




| | | | | | | |
|----------------|------------------------------|---------|---------------------------|---|----------------------------------|--|
| דף 1 מתוך 5 | מועד חידוש המפרט: 02.2026 | | הוצאה: 3 תאריך: 1.2.21 | | הוראת מהנדס ראשי מס': 022.005 |  חברת המים הלאומית |
| | | | | | | |
| אישר | ביקר | ערך | מסמכים נלווים: | | | הנושא: |
| י. יעקבי | מ. שורק | ש. חסיד | שם/תפקיד: | נספח א': סוגי ציוד ומיקומים פונקציונאליים שקיימת חובה להזין עבורם קודי תקלות | | נוהל לניהול הודעות שירות |
| | | | חתימה: | | | |
| | | | תאריך: | | | |

1. כללי

הוראת מהנדס ראשי "ניהול האחזקה" (מספר 022.001) מגדיר בסעיף 3.6 כי "כל הבעיות וההנחיות לטיפול מערך האחזקה ינוהלו במערכת. הניהול יבוצע באמצעות הודעות שירות ולא יכלול את ניהול העבודות המבוצעות בגיבן". ההוראה אינה מגדירה כללים לניהול הודעות שירות.

2. מטרת

להגדיר כללים לניהול הודעות שירות.

3. הגדרות

3.1. הודעת שירות -

ישות במערכת ה SAP המשמשת לתיעוד בעיות והנחיות המיועדות לטיפול עובדי האחזקה.

4. עיקרי ההוראה

4.1. סוגי הודעות שירות (סעיף 5 להלן).

4.2. יצירת הודעת שירות והפצתה (סעיף 6 להלן).

4.3. טיפול בהודעת שירות (סעיף 7 להלן).

4.4. השלמת הטיפול בהודעת שירות שנפתחה בגיבן פק"ע (סעיף 8 להלן)

4.5. בקרה (סעיף 9 להלן)

5. סוגי הודעות שירות

להלן סוגי הודעות השירות:

5.1. תקלה – הודעה על בעיה נקודתית המחייבת בד"כ תיקון נקודתי של צוותי האחזקה.

5.2. אירוע – הודעה על בעיה רחבת היקף שהטיפול בה לא יהיה בהכרח נקודתי.

5.3. תלונה של גו"ח – הודעה על בעיה מחוץ למערכת המים של מקורות, אך שמקורה הוא ככל הנראה במערכת של מקורות.

5.4. הנחיה – הודעה על פעולות נדרשות לביצוע שאינן בהכרח תיקון (לדוגמה – אין להפעיל קידוח עד הודעה חדשה).

| | | | |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|
| דף 2 מתוך 5 | הוצאה: 3 תאריך: 1.2.21 | הוראת מהנדס ראשי 022.005 :.om |  |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|

6. יצירת הודעת שירות והפצתה

6.1. יצירה

6.1.1 יש ליצור הודעת שירות במקרים הבאים:

- בכל מקרה של תקלה (בלי קשר לדחיפותה), כולל מקרים בהם צוות אחזקה מזהה במהלך עבודתו ליקוי שאינו בתכולת העבודה שלו (לדוגמה: בביצוע אחזקה מונעת למנוע המשאבה על-ידי חשמלאים התגלתה נזילה במשאבה).
- בכל תלונה של גו"ח על אי-תקינות מסוג כלשהו באספקת המים.
- בכל מקרה שחשוב לתעד במערכת הנחיה כלשהי לצוותי האחזקה.

6.1.2 במקרה של תקלה, היצירה תבוצע, ככל הניתן, ממקום התקלה באמצעות אפליקציית מסלול.

6.1.3 כל משתמש במערכת רשאי ליצור הודעת שירות.

6.1.4 הודעות שירות מסוג אירוע יוכלו לפתוח רק עובדי חדרי בקרה.

6.2. תכולת הודעת שירות:

במועד היצירה ההודעה תכלול את:

6.2.1 סוג הודעת השירות לפי המצוין בסעיף 5 לעיל (חובה).

6.2.2 מהות הודעת השירות - תיאור קצר (חובה).

6.2.3 האובייקט שאליו מתייחסת ההודעה, להלן, אובייקט ההודעה (חובה בעבודות במתקני מקורות או במתקנים המתוחזקים על-ידי מקורות). ככלל, אובייקט ההודעה יהיה קו או פריט הציוד, היחיד או המוביל, שאליו מתייחסת ההודעה. במידה וההודעה אינה מתייחסת לפריט ציוד כזה, אז אובייקט ההודעה יהיה היחידה או המתקן שאליהם מתייחסת ההודעה.

6.2.4 פרטי יוצר הודעת השירות (חובה).

6.2.5 פרטי הגורם המדווח (חובה במקרה ולא מדובר על יוצר ההודעה).

6.2.6 פרטי הגורם שהודעת השירות מיועדת לטיפולו (חובה).

6.2.7 פרטי בעלי עניין נוספים בהודעת השירות כפי שייקבעו על-ידי המרחב – (רשות).

6.2.8 עדיפות (לא חובה).

6.2.9 במקרה של הודעת שירות מסוג תקלה - סיווג של הבעיה (קוד בעיה), לפי רשימה שתוגדר מראש על-ידי ועדת סטנדרטים מקצועית (חובה עבור סוגי ציוד שייקבעו על-ידי אותה ועדת סטנדרטים – ראה נספח א' לרשימת כל סוגי הציוד שקיימת עבורם חובת הזנת קודי תקלה).

הרשימה תתאים לסוג המתקן/יחידה/פריט ציוד בהודעת השירות.

| | | | |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|
| דף 3 מתוך 5 | הוצאה: 3 תאריך: 1.2.21 | הוראת מהנדס ראשי 022.005 :.om |  |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|

- 6.2.10. במקרה של הודעת שירות מסוג תקלה בקו – יש להזין את הקואורדינטות של הפיצוץ/נזילה (רשות בשלב היצירה של ההודעה, חובה לאחר סגירת הפק"ע).
- 6.2.11. במקרה של הודעת שירות מסוג הנחיה יש להזין טווח תאריכים לביצוע ההנחיה (חובה).
- 6.2.12. במידה ונדרש ליידע גורמים מקצועיים במטה המרחב על הודעות בתחומם – אז ציין השייכות לאחד התחומים הבאים: אספקת מים, איכות מים, בטיחות, ביטחון, מל"ח ואיכות הסביבה. לא חובה. במידה ונגרם לציוד נזק פיזי כתוצאה מפעולה של גורם חוץ (לדוגמה, טרקטור שפגע בקו) אז יש לציין זאת.
- 6.2.13. אזהרת בטיחות או ביטחון (חובה במקרה שטיפול בבעיה כרוך בבעיה בטיחותית או ביטחונית ספציפית למקום או לבעיה). רשות.
- 6.2.14. כשניתן לצלם את התקלה או את הנזק שהיא גרמה (כתמי רטיבות בקרקע, גדרה שנפרצה, צנרת עילית חלודה וכדומה) – יש לצרף תמונה.

6.3. הפצת הודעת השירות

- 6.3.1. הודעת שירות שאין לה דחיפות מיוחדת תישמר במערכת ותוצג על-פי דרישה של הגורם המטפל.
- 6.3.2. במקרה של הודעת שירות על תקלה קריטית חובה ליידע את הגורם המטפל גם בהודעת דואר אלקטרוני או בטלפון.

7. טיפול בהודעת שירות

7.1. קבלת ההודעה

- 7.1.1. באחריות משתמשי המערכת לעקוב באופן שוטף אחרי הודעות השירות שהועברו לטיפולם.
- 7.1.2. הודעות דחופות מחויבות בטיפול מיידי.

7.2. בדיקת ההודעה

עם קבלת הודעת השירות, באחריות הגורם המקבל לבדוק האם היא בתחום האחריות שלו. במידה ומצא כי היא אינה בתחום האחריות שלו אזי באחריותו להעביר אותה לגורם שההודעה בתחום אחריותו, ובמידת הנדרש, באחריותו לעדכן את תוכן ההודעה (התיאור הקצר, אובייקט ההודעה ועוד).

7.3. תנאים לדחיית ההודעה

במידה והטיפול בהודעת השירות הוא בתחום אחריות הגורם המקבל ובמידה והתקיים אחד או יותר התנאים הבאים:

- הבעיה שהועלתה כבר מטופלת עקב הודעות קודמות.
 - הבעיה שהועלתה אינה מחייבת ביצוע עבודה במסגרת פק"ע.
 - ההודעה נפתחה בטעות או שלא ניתן לשחזר את הבעיה שעליה הצביעה ההודעה.
- ידחה הגורם המקבל את ההודעה ויתעד את סיבת הדחייה בגוף ההודעה.

| | | | |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|
| דף 4 מתוך 5 | הוצאה: 3 תאריך: 1.2.21 | הוראת מהנדס ראשי 022.005 :.om |  |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|---|

לא תדחה הודעת שירות שצוות אחזקה החל את הטיפול בה.

7.4. טיפול בהודעה (באחריות הגורם המקבל)

- במידה ההודעה טופלה במלואה על-ידי פקח גושי יש לדווח על השלמתה מידית באמצעות אפליקציית מסלול.
- במידה והוחלט שהודעת השירות מחייבת פתיחת עבודה של צוות אחזקה אזי במקרה והבעיה היא שבר בצידוד אז יש לפתוח פק"ע אחזקת שבר ובמידה ולא מדובר על שבר בצידוד יש לפתוח פק"ע מתוכננת בסמכות יא"מ. הפתיחה תבוצע בהתאם להנחיות בהוראת מהנדס ראשי "ניהול ביצוע עבודות באמצעות פק"עות" (מספר 022.004).
- במידה ונמצא, לפני או אחרי פתיחת הפק"ע, כי אובייקט האחזקה שעליו מבוצעת העבודה שונה מאובייקט הודעת השירות, אז יש לעדכן את אובייקט ההודעה ואת אובייקט הפק"ע.
- במידה ומדובר בהודעת שירות מסוג הנחיה והיא ברורה ומטופלת יש לדווח על השלמת הטיפול בה.

8. השלמת הטיפול בהודעת שירות שנפתחה בגינה פק"ע (באחריות הגורם שפתח את הפק"ע)

- 8.1 עם סיום ביצוע הפק"ע יש לדווח על השלמת הביצוע שלה (לסגור). ההודעה תיסגר אוטומטית ביחד עם הפק"ע. משמעות הסגירה של הודעה שנוצרה ממנה פק"ע היא דיווח כי הבעיה טופלה.
- 8.2 במידה ואובייקט האחזקה בהודעה/פק"ע הוא מסוג שנקבעה עבורו חובת סיווג תקלות (ראה סעיף 6.2.9 לעיל) אז יש לתעד בהודעה את הסיבות לבעיה (קוד סיבה) ואת אופי העבודה (קוד טיפול) שבוצעה לפי רשימות שהוגדרו מראש על-ידי ועדת סטנדרטים מקצועית.
- 8.3 במידה ואובייקט האחזקה בהודעה/פק"ע הוא קו מים אז יש לתעד בהודעה את הקואורדינטות של הפיצוץ/נזילה.
- 8.4 הודעה שלא טופלה יותר משנה (לא דווח כי הבעיה טופלה, לא נדחתה ולא נפתחה ממנה פק"ע) תיסגר אוטומטית.

9. בקרה

- 9.1 לכל בעלי עמדות מחשב במערך האחזקה במרחב תהיה אפשרות לצפות בדוחות מרכזים בנושא סטטוס הודעות.
- 9.2 במסגרת הדו"ח הרבעוני על ביצוע תכנית העבודה השנתית של האחזקה יפורסם שיעור הודעות השירות שנפתחו על פריט ציוד מכלל הודעות השירות שנפתחו בתחומי מכונה, קווים, אלקטרוניקה ואיכות מים.

| | | | |
|------------------------|-----------------------------------|--|---|
| <p>דף 5 מתוך 5</p> | <p>הוצאה: 3 תאריך: 1.2.21</p> | <p>הוראת מהנדס ראשי מס.: 022.005</p> |  |
|------------------------|-----------------------------------|--|---|

נספח א'

סוגי ציוד ומיקומים פונקציונאליים שקיימת חובה להזין עבורם קודי תקלות

1. קו
2. מאגר
3. מנוע אנכי
4. מנוע אופקי
5. מנוע תת-מימי
6. משאבה אנכית
7. משאבה אופקית
8. משאבה תת-מימית
9. משאבת מינון
10. אביזר הידראולי
11. מגוף טריז
12. מגוף פרפר
13. שסתום אל חוזר
14. לוח מתח נמוך
15. לוח מתח גבוה
16. דיזל גנראטור
17. מערכת מיגון
18. מד גובה/לחץ
19. מד עכירות
20. מד כלור
21. מד מפלס טבול
22. מד pH
23. מיישר זרם