

מסמך ד'

חברת ג' - תפעול ואחזקה

תוכן עניינים

שם פרק	מס' עמוד
<b>פרק 1- כללי.....5</b>	
1. הוראות כלליות.....5	
2. הפעלת המערכת הפניאומטית.....6	
3. שירותי ההפעלה.....6	
4. בקרה.....7	
<b>פרק 2- אכלוס השכונה והתארגנות להפעלת המערכת.....9</b>	
1. אישורי הפעלה.....9	
2. תנאים לקבלת אישורי ההפעלה.....10	
<b>פרק 3-תאום הדרכה והטמעה בהפעלת המערכת.....11</b>	
1. הדרכה לדיירי ותלמידי השכונה.....11	
2. מדריך להפעלת המערכת לשימוש העירייה.....13	
3. תכניות הכשרה לעובדי הזכייין ונציגי המזמינה.....14	
<b>פרק 4-תכנית העבודה.....15</b>	
1. תכנית העבודה ונתוני התכנון בתכנית.....15	

שם פרק	מס' עמוד
2. תכנית העבודה הרבעונית.....	15
3. פורום התאום החודשי.....	16
<b>פרק 5-נהלי הזכיין.....</b>	<b>17</b>
<b>פרק 6-דוברות,הסברה ויחסי ציבור.....</b>	<b>20</b>
1. הוראות כלליות.....	20
2. פנייה לזכיין.....	20
3. איסור מסירת מידע ללא אישור.....	20
4. העברת מידע בהתאם לחוק חופש המידע.....	21
5. חומר ההסברה של הזכיין.....	21
6. ביקורים.....	21
<b>פרק 7-ניהול הידע והמידע.....</b>	<b>23</b>
<b>פרק 8- מוקד לשליטה ובקרה.....</b>	<b>24</b>
1. הוראות כלליות.....	24
2. משימות המוקד.....	24
3. הנחיות להפעלת המוקד.....	25
4. מענה לפניות טלפוניות.....	26
5. רמת השירות.....	27
6. תעוד הפניות וההודעות.....	27

שם פרק	מס' עמוד
7. אישור, הרצה ונהלים.....	28
<b>פרק 9- כח אדם ומשמעת.....</b>	<b>29</b>
<b>פרק 10- ניהול האיכות.....</b>	<b>31</b>
<b>פרק 11- הגנת הסביבה.....</b>	<b>33</b>
1. הוראות כלליות.....	33
2. תכנית העבודה.....	33
3. בקרה.....	33
4. נהלים.....	34
5. נאמן הגנת הסביבה.....	34
6. תחומי הפעילות בתחום הגנת הסביבה.....	34
7. אירוע סביבתי.....	34
8. נורמות שירות.....	35
9. דוח.....	35
10. תעוד ומעקב.....	35
<b>פרק 12- שרותי תברואה.....</b>	<b>36</b>
<b>פרק 13- אחזקה-שונות.....</b>	<b>37</b>
1. תנאים ודרישות כלליות.....	37
2. אחזקה.....	38

שם פרק	מס' עמוד
3. עבודות נקיין.....	40
<b>פרק 14- אחזקה מונעת.....</b>	<b>41</b>
1. הוראות כלליות.....	41
2. תכנית אחזקה מונעת.....	42
3. הוראות נוספות לאחזקה מונעת.....	42
4. בדיקות נוספות והתרעה על תקלות.....	43
<b>פרק 15-אחזקה יזומה.....</b>	<b>44</b>
1. כללי.....	44
2. אחזקה יזומה.....	45
<b>פרק 16- דווחי זכיין.....</b>	<b>50</b>
1. הוראות כלליות.....	50
2. מערכת דוח.....	50
3. התחייבות הזכיין להעברת הדיווחים ותדירותם.....	50
4. דרישות נוספות ממערכת הדיווחים.....	51
<b>פרק 17- החזרת המערכת לעירייה.....</b>	<b>57</b>

## פרק 1 - כללי

### 1. הוראות כלליות

- 1.1. החל ממועד מתן אישור ההפעלה הראשוני ועד תום תקופת הזיכיון, הזכיון יהיה אחראי להפעלה רציפה של המערכת הפניאומטית ולאיסוף אשפה מהבניינים למיניהם, לרבות בנייני המגורים, המבנים הציבוריים, המסחר, המלונאות והיתכנות גם במרחב הציבורי בכל השכונה, והכל בהתאם להנחיות המפורטות בחוברת זו ובחוזת הזיכיון.
- 1.2. הזכיון יהיה אחראי לתפקוד המערכת הפניאומטית, לאורך כל תקופת החוזה, ויבצע את כל הפעולות הנדרשות לניהול, תפעול ותחזוקת המערכת הפניאומטית על הציד, המערכות והמתקנים, המבנים והתשתיות הנלווים לה בהתאם להוראות החוברות המקצועיות.
- 1.3. בנוסף על האמור לעיל, הזכיון יעמוד בכל דרישות החוזה והחוברות המקצועיות לעניין זמינות, מדדי הביצוע, לרמות השירות ולזמני תיקון התקלות כמפורט בחוזה הזיכיון ובפרט בחוברת מדדי שירות, זמינות ופיצויים מוסכמים.
- 1.4. במסגרת התחייבותיו יהיה הזכיון אחראי להפעלה ותחזוקה של המערכות והמבנים הבאים:
  - 1.4.1. מבנה הטרמינל על המערכות הכלולות בו.
  - 1.4.2. הצנרת בשכונה כולה החל מחיבור המגופים בחדר המגופים לשוטים שיותקנו בבנייני השכונה (ע"י ועל חשבון היזמים) ועד הטרמינל כולל, הן בבנייני המגורים והן במבני הציבור, המסחר והמלונאות.
  - 1.4.3. עמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי בשכונה- התקנת שוחות בלבד.
- 1.5. בהפעלת המערכת הפניאומטית יפעל הזכיון על-פי כל דין, ובין היתר, על פי העקרונות הבאים:
  - 1.5.1. יפעיל את המערכת הפניאומטית בראייה מרכזית, כמערכת אחת, כמפורט בחוברות המקצועיות ועל פי נהלי הפעלה סדורים בהתאם לאמור בחוברת זו.
  - 1.5.2. יאסוף את האשפה מהבניינים באמצעות המערכת בתדירות כזו אשר, בכל מקרה, לא תפחת מפעמיים בשבוע מכל מגוף (בבניין או במרחב הציבורי):
    - 1.5.2.1. ימנע מצב של מגופים מלאים אשר אינם מאפשרים השלכת אשפה על ידי הדיירים בכל עת לאורך כל תקופת הזיכיון.
    - 1.5.2.2. לא תצטבר אשפה בבניינים שתגרום למטרדי ריח או מטרדים תברואתיים אחרים לרבות התרבות מזיקים.
    - 1.5.2.3. תמנע תסיסה של האשפה בבניינים.
  - 1.5.3. יפעיל את כל המערכות הלוגיסטיות הנדרשות לצורך הפעלת המערכת הפניאומטית ויספק את השירותים הנדרשים ממנו.
  - 1.5.4. ידאג לזרימה תקינה של האשפה בצנרת ולמניעת סתימות ולפתיחתן במידת הצורך.
  - 1.5.5. יספק, לצורך ביצוע התחייבותיו, את כל כח האדם, כלי העבודה, המערכות והציוד לרבות כלי רכב, כלי הרמה, כלים מכאניים ממונעים וכלים מנהליים, ציוד, חלקים וחומרים, בהתאם להוראות חוברת זו.
  - 1.5.6. ידאג להדרכת ולחינוך צבור המשתמשים במערכת לשימוש נכון בה.
  - 1.5.7. יהיה אחראי לבטיחות בהפעלת המערכת הפניאומטית, על פי כל דין.

1.5.8. יהיה אחראי להחלפה, אחזקה, חידוש ושדרוג חלקי המערכת הפניאומטית לרבות מגופים, מערכות למיניהן, צנרת, אמצעים, עזרים וציוד שסיימו את אורך חייהם או שאיכותם נפגעה או פחתה מהדרוש בהתאם להוראות חוברת זו, חוזה הזיכיון (לרבות החוברות המקצועיות) ו/או הנחיות יצרן, המחמיר מביניהם.

1.5.9. יבצע את כל הבדיקות הנדרשות בהתאם להוראות חוברת זו, על-פי כל דין ועל-ידי גורמים מוסמכים כנדרש.

1.5.10. יהיה אחראי לניהול ועדכון המערכת הממוחשבת, הארכיון הטכני והפקת דו"חות.

1.6. מובהר כי הדרישות מהזכיין המפורטות בחוברות המקצועיות הינן דרישות מינימום וקיומן לא יגרע מאחריותו הבלעדית והמלאה לתפעול ותחזוקה רציפים ותקינים של המערכת הפניאומטית לאורך כל תקופת הזיכיון.

1.7. הזכיין לא יהיה רשאי להפחית ו/או לגרוע מהדרישות המפורטות בחוזה הזיכיון ובחוברות המקצועיות, אלא באישור העירייה מראש ובכתב.

## 2. הפעלת המערכת הפניאומטית

2.1. הזכיין יכין מדי שנה תכנית עבודה, כהגדרתה בפרק "תכנית העבודה" בחוברת זו הכוללת, בין היתר, את המשימות ואת תכניות התחזוקה הנדרשות לצורך הפעלת המערכת הפניאומטית ויגיש את תכנית העבודה לאישורה של יחידת הפיקוח בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים בפרק כאמור.

2.2. תכנית העבודה תתוכנן בהתאם לדרישות המפורטות של העירייה, כפי שאלה אושרו על-ידי יחידת הפיקוח ועל פי לוחות זמנים קבועים מראש כמפורט בפרק "תכנית העבודה" בחוברת זו.

2.3. תכניות העבודה של הזכיין לפרטיהן תהיינה ממוחשבות ונגישות לעיון יחידת הפיקוח, בכל עת. יש לוודא שלכל מידע העובר באמצעות מדיה דיגיטלית יהיו גם צפיינים (Viewer) מתאימים המאפשרים את פתיחת התוכניות.

2.4. הזכיין יספק את השירותים כאמור בהתאמה מלאה לתכנית העבודה ולהוראות יחידת הפיקוח.

2.5. הזכיין יוודא שכל המתקנים, המערכות והציוד שהזכיין נדרש לכלול במערכת הפניאומטית בהתאם להוראות החוברות המקצועיות יהיו זמינים ותקינים לשימוש, בכל עת בהתאם לתכנית העבודה והוראות חוזה זה.

2.6. הזכיין אחראי לבצע שינויים ועדכונים בתכנית העבודה ובשירותים שעליו לספק בהתאמה, באישור יחידת הפיקוח ובהתאם להוראות חוזה זה ופרק "תוכנית העבודה" בחוברת זו.

## 3. שירותי הפעלה

3.1. הזכיין יערך, לקראת סיום תקופת ההקמה, להפעלת המערכת הפניאומטית בשלבים כאמור בפרק "החזרת המערכת לעירייה" בחוברת זו.

3.2. הזכיין יכתוב את חוברת הנהלים להפעלה ותחזוקה של המערכת הפניאומטית ויעבירו לאישור יחידת הפיקוח לפני הפעלת המערכת; הכול כמפורט בפרק "נהלי הזכיין" בחוברת זו.

3.3. במסגרת ניהול המערכת הפניאומטית יהיה הזכיין אחראי לניהול הידע הקשור במתן השירותים וביצוע כל התחייבויותיו על-פי חוזה הזיכיון, תיעודו ושמירתו.

3.4. הזכיין יהיה אחראי על גיוס, העסקה, מינוי ואספקה של כוח אדם אשר יאפשר את הפעלה ותחזוקה תקינה, מקצועית, רצופה ובטוחה של המערכת הפניאומטית.

3.5. הזכיין יעסיק כוח אדם מקצועי ומיומן, ובעל הכשרות הרלוונטיות לביצוע התפקיד אליו יועד, בהתאם לדרישות חוזה הזיכיון.

- 3.6. כוח האדם של הזכין ו/או מי מטעמו יהיו כפופים לכללי משמעת בהתאם לדרישות בפרק "כוח אדם ומשמעת" בחוברת זו.
- 3.7. שירותי התפעול והתחזוקה:
- הזכין יספק את שירותי התפעול והתחזוקה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטות בחוברת זו.
- 3.7.1. שירותים אלו יכללו בין היתר:
- 3.7.1.1. שירותי איסוף אשפה:
- הזכין יאסוף את האשפה באמצעות המערכת הפניאומטית מהבניינים ומעמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי (באם יהיו) בהתאם להנחיות חוברת זו וחוזת הזכין.
- 3.7.2. שירותי הפעלה של מוקד מרכזי:
- הזכין יתכנן, יקים ויתפעל מערך לניהול, שליטה ובקרה, המאפשר בקרה, תמיכה וסיוע, אליו יופנו כל ההודעות והפניות בדבר צרכים, דרישות, אירועים, תקלות ומידע אחר בקשר עם המערכת הפניאומטית. הפניות יתועדו ביומן ייחודי, ויעמדו לעיון יחידת הפיקוח ככל שיידרש, תוך תאום מול מערכת ה CRM העירונית או כל מערכת אחרת רלוונטית.
- 3.7.3. שירותי אחזקת מערכות ומתקנים:
- הזכין יספק שירותי אחזקת מערכות לרבות שירותי אחזקה מונעת ואחזקה יזומה למערכות שתחת אחריותו.
- 3.7.4. שירותי אחזקת מבנים ותשתיות:
- הזכין יספק לכל רכיבי המערכת הפניאומטית (לרבות לטרמינל, לעמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי, למגופים ולצנרת לסוגיה) שירותי אחזקת מבנים ותשתיות לרבות שירותי אחזקה מונעת ויזומה למבנים ולמערכות, ניקיון, וגיבון.
- 3.7.5. שירותי תברואה:
- הזכין אחראי לקיום רמת תברואה נאותה והיגיינית, במהלך כל תקופת הזכין במערכת הפניאומטית.
- 3.7.6. שירותי הדרכה, הסברה ומתן מידע:
- שירותי הדרכה, הסברה ושילוט למשתמשים במערכת הפניאומטית והכל בהיקף ועל פי הדרישות המפורטות בחוברות המקצועיות.

#### 4. בקרה

- 4.1. לצורך פיקוח על ביצוע חוזת הזכין וקיום כלל התחייבויות הזכין על פיו, רשאית העירייה למנות, מטעם יחידת הפיקוח, בעלי תפקיד ויועצים מטעמה אשר יהיו ממונים בין היתר על הנושאים הבאים:
- 4.1.1. פיקוח על ביצוע הוראות חוזת הזכין, חוברת ב' וחוברת זו על ידי הזכין וקיום התחייבויותיו על פיהם.
- 4.1.2. יישום סמכויות העירייה בהתאם להוראות חוזת הזכין, חוברת ב' וחוברת זו, תוך בדיקה, פיקוח, אישור, הנחיה, הענקת הרשאות, היתרים ואישורים.
- 4.1.3. ברור תלונות כלפי פעילות הזכין ו/או עובדיו ו/או שירותיו.
- 4.1.4. ברור תלונות הזכין כלפי מבקרים ועובדי העירייה.
- 4.1.5. קבלת דיווחי הזכין.
- 4.1.6. תאום בין העירייה והזכין בכל הקשור להפעלת המערכת.
- 4.1.7. דיווח וריכוז מידע בנוגע לעמידת הזכין במדדי-הביצוע על פי הוראות חוזת הזכין, חוברת ב' וחוברת זו, וחוברת הפיצויים המוסכמים.
- 4.2. בעלי התפקיד והיועצים כאמור, יהיו רשאים מעת לעת, לבקר בכל מקום בו מצויה המערכת הפניאומטית שבאחריות הזכין ובכל מקום אשר בו מבוצעות פעילויות על ידי הזכין ו/או מי מטעמו בקשר עם המערכת הפניאומטית. כמו כן רשאים הם לזמן את הזכין, נציגיו, עובדיו וכל מי מטעמו

- לדיונים, לביצוע בירורים או לקבלת עדכונים בכל הנוגע לפעילות הזכיין בנוגע להפעלת המערכת הפניאומטית, בתיאום עם הזכיין ותוך הודעה מראש.
- 4.3 בעלי התפקיד והיועצים יהיו רשאים לבקש לעיין במסמכים או התכתבויות הקשורים להפעלת המערכת הפניאומטית.
- 4.4 הזכיין ישתף פעולה ויסייע לבעלי התפקיד, לבצע את הבדיקות ו/או הבירורים הנדרשים להם.
- 4.5 הזכיין מתחייב לפעול לקיום ההנחיה ו/או ההוראה שניתנה לו לביצוע על ידי בעלי התפקיד מטעם העירייה, באופן מידי, אלא אם צוין בפניו על ידם או על ידי העירייה מועד אחר לביצוע ההוראה או ההנחיה, או אלא אם אושרה לו דחייה במועד ביצוע ההוראה או ההנחיה.
- 4.6 למען הסר ספק מובהר ומוסכם על הזכיין כי אין בסמכויות בעלי התפקיד מטעם העירייה כדי לגרוע מאחריות הזכיין ו/או התחייבויותיו על פי הוראות חוברת זו ועל פי הוראות החוזה, וככל שאלו סותרות / גורעות כאמור, לדעת הזכיין, עליו לפנות בכתב לנציג העירייה ולקבל הסכמתו המפורשת בכתב להנחיה שניתנה לו ע"י בעלי התפקיד.

## פרק 2 - אכלוס השכונה והתארגנות להפעלת המערכת

### 1. אישורי הפעלה :

#### 1.1. אישור הפעלה ראשוני:

הזכין יפעיל את המערכת הפניאומטית אך ורק לאחר שעמד בכל התנאים כאמור בחוברת ב' ובסעיף 2 לפרק זה, לקבלת אישור להפעלת המערכת מהעירייה (להלן: "אישור הפעלה הראשוני").

על מנת לקבל אישור הפעלה ראשוני יפעל הזכין כדלקמן:

1.1.1. שישה (6) חודשים טרם המועד המשוער לקבלת אישור הפעלה הראשוני, הזכין יודיע לעירייה על המועד המשוער לקבלת אישור הפעלה הראשוני.

1.1.2. שלושה (3) חודשים טרם המועד המשוער לקבלת אישור הפעלה הראשוני, הזכין ידווח לעירייה אודות הכנתו לקראת הפעלה לרבות מהם הבניינים ומהן עמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי אותם מתכוון הזכין לחבר למערכת במועד קבלת אישור הפעלה הראשוני כולל רכש נדרש, התקנות, גיוס כוח אדם.

1.1.3. קבעה העירייה כי הזכין מילא אחר כל התנאים ההנדסיים והתפעוליים לקבלת אישור הפעלה הראשוני, תמסור לו העירייה אישור הפעלה הראשוני.

1.1.4. קבעה העירייה כי הזכין לא מילא אחר כל התנאים לקבלת אישור הפעלה הראשוני תפרט העירייה בכתב את הליקויים ו/או אי ההתאמות שיימצאו בבדיקה.

1.1.5. הזכין יבצע את כל התיקונים וההשלמות שקבעה העירייה בעקבות בדיקתה, ו/או שבהם תותנה המסירה של אישור הפעלה הראשוני בהקדם האפשרי ולא יאוחר משלושים יום מתאריך הבדיקה כאמור. מובהר כי כל תיקון ו/או השלמה כאמור, לא ייחשבו כ"הוראת שינוי" לפי חוזה הזכין.

1.1.6. הזכין יבצע את התיקונים ו/או ההשלמות הנדרשות (בהתאם לדרישות החוברות המקצועיות) והליך הבדיקה, כאמור לעיל, יבוצע, פעם נוספת על-ידי העירייה ככל שיידרש.

1.1.7. נודע לזכין כי מסיבה כלשהיא צפוי עיכוב בלוחות הזמנים המתוכננים לקבלת אישור הפעלה הראשוני ימסור על כך הודעה בכתב לעירייה, אשר תכלול את משך העיכוב המשוער, הסיבות לעיכוב ופירוט הפעולות בהן נוקט הזכין למניעת העיכוב ו/או צמצומו. למען הסר ספק מובהר, כי אישור העירייה להפעלת המערכת אינו גורע מאחריותו ומחובתו של הזכין לקבל את מלוא האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנחוצים מכל מין וסוג, מכל רשות וגוף, הנחוצים להפעלת המערכת על פי כל דין ותקן, והזכין לא יהיה רשאי להפעיל את המערכת בטרם נתקבלו לשם כך כל האישורים הנחוצים על פי דין, גם אם ניתן אישור הפעלה על ידי העירייה בהתאם להוראות חוברת זו.

#### 1.2. אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת:

הזכין יפעיל את המערכת בכל מבנה נוסף על אלו שחוברו ולגביהם ניתן אישור הפעלה הראשוני רק לאחר שקיבל אישור להפעלת המערכת במבנה בהתאם להוראות סעיף 2 לפרק זה ולהוראות חוזה הזכין וחוברת ב' (להלן: "אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת").

על מנת לקבל אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת יפעל הזכין כדלקמן:

1.2.1. הזכין יתאם את העבודות לחיבור כל מבנה למערכת בהתאמה למועד קבלת צו התחלת עבודה בכל מגרש בשכונה.

1.2.2. הזכין יתאם את העבודות לחיבור המבנה למערכת והפעלתה מול יחידת הפיקוח לרבות לוח

הזמנים לביצוע העבודות (להלן: "מועד חיבור המבנה למערכת").

- 1.2.3. מובהר בזאת כי הזכין יחל בעבודות לחיבור המבנה למערכת לא יאוחר מ 14 יום ממועד חיבור המבנה למערכת שמסר ליחידת הפיקוח.
- 1.2.4. הזכין יסיים את העבודות ויחבר את המבנה הנוסף למערכת תוך 14 יום ממועד תחילתן.
- 1.2.5. הזכין יקבע את המועד להפעלת המערכת במבנה ויודיע לעירייה על המועד המתוכנן לקבלת אישור הפעלה לחיבור המערכת למבנה.
- 1.2.6. במועד הפעלת המערכת במבנה יפעיל הזכין את המערכת במבנה ויבצע בדיקה למערכת בליווי נציג העירייה ו/או מי מטעמה.
- 1.2.7. קבעה העירייה כי הזכין מילא אחר כל התנאים להפעלת המערכת במבנה תמסור לו העירייה אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת.
- 1.2.8. קבעה העירייה כי הזכין לא מילא אחר כל התנאים לקבלת אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת תפרט העירייה בכתב את הליקויים ו/או אי ההתאמות שיימצאו בבדיקה.
- 1.2.9. הזכין יבצע את כל התיקונים וההשלמות שקבעה העירייה בעקבות בדיקתה, ו/או שבהם תותנה המסירה של האישור בהקדם האפשרי ולא יאוחר משבעה (7) ימים מתאריך הבדיקה כאמור.
- 1.2.10. הליך הבדיקה, כאמור לעיל, יבוצע על-ידי העירייה ככל שיידרש.

## 2. תנאים לקבלת אישורי הפעלה

להלן ההנחיות והתנאים לצורך קבלת ההרשאה לתפעול:

- 2.1. תנאים לקבלת אישור הפעלה הראשוני בתחום ההנדסי-  
הזכין ימלא אחר כל התנאים המפורטים בחוברת ב' טרם קבלת אישור הפעלה הראשוני.
- 2.2. תנאים לקבלת אישור הפעלה הראשוני בתחום התפעול והתחזוקה:  
הזכין ימלא אחר כל התנאים המפורטים להלן, טרם קבלת אישור הפעלה הראשוני:
  - 2.2.1. הזכין יציג את המערכות השונות לתפעול הנמצאות באתר הטרמינל, יחבר את המערכת לפחות לבניין מגורים אחד ויבצע הרצה של המערכות השונות בנוכחות נציג העירייה כאמור בסעיף 1.1 לעיל.
  - 2.2.2. הזכין יציג, לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור הפעלה הראשוני את כוח האדם שיפעיל את המערכת.
  - 2.2.3. הזכין יציג את מערכות המידע לתפעול המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בחוברת זו ובחוברת ב', לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור הפעלה הראשוני.
  - 2.2.4. הזכין יציג את הציוד המתאים לתפעול הטרמינל, לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור הפעלה הראשוני.
  - 2.2.5. הזכין יציג את חוברת המתקן בהתאם להוראות המפורטות בחוברת ב'.
  - 2.2.6. הזכין יציג את כל האישורים הנדרשים על-פי כל דין.
- 2.3. תנאים לקבלת אישור הפעלה לחיבור המבנה במערכת:  
הזכין ימלא אחר כל התנאים המפורטים להלן, טרם קבלת אישור הפעלה לחיבור המבנה למערכת:
  - 2.3.1. הזכין עמד בכל התנאים הנדרשים לחיבור הצנרת והמגופים בהתאם לדרישות בחוברת ב'.
  - 2.3.2. הזכין יחבר את המבנה למערכת ויבצע הרצה של המערכות השונות בנוכחות נציג העירייה כאמור בסעיף 1.2 לעיל.

2.3.3. הזכיין יציג את כל האישורים הנדרשים על-פי כל דין.

### פרק 3 - תיאום הדרכה והטמעה בהפעלת המערכת

#### 1. הדרכה לדיירי ותלמידי השכונה

על המדריכים לעבור השתלמות מתאימה על ערכות ההדרכה והנתונים הקיימים. משך ההדרכה תהיה לא פחות משעתיים. המדריכים יהיו בני גיל 21 ומעלה.

##### 1.1. פעולות הסברה לדיירי הבניינים:

- 1.1.1. הזכיין יבצע 3 פעולות הסברה מול דיירי הבניינים:
  - 1.1.1.1. טרם אכלוס הבניין.
  - 1.1.1.2. חודש לאחר אכלוס הבניין (מעל 80 אחוז תפוסה מכלל יחידות הדיור בבניין).
  - 1.1.1.3. שנה וחצי לאחר ביצוע ההסברה בבניין לפי סעיף קודם.
- 1.1.2. במהלך שנים עשר (12) חודשים מהמועד הקובע יעביר הזכיין לאישור יחידת הפיקוח את הצעתו למבנה ההדרכה, בהתאם לדרישות המפורטות להלן.
- 1.1.3. יחידת הפיקוח תעיר את הערותיה ו/או תאשר לזכיין את טיוטת מבנה ההדרכה כפי שהציע בתוך שלושים (30) יום מקבלת הצעת הזכיין.
- 1.1.4. הזכיין יתקן את הצעתו על פי הוראות יחידת הפיקוח ויכין את חומרי ההדרכה לא יאחר משלושים (30) יום לאחר מכן.
- 1.1.5. הנחיות להדרכה **טרם אכלוס** הבניין:
  - 1.1.5.1. הזכיין יבצע הדרכה לנציגי כל בניין בהיקף שלא יפחת משעת הדרכה, טרם אכלוס כל בניין. על ההדרכה לכלול סרט הסברה, חלוקת עלוני מידע -והסבר פרונטאלי בבנייני שכונה.
  - 1.1.5.2. הזכיין יבצע את הפעולות המפורטות להלן:
    - א. יקרין לדיירים סרט ההסברה ויחלק להם עלוני מידע בקשר לפעולת המערכת, תפעולה ותחזוקתה.
    - ב. יסביר לדיירים על המערכת הפניאומטית, הפעלתה, על הטרמינל ורכיביו השונים.
    - ג. ילווה את הדיירים ויסביר להם על פעולת המערכת במתקני הקצה בבניין בו פועלת המערכת הפניאומטית.
    - ד. יעביר לדיירים דגשים בהפעלת המערכת הפניאומטית ובשימוש בה לרבות הוראות בטיחות וניקיון ושמירה על הסביבה.
    - ה. הזכיין יוודא כי כל המשתתפים בהדרכה יצוידו בצויד הבטיחות הנדרש על פי כל דין.
    - ו. כמות הנציגים של כל בניין לא תעלה על 15 משתתפים בכל מפגש.
    - ז. הזכיין יוודא תיאום של ההדרכה בהתאם לאמור בפרק **תכנית העבודה**.
    - ח. הזכיין רשאי להעביר הדרכה משותפת למספר בניינים ובלבד שכמות המשתתפים לא תעלה על 15 משתתפים בכל מפגש.
    - ט. נציגי הבניין יחתמו על טופס מיוחד לאישור מסירת המערכת לידיהם כולל קבלת הדרכה.
    - י. ההסברה תינתן ל 70 אחוז לפחות, במצטבר, מכלל דיירי הבניינים בשכונה.

1.1.6 הנחיות להדרכה **חודש לאחר אכלוס** הבניין:

- 1.1.6.1 אכלוס הבניין- משמעו תפוסה של 80 אחוז ומעלה ביחידות הדיור של אותו בניין.
- 1.1.6.2 ההסברה תבוצע ל 85 אחוז, לפחות, מכלל היח"ד המאוכלסות בעת ביצוע ההסברה.
- 1.1.6.3 הזכיין יבצע הסברה לדיירי הדירה שתמשך 10 דקות לכל הפחות.
- 1.1.6.4 הזכיין יבצע את הפעולות המפורטות להלן:
- א. לכל דירה יחולקו 2 מכלי אצירה: מכל אצירה בצבע ירוק בנפח של 10 ליטר לפחות, עבור אשפת יתר, ומכל אצירה בצבע חום בנפח של 7 ליטר, לפחות, עבור אשפה אורגנית.
- הצבע, הנפח והכיתוב יהיו לאחר אישור העירייה (על גבי המכלים הכיתוב יהיה בהטבעה או בשיטות אחרות- אך לא באמצעות מדבקה).
- ב. יסביר לדיירים על המערכת הפניאומטית, הפעלתה, על הטרמינל ורכיביו השונים.
- ג. ייתן דגש על המותר והאסור בהשלכת אשפה במערכת.
- ד. יחלק עלון הסברה.
- ה. יש לבצע הסברה חוזרת במקרים בהם דיירים לא נמצאים.
- ו. שעות ההסברה יהיו בשעות הערב בלבד- בין השעות 18:00 ל 21:30.
- ז. ההסברה תינתן רק במקרים בהם יהיה נוכח בוגר בגיל 18 ומעלה בלבד.
- ח. ההסברה לבניין תמשך לא יותר מחודש מרגע התחלת ההסברה באותו בניין.

1.1.7 הנחיות להדרכה **שנה וחצי לאחר אכלוס** הבניין:

- 1.1.7.1 שנה וחצי (18 חודשים) לאחר אכלוס הבניין משמעו ממועד תחילת ההסברה בהמשך לסעיף 1.1.6.
- 1.1.7.2 הזכיין יבצע הסברה לדיירי הדירה שתמשך 7 דקות לכל הפחות.
- 1.1.7.3 הזכיין יבצע את הפעולות המפורטות להלן:
- א. במידה ונדרש- תיעשה השלמה של מכלי האצירה.
- ב. יסביר לדיירים על המערכת הפניאומטית, הפעלתה, על הטרמינל ורכיביו השונים.
- ג. ייתן דגש על המותר והאסור בהשלכת אשפה במערכת והתוצאות עפ"י המידע שהצטבר עד עתה.
- ד. יחלק עלון הסברה.
- ה. ההסברה תינתן לפחות ל 80 אחוז מכלל יחידות הדיור במאוכלסות בבניין. יש לוודא הסברה חוזרת במקרים בהם דיירים לא נמצאים. בכל מקרה- יינתן דגש על העברת הסברה לאוכלוסייה שלא קיבלה הסברה עד עתה. אוכלוסייה זו תהיה בעדיפות.
- ו. שעות ההסברה יהיו בשעות הערב בלבד- בין השעות 18:00 ל 21:30.
- ז. ההסברה תינתן רק במקרים בהם יהיה נוכח בוגר בגיל 18 ומעלה בלבד.
- ח. ההסברה לבניין תמשך לא יותר מחודש מרגע התחלת ההסברה באותו בניין.

1.2 הסברה לתלמידי גני ילדים ובתי ספר הנמצאים בשכונה:

1.2.1 הזכיין יבצע הסברה למספר אוכלוסיות תלמידים:

- 1.2.1.1 תלמידי גן חובה .
- 1.2.1.2 תלמידי בתי ספר יסודיים. לכל שכבה- פעם אחת.
- 1.2.1.3 תלמידי בתי ספר חטיבות ביניים/ תיכוניים. לכל שכבה- פעם אחת
- 1.2.2 הזכיין יבצע הסברה במהלך שנת הלימודים תוך תאום עם אגף החינוך בעיר, היחידה לאיכות הסביבה והנהלת הגן/בית הספר.
- 1.2.3 הזכיין יבצע הדרכה לכיתה בהיקף שלא יפחת מחצי שעת הדרכה. על ההדרכה לכלול סרט הסברה, חלוקת עלוני מידע .
- הזכיין יבצע את הפעולות המפורטות להלן:
  - א. יקרין לתלמידים סרט ההסברה ויחלק להם עלוני מידע בקשר לפעולת המערכת, תפעולה ותחזוקתה.
  - ב. יסביר לתלמידים על המערכת הפניאומטית, הפעלתה, על הטרמינל ורכיביו השונים.
  - ג. יעביר לתלמידים דגשים בהפעלת המערכת הפניאומטית ובשימוש בה לרבות הוראות בטיחות וניקיון ושמירה על הסביבה.
  - ד. כמות התלמידים- לפחות כיתה אחת מכל שכבת גיל. בעדיפות-שילוב תלמידים מכלל הכיתות.
  - ה. ניתן ומומלץ לבצע את ההדרכה בטרמינל- מרכז המבקרים.
  - ו. ההסברה תכלול את מרכיבי ההפרדה במקור.
- 1.3 שלטי הסברה בחדרי האשפה הקומתיים:
- הזכיין יספק ויתקין בכל חדר אשפה קומתי בבניין שלט ובו יירשם סוג האשפה המותאם לכל פתח.
- 1.4 השלטים הנ"ל יהיו בגודל שלא יפחת מגודל A 0 וימוקם במקום קריא ונגיש. יש לאשר המיקום מול יחידת הפיקוח
- 1.5 הזכיין יגיש את עיצוב השלטים הנ"ל לאישור העירייה שלושה (3) חודשים טרם המועד המשוער לקבלת אישור ההפעלה הראשוני. על ההסברה להיות פשוטה, שימוש בסמלילים וברורה.
- 1.6 העירייה תעביר לזכיין את הערותיה לעיצוב השילוט תוך שלושים (30) יום.
- 1.7 הזכיין יתקן את הצעתו על פי הוראות העירייה ויכין את השלטים המעודכנים לא יאוחר משלושים (31) יום לאחר המועד הנקוב בסעיף 1.6 לעיל.
- 1.8 השלטים יתלו בחדרי האשפה הקומתיים מיד עם אכלוס הדירה הראשונה בבניין.

## 2 מדרוך להפעלת המערכת לשימוש העירייה (Manual)

- 2.1 הזכיין יכין חוברות הדרכה מפורטות להפעלת המערכת לשימוש העירייה למערכות למיניהן ולמתקנים המופעלים כחלק ממערכת הפניאומטית ולפחות לאלו המפורטים :
  - 2.1.1 מערכות הבקרה וההפעלה הממוחשבות של המערכת הפניאומטית כולה. לניהול תקלות ופניות .
  - 2.1.2 מערכת CRM לניהול המוקד.
- 2.2 חוברות ההדרכה תהיינה ידידותיות למשתמש ותכלולנה איורים מתאימים.
- 2.3 חוברות ההדרכה למשתמש יכילו לפחות את החלקים המפורטים להלן:
  - 2.3.1 הוראות הפעלה ושימוש למערכות, לרבות הוראות בטיחות.
  - 2.3.2 נהלי עבודה להפעלת המערכת הפניאומטית.
  - 2.3.3 הוראות יצרן.

- 2.4 הזכין יגיש את המדריכים למשתמש לעירייה שלושה (3) חודשים לאחר המועד הקובע.
- 2.5 הזכין יעדכן את המדריכים להפעלת המערכת לשימוש העירייה בהתאם להנחיות המפורטות בפרק ניהול הידע לחוברת זו.

### 3 תכניות הכשרה לעובדי הזכין ונציגי העירייה:

- 3.1 הזכין ימסור לאישור העירייה, תכנית הכשרה משותפת, לעובדי הזכין ולנציגי העירייה לא יאוחר משישה (6) חודשים לאחר המועד הקובע.
- 3.2 העירייה תעביר לזכין את הערותיה, ככל שיהיו לה, לתכנית ההכשרה תוך ארבעה עשר (14) יום מקבלתם.
- 3.3 הזכין יעדכן את תכנית ההכשרה וגישה לאישור העירייה תוך שלושים (30) ימים מקבלת הערות.
- 3.4 היקף תכניות ההכשרה:
- ההכשרה תהיה בהיקף שלא יפחת מארבע (4) שעות סה"כ עבור מפגש אחד. ההכשרה תערך לפחות עשרה מפגשים לאורך תקופת הזיכיון בהתאם להנחיות העירייה. ההכשרה תכלול לפחות את הנושאים והתכנים המפורטים להלן:
- 3.4.1 הכרת הזכין ועובדיו בדגש על בעלי תפקידים ניהוליים.
- 3.4.2 הכרת פריסת המערכות והמתקנים במערכת הפניאומטית.
- 3.4.3 הכרת הדרישות ונהלי הפעלת המערכת הפניאומטית, לרבות הממשקים עם גופי העירייה הרלבנטיים.
- 3.4.4 הכרת הממשקים בין הזכין לבין המבנים והדיירים בשכונה.

## פרק 4 : תכנית העבודה

### 1. תכנית העבודה ונתוני התכנון בתכנית

#### 1.1. תכנית העבודה

הזכיין יפעיל את המערכת ויספק את כלל שירותי התפעול והתחזוקה על בסיס תכנית עבודה רבעונית, אותה יכין ויעדכן, בין היתר, גם על בסיס נתונים שיקבל מהעירייה והכל בהתאם להוראות פרק זה (להלן - "תכנית העבודה").  
תכנית העבודה תכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

1.1.1. כל הפעולות הנדרשות לביצוע והפעלה שוטפת של המערכת, לרבות היערכות והפעלה מיוחדת לקראת אירועים מתוכננים, חגים, חופשות.

1.1.2. כל הפעולות הלוגיסטיות הנדרשות לביצוע ואספקת שירותי התפעול והתחזוקה לרבות: שיפוצים, החלפת ציוד, אחזקה מונעת, אחזקה יזומה, תיקון תקלות ידועות ואופן הטיפול בהם, תברואה, הדברה, קליטת ציוד, רכש, אחזקת ציוד וכיוצ"ב.

#### 1.2. נתוני ומרכיבי תכנית העבודה:

1.2.1. הזכיין יכין את תכנית העבודה, בין השאר בהתאמה לנתונים, לוחות הזמנים והדרישות ככל שיועברו לו לבקשתו על ידי העירייה כאמור בסעיף 2.1.1. להלן. נתונים אלו יכללו בין היתר את המרכיבים הבאים:

1.2.1.1. פרטי הבניינים עבורם הוגשה בקשה להיתר בניה.

1.2.1.2. אישור בקשות שהוגשו להיתרי בניה.

1.2.1.3. מתן צו התחלת עבודה לבניית בניינים.

1.2.1.4. מתן טופס 4 לבניינים.

1.2.1.5. צפי מועד אכלוס הבניינים ומספר יחידות הדיור.

1.2.1.6. אירועים שעלולים להשפיע על הפעלת המערכת (כגון: אירועים בשכונה, חגים, שיפוצים ובנייה).

1.2.1.7. תכניות לאחזקת המערכות והתשתיות בשכונה.

1.2.1.8. סקרי שביעות רצון שבכוונת העירייה לבצע.

1.3. מובהר בזאת, כי הזכיין אחראי לפנות לעירייה לקבלת נתונים לשם הכנת תכנית העבודה כאמור לעיל.

1.4. הזכיין יבצע את כל הפעולות הנדרשות לאספקת שירותי התפעול והתחזוקה, לצורך מימוש תכנית העבודה ובהתאם לעדכונים והשינויים שנערכו בתכנית העבודה, כמפורט בפרק זה.

1.5. תכנית העבודה תבוקר על-ידי העירייה בהתאם להוראות פרק זה.

1.6. מבלי לפגוע באמור בהוראות פרק זה, הזכיין יעמיד לרשות העירייה, בכל עת ועל פי דרישתה, את כלל הנתונים הנדרשים לביצוע בקרה על מימוש תכנית העבודה.

1.7. מובהר בזה, למען הסר כל ספק, כי בהעברת הנתונים ובבקרה על תכנית העבודה של הזכיין על-ידי העירייה, אין כדי לגרוע, מחובות הזכיין והתחייבויותיו לספק את שירותי התפעול והתחזוקה על-פי הוראות חוברת התפעול והתחזוקה, חוזה הזיכיון והוראות כל דין.

### 2. תכנית העבודה הרבעונית

הזכיין יתכנן את תכנית העבודה, על פי האמור בסעיף 1 לעיל, ובלוחות הזמנים המפורטים להלן:

2.1. לוח זמנים להכנת תכנית העבודה הרבעונית:

הזכין יכין את תכנית העבודה הרבעונית בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

2.1.1. לא יאוחר מעשרים (20) ימים לפני תחילת כל רבעון בהתאם לבקשתו (שתועבר על ידי הזכין לא יאוחר מה- 28 יום טרם תחילת כל רבעון) יקבל הזכין מהעירייה את הנתונים המפורטים בסעיף 1.2 לעיל, לצורך הכנת תכנית העבודה עבור שלושת (3) החודשים העוקבים.

2.1.2. הזכין יכין את תכנית העבודה על בסיס נתונים אלו לשלושת (3) החודשים העוקבים. לא יאוחר מעשרה (10) ימים טרם תחילת כל רבעון, יגיש הזכין לעיון העירייה, במדיה מגנטית, את טיוטת תכנית העבודה. יש לוודא שהעירייה יכולה לצפות בקבצים הנשלחים.

2.2. היה ומצא הזכין, במהלך הכנת תכנית העבודה, כי קיימת בעיה כלשהי באספקת שירותי התפעול והתחזוקה אל מול נתוני העירייה, ידווח הזכין על כך לאלתר לעירייה וימסור לה הצעה לשינויים בתכנית העבודה באופן שיפתור את הבעיות כאמור.

2.3. העירייה תגיש לזכין הערות, תיקונים ודרישות לעדכונים בתוך שבעה (7) ימים ממועד קבלת טיוטת תכנית העבודה כאמור.

2.4. לאחר קבלת הערות העירייה כאמור, יעדכן הזכין את תכנית העבודה בהתאם ובמידת הצורך יקיים דיונים עם העירייה על מנת לסכם על שילוב ההערות.

2.5. לא יאוחר מה-30 לחודש, יגיש הזכין את טיוטת תכנית העבודה המתוקנת, בעותק מודפס ובמדיה מגנטית, לחודש העוקב.

3. **פורום התיאום החודשי** - ניהול ותיאום חודשי של תכנית העבודה מול העירייה.

הזכין ינהל ויתאם את תכניות העבודה בהתאם למפורט להלן:

3.1. הזכין והעירייה יקיימו אחת לחודש, במועד קבוע כפי שתקבע העירייה, מפגש לתיאום שירותי התפעול והתחזוקה (להלן- "פורום התיאום החודשי").

3.2. בהעדר דרישה אחרת של העירייה, נציג הזכין, בפורום התיאום החודשי, יהיה מנהל מערך התחזוקה מטעם הזכין, או בעל תפקיד בכיר אחר מטעם הזכין, אשר אושר מראש על ידי העירייה.

3.3. במסגרת פורום התיאום החודשי יציג הזכין מדי חודש לפחות, את הדיווחים הבאים ויקבל לגביהם עדכונים מהעירייה:

3.3.1. דו"ח ביצוע מול תכנון, בהתייחס לתכנית העבודה החודשית: דיווח אודות פעולות שהיו צריכות להתבצע באחריות הזכין עד מועד פגישת התיאום בהתאם לתכנית העבודה החודשית המאושרת. הצגת פערים, ככל שהיו כאלה בין התכנון לביצוע בתחום התפעול והתחזוקה, הסברים לפערים, וכן את השפעתם על ביצוע תכנית העבודה באותו החודש. בנוסף יציג הזכין תכניות להשלמת הפערים שנתגלו.

3.3.2. דיווח אודות עדכונים ושינויים נדרשים בתכנית העבודה לחודש העבודה העוקב, תוך התייחסות לסיבות בגין נדרשים השינויים, והפערים שנוצרו בחודש שחלף.

3.3.3. דיווח אודות תקלות ובעיות שהתעוררו בהפעלת המערכת ותלונות שהתקבלו במהלך החודש הקודם שחלף מאז כינוס פורום התיאום הקודם והאופן שבו טופלו ותוקנו.

3.3.4. דיווח על תכנית העבודה לחודש העוקב ובכלל זה אירועים מיוחדים, פעולות תחזוקה מתוכננות, דרישות כוח אדם, דרישות לוגיסטיות, תיאום נדרש עם העירייה או מי מטעמה.

3.4. הזכין יבצע במסגרת פורום התיאום החודשי את התיאומים הנדרשים מול העירייה לחודש העבודה העוקב, בכלל הנושאים המפורטים בסעיף 3.3 לעיל.

## פרק 5 - נהלי הזכיון

1. הזכיון מתחייב לכך שכל פעולות עובדי הזכיון ו/או קבלני המשנה ו/או כל גורם אחר מטעמו (להלן: בפרק זה: "גורמים מטעם הזכיון") תוסדרנה בנהלי עבודה (להלן: "הנהלים") כאמור יוכנו, יעודכנו, יאוגדו ויפורסמו לכל הגורמים מטעמו. נהלי הזכיון יפרטו בין היתר את הוראות העבודה ויגדירו את שיטת ההפעלה והתחזוקה של המערכת הפניאומטית על ידי הזכיון והגורמים מטעם הזכיון בכל תחומי הפעילות הקשורים בה בכל עת. נהלי הזכיון יהיו בהתאם להוראות כל דין ובהתאם להוראות חוזה הזכיון, לרבות החוברות המקצועיות.
2. נהלי הזכיון ייכתבו על ידי הזכיון במתכונת קבועה המפורטת בפרק זה ויתבססו על דרישות הבטחת האיכות כאמור בפרק "ניהול האיכות" שבחוברת א'.
3. הזכיון יעדכן ויפרסם מעת לעת את חוברת הנהלים בין כל הגורמים מטעם הזכיון ולכל גורם נוסף אשר תורה לו יחידת הפיקוח.
4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הזכיון יכין נהלים לכל תחומי פעילותו וכן יעדכן, יאגד ויפרסם את הנהלים בחלוקה כדלקמן:
  - 4.1. **נוהל** - מסמך ראשי המפרט את עקרונות הסדר הנכון שנקבע לעשיית פעולות של הזכיון ו/או גורם מטעם הזכיון.
  - 4.2. **הוראת עבודה** - ככל שימצא הזכיון לנכון, יפרט הזכיון את הנוהל להוראות עבודה ייחודיות לפי נושאי טיפול ספציפיים [ו/או בעלי תפקידים של הזכיון ו/או גורם מטעם הזכיון (להלן: "הוראות עבודה").
  - 4.3. **מוסף/ים** - ככל שימצא הזכיון לנכון, יפרט הזכיון את הנהלים ו/או הוראות העבודה גם באמצעות מוספים.
5. הנהלים/ הוראות העבודה ייכתבו בשפה העברית על פי העקרונות הבאים:
  - 5.1. הנהלים/הוראות העבודה ייכתבו בשפה ברורה ומובנת, יקבעו הליכי עבודה ויבהירו מונחים מקצועיים שיופיעו בנוהל.
  - 5.2. הנהלים/הוראות העבודה יקבעו הנחיות ברורות לכל הגורמים מטעם הזכיון, ובכלל זה- כיצד עליו לפעול במצבים ותרחישים שונים.
  - 5.3. הנהלים/הוראות העבודה יפרטו ויגדירו את נושא הנוהל, מטרת הנוהל, ומי הגורם האחראי על ביצוע המטלות השונות המוגדרות בנוהל לצורך הפעלה רציפה של המערכת הפניאומטית.
  - 5.4. הנהלים/הוראות העבודה יפרטו את בעלי התפקידים/הגורמים המוסמכים לביצוע הפעולות הנדרשות.
6. הזכיון יארגן את חוברת נהלי/הוראות העבודה על פי תחומים ונושאים כמפורט להלן:
  - 6.1. מתכונת ספרור נוהל/הוראת עבודה
    - 6.1.1. כל נוהל/הוראת עבודה יישאו מספר מזהה.
  - 6.2. שער וכותרת
    - 6.2.1. כל נוהל/הוראת עבודה יישאו דף כותרת שיכלול את הפרטים הבאים:
      - 6.2.1.1. שם הנוהל/הוראת העבודה.
      - 6.2.1.2. מספר המהדורה.
      - 6.2.1.3. תאריך העדכון האחרון.
      - 6.2.1.4. תאריך התקפות של הנוהל/הוראות העבודה.
      - 6.2.1.5. מספר העמוד מכלל העמודים של הנוהל/הוראת העבודה.
      - 6.2.1.6. הגורם האחראי לביצוע הנוהל/הוראת העבודה.
7. מתכונת כתיבת הנהלים/הוראות העבודה

הזכיין יכתוב את הנהלים/הוראות העבודה במתכונת קבועה כמפורט להלן:

**7.1 כללי**

חלק זה יציג באופן כללי את הנושא/הפעולה שאותם מסדיר הנוהל/הוראת העבודה, את המדיניות, הבסיס החוקי לפעולה ו/או הנושא, לפי העניין, וכן הגדרות ומונחים הכלולים בנהל/הוראת העבודה, ככל שיהיו כאלה.

**7.2 מטרה**

חלק זה יגדיר את מטרת הנהל/הוראת העבודה.

**7.3 שיטה**

חלק זה יציג את עקרונות שיטת הפעולה ויפורטו בו הנחיות ברורות כיצד יש לפעול במצבים השונים, מהם ההליכים הנדרשים לביצוע הפעולה ומהן הדרישות מבעלי התפקידים השונים האחראים לפעול על פי הנהל והפניות להוראות אחרות.

**7.4 אחריות**

בחלק זה יוגדר בעל התפקיד האחראי להפעיל את הנהל/הוראת העבודה במערכת הפניאומטית.

**7.5 תחולה, עדכון ותוקף**

בחלק זה יירשם תאריך התחולה והתוקף של הנהל, וכן תאריך העדכון שבו פורסם או עודכן, לפי העניין.

**8. הכנת חוברת הנהלים לפני קבלת אישור ההפעלה הראשוני**

8.1 הזכיין יגיש, שניים עשר (12) חודשים מהמועד הקובע, לאישור העירייה, חוברת של מיפוי נהלים והוראות להפעלה ותחזוקה של המערכת הפניאומטית. מיפוי זה יכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

8.1.1 שם הנהל.

8.1.2 מספר הנהל כפי שיהיה בחוברת הנהלים.

8.1.3 נושאים עיקריים שיכללו בנהל.

8.2 העירייה תעביר לזכיין את הערותיה שלושים (30) ימים מקבלת חוברת מיפוי הנהלים וההוראות כאמור.

8.3 הזכיין יעביר, שמונה עשר (18) חודשים המועד הקובע, לאישור העירייה, את חוברת הנהלים/הוראות העבודה שיכלול את כל הנהלים, לאחר שעדכן אותם בהתאם להערותיה כאמור לעיל.

8.4 העירייה תעביר לזכיין את הערותיה לחוברת הנהלים/הוראות העבודה שלושים (30) ימים מקבלת החוברת כאמור בסעיפים 8.3 לעיל.

8.5 הזכיין יעביר לעירייה את חוברת הנהלים/הוראות לאחר עריכת תיקונים בעקבות הערות העירייה בתוך שלושים (30) ימים מקבלת ההערות.

8.6 למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי אין באישור חוברת הנהלים/הוראות העבודה של הזכיין על ידי העירייה כדי להעביר אחריות כלשהי לעירייה ו/או מי מטעמה, ואף אין בכך כדי להסיר אחריות כלשהי מהזכיין ו/או מהתחייבותיו על פי חוזה הזכיין. מובהר, כי האחריות הבלעדית לביצוע

התחייבויות הזכיין המפורטות בחוזה זיכיון זה, וכל הכרוך והנובע מהן, מוטלות על הזכיין, ועליו בלבד, למשך כל תקופת הזיכיון.  
8.7. הזכיין יכין את חוברת הנהלים כך שיהיה ממוחשב ובעותק מודפס במספר עותקים שתורה לו יחידת הפיקוח.

#### 9. עדכון נהלים

- 9.1. הזכיין יעדכן את הנהלים כמתחייב משינויים בחקיקה, בהלכה הפסוקה ו/או עקב שינוי חוזה הזיכיון ו/או שינויים טכנולוגיים (שאושרו על ידי העירייה) ו/או שינויים בתורת ההפעלה תוך כדי פעילות מתקנת והפקת לקחים (שאושרו על ידי העירייה) ו/או בכל מקרה שבו תורה לו העירייה ו/או בכל עת שימצא הזכיין לנכון, לאחר קבלת אישור העירייה בכתב ומראש, לביצוע התיקון.
- 9.2. הזכיין ימסור לאישור העירייה כל נוהל/הוראת עבודה חדשים ו/או נוהל/הוראת עבודה שעודכנו, לפחות חודש אחד לפני כניסת הנוהל/הוראת העבודה לתוקף, למעט הוראות ששוננו בעקבות שינוי חוק עליהם יתריע הזכיין מידי, עם כניסת השינוי לתוקף.
10. נהלי/הוראות העבודה של הזכיין ייכנסו לתוקף אך ורק לאחר אישורם בכתב על ידי העירייה.
11. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 3 לעיל, הזכיין יפרסם את הנהלים כפי שיעודכנו מעת לעת, בין כל הגורמים מטעם הזכיין, ויחייבם לעמוד ולפעול על פי נהלי/הוראות הזכיין כפי שאלה יעודכנו בכל עת.
12. בנוסף לאמור לעיל, העירייה תהיה רשאית לדרוש מהזכיין להוסיף נהלים/הוראות עבודה לחוברת הנהלים במקרה ומצאה לדעתה כי חסרים נהלים/הוראות עבודה הדרושים להפעלה ותחזוקה של המערכת הפניאומטית. בהתאם, העירייה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, לדרוש מהזכיין לעדכן ו/או לתקן נוהל/הוראת עבודה אם מצאה לנכון, בין היתר, כי אין בנוהל/הוראת העבודה כדי לענות על צרכי המערכת הפניאומטית.
13. בכל עת בו ביצע הזכיין עדכון לנהל/הוראת עבודה יעדכן הזכיין את גיליון העדכון של הנהל/הוראת עבודה אשר יצורף לכל נוהל/הוראת עבודה כמוסף.

## פרק 6 - דוברות, הסברה ויחסי ציבור

### 1. הוראות כלליות

- 1.1. הזכין לא יקיים כל קשר, ישיר או עקיף, עם גורמי תקשורת מכל סוג שהוא, לרבות מדיה כתובה, אלקטרונית, טלוויזיונית, רדיופונית ו/או אחרת (להלן יחד ולחוד: "גורמי תקשורת") בכל עניין הנוגע ו/או הקשור לעיריית בת ים ו/או מי מטעמה בכל הקשור לפרויקט, אלא באישור מראש במפורש ובכתב של דוברות העירייה, וזאת הן לגבי הקשר הנדון והן לגבי תוכנו כמפורט בפרק זה להלן.
- 1.2. מבלי לגרוע מהתחייבויותיו לסודיות מכוח החוזה, ו/או על פי כל דין, ומבלי לגרוע מכל יתר ההתחייבויות של הזכין כמפורט בחוזה, הזכין מתחייב בזה כי לא יעביר מידע, מכל סוג שהוא, הנוגע לפרויקט ולמקרקעי השכונה, לכל גורם שהוא, שלא על פי הוראות חוזה הזכין.
- 1.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של הזכין להעביר מידע לגורמים מטעם הזכין, ובלבד שהמידע המועבר נדרש לצורך ביצוע תפקידו של הגורם מטעם הזכין, שהגורם מטעם הזכין התחייב לשמור את המידע בסודיות ולא להעבירו לצד שלישי כלשהו, וכי הגורם מטעם הקבלן אושר על ידי העירייה.

### 2. פנייה לזכין

- 2.1. בכל פניה בעל-פה של גורם כלשהוא לזכין לקבלת תגובה ו/או קבלת נתונים בכל עניין הנוגע לעיריית בת ים ו/או המערכת הפניאומטית ו/או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם, מכל מין וסוג שהוא, יפנה הזכין את הפונה לדוברות העירייה.
- 2.2. בכל פניה בכתב של גורם כלשהוא לזכין לקבלת תגובה ו/או קבלת נתונים בכל עניין הנוגע לעיריית בת ים, המערכת הפניאומטית ו/או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם, מכל מין וסוג שהוא, יעביר הזכין את הפניה כאמור לדוברות העירייה מידית ולא יאחר מארבע (4) שעות ממועד קבלתה.
- 2.3. דרשו דוברות עיריית בת ים מהזכין מידע נוסף לצורך הכנת המענה לפונה, יסייע הזכין באיסוף המידע הדרוש ובהכנת המענה. באירועים שגרתיים הזכין ייתן מענה כאמור לדוברות העירייה בתוך יומיים מהמועד בו נעשתה פנייה אליו. באירועים חריגים ייתן הזכין מענה מידתי.
- 2.4. על אף האמור בסעיף 2.3 לעיל, דוברות העירייה יהיו רשאיות להנחות את הזכין למסור תגובה לפונה באופן מידתי ומסור לזכין הנחיות כיצד להשיב לפנייה ואת תוכן התגובה. הזכין יהיה מחויב לפעול בהתאם להנחיות אלו.

### 3. איסור מסירת מידע ללא אישור

- 3.1. הזכין ו/או גורמים מטעם הזכין לא יקיימו כל קשר, בין במישרין ובין בעקיפין, עם גורמי תקשורת או כל גורם אחר לשם מסירת מידע על הנוגע לעיריית בת ים, המערכת הפניאומטית ו/או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם, אלא אם כן קיבל הזכין אישור מפורש לכך, מראש ובכתב, מדוברות העירייה.
  - 3.2. הזכין מתחייב לכלול, בכל הסכם שיהיה בינו לבין גורמים מטעם הזכין, הוראה האוסרת על קיום קשר עם גורמי התקשורת בכל הקשור הנוגע לעיריית בת ים, המערכת הפניאומטית ו/או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם במישרין ו/או בעקיפין.
- הזכין יעביר לאישור את נוסח ההוראה האמורה כפי שהיא מופיעה בהסכם כאמור טרם ההתקשרות באותו ההסכם.

### 3.3 פרסום מידע ביוזמת הזכין

- 3.3.1 הזכין לא ישתמש בשם או בסמל של העירייה ללא אישור מהעירייה מראש ובכתב.
- 3.3.2 מצא הזכין כי יש לו עניין להוציא הודעה לגורמי תקשורת בעניין הנוגע לעיריית בת ים, המערכת הפניאומטית או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם, יעביר הזכין לדוברות העירייה את תוכן ההודעה שברצונו לפרסם.
- 3.3.3 ההחלטה באם לפרסם את המידע נתונה בלעדית לעירייה. דוברות העירייה תהא רשאית על-פי שיקול דעתה הבלעדי להורות לזכין שלא להוציא את ההודעה (או כל חלק ממנה) לגורמי לתקשורת או להתנות תנאים לכך, מכל מין וסוג, והזכין יפעל לפי הנחייתה. דוברות העירייה לא תהא מחויבת לנמק את החלטה בנדון.

### 4. העברת מידע בהתאם לחוק חופש המידע

התקבלה אצל הזכין בקשה, מגורם כל שהוא, לקבלת מידע הנוגע לעיריית בת ים, המערכת הפניאומטית ו/או הפרויקט או הפעילות המתבצעת בהם בהתאם לחוק חופש המידע תשנ"ח - 1998, יפעל הזכין כמפורט להלן:

- 4.1 התקבלה בקשה בעל-פה - יפנה הזכין את הפונה לדוברות עיריית בת ים.
- 4.2 התקבלה בקשה בכתב - יעביר הזכין את הבקשה לדוברות עיריית בת ים לאלתר ולכל היותר בתוך ארבע (4) שעות ממועד קבלת הבקשה אצל הזכין.

### 5. חומר ההסברה של הזכין

5.1 כל חומר הסברה אודות המערכת הפניאומטית, שיפרסם הזכין יהיה כפוף לאישור מראש ובכתב של דוברות עיריית בת ים.

#### 5.2 חומר ההסברה

הזכין יכין חומר הסברה על המערכת הפניאומטית, באישור העירייה, לצורך הצגה, חלוקה והפצה למשתמשים במערכת הפניאומטית ויפעל כדלקמן:

5.2.1 שניים עשר (12) חודשים ממועד המועד הקובע יעביר הזכין לאישור העירייה את הצעתו לחומר ההסברה שיוכן לקראת ההפעלה שתכלול את התכנים הבאים:

5.2.1.1 סרט הסברה קצר (באורך שלא יפחת מ 10 דקות) על פעולת המערכת הכולל

הדמיה ויזואלית של פעולת המערכת הפניאומטית, מטרות המערכת הפניאומטית וכיצד המערכת הפניאומטית משתלבת עם עקרונות תכנון שכונת פארק הים- בת ים כשכונה ברת קיימא ומטרות וחזון עיריית בת ים.

5.2.1.2 עלון מידע מודפס אודות המערכת, דרכי פעולתה, שעות הפעילות והוראות לשימוש במערכת.

5.2.1.3 עלון המידע יהיה בשפה העברית על נייר ממוחזר (115 גרם, לפחות).

5.2.2 העירייה תעיר את הערותיה ו/או תאשר לזכין את טיוטת חומרי ההסברה כפי שהציע בתוך 30 יום מקבלת הצעת הזכין.

5.2.3 הזכין יתקן את הצעתו על פי הוראות העירייה ויכין את חומרי ההסברה לא יאוחר מחודש ימים קודם למועד המעודכן לאישור הפעלה.

#### 5.3 אתר האינטרנט של הזכין

5.3.1 מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בפרק זה, מובהר בזאת, כי הזכין לא יהיה רשאי לפרסם מידע הנוגע לעיריית בת ים, בין באתר אינטרנט של הזכין ובין בכל אתר אחר, אלא אם קיבל לכך אישור מפורש מראש ובכתב מדוברות עיריית בת ים.

## 6. ביקורים:

- 6.1 ביקורים ביוזמת הזכיון:
  - 6.1.1 הזכיון רשאי לערוך ביקורים מטעמו באתר הטרמינל בתאום מראש עם העירייה ובלבד שביקורים אלו לא יפגעו בהפעלה רציפה של המערכת ובזמינותה.
  - 6.1.2 הזכיון מתחייב בזה כי לא יאפשר למבקר מטעמו לקיים ראיונות, מגע או קשר, מכל סוג שהוא, עם מי מעובדי עיריית בת ים, אלא אם ניתן לכך אישור מפורש, מראש ובכתב, מדוברות עיריית בת ים וניתנה בנוסף לכך גם הסכמת המרואיין.
- 6.2 ביקורים ביוזמת העירייה :

העירייה רשאית לקיים ביקורים, מעת לעת, של גורמים חיצוניים באתר הטרמינל לפי שיקול דעתה הבלעדי, תוך תיאום מראש עם הזכיון. הזכיון ישתף פעולה עם העירייה בכל הקשור לביקורים ויפעל כדלקמן:

  - 6.2.1 העירייה תעביר לזכיון שבעה (7) ימים מראש את מועד הביקור ואת מספר המשתתפים.
  - 6.2.2 הזכיון יקצה עובד זכיון מטעמו לליווי הסיור, עובד הזכיון:
    - 6.2.2.1 ילווה את משתתפי הסיור לאורך כל הסיור.
    - 6.2.2.2 יקרין למשתתפי הסיור את סרט ההסברה ויחלק להם את עלוני המידע.
    - 6.2.2.3 יסביר למשתתפי הסיור על המערכת, הפעלתה ותחזוקתה, על הטרמינל ורכיביו השונים.
    - 6.2.2.4 ילווה את משתתפי הסיור ויסביר להם על פעולת המערכת במתקני הקצה בטרמינל .
  - 6.2.3 הזכיון יוודא כי כל המשתתפים יצוידו בצידוד הבטיחות הנדרש על פי כל דין.
  - 6.2.4 מובהר בזאת כי תדירות הביקורים ביוזמת העירייה לא תעלה על 40 ביקורים בשנה, אלא אם אישר הזכיון אחרת.

## פרק 7 - ניהול הידע והמידע

1. הזכין ינהל את הידע והמידע, בהתאם להוראות כל דין, חוזה הזיכיון, ובפרט הוראות פרק זה.
2. הזכין ינהל את ההרשאות התקופתיות של הרשויות, בודקים מוסמכים, חוברת המתקן, חוברת נהלים, הוראות העבודה, תהליכי עבודה, מפרטים, מחירוים, הנחיות והוראות שקיבל מהעירייה ונתונים נוספים הקשורים לניהול המערכת הפניאומטית מכל מין וסוג שהוא (להלן: "ידע").
3. הזכין יעמיד את הידע לרשות העירייה, על פי דרישתה, בכל עת.
4. הזכין ישמר את הידע שנצבר במהלך התפעול והתחזוקה של המערכת הפניאומטית, לפחות בתחומים הבאים:
  - 4.1 ידע הקשור לניהול המערכת הפניאומטית.
  - 4.2 ידע הקשור לניהול רישיונות והרשאות של רשויות ובודקים מוסמכים.
  - 4.3 ידע הקשור לניהול הלוגיסטי והתחזוקה של המערכת הפניאומטית.
  - 4.4 ידע הקשור לניהול ואחזקת כל המתקנים והתשתיות במערכת הפניאומטית.
  - 4.5 ידע הקשור להיסטוריה של תקלות במערכת ו/או פניות מצד תושבים בעניין המערכת הפניאומטית.
5. אחריות לחומר טכני וחוברת מתקן
  - 5.1 באחריות הזכין לשמור על כל החומר הטכני לצורך ביצוע עבודותיו בפרויקט, לעדכן את החומר ואת חוברת המתקן על פי השינויים שיבצע במהלך תקופת ההתקשרות ולמוסרו בשלמותו לעירייה בתום תקופת הזיכיון.
  - 5.2 היה ובעת סיום תקופת הזיכיון יחסר חומר טכני או שהחומר הטכני ימצא לא מעודכן, יחויב הזכין לשאת בעלויות השלמת ועדכון החומר הטכני.
6. גיבוי
  - 6.1 הזכין יגבה חומר משתנה המתועד במחשביו לפחות פעמיים בשבוע.
  - 6.2 התיעוד יתבצע על גבי מדיה משתנה והזכין ינהל לפחות שלושה (3) גיבויים במקביל.
  - 6.3 הזכין ישמור את הגיבויים מחוץ לאתר במרחק סביר כך שבמקרה של נזק כלשהו, לא יפגעו העתקי הגיבוי.
  - 6.4 כמו כן, הזכין יבצע מדי רבעון ניסוי שיחזור מידע כדי לוודא את אפקטיביות הגיבוי.
  - 6.5 במידה ונדרש שיחזור המידע המצטבר באתר- יש לבצע זאת תוך חודש מיום גילוי אובדן המידע.
7. הזכין ימסור את הידע ששמר על גבי מדיה משתנה בתום תקופת הזיכיון ובהתאם להוראות למסירת המערכת הפניאומטית בחוזה הזיכיון.
8. ביעור וגריסה

הזכין יהיה רשאי לבער ו/או לגרוס ידע וזאת לאחר קבלת היתר מהעירייה ועריכת רישום כנדרש על פי הוראות כל דין.

## פרק 8 - מוקד שליטה ובקרה

### 1. הוראות כלליות

- 1.1. הזכיין יתכן ויקים מערך לניהול, שליטה ובקרה, המאפשר בקרה, תמיכה וסיוע לכל שירותי התפעול והתחזוקה של המערכת הפניאומטית (להלן: "המוקד").
- 1.2. הזכיין יפעיל, כחלק ממערך הניהול, השליטה והבקרה, את המוקד אליו יופנו כל ההודעות והפניות בדבר צרכים, דרישות, אירועים, תקלות ומידע (להלן כולם יחד: "הודעות" או "פניות") הנוגעים למערכת הפניאומטית, כאמור בפרק זה ולפי הנחיות התכנון וההקמה המפורטות בין היתר בחוברת ב'.
- 1.3. המענה במוקד יהיה בשפה העברית.
- 1.4. הזכיין יאפשר העברת ו/או קבלת הודעות למוקד באמצעות דרכי התקשורת המפורטים להלן:
  - 1.4.1. טלפון סלולרי למפעיל המוקד (במידה ולא נמצא בטרמינל).
  - 1.4.2. טלפון.
  - 1.4.3. פקס.
  - 1.4.4. דוא"ל- באמצעות טופס פנייה ממוחשב באינטרנט.
- 1.5. הזכיין יוודא יכולת העברת וקבלת הודעות מהמוקד העירוני על בסיס המערכות הקיימות בעירייה, כולל חייוי על סגירת אירוע.
- 1.6. כמו כן, על הזכיין לוודא אפשרות להעברת הודעות מאפליקציית MOBILE שתפעל בסביבת ios ובסביבת Android.
- 1.7. ההודעות יהיו בכל הנושאים בהם מטפל הזכיין במישרין או בעקיפין, וכן בכל נושא אחר בו מתקיים צורך להעברת ו/או קבלת מידע לגורמים בבניין העירייה או לגורמים מחוצה לה, הקשור במישרין או בעקיפין לפרויקט.
- 1.8. מספרי הטלפונים של המוקד יהיו בעלי מספר חיוג מקוצר.
- 1.9. כתובת המייל של המוקד תהיה פשוטה ו"ידידותית" ככל האפשר ותבטא את המערכת ואת העיר בת ים.

### 2. משימות המוקד

- 2.1. המוקד יפעל על מנת לעמוד, בין היתר, במשימות המפורטות להלן:
  - 2.1.1. תיאום שוטף של הפעילות במערכת הפניאומטית לרבות פיקוח על ביצוע תכנית העבודה.
  - 2.1.2. קליטת הודעות ופניות על אירועים ותקלות באופן זמין והכוונתן לטיפול גורמי המקצוע של הזכיין ואחרים בתחומים השונים, כמפורט בהוראות חוזה הזכיין.
  - 2.1.3. שליטה ובקרה על עמידת הזכיין בכללי זמינות השרות שנקבעו ובכלל זה איסוף נתונים לגבי זמני הטיפול בתקלות.
  - 2.1.4. בקרת מערכות באמצעות חיוויים טכניים ממערכת בקרת המבנים והמתקנים והמערכות, והפניית הודעות אוטומטיות בדבר תקלות מכל מין וסוג לגורמים המקצועיים, של הזכיין, הממונים על מתן הפתרונות.
  - 2.1.5. תיאום שוטף עם מוקד העירייה לגבי פניות שעניינן המערכת הפניאומטית שהתקבלו

בעירייה ונותבו למוקד הזכין.

### 3. הנחיות להפעלת המוקד

- 3.1. המוקד יקבל הודעות ופניות במספר דרכים עיקריות כמפורט להלן:
  - 3.1.1. זיהוי תקלות על-ידי מערכות הניטור והבקרה.
  - 3.1.2. דיווח יזום על תקלות (לרבות של המשתמשים במערכת הפניאומטית).
  - 3.1.3. דיווח נוסף מגורמי העירייה כפי שיוגדרו לו על ידי יחידת הפיקוח מעת לעת.
- 3.2. כל פנייה ו/או הודעה למוקד ו/או ממנו לצד ג' כלשהו, (ממוחשבת ו/או קולית), תתועד על-ידי המוקד באמצעות מערכת ממוחשבת.
- 3.3. הפנייה תיקלט ישירות על ידי הזכין או שתועבר אליו באופן אוטומטי למכשיר סלולרי למתן מענה מידי במקרים דחופים.
- 3.4. המוקד יטפל בכל הפניות אליו ויפעל, לפי העניין, כמפורט להלן:
  - 3.4.1. יספק מענה קולי על ידי מפעיל המוקד או מענה אוטומטי.
  - 3.4.2. יפנה את הגורם הפונה אל הגורם המטפל בדבר פנייתו.
  - 3.4.3. הפניית המוקד תבוצע גם באופן אוטומטי באמצעות נתב שיחות וגם באמצעות מוקדנים לטיפול בכל תחום.
  - 3.4.4. יוודא כי האירוע / פנייה הופנתה, ידנית או קולית, אל הגורם המתאים וכי היא מטופלת על ידי הגורם המקצועי.
  - 3.4.5. יוודא כי הטיפול באירוע / פנייה / תקלה הסתיים ("סגירת אירוע").

### 3.5. המוקד יטפל בין היתר בתחומים הבאים:

- 3.5.1. תיאומים שוטפים הנוגעים לתיאום הנדרש למימוש תכנית העבודה התפעולית של הזכין.
- 3.5.2. אירועים סביבתיים ומפגעי בטיחות במערכת הפניאומטית - מענה לפניות והתראות על מפגעים ואירועים סביבתיים ומפגעי בטיחות לרבות טיפול באירועי כיבוי אש וטיפול בחומרים מסוכנים.
- 3.5.3. אחזקת המערכת - פניות/דיווח על בעיות תקינות של המערכת לרבות סתימות בצנרת הפניאומטית, ריחות רעים, מקרי ונדליזם ועוד.
- 3.5.4. מידע - שירות מידע כללי.
- 3.5.5. הפעלת המערכת בשעת חירום.
- 3.6. הזכין יפנה הודעות, בנושאים שאינם מטופלים על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לגורמים מטעם העירייה בהתאם להנחיות שיועברו אליו בנדון על ידי העירייה. העירייה תהא רשאית לעדכן הנחיות אלה, מפעם לפעם, כפי שתמצא לנכון, והזכין מתחייב לנהוג לפיהן.
- 3.7. הזכין יתאים את המערכת הממוחשבת, בהתאם לצורך, כך שניתן יהיה להעביר הפניות אוטומטיות מהמוקד הממוחשב אל נותני שירות נוספים, בין אם מטעמו של הזכין ובין אם לאו.
- 3.8. קבלת חיווי ממערכות השליטה והבקרה
- 3.8.1. הזכין יפעל ויהיה אחראי לכך שהמוקד יקבל, בין היתר, הודעות על תקלות ו/או אירועים באמצעות מכשור אוטומטי ומערכות בקרה אשר יוצבו ברחבי הפרויקט וידווחו למוקד ולגורמים המקצועיים הרלוונטיים על תקלות ו/או אירועים עם התרחשותם באופן אוטומטי.

3.8.2. מערכות הבקרה יכללו בין היתר:

3.8.2.1. מערכת בקרת מבנים ומתקנים שתקבל אינדיקציות ממערכות שונות המיועדות בין היתר לחיסכון באנרגיה, בדיקת תקלות במערכות, מתקנים וציוד המחוברים למערכת הפניאומטית, איסוף נתונים ממוני חשמל, מים, כמויות אשפה, שעות עבודה של ציוד.

3.8.2.2. מערכות גילוי וכיבוי אש אוטומטיות.

3.8.2.3. מערכת שליטה ובקרה לאבטחה, בהתאם לדרישות המפורטות בחוברת ב'.

3.8.3. במקרה של קבלת חיווי ממערכות הבקרה והשליטה, תציג מערכת השליטה והבקרה המרכזית את פרטי האירוע שגרם לחיווי ואת ההמלצות האוטומטיות לטיפול באירוע.

3.9. במקרה של תקלה במערכת הממוחשבת ו/או במקרה חירום ו/או במקרה של דיווח בעל דחיפות גבוהה המוקד יפנה את הפניות ישירות לגורמים הרלוונטיים בזכיון או גורמים חיצוניים בהתאם למפורט בחוזה הזכיון.

3.10. באירועים חריגים, לרבות אירועים הפוגעים במימוש תכניות העבודה ו/או אירועי בטיחות, כפי שיוגדרו על ידי העירייה, ידווח המוקד על דבר האירוע באופן מידי, ליחידת הפיקוח של העירייה.

3.11. הזכיון יוודא ויהיה אחראי לכך שמפעילי המוקד ו/או מקבלי ההודעות מעודכנים על כל פרטי האירועים בפרויקט הנוגעים לתפעול תקין של המערכת, בכל עת ומבצעים העברת מידע בין המוקדנים בעת החלפת המשמרות.

4. מענה לפניות טלפוניות

4.1. אופן המענה לפניות

4.1.1. הפונה יקבל מענה לפנייתו באמצעות מענה המערכת הממוחשבת או לחילופין, על ידי מענה אנושי.

4.1.2. פונה המבקש למסור הודעה בלבד יוכל לעשות כן באמצעות השארת דיווח/הודעה מוקלטת במערכת האוטומטית.

4.1.3. פונה המבקש מידע מורכב יותר או שאינו מצליח לקבל את המידע מהמערכת האוטומטית יענה על פי דחיפות הבקשה על ידי מענה חוזר אנושי.

4.2. מענה המוקד לפניות ותקלות

4.2.1. כל פנייה או הודעה למוקד הקשורה לתיאום, הודעה על תקלה או אירוע תירשם ותתועד במוקד במערכת הממוחשבת.

4.2.2. הודעה או פנייה, לאחר רישומה ותיעודה במוקד המרכזי, תופנה על-ידי המוקד לטיפול של הגורם המקצועי המתאים.

4.2.3. הגורם המקצועי יעדכן את פרטי הטיפול באירוע ואת סגירת האירוע במידה והפנייה טופלה ותוקנה.

4.2.4. מפעילי המוקד יוודאו כי הגורם המקצועי אכן מטפל בפניות / טיפולים הנדרשים ויוודאו כי הטיפולים הנדרשים מסתיימים בהתאם לנורמות השירות הנדרשות.

4.2.5. הפונה יקבל הודעה אלקטרונית מהמוקד על סיום הטיפול בבקשתו.

## 5. רמת השירות

- 5.1. המוקד יהיה זמין לקליטת הודעות במשך עשרים וארבע שעות ביממה בכל ימות השנה.
- 5.2. הפונה למוקד יענה מיידית על ידי מענה ממוחשב או אנושי. היה והגיע הפונה למענה קולי ממוחשב, יציין המענה בהודעה קולית כי הפונה הגיע למוקד השירות וכי הוא יענה בהקדם. נוסח המענה יוגש לאישור יחידת הפיקוח מראש ובכתב.
- 5.3. הגורם האחראי לטיפול בתקלה או לאספקת מידע יעדכן את המוקד בדבר פרטי הטיפול באירוע, בהתאם ליעדי הזמינות לפי העניין.
- 5.4. בסיומו של אירוע, יקליד המפעיל דיווח למערכת הממוחשבת ונתונים על סיום האירוע. בדיווח זה, יפורטו פרטי האירוע לרבות דרכי פתרון האירוע, מנהלי האירוע ומבצעי תיקון התקלה.
- 5.5. אירועים ותקלות שיזוהו במערכות הבקרה האוטומטיות יתועדו במערכת.
- 5.6. המוקד ידווח ליחידת הפיקוח אחת לחודש על סטאטוס הטיפול באירועים, כאשר הדו"ח יכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:
  - 5.6.1. כמות הפניות.
  - 5.6.2. סוגי הפניות על פי הסיווג המפורט בסעיף להלן.
  - 5.6.3. זמן מענה ממוצע לפנייה.
  - 5.6.4. זמן מענה חריג.
  - 5.6.5. זמן טיפול בכל תלונה.
  - 5.6.6. אירועים חריגים שאינם עומדים ברמת השירות שנקבעה.
- 5.7. הזכיון יעביר ליחידת הפיקוח את מבנה הדו"ח לאישור טרם הפעלת המוקד, כמפורט בסעיף 7 לפרק זה.
- 5.8. הזכיון אחראי שהנתונים במערכת הבקרה הממוחשבת יהיו זמינים ליחידת הפיקוח בכל עת.
- 5.9. רמת השירות לפתרון התקלות (איכות, זמני תגובה, יחסי אנוש) תימדד על פי מדדים שנקבעו.

## 6. תיעוד הפניות וההודעות

- 6.1. כל הפניות וההודעות שיגיעו למוקד יתועדו במערכת הממוחשבת. בתיעוד ההודעה במערכת הממוחשבת יפורטו לפחות הפרטים הבאים:
  - 6.1.1. סוג ההודעה/הפנייה.
  - 6.1.2. פרטי הגורם המעביר את ההודעה/הפנייה לרבות שם פרטי ושם משפחה, מספר טלפון קבוע ונייד וכד'.
  - 6.1.3. סוג התקלה במידה ויש כזו.
  - 6.1.4. מועד קבלת ההודעה/הפנייה (תאריך ושעה).
- 6.2. בסיום תיעוד הפנייה/ההודעה יקבל כל פונה מספר פניה.
- 6.3. סוגי הפניות ימוינו לפי סוג השירות בו התבצעה הפנייה (לדוגמא: תקלה טכנית, תקלה באיסוף האשפה מהבניין, ריחות רעים בבניין).
- 6.4. בפתיחת פנייה ו/או הודעה תתבצע קליטה אוטומטית במערכת הממוחשבת תאריך ושעת קבלת ההודעה, תאריך ושעת מסירת ההודעה ו/או העברתה לגורם המטפל.

6.5. המוקד ישלח הודעת דוא"ל ו/או מסרונים אוטומטיים לפונים ויצוין כי הודעתם התקבלה, וכן יציין את מספר הפנייה/הודעה למקרה של צורך בבירור נוסף.

## 7. אישור, הרצה ונהלים

7.1. היקף פעילות המוקד וכמות המפעילים במוקד יקבעו מעת לעת על פי היקף הפעילות של המערכת הפניאומטית ומספר הפניות אליו.

7.2. הזכין יכין פירוט של תפקידי המוקד, פירוט על גורמים מטפלים נוספים (ככל שיש כאלו), מערכת נהלים לתפעול המוקד, ערכות הדרכה להכשרת המפעילים ורשימת דו"חות שיופקו מהמוקד.

7.3. אישור תפקידי, נהלי ודיווחי המוקד - תנאי לקבלת אישור הפעלה ראשוני:

7.3.1. הזכין יעביר פירוט בדבר תפקידי המוקד ופירוט על גורמים נוספים רלוונטיים להפעלת המערכת לאישור יחידת הפיקוח בתוך 12 חודשים מתחילת תקופת הזכין. אישור יחידת הפיקוח כאמור יהווה בין השאר תנאי לקבלת אישור הפעלה ראשוני.

7.3.2. הזכין יעביר את מערך הנהלים והדיווחים המפורט להפעלת המוקד תוך 12 חודשים מתחילת תקופת הזכין. אישור יחידת הפיקוח כאמור יהווה בין השאר תנאי לקבלת ההרשאה לתפעול הטרמינל.

7.3.3. פירוט תפקידי המוקד, גורמים מטפלים נוספים, מערך הנהלים ומערך הדוחות יתנו מענה לכל הפעולות האפשריות במוקד ולכל המצבים האפשריים בהם עלול להתקל המוקד.

7.4. בתקופה שעד קבלת ההרשאה לתפעול הטרמינל ישלים הזכין את כל הדרישות שהציגה בפניו יחידת הפיקוח, יפעיל את המערכת הפעלה ראשונית ויציגה ליחידת הפיקוח, לאישורה הסופי.

7.5. התקופה שבין אישור יחידת הפיקוח לבין קבלת האישור להפעלת הטרמינל, תשמש את הזכין להדרכת עובדיו שיפעילו את המוקד, לביצוע שיפורים והשלמות שיתבררו בעת הדרכת המוקדנים וכן להרצת המוקד.

7.6. הזכין ידריך את יחידת הפיקוח בלימוד שיטת ההפעלה של המוקד, אופן קבלת הדו"חות והדיווחים מהמוקד והדרך (הטכנית) לתגובה עליהם, לפי העניין וככל שיידרש.

7.7. מערכת המחשוב במוקד תכלול בתוכה בין היתר מערך אינטגרטיבי של סיוע למפעיל.

## פרק 9 - כוח אדם ומשמעת

1. כוח האדם להפעלת המערכת יועסק בהתאם להוראות חוזה הזכיון, פרק זה ועל פי כל דין.
2. הזכיון יציב כוח אדם בהיקף הדרוש לביצוע כל התחייבויותיו במהלך תקופת הזכיון, באופן מלא ורצוף, בכל עת, ובמשך כל ימות השנה, בהתאם לנדרש מאופי התפקיד.
3. במסגרת כוח האדם המוצב לעבודה לצרכי הפעלת המערכת, יתחשב הזכיון בין היתר, בעתודת העובדים הנדרשת לגיבוי במקרים של מחלות, חופשות, מילואים, החלפה וכל גורם אחר שיש בו כדי להביא להיעדרות עובדי הזכיון, והכול כדי שפעילות המערכת לא תפגע, בהתאם להוראות חוברת זו.
4. הזכיון ימלא אחר הוראות כל דין וכל נוהל בנושא בטיחות, ובכלל זה יבטיח תנאי בטיחות נאותים בעבודה, ינקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים למניעת תאונות עבודה, ויבטיח תנאים לשמירת בריאותם של עובדי הזכיון, רווחתם וזכויותיהם על-פי כל דין ועל-פי החוזה.
5. הזכיון יעסיק בעלי תפקידים להפעלת המערכת בהתאם לתפקידים ולתנאים ההכרחיים המפורטים בנספח א' לפרק זה. הזכיון ידווח לעירייה בתוך שבעה (7) ימים, טרם מינוי כל בעל תפקיד המפורט בנספח א' ועל כל שינוי בזהות בעלי התפקידים כאמור. העירייה תאשר את העסקת העובדים המפורטים בנספח א' להלן, כתנאי להעסקתם.

### 6. תנאים לכוח האדם

#### 6.1 תנאים כלליים לעובד זכיון בהקשר לתפעול ותחזוקה

על כל עובד זכיון אשר יועסק בתקופת ההפעלה או לפני קבלת אישור הפעלה ראשוני ועיסוקו קשור להפעלת המערכת ותחזוקתה, לעמוד בכל התנאים הבאים:

6.1.1. המועמד דובר עברית;

6.1.2. המועמד הצהיר בכתב שלא הורשע בעבירה מסוג עוון ומעלה במהלך 5 שנים האחרונות

(ביחס ליום העסקתו בפועל);

6.2. הזכיון מתחייב כי יאפשר לעובדי הזכיון להתחיל בתפקידם כאמור אך ורק לאחר שאושרו על פי הוראות כל דין והרשות המוסמכת, לפי העניין ובהתאם להוראות החוזה וחוברת זו, ככל שנחוץ ולאחר שעבר הדרכה בעניין תפקידו בהתאם להוראות חוברת זו.

### 7. אי קיום יחסי עבודה

הזכין יבחר לכל עובד הזכין במפורש וכבר החל משלב הגיוס לתפקיד, לרבות בחוזה ההעסקה שלהם, ויודא כי הם יודעים ומאשרים בכתב שבין אותו עובד הזכין לבין העירייה ו/או מי מטעמה לרבות יחידת הפיקוח אין ולא יתקיימו יחסי עובד מעביד וכי הזכין (או מי מטעמו) הינו המעביד או המעסיק הבלעדי שלהם, לפי העניין, בכל תקופת עבודתם.

## 8. השעיית/החלפת עובד זכין

8.1. העירייה רשאית להנחות את הזכין להשעות עובד זכין מביצוע תפקידו לתקופה שלא תעלה על עשרים ואחד (21) יום או להחליפו אם סברה, על פי שיקול דעתה, כי עובד הזכין אינו מתאים לביצוע תפקידו ו/או קיים חשד שעבר עבירה פלילית. העירייה תנמק את הנחייתה להחליף את עובד הזכין ככל שניתן.

8.2. קיבל הזכין הנחיה כאמור, יפעל כדלקמן:

8.2.1. יפסיק לאלתר את ביצוע התפקיד על ידי עובד הזכין האמור.

8.2.2. במידה ואין נסיבות ההחלטה להשעות ו/או להחליף את עובד הזכין קשורות לחשד לעבירה פלילית, רשאי יהיה הזכין לבקש מהעירייה לשקול את החלטתה מחדש.

8.2.3. במידה ואין נסיבות ההחלטה להשעות ו/או להחליף את עובד הזכין קשורות לחשד לעבירה פלילית, רשאי הזכין להעביר את עובד הזכין האמור לתפקיד אחר ולהודיע על כך לעירייה, וזאת בכפוף לעמידתו של עובד הזכין בתנאים והכשירויות הנדרשים לתפקיד האחר, ככל שנדרשים.

8.2.4. הזכין לא יחזיר לתפקיד, עובד זכין שהושעה או הוחלף לבקשת העירייה, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב מעירייה.

## 8.3. השעה / פיטורין ביוזמת הזכין

אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מזכותו של הזכין (או מי מטעמו), כמעביד/מעסיק כלפי עובדי הזכין, להחליט כי עובד כזה או אחר אינו מתאים לתפקיד, לסיים את העסקתו ולהחליפו באחר ובלבד שהמחליף יעמוד בתנאים ובכל הכשירויות לאותו תפקיד בהתאם לחברות המקצועיות.

9. הזכין יחייב את עובדי הזכין בכללי משמעת כאמור בפרק זה.

## 10. קוד לבוש

הזכין יודא כי הופעת עובדי הזכין תהיה נאותה, צנועה והולמת לתפקידם.

## 11. כללי משמעת

11.1. הזכין יגבש מערכת של כללי משמעת לעובדי הזכין, לרבות כללי משמעת לעניין מעשים או פעולות שיש בהם כדי לפגוע בתושבים, במבקרים בשכונה, בעובדי העירייה ובשלומם

של כל אדם. הזכיין יכתוב נהלי טיפול בהפרת כללי המשמעת על ידי עובד זכיין (בפרק זה "עבירת משמעת") והוראות אכיפה וענישה כפועל יוצא מעבירת משמעת של עובד הזכיין על כללי המשמעת.

11.2. הזכיין יעביר את כללי המשמעת והנהלים האמורים לעירייה לאישור בתוך שנים עשר ( 12 ) חודשים מהמועד הקובע. העירייה תעביר לזכיין את הערותיה והזכיין יעדכן את כללי המשמעת בהתאם.

11.3. הזכיין יאפשר לכל עובד זכיין לעיין בכללי המשמעת בכל עת.

12. כללי המשמעת יכללו, לפחות, את ההתייחסויות המפורטות להלן:

- 12.1. פגיעה בכבודו או בשלמו של כל אדם.
- 12.2. כללי התנהגות מול ילדים ונוער תחת גיל 18.
- 12.3. הימנעות מביצוע התחייבויות הזכיין בניגוד להוראות החוזה בעקבות פניית תושבים.
- 12.4. הפרת התחייבות לסודיות.
- 12.5. קבלת טובות הנאה.
- 12.6. גרימת נזק לרכוש.
- 12.7. רשלנות במילוי תפקיד.
- 12.8. אלימות.
- 12.9. שתיה לשכרה.
- 12.10. התנהגות שאינה הולמת.
- 12.11. הטרדה מינית.

13. אם קיים חשד כי נעברה עבירת משמעת יפעל הזכיין באופן הבא:

- 13.1. הזכיין ישעה את עובד הזכיין.
- 13.2. הזכיין יברר את החשד וידווח לעירייה על תוצאות הבדיקה ועל החלטות שקיבל בעניינו של עובד הזכיין לאור הפרות המשמעת.
- 13.3. העירייה רשאית לבקש הסברים נוספים הן לגבי המקרה והן בקשר להחלטות שקיבל הזכיין בעניינו של עובד הזכיין האמור וכן רשאית העירייה להורות לזכיין להפסיק את העסקתו של עובד הזכיין ובלבד שינמק את החלטתו.

14. טיפול בעבירות פליליות

בנוסף לכל האמור לעיל, אם מתעורר חשד לביצוע עבירה פלילית על ידי עובד הזכיין, יפעל הזכיין כמפורט

להלן:

14.1. במקרים בהם יש חשד כי העבירה קשורה לעבודתו של עובד הזכיין או בוצעה בתחומי השכונה, יודיע הזכיין לעירייה מיד עם היוודע החשד, ויסייע לבדיקת המקרה ככל האפשר ויפעל על פי הנחיות עירייה.

14.2. עלה חשד נגד עובד זכיין או הובא לידיעת הזכיין כי מתנהלת נגד עובד הזכיין חקירה פלילית בעניין שאינו קשורה לעבודתו של עובד הזכיין ואף לא בתחומי השכונה, ידווח הזכיין לעירייה ויפעל על פי הנחיות המשטרה.

## נספח א' - תנאים לכוח אדם

1. תנאים למנהל המערכת:
  - 1.1. בעל תעודת מהנדס/הנדסאי ממוסד המוכר על-ידי המועצה להשכלה גבוהה בישראל/הנדסאי מוסמך על-ידי המכון הממשלתי להכשרה טכנולוגית ומדע בתחום מכונות או חשמל.
  - 1.2. חמש (5) שנות ניסיון לפחות בביצוע ובניהול אחזקה באתרים שכללו מתקני מיזוג אוויר ומתקני חשמל.
  - 1.3. ידע מקיף בטיפול בלוחות חשמל ובמערכות מתח גבוה.
  - 1.4. ידע בסיסי בטיפול במערכות אל-פסק ומצברים.
  - 1.5. ניסיון בניהול מערך אחזקה וגנראטורים.
  - 1.6. ידע מקיף בטיפול במערכות אוורור ומיזוג אוויר.
  - 1.7. ידע בסיסי באחזקת מערכות גילוי וכיבוי אש.
  - 1.8. שפות: עברית - ידיעה מלאה, אנגלית - קריאה והבנה של חומר מקצועי.

## פרק 10 - ניהול האיכות

1. הזכיין יפעיל מערך לניהול האיכות על פי תקני האיכות המפורטים בפרק זה ועפ"י הוראות כל דין.
2. הזכיין ידאג לקבלת הסמכה לתקני האיכות המפורטים בפרק זה.
3. הזכיין יפעל לעדכן את תקני האיכות המפורטים להלן על פי דרישות כל דין ובכלל זה על פי דרישות מכון התקנים הישראלי.
4. הזכיין יבצע את הפעילות שבאחריותו בהתאם ובכפוף להוראות תקני האיכות ומבלי לפגוע בפעילות השוטפת של המערכת הפניאומטית.
5. הזכיין יוודא יישום מלא והתעדה של:
  - 5.1. תקן לאיכות - ת"י **ISO 9001:2008** (מערכת ניהול איכות) או מהדורה עדכנית יותר בעת יישום התקן בפועל.
  - 5.2. תקן לאיכות הסביבה - ת"י **לניהול סביבתי ISO 14001** או מהדורה עדכנית יותר בעת יישום התקן. תקן זה ייושם בהתאם להנחיות המפורטות בפרק מס' 11 (איכות הסביבה) לחוברת זו.
  6. הזכיין יגיש לאישור העירייה תכנית שנתית לניהול האיכות, לרבות סטאטוס ההסמכה בתקנים השונים. התכנית תוגש עד ל-1 לאוקטובר בכל שנה, לקראת השנה העוקבת.

## פרק 11 - הגנת הסביבה

### 1. הוראות כלליות

- 1.1. הזכיין יעמוד בכל הדרישות לתקן ישראלי לניהול סביבתי ISO 14001 בכל תקופת הזכיין. הזכיין יעבור התעדה לתקן טרם קבלת ההרשאה לתפעול הטרמינל.
- 1.2. הזכיין וכל העובדים מטעמו ימלאו אחר כל החוקים, התקנות והתקנים הנוגעים להגנת הסביבה.
- 1.3. הזכיין ישלב את הפעולות להגנת הסביבה במערכת ניהול האיכות, כמפורט בפרק "ניהול האיכות".
- 1.4. הזכיין יכין תכנית עבודה בתחום הגנת הסביבה בהתאמה לתכנית העבודה הכללית של הפרויקט
- 1.5. הזכיין יבצע את תכנית העבודה להגנת הסביבה תוך שמירה על כללי בטיחות וגהות על-פי כל דין והוראות הבטיחות.
- 1.6. הזכיין יפעיל מדיניות פיקוח ובקרה באספקת שירותי התפעול והתחזוקה למניעת פגיעה בפרויקט.
- 1.7. הזכיין יבצע רענונים והדרכות לעובדיו, ולעובדים או המועסקים מטעם הגורמים הפועלים מטעמו, בתחום הגנת הסביבה על-פי כל דין ובהתאם לתקן להגנת הסביבה כאמור.

### 2. תכנית העבודה

- 2.1. הזכיין יכין ויבצע תכנית עבודה שנתית לתחומי הגנת הסביבה בפרויקט על-פי הוראות פרק זה ועל-פי סעיפים 1.1 ו-1.2 לעיל והנחיות יחידת הפיקוח.
- 2.2. תכנית העבודה תכלול את כל הפעולות שיבצע הזכיין בתחום הגנת הסביבה ולפחות את המרכיבים הבאים:
  - 2.2.1. מדיניות לשמירה על הסביבה לרבות עקרונות המדיניות, מדדים ויעדים לשמירה על הסביבה.
  - 2.2.2. מיפוי כל הפעולות להגנת הסביבה בפרויקט, ובכלל זה, בתשתיות ובמתקנים הכלולות בהם ותכניות התחזוקה.
  - 2.2.3. סקר סביבתי שיבצע בכל שטחי הפרויקט פעם ברבעון לפחות. הסקר יבוצע על-פי כל דין.
  - 2.2.4. תכנית רכש פריטים והצטיידות לצורך ביצוע הפעולות להגנת הסביבה.
  - 2.2.5. תכניות הכשרה לעובדי כוח אדם זכין, הכוללת את פירוט ההדרכות והתרגולים באותה שנה.
- 2.3. תכנית הניטורים:
  - 2.3.1. הזכיין יגיש את תכנית העבודה לאישור העירייה עד ל- 30 בנובמבר בכל שנה, לשנה העוקבת.
  - 2.3.2. הזכיין יגיש את תכנית העבודה הראשונה לאישור יחידת הפיקוח בתוך שנים עשר (12) חודשים מהמועד הקובע. אישור התוכנית כאמור על-ידי יחידת הפיקוח יהווה תנאי לקבלת אישור ההפעלה הראשוני.

**3. בקרה**

3.1. הזכיין יגיש ליחידת הפיקוח דו"ח תכנון מול ביצוע בתחומי הגנת הסביבה על בסיס רבעוני, עד לא יאחר משבעה (7) ימים לאחר תום כל רבעון קלנדרי.

3.2. הזכיין ינהל מנגנון פיקוח ובקרה אחר יישום ההוראות וההנחיות ועל פעילותו בתחום הגנת הסביבה הכולל ביצוע הפקת הלקחים מאירועים קודמים.

**4. נהלים**

4. הזכיין יכין נהלים מפורטים להערכות לפעילות הסביבתית ויגיש אותם לאישור יחידת הפיקוח, כאמור בפרק "נהלי הזכיין" בחוברת זו.

**5. נאמן להגנת הסביבה**

5.1. הזכיין ימנה מבין עובדיו נאמן להגנת הסביבה שיהיה אחראי לפחות לתחומים הבאים: אחסנה, תברואה, תחזוקה, שימור אנרגיה, אחראי רעלים, כל תפקיד אחר שיידרש, על-פי כל דין.

5.2. הזכיין יכשיר את כוח האדם בקורס ייעודי לתפקיד ממונה הגנת הסביבה.

5.3. הזכיין יפעל להטמעת הנחיות נוספות של העירייה בנושא הגנת הסביבה כפי שתינתנה מעת לעת.

**6. תחומי הפעילות בתחום הגנת הסביבה**

6.1. הזכיין יפעל לשמירה והגנה על הסביבה, על-פי הוראות החוזה, החברות המקצועיות ופרק זה. לפחות בנושאים המפורטים להלן:

6.1.1. טיפול במים ושפכים (מחזור, השבה, טיפול, בקרת שימוש ועוד).

6.1.2. שמנים כולל החזרה, צמצום הצריכה ופינוי.

6.1.3. חומרים מסוכנים כולל החזרה, איסוף, שינוע, אחסון ושימוש, ביזור מלאים וכד'.

6.1.4. רעש וקרינה סביבתיים (טיפול ומניעה).

6.1.5. שמירת הצומח.

6.1.6. זיהומי אוויר וחלקיקים, כולל צמצום וביטול פליטות ממרכזי האנרגיה, כלי הרכב, מקומות עבודה.

6.1.7. חיסכון באנרגיה ובמשאבים אחרים כולל מים, דלק, קרקע וכד'.

6.1.8. שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה.

6.1.9. הפרדה למחזור.

6.1.10. ניטור סביבתי ומדידות:

הזכיין יבצע ניטור ומדידה וידווח על נקודות הזיהום הקיים על פי כל דין, לפי התקן המחייב ולפחות בהתאם לדרישות המפורטות להלן:

6.1.10.1. הזכיין יבצע מדידה מתמשכת ורציפה של צריכת המים, החשמל ועוד לפחות ברמה החודשית.

6.1.10.2. הזכיין יודא התקנה של אמצעי מדידה, ניטור רציף והתראה קבועים בסמוך למקורות הפליטה לאוויר, לשפכים/מים וכיוצ"ב.

6.1.11. הזכיין מתחייב לבצע פעילות מתקנת בהתאם לתוצאות הניטור והמדידה.

## 7. אירוע סביבתי

- 7.1. הזכיין יתקן באופן מידי פליטות, זיהומים, פריצות של אשפה שפכים, דלקים, שמנים להלן: "אירוע/מפגע סביבתי".
- 7.2. הזכיין ייערך למתן מענה לאירועים סביבתיים ויפעל כדלקמן:
- 7.2.1. יטפל באירוע סביבתי על-פי כל דין ולפי התקן המחייב, אלא אם הורתה לו יחידת הפיקוח אחרת.
- 7.2.2. ייתן מענה באמצעים הנדרשים לשם טיפול ומניעת מפגעים סביבתיים, לרבות שילוט, גידור, שימוש בחומרי ספיגה/ספיחה, שימוש במאצרות ובאמצעים לשאיבת שפך.

## 8. נורמות שירות

- 8.1. כפוף להוראות כל דין, באירועים חריגים המהווים סכנה בטיחותית וסביבתית ו/או שעלולים לפגוע בביצוע תכנית העבודה, יפעל הזכיין כדלקמן:
- 8.1.1. יפעל באופן מידי ולא יאחר מחמש עשרה (15) דקות מקבלת ההודעה, להפסקת המפגע הסביבתי כך שיפסיק להוות סכנה בטיחותית לרבות הפסקת זרימת החומרים המסוכנים למפגע.
- 8.1.2. יפעל מידי לתיקון האירוע הסביבתי ולא יאחר מארבע (4) שעות מקבלת ההודעה בדבר האירוע.
- 8.2. ביתר האירועים יפעל הזכיין לתיקון המפגע תוך שתיים עשרה (12) שעות או לפי הנחיות יחידת הפיקוח.

## 9. דיוח

- 9.1. הזכיין ידווח מידי ולא יאחר משעתיים מהיודע לו על כל אירוע/מפגע סביבתי.
- 9.2. הזכיין ידווח על כל טיפול באירוע סביבתי, עם סיומו, הדיווח יכלול לפחות את המידע הבא:
- 9.2.1. סוג האירוע/מפגע הסביבתי.
- 9.2.2. סוג הטיפול.
- 9.2.3. הציוד ו/או החומרים בהם השתמש הזכיין.
- 9.2.4. תוצאות הטיפול.
- 9.3. הזכיין יעביר את הדיווחים על אירועים סביבתיים ליחידת הפיקוח על פי התקן המחייב ועל-פי כל דין.

## 10. תיעוד ומעקב

- 10.1. הזכיין ינהל מעקב רציף אחר הפעילות בתחום הגנת הסביבה והנתונים יהיו זמינים ליחידת הפיקוח בכל עת.
- 10.2. הזכיין יוודא שימור הידע והמידע בתחום הגנת הסביבה בכלל הפעילות וזאת לצורך שימוש על-ידי יחידת הפיקוח במקרה הצורך, כאמור בפרק "ניהול הידע והמידע" בחוברת זו.

## פרק 12 - שירותי תברואה

1. הזכיין יהיה אחראי לקיום תנאי תברואה נאותים במערכת, וינקוט כל צעד או אמצעי הדרוש לשם כך, בהתאם להוראות חוזה הזכיין וכל דין ובהתאם להנחיות משרד הבריאות, המשרד להגנת הסביבה ו/או כל רשות מוסמכת אחרת בענייני תברואה.
2. לשם הבטחת התחייבויות, יקיים הזכיין מעקב אחר מצב התברואה במערכת, לפי הצורך ובתדירות הנדרשת ובלבד שלא תפחת מהמפורט להלן:

### 2.1. ביקורת על ידי תברואן מוסמך

- 2.1.1. הזכיין יערוך ביקורת אחר מצב התברואה במערכת לרבות במבנה הטרמינל, באתר הטרמינל, בצנרת וברכיבי המערכת במרחב הציבורי, בחצרות הבניינים, בחדרי המגופים לפי הצורך ולפחות אחת לחודש.
- 2.1.2. הביקורת תבצע על ידי תברואן מוסמך על פי כל דין.
- 2.2. הזכיין ידווח לעירייה אחת לחודש על ביצוע מעקב התברואה במערכת תוך ציון הליקויים שנמצאו, ככל שימצאו כאלה, והפעולות שנקטו לתיקון ומניעת הליקויים בעתיד כמפורט בפרק "דיווחי זכיין" בחוברת זו.
3. בכל הקשור לחומרים מסוכנים או מזהמים הזכיין יפעל כדלקמן:
  - 3.1. יודא כי חומרים אלה יוחזקו אך ורק בהתאם להוראות כל דין וחוזה זה.
  - 3.2. ידאג כי בתום השימוש בחומרים אלה יוחזרו החומרים העודפים למקומות האחסון שנקבעו לחומרים אלה.
  - 3.3. כל האזורים בהם היה שימוש בחומרים מזהמים ינוקו מחומרים אלה על פי כל דין והוראות חוזה זה.
  - 3.4. הזכיין יהיה אחראי לניקוז, טיפול ופינוי חומרים מסוכנים ומזהמים אלה.
4. הדברה ומניעה:
  - 4.1. הזכיין יבצע, אחת לחצי שנה, הדברה במבנה הטרמינל ובחצרותיו וכן בחדרי המגופים שבאחריותו בבניינים ובמרחבים הציבוריים.
  - 4.2. בנוסף הזכיין ינקוט פעולות שוטפות למניעת התרבות מזיקים ממינים שונים, לפי הצורך, ועפ"י קריאות שיתקבלו מעת לעת במוקד ובפניות ציבור.
  - 4.3. בנוסף, ידאג הזכיין לניקוז ויבוש מים עומדים (למניעת התרבות וקינן חרקים יתושים) ולניכוש עשבייה (למניעת נוכחות נחשים ועקרבים ועוד) בשטחי הטרמינל ובתחנות החיצוניות.
  - 4.4. בכל מקרה של איתור מפגע תברואתי יסלק הזכיין את המפגע באופן מידי.
  - 4.5. הזכיין יבצע את ההדברה רק באמצעות מדביר בעל רישיון הדברה בתוקף, המורשה לכך מטעם המשרד לאיכות הסביבה בעל רישיון עסק, רישיונות הדברה והיתר רעלים ותעודת ביטוח מתאימה.
  - 4.6. חומרי הדברה

4.6.1. הזכיין ישתמש בחומרי ההדברה בעלי תו תקן ישראלי ומאושרים על ידי משרד הבריאות בלבד.

4.6.2. הזכיין יתעד את ההדברות שערך לרבות המועד בהן נערכו ההדברות וסוג ההדברות בתיק הדברה וניטור ייעודי לכך.

## פרק 13 - אחזקה - שונות

### 1. תנאים ודרישות כלליים

1.1 הזכיין יבצע את כל הפעולות הנדרשות לאחזקת המערכת על כל חלקיה, לרבות אחזקת מכלולי הציוד בחדרי המגופים במבנים, בצנרת, לרבות גובי הביקורת לאורך הצנרת, תשתיות תת קרקעיות ועיליות, הציוד, המתקנים והמערכות המותקנים בהם, ועמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי והכל בהתאם להוראות חוזה הזכיין ופרק זה. אחריות הזכיין לאחזקת המערכת חלה על כל המערכת והשטחים בהם היא ממוקמת.

1.2 פעולות הזכיין יכללו ביצוע כל פעולות האחזקה המונעת, אחזקה יזומה, לרבות תיקון תקלות, פעולות ניקיון, הדברה וגיבון בהתאם להוראות חוזה הזכיין, ופרק זה.

### 1.3 בטיחות:

הזכיין יבצע את כל העבודות תוך נקיטת כל האמצעים הנדרשים להגנת מקום העבודה ולמניעת פגיעה באדם וברכוש הן כלפי עובדי הזכיין והן כלפי הציבור ולרבות גידור והגנה על מקום העבודה, שמירה על כללי עבודה בגובה ועבודה בתוך שוחות ועל פי כל דין.

1.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, התחייבות הזכיין לאחזקת המערכת תכלול בין היתר את הפעולות הבאות:

1.4.1 העסקת כל עובדי הזכיין הדרושים לאחזקה.

1.4.2 אספקת כל החלקים, החומרים וחומרי העזר הדרושים לאחזקת המערכת ומילוי כל התחייבויות הזכיין על-פי החוזה, לרבות אחזקה מונעת, אחזקה יזומה, תיקון תקלות, וכד'.

1.4.3 הספקת כל כלי העבודה לרבות רכבים וכלים מנהליים, ציוד, מכשור, חלקים וחומרים הדרושים לאחזקת המערכת ו/או מילוי כל התחייבויות הזכיין על-פי החוזה, לרבות אחזקה מונעת, אחזקה יזומה, תיקון תקלות.

1.4.4 החלפת ו/או חידוש כל מרכיב במערכת לרבות מכלולי מערכות, תשתיות, ציוד ומכשור בהתאם להוראות פרק "אחזקה יזומה" להלן.

1.4.5 ביצוע בדיקות וכיול על-ידי גורמים מוסמכים כנדרש על-פי כל דין ו/או הוראות החוזה ופרק זה.

1.4.6 ביצוע כל הפעולות הדרושות לעמידה במשימות הזכיין ובין היתר פירוקים, הרכבות,

הובלות, תיקון בבתי מלאכה חיצוניים, הפעלת מומחים וכדומה.

1.4.7 תאום ותשלום לגורמים מקצועיים, לגורמים חיצוניים ורשויות ככל הנדרש היה ועלה צורך בפרוק והחזרה של תשתיות עירוניות ואחרות, לרבות הפעלת משטרת ישראל, חברת חשמל, תאגיד המים לצורך חסימת רחובות והכוונת תנועה וכדומה.

1.5 מובהר, כי הדרישות המפורטות בחוברת התפעול והתחזוקה הינן דרישות מינימום וקיומן לא יסיר מהזכיין את האחריות לאחזקה רציפה של המערכת, לתקינותה המלאה בכל עת ולעמידה בזמנים

- המוקצבים להיענות לתיקון תקלות.
- 1.6 הזכיין לא יהיה רשאי להפחית ו/או להוריד מהתשומות ו/או עבודות ו/או דרישות אחרות הנדרשות ממנו בחוזה ובחברת זו ומוגדרות כמינימום.
- 1.7 הזכיין יבצע את התפעול והתחזוקה ממועד קבלת אישור ההפעלה הראשוני ואילך במשך כל תקופת הזיכיון, והכל בהתאם להוראות חוזה הזיכיון והחברות המקצועיות.
- 1.8 דיווח בתקופת ההפעלה
- 1.8.1 מבלי לגרוע מהתחייבויותיו של הזכיין לדווח לעירייה כאמור בפרק "דיווחי הזכיין", על-פי הוראות כל דין וחוזה זה, ידווח הזכיין לעירייה, מיידית, בכתב, 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 של המערכת, כולה או חלקה ובמיוחד ליכולת הדיירים במבנים לעשות שימוש שוטף במערכת (להלן: "תקלה").
- 1.8.2 בנוסף, ידווח הזכיין בכתב על התוצאות הצפויות בקשר עם אירועים כאמור ועל הצעדים שנקט ו/או בכוונתו לנקוט נוכח נסיבות אלה. מיד עם תיקון התקלה, ידווח הזכיין בכתב לעירייה על ביצוע הטיפול וסיום התקלה.

## 2. אחזקה

- 2.1 ימים ושעות לתפעול מערך האחזקה
- הזכיין יודא כי מערך האחזקה המופעל על-ידו ייתן מענה לצרכים של המשתמשים במערכת באופן רציף בכל שעות היום והלילה ובכל ימות השנה.
- 2.2 מניעת השבתת מתקנים בעת ביצוע פעולות אחזקה מונעת
- 2.2.1 פעולות תיקון תקלות יבוצעו באופן שניתן יהיה לשחרר את האשפה מהבנינים למיניהם מעת לעת ובאופן שהשלכת האשפה על ידי המשתמשים לא תיפגע. ככל שהשלכת האשפה על ידי המשתמשים תיפגע בעת תיקון התקלה, יהיה הזכיין חייב ליידע את המשתמשים באותם בנינים, וכן את העירייה, וכן להציב מיידית על חשבונם פחי אשפה/ מכולות זמניים ליד הבנינים, ולדאוג לפנות אותם על חשבונם. פעולות אלו יתבצעו בתיאום עם העירייה ובאישורה בכתב.
- 2.2.2 הזכיין יבצע פעולות אחזקה מונעת הגורמות ו/או העלולות לגרום להפסקת פעולת המערכת, כולה או חלקה, רק בתאום מראש ולאחר קבלת אישור בכתב מהעירייה.
- 2.2.3 כחלק מתכנון ביצוע אחזקה מונעת יגיש הזכיין ליחידת הפיקוח תכנית מפורטת של:
- 2.2.3.1 הפעולות שעליו לבצע זמני הביצוע המתוכננים,
- 2.2.3.2 חלקי המערכת שפעולתם תופסק ו/או העלולים להיפגע כתוצאה מביצוע הפעילות ולכמה זמן.
- 2.2.3.3 הפעולות שינקטו על ידו כדי ליידע את המשתמשים העלולים להיפגע בעת ביצוע הפעולות וכיצד עליהם לנהוג באותה עת.
- 2.2.3.4 האמצעים הזמניים שיוצבו ו/או יופעלו על ידו בעת הביצוע.
- 2.2.3.5 כל נתון אחר הנדרש למזמין כדי לוודא כי למשתמשים ניתנה האפשרות המרבית להמשיך במהלך החיים הסדירים.

## 2.3 מוקד האחזקה

### 2.3.1 תיעוד ממוחשב לפעילויות האחזקה:

#### 2.3.1.1 אחזקה מונעת

2.3.1.1.1. הקמת מערך אחזקה מונעת שיכלול את כל רכיבי התשתיות, המבנים והמערכות.

מערך האחזקה המונעת יתבסס על הוראות האחזקה ותדירויות הביצוע הרשומות בפרק "אחזקה מונעת".

2.3.1.1.2. בהפעלת מערך האחזקה המונעת ירשמו בכל פעולה הפרטים הנדרשים לגבי ביצוע תיקון תקלות כאמור בפרק "המוקד" לחוברת ז.

#### 2.3.1.2. אחזקה יזומה

2.3.1.2.1. הקמת מערך אחזקה יזומה שיכלול את כל רכיבי התשתיות, המבנים והמערכות.

מערך האחזקה היזומה יתבסס על תדירויות הביצוע הרשומות בפרק "אחזקה יזומה".

2.3.1.2.2. בהפעלת מערך האחזקה היזומה ירשמו בכל פעולה הפרטים הנדרשים לגבי ביצוע תיקון תקלות כאמור בפרק "המוקד" לחוברת ז.

#### 2.4. ביצוע ההפעלה והאחזקה על-פי דין

ביצוע עבודות התפעול והתחזוקה יעשו על-פי דין, ובהקפדה על התקנים המתאימים לנושאי התחזוקה הרלוונטיים בפעילויות הנדרשות בפרויקט.

#### 2.5. טיב החומרים

2.5.1. הזכיין ישתמש לצורך ביצוע התפעול הטכני והתחזוקה בחומרים ומוצרים זהים לחומרים ולמוצרים אשר אושרו במסגרת הקמת המערכת לרבות שימוש בתוכנות ובחומרה לניהול ובקרה המפעילות ומפקחות על פעולתה התקינה של המערכת.

2.5.2. במידה והזכיין יוכיח לעירייה כי לא ניתן להשיג חומרים ומוצרים זהים, ישתמש הזכיין בחומרים ומוצרים שווי ערך למקוריים, בעלי תו תקן, לאחר שאושרו במפורש על-ידי העירייה.

2.5.3. לצורך אישור החומרים והמוצרים שווי הערך, יספק הזכיין לעירייה את כל התיעוד הנדרש, בין היתר כמפורט להלן.

#### 2.6. אישור מוצרים שווי ערך

2.6.1. העירייה רשאית שלא לאשר מוצר שווה ערך המוצע על-ידי הזכיין. סירבה העירייה לאשר מוצר שווה ערך כאמור, תמסור את נימוקיה לזכיין. אי מתן תשובה מהעירייה לגבי אישור מוצר שווה ערך יחשב כתשובה שלילית (אי אישור).

2.6.2. הזכיין יציג לעירייה את המפרטים, הניירת והתיעוד של המוצר שווה הערך ברמת פירוט זהה למוצר המקורי, ולרבות כל האישורים, תוצאות בדיקות והוכחות שהמוצר המוצע עונה לאיכות ולמפרט הטכני של המוצר המקורי ובין היתר הספקים, תקופת האחריות, אורך חייו, עלויות אחזקתו ועלויות שדרוגו.

2.6.3. על הזכיין יהא הנטל להוכיח לעירייה, בין היתר, כי המוצר שווה הערך מורכב כמכלול במפעל אחד האחראי לביצועים של המוצר כולו ולא מרכיבים של מפעלים שונים שהורכבו בידי גורם נוסף שאין לו הסמכות והאישורים להרכבת המוצר הכולל.

2.6.4. הזכיין מתחייב להשתמש אך ורק בחומרים להם יש תו תקן ככל שקיים למוצרים אלה.

2.6.5. למען הסר ספק מובהר, כי הזכיין יהיה אחראי לכל עיכוב שייווצר בביצוע המטלות

שבאחריותו כתוצאה מהצורך להשתמש במוצר שווה ערך, מתהליך אישורו ו/או מאי אישור על-ידי העירייה או מהתנאים שיקבעו לאישורו.

2.6.6. העירייה תהא רשאית לדרוש ולקבל מהזכין, כל מידע ו/או נתון, מכל מין וסוג, הדרוש לה, לפי שיקול דעתה, כדי לקבוע אם אכן מדובר במוצר שווה ערך.

2.6.7. למען הסר ספק מובהר, כי אין באמור כדי לגרוע מתחולת חוזה הזיכיון בכל האמור בשינויים, ככל שרלבנטי ולרבות במקרה של שינוי סטנדרט.

2.6.8. מובהר כי אישור העירייה למוצר כלשהו ו/או למקור המוצר, אם וככל שיינתן, לא ישמש בשום מקרה אישור לטיבם של מוצרים המובאים מאותו מקור ולא יסיר ו/או יגרע מאחריות ו/או התחייבות כלשהי של הזכין.

### 3. עבודות ניקיון

#### 3.1. הוראות כלליות

3.1.1. הזכין יהיה אחראי לכל פעולות הניקיון בחדרי המגופים שבאחריותו בבניינים, כל השוחות ברחבי השכונה- בתוך השוחה וברדיוס של עד 1 מטר משפת הריצוף, באתר ובמבנה הטרמינל ויודא כי כל האזורים שבאחריותו יהיו במצב נקי ומסודר בכל עת.

3.1.2. לצורך ביצוע עבודות הניקיון יפעיל הזכין, באמצעות גורמים מטעם הזכין, את כל כוח האדם ויספק את כלי העבודה, חומרי הניקיון והחומרים המתכלים הנדרשים לצורך ביצוע עבודות הניקיון.

#### 3.2. ביצוע עבודות הניקיון:

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הזכין מתחייב לבצע את עבודות הניקיון במבנה הטרמינל בהתאם לדרישות, נהלים ואמצעים כמפורט להלן:

3.2.1. הזכין יהא אחראי לכך שתבוצענה עבודות ניקיון שוטפות של מבנה הטרמינל.

3.2.2. הזכין יהא אחראי לפינוי וניקיון של מפגעים במערכת הפנאומטית המסכנים את כלל המשתמשים והציבור בשכונה.

#### 3.3. ניקיון בחדרי המגופים:

3.3.1. הזכין יהא אחראי לכך שתבוצענה עבודות ניקיון בחדרי המגופים בבניינים לפחות אחת לחודש וכן מיד לאחר ביצוע עבודות אחזקה בחדרים אלו.

3.3.2. הזכין יהא אחראי לניקיון מידי ויסודי של כל מקום בו נשפכו שמן או אשפה או תשטיפים כלשהם.

3.3.3. הזכין ידאג להספקה ויודא כי כל חומרי הניקיון בהם נעשה שימוש הינם תקינים, וכי הם ייעודיים לציוד ולרכיבים המיועדים לניקוי, לרבות האזורים בהם נדרש לנקות שומן ושמן.

3.3.4. הזכין ידאג להספקה של כל כלי העבודה הנדרשים לביצוע עבודות הניקיון לרבות כלים ידניים, מכאניים וממונעים.

#### 3.4. דרישות מינימום לעבודות הניקיון בטרמינל

מבלי לגרוע מהתחייבות הזכין לתחזוקת המערכת ולניקיון הזכין יבצע לפחות את הפעולות הבאות לשמירה על הניקיון ועל הטיפול באתר ובמבנה הטרמינל:

- 3.4.1. בסיום כל פינוי מכולה ולאחר השבת המכולה יישטף אזור מיקום המכולות בטרמינל.
- 3.4.2. שלוש פעמים בשבוע ינוקה המבנה כולו.
- 3.4.3. אחת לשבועיים יטופל הגיבון במבנה הטרמינל.
- 3.4.4. אחת לשבוע יתבצע ניקיון יסודי של כל מבנה הטרמינל כולל שטיפה יסודית של המבנה כולו.

## פרק 14 - אחזקה מונעת

### 1. הוראות כלליות:

הזכיין יבצע פעולות אחזקה מונעת לכלל רכיבי המערכת לרבות:

- 1.1. לעמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי
- 1.2. למגופים ולמערכות הבקרה המפעילות את המגופים בבניינים ובמרחב הציבורי
- 1.3. לצנרת - מהמגופים ועד וכולל לטרמינל
- 1.4. למכלול אתר הטרמינל - חצרות ומבנה
- 1.5. למפוחי השאיבה מצנרת שאיבת האשפה
- 1.6. לציקלונים
- 1.7. למכולות ולדחסנים
- 1.8. למערך המסננים כולל מפוחי שאיבה מהמסננים
- 1.9. למערכת הבקרה
- 1.10. למערכת הקומפרסור
- 1.11. לדיברטור (בורר) ואביזרי הצנרת הנלווים
- 1.12. מערכות עזר לשינוע והרמה

### 2. תכנית אחזקה מונעת

הזכיין יכין, על בסיס הוראות היצרנים למיניהם והניסיון המצטבר אצלו בתפעול מתקנים דומים, תכנית אחזקה מונעת שנתית ורב שנתית - המחולקת לתקופות (להלן: "תכנית אחזקה מונעת").

- 2.1. תכנית האחזקה המונעת השנתית תכלול, בין היתר, את הפירוט להלן:
  - 2.1.1. השבועות בשנה בהן תבוצענה עבודות האחזקה המונעת התקופתיות.
  - 2.1.2. פרוט זמני ההשבתה והשיבושים הצפויים בשל עבודות האחזקה המונעת לאיסוף האשפה מהבניינים.
    - 2.1.3. האמצעים שהזכיין ינקוט על מנת ליידע את העירייה ואת התושבים בשכונה, לפחות שבוע מראש, לגבי השבתה זמנית בפעולת המערכת והאמצעים הזמניים שינקוט על מנת שלא לפגוע בשגרת חיי התושבים עקב ההשבתה הצפויה.
- 2.2. תכנית האחזקה המונעת השנתית תתבסס על הוראות האחזקה ולוח זימון האחזקה כמפורט בתיק המתקן, אשר אושרו על ידי העירייה, וכמפורט בחוברת ב'.
- 2.3. תכנית האחזקה המונעת השנתית תימסר לאישור יחידת הפיקוח מידי שנה במועדים המפורטים להלן ובהתאם לנהלי העבודה המפורטים בפרק תכנית העבודה:
- 2.4. תכנית האחזקה המונעת השנתית הראשונה תוגש על ידי הזכיין לאישור יחידת הפיקוח עד מועד קבלת אישור ההפעלה הראשוני.
- 2.5. הזכיין יגיש לאישור יחידת הפיקוח את תכנית האחזקה המונעת השנתית המעודכנת, מדי שנה, עד תשעים (90) ימים לפני תחילת כל שנה קלנדרית.
- 2.6. הזכיין יעביר לנציג העירייה, מידי שלושה (3) חודשים, דו"ח המפרט את יישום תכנית האחזקה המונעת השנתית למול התכנון המקורי של התכנית. הדו"ח יפרט פיגורים ביישום התכנית, ככל שיהיו, השלכות הפיגורים ביישום התכנית על פעילות המתחם, וכן יפרט את הפעולות שבכוונת הזכיין לנקוט, לרבות לוח הזמנים לביצוען, להשלמת עבודות האחזקה המונעת בהתאם לתכנית המקורית ולמניעת הישנות הפיגורים.
- 2.7. הזכיין יהיה אחראי על ביצוע עדכונים והתאמות בתכנית האחזקה המונעת השנתית, לפחות אחת

לחצי שנה וככל שיהיה צורך בעדכונים כאלה על בסיס הניסיון המצטבר מהפעלת המערכת ולפי העדכונים שאושרו על-ידי נציג העירייה.

2.8. העדכונים שיבוצעו בתכנית האחזקה המונעת השנתית, על כל המשמעויות הנובעות מהם, לרבות עדכונים שנעשו בעקבות שינוי בפעילות ביוזמת העירייה, לא יהוו "שינוי" כהגדרתו בחוזה הזכיין, והזכיין יבצע עדכונים אלה על חשבונו ללא תוספת תשלום.

### 3. הוראות נוספות לאחזקה מונעת:

מבלי לגרוע מכל יתר התחייבויות הזכיין על פי חוזה הזכיין, באחריות הזכיין לבצע, בין יתר את הפעולות המפורטות להלן כחלק מתכנית האחזקה המונעת. היה ותוך כדי ביצוע האחזקה המונעת מצא הזכיין ליקויים, יתקן הזכיין את הליקויים על חשבונו כחלק מתכנית האחזקה המונעת:

#### 3.1. חדרי מגופים בבניינים

3.1.1. הזכיין יבדוק, אחת לחודש את תקינות מערכת האוורור של חדר המגופים.

3.1.2. הזכיין יבדוק, אחת לחודש את מפלסי הרעש והאטימות שמקורם מפעולת המגופים ווסתי האוורור.

#### 3.2. תחנה איסוף האשפה

##### 3.2.1. המבנה

3.2.1.1. הזכיין יבדוק, אחת לשבוע, את עמידת המבנה ומערכתיו ברמות הרעש לסביבה.

3.2.1.2. הזכיין יבדוק, אחת לשבוע, את עמידת המבנה ומערכת המסננים והמאווררים

במניעת יציאת ריחות רעים אל מחוץ למבנה.

3.2.1.3. הזכיין יטפל אחת לשבועיים בגיבון.

3.2.2. הזכיין יודא כי לפחות אחת לשלושה (3) חודשים תישאב האשפה ממפרידי שומן.

3.2.3. הזכיין יודא כי לפחות אחת לשלושה (3) חודשים תטופלנה מערכות מיזוג/אוורור ומערכות המסננים.

#### 3.3. ציקלון

הזכיין יבדוק, אחת לחצי שנה, את הצקלון באופן יסודי ויטופל כנדרש בהתאם להוראות היצרן.

#### 3.4. המכולה ודחסן אשפה

3.4.1. הזכיין יבדוק אחת ליום את אטימות המכולה ודחסן האשפה למניעת נזילות תשטיפים.

3.4.2. הזכיין יבדוק אחת לשבוע את המערכת ההידראולית של הדחסן.

#### 3.5. מערכת הדיבטור

הזכיין יודא פעולה תקינה של מערכת הדיבטור ומערכת הפיקוד והבקרה המפעילות אותו לפחות אחת לשבוע.

#### 3.6. מערכת עגורנים

הזכיין יטפל לפחות אחת לחודש במערכת העגורנים ואחת לחצי שנה יזמין בודק מוסמך.

#### 3.7. מערכת דחיסת אוויר

הזכיין יטפל לפחות אחת לשבוע בניקוז מים ולפחות אחת לחודש במערכת דחיסת האוויר ואחת לחצי שנה יזמין בודק מוסמך.

#### 3.8. שטח התחנה

הזכיין יבדוק אחת לשבוע את שלמות הגדר סביב מתחם הבניין והניקיון בחצרות מבנה הטרמינל.

#### 3.9. מפוחים

הזכיין יבדוק אחת לשנתיים את האיזון במפוחים.

#### 4. בדיקת נוספות והתרעה על תקלות:

לצורך בדיקה והתרעה על תקלות במערכת הזכיין יבצע, בין היתר, את הפעולות המפורטות להלן. היה ותוך כדי ביצוע הבדיקות מצא הזכיין ליקויים, יתריע הזכיין על הליקויים לעירייה על מנת שזו תוודא טיפול בליקויים:

##### 4.1. טיפול בפתח האשפה הקומתי:

הזכיין יבדוק, אחת לשישה (6) חודשים, את פתח האשפה הקומתי בכל בניין ויוודא שהוא אטום לחדירת ריחות ורעש מצינור השוט ומפיר המבנה.

##### 4.2. פיר אשפה:

4.2.1. הזכיין יבדוק, אחת לשישה (6) חודשים, שמערכת אוורור הריחות פועלת כשורה ללא רעשים ורעידות בפיר האשפה.

4.2.2. הזכיין יבדוק, אחת לשישה (6) חודשים את שוט האשפה ואת נקודת החיבור של שוט האשפה למגופים ויוודא שהם סגורים הרמטית באופן שיימנעו נזילות ודליפות תשטיפים ופליטת ריחות, רעשים ורעידות בפיר האשפה ובחדר המגופים.

4.2.3. הזכיין יבדוק אחת לשנה, ששוט האשפה מבודד אקוסטית למניעת מטרדי רעש לדירות דיירים בהתאם לת"י 1004 (בידוד אקוסטי בבנייני מגורים).

5. מובהר בזאת כי הוראות האחזקה בחוברת זו הינן הוראות כלליות ואינן כוללות את כל ההוראות לאחזקה למערכות ולמתקנים שיוקמו על ידי הזכיין. הוראות אלו משמשות כתוספת לצורך ביצוע טיפולי האחזקה המונעת. הזכיין מחויב בכל מקרה לזמינות המערכות ולפעול על פי הוראות היצרן בביצוע האחזקה. אין בהוראות אלו בכדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה לעניין התאמתן למערכות שהתקין הזכיין ולעניין כשירות המערכות.

## פרק 15 - אחזקה יזומה

### 1. כללי

- 1.1. מבלי לגרוע מכל יתר התחייבויות הזכיין על פי חוזה הזכיין, באחריות הזכיין לבצע, בין יתר עבודות התחזוקה שבאחריותו, גם עבודות אחזקה יזומה לצרכי החזרה לתקינות ו/או שיפוץ של רכיבי וחלקי המערכת.
- 1.2. הזכיין יחליף וישפץ את רכיבי וחלקי המערכת בהתאם לרמת השירות ולהוראות המפורטות להלן ובהתאם להוראות היצרן, הוראות חוזה הזכיין וחוברת ב'.
- 1.3. אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מאחריותו של הזכיין לתקינותה המלאה של המערכת, על כל חלקיה, בכל עת במשך תקופת הזכיין.
- 1.4. אין ברמות המפורטות להלן לצורך חידוש/שיפוץ/החלפה, כדי לצמצם את הגדרת המונח "תקלה" ו/או לגרוע ממחויבות הזכיין לתיקון כל תקלה, גם אם אינה מגיעה לרמה הדורשת חידוש/שיפוץ/החלפה לפי פרק זה.
- 1.5. במקרה של תקלות מהותיות הזכיין יבצע עבודה יסודית הכוללת הכנת השטח, פירוק אלמנטים קשורים, שיפוץ הרכיבים והרכבתם מחדש, הפעלה ניסיונית והפעלה שוטפת, לפי העניין (להלן: **"שיפוץ יסודי"**).
- 1.6. הזכיין יבצע שיפוץ יסודי לצורך החזרת מבנה הטרמינל/ המתקן / המערכת / הרכיב לפי העניין, למצב תקין ו/או החלפה, בהתאם למצבם, בכל מקרה בו נקבע כי הצורך בהחלפה ייקבע על פי ירידה מערכי תפקוד.

2. אחזקה יזומה

2.1 אחזקה יזומה במיסעות ומעברים:

תקלה המחייבת שיפוץ או תיקון יסודי	האלמנט המבוקר	הנושא
שלושה (3) חריצים מעל 4 מ"מ רוחב, בעומק העולה על 4 ס"מ ובאורך מצטבר העולה על חצי מטר, ביחידת שטח של 1 מטר מרובע.	מבנה כיסוי הרחבה	רחבות סלולות
שקיעות מעל 5 ס"מ ליחידת אורך של עד 5 מטר	מבנה הרחבה	
שקיעות מעל 3 ס"מ ליחידת אורך של 2 מטר או אריחים רופפים או סדקים בלתי מתוכננים ברוחב מעל 1 מ"מ ו/ או כל מפגע המהווה סכנה להולכי רגל.	מבנה	מדרכות ושבילים
שבר במדרגה או סדק מעל 2 מ"מ במדרגה או מדרגה רופפת או שחיקה מעל 5 מ"מ במדרך המדרגה	מבנה המדרגות	מדרגות

2.2 אחזקה יזומה במבנים / גדרות:

הערות	תקלה המחייבת שיפוץ יסודי	האלמנט המבוקר	הנושא
	נשירת חיפוי אבן או אלומיניום או חומר חיפוי אחר. סדקים ברוחב מעל 3 מ"מ חדירת מים מקיר או חיבור חלון	קיר	קירות ומבנים
	פתיחה ברוחב מעל 3 מ"מ	מישק	מישקים
	שקיעה המפריעה לסגירה או חוסר אפשרות לנעילה, התנפחות וקילוף חיפויים, שקיעת מדפים	צירים ונעילות	דלתות, חלונות
שקיעה וסדקים ברוחב פחות מהמפורט יתוקנו במסגרת האחזקה המונעת	בכל מקרה של שקיעה וסדקים ברוחב של למעלה מ 5 מ"מ	קיר הבטון	גדרות בטון
	שקיעה של למעלה מ-20 מ"מ לאורך של 1 מטר	גדר	גדר מתכת

2.3 אחזקה יזומה במערכות חשמל:

הנושא	האלמנט המבוקר	תקלה המחייבת החלפה	הערות
ציוד מיתוג בלוחות חשמל	אמינות מאמ"טים	ניתוקים ללא סיבה או סימני חריכה	
משני זרם של ציוד מדידה	דיוק הקריאה	ירידה של 5% בדיוק המדידה	במקרה של ירידה פחותה מהמפורט בדיוק הקריאה לא תיחשב הירידה כתקלה
מערכות גילוי אש	רכיב המערכת	רכיב שאינו תקין ושלא נמצאו עברו חלקי חילוף יוחלף ברכיב מסוג חדש. מערכת שאינה תקינה או שלא נמצאו עברה חלקי חילוף תוחלף במערכת חדשה.	
מערכת בקרה	רכיב המערכת	רכיב שאינו תקין ולא נמצאו עברו חלקי חילוף יוחלף ברכיב מסוג חדש מערכת שאינה תקינה ולא נמצאו עברה חלקי חילוף לרבות גרסת תוכנה מתאימה תוחלף במערכת חדשה.	

2.4 אחזקה יזומה במערך צנרת השאיבה :

הערות	שינוי לעומת המקור המחייב החלפה	האלמנט המבוקר	הנושא
הזכיין יחליף כל קטע צינור מעוקל לפחות פעם אחת בתקופת הזיכיון	בין שני אביזרי סגירה ו/או הסתעפויות או זוויות בו יתרחשו יותר מ- 3 נזילות בשנה יוחלף קטע הצינור	גוף הצנרת	צנרת שאיבה
	ברז שבו גוף האביזר או המערכת הפנאומטית סדוק, דולף או אינו אוטם.	גוף האביזר	מגופים
	דליפה של יותר מ 3 מקומות בגוף הדחסן, תחייב החלפת גוף הדחסן	גוף הדחסן	דחסן ומכולה
	ירידה של 20% ביכולת הדחיסה או במקרה של עלות תיקון מצטברת בשנה העולה על 65% מערך הציוד	ירידת תפוקה ואיכות הציוד	מדחסי אוויר
	החלפה לאחר ש 80% מהאלקטרודה נאכלה	ירידת תפוקה ואיכות הציוד	אלקטרודות של ההגנה הקטודית

הערות	תקלה המחייבת החלפה	האלמנט המבוקר	הנושא
	החלפת קטע צינור אויר דחוס בין 2 נקודות חיבור במקרה של פיצוץ בצינור החלפת חיווט במקרה של תקלת אי העברת פקודות מתח חשמלי בין 2 נקודות חיבור	גוף האביזר	צנרת פיקוד פנאומטי
	החלפת גוף המכולה במידה וקיימת נזילת תשטיפים בהובלה	גוף האביזר	מכולות אשפה
	החלפת להב המגוף במקרה של אי אטימת המגוף עקב עיוות מכני. החלפת בוכנה במקרה של אי תפקוד.	גוף האביזר	מגוף
יש לספק דוח ע"י מאזן מוסמך לפני התחלת הפעלה	רעידות בלתי ניתנות לאיזון במפוחים- החלפת הכנפיים		מפוחים
	החלפת כל האטם לאחר שלושה מקרי דליפה של ריח או תשטיפים	גוף האביזר	אטמים בין המצנחת למגוף בבניינים

## פרק 16 - דיווחי זכיון

### 1. הוראות כלליות

- 1.1. הזכיון ידווח לעירייה ולכל גורם אחר הנדרש על פי כל דין והוראות החוזה, בדבר פעולותיו במסגרת הפרויקט, במהלך תקופת הזכיון, לרבות, על כל הנושאים ו/או האירועים הנוגעים לאספקת שירותי התפעול והתחזוקה, בהתאם להתחייבויותיו על פי חוזה הזכיון, הן בתקופת ההקמה והן בתקופת התפעול והתחזוקה, והכל כאמור בהוראות החוזה ובחוברות המקצועיות.
- 1.2. הדיווח יעשה לעירייה למעט במקרים בהם נקבע במפורש, כי הדיווח יעשה ישירות לגורם אחר ו/או נוסף.

### 2. מערכת דיווח

- 2.1. הדיווחים המפורטים בפרק זה יהיו זמינים לעירייה לצפייה באופן ממוחשב במערכות המידע של הזכיון.
- 2.2. מערכות המידע של הזכיון יאפשרו בין היתר:
  - 2.2.1. סנכרון בין דיווחי הזכיון לבין דיווחי העירייה, הנוגעים לאותו אירוע מדווח, למניעת דיווח כפול.
  - 2.2.2. קליטה, תיעוד ועיון בדיווחים.
  - 2.2.3. מערכות המידע יאפשרו לקבל אחזור של הדיווח (איתור נתונים) לפחות לפי הנתונים הבאים:

תאריך ושעה, סוג אירוע, נושא, פרטי המעורבים (לפי מספר דווח או כל מספור אחר, הכול לפי העניין), סטאטוס טיפול, תדירות ו/או כל פרמטר אחר שיוגדר במערכת לפי דרישת העירייה לפחות לשלוש (3) השנים הקודמות למועד הדיווח.
  - 2.2.4. הזכיון יודא, כי הנתונים במערכות המידע יגובו לפחות לכל תקופת הזכיון ויהיו זמינים לעירייה בהתראה של שבעה (7) ימים מראש.
- 2.3. אישור העירייה למערכות המידע יהיו תנאי לקבלת אישור הפעלה ראשוני.

### 3. התחייבות הזכיון להעברת הדיווחים ותדירותם

- 3.1. מבלי לגרוע מהתחייבויות הזכיון על פי כל דין והוראות החוזה, הזכיון ידווח בהתאם להוראות פרק זה.
- 3.2. הזכיון ידווח לכל הפחות על האירועים והנושאים ובתדירות המפורטים בנספח א' לפרק זה.
- 3.3. הזכיון ידווח על אירוע או נושא בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים להלן:

סמוך למועד התרחשות האירוע ולא יאוחר מ-30 דקות ממועד התרחשות האירוע או המועד שבו נודע לו לראשונה על האירוע, על פי המוקדם מביניהם. דיווח ראשוני יכול שיימסר בעל-פה ובלבד שיגובה בדיווח כתוב סמוך ככל הניתן לדיווח בעל-פה.	<b>דיווח מידי</b>
לא יאוחר מהשעה 17:00 בכל יום עבודה, ולא יאוחר מהשעה 13:00 בימי שישי או בערבי חג.	<b>דיווח יומי</b>
בכל יום חמישי בשבוע לא יאוחר מהשעה 17:00. במקרה בו יום חמישי הינו יום חג יועבר הדיווח ביום העבודה הראשון שלאחר החג/שבת, לא יאוחר מהשעה 17:00.	<b>דיווח שבועי</b>
לא יאוחר מהשעה 17:00 ביום העבודה הראשון שלאחר החודש הקלנדרי המדווח.	<b>דיווח חודשי</b>
לא יאוחר משבוע לאחר היום האחרון של הרבעון המדווח.	<b>דיווח רבעוני</b>
בתוך שבועיים לאחר היום האחרון של התקופה המדווחת.	<b>דיווח חצי שנתי, שנתי ורב שנתי</b>

#### 3.4 דיווח ראשוני ודיווח משלים

בקורות אירוע/נושא המחייב דיווח, ידווח הזכיין דיווח ראשוני בו ימסרו הפרטים הידועים לו באותה עת. בהמשך ימסור הזכיין דיווח משלים.

#### 3.5 תיעוד

בכל פעילות/אירוע הקשור לפגיעה ברכוש ו/או פגיעה במזיד יתעד הזכיין בצילום ו/או בהקלטה, את האירוע המדווח ויצרף את התיעוד לדוח באמצעות המערכת הממוחשבת.

### 4. דרישות נוספות ממערכת הדיווחים

- 4.1 העירייה תהיה רשאית, לדרוש מהזכיין נושאים ודיווחים נוספים על אלו המפורטים בנספח א' בכל נושא, מכל סוג, ולדרוש מהזכיין להוסיף כל נתון לדיווח בכל מתכונת ובכל עיתוי כפי שתמצא לנכון, וכן לדרוש מהזכיין שינוי בתוכן הנתונים ובמתכונת הדוחות בכל עת, על בסיס הנתונים הקיים (להלן: "הדרישה"), ללא כל תמורה נוספת. דרישה לא תחשב הוראת שינוי כהגדרת המונח בחוזה הזכיין.
- 4.2 קיבל הזכיין דרישה, יגיש לעירייה, תוך שבעה (7) ימים, את הפרטים הבאים:
  - 4.2.1 משמעויות הוספת הדרישה למערכת הדיווחים הקיימת, ככל שיהיו משמעויות כאמור.

4.2.2. לוח זמנים הדרוש ליישום הדרישה.

4.3. העירייה תאשר לזכיין את יישום הדרישה או תהיה רשאית להודיע לזכיין כי היא מוותרת על הדרישה המבוקשת, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי וזאת בתוך 21 ימים לאחר קבלת התייחסות הזכיין.

4.4. קיבל הזכיין את אישור העירייה, יפעל ליישום הדרישה בתוך שלושה (3) חודשים ממועד אישורה.

4.5. על אף האמור בסעיף 4.4 לעיל, במידה והודיע הזכיין לעירייה, כאמור בסעיף 4.3 לעיל כי משך הזמן ליישום הדרישה ארוך משלושה (3) חודשים, וקיבל הזכיין את אישור העירייה לכך, יפעל הזכיין על פי לוח הזמנים שאושר על ידי העירייה.

**נספח א' - נושאי, פרטי ותדירות דיווחי הזכיין**

1. הדיווחים המפורטים להלן יימסרו לעירייה, למעט במקרים בהם נקבע במפורש כי הדיווח יימסר ישירות לגורם אחר ו/או לגורם נוסף בין בהתאם להוראות החוזה, ובין בהתאם להוראות כל דין.
2. דיווחי הזכיין יהיו לפחות בנושאים המפורטים, על פי הוראות חוברת זו ולפחות בתדירות המפורטת להלן:

מס'	תחום	נושא הדיווח	פרטי הדיווח	תדירות
1.	איכות	ניהול האיכות:	מהן ההסמכות אותן היה צריך לחדש, ההסמכות שחודשו, על ידי איזה גורם/גוף חודשו ההסמכות?	שנתי
2.		דוח בקרת איכות	נושא הבדיקה, ממצאי הבדיקה, דו"ח המעבדה, אם בוצעה הבדיקה במעבדה, נושא הבדיקה	רבעוני
3.	כוח אדם	החלפת מנהל	נסיבות ההחלפה, מועד ההחלפה, זהות המחליף	שבועיים טרם ההחלפה
4.		עבירת משמעת	נושא, נסיבות, אופן הטיפול במקרה	מידי
5.	דוברות	פניה של גורם לקבלת מידע אודות המערכת	פרטי הפונה, מהות הפניה	שבועי
6.	מוקד	סיכום התראות תקופתי לפי תחום ונושא	סוג ההתראה, תאריך קבלתה, משך הטיפול, הגורם המטפל, סוג הטיפול	רבעוני
7.		ניתוח סטטיסטי של פניות	סוג הפונה, מהות הפנייה, הטיפול בפניה, משך הטיפול, הגורם המטפל, ניתוח הנתונים	שבועי

עיריית בת ים- מכרז פניאומטי- תפעול ואחזקה

מס'	תחום	נושא הדיווח	פרטי הדיווח	תדירות
8.		השרות במוקד	היקף השירותים שניתנו על ידי המוקד לתקופת הדו"ח לפי סוג שירות/ תקלה, משך זמן למענה, משך הזמן לתיקון התקלה, מספר שיחות ננטשות, אחוז השיחות הננטשות, מספר הפניות שנסגרו בפנייה ראשונה, מספר הפניות שטופלו ברמה מקומית, מספר הפניות שטופלו על ידי גורם חוץ, הפעולות שננקטו למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד	רבעוני
9.	תחזוקה	תכנית התחזוקה של הזכייין	מועד מתוכנן של העבודה על ציר השנה, החודש, השבוע, מועדי החלפה של כל מערכת/ ציוד, מועדי השבתה של כל מערכת/ ציוד, פעילות תקופתית מתוכננת: מיקום/הציוד/העבודה/סוג ותאור העבודה המתוכננת/פרטי מבצע מתוכנן ומקצועו/תכנון מול ביצוע	שנתי
10.		תקלה במערכת/ ציוד ותיקונה (לרבות ירידה	המערכת/הציוד שהתקלקל, מועד הקלקול, משמעויות התקלה בהקשר להפעלת הפרויקט ותחזוקתו, לוח הזמנים לתיקון, הגורם המתקן	יומי
11.		דו"ח תקלות חורגות בזמן תיקון	פרטי התקלה, רמת הדחיפות, זמן תיקון מתוכנן, זמן ביצוע בפועל, זמן חריגת התיקון	רבעוני
12.		דו"ח השבתת מערכת/ מתקן/ציוד	תאריך התקלה, פרטי המתקן / הציוד, תיאור התקלה, תיאור התיקון, זמן ההשבתה, זמן צפוי להחזרה לפעולה	חודשי

עיריית בת ים- מכרז פניאומטי- תפעול ואחזקה

מס'	תחום	נושא הדיווח	פרטי הדיווח	תדירות
.13		דיווח בדבר השחתה מכוונת של ציוד/מבנה (ונדליזם)	מיקום, פרטי הציוד/ המבנה, תאריך גילוי הנזק, תיאור הנזק, הערכת שווי נזק, הסיבות לנזק כפי שידועות, פרטי גורם הנזק ככל שידוע, מספר עבודת התיקון, פרטי מבצע התיקון. מועד משוער לתיקון	מידי
.14		עבודות פתוחות	מספר עבודה, תאריך פתיחה, מיקום, הציוד, סוג ותאור התקלה, פרטי מבצע העבודה, סוג העבודה, מצב העבודה	חודשי
.15		מצב ציוד תקופתי בחתך לפי ציוד ולפי מיקום,	מספר הציוד, מיקום, סוג ותאור הציוד, לרבות מספר יצרן, דגם ושנת ייצור, מצב ציוד	חודשי/רבעוני/חצי שנתי
.16		דוח נתונים טכניים של ציוד לפי סוג הציוד ולפי הנתון הטכני	מספר ציוד, סוג ותאור הציוד, לרבות מספר יצרן, דגם ושנת ייצור, מיקום הציוד, מפרט טכני של הציוד, מצב הציוד בעת הגשת הדוח	חצי שנתי/ שבועי כאשר מוחלף ציוד או נרכש ציוד חדש
.17		תקלות חוזרות לציוד	מספר הציוד, סיווג ותאור הציוד, מיקום, תאריך פתיחת התקלות, מספר עבודה, תיאור התקלות, פרטי מבצע, תאריך סיום התיקונים, הסיבות לתקלות החוזרות, הפעולות שננקטו למניעת הישנות התקלות	חודשי
.18		היסטוריית ציוד	מספר הציוד, סוג ותאור הציוד, מיקום, תאריך הכנסתו לפרויקט, נתונים טכניים	שנתי
.19		ריכוז מצב עבודות: לפי קבלני משנה - לפי מיקום - לפי סוג עבודה - לפי קוד תקלה - לפי מקצוע	מספר עבודה, תאריך פתיחה, מיקום ציוד, קוד, סוג ותאור התקלה, סוג ותאור עבודה / התיקון מצב העבודה שה"כ שעות עבודה מושקעות שה"כ ערך פריטים מושקעים, פרטי המבצע מקצוע מבצע, תאריך סגירת עבודה	רבעוני

עיריית בת ים- מכרז פניאומטי- תפעול ואחזקה

מס'	תחום	נושא הדיווח	פרטי הדיווח	תדירות
.20		דוח פריטים , לפי אתר, לפי מיקום, לפי תאריך, החלפה	שם הפריט מיקום מיועד עבור תנועות הפריט מספר העבודה בו השתמשו בפריט כמות ערך פריט	רבעוני
.21	בטיחות	אירוע בטיחות, אבטחה או מקרה קיצון (כגון: שריפה, רעידת אדמה)	פרטי האירוע, פעולות מידיות שננקטו, סיכום האירוע	מיידית
.22	מוקד	סיכום התראות תקופתי לפי תחום ונושא	סוג ההתראה, תאריך קבלתה, משך הטיפול, הגורם המטפל, סוג הטיפול	רבעוני

## פרק 17 - החזרת המערכת לעירייה

1. מבלי לפגוע בכלליות הדרישה להחזרת המערכת לעירייה בתום תקופת הזיכיון, במצב תקין לחלוטין, שלמה וכשירה לפעולה באופן מלא, יהיה הזכיון אחראי לכך שבמועד החזרת המערכת לעירייה יתקיימו לגביה, לכל הפחות, התנאים המפורטים בפרק זה ובחוזת הזיכיון.
2. עמידה בדרישות כל דין, לרבות בכל הנוגע להיבטים כגון תנודות ורעידות, בטיחות, רעשים חריגים, ריח, עשן, רעידות, פליטות גזים, ניצולת אנרגיה, אטימות, נראות וכד'.  
3. עמידה בהתחייבויות הזכיון לעניין החזרת המערכת לעירייה על פי החוברות המקצועיות, ובפרט סעיף "אחזקה יזומה" בחוברת זו.
4. עמידה בדרישות הנוספות כדלקמן:
  - 4.1 **מבנה הטרמינל -**
    - 4.1.1 המבנה והמתקנים יהיו שלמים;
    - 4.1.2 החיפויים יהיו תקינים ונקיים;
    - 4.1.3 המבנה והמתקנים יהיו צבועים ומסוידיים מחדש;
    - 4.1.4 הפתחים שלמים ומתפקדים היטב;
    - 4.1.5 המתקנים התברואיים יהיו שלמים ומתפקדים היטב;
  - 4.2 **מערכות אלקטרו מכאניות ומערכות בקרה -**
    - 4.2.1 המערכות תהיינה פועלות, ממוספרות וצבועות מחדש;
    - 4.2.2 המערכות תהיינה במצב שבו הן קיבלו טיפול אחזקתי מלא על פי תכנית האחזקה המאושרת ובהתאם למספר המתקן;
    - 4.2.3 האביזרים/ הקבועות/ הגופים/ רכיבי הבקרה יהיו שלמים ומתפקדים היטב;
    - 4.2.4 הנורות תהיינה דולקות (לרבות: תאורת גדר, תאורת חרום והתמצאות);
    - 4.2.5 המסננים יהיו מורכבים כהלכה ויתפקדו היטב.
    - 4.2.6 תפוקת כל אחת מהמערכות לא תפחת מהאמור בחוברות המקצועיות ובהוראות היצרן. תפוקת מערכות שתפוקתן אינה מצוינת, לא תפחת בכל מקרה מ-85% מההספק המכסימלי שעבורו תוכננה (אם נקבע) ומכל מדד רלוונטי אחר שנמדד ואושר בבדיקות הקבלה במועד קבלת אישור ההפעלה הראשוני.
    - 4.2.7 מערכות שלא נמדדו לגביהן תפוקות ו/או הספקים במסגרת בדיקות הקבלה, תיבחנה מבחינת העמידה בתפוקות ו/או ההספקים ביחס ל-85% מהערכים המצוינים בקטלוג היצרן ו/או בנתוני המסירה של קבלן המערכת.
    - 4.2.8 דו"ח ממאזן מוסמך על המפוחים.
  - 4.3 **הריהוט בטרמינל -**
    - 4.3.1 הריהוט יהיה שלם, צבוע מחדש, בטיחותי ומתפקד היטב;
    - 4.3.2 הריהוט המקובע, יהיה מקובע כהלכה אל המבנה;
  - 4.4 **ציוד המקובע למבנה -**
    - 4.4.1 הציוד המקובע למבנה שלם, יהיה צבוע מחדש (במידה וכנדרש), בטיחותי ומתפקד היטב;
    - 4.4.2 הציוד המקובע, יהיה מקובע כהלכה אל המבנה;
    - 4.4.3 הציוד יעמוד בדרישות המפורטות בחוברות המקצועיות ובהוראות היצרן.
  - 4.5 **אתר הטרמינל -**
    - 4.5.1 משטחי הקרקע החשופים יהיו שלמים, יציבים ועומדים בכל דרישות הבטיחות;

- 4.5.2 הגינון יהיה מטופח;
- 4.5.3 מערכות ההשקיה תהיינה שלמות ומתפקדות כנדרש;
- 4.5.4 השילוט/הסימון יהיה שלם ומטופח;
- 4.5.5 רכיבי הגידור והשערים יהיו שלמים ומתפקדים כנדרש;
- 4.5.6 הרחבות / השבילים / הדרכים-
- 4.5.6.1 יהיו תקינות ומשופצות;
- 4.5.6.2 שלמות;
- 4.5.6.3 משולטות;
- 4.5.6.4 מסומנות כראוי;
- 4.5.6.5 יהיו בהתאם לתקנות הבטיחות.
- 4.6 החזרת פריטי הציוד -**
- 4.6.1 פריטי הציוד יוחזרו כשהם תקינים וכשירים לפעילות.
- 4.6.2 הציוד המחובר דרך קבע למערכות החשמל, הצנרת והאינסטלציה יוחזר במצב תקין וכשהוא עומד בכל דרישות הבטיחות על פי חוברת זו ובהתאם לדרישות המפורטות בפרק זה.
- 4.7 מערכות התקשורת-**
- 4.7.1 התשתיות, המערכות וציוד התקשורת יהיו תקינים ומשודרגים בהתאם לדרישות חוזה הזיכיון בכלל, והחברות המקצועיות בפרט.
- 4.7.2 מערכות המידע, מערכות המחשוב, מערכי הניהול, התפעול, הבקרה והאחזקה, יועברו בשלמותן, כשהן פועלות במלואן בצורה תקינה.
- 4.7.3 החומרה, התוכנה (לרבות רישיונות) תיעוד ובסיסי הנתונים יהיו שלמים ועדכניים.
- 5. תכנית ההתארגנות להחזרת המערכת על חלקיה לעירייה:**
- הזכיין יגיש תכנית (מפורטת) התארגנות להחזרת המערכת, תכנית זו תכלול לפחות את הנושאים הבאים ותעמוד בלוחות הזמנים המפורטים להלן:
- 5.1 **דו"ח מצאי ומצב המערכת** - הזכיין יגיש דו"ח מפורט על מצאי ומצב המערכת, עשרה (10) חודשים טרם סיום תקופת החוזה, הדוח יכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:
- 5.1.1 רשימת מצאי של המבנים, פריטי הציוד, המערכות והמתקנים בפרויקט.
- 5.1.2 מפת מקרקעין מעודכנת, לרבות טבלת שטחים וסימון של המבנים השונים, של שוחות הבקרה ושל הצנרת.
- 5.1.3 תכניות של כל המבנים, המתקנים, התשתיות והמערכות, בהן מתועדים כל השינויים שבוצעו במהלך תקופת הזיכיון.
- 5.1.4 תיקי מתקן עדכניים.
- 5.1.5 מצב המבנים, המתקנים, התשתיות והמערכות, לרבות תיעוד כל הטיפולים והתיקונים מכל מין וסוג שנעשו במהלך 12 החודשים האחרונים.
- 5.1.6 מצב מערכות התקשוב והבקרה, חומרה ותוכנה, ועדכניות הנתונים.
- 5.2 **תכנית בדיקות ההחזרה** - הזכיין יגיש לאישור העירייה תכנית בדיקות שתכלול, בין היתר, פירוט של הפרמטרים שלהלן לעניין כל רכיבי המערכת, לרבות המבנים, המתקנים, המערכות והציוד מכל מין וסוג:
- 5.2.1 תיאור הבדיקות המוצעות;

- 5.2.2. מטרת הבדיקות;
- 5.2.3. קריטריונים למדידת תוצאות הבדיקות;
- 5.2.4. הגורמים אשר יבצעו את הבדיקות.
- 5.2.5. תכנית בדיקות ההחזרה תכלול, בין היתר, ביצוע בדיקות על ידי בודקים מוסמכים חיצוניים, החל מ-10 חודשים לפני תום תקופת הזיכיון ותסתיים לא יאוחר מ 6 חודשים לפני תום תקופת הזיכיון, לרבות בתחומים הבאים:
- 5.2.5.1. מהנדס חשמל בודק;
- 5.2.5.2. מכון תקנים - למערכות גילוי וכיבוי;
- 5.2.5.3. מהנדס קונסטרוקציה;
- 5.2.5.4. מהנדס מזוג אור;
- 5.2.5.5. בדיקת איזון מפוחים ע"י בודק מוסמך;
- 5.2.5.6. מהנדס מכונות;
- 5.2.5.7. בודקים מוסמכים נוספים בהתאם לסוג המתקן, מבנה, מערכת, פריט ציוד;
- 5.2.5.8. זהותם של הבודקים החיצוניים תהא כפופה לאישור העירייה, אשר תהא רשאית גם להתנות את העסקתם בחתימה על כתבי סודיות מתאימים.
- 5.3. העירייה תגיש לזכיון, תוך שלושים (30) יום מעת סיום בדיקות ההחזרה, את הסתייגויותיה ממצב המערכת. הזכיון יבצע את כל עבודות התיקון הנדרשות על פי תוצאות בדיקות ההחזרה על מנת שהמערכת תעמוד בדרישות החוזה לרבות החוברות המקצועיות, וזאת עד לא יאוחר משלושה (3) חודשים לפני סיום תקופת החוזה.
- 5.4. הודיע הזכיון לעירייה על השלמת העבודות הנדרשות, יערכו העירייה והזכיון בדיקות חוזרות בהתאם להוראות סעיף זה.
- 5.5. לא יאוחר מחודש (1) לפני תום תקופת הזיכיון, על הזכיון להשלים את עבודות התיקון הנדרשות על פי תוצאות בדיקות ההחזרה, ולוודא כי לא נוצרו ליקויים חדשים.
- 5.6. לא יבצע הזכיון את כל עבודות התיקון הנדרשות על פי תוצאות בדיקות ההחזרה, רשאית העירייה לבצע את העבודה האמורה בעצמה או באמצעות קבלנים מטעמה. הזכיון יפצה את העירייה בגין העלויות הישירות שנגרמו לה בקשר לכך.
6. הדרכת והכשרת כוח אדם מטעם העירייה
- כחלק מתכנית ההתארגנות להחזרת המתחם לעירייה, יגיש הזכיון לעירייה תכנית הכשרה והדרכה בהתאם להוראות חוברת זו, אשר תכלול, בין היתר, הדרכות עיוניות ומעשיות לנציגי העירייה ו/או כל גורם אחר שתורה העירייה (להלן: "ההדרכה"). ההדרכה תחל לא יאוחר משישה (6) חודשים לפני תום תקופת הזיכיון.
- 6.1. התכנית תכלול, בין היתר, את כל התחומים הנדרשים לצורך הפעלתו ותחזוקתו של אתר הטרמינל, לרבות כל מטלה נוספת שביצע הזכיון לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי החוזה והחוברות המקצועיות, לרבות מערכות התוכנה המשמשות לניהול, בקרה ופיקוח, תפעול ותחזוקת מערכות התקשוב.
- 6.2. התכנית תכלול, בין היתר, את כל המקצועות הטכניים, מערכת התקשוב והבקרה, והמערכות המשמעות לניהול, בקרה ופיקוח על ההפעלה והתחזוקה, וכן את לימוד החומר הכלול בתיקי המתקן ובמערכות הממוחשבות.
- 6.3. בנוסף תחולנה ההוראות הבאות:
- 6.3.1. ההדרכות העיוניות והמעשיות תתבצענה על ידי בעלי מקצוע בכל אחד מהתחומים, בכיתות הדרכה ובאתרים בהם מותקנות המערכות.

- 6.3.2. התכנית תהא מבוססת, בין היתר, על תכניות ההכשרה וההדרכה כפי שאושרה על ידי העירייה עובר לקבלת אישורי הפעלה, ותכלול את כל העדכונים הנדרשים בגין השינויים, התוספות, השדרוגים וההחלפות שבוצעו במהלך תקופת הזיכיון.
- 6.3.3. היקף ההכשרות וההדרכות לפי התכנית לא יפחת מ-100 שעות מלאות.
- 6.3.4. ההדרכה תכלול הדגמת תפעול מעשי של המתקנים והמערכות במצבי פעולה רגילים ובמצבי חירום למיניהם.
- 6.3.5. ההדרכה תכלול גם נושאים כלליים כגון הגנת הסביבה, בטיחות, איסוף אשפה, שיטות הניקיון, חיסכון באנרגיה ומשאבים וכדומה.
- 6.3.6. כל תכניות ההכשרה כאמור תתועדנה באמצעות צילום וידאו באופן שיאפשר המשך הדרכה והכשרה למפעילים חדשים וקיימים בעתיד.