

הנחיות לתכנית התפיסה התפעולית

1. כללי

במסגרת המכרז נדרש המציע להכין תכנית תפעול למתחם המעונות ולהגישה לאישור המכון, וזאת בתוך 3 חודשים ממועד זכייתו במכרז. תכנית התפעול אשר תוגש על ידי הזוכה תיבדק ע"י המכון. המכון יהיה רשאי להציג הערותיו בפני הזוכה, והזוכה יתקן את הדרוש עד השלמת תכנית תפעול לשביעות רצון המכון. למסמכי המכרז מצורפים נספחים אשר יכולים לסייע לזוכה בהכנת תכנית התפעול.

להלן רשימת המסמכים העיקריים אשר על בסיסם נדרש הזוכה להכין את תכנית התפעול (בנוסף יש להתייחס לשאר מסמכי המכרז):

א. מפרט התפעול ואחזקה (נספח 4 לחוברת המכרז)

ב. ההזמנה להציע הצעות.

ג. הסכם ההפעלה והתחזוקה (נספח 2 לחוברת המכרז).

ד. מרכיבי תוכנית התפעול כמפורט בהמשך.

תכנית התפיסה התפעולית המוגשת על ידי הזוכה צריכה להתאים לכל מסמכי המכרז, ובכל מקום בו יש סתירה בין מסמכי המכרז לתוכנית התפיסה התפעולית המוצעת, גוברים מסמכי המכרז על תכנית התפיסה התפעולית.

הנחיות אלו וכן תכנית התפיסה התפעולית שתאושר הן נספח להסכם שיחתם בין המכון והמציע הזוכה.

2. עקרונות תכנית התפעול וניהול המעונות:

ניהול המעונות יבוצע בראשות מנהלת אשר בראשה יעמוד מנהל המעונות, שזהותו תיקבע באישור מראש ובכתב של המכון.

המנהל יהווה את איש הקשר מול המכון וינהל את תכנית התפעול כך שתיתן מענה לנושאים הבאים:

2.1. טיפול באוכלוסייה - טיפול יעיל, הוגן ואיכותי בתהליכים הבאים:

2.1.1. איוש ואכלוס המעונות.

2.1.2. ניהול כתבי ההרשאה מול הסטודנטים וגביית התשלומים.

2.1.3. טיפול חברתי ומשמעתי הן בנושאי כספים והן בהיבט התנהגות ומשמעת.

2.2. מוקד לקבלת פניות אשר ייתן מענה 24 שעות ביממה 365 יום בשנה, יהווה מרכז פניות לסטודנט ויטפל בנושאים הבאים:

2.2.1. טיפול מידי בתקלות שבר.

2.2.2. מתן מענה לבעיות העולות ע"י השוהים במעונות בהיבט הביטחון.

2.2.3. מתן מענה לצרכים חברתיים, אירועי משמעת וכו'.

- 2.2.4 הפעלת גורמי שירות חיצוניים כמו כוננים ותורנים למיניהם ושרותי חרום.
- 2.3 מערך תחזוקה אשר יטפל באופן שוטף לאורך כל תקופת ההפעלה באחזקה ותחזוקה של מתחם המעונות בדגש על הנושאים כדלהלן:
- 2.3.1 טיפול מונע ושוטף במערכת ובתשתיות המתחם.
- 2.3.2 טיפול בתקלות שבר.
- 2.3.3 הפעלת מערך שירותים משקיים ובכלל זה ניקיון, גינון, וכו'.
- 2.3.4 אחריות לנושא הבטיחות במתחם.

3. פירוט המערכים

3.1 המנהלת

היזם יגדיר את בעלי התפקידים, כישוריהם, ובכלל זה מנהל המעונות אשר יעמוד בראש כל המערך ויהווה איש קשר מול המכון.

3.2 טיפול באוכלוסיה

היזם יגדיר את תהליכי העבודה הנדרשים אל מול הסטודנטים תוך מתן מענה לנדרש בין השאר במכרז זה, לתקנון המעונות, וכתבי הרשאה המצורפים בנספח 44 לחוברת המכרז, וכן יגדיר את בעלי התפקידים, כישוריהם, התהליכים אשר הם נדרשים לטפל בהם ובכלל זה אופן מתן המענה לנושאים הבאים:

3.2.1 מתן הרשאה לסטודנטים לחדרים ומיטות (תהליך העבודה ודרישות המינימום מפורטות בהזמנה להציע הצעות).

3.2.2 גביית דמי הרשאה

3.2.2.1 גביית דמי הרשאה הינה באחריותו המלאה והבלעדית של היזם.

3.2.2.2 גביית דמי הרשאה תהיה באמצעות הוראות קבע בלבד, לחשבון בנק יעודי להכנסות מדמי הרשאה בלבד אשר יפתח על ידי היזם ואשר ישועבד לטובת המכון.

3.2.2.3 במועד ההרשמה תתבצע החתמת הסטודנטים על הוראות קבע, גביית שיק הפיקדון וגביית מקדמה.

3.2.2.4 במקרים של אי תשלום, זכות היזם לנקוט בצעדים חוקיים לגביית הכסף או להפסקת הרשאה, עפ"י הסכם הרשאה והתקנון.

3.2.3 סיום חוזה הרשאה

3.2.3.1 עם סיום חוזה הרשאה, על היזם לערוך עם הסטודנט התחשבות סופית, ולהשיב לו את הפיקדון בתום 30 יום.

3.2.3.2 על היזם לקבוע כללים לגבי סטודנטים המבקשים להפסיק את חוזה הרשאה במהלך השנה. כללים אלו יש להכניס לתקנון, ובכפוף לאמור בהסכם התפעול, סעיף 6.6.24 ו-6.6.25.

3.2.3.3 סטודנט יהיה רשאי לעזוב את המעונות בטרם תום תקופת הרשאה ובלבד שיביא במקומו סטודנט אחר להשלמת תקופת הרשאה, ללא

תשלום נוסף, ובתנאי שיאושר ע"י המנהל (תינתן עדיפות לסטודנטים מתוך רשימת ההמתנה). ככל שלא יביא סטודנט אחר או שאותו סטודנט לא יאושר – הסטודנט יישא בכל ההתחייבויות עד לתום אותה שנה.

3.2.3.4 סטודנט אשר לימודיו הופסקו – היזם יהיה רשאי להפסיק אף את מגוריו במעונות, ובמקרה כזה יחויב הסטודנט בתשלום דמי ההרשאה ויתר התשלומים החלים עליו עד ליום הפינוי בפועל.

3.2.4 בעיות משמעת ובעיות חברתיות

3.2.4.1 על היזם לקבוע דרכי פעולה ע"מ לשמור על הסדר, השקט ותנאי המגורים במעונות. בכלל זה עליו לטפל בבעיות מזדמנות שונות כגון: רעש, תקריות בין דיירים, גרימת נזק לציוד/מבנה, הלנת אורחים, מגורים ללא היתר וכד'. דרכי הטיפול יכללו בתוכנית התפעול ויאושרו מראש ע"י המכון.

3.2.4.2 מנהל המעונות רשאי לטפל בסטודנט שאינו משלם בזמן, או גרם לנזק כספי או חורג מכללי ההתנהגות הנאותה, בכפוף לתקנון.

3.2.4.3 הטלת קנסות או עונשים אחרים מחייבת החלטת ועדת המשמעת, שהרכבה יהיה: נציג היזם, נציג מטעם המכון ונציג אגודת הסטודנטים שישמש כמשקיף.

3.2.4.4 במקרים של ערעורים על גובה קנסות וכד', יהיה מנהל המכון או נציג הבורר בין מנהל המעונות לבין הסטודנט.

3.2.4.5 היזם נדרש לוודא שתקנון המעונות מצורף לחוזה ההרשאה, וכי סטודנט החותם על הסכם הרשאה בעת ההרשמה יחתום גם על התקנון. (התקנון הקיים מובא בנספח).

3.2.5 אירועים חברתיים

3.2.5.1 יש לאפשר קיום אירועים חברתיים, כגון מסיבות תחילת שנה, סוף שנה, מסיבות/טקסים בחגי ישראל, לדיירי המעונות, ללא גביית תשלום נוסף.

3.2.5.2 פעילויות אלו יתקיימו במועדון הסטודנטים שיוקם במתחם.

3.2.5.3 המועדון יתופעל ויתוחזק ע"י היזם בהתאם לדרישות והמפרט.

3.2.5.4 במועדון זה יתקיימו באופן שוטף פעילויות חברתיות ותרבותיות ללא צורך באישור כלשהו, לסטודנטים דיירי המעונות.

3.2.5.5 בנוסף ישולב בקומת הקרקע חדר עיון ומחשבים המיועד לצרכי הלימודים של הסטודנטים המתגוררים המעונות. חדר העיון יתופעל ויתוחזק ע"י היזם בהתאם לדרישות המפרט (לרבות תחזוקת המחשבים והחלפתם ככל שיידרש) וזאת ללא גביית תשלום נוסף.

3.2.6 גביית תשלומי חשמל, מים ושירותים נוספים

היזם יציע לגבי כל שירות את אופן החיוב שהוא מתכוון ליישם.

3.2.7 שירותים נוספים בתשלום

3.2.7.1 ניתן להציע שירותים נוספים בתשלום, כגון כביסה, ניקיון הדירות, סרטים, ארוחות, שמרטפייה, חוגים וכו'.

3.2.7.2 המציעים מתבקשים להציע את פירוט השירותים אשר בכוונתם להציע לסטודנטים.

3.3. מוקד

- 3.3.1 היזם יגדיר את בעלי התפקידים, כישוריהם, התהליכים אשר הם נדרשים לטפל בהם, ובכלל זה אופן מתן המענה לנושאים כמפורט להלן.
- 3.3.2 היזם יגדיר מוקד לקריאות אשר יהיה זמין ונגיש לפניית דיירי המעונות 24 שעות ביממה 365 יום בשנה בצורה שתאפשר טיפול יעיל, איכותי ומהיר בכל הפניות.
- 3.3.3 היזם יגדיר תהליכים ויקבע נוהל לטיפול בתקלות שבר בשעות הפעילות ואחריהן תוך מתן מענה ברמת השירות שהוגדרה ובכלל זה הקשר למערך התחזוקה.
- 3.3.4 היזם יגדיר תהליכים וייקבע נוהל לטיפול בתקלות כמו מים, חשמל, מיזוג, אנרגיה ובכלל זה כל המערכות הקיימות במתחם בשעות הפעילות ואחריהם תוך מתן מענה ברמת השירות שהוגדרה.
- 3.3.5 היזם יגדיר אופן הטיפול בנזקים שייגרמו לציוד במתחם בשעות הפעילות ואחריהם תוך מענה ברמת השירות שהוגדרה.
- 3.3.6 היזם יגיש דו"ח תקופתי למכון, אחת לחודש, על התקלות שהתרחשו, אופן ומשך הטיפול בהם ולעדכן את ספר המתקן בהתאם.
- 3.3.7 במוקד תימצא רשימת טלפונים מצב חירום שהעתק ממנה יועבר ליחידת הביטחון במכון.
- 3.3.8 היזם יגדיר תהליך עבודה בפנייה שנעשית בהיבטי ביטחון, ואופן הפעלת מערך הביטחון.

3.4. מערך תחזוקה

- 3.4.1 היזם יגדיר את בעלי התפקידים, כישוריהם, התהליכים אשר הם נדרשים לטפל בהם, ובכלל זה אופן מתן המענה לנושאים כמפורט להלן.
- 3.4.2 היזם יגדיר נוהל לטיפול מונע ושוטף במערכות ותשתיות במתחם תוך התייחסות בכל מקרה להוראות יצרן כהוראות מינימום מחייבות, תדירות הטיפול וכישוריהם של הגורמים שיבצעו כל טיפול.
- 3.4.3 היזם יגדיר תהליכים, וייקבע נוהל לטיפול בתקלות שבר בשעות הפעילות ואחריהן, תוך מתן מענה ברמת השירות שהוגדרה ובכלל זה הקשר למוקד.
- 3.4.4 היזם יגדיר תהליכים ויקבע נוהל לתפעול מערך השירותים המשקיים בכלל זה:
- 3.4.4.1 ניקיון המתחם, תוך התייחסות גם לניקיון חניונים תת קרקעיים, שטחים ציבוריים, חצרות, רחבות הבניינים וחדרי המדרגות, השירותים הציבוריים וכד'.
- 3.4.4.2 רמת הניקיון **המינימאלית** מפורטת במפרט התפעול.
- 3.4.4.3 גינון - מפרט גינון מינימאלי מפורט במפרט התפעול. על היזם להציע נוהל מפורט ומפרט שאינו פחות מהמופיע במפרט התפעול.

3.5. שירותי לוויין, כבלים, אינטרנט וטלפונים

3.5.1 על היזם לאפשר לכל דייר המעוניין, התחברות לשירותי הטלוויזיה הרב ערוצית ו/או טלפוניה ו/או אינטרנט (תוכן+רשת).

3.5.2 היזם מתבקש להציע הצעה לגבי אופן מתן השירות, תעריפים ושיטת הגבייה.

3.5.3 מובהר כי בגין שירותי האינטרנט לא יגבה כל תשלום מהסטודנטים.

3.6. בטיחות

היזם יגדיר תהליכי עבודה בתחום הבטיחות ונהלים על פיהם הוא מתכוון לעבוד.

3.7. מפרט התפעול והאחזקה

מפרט התפעול והאחזקה הינו מפרט הבסיס בהתאם לדרישות המכון ועפ"י התכנון המתאים לטיטוטת הבקשה להיתר אשר מצורפת למסמכי המכרז (נספח 10). באפשרות המציע להציע תוספות ושינויים במפרט. יש לפרט הצעות אלו, ובתנאי שרמת השירות לסטודנט לא תקטן מהמפורט במפרט.

3.8. מערך אבטחה

3.8.1 על היזם להגיש את תכנית אבטחת המתחם, הכוללת בין היתר גם התייחסות לנושאים המופיעים בפרק האבטחה (ד) במפרט התפעול לרבות לנושאים הבאים:

3.8.1.1 דרך אבטחת שער הכניסה במשך כל שעות היממה.

3.8.1.2 אבטחת המעונות באמצעות בקרי כניסה ויציאה, מערכת מצלמות בקומות ובשטחים הציבוריים המחוברת למוקד כמפורט במפרט ההקמה.

3.8.1.3 נוכחות של מאבטח לילה במהלך שעות הלילה בין השעות 23:00 ועד ל-07:00 בבוקר למחרת.

3.8.2 היזם נדרש לתאם את תכנית אבטחה עם המכון.

3.8.3 דרישות אבטחה אלו הינן בגדר המינימום הנדרש. ככל שהיזם סבור כי יש להוסיף אמצעים ו/או לתגבר את נושא האבטחה, הוא נדרש לעשות כן.

3.8.4 כמו כן, המכון רשאי וניתנת לו הסמכות, להורות ליזם על תגבור אמצעי אבטחה ו/או הוספת מאבטח גם במהלך שעות היום ו/או הוספת מספר מאבטחים ככל שהמכון יהיה סבור שהדבר נדרש עקב אירוע ו/או מצב בטחוני ו/או כל סיבה אחרת סבירה בנסיבות העניין, ועל היזם יהיה לפעול לפי הנחיות המכון באופן

מייד

3.8.5 על מנת להסיר ספק, כל נושא הביטחון והאבטחה במתחם הינו באחריות היזם בלבד.

4. המערכים המתוארים לעיל אינם בבחינת הצעה למבנה ארגוני או בעלי תפקידים והיקפם, ועל היזם להגדיר את המבנה הארגוני המוצע ובלבד שייקבע לכל גורם את התחום/תחומים עליהם הוא אחראי.

5. על היזם לפרט גם את כישורי בעלי התפקידים וגם את ההכשרות אשר יעברו לפני ובמהלך עבודתם.

6. חניונים

- 6.1 במתחם יהיו חניונים תת קרקעיים המיועדים לדיירי המעונות, תלמידי המכון, סגל אקדמי, סגל מנהלי, אורחי המכון, אורחי השטחים לשימושים נלווים לסטודנטים.
- 6.2 על היזם לפרט את אופן הפעלת החניון, וזאת בהתאם לדרישות והנחיות הרשויות, ואישור המכון.
- 6.3 ככל שהיזם יבקש לגבות תשלום בגין השימוש בחניה, וככל שהדבר יאושר ויתאפשר לו על ידי הרשויות והמכון, יציג היזם למכון את הצעתו לתעריפי חניה, אופן הגביה, שעות פעילות וכו'.
- 6.4 בחניון יסומנו חניות לחנית נכים בהתאם לנדרש בחוקים ובתקנות.