****

**S.O.W**

**לאחזקת כספות עבור יחידות צה"ל**

מסמך זה וכל נספחיו הינו בבעלות בלעדית של משרד הביטחון.

חל איסור להעבירו לצד שלישי ללא אישור בכתב ומראש של משרד הביטחון.

יש לעשות במסמך זה שימוש רק כקבוע בהזמנה שמכוחה סופק.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | שם מלא | דרגה | תפקיד |
| עורך | אנסטסיה צ'ביקלוב | אע"צ | קמ"ד אחזקות ושירות |
| מאשר | איתמר גולי | אע"צ | רמ"ד אחזקות ושירות |

## כללי

1. מסמך זה מפרט את תכולת העבודה הנדרשת בהסכם לשירותי אחזקה של כספות בנפח 40, 100, 50, 275, 550, 1100 ליטר ,כספות למדיה מגנטית 56, 590 ליטר, קופות פלדה, וארוניות דמוי כספת בעלות נעילה אלקטרונית או מכאני ו/או מפתח עבור יחידות צה"ל ומגורי קצינים .

## מטרת המסמך

## 1.2.1 הגדרת מכלול הדרישות למתן השירותים לאחזקת הכספות, במסגרת הסכם המחירים.

## הגדרת תהליכי העבודה מול הגורמים השונים במשהב"ט/ צה"ל.

## תוכן עניינים :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| מס"ד | נושא | עמודים |
| 1 | **כללי**כללי, מטרת המסמך, מושגים והגדרות, מאפייני השירות | 2-3 |
| 2 | **שירותי אחזקה**  | 4-5 |
| 3 | **הוראות בטיחות, בקרה, שעת חירום ומצבי ביניים** | 6 |
| 4 | **ביטחון מידע ואישורי כניסה למחנות צה"ל** | 7 |

## מושגים והגדרות

## הספק- ספק משהב"ט, אשר הוצאה לו הזמנה ע"י משרד הביטחון להספקת הפריטים.

## מערכת מרק"ט (SRM) - מערכת ממוחשבת של משרד הביטחון לניהול הזמנות של היחידות למול הספקים במסגרת הסכמי מחירים של משרד הביטחון מול הספקים. הספק יקבל את דרישות ההספקה במסגרת ההסכם במערכת זו.

## פק"א - פקודת אספקה המתקבלת מיחידת צה"ל במערכת המרק"ט.

## הספקה ישירה- הספקת הציוד על ידי הספק למתקן היחידה ע"ב אמצעי שינוע של הספק.

## 'יחידות הקצה' – יחידות מועדפות בצה"ל להן ניתן מענה מהיר יותר באספקת הפריטים. יחידות אלה מוגדרות במערכת המרק"ט. הפק"אות שלהן מסומנות לספקים כ'פק"א בתיעדוף לאספקה'.

## "שעת חירום" – כמפורט בבל"מ.

## "מצב ביניים" - כמפורט בבל"מ.

## מאפייני השירות

##  זמינות הספק :

1. סניפי הספק ו/או מרכז ההפצה ישרתו את יחידות הצבא במשך כל שעות פתיחתם, כפי שמוגדרות לשרות הקהל הרחב , ולכל הפחות:

בימים א'-ה' מהשעות 8:00 עד 18:00.

בימי ו' וערבי חג – סיום מתן השרות עד שעתיים לפני כניסת השבת/חג.

1. הספק יחזיק מוקד שירות זמין לקריאות אחזקה במהלך שעות הפעילות הבאות:

בימי חול א'-ה' בין השעות 08:00-18:00

בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00

1. הספק ימנה איש קשר קבוע לפניות צה"ל שיהיה פעיל בימים א'-ה' מהשעות 8:00 עד 18:00.
2. פרטי איש הקשר מטעם הספק יועברו לנציג המשרד/ נציג צה"ל עם הוצאת ההזמנה – שם מלא, טלפון וכתובת אימייל.
3. הספק יודיע 5 ימי עבודה מראש על סגירה זמנית של החברה בימים אינם שישי / שבת / חגים ומועדי ישראל.

## נורמות שירות

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **מס'** | **נושא** | **פירוט** |
| 1. | זמני מתן השירות | בימי חול מתן השרות יינתן בין השעות 08:00 - 18:00.בימי ו' וערבי חג- סיום מתן השרות עד שעתיים לפני כניסת השבת/חג.**הספק נדרש לסיים את מתן השירות עד 48 שעות** מרגע קבלת הבקשה למתן השירות.דחיפות מתן השירות ותעדוף הקריאות של היחידות יבוצע ע"י מדור אש"ל.במקרים חריגים מאוד בהם נדרש שירות בשבת או חג- **יבוצע בהמשך לאישור פרטני ומיוחד של מדור אש"ל בלבד.** |
| 2. | שעות פעילות מוקד השירות | הספק יחזיק מוקד שירות זמין במהלך שעות הפעילות :בין השעות 8:00 - 18:00 ביום חול.בין השעות 8:00 - 13:00 בימי ו' וערבי חג. |
| 3. | סוגי השירות | בהתאם לפירוט בסעיף 4.1. |
| 4. | אחריות | על הספק לתת **אחריות בסיום מתן השירות ל-3 חודשים**. |

## שירותי אחזקה:

## סוגי השירות המבוקשים :

##

|  |  |
| --- | --- |
| **מס"ד** | **פירוט תקלות** |
| **1** | פריצה עדינה  |
| **2** | פריצת הרס  |
| **3** | שחזור קוד לפתיחת הדלת  |
| **4** | החלפת מנעול קומבינציה אלקטרוני  |
| **5** | החלפת מנעול קומבינציה מכאני  |
| **6** | החלפת סוללות  |
| **7** | תיקון מנגנון נעילה פנימי |
| **8** | החלפת ידית פתיחת של דלת הכספת |
| **9** | החלפת מדפי אחסון פנימיים  |
| **10** | תיקון וחידוש צבע הכספת |
| **11** | שירותי הובלה , התקנה ועיגון |

## אין לבצע שינויים מבניים בפריט, יעוד ותפקוד הכספות לא ישתנה בעקבות שירות אחזקתי.

## על הספק להעניק את השירות באמצעיו קרי: כלי רכב, ציוד, חומרים, חלקי חילוף, כלי עבודה מיוחדים לביצוע.

## הספק, ידביק בסיום ביצוע כל תיקון על פריטי הציוד מדבקה עם תאריך התיקון.

##  באחריות החברה יהיה לנהל יומן קריאות אשר ינוהל בנפרד ועפ"י מס' סידורי שיהווה את מס' הקריאה ובו תירשם כל קריאה לשרות

## היה והחברה לא מסוגלת לתת מענה לקריאת שירות בזמנים שהוגדרו לו עפ"י הגדרות השירות על החברה לפנות לנציג צה"ל ולהתריע על הבעיה.

## באזורים הדרושים ליווי באחריות הספק לתאם עם היחידה המזמינה את כניסתו לגזרה והגעתו ליחידה.

## הספק יבצע את השירות ברציפות עד להפעלה תקינה של הכספת.

##  בגמר ביצוע השירות יחתים הספק את נציג היחידה בחותמת היחידה וחתימה ידנית (שם מלא, מ.א, תפקיד) ע"ג טופס על ביצוע השירות כולל סעיפי התיקון השונים וח"ח שהוחלפו. נציג היחידה יאשר את ביצוע השירות בלבד ואינו מהווה סמכות מקצועית לאישור טיב העבודה או קבלתה.

##  מרה"ס או כל גוף מפקח אחר מטעמו ומשהב"ט, יהיה רשאי לבקר בחברה ובאתרי התיקון בכל עת, כדי לפקח ולעמוד על אופן ביצוע האחזקה, טיב התיקונים, חיוב חשבוניות, יומן קריאות ותיקי מכונות, אמצעים, ציוד, חומרים, חלקי חילוף וכד' בחרה בכל עת.

## בכל זמן נתון יהיה הספק מסוגל להפיק דו"ח קריאות מתאריך מסוים המפרט את הטיפול בתקלות (פתוח, בטיפול, נסגר) כולל את זמן הטיפול.

1. **הוראות בטיחות לספק בעת ביצוע עבודות אחזקה ביחידות צה"ל**
	1. על הספק לעבוד בהתאם לחוק האזרחי כאמור בפקודת הבטיחות בעבודה, תקנות הנלוות אליה, בדגש על חוק החשמל, שימוש בת"י 900 לבדיקת הארקה ורציפות באתר היחידה ומיגון מכונות.
	2. על הספק או עובדיו להישמע לכל הוראות הבטיחות כפי שיימסרו לו ע"י נציג היחידה בה הינו מבצע את האחזקה או תיקון הציוד.
	3. על הספק להדריך את עובדיו בכל הסיכונים וההנחיות.
	4. הספק יפרט לפני נציג היחידה את סוג העבודה אשר הינו עומד לבצע ואופי הסיכונים שקיימים בה.
	5. במהלך העבודה על הספק להרחיק את כל חיילי היחידה במרחק סביר מאזור העבודה כדי למנוע פגיעתם.

## בקרה

## הספק ימנה איש קשר מול משהב"ט וצה"ל בנושאי בירורים/ בעיות במהלך ההתקשרות, תלונות לקוח, פתרון לבעיות .

## הספק ינהל תיק מעקב על תלונות לקוח ויציגו בהתאם לדרישת המזמין.

## למזמין, או מי מטעמם, תינתן הזכות להגיע לסניפי הספק במסגרת ביקורת ללא התראה מוקדמת למטרת בקרה ופיקוח על עמידת הספק בתנאי ההסכם.

* 1. במקרה של מחלוקת בין המזמין לספק, תועלה המחלוקת לבירור במשהב"ט.
1. **שעת חירום ומצב ביניים**
	1. הספק ייתן שרותי אחזקה באופן מלא עפ"י מפרט החוזה בשעת חירום ומצבים מיוחדים, כפי שיוכרזו ע"י משרד הביטחון.
	2. החברה תפרט את מספר הטכנאים אשר גם בשעת חירום יהיו מסוגלים לתת שירות מלא, שמם ומס הטלפון שלהם.
	3. קריאות שירות שיוכנסו במצב זה יטופלו עד 6 שעות מפתיחת הקריאה.
	4. שירות זמין בכל זמן ומצב בו נמצאת החברה – בכל מקרה חריג שבו הספק נאלץ להספיק את עבודתו **מכל סיבה שהיא** ( כגון: בעיה לוגיסטית, קורונה, השתלמות מרוכזת לטכנאים וכו') עליו להמשיך לתת שירות מלא עפ"י נהלי המכרז, תכולתו ובאחריותו המלאה תוך עמידה במפרט השירות ונורמות השירות.

## בטחון מידע

## כניסה לבסיסי צה"ל מחייבת סיווג בטחוני מתאים לנהגים ולמתקני הכספות , בנוסף לא תיעשה כל פעולת אחזקה בכספת ללא נוכחות וליווי נציג יחידה.

## בכל הנוגע לעובדים של הספק, אשר יועסקו בביצוע הובלות ושירותים לפי הסכם זה, הספק נדרש כדלקמן:

## הנהגים ונותני השירות נדרשים להיות בעלי אזרחות ישראלית.

## הנהגים ונותני השירות נדרשים להיות בעלי סיווג בטחוני אישי תקף במשהב"ט לרמת סיווג "שמור" לפחות או כאלה שקיבלו אישור מגורמי ביטחון מתאימים של צה"ל או משהב"ט.

* 1. המשרד יהיה רשאי לשלוח לספק דרישה בכתב להפסקת פעילותו של עובד או שליח מטעם הספק למול יחידות צה"ל במסגרת הסכם זה, בגין תלונות על התנהגות לא הולמת ו/או חשדות בפלילים ו/או היותו בלתי מתאים לעבודה עבור המשרד לפי שיקול דעתו של המשרד.
	2. על הספק או מי מטעמו חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במידע על יחידות צה"ל ומגורי הקצינים. למעט לצורך ביצוע הסכם זה, אלא אם ניתן לכך אישור משהב"ט מראש ובכתב.

## על הספק להורות לעובדיו המועסקים למתן השירות להתנהג בהתאם לסידורים הביטחוניים הנהוגים במתקן אליו יסופקו הפריטים.

## על הספק לוודא שרישומיו לגבי פרוט הזמנות צה"ל, מיקום היחידות, שמות אנשי הקשר ביחידות, וכל מידע אחר שהגיע אליו במסגרת התקשרות זו ונמצא ברשותו לא יגיע לעובדים שאינם קשורים ישירות לשרות האספקה והאחזקה או לכל גורם אחר מחוץ לחברה במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה.

.

נספח א' - **טופס בקשה לקבלת שירות אחזקה/ תיקון - מדור אש"ל**

1. **למילוי ע"י היחידה המזמינה-**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **כללי:** |  | **#** | **פרטי הבקשה:** |
| **1** | **תאריך** |  |  | **7** | **השירות המבוקש** |  |
| **2** | **גמ"ש** |  |  | **8** | **סוג המכונה** |  |
| **3** | **סימול** |  |  | **9** | **דגם המכונה** |  |
| **4** | **שם היחידה** |  |  | **10** | **מס' סריאלי** |  |
| **5** | **נציג היחידה** |  |  | **11** | **יצרן המכונה** |  |
| **6** | **נייד ליצירת קשר** |  |  | **12** | **תיאור התקלה** |  |

1. **לשימוש מדור אש"ל בלבד-**

|  |  |
| --- | --- |
| **מספר הקצאה/ הצעה** |  |
| **מס' הסכם/ ספק** |  |
| **תאריך אישור הבקשה** |  |
| **חתימה** |  |

1. **בתום קבלת השירות, יאשר נציג היחידה בדרגת אע"צ/רס"ל ומעלה את ביצוע העבודה-**

|  |  |
| --- | --- |
| **תאריך ביצוע העבודה** |  |
| **פרטי נציג היחידה** |  |
| **מספר אישי** |  |
| **חותמת היחידה** |  |
| **פרטי מבצע העבודה וחותמת** |  |
| **פרטי העבודה שבוצעה** |  |