עבודות נוספות, יבוצעו על ידי החברה **ללא תשלום נוסף.**

15.9. אם המזמין אישר התקשרות עם מנהל פרויקט / יועצים שונים כמפורט בסעיף 15.4 לעיל, יכינו היועצים שאושרו את כתבי הכמויות בתחום הייעוץ שעבורם נשכרו. תיכלול כתבי הכמויות לצורך ההליכים התחרותיים כאמור, יבוצע ע"י החברה.

15.10. **לוחות זמנים לביצוע עבודות נוספות** יבוצעו ע"י החברה על פי לוחות הזמנים שייקבעו על ידי המזמין בשלב מסירת העבודות בהתאם להיקף ואופי העבודות הנוספות ובהתאם לטבלה המפורטת להלן:

| מס' | היקף העבודה המוזמנת | ימים להיערכות להתחלה | ימי ביצוע |
|-----|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | מ 1 ועד 5,000 ₪ | 2 | 1 |
| 2 | מ 5,001 עד 10,000 ₪ | 4 | 2 |
| 3 | מ 10,001 עד 50,000 ₪ | 6 | 4 |
| 4 | מעל 50,001 ₪ | כפי שישוכם מול המזמין | כפי שישוכם מול המזמין |

15.11. המזמין רשאי להגדיר לוחות זמנים אחרים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

15.12. עבודות נוספות כאמור לעיל יבוצעו באמצעות עובדים נוספים ומקצועיים של החברה ו/או קבלני משנה של החברה על פי סדר עדיפות כמפורט להלן:

15.12.1. תשלום עבור עבודות התקנה ושינויים שיתבצעו על ידי החברה שלא באמצעות העובדים הקבועים, יהיה בהתאם להצעת המחיר של החברה במכרז ביחס לעובדי ניקיון וביחס לבעלי תפקידים אחרים נוספים בהתאם לסעיפי מחירון המאגר המאוחד של מנהל הדיור הממשלתי (**קישור**) ובהנחה של 20%, בהתאם לשעות העבודה כפי שבוצעו בפועל ואושרו על ידי המזמין.

15.12.2. המחירים כאמור בסעיף 15.11.1 הם סופיים ולא יחולו עליהם כל תוספות שהן וכמפורט להלן.

15.12.3. היעדר בלעדיות: המזמין רשאי לבצע כל עבודה שאינה מוגדרת במסמך תכולת העבודה כחלק ממטלות החברה, באמצעות קבלנים אחרים. לפי שיקול דעתו בלבד יחליט המזמין אם לפנות אל החברה בבקשה להגיש הצעה לביצוע עבודות אלו ובכל מקרה החברה מושתקת ומנועה מלטעון כנגד זכות המזמין כאמור.

15.12.4. נוהל הספקת חומרים וחלקים ע"י החברה לעבודות נוספות:

15.12.4.1. החברה תספק חומרים וחלקים לעבודות נוספות בתשלום לפי דרישה ובאישור בכתב של המזמין בלבד.

- 15.12.4.2. החברה תגיש לפני הרכישה את רשימת החומרים לאישור המזמין. המחירים יהיו מתוך מחירון המאגר המאוחד ולאחר הנחה של 20%. המזמין רשאי לבקש מהחברה מחיר פאושלי אשר נמוך ממחירי המאגר.
- 15.12.4.3. לא הופיעו מחירי היחידה במאגר המאוחד והצדדים לא הסכימו ביניהם בדבר עלות העבודה או מכל סיבה אחרת שיחליט המזמין, תפנה החברה למספר ספקים, על מנת לקבל מהם הצעות מחיר המקובלות על המזמין. החברה תשתף את המזמין בכל שלבי הפניה והמשא ומתן עם המציעים. על ההצעה הנבחרת תתווסף 5% רווח לחברה.
- 15.12.4.4. כל ההוצאות לאספקת החומרים והחלקים, לרבות רכישה, הובלה, אחסנה, מימון, ניהול וכדומה, יהיו על חשבון החברה.
- 15.12.4.5. לפני ביצוע החלפת הציוד, החלקים או החומרים או שימוש בהם, תודיע החברה למזמין או לנציגו על ביצוע ההחלפה.
- 15.12.4.6. בגמר ההחלפה תמלא החברה טופס ביצוע העבודה ותחתים בו את נציג המזמין. לא יתקבל כל חשבון של החברה שלא מוצמד אליו טופס חתום זה. הוראה זו חלה לגבי החלקים והחומרים ללא תלות בערכם.
- 15.12.4.7. אספקת חלקים פשוטים הקיימים במלאי תתבצע תוך 24 שעות. אספקת חלקים שיש להזמיןם תיעשה תוך 4 ימי עסקים מדרישת המזמין.

15.12.5. נוהל אספקת שירותים נוספים :

- 15.12.5.1. החברה תכין על חשבונה, בתיאום עם המזמין ולאחר קבלת אישורו לכך, מפרטים ייחודיים לביצוע השירותים הנוספים.
- 15.12.5.2. המזמין יהיה רשאי להורות לחברה לפנות לגורמים / ספקים נוספים או אחרים שיצוינו על ידם, לערוך מכרז פומבי או כל סוג התמחרות אחר.
- 15.12.5.3. נציגי המזמין יהיו רשאים להשתתף בעת פתיחת ההצעות וניהול משא ומתן עם המציעים (אם יהיה) בקשר עם כל פניה או מכרז כאמור ויהיו רשאים להנחות את החברה לפסול מציע בהתאם לעניין.

15.13. תהליך בחירת נותן השירותים/ספקים לביצוע העבודות הנוספות

- 15.13.1. כל התקשרות של החברה עם נותן שירותים זה, תותנה בקבלת אישורו של המזמין לזהותו של נותן השירות, להצעתו, לתנאי ההתקשרות עמו ולפרטים אחרים שיידרשו מראש ובכתב..
- 15.13.2. בחירת נותני השירותים והפעלתם תיעשה בהתאם לעקרונות שיקבע המזמין וככל הניתן בהליך תחרותי ע"י ועדת מכרזים של החברה.
- 15.13.3. המזמין יקבע את עקרונות ההתקשרות, לרבות תכולת השירותים והתוצרים המבוקשים, ערבויות, ביטוחים ומנגנוני דיווח.

16. ניהול והפעלת קבלני משנה, קבלנים ממונים וקבלני המזמין וכן שירותי המשכיר

- 16.1. החברה תנהל ותפקח על עבודת הקבלנים הממונים וקבלני המזמין, ככל שיהיו (כדוגמת קבלן תחזוקת מערכות מתח נמוך, מערכות מולטימדיה, באז-טיוי, מכונות קפה, תמי 4 וכו').
- 16.2. החברה תכניס את כל הפעולות הנדרשות לביצוע על מנת לעמוד בניהול ההתקשרות של הקבלנים הממונים ושל קבלני המזמין כחלק מתוכנית העבודה של החברה ותנהל אותה דרך המערכת הממוחשבת.

16.3. תכולות הניהול והפיקוח יהיו זהות לתכולת ניהול קבלני המשנה כמפורט לעיל ויכללו, בין היתר, ניהול ופיקוח על השירותים המתקבלים, דיווח לוחות זמנים, המלצה לאישור תשלום לאחר ביצוע העבודה, העברת דוחות ליקויים ועוד.

16.4. התמורה שתשולם לחברה בהתאם להצעת המחיר של החברה במכרז תכלול את כלל השירותים המפורטים בסעיף 16 זה, לרבות את כל הוצאות החברה להפעלה, לניהול ולפיקוח הקבלן הממונה וקבלן המזמין ותכלול גם את רווח החברה. החברה תנהל את ההתקשרות הנוגעות למתן שירותי הניהול, תפעול ותחזוקה שמשפקים המשכירים במסגרת ההסכמים עימם. מודגש כי התשלום של דמי הניהול יעבור ישירות מהמזמין למשכירים.

16.5. החברה תוודא כי המזמין מקבל את כל התחייבויות המשכיר המופיעות בחוזה השכירות וכי המשכיר עומד בתמורות לדמי הניהול.

16.6. מערכות מתח נמוך

16.6.1. המזמין יהא רשאי להורות לקבלן כי עבודות יזומות ותחזוקה שוטפת לרבות הסכם

שירות שנתי של מערכות מתח נמוך בתחום האבטחה והבטחון כדוג': מצלמות, בקרת כניסה, שו"ב אשר ייקבעו על ידו, במתקני המזמין ושלוחותיו בהתאם לסטדרטיזציה שנקבעת על ידי ממונה הביטחון במזמין, ויבוצעו על ידי הקבלן באמצעות קבלני משנה אשר בחירתם תיעשה על ידי המזמין לפי כל דין ו/או כך שהקבלן יבוא בנעליו כצד להסכם עם קבלן משנה. במקרה שכזה, יהיה הקבלן זכאי לתשלום מהמזמין בגובה סך התשלומים שעליו לשלם לקבלן המשנה בתוספת אחוז תקורה קבוע בגובה חמישה אחוזים (5%), שיהווה תמורה מלאה וסופית בעד תיאום פיקוח וניהול ההסכם עם קבלן המשנה, ולרבות בגין כל הוצאה ישירה או עקיפה, תקורה ורווח בקשר עם העבודות שיבוצעו כאמור בסעיף זה.

16.6.2. הקבלן מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל קבלן משנה כאמור בסעיף זה לפי הנחיות

ממונה הביטחון במזמין ולפי שיקול דעתו הבלעדי, והוא יהא אחראי על ניהול ופיקוח על עבודת קבלן המשנה, לרבות מעקב ווידוא בכל הנוגע לעמידה בלוחות הזמנים שיוקצבו להשלמת העבודות. מבלי לגרוע מהאמור, באחריות הקבלן לדווח למזמין על כל הפרה, אי התאמה או חריגה מלוחות הזמנים שהוקצבו, וכן להתריע בפני קבלן המשנה על ההפרה ו/או התקלה ולדרוש ממנו לתקנה ללא דיחוי וכן להפעיל את כלל סמכויותיו על פי ההסכם עם קבלן המשנה ובדין.

16.6.3. מוסכם בזאת, כי היה ולא עמד הקבלן בהתחייבויותיו על פי סעיף זה, או הפר הוראה

שניתנה לו על ידי המזמין הנוגעת לכך, יהא רשאי המזמין להטיל על הקבלן פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיפים הרלוונטיים בטבלת הפיצוי המוסכם.

17. עבודות תפעול שונות

17.1. תמיכה באירועים מיוחדים:

17.1.1. החברה תבצע משימות ייחודיות כגון ניקוי כסאות, הובלות קלות וניקיון לאחר סיום

אירועים מיוחדים הנערכים במבני המזמין. החברה תקבל עדכון כ- 10 ימים לפני מועד האירוע.

17.1.2. העבודה תבוצע על ידי צוותי ניקיון וגיבוי נוספים והתשלום יתבצע בהתאם לעלות

השעתית לשעת ניקיון ועלויות יתר העובדים הנדרשים לתמיכה באירועים כמפורט בהצעת מחיר של החברה במכרז, בהתאם להנחיות המזמין.

17.1.3. פירוט האירועים :

17.1.3.1. 3 אירועי חגים ומועדים (כדוגמת: ראש השנה, פסח, יום הזיכרון).

17.1.3.2. כ 3 אירועים נוספים לפי דרישת המזמין.

17.1.4. כוח אדם נדרש בכל אירוע (עובדים שאינם בצוות הקבוע) :

17.1.4.1. 3 עובדי ניקיון לחמש שעות.

17.1.4.2. 3 סדרנים לחמש שעות.

17.2. העברות/סבלות

17.2.1. הקבלן יספק שירותי סבלות והעברת חפצים וציוד משרדי באופן שוטף, לפי קריאה ודרישת המזמין.

17.2.2. שירותים בתוך מתקני המזמין שאינם דורשים התמחות מיוחדת וניתנים לביצוע ע"י עובדים ללא מגבלות רפואיות יבוצעו ללא תשלום נוסף.

17.2.3. עבודות העברה וסבלות בין המתקנים וכן עבודות אשר דורשות התמחות בהובלה.

17.2.4. שירותי ההעברה והסבלות יכללו בין היתר את הציוד הנדרש לצורך העברת משרדים, תמיכה באירועים וטקסים, העברת דואר, ציוד משרדי ומחשבים. שירותים אלו יתואמו מראש מול המזמין והחברה כחלק מתוכנית העבודה.

17.3. שירותי הגשה

17.3.1. לדרישת המזמין, יספק הקבלן שירותי כ"א להכנה והגשה של שתייה וכיבוד לבעלי תפקידים שונים במשרדים או במתקנים נוספים, על פי החלטת המזמין.

17.4. סימוני רצפה

17.4.1. הדבקה וחימוש סימוני ריצפה על פי צורך.

18. דיווח בתקופת ההתקשרות

18.1. החברה תדווח דיווחים שוטפים ודיווחים ייעודיים כמתחייב מהוראות מפרט השירותים. מבלי לפגוע באמור לעיל החברה תדווח כדלקמן :

18.1.1. החברה תדווח למזמין מידית, בכתב ובדואר אלקטרוני, על קרות אירועים, תקלות, קלקולים או נזקים, המשפיעים ו/או עלולים להשפיע לרעה על ביצועם השוטף והתקין של התפעול והתחזוקה או על המשך הפעילות התקינה בפרויקט, כולו או חלקו (להלן: "תקלה").

18.1.2. בנוסף, תדווח החברה על התוצאות הצפויות בקשר עם אירועים כאמור ועל הצעדים שנקטה או בכוונתה לנקוט נוכח נסיבות אלה. מיד עם תיקון התקלה, תדווח החברה בכתב למזמין על ביצוע הטיפול וסיום התקלה.

18.1.3. במסגרת ישיבה חודשית מסכמת של מנהל ההתקשרות מטעם החברה עם המזמין, יציג מנהל ההתקשרות את הנתונים הבאים :

18.1.3.1. הישגי החודש האחרון לרבות עמידה ביעדים, עמידה בתכנית התחזוקה והניקיון החודשית, סגירת תקלות בזמן לפי הגדרת רמות השירות וכו'.

18.1.3.2. בעיות ותקלות שעלו, הצגת דרכי ההתמודדות עם הבעיות והתקלות ודרכי מיגור הבעיות והתקלות על מנת שלא יחזרו.

18.1.3.3. הצגת מעקב על תקלות חריגות שלא נסגרו ותיעוד הטיפול בהן עד לפתרון מוחלט של התקלה וסגירתה.

- 18.1.3.4. סטטוס עמידה ברמות השירות שנקבעו.
- 18.1.3.5. סטטוס עמידה בתוכנית הניקיון התקופתית.
- 18.1.3.6. מתוך הביקורות המפורטות יציג הקבלן פעולות ונושאים אשר לא בוצעו או בוצעו בחסר, וכן אי עמידה ביעדים.
- 18.1.3.7. תוכניות לחודש העבודה הבא.
- 18.1.3.8. יעדי הבטיחות החודשיים ועמידה בהם.
- 18.1.3.9. דו"ח ניתוח תקלות חוזרות.
- 18.1.4. הקבלן ישתמש במערכת מידע לאיסוף נתוני ביצועיו עפ"י הסכם זה והדוחות שיופקו במערכת יוצגו כחלק מהדיווחים התקופתיים.
- 18.1.5. מפקח הניקיון מטעם החברה יבצע סיור בוקר וידווח על ביצוע תכנית העבודה של חברת הניקיון בהתאם לתכנית העבודה שנקבעה לאותו יום.
- 18.1.6. הדיווחים יתועדו במערכת הממוחשבת.

19. פינוי פסולת מסוגים שונים

- 19.1. החברה תדאג לאספקת והצבת מכולה בנפח 10 קוב לאיסוף ולפינוי הפסולת מרחבי מוקדי הפעילות אל הפחים המרכזיים בדרך ובתדירות הנדרשת שתמנע הצטברות או מפגע תברואתי ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל תפעל החברה כדלקמן:
 - 19.2. תפעל לביצוע הפרדה ופינוי פסולת בהתאם לתקנות הארציות ו/או המקומיות שבתוקף ובין היתר מתן הוראות לעובדי הניקיון והתחזוקה לביצוע הפרדה ופינוי פסולת בזרמים נפרדים, בהתאם לכללים הנהוגים (ובכלל זה מתן אפשרות להצבת מתקני איסוף של קבלנים חיצוניים שעמם התקשר המזמין), ו/או כללים שנקבעו ע"י המזמין ו/או הוראות החוק.
 - 19.3. תפנה את הפסולת בתדירות כזו שתמנע תסיסתה, מטרדי ריח ומזיקים.
 - 19.4. תהיה אחראית לתאם את פינוי הפסולת בהתאם לתוכנית העבודה.
 - 19.5. תצבור פסולת, מכל סוג שהוא, אך ורק במתקני אצירה ייעודיים לכך ו/או במיקומים המיועדים לכך ואושרו על ידי המזמין כחלק מתוכנית הפסולת.
 - 19.6. תקפיד על הוראות המזמין לאיכות הסביבה בקשר להפרדה בין אשפה הניתנת לפינוי לבין אשפה הניתנת למחזור ותפנה את הפסולת בהתאם להוראות המזמין לאיכות הסביבה כפי שיהיו בתוקף בכל עת.
 - 19.7. תדאג לאיסוף הפסולת בפרויקט מהפחים השונים במתחם והעברתה לפחים המרכזיים בפרויקט.
 - 19.8. תדאג לפינוי הפסולת מהפחים השונים למכולה הראשית לפחות פעמיים ביום.
 - 19.9. פסולת ביוב ושומן מטבח
 - 19.9.1. הקבלן ישאב פסולת ביוב ושומן בהתאם לתוכנית העבודה של המזמין בתדירות שתמנע סתימות ובעיות בצנרת, מטרדי ריח והתרבות מזיקים למיניהם, בהתאם לצורך, ויעבירה למחזור על פי כל דין.
 - 19.10. פסולת חומרים מסוכנים (חומ"ס)
 - 19.10.1. הקבלן יאסוף פסולת חומ"ס משטחי המזמין ויאצור אותה במיכלים נפרדים על פי הנדרש.

19.10.2. הקבלן יתאם את העברת הפסולת כאמור להטמנה באתר מורשה אל מול קבלן המשנה של המזמין.

19.10.3. הקבלן יתריע על פינוי פסולת חומ"ס מהחדר וינקה את החדר לאחר כל פינוי.

19.11. ציוד אלקטרוני, סוללות וניילון

19.11.1. הקבלן יתאם את פינוי פסולת הציוד האלקטרוני, הסוללות והניילון אל מול קבלני המשנה של המזמין, ובהתאם לתדירויות המפורטות במוסף א'.

19.12. פינוי גריסה

19.12.1. הקבלן ינהל את ההתקשרות עם קבלן המשנה של המזמין לביצוע עבודות הגריסה.

19.13. פיקוח ובקרה

19.13.1. הקבלן יציג למזמין אחת לשנה את הנתונים הבאים בהתייחס לפסולת שבאחריותו :

19.13.1.1. יעדי פינוי הפסולת לסוגיה.

19.13.1.2. אישורים על פינוי הפסולת ליעדים אלו.

19.13.1.3. כמויות הפסולת שפוננו לכל יעד.

19.13.1.4. שיעורי המיחזור.

19.13.1.5. הפסולת המיוצרת תופרד למרכיבים רבים ככל הניתן, במטרה למקסם

את שיעורי המיחזור.

20. הוראות בטיחות

- 20.1. מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז, על החברה מוטלת האחריות הבלעדית לקיום כל כללי הבטיחות והגהות בביצוע עבודותיה, כנדרש ע"פ כל דין.
- 20.2. מובהר כי ככל שיידרש, החברה נדרשת למנות על חשבונה ממונה מטוחות.
- 20.3. כמו כן, החברה תישמע להוראות ממונה בטיחות מטעם המזמין שיפקח על נושא הבטיחות בפרויקט.
- 20.4. החברה תציג אישורים לכך כי עובדיה עברו הדרכת בטיחות שנתית בהתאם להוראות ממונה הבטיחות מטעם המזמין.
- 20.5. החברה תציג אישורים/ רישיונות/ תעודות לאסמכתאות ייעודיות לעובדיה ביחס לעבודה בגובה או כל אישור אחר הנדרש עפ"י דין.
- 20.6. החברה תציג למזמין אישורים לכל הכלים המחייבים אישור "בודק מוסמך"; כמו כן תציג החברה אישור חשמלאי לתקינות ציוד חשמלי מיטלטל וכבלים מאריכים.
- 20.7. החברה תנקוט בכל האמצעים בכדי לשמור על תנאי הבטיחות וציוד הבטיחות של העובדים ושל צד ג' כנדרש בחוק, בפקודות ובהוראות מקצועיות של המזמין בתחום הבטיחות והגהות על פי הוראות נציג המזמין ועל פי כל דין.
- 20.8. החברה תהווה "קבלן ראשי" לצורך ההגדרות בתקנות הבטיחות השונות בכל תחום העבודה המוגדר. מצב זה יישאר ללא שינוי גם אם יפעלו במקום קבלנים נוספים בחוזים אחרים המנוהלים ע"י החברה.
- 20.9. החברה אחראית לתאם את העבודות השונות של כל גוף או קבלן נוסף המגיע לפעול בפרויקט, עם תכנית העבודה. נציג החברה יפגוש את הגופים ויתדרך אותם בפעילותם בפרויקט בהקשרי בטיחות והפעלה שוטפת לפני תחילת העבודות. נציג החברה (המוסמך) יחתים את העובדים על ביצוע התדריך.
- 20.10. המזמין יהא רשאי להפסיק את עבודתה של החברה במקרה שזו נעשית בתנאים בטיחותיים וגהותיים אשר אינם מתאימים לדרישות הדין, הרשויות והמזמין. במקרה זה המזמין יהא רשאי להפעיל קבלן נוסף לביצוע העבודות ולחייב את החברה בהוצאות מכל סוג שהוא שייגרמו לה.
- 20.11. החברה תמנה עובד מוסמך כנאמן בטיחות וגהות אשר יהיה אחראי לקיים את כל ההסדרים והנחיות הבטיחות, על פי כל דין.
- 20.12. נאמן הבטיחות יקיים הדרכות ותדרוך לכל העובדים והמבקרים בפרויקט בדבר ההנחיות והדרישות המתחייבות.
- 20.13. נאמן הבטיחות יהיה כפוף מקצועית להנחיות המזמין ויידרש להשתתף מעת לעת בוועדות ובסיוורים של המזמין בהתאם לפקודת הבטיחות.
- 20.14. נאמן הבטיחות יקיים תדרוכים לכל עובד שיועסק בפרויקט בתדירות הנדרשת לפי התקנות והעניין. מודגש שחלה על החברה חובה מוחלטת על קיום כל הדרישות וההנחיות הקיימות.
- 20.15. החברה נדרשת לאספקה והתקנה של שילוט, תמרור ואמצעי בטיחות ככל שנדרש.
- 20.16. השילוט והתמרור ואמצעי הבטיחות הזמניים יעמדו בדרישות הוועדה הבין משרדית להתקני תנועה ובטיחות.
- 20.17. אמצעי זהירות:

- 20.17.1. החברה אחראית לבטיחות העבודה והעובדים ובנקיטת כל אמצעי הזהירות הדרושים למניעת תאונות עבודה, לרבות תאונות הקשורות בעבודות חפירה, הנחת קווי צינורות, הובלת חומרים, הפעלת ציוד כבד וכו'.
- 20.17.2. החברה תנקוט בכל אמצעי הזהירות להבטחת שמירה על חיי אדם בפרויקט או בסביבתו בעת ביצוע העבודה ותקפיד על קיום כל החוקים, התקנות וההוראות העירוניות והממשלתיות בעניינים אלו.
- 20.17.3. החברה תתקין פיגומים, מעקות, גדרות זמניות, אורות ושלטי אזהרה כנדרש כדי להזהיר את הציבור מתאונות העלולות להיגרם בשל הימצאותם של בורות, ערמות עפר, פיגומים, ערמות חומרים ומכשולים אחרים בפרויקט. מיד עם סיום העבודה חייבת החברה לסלק את כל המכשולים שנשארו בפרויקט כתוצאה מהעבודה.
- 20.17.4. במקרה של עבודה, תיקון ו/או צורך בניקוי ו/או התחברות לביבים או שוחות בקרה קיימים, ומבלי לפגוע בהוראות כל דין, על החברה לבדוק תחילה את הביבים או השוחות להמצאות גזים רעילים ולנקוט בכל אמצעי הזהירות וההגנה הנדרשים.
- 20.17.5. לפני כניסה לשוחת בקרה, יש לוודא שאין בה גזים מזיקים ושיש כמות מספקת של חמצן. אם יתגלו גזים מזיקים או חוסר חמצן אין להיכנס לתא הבקרה אלא לאחר שהתא אוורר כראוי בעזרת מאווררים מכאניים. רק לאחר שסולקו כל הגזים ומובטחת אספקת חמצן בכמות מספקת תותר הכניסה לתא הבקרה, אבל רק לנושאי מסכות גז.
- 20.18. הגנה על העבודה וסידורי ניקוז זמניים :
- 20.18.1. החברה תנקוט, על חשבונה, בכל האמצעים הדרושים כדי להגן על מוקדי הפעילות, מנזק העלול להיגרם על ידי מפולות אדמה, שיטפונות, רוח, שמש וכו'.
- 20.18.2. החברה תנקוט בכל האמצעים הדרושים להגנת האתר מפני גשמים או מפני כל מקור מים אחר, כולל טיפול מידי במערכות הניקוז להרחקת מי גשמים בכל מקרה של תקלה ו/או כשל במשך עונת הגשמים, כולל בהתקנת מערכות ניקוז זמניות.

21. החזרת מוקדי הפעילות

- 21.1. תיק חשבון סופי ותיק מסירה :
- 21.1.1. עם סיום תקופת התקשרות החוזית (בין שהיא תקופה ההתקשרות הראשונה או תקופת אופציה) תגיש החברה חשבון סופי.
- 21.1.2. הגשת החשבון תכלול את כל שלבי המסירה גם אם תמשיך החברה את תקופות האופציה כאמור. כחלק מן החשבון הסופי על החברה להגיש לאישור נציג המזמין תיק מסירה בשלושה עותקים שיכלול את המסמכים כמפורט להלן :
- 21.2. חשבון סופי, הכולל :
- 21.2.1. חישובי כמויות מסודרים לפי פרקים כולל בטבלה מרכזת (בתוכנת EXCEL).
- 21.2.2. סיכומי כל סיורי המסירה ודו"ח סופי.
- 21.3. מסירת המתקנים בתום החוזה :
- 21.3.1. לקראת תום החוזה, תכין החברה את המצאי והתיעוד למסירתם למזמין. שלושים (30) יום לפני תום מועד תקופת הסכם זה, יתקיים סיור סופי בכל הנכסים המתוחזקים ע"י החברה במסגרת ההסכם, ובו ישתתפו החברה ונציג המזמין.

- 21.3.2. החברה היוצאת תסייע למזמין ו/או למי מטעמו לסקור את כל המצאי ככל שיידרש וזאת על-ידי הפעלת מתקנים ומערכות, הצגת פעולתם, הצגת יומני עבודה ותיעוד, כניסה לכל המתקנים והמערכות וכו'.
- 21.3.3. החברה תעביר, בהתאם להנחיות המזמין, לידי המזמין או מי שהמזמין יורה לו, את כל מלאי הפריטים במאגר שיכלול כמינימום את רמת המלאי המינימלית שהוגדרה בסעיף 11.19 לעיל ואת כלל החומרים, פריטים, תגמירים וחלקי החילוף שנתרו.
- 21.3.4. המזמין יגיש בכתב את הסתייגותיו לחברה, לאחר שבחן את המצאי. הסתייגויות אלו יכילו כל אשר אמור היה לדעתו להתבצע ע"י החברה כחלק ממטלות ההסכם. המזמין יהיה הפוסק האחרון לצורך חיוב הביצוע של החברה. החברה תידרש לבצע את כל המפורט עד לתום תקופת החוזה וזאת באמצעות כל התשומות הנדרשות מצדה.
- 21.3.5. היה והחברה לא תמלא אחרי הוראות דו"ח הביקורת של המזמין כאמור לעיל תוך שבוע אחד (1), רשאי המזמין להורות לבצע את העבודה האמורה על -ידי קבלן אחר או בכל דרך אחרת. ההוצאות האמורות יחולו על החברה, והמזמין יהיה רשאי לגבות או לנכות את ההוצאות האמורות, בתוספת 15% תקורה, מכל סכום שיגיע לחברה בכל זמן שהוא ו/או לחלט את הערבות ו/או לגבותו מהחברה בכל דרך אחרת.
- 21.3.6. ההשתתפות בסיורי הקבלה וביצוע הנאמר בדו"ח, גם במקרים שבהם יהיה על החברה לפעול מעבר לתקופת ההסכם, לא ישמשו עילה לקבלן לדרוש תוספת כספית.
- 21.3.7. במקרים שבהם יתגלו במתקנים ליקויים חמורים, תמשיך החברה לשרת בעצמה את המתקן כנדרש בהסכם, על חשבונה וללא תשלום נוסף.
- 21.3.8. המזמין או מי מטעמו יקבל על עצמו את הטיפול במתקנים אלו רק לאחר מסירה סופית. ערבויות החברה לא ישוחררו כל עוד לא סיימה את ביצוע העבודות המוטלות עליה.
- 21.3.9. החברה נדרשת, כחלק ממטלותיה בחוזה וללא תוספת תשלום, להדריך את עובדי המזמין או מי מטעמו: ההדרכה תתבצע בהיקף של לפחות 5 ימים, 8 שעות הדרכה בכל יום.
- 21.4. העברת הרישיון והשימוש במערכת התחזוקה הממוחשבת.

נספח א' – תיאור מוקדי הפעילות, הציוד והמתקנים המתחזקים

1. תיאור מוקדי הפעילות והמערכות שלהלן הוא כללי בלבד ובלתי מחייב.
2. התיאור נועד להבהיר ולתת לחברה מושג על מהות מוקדי הפעילות והיקפו.
3. החברה לא תוכל לטעון לאי דיוקים בתיאור ותהיה רשאית לבקר במבנה ולוודא ולברר פרטים על ציוד זה או אחר אם תזדקק לכך לצורך תשובתה להצעת המחיר.
4. פירוט המתקנים כמפורט בטבלה שלהלן:

| שם האתר | כתובת | שטח (ברוטו) | מערכות |
|---|-------------------------|-------------|---|
| משרדים ראשיים של המזמין במרכז עזריאלי "ראשונים" | שדרות ניס 2 ראשון לציון | 5,467 מ"ר | חדר בקרה ראשי, אתר דילוג בשעת חירום, מערכות מתח נמוך לרבות קוראים, בקרים, מצלמות, נעילה אלקטרוגנטית, טלוויזיות, אנטנות סלולר לשיפור הקליטה במשרדים, ארונות חשמל בעלי חיבור ישיר לגנרטור חיצוני של עזריאלי, מערכות גילוי וכיבוי אש דרך חברת אפקון ומערכות מיזוג (צילרים), מערכות ניקוז מים ואינסטלציה. |
| משרדי המזמין בחיפה | ספיר 5 חיפה | 600 מ"ר | מערכות מחשוב מתקדמות, מערכות מתח נמוך לרבות קוראים, בקרים, מצלמות, נעילה אלקטרוגנטית, טלוויזיות, אנטנות סלולר לשיפור הקליטה במשרדים, ארונות חשמל בעלי חיבור ישיר לגנרטור של המבנה, מערכות גילוי וכיבוי אש דרך חברת אפקון ומערכות |

| | | | |
|--|---------|-----------------------------|----------------------------------|
| מיזוג (ציילרים), מערכות ניקוז מים ואינסטלציה. | | | |
| מערכות מחשוב מתקדמות, מערכות מתח נמוך לרבות קוראים, בקרים, מצלמות, נעילה אלקטרוגנטית, טלוויזיות, אנטנות סלולר לשיפור הקליטה במשרדים, ארונות חשמל בעלי חיבור ישיר לגנרטור של המבנה, מערכות גילוי וכיבוי אש דרך חברת אפקון ומערכות מיזוג (ציילרים), מערכות ניקוז מים ואינסטלציה. | 500 מ"ר | על פרשת דרכים 1 תל אביב-יפו | מנת"מ דן |
| מערכות מחשוב מתקדמות, מערכות מתח נמוך לרבות קוראים, בקרים, נעילה אלקטרוגנטית, טלוויזיות, אנטנות סלולר לשיפור הקליטה במשרדים, ארונות חשמל בעלי חיבור ישיר לגנרטור של המבנה, מערכות גילוי וכיבוי אש דרך חברת אפקון ומערכות מיזוג (ציילרים), מערכות ניקוז מים ואינסטלציה. | 900 מ"ר | מרכזית המפרץ | מנת"מ המפרץ |
| | | מרכז ניסויים אשדוד, | אתרים נוספים בפריסה ארצית (צפון, |

| | | | |
|--|--|--|--------------------------|
| | | מבנה משרדים בבאר שבע, או כל אתר אחר (במידה ותתקבל החלטה על התרחבות). | מרכז, דרום) ככל ויתוספו. |
|--|--|--|--------------------------|

5. השטחים כוללים את כל הנכלל בתחום המבנה למעט מערכות מחשוב, טלפוניה ומערכות ביטחון.
6. השטחים כוללים חיפויי רצפות למיניהן, קירות וחיפוייהם, שילוט פנימי, תקרות יצוקות ותקרות ביניים, משטחי שיש, קיר מסך, מטבחונים לרבות ארונות, מעקות למיניהם, מסגרות, אלומיניום, דלתות וחלונות, זיגוג וכדומה.
7. כל הריהוט המקובע והנייד לרבות ארונות, מדפים, דלפקים וכדומה.
8. כל החלקים והאביזרים בחדרי השירותים, תאי שירותים לרבות מחיצות קלות, מראות ואביזרים, וכדומה.
9. כל מערכת החשמל בקומות לרבות מובילים, כבלים ומוליכים למיניהם, כל לוחות החשמל על כל אביזריהם, מערכת ההארקה, כל נקודות הכוח, כל מערכת התאורה כולל נורות ומפסקי תאורה, חיבורי כוח למיזוג אוויר.
10. כל מערכת מיזוג האוויר ויחידות הקצה כולל מסננים, חלקי חילוף וכל הקשור למערכת לרבות מערכות החשמל והבקרה השייכות להן.
11. כל מערך צנרת המים, ביוב וניקוז, עמדות כיבוי אש.
12. כל המערכות המיוחדות המחייבות תחזוקה באמצעות החברה המבצעת לרבות:
 - 12.1. מערכות גילוי אש.
 - 12.2. מערכות כיבוי האש, מתזים ומטפים.
 - 12.3. מערכות מתח נמוך.

נספח ב' – רשימת הציוד והמערכות (אינוונטר)

מצורף כקובץ נפרד

נספח ג' – הוראות תחזוקה ולוח זימונים

מצורף כקובץ נפרד

נספח ד' – מפרט הניקיון

מצורף כקובץ נפרד

נספח ה' - מפרט הדברה

1. שירותי הדברה (כלולים במחיר החודשי במתקנים)
 - 1.1. כללי
 - 1.1.1. החברה תבצע הדברה במתחמים השונים באמצעות חברת ההדברה כקבלן משנה (להלן: "המדביר").
 - 1.1.2. דרישות מחברת ההדברה:
 - 1.1.2.1. חברת ההדברה והמדבירים יהיו בעלי רישיון הדברה בתוקף המורשים לכך על פי כל דין.
 - 1.1.2.2. לחברת ההדברה ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום ההדברה למוסדות ציבוריים ומבני ציבור (חברת ההדברה ביצעה הדברה בלפחות 5 מבנים ציבוריים בשנה, בשלוש השנים שקדמו למועד ההדברה).
 - 1.1.2.3. לחברת ההדברה תקן ISO ובחברה מועסקים 3 מדבירים לפחות.
 - 1.1.2.4. החברה תפעל לפי חוק הסדרת העיסוק בהדברה תברואית, התשע"ו-2016 או עדכנו.
 - 1.2. הנחיות כלליות
 - 1.2.1. הדברה תבוצע פעמיים בשנה בתקופת החגים במתחמים השונים כנגד מזיקים תברואיים וכן יבוצעו פעולות מניעה למניעת הימצאותם, תוך שימוש באמצעים המאושרים על פי כל דין לפי הצורך ועל פי תוכנית ההדברה שהציגה החברה וקיבלה את אישור המזמין לעניין זה.
 - 1.2.2. ייעשה שימוש בחומרי הדברה המאושרים ע"י המזמין להגנת הסביבה, ועל פי כל דין. לא ייעשה שימוש בחומרי הדברה פגי תוקף.
 - 1.2.3. בנוסף, יבוצע ניקוז ויבוש מים עומדים (למניעת התרבות וקינון פרוקי רגליים ויתושים, כמפורט לעיל).
 - 1.2.4. בכל מקרה של איתור מפגע תברואתי העלול לגרום להתרבות מכרסמים ופרוקי רגליים יסולק המפגע באופן מיידי.
 - 1.2.5. פעולות ההדברה יכללו פינוי פגרים.
 - 1.2.6. החברה תענה לקריאות ולתקלות בתחום ההדברה בהתאם לרמות השירות לתיקון תקלות המפורטות בסעיף 9 למפרט.
 - 1.3. ניטור - יבוצעו הדברות ו/או פעולות מניעה כמפורט להלן:
 - 1.3.1. המדביר יבצע פעולות ניטור למכרסמים ולחרקים, בהתאם למפורט בסעיף זה.
 - 1.3.2. הניטורים הנדרשים יבוצעו באמצעות מערכת ממוחשבת לניטור.
 - 1.3.3. דוחות ניטור מכרסמים וחרקים יוגשו לחברה בכל פעולה.
 - 1.3.4. המדביר יגיש תוכנית ניטור ומפת הדברה לחברה בכל שנה, לכל מתחם, טרם מועדי ההדברה. מפת ההדברה תעודכן לפי הצורך ולפחות אחת לשנה.
 - 1.3.5. החברה תנהל תיק הדברה, לתיעוד כל פעולות ההדברה.
 - 1.4. מכרסמים – תבוצע הדברת מכרסמים, בהתאם להוראות המפורטות להלן:
 - 1.4.1. יבוצע ניטור באמצעות תיבות האכלה בכל שטחי מוקדי הפעילות, התיבות יישאו שלטי אזהרה וימוספרו לצורך בקרה.
 - 1.4.2. ניטור בקפיטריה יבוצע אחת לשבועיים לפחות.

- 1.4.3. בשאר מתחמי מוקדי הפעילות יבוצע ניטור אחת לחודש.
- 1.4.4. החברה תבנה תוכנית ניטור והדברה שתכלול שימוש בתיבות האכלה ובמערכות לכידה.
- 1.4.5. יבוצעו כל הפעולות הנדרשות לצמצום הנגיעות. במקומות שבהם לא ניתן להשתמש ברעלים ייעשה שימוש באמצעים אחרים המאושרים על פי כל דין.
- 1.4.6. החלפת רעלים בתיבות האכלה תתבצע בעת הימצאות נגיעות כלשהן, כך שניתן יהיה לנטר נגיעות גם בביקורת הבאה או אם נמצאו סימני עובש, רטיבות, התפוררות או שינוי צבע הרעל. ככל שזוהו נגיעות, יופעלו אמצעים הנדרשים לצמצומן.
- 1.5. זבובים וחרקים מעופפים**
- 1.5.1. בסביבת הקפיטריה ייעשה שימוש במלכודות זבובים והחברה תבצע ניטור חרקים מעופפים.
- 1.5.2. ריסוס נגד זבובים ייעשה על פי הצורך בחומרים מאושרים ע"י המזמין להגנת הסביבה ומתאימים לסביבה שבה נעשית פעולת ההדברה.
- 1.5.3. הריסוס יבוצע לפחות אחת לחודש בכל הפחים במתחם ובאזור הקפיטריה.
- 1.6. יתושים**
- 1.6.1. הדברה תתבצע בחומרים המאושרים על פי כל דין, לאחר ביצוע ניטור במקווי מים עומדים שאין אפשרות לייבשם.
- 1.6.2. הדברה תבוצע בחומרים המותאמים לסביבה על מנת למנוע פגיעה במגוון הביולוגי במקום ולמנוע זיהום הסביבה.
- 1.7. תיקנים, נמלים וחרקים זוחלים**
- 1.7.1. הקבלן יבצע ניטור והדברה מונעת בעקבותיו פעמיים בשנה לפחות. במקרה של הופעות חוזרות של חרקים תבוצע חזרה על פעולות ההדברה הנדרשות, בתדירות הנדרשת ועל פי הנחיות המזמין.
- 1.7.2. יתבצע ריסוס גם במערכות ובורות הביוב.
- 1.7.3. תהלוכה האורך - הדברה תתבצע בהתאם להנחיות המזמין להגנת הסביבה ועל פי הזמן המתאים בשנה שבו התגלו הנגיעות.
- 1.7.4. צרעות ודבורים - הדברה תתבצע על פי קריאה, תוך 24 שעות מהקריאה.
- 1.7.5. פרעושים וקרציות - הדברה תתבצע על פי קריאה, תוך 24 שעות מהקריאה.
- 1.8. מניעת נוכחות של נחשים ועקרבים ואמצעי זהירות**
- 1.8.1. שטח מוקדי הפעילות יישמר במצב נקי באופן מתמיד, בהתאם להוראות סעיף הניקיון.
- 1.8.2. החברה תמנע הצטברות פסולת ועלים מכל הסוגים על מנת למנוע נוכחות של נחשים ועקרבים.
- 1.8.3. במקרה שבו יתגלה נחש, תזמין החברה לוכד נחשים מוסמך, המאושר על ידי רשות הטבע והגנים ויודא כי הנחש נלכד.
- 1.8.4. לוכד הנחשים יגיע למתחם הרלוונטי תוך שלוש שעות ממועד הדיווח על אודות הנחש.
- 1.8.5. לכידת נחשים תיעשה על פי הוראות כל דין, ובפרט הנחיות רשות הטבע והגנים.
- 1.9. יונים וציפורים נוספות**
- החברה תמנע חדירה וקינון של יונים וציפורים מזיקות למבנים ותפעל כדלקמן:
- 1.9.1. תמנע כניסה לחלל הבניין ומסתורי קינון פוטנציאליים של יונים ומזיקים על ידי מניעת נישות ופתחים חיצוניים שבהם יוכלו ציפורים לקנן ו/או לחזור למבנה.

- 1.9.2. סתימת גומחות היכולות לשמש לקינון ציפורים.
- 1.9.3. סתימת פתחים בלתי נשלטים המאפשרים לציפורים להיכנס למבנה (לדוגמא: איטום תעלות חשמל כך שימנעו קינון, נזקי לשלשת ציפורים ונזקי מכרסמים).
- 1.9.4. במקרה של קינון יונים וציפורים מזיקות במבנה, החברה תדווח למזמין, תרחיק את היונים ותימנע את הישנות התופעה, על פי כל דין.
- 1.9.5. במקומות שבהם התגלה קינון של יונים, תתקין החברה רשתות או דוקרנים להרחקת היונים או אמצעים אחרים, על פי כל דין. התקנות אלו יהיו בתשלום נוסף לפי מנגנון התשלום של העבודות נוספות במפרט זה.
- 1.9.6. החברה תנקה לשלשת יונים וציפורים באופן שוטף, כך שמתקני המתחמים יהיו נקיים בכל עת מלשלשת יונים וציפורים.
- 1.10. לכידה והרחקה של כלבים וחיות משוטטות**
- 1.10.1. החברה תמנע שוטטות בעלי חיים, לרבות באמצעות גידור שימנע חדירת בעלי חיים למתחמים, ניקיון המתחמים ומניעת מקורות מזון זמינים ומקומות מסתור.
- 1.10.2. החברה תלכוד בעלי חיים משוטטים על ידי לוכד מוסמך ועל פי כל דין.
- 1.10.3. לכידת כלבים משוטטים או חתולים תיעשה בהתאם להוראות כל דין. החברה תעביר למזמין דיווח מיידית על כל הימצאות ולכידה של בעל חיים משוטט.
- 1.10.4. החברה תלכוד כל כלב או חתול משוטט תוך 6 שעות מפתיחת קריאה.

נספח ו' – פיצויים מוסכמים

1. אם החברה לא הצליחה לפתור את התקלות בהתאם למועדים לטבלה שבסעיף 9 במפרט זה, תשלם החברה פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף זה.

| # | תיאור ההפרה | סעיף | לוח זמנים לתיקון ההפרה ללא פיצוי | לוח זמנים לתיקון חוזר | סכום הפיצוי המוסכם |
|-----|---|------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| 1. | אי עמידה באחד מהסעיפים של תכנית ההתארגנות | 3 | יומיים (2) | יומיים (2) | 500 ₪ על כל יום איחור לכל אחד מהסעיפים שבתכנית ההתארגנות. |
| 2. | אי השלמת ספר הפעלת המתקן | 6, 3 | 30 יום | שבוע | 2,000 ₪ על כל שבוע איחור |
| 3. | אי תיקון תקלה דחופה / תקלת ניקיון | 9 | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | 1,000 ₪ בגין כל תקלה |
| 4. | אין מתן מענה מיידית לתקלה בחדרים רגישים כגון חדרי שרתים/חדרי בקרה | 9 | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | 5,000 ₪ |
| 5. | אי תיקון תקלה בינונית / תקלת ניקיון | 9 | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | 800 ₪ בגין כל תקלה |
| 6. | אי תיקון תקלה רגילה / תקלת ניקיון | 9 | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | בהתאם לרמת השירות לתיקון התקלה לעיל | 250 ₪ לכל תקלה |
| 7. | איחור בהגשת תוכנית עבודה שנתית (כוללת ולכל שירות הנדרש מהחברה) | 7 | שבוע | שבוע | 1,500 ₪ בנפרד עבור תוכנית כוללת |
| 8. | ביצוע עבודה עם עובד שאינו מתאים לתפקידו | 5 | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 500 ₪ |
| 9. | אי הופעת עובד הנהלה בכיר כדוגמת מנהל ההתקשרות או מנהל התחזוקה, אשר הפעלתו נדרשת בהתאם להסכם | 5 | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 2,250 ₪ |
| 10. | אי הופעת עובד | 5 | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 750 ₪ לעובד |
| 11. | אי הפעלת מוקד כנדרש | 8 | שעה | שעה | 500 ₪ על כל שעה שהמוקד לא מופעל |

מפרט למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה למתקני נתיבי איילון

| # | תיאור ההפרה | סעיף | לוח זמנים לתיקון ההפרה ללא פיצוי | לוח זמנים לתיקון חוזר | סכום הפיצוי המוסכם |
|-----|--|------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 12. | אי ביצוע עבודה מונעת שבועית / חודשית / תלת חודשית | 11 | שלושה ימים | יום | 750 ₪ עבור כל פעולה שלא בוצעה |
| 13. | אי ביצוע עבודת תחזוקה מונעת חצי שנתית/שנתית | 11 | עשרה ימים | שלושה ימים | 1,500 ₪ עבור כל פעולה שלא בוצעה |
| 14. | אי ביצוע עבודת ניקיון במבנים | נספח ד' | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 500 ₪ עבור כל פעולה שלא בוצעה |
| 15. | אי ביצוע עבודת ניקיון תקופתית | נספח ד' | שלושה ימים | יום | 500 ₪ עבור כל פעולה שלא בוצעה |
| 16. | אי דיווח נוכחות של עובדים על כניסה/יציאה מעל 5% מכמות הדיווחים החודשית | נספח ד' | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 500 ₪ עבור אי דיווח מעל 5% מכמות הדיווחים החודשית |
| 17. | אי ביצוע או ביצוע חלקי של הדברה כנדרש | נספח ה' | 48 שעות | 24 שעות | 2,000 ₪ בגין כל מקרה |
| 18. | עיכוב בביצוע עבודות נוספות | 15,11 | יום | יום | 1,000 ₪ עבור כל עבודה |
| 19. | אי ביצוע בדיקה על ידי בודק מוסמך (לכל ביצוע בדיקה ע"י בודק מוסמך) | 11 | כל יום איחור בביצוע הבדיקה | | 1,500 ₪ |
| 20. | עיכוב בביצוע עבודות ניקיון במקומות שבהם הוקצה עובד קבוע | נספח ד' | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 500 ₪ עבור כל פעולה שלא בוצעה |
| 21. | אי מענה לתוספת שירותי ניקיון והדברה במתקנים או מקומות נוספים | נספח ד', ה | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 7,500 ₪ על כל יום עיכוב באספקת שירותי הניקיון המבוקשים |
| 22. | אי מענה לתוספת כלל שירותי האחזקה והעבודות הנוספות במתקנים או מקומות נוספים | מפרט זה | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 7,500 ₪ על כל יום עיכוב באספקת |

| # | תיאור ההפרה | סעיף | לוח זמנים לתיקון ההפרה ללא פיצוי | לוח זמנים לתיקון חוזר | סכום הפיצוי המוסכם |
|-----|---|------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | | | | השירותים המבוקשים. |
| 23. | כל דרישה אחרת במפרט שלא קיימת הפרה ספציפית | | לא רלוונטי | לא רלוונטי | 500 ₪ לכל הפרה |

2. היה ולא תיקנה החברה את התקלה, בחלוף לוח הזמנים לתיקון חוזר, תשלם החברה את סכום הפיצוי המוסכם המפורט בטבלה לעיל, בכל פעם שחלף זמן התיקון החוזר כאמור, עד שתביא את התקלה לפתרון סופי.
3. במקרה בו יצטברו הפרות חוזרות ונשנות מצד החברה, באופן יסודי, יהיה המזמין רשאי לבטל את ההסכם, בהתאם להוראות ההסכם.