



חטיבת משאבי אנוש ומינהל

תאריך עדכון – 18.8.2021

הוראת עבודה מס' לוג 04 (להלן: "ההוראה") הזמנת שירותי תחזוקה

- 1. כללי**
- 1.1 תחזוקת מתקני קק"ל והמערכות המופעלות בהן (מיזוג אוויר, מעליות, תקשורת וכיו"ב) נעשית באופן שוטף עפ"י מדיניות התחזוקה התואמת לגבי כל סוג מערכת (תחזוקה מונעת, תחזוקת שבר וכיו"ב).
- 1.2 שירותי התחזוקה ניתנים ע"י גורמי אגף רכש ולוגיסטיקה (פנימיים) או שנרכשים מגורמי חוץ שונים, כנגזר מאופי השירות, סוג המערכת, המומחיות הנדרשת וכיו"ב.
- 1.3 יודגש, כי הנחיות הוראה זו מתייחסות בעיקרון למקרים בהם נדרשת התערבות מחלקת התחזוקה, כלומר לפתרון בעיות תחזוקה משמעותיות כמפורט בהמשך ההוראה.

2. המטרה

מטרת ההוראה לפרט אופן הזמנת שירותי תחזוקה.

סוגי הזמנות/דרישות תחזוקה

- 2.1 דרישות התחזוקה הינן במגוון רחב המשתרע מדרישה פשוטה שאינה מצריכה הזמנה כלשהי (לדוגמא: החלפת נורה או תיקון ברז דולף) ועד לתקלה משמעותית המחייבת החלפה או שיפוץ מערכת מורכבת (מערכת חשמל, מיזוג אוויר וכיו"ב).

תחזוקת מערכות

- 2.2.1 המערכות שלגביהן ידווח על תקלות או תוספות ושינויים הם: -
- מערכות תשתית: חשמל, מים, מיזוג אוויר וכד';
 - ציוד כללי וריהוט;
 - מערכות טלפוניה;
 - מערכות כיבוי אש ובטיחות;
 - מערכות שתיה, מקררים;
 - תחזוקת מבנה - כללי;



חטיבת משאבי אנוש ומינהל

דיווח תקלות

- 2.3 גורמי קק"ל, הנדרשים לשירותי תחזוקה לסוגיהם, יפנו במהלך שעות העבודה למנהל המשק בכל מתקן בטלפון, בפקס או בדוא"ל.
- 2.4 התקלה תדווח טלפונית למנהלי המשק והתחזוקה המקומיים, תוך ציון הפרטים הר"מ -
- 2.4.1 פרטי העובד המדווח.
- 2.4.2 פרטי הציוד ומקומו.
- 2.4.3 מהות התקלה.
- 2.4.4 מסי טלפון שניתן להשיג בו את העובד.
- 2.5 במידה ויש פרטים שאינם ברורים, ייצור הגורם המטפל קשר טלפוני עם מדווח התקלה ויקבל את מירב הפרטים לגבי מהות התקלה.
- 2.6 אגף רכש ותחזוקה ינחה את אופן הטיפול ויעקוב אחר הטיפול בתקלות עפ"י העדיפות ומועד הסיום הנדרש שנקבעו בתיאום עם המדווח.

טיפול

- 2.7 הגורם המטפל יקבע ע"י מנהל אגף רכש ולוגיסטיקה והוא שיהיה האחראי להפעלת עובדי התחזוקה הנדרשים לטיפול הבעיה (עובדי קק"ל או גורמי חוץ).
- 2.7.1 טיפול בתקלות
- הטיפול בתקלה מתחיל בהגדרת הגורמים המבצעים את התיקון הנדרש, הגדרת ציוד לניפוק או לרכישה והזמנת השירות מהספק החיצוני (כאשר נדרש).
- 2.7.2 סגירת התקלה
- סגירת התקלה תיעשה רק לאחר שהתקבל דיווח ונבדק שהתקלה תוקנה.
- 2.8 רכש שירותי תחזוקה
- 2.8.1 במקרים בהם הטיפול בבעיה דורש ביצוע רכש חיצוני של שירות או ציוד, ייצור הגורם המטפל דרישת רכש בהתאם.
- 2.8.2 הקניין יטפל בדרישה ויקים הזמנת רכש במערכת עפ"י נוהלי הרכש של הקק"ל.
- 2.9 המשך הטיפול בהזמנה ייעשה בדומה להזמנת רכש (טובין או שירותים) רגילה.

תקלות חירום

- 2.10 במקרי חירום, כאשר לתקלה השפעה משמעותית על תפקוד היחידה שיש בה לגרום נזק נוסף, ניתן להזמין את השירות או פריט הציוד הנדרש בדחיפות, בהליך מקוצר ובאישור מנהל אגף התקשרויות.
- 2.11 עם זאת, המשך הטיפול, הדיווח והתשלום עבור השירות ייעשה בדרך הרגילה כמפורט בנוהל אגף רכש ולוגיסטיקה.



חטיבת משאבי אנוש ומינהל

3. אחריות

- 3.1 האחריות לביצוע ההוראה ויישומה, חלה על אחראי המשק ביחידות ומנהל אגף רכש ולוגיסטיקה.
- 3.2 האחראי לעדכון ההוראה ובדיקת התאמתה לצרכי הקרן הקימת לישראל יהיה מנהל אגף רכש ולוגיסטיקה.