

כרך התפעול והתחזוקה

תוכן עניינים

2.....	כללי	1.
2.....	הוראות כלליות	1.1
3.....	הפעלת המערכת הפניאומטית	1.2
4.....	שירותי ההפעלה	1.3
5.....	בקרה	1.4
6.....	התארגנות להרצה והפעלה	2.
6.....	אישור הפעלה ראשוני למערכת ותחילת תקופת ההרצה	2.1
7.....	תנאים לקבלת אישור להתחלת תקופת הרצה	2.2
8.....	הדרכת המשתמשים במערכת	3.
8.....	הדרכה לדיירי השכונה ולבעלי העסקים:	3.1
9.....	צוות התפעול והתחזוקה	4.
9.....	צוות התפעול	4.1
9.....	מדריך למשתמש – User Manual	4.2
10.....	הכשרת עובד הזכיון ונציגי המזמינה	4.3
11.....	נהלי הזכיון	4.4
11.....	אחזקת המערכת	5.
11.....	כללי	5.1
13.....	עבודות הניקיון	5.2
13.....	אחזקה מונעת	5.3
13.....	אחזקה יזומה	5.4
14.....	תקלות ונזקים	5.5
14.....	ניהול הידע והמידע	6.
14.....	כללי	6.1
15.....	אחריות לשמירת ידע	6.2
15.....	אחריות לחומר טכני וספר מתקן	6.3
15.....	גיבוי	6.4
16.....	גריסה	6.5
16.....	החזרת המערכת למזמינה	7.
16.....	כללי	7.1
17.....	תכנית ההתארגנות למסירה	7.2
17.....	הדרכת והכשרת כוח אדם מטעם המזמינה	7.3

1. כללי

1.1. הוראות כלליות

1.1.1. החל ממועד מתן אישור ההפעלה הראשוני ועד תום תקופת ההתקשרות, יהיה הזכין אחראי להפעלה רציפה ותקינה של המערכת הפניאומטית ולאיסוף אשפה מהפירים למיניהם, והכל בהתאם להנחיות המפורטות במפרט זה ובחוזה.

1.1.2. הזכין יהיה אחראי לתפקודה התקין של המערכת הפניאומטית לאורך כל תקופת ההתקשרות, ויבצע את כל הפעולות הנדרשות לניהול, תפעול ותחזוקת המערכת הפניאומטית על הציוד, המערכות, המתקנים, המבנים והתשתיות הנלווים לה בהתאם להוראות החוברות המקצועיות, להנחיות המזמינה ובהתאם להוראות יצרן המערכת.

1.1.3. הזכין יעמוד בכל דרישות החוזה והחוברות המקצועיות כמפורט בחוזה ובפרט בנספח מדדי שירות (SLA) ופיצויים מוסכמים, המפורטים בחוזה, לרבות בנספח ב' לחוזה.

1.1.4. במסגרת התחייבויותיו יהיה הזכין אחראי להפעלה ותחזוקה של כלל המערכות ותתי-המערכות הקשורות למערכת הפניאומטית לרבות חלפים ללא יוצא מן הכלל.

1.1.5. בהפעלת המערכת הפניאומטית יפעל הזכין על-פי כל דין, ובין היתר בהתאם לעקרונות

הבאים:

1.1.5.1. יאסוף את האשפה מהפירים באמצעות המערכת בתדירות כזו אשר תמנע הצטברות אשפה בנקודות ההשלכה, תסיסת האשפה ומטרדי ריח ובכל מקרה תדירות הפינוי של כל מגוף תבוצע לכל הפחות פעם ביום.

1.1.5.2. יפעיל את כל המערכות הלוגיסטיות הנדרשות, ויספק את כל השירותים הנדרשים ממנו, ובכלל זה את כל כלי העבודה, כלי רכב, כלי הרמה, כלי ניהול ופיקוח, ציוד, חלקי חילוף, וכל הנחוץ לשמירה על איכות גבוהה, ושירות נאות ומספק של המערכת הפניאומטית את ציבור המשתמשים בשכונה.

1.1.5.3. יפעיל וישמור על מצבת כח אדם ראוי, הן כמותית והן איכותית, בהתאם לנדרש וכמפורט בהוראות כרך זה.

1.1.5.4. ידאג להדרכת כלל ציבור המשתמשים במערכת בהתאם למפורט בכרך זה.

1.1.5.5. יהיה אחראי לבטיחות בהפעלת המערכת הפניאומטית, הן של עובדיו, והן של ציבור המשתמשים ועוברי אורח.

1.1.5.6. ידאג להחלפה מהירה ושדרוג של חלקי המערכת הנדרשים לכך בהתאם לאיכותם, אורך חייהם, הנחיות היצרן ודעתו המקצועית, ובלבד שלא יפגע בטיפול תקין של המערכת.

1.1.5.7. יבצע את כל הבדיקות התקופתיות הנדרשות על ידי גורמים מוסמכים ומקצועיים, יאגד, יתעד ויקטלג את הדיווחים, וידאג לתיקון הליקויים בזמן נאות, בהתאם להנחיות כרך זה, על פי כל דין, ולפי הוראות היצרן.

1.1.5.8. יפעיל ויתחזק מערכת לניהול, עדכון, ושירות ממוחשבת, שתהה מסונכרנת עם מערכת המוקד העירוני חזות העיר. ידאג לשמור על ארכיון טכני ויפיק דו"חות תקופתיים.

1.1.5.9. יחזיק מלאי חלפים ראוי וזמין בהתאם להוראות כרך זה, והנחיות היצרן.

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

1.2. הפעלת המערכת הפניאומטית

1.2.1. הזכיין יכין תכנית עבודה הכוללת, בין היתר, את המשימות ואת תכניות התחזוקה הנדרשות לצורך הפעלת המערכת הפניאומטית ויגיש את תכנית העבודה לאישורה של "יחידת הפיקוח" על המערכת (מטעם שפ"ע) בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים בחוברת זו.

1.2.2. תכנית העבודה תוכנן בהתאם לדרישות המפורטות של המזמינה, כפי שאלה אושרו על-ידי "יחידת הפיקוח" ועל פי לוחות זמנים קבועים מראש.

1.2.3. תכניות העבודה של הזכיין לפרטיהן תהיינה ממוחשבות ונגישות לעיון "יחידת הפיקוח", בכל עת.

1.2.4. הזכיין יספק את השירותים כאמור בהתאמה מלאה לתוכנית העבודה ולהוראות "יחידת הפיקוח".

1.2.5. הזכיין אחראי לבצע שינויים ועדכונים בתוכנית העבודה ובשירותים שעליו לספק בהתאמה, באישור "יחידת הפיקוח" ובהתאם להוראות כך זה.

1.3. שירותי ההפעלה

1.3.1. הזכיין יכתוב את ספר הנהלים להפעלה ותחזוקה של המערכת הפניאומטית בשפה העברית ויעבירו לאישור "יחידת הפיקוח" ו/או הגורם הרלוונטי מטעם החברה לפני הפעלת המערכת.

1.3.2. הזכיין יהיה אחראי על גיוס, העסקה, הכשרה, מינוי והשמה של כוח אדם מקצועי ומיומן, ובעל הכשרות הרלוונטיות לביצוע התפקיד אליו יועד אשר יאפשר את הפעלה ותחזוקה תקינה, מקצועית, רצופה ובטוחה של המערכת הפניאומטית.

1.3.3. כוח האדם של הזכיין יכלול את כל העובדים הנדרשים לתחזוקה שוטפת תקינה ונאותה של המערכת, ויכלול לכל הפחות את המפורט להלן:

1.3.3.1. מנהל תחזוקה במשרה מלאה.

1.3.3.2. עובד תחזוקה וניקיון, לפחות 50% משרה.

1.3.4. פירוט הכשרות ומשימות העובדים מתואר בסעיף 4.3 להלן.

1.3.5. הזכיין יספק את שירותי התפעול והתחזוקה הבאים:

1.3.5.1. שירותי איסוף פסולת - איסוף האשפה באמצעות המערכת הפניאומטית מהפירים ומעמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי אל הטרמינל בהתאם להנחיות כך זה והחוזה.

1.3.5.2. שירותי אחזקת מערכות ומתקנים - אספקת שירותי אחזקת מערכות לרבות שירותי אחזקה מונעת ואחזקה יזומה למערכת הפניאומטית על כלל רכיבי ומרכיביה.

1.3.5.3. שירותי אחזקת מבנים ותשתיות - אספקה לכל רכיבי המערכת הפניאומטית (לרבות לטרמינל, לעמדות השלכת הפסולת במרחב הציבורי, למגופים ולצנרת לסוגיה) שירותי אחזקת מבנים ותשתיות לרבות שירותי אחזקה מונעת ויזומה למבנים ולמערכות, ניקיון, וגינון.

1.3.5.4. שירותי תברואה - הזכיין יהא אחראי לקיום רמת תברואה נאותה והיגיינית, לשביעות רצון המזמינה או מי מטעמה, במהלך כל תקופת הזכיין במערכת הפניאומטית.

1.3.5.5. שירותי הדרכה, הסברה ומתן מידע - שירותי הדרכה, הסברה ושילוט למשתמשים במערכת הפניאומטית והכל בהיקף ועל פי הדרישות המפורטות בכרך זה.

1.4. בקרה

1.4.1. לצורך פיקוח על ביצוע שירותי התחזוקה והתפעול וקיום כלל התחייבויות הזכיין על פי כרך זה והחוזה, רשאית המזמינה למנות מטעמה בעלי תפקיד ויועצים אשר יהיו ממונים בין היתר על הנושאים הבאים:

1.4.1.1. פיקוח על ביצוע הוראות החוזה, ומפרט זה על ידי הזכיין וקיום התחייבויותיו על פיהם.

1.4.1.2. יישום סמכויות המזמינה בהתאם להוראות החוזה וחוברת זו, תוך בדיקה, פיקוח, אישור, הנחיה, הענקת הרשאות, היתרים ואישורים.

1.4.1.3. בירור תלונות כלפי פעילות הזכיין ו/או עובדיו ו/או שירותיו.

1.4.1.4. בירור תלונות הזכיין כלפי מבקרים ועובדי המזמינה.

1.4.1.5. קבלת דיווחי הזכיין.

1.4.1.6. תאום בין המזמינה והזכיין בכל הקשור להפעלת המערכת הפניאומטית.

1.4.1.7. דיווח וריכוז מידע בנוגע לעמידת הזכיין במדדי-הביצוע על פי הוראות החוזה חוברת זו, ונספח 2 לחוזה - רמת שירות (SLA) והפיצויים המוסכמים.

1.4.2. בעלי התפקיד והיועצים כאמור, יהיו רשאים מעת לעת, לבקר בכל מקום בו מצויה המערכת הפניאומטית שבאחריות הזכיין ובכל מקום אשר בו מבוצעות פעילויות על ידי הזכיין ו/או מי מטעמו בקשר עם המערכת הפניאומטית. כמו כן רשאים הם לזמן את הזכיין, 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.

1.4.3. בעלי התפקיד והיועצים יהיו רשאים לבקש לעיין במסמכים או התכתבויות הקשורים להפעלת המערכת הפניאומטית.

1.4.4. הזכין ישתף פעולה ויסייע לבעלי התפקיד, לבצע את הבדיקות ו/או הבירורים הנדרשים להם.

1.4.5. הזכין מתחייב לפעול לקיום ההנחיה ו/או ההוראה שניתנה לו לביצוע על ידי בעלי התפקיד מטעם המזמינה, באופן מידי, אלא אם צוין בפניו על ידם או על ידי המזמינה מועד אחר לביצוע ההוראה או ההנחיה, או אלא אם אושרה לו דחייה במועד ביצוע ההוראה או ההנחיה.

1.4.6. למען הסר ספק מובהר ומוסכם על הזכין כי אין בסמכויות בעלי התפקיד מטעם המזמינה כדי לגרוע מאחריות הזכין ו/או התחייבויותיו על פי הוראות חוברת זו ועל פי הוראות החוזה, וככל שאלו סותרות / גורעות כאמור, לדעת הזכין, עליו לפנות בכתב לנציג המזמינה ולקבל הסכמתו המפורשת בכתב להנחיה שניתנה לו ע"י בעלי התפקיד.

2. התארגנות להרצה והפעלה

2.1. אישור הפעלה ראשוני למערכת ותחילת תקופת ההרצה

2.1.1. הקבלן יפעיל את המערכת הפניאומטית רק לאחר שעמד בכל התנאים כאמור במפרט ההקמה (נספח ח' להסכם) ובסעיף 2.2 לכרך זה, ובידו **אישור הפעלה ראשוני מאת המזמינה בכתב**.

2.1.2. שישה (6) חודשים לפני המועד המשוער לקבלת אישור ההפעלה הראשוני, הזכין יודיע למזמינה על המועד המשוער לקבלת אישור ההפעלה הראשוני.

2.1.3. שלושה (3) חודשים טרם המועד המשוער לקבלת אישור ההפעלה הראשוני, הזכין ידווח למזמינה אודות הכנותיו לקראת ההפעלה לרבות הפירים ועמדות השלכת האשפה במרחב הציבורי אותם מתכוון הזכין לחבר למערכת במועד קבלת אישור ההפעלה הראשוני לרבות פירוט רכש נדרש, התקנות, גיוס כוח אדם.

2.1.4. קבעה המזמינה כי הזכין מילא אחר כל התנאים ההנדסיים והתפעוליים לקבלת אישור ההפעלה הראשוני, תמסור לו המזמינה אישור ההפעלה הראשוני.

2.1.5. קבעה המזמינה כי הזכין לא מילא אחר כל התנאים לקבלת אישור ההפעלה הראשוני תפרט המזמינה בכתב את הליקויים ו/או אי ההתאמות שיימצאו בבדיקה אותם יש לתקן או להשלים, לפי העניין, לצורך קבלת אישור הפעלה ראשוני כאמור.

2.1.6. הזכין יבצע את כל התיקונים וההשלמות שקבעה המזמינה בעקבות בדיקתה, ו/או שבהם תותנה המסירה של אישור ההפעלה הראשוני בהקדם האפשרי ולא יאוחר משלושים יום מתאריך

הבדיקה כאמור. מובהר כי כל תיקון ו/או השלמה כאמור, לא יקנו לזכיון כל תוספת תשלום מעבר לתמורה המגיעה לו ע"פ החוזה.

2.1.7. הזכיון יבצע את התיקונים ו/או ההשלמות הנדרשות (בהתאם לדרישות הכרכים המקצועיים) והליך הבדיקה, כאמור לעיל, יבוצע, פעם נוספת על-ידי המזמינה ככל שיידרש.

2.1.8. נודע לזכיון כי מסיבה כלשהיא צפוי עיכוב בלוחות הזמנים המתוכננים לקבלת אישור ההפעלה הראשוני ימסור על כך הודעה בכתב למזמינה, אשר תכלול את משך העיכוב המשוער, הסיבות לעיכוב ופירוט הפעולות בהן נוקט הזכיון למניעת העיכוב ו/או צמצומו. למען הסר ספק מובהר, כי אישור המזמינה להפעלת המערכת אינו גורע מאחריותו ומחובתו של הזכיון 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, והזכיון לא יהיה רשאי להפעיל את המערכת בטרם נתקבלו לשם כך כל האישורים הנחוצים על פי דין, גם אם ניתן אישור הפעלה על ידי המזמינה בהתאם להוראות כרך זה.

2.2. תנאים לקבלת אישור להתחלת תקופת הרצה (בכל שכונה – צפונית ודרומית - בנפרד)

2.2.1. לפחות 700 יחידות דיור למגורים ו/או יחידות דיור אקוויולנטיות, עפ"י מפתחות המוגדרים בחוזה, קיבלו אישור לטופס אכלוס בתוספת פרק זמן של 3 חודשים.

על אף האמור הזכיון יהיה רשאי להתחיל בתקופת ההרצה בהיקף של 500 יח"ד למגורים/אקוויולנטיות שקבלו אישור לטופס אכלוס בתוספת פרק זמן של 3 חודשים – ללא תשלום בגין תקופה זו.

תשלום בגין תקופת ההרצה כמפורט בהסכם יחול רק בחלופה של 700 יח"ד המצוינת לעיל.

2.2.2. בתחום ההנדסי - הזכיון ימלא אחר כל התנאים המפורטים בכרך ההנדסי טרם קבלת אישור ההפעלה הראשוני.

2.2.3. בתחום התפעול והתחזוקה - הזכיון ימלא אחר כל התנאים המפורטים להלן:

2.2.3.1. הזכיון יציג את המערכות השונות לתפעול הנמצאות באתר הטרמינל, יחבר את המערכת לפחות לחדר מגופים אחד לפחות, ויבצע הרצה של המערכות השונות בנוכחות נציג המזמינה.

2.2.3.2. הזכיין יציג, לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור ההפעלה הראשוני את כוח האדם שיפעיל ויתחזק את המערכת.

2.2.3.3. הזכיין יציג את מערכות המידע לתפעול המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בכרך ההנדסי, לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור ההפעלה הראשוני.

2.2.3.4. הזכיין יציג את הציוד מתאים לתפעול הטרמינל, לא יאוחר מ- 30 יום טרם קבלת אישור ההפעלה הראשוני.

2.2.3.5. הזכיין יציג את ספר המתקן בהתאם להוראות המפורטות בכרך ההנדסי ובכרך זה.

2.2.3.6. הזכיין יציג ותאושר לו תכנית הכשרה בהתאם למפורט בסעיף 4.3 שלהלן.

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

2.3. תנאים לסיום תקופת ההרצה

2.3.1. לפחות 700 יחידות דיור למגורים ו/או יחידות דיור אקוויולנטיות, עפ"י מפתחות המוגדרים בחוזה, קיבלו אישור לטופס אכלוס בתוספת פרק זמן של 3 חודשים.

2.3.2. הוכנה ואושרה תוכנית עבודה שנתית לתפעול ותחזוקה של המערכת.

2.3.3. הוקם מוקד שירות ובקרה CRM.

2.3.4. עמידה ב 90% מהקריטריונים ב SLA למשך 3 חודשים רצופים, לפי התנאים הבאים :

2.3.4.1. עמידה של 100% בסעיפים קריטיים, כפי שמוגדרים במסמך רמת השירות המצורף.

2.3.4.2. עמידה ב 90% מסך הסעיפים המוגדרים במסמך רמת השירות הנ"ל.

2.3.4.3. סעיף אשר נמצאו בו ליקויים ותוקן בטווח הזמן המוגדר בטבלה כ "זמן תיקון מקסימלי" ייחשב כסעיף שעמד בתנאים

3. הדרכת המשתמשים במערכת

3.1. הדרכה לדיירי השכונה ולבעלי העסקים:

3.1.1. הזכיין יכין, בשיתוף פעולה עם העירייה, יפרסם ויחלק עלון הסברה למערכת הפניאומטית כולל קישור ברקוד לסרטון הסברה על המערכת שיתואם עם העירייה, לאחר קבלת אישור המזמינה. עלון ההסברה יהיה תמציתי, גרפי, צבעוני ומעוצב. תוכן העלון יסביר את אופן השימוש במערכת מצד התושב, מגבלות ואיסורים, אופן החלוקה לסוגי האשפה, דרכי יצירת קשר, ואופן פתיחת תקלה במערכת השליטה הממוחשבת.

3.1.2. הזכיין יכין לכל יחידת דיור בשכונה דף מידע קצר הכולל קישור לסרטון הסבר על גבי מגנט המתמצת את אופן השימוש במערכת ודרכי יצירת הקשר ופתיחת תקלה.

3.1.3. הזכיין ידריך את נציגי העירייה אשר יעסקו בהדרכת התושבים ובחלוקת דף המידע לשימוש נכון במערכת.

4. צוות התפעול והתחזוקה

4.1. צוות התפעול

4.1.1. צוות התפעול יכלול לפחות:

4.1.1.1. מנהל תחזוקה – הנדסאי/מהנדס במשרה מלאה. אחראי על כל מערך התפעול בשכונה. יתפקד כנציג הזכיין באתר.

4.1.1.2. עוזר תחזוקה – עובד במשרה חלקית, לצרכי עמידה בהוראות הבטיחות בעבודות השונות.

4.1.2. במידה והמזמינה לא תהיה מרוצה מתפקוד אחד העובדים, תהיה למזמינה האפשרות לדרוש את החלפתו.

4.2. מדריך למשתמש – User Manual

4.2.1. הזכיין יכין חוברות הדרכה מפורטות בעברית (להלן: "ספר המערכת") להפעלת המערכת לשימוש המזמינה למערכות למיניהן ולמתקנים המופעלים כחלק ממערכת הפניאומטית.

4.2.2. ספר המערכת יהיה ידידותי למשתמש ויכלול איורים ותמונות.

4.2.3. ספר המערכת יכלול לפחות את החלקים הבאים לכל רכיב:

4.2.3.1 תיאור.

4.2.3.2 מפרט.

4.2.3.3 הוראות בטיחות.

4.2.3.4 הוראות הפעלה ושימוש.

4.2.3.5 הוראות התקנה.

4.2.3.6 הוראות תחזוקה.

4.2.3.7 פתרון בעיות שכיחות ותיקונים.

4.2.4 ספר המערכת יכול, בנוסף לאמור לעיל, גם הוראות כלליות להפעלת מכלול המערכת, ובכלל זה:

4.2.4.1 הוראות שימוש במערכת הממוחשבת המפעילה את המערכת הפניאומטית.

4.2.4.2 הוראות תחזוקה והפעלה שוטפות של המתקן הפניאומטי (טרמינל).

4.2.4.3 הוראות אחזקה מונעת ויזומה.

4.2.4.4 מלאי וחלקי חילוף.

4.3 הכשרת עובד הזכין ונציגי המזמינה

4.3.1 הזכין יעביר לאישור המזמינה, תכנית הכשרה לעובדי הזכין ולנציגי המזמינה טרם קבלת אישור הפעלה מטעם המזמינה.

4.3.2 ההכשרה תכלול לפחות את הנושאים והתכנים המפורטים להלן:

4.3.2.1 הכרת פריסת המערכות והמתקנים במערכת הפניאומטית.

4.3.2.2 הכרת הדרישות ונהלי הפעלת המערכת הפניאומטית.

4.3.2.3 הכרת כל הוראות התחזוקה השוטפת, המונעת והיזומה.

4.3.2.4. הכרת כל קבלני המשנה הרלוונטיים להפעלת המערכת.

4.4. נהלי הזכיון

4.4.1. הזכיון מתחייב לכך שכל פעולות עובדי הזכיון ו/או קבלני המשנה ו/או כל גורם אחר מטעמו (להלן: בפרק זה: "גורמים מטעם הזכיון") תוסדרנה בנוהלי עבודה (להלן: "הנהלים"). הנהלים כאמור יוכנו, יעודכנו, יאוגדו ויפורסמו לכל הגורמים מטעמו. נוהלי 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. נוהלי הזכיון יהיו בהתאם להוראות כל דין ובהתאם להוראות חוזה הזכיון, לרבות הכרכים המקצועיים.

4.4.2. נוהלי הזכיון ייכתבו על ידי הזכיון, ויאושרו על ידי המזמינה.

4.4.3. הזכיון יעדכן ויפרסם מעת לעת את כרך הנהלים בין כל הגורמים מטעם הזכיון ולכל גורם נוסף אשר תורה לו יחידת הפיקוח.

4.4.4. הנהלים/הוראות העבודה ייכתבו בשפה העברית.

4.4.5. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי אין באישור כרך הנהלים/הוראות העבודה של הזכיון על ידי המזמינה כדי להעביר אחריות כלשהי למזמינה ו/או מי מטעמה, ואף אין בכך כדי להסיר אחריות כלשהי מהזכיון ו/או מהתחייבויותיו על פי חוזה הזכיון. מובהר, כי האחריות הבלעדית לביצוע התחייבויות הזכיון המפורטות בחוזה זכיון זה, וכל הכרוך והנובע מהן, מוטלות על הזכיון, ועליו בלבד, למשך כל תקופת הזכיון.

4.4.6. הזכיון יכין את ספר הנהלים כך שיהיה ממוחשב ובעותק מודפס במספר עותקים שתורה לו "יחידת הפיקוח".

5. אחזקת המערכת

5.1. כללי

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

5.1.2. הזכיין יכין ויגיש לאישור המזמינה תכנית אחזקה מפורטת, לרבות אחזקה מונעת ויזומה לכלל רכיבי המערכת והמבנים, עפ"י הדרישות בכרכים המקצועיים, יצרני הרכיבים השונים והגורם הטכנולוגי.

5.1.3. פעולות הזכיין יכללו ביצוע כל פעולות האחזקה המונעת, אחזקה יזומה, לרבות תיקון תקלות, פעולות ניקיון, הדברה הקשורים לרכיבי המערכת בטרמינל בהתאם להוראות סעיף 5 זה על תתי סעיפיו.

5.1.4. 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.

5.1.5. הזכיין יבצע את התפעול והתחזוקה ממועד קבלת אישור ההפעלה הראשוני ואילך במשך כל תקופת הזיכיון, והכל בהתאם להוראות חוזה הזיכיון והכרכים המקצועיים.

5.1.6. מבלי לגרוע מהתחייבויותיו של הזכיין לדווח למזמינה על-פי הוראות כל דין והחובה, ידווח הזכיין למזמינה, 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 המשתמשים במבנים לעשות שימוש שוטף במערכת (להלן: "תקלה").

5.1.7. 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 למזמינה על ביצוע הטיפול וסיום התקלה.

5.1.8. הזכיין יודא כי מערך האחזקה המופעל על-ידו ייתן מענה לצרכים של המשתמשים במערכת באופן רציף בכל שעות היום והלילה ובכל ימות השנה.

5.1.9. הזכיין ידאג לתיעוד ממוחשב ומסודר של פעולות האחזקה.

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

5.1.11. 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.

5.2. עבודות הניקיון

5.2.1. הזכיין יהיה אחראי לכל פעולות הניקיון של רכיבי המערכת שבאחריותו, כל השוחות, עמדות הרחוב ובמבנה הטרמינל ויוודא כי כל האזורים שבאחריותו יהיו במצב נקי ומסודר בכל עת.

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

5.2.3. הזכיין יהיה אחראי לניקיון הטרמינל בכל עת, להסרת מטרדי ריח ולשמירה על הסדר. המזמינה תהיה רשאית בכל עת להורות לזכיין לבצע ניקיון ראוי, ועל הזכיין לדאוג לביצוע מידי ויסודי. יובהר כי המזמינה מצפה מהמתקן להיות נקי בכל עת, וכי על הזכיין להשקיע את כל האמצעים הנדרשים להשגת יעד זה.

5.2.4. במידה וניקיון הטרמינל לא יעמוד בסטנדרטים הראויים ובהתאם למפורט בנספח ב' לחוזה-מדדי השירות (SLA), ולא תיענה דרישת המזמינה לתיקון הנ"ל, תהיה רשאית המזמינה להזמין עובדי ניקיון מטעמה ולקזז את העלויות מהשכר המגיע לזכיין.

5.3. אחזקה מונעת

5.3.1. הזכיין יבצע פעולות אחזקה מונעת לכלל מרכיבי המערכת, עפ"י תכנית האחזקה שהגיש, בהתאם להוראות היצרן ולספר המערכת. תכניות האחזקה יאוגדו בחוברת מסודרת, ויאושרו ע"י המזמינה.

5.3.2. כל פעולות האחזקה יתועדו ע"י הזכיין, ויוצגו לנציג המזמינה ע"פ דרישתה.

5.3.3. אחזקה מונעת במגופים תתועד גם בתיק המבנה הרלוונטי, למעקב.

5.3.4. אחת לחודש יגיש הזכיין לנציג המזמינה דו"ח המפרט את פעולות האחזקה שנעשו במערכת.

5.4. אחזקה יזומה

5.4.1. 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 ואו שיפוץ של רכיבי וחלקי המערכת.

5.4.2. הזכיין יחליף וישפץ את רכיבי וחלקי המערכת בהתאם לרמת השירות ולהוראות המפורטות להלן ובהתאם להוראות היצרן, הוראות החוזה והכרך ההנדסי.

5.4.3. אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מאחריותו של הזכיין לתקינותה המלאה של המערכת, על כל חלקיה, בכל עת במשך תקופת הזיכיון.

5.4.4. 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.

5.4.5. 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").

5.4.6. 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.

5.5. תקלות ונזקים

5.5.1. הזכיין יהיה אחראי לתיקון תקלות ונזקים אשר נגרמות משימוש לא תקין של קהל המשתמשים ו/או נזקים שבזדון ככל שידרש.

5.5.2. יהיה הזכיין רשאי לפנות לנציג הדיירים (וועד הבית/ חברת הניהול וכו') ולדרוש שיפוי כספי עבור תיקון התקלות, והכל בהתאם לתעריפים המקסימליים כמפורט בנספח ב'4 לחוזה.

6. ניהול הידע והמידע

6.1. כללי

6.1.1. הזכיין ינהל את הידע והמידע, בהתאם להוראות כל דין, החוזה, ובפרט הוראות סעיף 6 זה על תתי סעיפיו.

6.1.2. הזכיין ינהל את ההרשאות התקופתיות של הרשויות, בודקים מוסמכים, ספר המתקן, כרך נהלים, הוראות העבודה, תהליכי עבודה, מפרטים, מחירוני, הנחיות והוראות שקיבל

מהמזמינה ונתונים נוספים הקשורים לניהול המערכת הפניאומטית מכל מין וסוג שהוא (להלן: "ידע").

6.1.3. הזכיין יעמיד את הידע לרשות המזמינה, על פי דרישתה, בכל עת.

6.2. אחריות לשמירת ידע

6.2.1. הזכיין ישמר את הידע שנצבר במהלך התפעול והתחזוקה של המערכת הפניאומטית, לפחות בתחומים הבאים:

6.2.1.1. ידע הקשור לניהול המערכת הפניאומטית.

6.2.1.2. ידע הקשור לניהול רישיונות והרשאות של רשויות ובודקים מוסמכים.

6.2.1.3. ידע הקשור לניהול הלוגיסטי והתחזוקה של המערכת הפניאומטית.

6.2.1.4. ידע הקשור לניהול ואחזקת כל המתקנים והתשתיות במערכת הפניאומטית.

6.2.1.5. ידע הקשור להיסטוריה של תקלות במערכת ו/או פניות מצד תושבים בעניין המערכת הפניאומטית.

6.3. אחריות לחומר טכני וספר מתקן

6.3.1. באחריות הזכיין לשמור על כל החומר הטכני לצורך ביצוע עבודותיו בפרויקט, לעדכן את החומר ואת ספר המתקן על פי השינויים שיבצע במהלך תקופת ההתקשרות ולמוסרו בשלמותו למזמינה בתום תקופת הזיכיון.

6.3.2. היה ובעת סיום תקופת הזיכיון יחסר חומר טכני או שהחומר הטכני ימצא לא מעודכן, יחויב הזכיין לשאת בעלויות השלמת ועדכון החומר הטכני.

6.4. גיבוי

6.4.1. הזכיין יגבה חומר משתנה המתועד במחשביו לפחות פעמיים בשבוע.

6.4.2. התייעוד יתבצע על גבי מדיה משתנה והזכיין ינהל לפחות שלושה (3) גיבויים במקביל.

6.4.3. זכיון ימסור את הידע ששמר על גבי מדיה משתנה בתום תקופת הזיכיון ובהתאם להוראות למסירת המערכת הפניאומטית בחוזה הזיכיון.

6.5. גריסה

6.5.1. הזכיון יהיה רשאי לגרוס ידע וזאת לאחר קבלת היתר מהמזמינה ועריכת רישום כנדרש על פי הוראות כל דין.

7. מסירת המערכת למזמינה

7.1. כללי

7.1.1. המערכת תמסר למזמינה במצב תקין לחלוטין, שלמה וכשירה לפעולה באופן מלא, יהיה הזכיון אחראי לכך שבמועד מסירת המערכת למזמינה יתקיימו לגביה, לכל הפחות, התנאים המפורטים בפרק זה ובחוזה.

7.1.2. עמידה בדרישות כל דין, לרבות בכל הנוגע להיבטים כגון תנודות ורעידות, בטיחות, רעשים חריגים, ריח, עשן, רעידות, פליטות גזים, ניצולת אנרגיה, אטימות, נראות, וכו'.

7.1.3. עמידה בהתחייבויות הזכיון לעניין החזרת המערכת למזמינה על פי הכרכים המקצועיים, נהלי התחזוקה, תיעוד התחזוקה, הידע וכל חומר מקצועי רלוונטי אחר בקשר למערכת הפניאומטית, ורכיביה.

7.1.4. עמידה בדרישות הנוספות:

7.1.4.1. מבנה הטרמינל יימסר בתום תקופת הזיכיון כשהוא שלם, כאשר כל המתקנים שבו נבדקו ע"י כלל בעלי המקצוע הרלוונטיים ואושרו על ידם בכתב.

מובהר, כי הטרמינל יימסר למזמינה לפחות באותו מצב שהיה בעת קבלת אישור הפעלה ראשוני ובהתאם לשיקול דעת המזמינה.

7.1.4.2. כל רכיבי המערכת הפניאומטית ייבדקו ע"י יצרן המערכת (הגורם הטכנולוגי) ויאושרו בכתב. מערכות התקשורת תקינות, מערכות החשמל נבדקו ואושרו ע"י חשמלאי מוסמך, וכל הציוד הנלווה נמצא תקין.

7.1.4.3. המבנה יימסר לאחר שעבר תיקוני טיח וסדקים, וצביעה מלאה של כל חלקי המבנה על ידי בעלי מקצוע מוסמכים, ובכללם קירות, רצפה, תקרה, רכיבי המערכת וכדומה, מבפנים ומבחוץ.

7.1.4.4. כל מערכות המחשוב תקינות, מגובות, כאשר לכולן רישיון שימוש בלתי מוגבל.

7.2. תכנית ההתארגנות למסירה

7.2.1. הזכיון יגיש, לפחות חצי שנה טרם מסירת המערכת, תכנית התארגנות להחזרת המערכת, תכנית זו תכלול לפחות את הנושאים הבאים ותעמוד בלוחות הזמנים המפורטים להלן:

7.2.1.1. דו"ח מצאי ומצב המערכת – דו"ח מפורט ומקיף המכיל את כל רכיבי המערכת.

7.2.1.2. רשימת מצאי של המבנים, פריטי הצידוד, המערכות והמתקנים בפרויקט.

7.2.1.3. מפת מקרקעין מעודכנת, לרבות טבלת שטחים וסימון של המבנים השונים, של שוחות הבקרה ושל הצנרת.

7.2.1.4. תכניות של כל המבנים, המתקנים, התשתיות והמערכות, בהן מתועדים כל השינויים שבוצעו במהלך תקופת הזיכיון.

7.2.1.5. תיקי מתקן עדכניים.

7.2.1.6. מצב המבנים, המתקנים, התשתיות והמערכות, לרבות תיעוד כל הטיפולים והתיקונים מכל מין וסוג שנעשו במהלך 12 החודשים האחרונים.

7.2.1.7. מצב מערכות התקשוב והבקרה, חומרה ותוכנה, ועדכניות הנתונים.

7.2.1.8. תיקי מבנה.

7.2.1.9. ספר המערכת.

7.3. הדרכת והכשרת כוח אדם מטעם המזמינה

7.3.1. כחלק מתוכנית ההתארגנות להחזרת המתחם למזמינה, יגיש הזכיין למזמינה תכנית הכשרה והדרכה בהתאם להוראות כרך זה, אשר תכלול, בין היתר, הדרכות עיוניות ומעשיות לנציגי המזמינה ו/או כל גורם אחר שתורה המזמינה (להלן: "ההדרכה").

7.3.2. ההדרכה תכלול, בין היתר, את כל התחומים הנדרשים לצורך הפעלתו ותחזוקתו של אתר הטרמינל, לרבות כל מטלה נוספת שביצע הזכיין לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי החוזה והכרכים המקצועיים, לרבות מערכות התוכנה המשמשות לניהול, בקרה ופיקוח, תפעול ותחזוקת מערכות התקשוב.

7.3.3. ההדרכה תכלול, בין היתר, את כל המקצועות הטכניים, מערכת התקשוב והבקרה, והמערכות - לניהול, בקרה ופיקוח על ההפעלה והתחזוקה, וכן את לימוד החומר הכלול בתיקי המתקן ובמערכות הממוחשבות.

7.3.4. ההדרכות העיוניות והמעשיות תתבצענה על ידי בעלי מקצוע בכל אחד מהתחומים, בכיתות הדרכה ובאתרים בהם מותקנות המערכות.

7.3.5. ההדרכה תהא מבוססת, בין היתר, על תכניות ההכשרה וההדרכה כפי שאושרה על ידי המזמינה לקבלת אישורי ההפעלה, ותכלול את כל העדכונים הנדרשים בגין השינויים, התוספות, השדרוגים וההחלפות שבוצעו במהלך תקופת הזיכיון.

7.3.6. היקף ההכשרות וההדרכות לפי התוכנית לא יפחת מ-100 שעות מלאות בסה"כ.

7.3.7. ההדרכה תכלול הדגמת תפעול מעשי של המתקנים והמערכות במצבי פעולה רגילים ובמצבי חירום למיניהם.

7.3.8. ההדרכה תכלול גם נושאים כלליים כגון הגנת הסביבה, בטיחות, איסוף פסולת, שיטות הניקיון, חיסכון באנרגיה ומשאבים וכדומה.

7.3.9. כל תכניות ההכשרה כאמור תתועדנה באמצעות צילום וידאו באופן שיאפשר המשך הדרכה והכשרה למפעילים חדשים וקיימים בעתיד.