חברת החשמל

מפרט להתקנת מונים לבודקי מתקנים במיקור חוץ

1. הדרכות והסמכות

1.1 **הדרכה והסמכת מתקיני מונים**

1.1.1 העובדים יודרכו ויוסמכו עפ"י "מערך הדרכה עבור מתקיני מונים ".
לאחר אישור חח"י להעסקת העובד לפי נספח " דרישות סייבר" ונספח "בטיחות" יציג, לפי דרישתה, רשימת כל הרישיונות, תעודות ו/או היתרים נדרשים השייכים לו או לעובדיו.

1.1.1 הדרכת מתקיני המונים תהיה באחריות חח"י באחריות הזוכה להשתתף בהדרכה ולקבל הסמכה כתנאי לתחילת עבודה.

1.1.2 בקשה להרשאות למערכות השונות לבודק חדש תועבר לאחר הסמכה ע"ג טופס מתאים, נדרש להקים את הבודקים במערכות חח"י.

1.1.3 חח"י באמצעות מנהל החוזה, רשאית לשלול הרשאה בכל חריגה מהנחיותיה או אירוע בטיחותי חריג.

2 החלפת מונים

פעולות להחלפת מונה ע"י מתקין מונים ראה נספח מס' 5 למפרט

2.1 איתור מונים קיימים במתקן לקוח יתבצע עפ"י כתובת החצרים, מספר המונה וקוד המונה כפי שקיימת במערכות חח"י ויסופק לבודק דרישת התקנת המונים באמצעות אפליקציית הדיווח.

2.2 הבודק יצטייד במונים שיסופקו ע"י חברת החשמל וחומרים מתכלים שיספיקו לפחות לשני ימי עבודה כנדרש עפ"י סידור העבודה.

2.3 מונים וציוד מתכלה (נספח מספר 2) ישונעו בהתאם להנחיות בהוראות העבודה תוך שמירה והקפדה על תקינות הציוד בתום יום העבודה, ככל שנותרו ברשות המתקין מונים חדשים אין להשאירם ברכב.

2.4 ביצוע החלפת המונה תבוצע בהתאם להוראת עבודה רלוונטית להחלפת מונה.

2.5 תקלה במונה חדש בזמן ההתקנה – ידווח במידי לחח"י ע"י הבודק ויוחזר למרכז הביצוע עם מדבקה המציינת את מהות התקלה.

2.6 מונה חדש תקול שנמצא במעמד ההחלפה יוחלף ע"י הבודק ויותקן מונה תקין תחתיו ללא עלות נוספת.

2.7 גושפנקאות ומונים שלא יותקנו אצל לקוחות יוחזרו לחברה .

2.8 דיווח החלפת המונה באמצעות אפליקציית הדיווח.

2.8.1 קבלת אישור דיווח משוב"ל וסיום פקודת עבודה.

2.8.2 קבלת הודעת שגיאה משוב"ל תטופל ע"י הבודק באחריותו לסגור את הדרישה.

2.8.3 תשלום עבור החלפת מונה – חח"י תשלם לבודק בגין החלפת מונה כאשר הודעת השרות באפליקציה הסלולרית תגיע לסטטוס "הסתיימה תקין" וגם **בשוב"ל** תגיע לסטטוס (40,45,50,60).

2.9 **חריגי ביצוע**

2.10 במקרה בו לא יבצע בודק התקנת המונים/החלפת מונה במקום שבדיקת המתקן עברה בהצלחה וקיימת ברשותו דרישת החלפה, ידווח באמצעות אפליקציית הדיווח על אי ביצוע החלפת המונה, יסגור את פ"ע עם הסיבה המתאימה (ראה נספח מס' 1 "טבלת סיבות אי ביצוע").

2.11 במקרה שבדיקה עברה בהצלחה וקיימת דרישה להחלפת מונה ולא בוצעה החלפת מונה מסיבה הנזכרת בנספח מס' 1 למפרט "טבלת סיבות אי ביצוע". הבודק יבצע בקרה באם ההודעות שדווחו עם סיבות אי הביצוע נעשו בהתאם להנחיות חח"י.

2.12 בכל מקרה בו המונה אינו נגיש (דלת חסומה, ארון חשמל נעול, צמחיה חוסמת גישה וכו') באחריות הבודק להנגיש את המונה לביצוע העבודה במגבלות התקנות בטיחות והחוק.

2.13 ליקויי בטיחות במתקן חח"י – הודעה בדבר המפגע תדווח במידי למוקד תקלות של חח"י ותתועד בהודעת דוא"ל משרד טכני של חח"י. בכל מקרה הטיפול במפגע בהתאם להוראות בטיחות ועפ"י כל דין.

2.14 ניתוק מונה בנתיכים בכלל וגם שנמצאים בגובה – תבוצע שליפת נתיכים עפ"י נהלי הבטיחות, עבודה בגובה עפ"י כל דין, למען הסר ספק ניתוק הנתיך באחריות הבודק המבצע.

2.15 הבודק יפצה את חח"י בגין החלפת מונה שלא עפ"י הנהלים בהתאם לנספח מס' 12 – "פיצויים מוסכמים" בסעיפים הבאים:

2.15.1 הצלבה בין לקוחות בהחלפת מונים קיימים למונים חדשים.

2.15.2 חיווט לקוי (הצלבה בין כניסה ליציאה) בעקבות החלפת מונה ע"י הבודק.

2.15.3 נזק למכשירים במתקן הלקוח – הבודק יהיה אחראי לפצות לקוח בגין נזק למכשירים וציוד שנגרמו בעקבות עבודתו בהחלפת המונה או בבדיקת המתקן.

3. לוגיסטיקה

3.1 **תהליך הזמנת מונים** ע"י הבודק.

3.1.1 באחריות הבודק לקחת את המונים ממרכז הביצוע ביום העבודה בתיאום עם הגורם שדורש את העבודה, ניתן לקחת את המונים גם ליום עבודה עוקב.

3.2 **אחסון מונים** (באחריות הבודק)

3.2.1 עם קבלת המונים ממרכז הביצוע, באחריות הבודק לוודא שהמונים שנופקו בפועל תואמים את השובר שהתקבל במערכות מחשוביות.

3.2.2 התקנת המונים ללקוחות תהייה בהתאם לשיטת FIFO.

3.3 **תהליך החזרת מונים משומשים** (באחריות הבודק)

3.3.1 יש להחזיר את המונים המשומשים שהוסרו מלקוחות לאחר בדיקות מתקן עד 2 ימי עסקים. חובה לדווח את מצב המונים.

3.3.2 כל מונה משומש שהוסר ע"י הבודק יצולם לפני ההסרה במערכת מדיה ייעודית של חברת החשמל.

3.3.3 יש לאפסן את המונים עד להחזרתם בצורה נאותה במקום מוצנע על מנת שלא יגרם להם נזק.

3.3.4 מונים חדשים תקולים – במקרה של תקלה באצווה במונים חדשים שטרם הותקנו, המונים יוחזרו לחח"י למרכז הביצוע ממנו נלקחו עד למחרת יום הקבלה בליווי מדבקה המפרטת את התקלה.

3.3.5 דיווח החזרת מונים לחח"י במערכות מחשוב.

3.4 **ניהול מלאי מונים**

3.4.1 באחריות הבודק לוודא שכל המונים שנלקחו על ידו הותקנו אצל לקוחות החברה ודווחו כראוי או לחילופין הוחזרו למרכז הביצוע. הבודק לא ישמור אצלו מונים מעל ל – 2 ימי עסקים.

3.4.2 החזרת מונים משומשים – יוחזרו עד 2 ימי עסקים.

3.4.3 באחריות הבודק לעקוב אחר זיכוי כל המונים הרשומים שנמצאים ברשותו חדשים וישנים ע"י קבלת שובר החזרה עבור כל מונה מוחזר.

3.5 **קליטת מונה מבודק במרכז ביצוע כשיר / לא כשיר**

3.5.1 עד שני ימי עבודה

3.6 חח"י תספק לבודק דוחות לניהול מלאי מונים אחת לחודש בתנאי שעבד באותו החודש.

3.7 באחריות הבודק לבצע בקרה על מלאי מונים שברשותו חדשים ומשומשים שהוסרו ולא דווח הסרתם.

3.8 **נזק / אובדן מונה**

3.8.1 מונה חדש שניזוק בזמן אחסנה, שינוע, התקנה. יוחזר לחח"י תוך 2 ימי עסקים עם מדבקת הסבר למהות הנזק.

3.8.2 אובדן מונה חדש/ישן/לא כשיר – הבודק יעביר הסבר וממצאים בגין איבוד המונה לחח"י. (נספח 12 - פיצוי לפי חיובים מוסכמים)

3.9 **כלי עבודה וציוד מתכלה**

3.9.1 הבודק יאחסן ציוד קריטי שקיבל מחח"י כגון גושפנקאות, מברג ייעודי לפתיחת מונים, מפתחות תפעוליים וכו' בסיום יום העבודה בביתו וינהג בציוד זה בהתאם לנספח מס' 13 מניעת מעילות והונאות" (**חל איסור להשאירם ברכב).**

3.9.2 אובדן של מפתח תפעולי ירוק, מברג ייעודי לפתיחת מונים, ידווח במידי למרכז הביצוע, הבודק ידווח למשטרה על האובדן ויעביר לחח"י העתק מהדיווח. (נספח 12 - פיצוי לפי חיובים מוסכמים)

3.9.3 כלי עבודה – הבודק יצטייד בכלי עבודה מטעמו שיהיו במצב תקין בכל עת, הכלים יתאימו לדרישות העבודה עפ"י כל דין (רשימת כלים מומלצת תועבר ממרכז הביצוע – נספח מספר 3).

3.10 **בגדי עבודה** – הבודק ילבש בגדי עבודה ייצוגיים המתאימים לביצוע עבודה עם חשמל עפ"י כל דין, כולל נעלי עבודה עם כיפת מגן, מכנסיי עבודה וחולצה ארוכה שאינם מכותנה.

3.11 **תעודות ואישורים** – הבודק יצטייד בתעודה מזהה נושאת תמונה **<u>כעובד מורשה</u>** ומכתב נלווה כי מבצע שירותים עבור חח"י. **בכל מקרה לא יזדהה הבודק כעובד חח"י.**

3.12 **תקשורת וציוד מחשוב**

3.12.1 חח"י תספק לבודק תמיכה באפליקציות וציוד מחשוב מתאים וזאת במסגרת הסכם תפעולי שיחתם עם הבודק לאחר הזכייה.

4. תלונות לקוח

4.1 תלונות מלקוחות שיתקבלו ע"י הלקוחות לחח"י או ישירות לבודק.

4.1.1 תלונה שהתקבלה בחח"י - התלונה תועבר לבודק באמצעות דוא"ל עם אישור מסירה שיאושר ע"י הבודק , הבודק יעביר לחח"י באמצעות דוא"ל מענה לתלונה ופעולות מתקנות ככל שידרשו בתוך 72 שעות, המשך טיפול מול הלקוח ע"י חח"י.

4.1.2 תלונה שהתקבלה אצל הבודק – הבודק יידע את חח"י בתוך 48 שעות בהודעת דוא"ל לגורם שהפעיל אותו על תלונה שהתקבלה הכוללת מענה לתלונה ופעולות מתקנות ככל שידרשו.

4.1.3 מענה לתלונה ופעולה מתקנת יתועדו על ידי הבודק.

4.1.3.1 החלטה בדבר קבילות התלונה באחריות חח"י ובסמכותה הבלעדית, בהתייעצות עם הבודק.

4.1.3.2 למען הסר ספק מענה יינתן ללקוח שתלונתו הגיעה לחח"י, ע"י חח"י ולא ע"י הבודק.

4.1.3.3 למען הסר ספק מענה יינתן ללקוח שתלונתו הגיעה לבודק , בתאום חח"י ע"י הבודק.

4.1.3.4 בעבור כל "תלונת לקוח מוצדקת" ישלם הבודק לחח"י פיצוי עפ"י נספח מס' 12 – "פיצויים מוסכמים"

5. בקרת איכות

5.1 חח"י שומרת לעצמה את הזכות לבצע ביקורות איכות ובטיחות בזמן ולאחר ביצוע עבודה ותשקף את ממצאי המבדק לבודק. במידה ובזמן ביקורת חח"י לביצוע עבודה יתקל המבקר בהפרת הוראות עבודה / בטיחות תופסק עבודת הבודק לאלתר עד לברור עם חח"י.

5.2 **תאונה / כמעט תאונת עבודה**

5.2.1 הבודק ידווח במידי לחח"י על כל תאונת עבודה או כמעט תאונה, הבודק יציג טופס דיווח מתאים.

5.2.2 הבודק יבצע תחקיר מקיף מתועד לכל אירוע תאונה או כמעט תאונה ויציג לחח"י את ממצאי התחקיר, כולל פעולות שננקטו ופעולות מתקנות.