

עותק מס' ___ מתוך עותקים

עדכון _____, 2020

ORION MOBILITY LTD.

אוריון מוביליטי בע"מ

אמות מידה לסוכנות ומרכז שירות מורשי GAC

תוכן העניינים

עמוד	שם הפרק
3-5	פרק א' – כללי
6-10	פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית
11-12	פרק ג' - אולם תצוגה למכירת כלי רכב חדשים
13	פרק ד' - הכנה ומסירת רכב חדש
14	פרק ה' - מכירת כלי רכב מבעלות קודמת - תכנית GAC SELECT/PLUS
15-23	פרק ו' - מרכז השירות
24-26	פרק ז' - מחסן מוצרי תעבורה
27	פרק ח' - אתר אינטרנט לסוכנות מורשית
28	פרק ט' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים
29-38	נספחים

פרק א' - כללי

1. מטרה

מטרת אמות המידה המפורטות בחוברת זו הינה יצירת זהות מותגית ואחידות לסוכנויות המורשות למותג GAC. בסטנדרט GAC העולמית וההתאמות המחויבות לישראל. אמות המידה המפורטות בחוברת נקבעו על פי אמות המידה של היצרן והן מחייבות.

2. חזון החברה

יצירת שביעות רצון לכלל לקוחות החברה ושמירה עליה.

3. הגדרות

- 3.1 "אולם תצוגה" – חלק משטח הסוכנות המורשית המוקם בהתאם לנהלי אוריון מוביליטי בו מוצגים, מפורסמים ונמכרים כלי רכב ומוצרי תעבורה מתוצרת GAC.
- 3.2 "האחריות" – אחריות יצרן ואחריות כמשמעותה בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין אוריון מוביליטי לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השירות מהסוכן המורשה ואחריות למוצר תעבורה ואחריות נוספת שניתנה על ידי אוריון מוביליטי בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח. בהגדרה זו, רכב לרבות רכב מבעלות קודמת.
- 3.3 "GAC" או "היצרן" – GAC MOTOR International Limited.
- 3.4 "המנהלים" או "מנהלי המועמדות" – בעלי המניות ומנהלי המועמדת ו/או הסוכנות המורשית ו/או לרבות כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהולה של המועמדת ו/או הסוכנות המורשית, לרבות הניהול היומי השוטף, יהא תוארו או תפקידו של אותו אדם, אשר יהא ובלבד שמנהל המועמדת אשר ישמש מנכ"ל בפועל ובמשרה מלאה ובלעדית של הסוכנות המורשית יהיה יחיד המחזיק בלפחות 33% מהון המניות המוקצה (מכל סוג) של הסוכן המורשה.
- 3.5 "הסכם הרשאה" – ההסכם בין הסוכן המורשה לבין אוריון מוביליטי, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם הפעלת הסוכנות המורשית או מרכז השירות. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
- 3.6 "חוק הרישוי" – חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016.
- 3.7 "אוריון מוביליטי" – אוריון מוביליטי בע"מ, יבואן ישיר של כלי רכב מתוצרת GAC לישראל.
- 3.8 "מועמדת" – תאגיד המעוניין לשמש כסוכנות מורשית או כמרכז שירות.

3.9 "מוצר תעבורה" - אבזר, חלק, מערכת חלקים, מכשיר למעט מכשיר שהוא כלי עבודה המשמש מוסך או יצרן בלבד, מיתקן או חומר נוזלי, מוצק או גז המשמשים או המיועדים לשמש להרכבתו, לתחזוקתו או לפעולתו התקינה של רכב או להבטחת בטיחותו או להבטחת בטיחות המשתמש בו או לנוחיותו, וכן כל אחד מהם אם עליו להימצא ברכב על פי דין.

3.10 "מוצר תעבורה העומד בדרישת איכות והתאמה" - מוצר תעבורה שיוצר על ידי כל גורם שיכול להצהיר ולאשר בכל עת שמוצר התעבורה נמצא בדרגת איכות והתאמה המקבילה לדרגת איכות והתאמה של מוצר תעבורה ששימש את יצרן הרכב בעת הרכבת הרכב.

3.11 "מוצר תעבורה מקורי" - מוצר תעבורה המיוצר לפי תנאים והוראות שקבע יצרן הרכב לשם ייצור הרכב.

3.12 "מוצרי תעבורה נלווים" - מוצרי תעבורה שאינם נמכרים על ידי אוריון מוביליטי ו/או מוצרי תעבורה שנמכרים ללקוח שלא אגב רכישת רכב ו/או מוצרי תעבורה הנמכרים אגב מכירת רכב מבעלות קודמת.

3.13 "4S" - כינוי למדיניות המבוססת על מכירה משולבת של כלי רכב חדשים מתוצרת GAC, מתן שירות, מכירת מוצרי תעבורה ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת מתוצרת (SALES, SERVICE, SPARE PARTS, SECOND HAND) GAC.

3.14 "2S" - כינוי למדיניות המבוססת על מתן שירות ומכירת מוצרי תעבורה לכלי רכב מתוצרת (SERVICE, SPARE PARTS) GAC.

3.15 "מרכז שירות" או "מרכז שירות מורשה" - אחד מבין הבאים:

3.15.1 מוסך שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לכלי הרכב מתוצרת GAC שמוקם כחלק מסוכנות מורשית המספקת שירותים במתכונת 4S.

3.15.2 מוסך שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לכלי הרכב מתוצרת GAC שלא מוקם כחלק מסוכנות מורשית, ומספק שירותים במתכונת 2S.

3.16 "סוכן מורשה" - תאגיד עמו כרתה אוריון מוביליטי הסכם הרשאה למכירת כלי רכב מתוצרת GAC, למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן ואחזקה לכלי רכב אלה, מכירת מוצרי תעבורה לכלי הרכב האמורים ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת, או חלק מאלה במתכונת 4S או 2S.

- 3.17 "סוכנות מורשית" – סוכנות הכוללת אולם תצוגה ומרכז שירות לרכבי GAC בלבד, הפועלת במתכונת 4S.
- 3.18 "תכנית עסקית" – המודל העסקי, האסטרטגי, השיווקי והתפעולי שאומצו על ידי הסוכן המורשה.
- 3.19 "תקלת בטיחות סדרתית" - תקלת בטיחות סדרתית כמשמעותה בחוק הרישוי וכל פעולה יזומה על ידי היצרן, במסגרתה נקראים כלי רכב הנמנים על קבוצה שהוגדרה על ידי היצרן, לצורך ביצוע בדיקה, תיקון או החלפה של מוצר תעבורה או מכלול ברכב, על חשבון היצרן.

4. שונות

1. אוריון מוביליטי רשאית לעדכן את אמות המידה מעת לעת. מועמדת המבקשת להיות סוכן מורשה חייבת לעמוד בכל עת בכל אחד מהתנאים המפורטים באמות המידה כפי שיעודכנו מעת לעת.
2. הקמת סוכנות מורשית או מרכז שירות ועמידה באמות המידה יהיו על חשבון המועמדת בלבד.
3. סוכנות מורשית ומרכז שירות יעמוד בהוראות הדין לעניין התאמת נגישות לאנשים עם מוגבלות. החובה לביצוע התאמות נגישות בסוכנות, כמו גם העלויות לביצוען, מוטלות על הסוכן המורשה.
4. אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.
5. בהסכם ההרשאה תפורט סוג ההרשאה הניתנת לסוכן המורשה, לפיה יקים סוכנות מורשית או מרכז שירות שיש בו קבלת קהל או מרכז שירות ללא קבלת קהל.

פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית או מרכז שירות

1. המועמדת ומנהליה

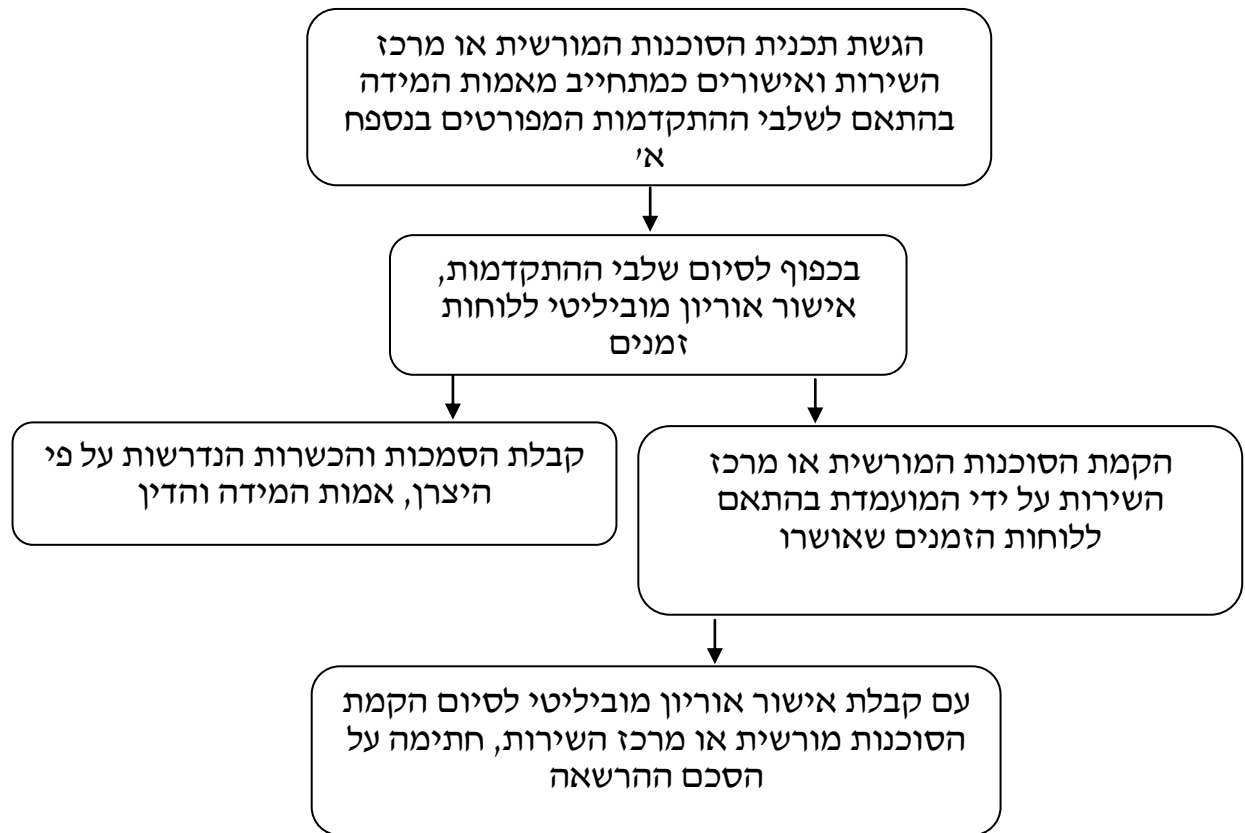
- 1.1 על מנהלי המועמדת להצהיר כי לא הורשעו בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלים כנגדם הליכים תלויים ועומדים בעבירות הרלוונטיות לניהול סוכן מורשה כדוגמת גניבה, עבירות בקשר למכירה ו/או שירות לרכב, רשלנות, עבירות מרמה, הפרת אמונים והונאה. הצהרת מנהלי המועמדת אינה נדרשת לכלול מידע ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו.
- 1.2 על מנהלי המועמדת להיות בעלי ידע וניסיון מוכח בניהול במישרין של עסק למכירה או שירות לרכב מנועי היברידי ופלאג אין פרטי חדש במשך תקופה של 24 חודשים לפחות במהלך חמש השנים שקדמו לפניית המועמדת להתמנות כסוכן מורשה. אוריון מוביליטי רשאית לדרוש ממנהלי המועמדת ו/או בעלי המניות להיבחן בבחינות של מכון בדיקה חיצוני על פי בחירת אוריון מוביליטי וזאת לצורך בדיקת יכולות הניהול של מנהלי המועמדת.
- 1.3 על המועמדת להציג הוכחות לניהול עסקי רווחי בשלוש השנים שקדמו לפניית המועמדת להתמנות לסוכן מורשה, ויכולת ניהולית תפעולית.
- 1.4 על המועמדת להציג הוכחות לשביעות רצון גבוהה מצד לקוחותיה בעסקיה הקודמים ו/או הנוכחיים.
- 1.5 על המועמדת להציג לבדיקת ואישור אוריון מוביליטי תכנית עסקית לסוכן מורשה, מבוקרת על ידי רואה חשבון, אשר תוכיח רווחיות של הסוכן המורשה לאחר חמש שנים ממועד פתיחת סוכן מורשה, יכולת החזר השקעה תוך 10 שנים ממועד פתיחת סוכן מורשה, יכולת מימון תזרים שלילי בהתאם לצפוי בתכנית העסקית ויציבות פיננסית המתחייבת מאופי הפעילות של הסוכנות המורשית. התכנית העסקית תהיה מבוססת על מידע הגלוי לציבור.
- 1.6 מועמדת או מנהלי מועמדת אשר שימשו בעבר סוכן מורשה של אוריון מוביליטי, במישרין או בעקיפין, לא יוכלו להגיש מועמדות לשמש כסוכן מורשה, אלא אם כן עברו שלוש שנים מסיום הסכם ההרשאה עמם. סוכן מורשה או מנהלי מועמדת שאוריון מוביליטי סיימה עמם את הסכם ההרשאה ביוזמתה, לא יוכלו להגיש מועמדותם, במישרין או בעקיפין, אלא בתום שש שנים מיום סיום הסכם ההרשאה עמם, ואם הסכם ההרשאה הסתיים ביוזמת אוריון מוביליטי בשל מרמה או הפרת חובת אמון של סוכן המורשה או מי מבין מנהלי המועמדת, לא תוכל המועמדת להגיש מועמדותה מחדש.

- 1.7 בין אוריון מוביליטי לסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה. חתימת הסכם ההרשאה תעשה לאחר שעמד הסוכן המורשה בכל תנאי הסף המפורטים לעיל ולהלן.
- 1.8 הסכם ההרשאה הינו לסוכן המורשה עצמו. הסוכן המורשה לא יורשה להמחות את חובותיו ו/או זכויותיו על פי הסכם ההרשאה לצד שלישי ולא יורשה לתת את השירותים, כולם או חלקם, באמצעות קבלן משנה, אלא אם כן קיבל לכך את הסכמת אוריון מוביליטי מראש ובכתב.
- 1.9 שינוי מנהל הסוכן המורשה או מבנה בעלות הסוכן המורשה מכל סיבה שהיא ייעשה באישור אוריון מוביליטי מראש ובכתב. סעיף זה יופיע בתקנון הסוכן המורשה.

2. תהליך אישור והסמכה של סוכן מורשה לרכבי GAC

- 2.1 יוזמה לפתיחת סוכנות מורשית או מרכז שירות
- 2.1.1 בהתאם לסעיף 58 לחוק הרישוי, אמות המידה מפורסמות באתר האינטרנט של אוריון מוביליטי.
- 2.1.2 עמידה בכל התנאים המפורטים בחוברת זאת היא תנאי לכניסתו לתוקף של הסכם ההרשאה.
- 2.1.3 היוזמה להקמת סוכנות מורשית או מרכז שירות הינה של המועמדת בלבד ובאחריותה המלאה לעמוד באמות המידה. אם יתקיימו פגישות בין המועמדת למי מנציגי אוריון מוביליטי, מטרתן מסירת מידע בלבד ואין לפרשן כהתחייבות או הסכמה של אוריון מוביליטי להתקשרות עם המועמדת או לתכנון מבנה הסוכנות המורשית או מרכז השירות.
- 2.2 הגשת בקשה
- 2.2.1 מועמדת המעוניינת להקים סוכנות מורשית או מרכז שירות מורשה, תגיש תיק מפורט למנהל אגף שירות וטכני של אוריון מוביליטי ובו תתאר את אופן עמידתה באמות המידה לפתיחת סוכנות מורשית או מרכז שירות מורשה, בהתאם לשלבי ההתקדמות כמפורט בנספח א' וכן תציין בתיק שיוגש אם ברצונה להקים מרכז שירות מורשה שיש בו קבלת קהל או שאין בו קבלת קהל או סוכנות מורשית. הקמת אולם תצוגה כחלק מהסוכנות המורשית כפופה להסכמת אוריון מוביליטי להקמתו, ולעמידה בתנאים המפורטים באמות מידה אלה ובסטנדרט העולמי של היצרן, כפי שימסרו למועמדת על ידי אוריון מוביליטי.
- 2.2.2 המועמדת תפרט את המבנה התאגידי שלה לרבות את שמות מנהלי הסוכנות המורשית או מרכז השירות המורשה וכן את שם המנהל שישמש כמנכ"ל בפועל וכן את המקום בו הסוכנות המורשית או מרכז השירות עתידים לקום ואת גודלם. המועמדת תצרף אישור עורך דין לקיום תנאי הסף המשפטיים על ידי המועמדת.

2.2.3 להלן תרשים זרימה המתאר את תהליך האישור וההסמכה של סוכן מורשה ומרכז שרות מורשה:



3. המקרקעין

המקרקעין מהם יפעלו הסוכנות המורשית או מרכז השירות, יהיו בבעלות הסוכן המורשה או בחכירה לדורות ממינהל מקרקעי ישראל כשיתרת תקופת החכירה היא עשר שנים לפחות, או שהמקרקעין יהיו בבעלות בעלי השליטה (כמשמעות מונח זה בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של הסוכן המורשה, ובלבד שבין בעלי השליטה כאמור לבין הסוכן המורשה קיים הסכם שכירות, שיתרתו לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה או שהסוכן המורשה שוכר את המקרקעין על פי הסכם שכירות לתקופה שלא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה עם אפשרות להאריך את הסכם השכירות לחמש שנים נוספות. למיקום של הסוכנות המורשית או מרכז השירות יש לקבל אישור מראש ובכתב מאוריון מוביליטי בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן. על המועמדת לצרף את תמונות המקרקעין, נסח הטאבו ו/או הסכם השכירות ו/או הסכם חכירה בתוספת אישור זכויות מרשות מקרקעי ישראל וכל מידע נוסף, ככל שתידרש, על מנת שאוריון מוביליטי תוכל לוודא שמיקום הסוכנות המורשית או מרכז השירות עומד בקריטריונים שנבחרו.

4. איתנות כלכלית ודרישות ביטוח

- 4.1 הסוכן המורשה יחתום על כתב ויתור סודיות בנקאית.
- 4.2 תנאי לכניסתו לתוקף של הסכם ההרשאה הוא רכישת כל הביטוחים הנדרשים בהסכם ההרשאה על ידי הסוכן המורשה והצגת אישורי המבטחים לרכישת הביטוחים כאמור.
- 4.3 על המועמדת להציג בפני אוריון מוביליטי אישור מגורם פיננסי להנחת דעת אוריון מוביליטי, באשר ליכולתה לממן את סכום ההשקעה בהתאם לתכנית העסקית, לרבות מימון תזרים שלילי המתוכנן בתכנית העסקית.

5. מיקום ומבנה

סוכנות מורשית

- 5.1 הסוכנות המורשית תהיה יחידה מבנית עצמאית ולא תחלוק חללים, מתקנים ופתחי כניסה ויציאה עם סוכנות מורשית למותג רכב אחר או עסק אחר של הסוכן המורשה.
- 5.2 אולם התצוגה ימוקם בחזית מבנה הסוכנות המורשית. בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב של אוריון מוביליטי, הסוכן המורשה רשאי להקים אולם תצוגה הנמצא במרחק אווירי שאינו עולה על 1 ק"מ ממרכז השירות.
- 5.3 הסוכנות המורשית תמוקם כשחזיתה פונה לרחוב שאינו סמטה ו/או רחוב ללא מוצא, ואשר הנסיעה ברחוב היא לפחות בשני נתיבים.
- 5.4 תכנון הסוכנות המורשית על כל חלקיה, הריהוט ועיצובה יתבצעו על ידי אדריכל, על פי סטנדרט GAC, כפי שיעודכן מעת לעת, בהתאם לדין ולדרישות המפורטות בחוברת זו. התוכנית תאושר על ידי אוריון מוביליטי.
- 5.5 בסוכנות המורשית תהיינה עמדות טעינה במספר ובפריסה על פי הוראות היצרן.

מרכז שירות

- 5.6 בשטח מרכז שירות שאינו מוקם כחלק מסוכנות מורשת, תהינה לפחות שתי עמדות טעינה לרכב חשמלי, שתהיינה מסומנות על פי הנחיות אוריון מוביליטי, לפחות עמדה אחת תהיה צמודה לחניית כלי הרכב, לשימוש לקוחות, ולפחות עמדה אחת תהיה צמודה לתאי העבודה.
- 5.7 מרכז שירות שאינו מוקם כחלק מסוכנות מורשית, רשאי לחלוק את מבנהו עם מותג רכב נוסף, על פי אמות מידה אלה והסכם ההרשאה, ובלבד שהמותג הנוסף הנו מותג המיובא על ידי יוניון מוטורס בע"מ.

6. הסכם ההרשאה

- 6.1 בין אוריון מוביליטי לסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה, הכולל את הנחיות אוריון מוביליטי לאופן הפעלת הסוכנות המורשית או מרכז השירות (2S).
- 6.2 הסכם ההרשאה ייחתם וייכנס לתוקף עם גמר הקמת הסוכנות המורשית או מרכז השירות (2S) ורק לאחר עמידת המועמדת בכל אמות המידה הנדרשות ובכל תנאי הסכם ההרשאה.
- 6.3 בכל מקרה של סתירה בין הסכם ההרשאה לבין התנאים ואמות המידה המפורטים בחוברת זו, יגברו הוראות הסכם ההרשאה. בכל מקרה של סתירה בין אמות המידה לבין הוראות הסכם ההרשאה בכל הקשור ליישום הוראות חוק הרישוי, יגברו הוראות המכילות את חוק הרישוי.
- 6.4 המועמדת חייבת לקיים את כל נהלי העבודה המחייבים של GAC ו/או על ידי אוריון מוביליטי ולפעול על פיהם בכל עת.
- 6.5 הסוכנות המורשית תפעל במתכונת 4S כמפורט בפרקים ג' –ה' להלן.
- 6.6 מרכז שירות שאינו מוקם כחלק מסוכנות מורשית יפעל במתכונת 2S.
- 6.7 על מרכז שירות שאין בו קבלת קהל יחולו הוראות נספח ב'.

פרק ג' – אולם תצוגה למכירת כלי רכב חדשים (4S)

1. **מבנה אולם התצוגה:**
 - 1.1 באולם התצוגה ובכל שטח הסוכנות המורשית יוצגו, ימכרו, יפורסמו ויקודמו כלי רכב מתוצרת GAC ומוצרי GAC, אשר יובאו לארץ וסופקו על ידי אוריון מוביליטי בלבד. על אף האמור, סוכן מורשה רשאי למכור (להבדיל מלהציג) מוצרי תעבורה נלווים על פי הוראות הסכם ההרשאה ונהלי אוריון מוביליטי.
 - 1.2 אולם התצוגה ינוהל תוך הפרדה פיזית, תפעולית וניהולית מלאה מכל רכב ומוצר אחר שלא סופק על ידי אוריון מוביליטי.
 - 1.3 אולם התצוגה יהיה בגודל מינימלי של מ"ר.
 - 1.5 אולם התצוגה יעוצב בהתאם להנחיות היצרן ואוריון מוביליטי בהם יפורטו הוראות לעיצוב אולם התצוגה, ציוד שיהיה בו ושירותים שיינתנו בו. ההנחיות יעודכנו מעת לעת על פי שיקול דעתה של אוריון מוביליטי או היצרן.
 - 1.6 אולם התצוגה ישולט בשלטים עם סמלי GAC על פי הנחיות ונהלי אוריון מוביליטי והיצרן.
2. **זמני פעילות אולם התצוגה:**
 - 2.1 אולם התצוגה יהיה פתוח לקבלת לקוחות שישה ימים בשבוע מיום א' עד יום ה' בין השעות 00:13-08:30 וערבי חג בין השעות 00:13-08:30 לפחות.
 - 2.2 נוסף לאמור לזמני הפעילות דלעיל יפתח אולם התצוגה גם במועדים נוספים לאירועים מיוחדים, על פי הנחיות אוריון מוביליטי.
3. **כוח אדם באולם התצוגה:**
 - 3.1 מצבת כוח האדם באולם התצוגה תכלול את התפקידים הבאים:
 - 3.1.1 מנהל/ת אולם תצוגה;
 - 3.1.2 מארח/ת ו/או פקיד/ת קבלה;
 - 3.1.3 נציג/ת מכירות;
 - 3.1.4 נציג/ת נסיעות התרשמות ומסירת רכב חדש;
 - 3.2 מצבת כוח האדם המזערית באולם התצוגה תכלול מנהל/ת אולם תצוגה ונציג/ת מכירות.

- 3.3 מספר נציגי המכירות באולם התצוגה ייקבע על ידי אוריון מוביליטי ויהיה נתון לשינויים מעת לעת. מספר נציגי המכירות ייקבע על פי יחס של 15 מכירות חודשיות לנציג. כמו כן, הסוכן המורשה יעסיק לפחות פקיד/ת קבלה אחד/ת וכן נציג/ת נסיעות התרשמות ומסירת רכב חדש לכל 40 מסירות.
- 3.4 כל בעלי התפקידים באולם התצוגה, יודרכו ייבחנו ויוסמכו לתפקידם במרכז ההדרכה של אוריון מוביליטי, על פי תוכנית הכשרה שתפורסם מעת לעת. ללא הסמכה זו, לא ניתן להעסיק את בעל התפקיד המיועד בתפקידו. לאחר ההסמכה הראשונית, יבוצע ריענון שנתי, כולל מבחן כשירות שנתי. ההסמכה תחודש מידי 3 שנים באמצעות קורסים, השתלמויות וימי עיון. קיימת חובת השתתפות בכל פעילויות מרכז ההדרכה, על פי תיאום מראש.
- 3.5 העסקת מנהל אולם תצוגה כפופה לאישור אוריון מוביליטי. כמו כן, כל שינוי של מנהל אולם תצוגה יועבר לידיעת אוריון מוביליטי, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

פרק ד' – הכנה ומסירת רכב חדש (4S)

1. בסוכנות המורשית יהיה מינימום תא עבודה אחד בגודל מינימאלי של 7 X 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ' להכנת רכב חדש למסירה ולהתקנת אביזרים לרכב חדש או רכב מבעלות קודמת.
2. לסוכן מורשה אשר יבצע את כל התקנות האביזרים במרכז הרישוי וההכנה של אוריון מוביליטי יהיה תא עבודה אחד בלבד להכנת רכב חדש למסירה.
3. הסוכן המורשה יקצה חדר למסירת רכב חדש בגודל מינימאלי של 7 X 4.4 מ'. החדר יהיה בצמוד לאולם התצוגה (קיר משותף) ועם חלון הפונה לאולם התצוגה בגודל של 3 מ"ר. כמו כן, בחדר תהיה תאורה בעוצמה מינימאלית של 1,000 לוקס, עמדת טעינה לרכב חשמלי. החדר יהיה ממוזג היטב ותכנון החדר יאפשר יציאה נוחה של כלי רכב. חדר המסירה יעמוד בנוהל נראות חדרי מסירה של אוריון מוביליטי.
4. הסוכן המורשה יקצה מינימום 3 מקומות חניה לאחסנת הרכב החדש לפני המסירה.

פרק ה' – מכירת כלי רכב מבעלות קודמת (4S)

1. הסוכן המורשה יפעיל תכנית למכירת כלי רכב מבעלות קודמת על פי המפורט באמות מידה, בהסכם ההרשאה ובנהלי אוריון מוביליטי.
2. על הסוכן המורשה להיות בעל רישיון סוחר ברכב שאינו רכב מיבואן הנדרש למכירת כלי רכב מבעלות קודמת.
3. סוכן מורשה המוכר כלי רכב מבעלות קודמת שאינם מתוצרת GAC יעשה זאת בשטח נפרד מהסוכנות המורשית תוך הפרדה פיזית, תפעולית וניהולית מלאה.

פרק ו' – מרכז השירות

1. כללי:
 - 1.1. מרכז שירות אשר מוקם כחלק מסוכנות מורשית (4S), יקבל את אישור אוריון מוביליטי, ייתן שירות לרכבי GAC בלבד, ותהיה בו הפרדה מותגית, ופיזית מלאה מכל מותג ויצרן רכב אחר.
 - 1.2. מרכז שירות (2S) אשר אינו מהווה חלק מסוכנות מורשית, כמפורט באמות המידה, תהיה בו הפרדה מותגית ופיזית מלאה מכל מותג ויצרן רכב אחר למעט רכב המיובא על ידי יוניון מוטורס בע"מ.
 - 1.3. במרכז השירות יפעלו המחלקות הבאות כחלק בלתי נפרד מהסוכנות המורשית או כחלק ממרכז השירות:
 - 1.3.1. מחלקת מכונאות;
 - 1.3.2. מחלקת חשמל ומיזוג אויר;
 - 1.3.3. מחלקת פחחות וצבע. ניתן להפעיל את מחלקת הפחחות והצבע במבנה נפרד מהמבנה בו נמצאות מחלקות המכונאות, החשמל ומיזוג האוויר במרחק שלא יעלה על 500 מ' מהסוכנות המורשית. סוכן מורשה המעוניין להקים מחלקת פחחות וצבע במרחק העולה על 500 מ' יקבל לכך את אישור אוריון מוביליטי מראש ובכתב. מחלקת הפחחות וצבע תתוכנן ותופעל כחלק בלתי נפרד מהתכנון הכולל של הסוכנות המורשית על פי נהלי העבודה של GAC, ובהתאם להנחיות אוריון מוביליטי. כמו כן, על אף האמור בסעיף 1.1 לעיל, אוריון מוביליטי לא תתנגד לכך שבמחלקת הפחחות והצבע ייתן שירות גם לכלי רכב שאינם מתוצרת GAC לצורך תיקוני פח וצבע בלבד.
2. מבנה מרכז השירות:
 - 2.1. מרכז השירות יתוכנן על פי העקרונות המפורטים להלן:
 - 2.1.1. אולם עבודה כללי (מכונאות, חשמל, מיזוג אוויר, ו"שירות מהיר") : יהיו לפחות 2 תאי עבודה בגודל 7.3 X 4 מ', שיהיו מיועדים לרכבי GAC בלבד. תאי העבודה יסומנו בקווים או בהבדלי ריצוף ברוחב של 5 ס"מ עד 10 ס"מ. אם מרכז השירות אינו מנוהל תוך הפרדה מותגית מלאה, כפי שהותר באמות המידה, תאי השירות רשאים לשמש את רכבי המותגים הנוספים בעת שאינם משמשים עבור רכבי GAC.
 - 2.1.2. לפחות אחד מתאי העבודה יצויד במערכת בדיקה וכיוון מתלים, סרנים ומערכות היגוי.

- 2.1.3 לפחות אחד מתאי העבודה ייועד לאבחון תקלות (דיאגנוסטיקה).
- 2.1.4 תאי העבודה יהיו תאים המותאמים לרכב היברידי / חשמלי על פי נהלי משרד התחבורה ו/או GAC.
- 2.1.5 תכנון תאי העבודה יאפשר כניסת רכב לתוכו בנסיעה ישירה ללא צורך בתמרון חוזר. לא תאושר כניסה לתא עבודה דרך תא עבודה אחר.
- 2.1.6 באחד מתאי העבודה יהיה מרים כלי רכב (ליפט) לעומס עבודה בטוח של עד 3 טון לשימוש עבור רכבי GAC.
- 2.1.7 מרים כלי הרכב יהיה בעל ציוד לכיוון מתלים כאמור בסעיף 2.1.2 לעיל.
- 2.1.8 דלפק פנים לשירות מרכז השירות יהיה על פי הגדרות יצרן/הנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.1.9 רצפת מרכז השירות תהיה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.1.10 רמת התאורה המינימאלית בשטח העבודה תהיה 800 לוקס.
- 2.1.11 קירות מרכז השירות יצופו באריחי קרמיקה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.1.12 גובה מינימאלי של אולם העבודה יהיה 4.30 מ'.
- 2.1.13 פתח הכניסה למרכז השירות יהיה ברוחב מינימאלי של 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ'.
- 2.2 חדר המתנה ללקוחות מרכז השירות:
- 2.2.1 חדר המתנת הלקוחות יהיה בצמוד למשרד הקבלה של מרכז השירות.
- 2.2.2 בסוכנות מורשית בין חדר ההמתנה ללקוחות לבין אולם העבודה של מרכז השירות יפריד חלון בגודל מינימאלי של 3 מ"ר, אשר יאפשר ללקוחות הממתנים לצפות בנעשה באולם העבודה.
- 2.2.3 במרכז שירות מורשה שאינו חלק מסוכנות מורשית, אזור המתנת הלקוחות יהיה בגודל מינימאלי של 20 מ"ר.
- 2.2.4 דלת הכניסה החיצונית לאולם קבלת לקוחות השירות תהיה עשויה מזכוכית.
- 2.2.5 חדר ההמתנה יהיה ממוזג.
- 2.2.6 בסמוך לחדר ההמתנה יהיו שירותי לקוחות לגברים, לנשים ולאנשים עם מוגבלויות על פי דרישות הדין.
- 2.2.7 בחדר ההמתנה יהיה הציוד הבא, על פי הנחיות היצרן ו/או אוריון מוביליטי:
- (1) כורסאות ישיבה ללקוחות ושולחנות על פי אמות המידה של היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי;

- (2) מתקנים לשתייה קרה וחמה ;
- (3) טלוויזיה בגודל מינימאלי של 40 אינץ' שתהיה מחוברת לממשק בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי ;
- (4) בחדר המתנה יונחו מידי יום שני סוגים של עיתונים יומיים ;
- (5) רשת אלחוטית זמינה לטובת הלקוחות הממתינים.

2.3 מערכת בקרה וניהול:

- 2.3.1 במרכז השירות ייעשה שימוש במערכת מידע מתאימה בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי. מערכת המידע תהיה בעלת ממשק התואם למערכת המידע של אוריון מוביליטי ומרכז השירות מתחייב להפעיל את הממשק בין מערכות המידע, בכפוף להוראות הדין.
- 2.3.2 לפי הצורך ובהתאם להנחיות אוריון מוביליטי, אם מרכז השירות יעשה שימוש במערכת מידע המשרתת מותג רכב נוסף, השימוש יעשה באמצעות הרשאות שיינתנו על ידי אוריון מוביליטי.
- 2.3.3 מרכז השירות יצויד במערכות התקשורת והבקרה הבאות:
- (1) מערכת לניהול שירות במפרט שייקבע על ידי אוריון מוביליטי, וזאת במשולב עם מערכת ניהול מוצרי התעבורה.
- (2) מערכת ניהול מרכז השירות, אשר תאפשר בקרה ברורה ומיידית למנהל העבודה, מנהל השירות וללקוחות, על סטאטוס הטיפול בכל רכב (המתנה, עבודה, לאחר עבודה וכו'), ובקרה על רמת העומס בכל מחלקה במרכז השירות.
- (3) קישור למערכת המידע האוגרת נתוני אחזקה היסטוריים לגבי כל רכב הנכנס לשירות במרכז השירות.
- (4) מרכז השירות יחובר למאגרי מידע מקוונים של אוריון מוביליטי והיצרן, בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי. העלויות בגין התחברות זו יחולו על הסוכן המורשה.
- (5) הסוכן המורשה יקים רשת מחשוב אשר תכלול מערך חומרה ותקשורת על פי תקן שיקבע על ידי אגף מערכות מידע של אוריון מוביליטי בהתאם לנספח ה'.
- (6) הסוכן המורשה ישתמש בחבילת תוכנה אשר תכיל מודלים כפי שיקבעו על ידי אוריון מוביליטי בהתאם לנספח ה'.

(7) ציוד התקשורת והמחשוב יהיו בהתאם לנספח ה' והנחיות אוריון מוביליטי, אשר יעודכנו מעת לעת.	
<u>תקני איכות, הגנת הסביבה ובטיחות:</u>	2.4
מרכז השירות יקיים את כל תקנות איכות הסביבה כנדרש על ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות ועל פי הוראות הדין.	2.4.1
הסוכן המורשה נדרש לקבל הסמכה ולעמוד בבחינה תקופתית של מכון התקנים הישראלי וכל גורם מוסמך אחר במדינת ישראל לתקנים הבאים: (1) תקן ניהול מערכות איכות ISO 9001:2001; (2) תקן ניהול מערכות הגנת הסביבה ISO 14001 2004;	2.4.2
הסוכן המורשה יקצה במרכז השירות אזור לאחסון סוללות מתח גבוה על פי הוראות אוריון מוביליטי והדין.	2.4.3
<u>אחריות לרכב חדש:</u>	2.5
מרכז השירות יפעל על פי הנחיות היצרן ואוריון מוביליטי בנושא אחריות לרכב חדש כמפורט להלן:	2.5.1
מרכז השירות יחויב לקבל כל רכב מתוצרת GAC לשם ביצוע תיקון באחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית (Recall), על פי הנחיות אוריון מוביליטי.	2.5.1.1
במחסן מוצרי התעבורה יוקצו מדפים אשר יאפשרו אחסנת מוצרי תעבורה קלים, בינוניים וכבדים, שהוחלפו בתיקון אחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית ו/או הסכמי האחזקה על פי הנחיות אוריון מוביליטי. מוצרי תעבורה אלו ישמרו לתקופה מינימאלית של 6 חודשים לאחר מועד החלפתם ולאחר מכן יאספו במלואם על ידי אוריון מוביליטי ו/או מי מטעמה לצורך השמדה ו/או לצורכי תחקיר התקלה. כל מוצר תעבורה יסומן ויתויג על פי הנחיות היצרן ו/או אוריון מוביליטי.	2.5.1.2
<u>משרד הקבלה במרכז השירות:</u>	2.6
משרד הקבלה בסוכנות מורשית יכלול את העמדות הבאות:	2.6.1
דלפק קבלה והכוונה (משותף עם דלפק אולם התצוגה);	2.6.1.1
עמדת ממונה קשרי לקוחות;	2.6.1.2
משרד למנהל השירות;	2.6.1.3
עמדת קופאית/ת כחלק מדלפק הקבלה.	2.6.1.4
עמדה לממונה על טיפול בציי רכב;	2.6.1.5

- 2.6.1.6 עמדת נציג/ה לשיחות משוב. בכפוף לקבלת אישור אוריון מוביליטי מראש ובכתב, עמדה זו תהיה משותפת לאולם התצוגה ולמרכז השירות ותמוקם בחלקה האחורי של הסוכנות המורשית.
- 2.6.1.7 עמדת נציג/ה לזימון לקוחות ;
- 2.6.1.8 עמדות ליועצי השירות. כמות העמדות הנדרשת היא יועץ שירות אחד לכל 15 לקוחות המגיעים למרכז השירות ביום עבודה אחד, כאשר עמדת יועץ השירות תכלול שולחן ומקום ישיבה ל- 2 לקוחות. ליועץ השירות יהיו האמצעים הבאים :
- (1) מחשב לוח (טאבלט) ו/או מחשב ניח המחובר למערכת ניהול שירות המוסך, למערכת אי-תפנית ולאינטרנט ;
- (2) קו טלפון ניח ו/או טלפון נייד ;
- 2.6.2 במשרד הקבלה במרכז שירות (2S), תהיה עמדת מחשב ושולחן עבודה אשר יאפשרו קבלת קהל וניהול של מרכז השירות על פי המפורט באמות המידה ובהסכם ההרשאה ולשביעות רצון אוריון מוביליטי. משרד הקבלה יהיה יעודי ללקוחות GAC בלבד.
- 2.6.3 במשרד מרכז השירות יוקצה אזור שישמש ארכיב למסמכים בעניין תביעות אחריות. המסמכים ישמרו בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.6.4 במשרד מרכז השירות ימצא הציוד הבא :
- (1) מסוף מחשב המחובר למערכת ניהול השירות לדוא"ל ולאינטרנט.
- (2) מכונת צילום, מכשיר פקס וסורק.
- (3) קו טלפון פנימי וחיצוני.
- 3. ציוד מרכז השירות:**
- 3.1 ציוד מרכז השירות יכלול את כל הפריטים המופיעים בדרישות החובה של משרד התחבורה, כולל העדכונים המפורסמים מעת לעת לכל אחת מהמחלקות המופעלות במרכז השירות.
- 3.2 מרכז השירות יהיה מצויד בכלי עבודה ייעודיים של SST- GAC, בהתאם לרשימה שתפורסם על ידי אוריון מוביליטי ואשר תעודכן מעת לעת, לרבות כלים לעבודה על רכב חשמלי כפי שיקבעו היצרן ומשרד התחבורה מעת לעת. הכלים יאוחסנו על גבי לוחות חיצוניים עם ציור צלליות ופירוט שמם, ייעודם והמספר הקטלוגי שלהם. לכל עמדת כלים ייעודיים (SST) יוגדר על ידי אוריון מוביליטי תהליך השאלה על פי הגדרות GAC.

- 3.3 מכשירי אבחון - מרכז השירות יהיה מצויד במכשירי אבחון מאושרים על ידי היצרן, כפי שיקבעו מעת לעת. מספר מכשירי האבחון הנדרשים יקבע על פי מפתח של מכשיר אחד לכל 30 כניסות ליום. אם מרכז השירות מורכב ממספר אולמות עבודה, יש להזמין מכשיר אבחון אחד לכל אחד מהאולמות.
- 3.4 מכשיר כיוון פרונט – מרכז השירות יהיה מצויד במכשיר כיוון פרונט.
- 3.5 כל הכלים ומכשירי המדידה של מרכז השירות יכילו באופן שוטף על ידי מכון מוסמך, בתדירות הנדרשת על ידי יצרני המכשירים ו/או מעבדה או מכון מוסמך ו/או GAC, המחמיר מביניהם. יש להדביק מדבקת אישור בדיקת כיול על המכשיר בהתאם להנחיות היצרן ו/או מעבדה ו/או מכון.
- 3.6 ציוד מרכז השירות, המוסע על גלגלים, יאוחסן באופן שוטף לאורך קירות מרכז השירות. מיקום כל מכשיר יסומן באופן ברור על רצפת מרכז השירות (בצבע ובסימון גבולות המקום) ו/או על גבי הקיר, ליד מקומו הקבוע.
- 4. הצוות המקצועי:**
- 4.1 הצוות המקצועי במרכז השירות יכלול את בעלי התפקידים הבאים:
- 4.1.1 מנהל מרכז השירות – בעל כתב הסמכה לניהול מוסך. נושא תפקיד זה ישמש בפועל בתפקיד זה. מנהל השירות יהיה בעל ניסיון מינימאלי של 5 שנים בניהול מוסך, מהן 3 שנים לפחות בניהול מוסך לרכב פרטי חשמלי והיברידי.
- 4.1.2 מנהל מקצועי – בעל רישיון לניהול מקצועי של מוסך בהתאם לדרישות הדין.
- 4.1.3 מנהל עבודה – מנהל בפועל של העובדים במרכז השירות ומקצה את העבודה המתאימה לכל עובד. מנהל העבודה יהיה בעל ניסיון מינימאלי של 3 שנים בניהול מחלקה במרכז שירות לרכב פרטי חשמלי והיברידי.
- 4.1.4 מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה) – יכולת וניסיון של שנתיים לפחות באבחון, איתור ותיקון תקלות ברכב פרטי חשמלי והיברידי. מאבחן התקלות יכיר את כל מערכות הרכב: מנוע, חשמל וגוף, והוא יקדיש את מרבית שעות עבודתו לעבודת האבחון.
- 4.1.5 מנהלי מחלקות – מנהלי מחלקות המכונאות, התקנות, חשמל ומיזוג אויר ופחחות וצבע יהיו בעלי ניסיון מינימאלי של 2 שנים בניהול מחלקה במרכז שירות. מנהלי מחלקות חשמל ופחחות וצבע נדרשים להיות בעלי כתב הסמכה ייעודי לניהול המחלקות עליהן הם אחראים.
- 4.1.6 יועצי שירות – בעלי ידע וניסיון בתחום השירות הטכני ו/או מכירות. לפחות אחד מיועצי השירות יהיה גם יועץ טכני. במקרה שבו יועסק צוות עובדים שייתן שירות ליותר ממותג רכב אחד, יועץ השירות שישמש גם כיועץ טכני רשאי למלא תפקידים נוספים על פי הנחיות אוריון מוביליטי.

4.1.7 טכנאים – בהתאם לנהלי GAC הטכנאים יוכשרו ב- 4 רמות שונות, החל מרמת מכונאי ועד רמת מאבחן תקלות בכיר, לרבות טיפול ברכב חשמלי והיברידי. במרכז השירות יהיה לכל הפחות טכנאי אחד מוסמך ברמה 4 וטכנאי אחד מוסמך ברמה 3 בתוך שלושה חודשים מתחילת פעילות הסוכנות המורשית. בנוסף, הטכנאים יהיו בעלי הסמכה ממשרד התחבורה לטיפול ברכב חשמלי והיברידי ברמה 3, על פי הוראות נוהל מס' 146 של משרד התחבורה לטיפול ברכב חשמלי/היברידי או נוהל שיחליף אותו.

4.1.8 לפחות אחד מטכנאי השירות, או מנהל מחלקת המכונאות, יהיה מוסמך לבדיקה ולכיוון מתלים וסרנים.

4.1.9 היקף הצוות המקצועי של מרכז השירות יהיה בהתאם למפתח צוות ביחס לכניסות כמפורט בטבלה:

תקינת כ"א מינימאלית											
צוות חלפים	מנהל חלפים	רמה 1	רמה 2	רמה 3 מלא	מנהל טכני רמה 4	מנהל עבודה	ממונה קש"ל	מנהל שירות	כניסות כולל ציי רכב	יועצי שירות	כניסות ללא ציי רכב
0.5	0.5	1	1	1	1	0	0.5	0.5	1-140	0.5	1-140
0.5	0.5	2	1	1	1	0	0.5	0.5	250	1	250
1	1	3	1	1	1	0	0.5	0.5	280	1	280
1	1	3	1	1	0.5	0.5	1	1	360	2	360
2	1	3	2	1	1	1	1	1	440	2	440
2	1	3	2	1	1	1	1	1	560	2	560
2	1	4	2	1	1	1	1	1	660	2.5	660
2	1	4	2	1	1	1	1	1	830	3	830
2	1	5	3	2	1	1	1	1	1000	3.5	1000
2	1	8	4	2	1	2	1	1	1500	5	1500
2	1	10	4	2	1	2	1	1	2000	6+	2000

4.2 במרכז שירות (2S) שאינו מהווה חלק מסוכנות מורשית צוות העובדים רשאי להיות משותף לצורך מתן שירות לרכבי GAC ולרכבים מתוצרת מותג אחר שניתן להם שירות במרכז השירות, על פי אמות מידה אלה, ובלבד שמספר הכניסות של רכבי GAC למוסך מדי חודש אינו עולה על 200. האמור בסעיף זה כפוף לכך שמרכז השירות עומד באמות המידה ותנאי ההתקשרות בקשר למותג האחר וכי שיתוף צוות השירות אינו פוגע בפעילות המותג האחר.

4.3 צוות העובדים כולו יוצג בפני מנהל שירות וטכני של אוריון מוביליטי ו/או מנהל רשת הסוכנים, כולל רקע מקצועי, וניסיון קודם. אישור אגף שירות וטכני של אוריון מוביליטי לכל אחד מהעובדים יהיה תנאי מוקדם לתחילת הכשרתו במרכז ההדרכה, לקראת פתיחתו של מרכז השירות ללקוחות GAC.

4.4 כל שינוי של אחד מבעלי התפקידים הבכירים במרכז השירות (מנהל מרכז השירות, המנהל המקצועי, מנהל עבודה, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה), יועבר לידעת סמנכ"ל שירות וטכני של אוריון מוביליטי ו/או מנהל רשת הסוכנים, כולל ציון פרטי מחליפו המיועד, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

4.5 כל בעלי התפקידים בצוות המקצועי, יודרכו יבחנו ויוסמכו לתפקידים במרכז ההדרכה של אוריון מוביליטי, על פי תוכנית הכשרה שתפורסם מעת לעת. ללא הסמכה זו, לא ניתן להעסיק את בעל התפקיד המיועד בתפקידו. לאחר ההסמכה הראשונית, יבוצע ריענון שנתי, כולל מבחן כשירות שנתי. ההסמכה תחודש מידי 3 שנים באמצעות קורסים, השתלמויות וימי עיון. קיימת חובת השתתפות בכל פעילויות מרכז ההדרכה, על פי תיאום מראש.

4.6 על מנהל השירות, מנהל מרכז השירות, המנהל המקצועי ומנהלי מחלקות המכונאות, חשמל ומיזוג אויר והתקנות אביזרים לדעת אנגלית ושימוש במחשבים, ברמה שתאפשר להם קריאה והבנה של הספרות הטכנית הממוחשבת. רמת הידע שלהם תיבחן מעת לעת על ידי אוריון מוביליטי.

4.7 כל עובדי מרכז השירות יהיו כפופים לסטנדרטים של איגוד המוסכים.

5. זמני פעילות מרכז השירות:

5.1 מרכז השירות יהיה פתוח לקבלת לקוחות שישה ימים בשבוע מיום א' עד יום ה' בין השעות 07:30-16:30 לפחות ובימי שישי וערבי חג בין השעות 07:30-12:30 לפחות.

5.2 בנוסף לאמור בסעיף 5.1 דלעיל יפעל מרכז השירות גם במועדים נוספים לאירועים מיוחדים על פי הנחיות אוריון מוביליטי.

6. שילוט:

השילוט במרכז השירות יהיה בהתאם לנוהלי היצרן ו/או אוריון מוביליטי המפורטים בהסכם ההרשאה.

7. מדים:

7.1 על מנת ליצור הופעה אחידה, מסודרת ונקייה לכלל עובדי מרכז השירות יש להקפיד על לבישת מדים. כל נותני השירות ילבשו מדים, לרבות מכונאים, מאבחנים וטכנאים. לכל עובד במרכז שירות שהינו חלק מסוכנות מורשית יינתנו שלוש מערכות לבוש מלאות, פרט לנעלי עבודה. מדי העובדים ייקבעו על ידי אוריון מוביליטי בהתאם לאמות המידה של היצרן, ויש לרכשם מספקים המאושרים על ידי אוריון מוביליטי.

7.2 כל נותני השירות במרכז שירות שאינו חלק מסוכנות מורשית ילבשו מדים שיאושרו מראש על ידי אוריון מוביליטי תוך התחשבות במותגים הנוספים שניתן להם שירות במרכז השירות.

רישוי: .8

8.1 רישוי עסק – למרכז השירות על כל מחלקותיו יהיה רישיון עסק תקף מהרשות המוניציפאלית בה ממוקם מרכז השירות.

8.2 רישיון מוסך – למרכז השירות על כל מחלקותיו יהיה רישיון מוסך תקף ממשרד התחבורה על פי הוראות חוק הרישוי והתקנות מכוחו.

פרק ז' – מחסן מוצרי תעבורה

- 1. מבנה**
- 1.1 מחסן מוצרי התעבורה יהיה חלק בלתי נפרד ממרכז השירות וינוהל בהתאם להנחיה של GAC.
- 1.2 למחסן מוצרי התעבורה יהיו 2 דלפקים, אשר ישמשו רק את מחסן מוצרי התעבורה.
- 1.2.1 דלפק למרכז השירות - הגישה לדלפק ממרכז השירות תאפשר מעבר עגלת מוצרי תעבורה ועמידה בטוחה ליד הדלפק. חלון אספקת מוצרי התעבורה יהיה ברוחב של 1.5 מטר לפחות.
- 1.2.2 דלפק ללקוחות באזור חדר ההמתנה באורך מינימאלי של 100 ס"מ.
- 1.2.3 דלת הכניסה למחסן תהיה ברוחב מינימאלי של 105 ס"מ גובה 205 ס"מ על מנת לאפשר כניסת מלגזה לטעינה ופריקה.
- 1.3 שטח מחסן מוצרי התעבורה בסוכנות מורשית יהיה בגודל מינימאלי של 75 מ"ר.
- 1.4 גובה מינימאלי של מחסן מוצרי התעבורה יהיה 3.5 מטר.
- 1.5 תכנון מערך מחסן מוצרי התעבורה יכלול חלוקה לאזורים הבאים:
- 1.5.1 אזורים למדפים שיכילו מוצרי תעבורה למרכז השירות;
- 1.5.2 מוצרי תעבורה ללקוחות ממתנינים (הזמנות מיוחדות); עם חלוקה למוצרי תעבורה שהגיעו למחסן (צהוב), מוצרי תעבורה שתואם ללקוח מועד הגעה (ירוק) ומוצרי תעבורה שהלקוחות הוזמנו אך לא הגיעו (אדום). ההזמנות המיוחדות ינוהלו במודול של מערכת המחשוב של מרכז השירות.
- 1.5.3 מוצרי תעבורה להזמנות תיקון;
- 1.5.4 ערכות מוכנות לטיפולים מוזמנים;
- 1.5.5 מוצרי תעבורה בתחלופה מהירה (Fast Moving Items);
- 1.5.6 אזור למוצרי תעבורה שהוחלפו במסגרת האחריות, תקלת בטיחות סדרתית והסכמי אחזקה (אחסון ל- 60 יום ממועד ביצוע ההחלפה במסגרת הסכמי אחזקה ו-6 חודשים במסגרת האחריות);
- 1.5.7 אזור לאחסון מוצרי תעבורה קורוזיביים או מוצרי תעבורה המכילים חומרים מסוכנים;

- 1.5.8. אזור קבלת מוצרי תעבורה, אשר יתאים לכניסת משאית ולפריקתה. אזור זה יהיה מופרד ממקומות החניה והשהיה של הלקוחות.
- 1.5.9. סידור מוצרי התעבורה במחסן יתבצע על פי הנחיות אוריון מוביליטי.
- 1.6. ריהוט ועיצוב מחסן מוצרי התעבורה יאושר על ידי אוריון מוביליטי בלבד, בהתאם להגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 1.7. אם מחסן מוצרי התעבורה משמש עבור מספר מותגים, מוצרי GAC ואוריון מוביליטי יאוחסנו באופן נפרד משאר מוצרי התעבורה, בשטח שיוקצה רק למוצרי תעבורה של GAC ואוריון מוביליטי ויסומן כמיועד להם.
- 2. ציוד ומערכות בקרה וניהול**
- 2.1. במחסן מוצרי התעבורה יותקן קו טלפון פנימי וחיצוני, מסוף מחשב המותאם לתוכנות עדכניות שבשימוש אוריון מוביליטי, מחובר לתוכנת ניהול השירות, לדוא"ל ולאינטרנט, כונן DVD, מחשב לוח (טאבלט) מדפסת.
- 2.2. תוכנה לניהול מלאי של מוצרי תעבורה אשר כמות המלאי תתעדכן ON LINE במחשב בעת חיוב כרטיסי העבודה או חשבוניות. התוכנה תאפשר לסוכן המורשה להנפיק דוחות למוצרי תעבורה על פי דרישות אוריון מוביליטי ובהתאם להוראות הדין.
- 2.3. במחסן יותקנו מדפים במידות רוחב שונות, בהתאם לעומסים השונים ולגודל אריזות מוצרי התעבורה. מידות אלו יאושרו על ידי אגף החלפים של אוריון מוביליטי.
- 2.4. למחסן מוצרי התעבורה יהיו נהלים פנימיים לתכנון המלאי, אופן ביצוע הזמנות ומעקב פריטים שלא סופקו ללקוחות, נהלים אלו יאושרו על ידי אגף החלפים של אוריון מוביליטי.
- 2.5. מלאי המחסן יכיל מוצרי תעבורה מקוריים ומוצרי תעבורה העומדים בדרישת איכות והתאמה, היכולים לכסות דרישה ממוצעת מינימאלית של 15 ימי עבודה. אוריון מוביליטי תהיה רשאית לשנות את מספר הימים האמור בסעיף זה מעת לעת.
- 2.6. אם בזמן נתון רמת המלאי הכוללת במחסן מוצרי התעבורה ו/או רמת המלאי לגבי מוצר תעבורה מסוים תהיה נמוכה מהכמות הדרושה, כאמור לעיל, אזי מתחייב הסוכן המורשה להשלים באופן מיידי את רמת המלאי כנדרש.
- 2.7. כל מוצרי התעבורה במחסן מוצרי התעבורה יהיו ניתנים לאיתור על ידי קוד במחשב, כאשר יוגדר איתור נפרד לכל מוצר תעבורה.
- 2.8. במחסן תותקן תאורה ברמה מינימאלית של 1,000 לוקס.

2.9. רשימת מוצרי התעבורה אשר על הסוכן המורשה להחזיק במחסן מוצרי התעבורה, תקבע על ידי אגף החלפים של אוריון מוביליטי, כאשר כל שינוי ברשימה יאושר על ידי מנהל השירות בסוכנות המורשית.

2.10. התשלום בעבור מלאי מוצרי התעבורה הראשוני יתבצע במזומן.

2.11. הסוכן המורשה ינהל את מוצרי התעבורה שבמחסן מוצרי התעבורה באופן הבא: מוצר תעבורה שנמצא במחסן עד 24 חודשים ייחשב מלאי פעיל, מוצר תעבורה שנמצא במחסן 24-36 חודשים, ייחשב מלאי איטי ויסומן באופן מיוחד, מוצר תעבורה שנמצא במחסן מעל 36 חודשים ייחשב מלאי מת שיוצא מהמחסן וינוהל כמלאי נפרד.

3. כוח אדם

3.1. מצבת כוח האדם במחסן מוצרי התעבורה תכלול את התפקידים הבאים:

3.1.1. עד 30 כניסות ביום, בקשר לכל מותג שהוא, יהיה מנהל מחסן אשר ישמש גם מחסנאי.

3.1.2. אם כמות הכניסות ביום למחסן מוצרי התעבורה היא מעל 30, יש לגייס גם מחסנאי בנוסף למנהל מחסן.

3.2. העסקת מנהל המחסן כפופה לאישור אוריון מוביליטי. כל שינוי של מנהל המחסן יועבר לידיעת אוריון מוביליטי, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

4. מוצרי תעבורה:

רשימת מוצרי התעבורה הראשונית תועבר לסוכן המורשה על ידי אוריון מוביליטי.

פרק ח' – אתר אינטרנט לסוכנות מורשית

1. אוריון מוביליטי מקימה מערכת אתרי אינטרנט מתקדמת ואחידה לסוכנויות המורשות. מערכת האתרים מספקת לסוכנויות המורשות מראה אחיד, עמידה בסטנדרטים טכנולוגיים מתקדמים וקבלת עדכוני תוכן אוטומטיים, מאתר אוריון מוביליטי. עם זאת, המערכת מאפשרת גם אזורי תוכן מקומיים לכל סוכנות מורשית לרבות הוספה ועריכת עמודים, שירותים מבצעים ועוד.
2. הסוכנות המורשית תקבל ממשק ניהול עצמאי (מיני CMS) לאתר באמצעותו היא תנהל עצמאית את התכנים השונים הייחודיים לכל סוכנות מורשית:
 - 2.1 עמוד מבצעים.
 - 2.2 אזור תוכן לעובדי הסוכנות המורשית, משרות וכו'.
 - 2.3 שירותים מיוחדים שהסוכנות המורשית מציעה, כולל מועדון לקוחות.
 - 2.4 עמודי תוכן ומידע נוספים, על פי שיקול דעת הסוכנות המורשית (עמודי טקסט מעוצב) ללא הגבלת כמות העמודים.
 - 2.5 שילוב כלי סטטיסטיקה (כדוגמת שילוב פייסבוק פיקסל, אנליטיקס ו-Meta Tags).
3. התכנים המשותפים ביחס לעידכון דגמי הרכבים, מחירים וכיו"ב מתעדכנים אוטומטית מהאתר המרכזי של GAC בישראל GAC.co.il.
4. הסוכנות המורשית תהיה אחראית להנגשת האתר על פי הוראות הדין, לתקינות האתר, לעדכניות התכנים ולקידום האתר על פי נוהל עבודה של אוריון מוביליטי.
5. אוריון מוביליטי רשאית, מעת לעת, לעדכן או לערוך שינויים באופן הפעלת אתרי הסוכנויות המורשות על פי החלטת היצרן ו/או אוריון מוביליטי.
6. על הסוכן המורשה לשאת בעלות הקמת אתר האינטרנט לרבות הנגשתו וכן בעלות התחזוקה החודשית כמפורט בנוהל אתרי הסוכנויות.

פרק ט' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים

1. לשימוש ורווחת עובדי הסוכנות המורשית או מרכז השירות אם אינו מוקם כחלק מסוכנות מורשית, במבנה הסוכנות המורשית או במבנה מרכז השירות, על פי העניין, יהיה מתחם שיכלול:
 - 1.1 מטבחון בשטח מינימאלי של 8 מ"ר אשר יכלול, לכל הפחות, את הציוד הבא: מתקן שתייה חמה וקרה, מקרר, מיקרוגל, ארון אחסון מינימאלי וכלי אוכל חד פעמיים.
 - 1.2 חדר אוכל בשטח מינימאלי של _ מ"ר אשר יכלול את הציוד הבא: שולחנות וכיסאות להסבת 30% מצוות העובדים של הסוכנות המורשית או מרכז השירות אם אינו מוקם בחלק מסוכנות מורשית, צלחות, כוסות, סכו"ם, אמצעים לקירור וחימום אוכל.
 - 1.3 חדר הדרכה שיכלול מקומות ישיבה לכל צוות עובדים. בחדר ההדרכה יהיה את הציוד הבא: מקרן, מסך, ערכת סאונד, לוח קיר מחיק, כיסאות, שולחן, שקע התחברות למחשב / אינטרנט.
 - 1.4 חדרי שירותים בכמות ובשטח כמתחייב מהוראות הדין.
 - 1.5 חדר מקלחות שיכלול לפחות 3 מקלחות. בחדר המקלחות יהיו לא פחות מ- 8 מתקני אחסון (לוקרים) לשימוש עובדי הסוכנות המורשית או מרכז השירות אם אינו מוקם כחלק מסוכנות מורשית.
2. על הסוכן המורשה לקבל את אישור אוריון מוביליטי מראש ובכתב לתכנון המתחם כמפורט לעיל לרבות לציוד שיותקן בו.
3. באחריות הסוכן המורשה לדאוג לתקינות כל הבנוי והמותקן במתחם לעיל בכל עת וכן לערוך שיפוץ במתחם אחת ל- 4 שנים בהיקף שיוסכם עם אוריון מוביליטי מראש ובכתב.

נספח א' – שלבי התקדמות לקבלת אישור להיות סוכן מורשה

אלו שלבי ההתקדמות שעל מועמדת לעמוד בהם על מנת להיות סוכן מורשה בעל סוכנות מורשית או מרכז שירות, בהתאם לאמות מידה אלו:

1. הגשת המבנה המשפטי של המועמדת בצירוף אישור עו"ד לקיום תנאי הסף המשפטיים לאישור אוריון מוביליטי;
2. בתוך 30 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 1, הגשת מיקום המקרקעין עליהם תבנה סוכנות המורשית בצירוף מסמכים רלוונטיים לאישור אוריון מוביליטי;
3. בתוך 30 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 2, הגשת התכנית העסקית של המועמדת בצירוף אישור מגורם פיננסי בהתאם לסעיף 4.3 בפרק ב' לאמות מידה אלו לאישור אוריון מוביליטי;
4. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 3, הגשת התכנית האדריכלית למבנה סוכנות המורשית או מרכז השירות לאישור אוריון מוביליטי;
5. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 4, הגשת יתר תנאי הסף המפורטים באמות מידה אלו בצירוף כתב ויתור על סודיות בנקאית לאישור אוריון מוביליטי.
6. בתוך 30 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 5, הגשת לוחות זמנים לאישור אוריון מוביליטי.

אין להמשיך לשלב הבא בטרם התקבל אישור אוריון מוביליטי לשלב הקודם למעט נסיבות מיוחדות באישור אוריון מוביליטי.

נספח ב' - מרכז שירות (2S) שאין בו קבלת קהל

1. סוכן מורשה קיים אשר יעמוד בקריטריונים הבאים ויקבל את אישור אוריון מוביליטי יוכל להקים מרכז שירות, שיפעל במתכונת 2S שאין בו קבלת קהל אשר יספק שירותים לסוכנות מורשית או לאולם תצוגה בבעלות אוריון מוביליטי: במתכונת 2S .

(א) לסוכן המורשה מעל 30 כניסות כלי רכב ביום, מכל מותג שהוא ;

(ב) ציון מינימאלי של 75% (אינדקס) בסקרי שביעות רצון לקוחות שירות בארבעה הרבעונים האחרונים קודם להגשת הבקשה להקמת מרכז שירות שאין בו קבלת קהל, בכל המותגים שהסוכן המורשה נותן להם שירות ;

(ג) מיקום הסוכנות המורשית שמרכז השירות יספק לה שירותים הוא באזור שאוריון מוביליטי החליטה שקיים בו צורך לשיפור זמינות השירות וניתן להקים בו מרכז שירות שאין בו קבלת קהל ;

(ד) הוכחת יכולת כלכלית של סוכן מורשה לצורך הקמת מרכז שירות שאין בו קבלת קהל בתכנית עסקית מבוקרת על ידי רואה חשבון ;

2. מרכז שירות שאין בו קבלת קהל יוקם במרחק של עד 30 ק"מ בקו אווירי מהסוכנות המורשית הקיימת שלה יספק שירותים או במרחק של עד 1 ק"מ בקו אווירי מאולם תצוגה בבעלות אוריון מוביליטי

3. הסוכן המורשה יציג בפני אוריון מוביליטי את התכנית האדריכלית של המבנה, בהתאם להוראות אמות המידה והסכם ההרשאה. אוריון מוביליטי תאשר מראש ובכתב את התכניות.

4. כל דרישות אמות המידה המפורטות בחוברת זו ובהסכם ההרשאה החלות על מרכז שירות שמוקם שלא כחלק מסוכנות מורשית יחולו בשינויים המחויבים גם על מרכז שירות שאין בו קבלת קהל, כפי שייקבע על ידי אוריון מוביליטי ובכפוף להוראות בנספח זה.

5. מרכז שירות יספק שירות במתכונת 2S כמפורט להלן :

(א) שירות, אחזקה, מתן אחריות יצרן וטיפולים לכלי רכב – Service ;

(ב) מכירת מוצרי תעבורה – Spare parts.

6. הסוכנות המורשית תוכל לתת את שירותי הפחחות של מרכז השירות שאין בו קבלת קהל בסוכנות המורשית, שינוע כלי הרכב יעשה על חשבון הסוכן המורשה.

7. מרכז שירות שאין בו קבלת קהל לא יהיה ישות משפטית שונה מהסוכן המורשה אלא אם כן אוריון מוביליטי אישרה מראש ובכתב כי מרכז שירות זה יהיה ישות משפטית נפרדת מהסוכן המורשה. הסוכן המורשה יהיה רשאי להקים את מרכז

שירות שאין בו קבלת קהל בשותפות עם צד שלישי, ובלבד שאוריון מוביליטי נתנה את אישורה לכך מראש ובכתב לרבות באשר לזהות הצד השלישי.

8. מרכז שירות שאין בו קבלת קהל לא יהיה חלק מהמבנה הארגוני של הסוכן המורשה ולא יסתמך על אותה מצבת כוח אדם. אוריון מוביליטי רשאית לאשר מראש ובכתב כי בעלי תפקידים בסוכן המורשה יהיו גם בעלי תפקידים במרכז שירות שאין בו קבלת קהל. בכל מקרה, כוח האדם במרכז שירות שאין בו קבלת קהל יהיה בהתאם לדרישות הדין, אם ישנן.

9. הצוות המקצועי במרכז שירות שאין בו קבלת קהל יכלול את בעלי התפקידים הבאים (למעט ביחס לסעיף א', אפשרי שאדם אחד ימלא שני תפקידים):

(א) **מנהל מרכז שירות** – בעל כתב הסמכה לניהול מוסך והסמכה לטיפול ברכבים חשמליים (מספר מקצוע 023) רמה 3. נושא תפקיד זה ישמש בפועל בתפקיד זה ויהיה בעל ניסיון מינימאלי של 5 שנים בניהול מוסך, מהן 3 שנים לפחות בניהול מוסך לרכב פרטי חשמלי והיברידי.

(ב) **מנהל מקצועי** – בעל רישיון לניהול מקצועי של מוסך בהתאם לדרישות הדין.

(ג) **מנהל עבודה** – מנהל בפועל של העובדים במרכז השירות ומקצה את העבודה המתאימה לכל עובד. מנהל העבודה יהיה בעל ניסיון מינימאלי של 3 שנים בניהול מחלקה במוסך לרכב פרטי חשמלי והיברידי.

(ד) **מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה)** – יכולת וניסיון של שנתיים לפחות באבחון, איתור ותיקון תקלות ברכב חשמלי או היברידי. מאבחן התקלות יכיר את כל מערכות הרכב: מנוע, חשמל וגוף, והוא יקדיש את מרבית שעות עבודתו לעבודת האבחון.

(ה) **יועצי שירות** – בעלי ידע וניסיון בתחום השירות הטכני ו/או מכירות.

(ו) **טכנאים** - הטכנאים יוכשרו ב-4 רמות שונות, החל מרמת טכנאי עוזר ועד רמת מאבחן תקלות בכיר, לרבות הסמכות לטיפול ברכב חשמלי והיברידי. מומלץ כי לפחות אחד מטכנאי השירות יהיה מוסמך לבדיקה ולכיוון מתלים וסרנים.

10. היקף הצוות המקצועי של מרכז שירות שאין בו קבלת קהל יהיה בהתאם למפתח צוות ביחס לכניסות על פי נהלי GAC ואוריון.

11. מרכז שירות שאין בו קבלת קהל ינהל מחסן מוצרי תעבורה נפרד מהסוכנות המורשית על פי אמות מידה אלה. חשבון מוצרי תעבורה נפרד יוגדר עבור מרכז שירות שאין בו קבלת קהל.

12. בכפוף לאישור אוריון מוביליטי, יותר למרכז שירות שאינו בו קבלת קהל לעשות שימוש במחשבים שנמצאים מחוץ למרכז השירות, כגון מחשב באולם תצוגה או בסוכנות מורשית, שמרכז השירות מספק להם שירותים.

13. שטח מרכז שירות שאין בו קבלת קהל יכלול:

(א) אזור עבודה, מחסן מוצרי תעבורה, שירותי עובדים – 400 מ"ר ;

(ב) מינימום 5 תאי עבודה כמוגדר בסעיף 2 בפרק ו' לאמות המידה, כאשר ל – 4

מתוכם יהיו ליפטים לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 3.5 טון ;

(ג) 8 חניות עבור הלקוחות מתוכם 7 חניות בגודל 5X3 מטר וחניית נכים בגודל

5X4 מטר.

14. הסוכן המורשה יהיה אחראי על העברת הרכב מאולם התצוגה או הסוכנות

המורשית למרכז השירות ובחזרה באמצעות נהג מטעמו.

נספח ג' - מערכות מידע ותוכנה

מחשבים אישיים

1. המחשב האישי (נייח או נייד או לוח) יהיה מחשב מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי ולא מחשב בהרכבה אישית.
2. גיל המחשב לא יעלה על 4.5 שנים.
3. על גבי המחשב האישי תותקן מערכת הפעלה חוקית בלבד מתוצרת חברת "מיקרוסופט".
4. מערכת ההפעלה שתותקן תהיה כזו שנמצאת תחת תמיכה פעילה של חברת "מיקרוסופט" ויש לה עדכוני אבטחה שוטפים.
5. עדכונים של מערכת ההפעלה יותקנו באופן עקבי על גבי המחשבים האישיים בהתאם להפצתם על ידי חברת "מיקרוסופט".
6. על גבי המחשב האישי תותקן תוכנת אנטי וירוס חוקית. לתוכנת האנטי וירוס יירכש עדכון תוכנה והמחשב יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יותקן באופן אוטומטי.
7. בכל נקודת זמן המחשב האישי יכיל את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת האנטי וירוס.
8. המחשב האישי יהיה מוגן בסיסמא מורכבת (מינימום 6 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות ומספרים עם עדיפות לתוויים ייחודים כדוגמת @, \$, #). המשתמש יידרש באופן אוטומטי להחליף את הסיסמא בכל תשעים יום. הסיסמא תהיה סיסמא אישית לכל עובד ולא סיסמא משותפת. אין להדביק או לרשום את הסיסמא על פתק ולתלות על המחשב או בסמוך לו.
9. התוכנות המותקנות על גבי המחשב יהיו התוכנות המקוריות שמגיעות עם המחשב בתוספת תוכנות עסקיות בלבד. חל איסור חמור על הורדת תוכנות דרך האינטרנט והתקנתן בצורה מקומית על גבי המחשב האישי.
10. כל מחשב אישי יכיל תוכנת אופיס חוקית של חברת מיקרוסופט.
11. חל איסור להתחבר במקביל לרשת האלחוטית ולרשת הקווית בסוכנות המורשית.
12. אם מתבצע חיבור מהבית של המחשבים הניידים יותקן VPN על גבי המחשב הנייד והתקשורת תבוצע באופן מאובטח מול ה firewall של הסוכן המורשה (ראו הרחבה בנוגע ל firewall בפסקה הנוגעת לשרתים).
13. בכל מקום בו המחשב משרת לקבלת קהל יותקן מסך שטוח בגודל 21 אינץ' ומעלה.
14. הסוכן המורשה יחזיק רשימת מצאי מסודרת של המחשבים האישיים. רשימה זו תשמר בקובץ ותכיל את שם המחשב, מועד הרכישה, הספק ממנו נקנה המחשב, מיקום בסוכנות המורשית, סוג מעבד, כמות זיכרון, גודל כונן קשיח.

מחשב נייד דיאגנוסטיקה

1. תכנת הדיאגנוסטיקה תותקן על מחשב אבחון ייעודי.
2. אמצעי הכניסה לתכנת הדיאגנוסטיקה יישמרו בסודיות ולא ימסרו לאף גורם למעט עובדי הסוכן הרלוונטיים.
3. חיבור רכב למחשב יעשה באמצעות אביזר חיבור שנרכש מאוריון מוביליטי, המופעל על ידי תכנת הדיאגנוסטיקה.
4. מחשב הדיאגנוסטיקה יחובר באופן קבוע לרשת אלחוטית עסקית מוצפנת ולא לרשת האלחוטית של לקוחות ואורחי הסוכנות המורשית (ראו הרחבה בפסקה של רשתות אלחוטיות). חיבור זה מאפשר את קבלת עדכוני האבטחה למחשב הדיאגנוסטיקה.
5. חל איסור מוחלט להתקין תוכנות אחרות על מחשב הדיאגנוסטיקה ולעשות בו שימוש אחר (כגון שימוש משרדי).

שרתים

1. שרתים המשמשים את הסוכן המורשה יהיו מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי ולא שרת בהרכבה עצמית.
2. גיל השרת לא יעלה על 4.5 שנים. כל השרתים יהיו תחת חוזה תחזוקה בתוקף בכל רגע נתון.
3. על גבי השרת תותקן מערכת הפעלה חוקית.
4. מערכת ההפעלה תהיה כזו הנמצאת בתוקף אצל יצרן מערכת ההפעלה ויש לה עדכוני אבטחה שוטפים.
5. השרת יבצע עדכונים שוטפים בהתאם להפצה של יצרן מערכת ההפעלה.
6. על גבי השרת תותקן תוכנת אנטי וירוס חוקית ולתוכנה זו יירכש עדכון תוכנה והשרת יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יותקן באופן אוטומטי. בכל נקודת זמן השרת יכיל את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת האנטי וירוס.
7. השרת יהיה מוגן בסיסמא מורכבת (מינימום 6 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות ומספרים עם עדיפות לתוויים ייחודים כדוגמת #, \$, @). סיסמא זו תשמש אך ורק את אחראי המחשוב של הסוכן המורשה ולא תועבר בשום מקרה לידי עובדי הסוכן המורשה. אין להדביק או לרשום את הסיסמא על פתק ולתלות על השרת או בסמוך לו.
8. התוכנות המותקנות על גבי השרת יהיו התוכנות המקוריות שמגיעות עם השרת בתוספת תוכנות עסקיות בלבד. חל איסור חמור על הורדת תוכנות דרך האינטרנט והתקנתם בצורה מקומית על גבי השרת.
9. כל התוכנות המותקנות על גבי השרת יהיו חוקיות.
10. השרתים יאוחסנו בחדר ייעודי נפרד ונעול בכל רגע נתון. בחדר יותקן מיזוג אוויר אשר יפעל 24 שעות ביממה. ניקוז המזגן יעשה חיצונית לחדר השרתים. השרתים יותקנו בארון ייעודי ולא יונחו על הרצפה. בחדר השרתים תותקן מערכת כיבוי אש ייעודית המתאימה ספציפית לחדרי מחשוב.
11. כל שרת יחובר ל"אל פסק" (UPS) הנותן מענה לנפילות חשמל ומשמש בנוסף כמייצב מתח.

12. בחדר השרתים יותקן firewall מרכזי המשמש כשער בין הרשת הפנימית של הסוכן המורשה לבין הרשת החיצונית. ה firewall יהיה מתוצרת חברת checkpoint או חברת fortigate.
- ל Firewall ירכש עדכון תוכנה והוא יהיה תחת חוזה שירות חומרה ותוכנה. הגדרת ה firewall ותחזוקתו השוטפת תעשה על ידי איש מקצוע ייעודי שזו התמחותו והוא יגדיר את ה"חוקים" הפנימיים.
13. המידע הנמצא על גבי השרתים יגובה לקלטות חיצוניות אחת ליום על פי נוהל גיבוי כתוב. קלטות הגיבוי יוחלפו ברוטציה על פי נוהל הגיבוי. הקלטות המכילות את הגיבויים יישמרו בכספת חסינת אש אשר תותקן מחוץ לחדר השרתים בחדר נעול. לחילופין יישמרו הקלטות במתקן חיצוני אצל ספק ייעודי שזה תחום התמחותו (כדוגמת חברת databank) ומחזיק מתקן העונה על הסטנדרטים של שמירת קלטות גיבוי. לחילופין, ניתן להשתמש בגיבוי הנתונים לענן בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאוריון מוביליטי. אישור כאמור יינתן רק לאחר בחינה יסודית של אבטחת המידע בפתרון המוצע על ידי הסוכן המורשה.
14. הסוכן המורשה יחזיק רשימת מצאי מסודרת של שרתים. רשימה זו תשמר בקובץ ותכיל את שם המחשב, מועד הרכישה, ספק ממנו נקנה המחשב, סוג מעבד, כמות זיכרון, גודל כונן קשיח ושימוש מרכזי.

רשתות אלחוטיות

1. בסוכנות המורשית או במרכז שירות שאינו מוקם כחלק מסוכנות מורשית תהיינה שלוש רשתות אלחוטיות נפרדות: רשת אלחוטית פתוחה עבור קהל לקוחות הסוכן המורשה, רשת אלחוטית סגורה ומוצפנת אשר תשמש את עובדי הסוכן המורשה בלבד ורשת אלחוטית סגורה ומוצפנת עבור מערכת האבחון במרכז השירות.
2. לא יהיה חיבור בין שלוש הרשתות האלחוטיות.
3. הרשתות הפנימיות תהיינה מוצפנות והסיסמא לא תינתן בשום סיטואציה ללקוחות הסוכן המורשה.
4. מחשב הדיאגנוסטיקה הנייד יחובר אך ורק לרשת הפנימית המאובטחת.
5. מחשבי הסוכן המורשה הנייחים לא יחוברו לרשת האלחוטית אלא אך ורק לרשת הקווית הפרוסה בסוכנות המורשית, המחשבים הניידים ומחשבי הלוח מורשים להתחבר לרשת האלחוטית הפנימית המוצפנת אבל אין לחבר במקביל לרשת הפנימית ולרשת הקווית.
6. הטלפונים הניידים של עובדי החברה לא יחוברו לשלוש הרשתות האלחוטיות.
7. לטובת רשת האורחים מומלץ לרכוש ציוד ייעודי המאפשר הענקת סיסמא חד פעמית המאפשרת התחברות למספר שעות נתון בלבד.

תקשורת

1. חיבור התקשורת הפנימי מול אוריון מוביליטי יבוצע דרך קו ייעודי בלבד.
2. החיבור לרשת החיצונית יבוצע באמצעות קו תקשורת נפרד. קו זה יחובר לשרת ה firewall של הסוכן המורשה.

3. מומלץ להפעיל IPS על גבי שרת ה- firewall ולהפעיל שירות GEO החוסם באופן אוטומטי גישה לרשת מחוץ למדינת ישראל ועל ידי כך להקטין משמעותית את הסיכון לתקיפות "האקרים".
4. מומלץ להפעיל שירות בקרת גלישה כדי למנוע גישה של עובדי הסוכן המורשה לאתרים המכילים קוד זדוני.
5. לכל סוכן מורשה יוגדר domain בהתאם לנהלי הסוכן המורשה ובהתאם יוגדרו כתובות דואר אלקטרוני מתאימות.

נהלי עבודה בסוכנות מורשית

1. יוגדר נוהל קליטת עובד ובו הגדרות איזה ציוד מחשוב נדרש לכל עובד ומהם ההרשאות הרלוונטיות בכל תוכנה.
2. יוגדר נוהל עזיבת עובד. הנוהל יכיל "טופס טיולים" הכולל חלק הנוגע לציוד המחשוב. נציג של הסוכן המורשה יודא שהעובד החזיר את כל הציוד ויחתום לצד העובד על גבי "טופס הטיולים". באופן מידי ייסגרו ההרשאות של העובד העוזב למערכות השונות ולאחר תקופה קצרה יימחק החשבון של אותו עובד מתוך הרשת. עם סיום עבודתו של העובד, כל דואר אלקטרוני שיישלח לכתובת הדואר האלקטרוני של העובד, ייענה במענה קבוע המפנה את הפונה אל מנהל הסוכן המורשה.
3. הסוכן המורשה יפיץ בקרב העובדים הנחיות שימוש מסודרות הנוגעות לשימוש ברשת המחשב ובתוכנות הרלוונטיות בהתאם לאמור לעיל. בין השאר יובהרו נושאי הסיסמאות (שימוש אישי בלבד, סיסמא מורכבת...), איסור התקנת תוכנות באופן עצמאי, איסור הורדה מרשת האינטרנט, הנחיות גלישה בטוחה ברשת האינטרנט ועוד. אחת לשנה יבוצע ריענון של הנחיות אלו.
4. יוגדר נוהל גיבוי בסוכן המורשה ואחראי לביצוע ובדיקת הגיבויים.

תחזוקת הרשת בסוכנות מורשית

1. הסוכן המורשה ימנה איש מקצוע ייעודי להקמה, טיפול ותחזוקת הרשת בהתאם להנחיות במסמך זה.
2. איש המקצוע יהיה בעל הסמכות מיקרוסופט מתאימות ובעל ניסיון של שנתיים בטיפול ברשתות מחשוב.
3. איש המקצוע יהיה זמין לאורך שעות הפעילות של סוכנות המורשית למתן מענה לצרכי המחשוב של הסוכנות המורשית.
4. לחילופין הסוכן המורשה יסתייע בחברת מחשוב חיצונית אשר תעניק שירותי מחשוב לסוכן המורשה בהתאם להנחיות במסמך זה.
5. איש המקצוע הייעודי או חברת המחשוב החיצונית יעבדו מול מחלקת מערכות מידע של אוריון מוביליטי בכל הקשור לענייני המחשוב והם יהיו איש הקשר של סוכן המורשה בתחום זה.
6. כל שינוי הנוגע להנחיות המופיעות במסמך זה או הקשורות בתוכנות הנדרשות לעבודה מול אוריון מוביליטי יבוצעו בתיאום מול מחלקת מערכות מידע של אוריון מוביליטי.

נוהל גיבויים בסוכנות מורשית

כללי - ניהול הגיבויים הינו הכרחי על מנת לאפשר שיחזור נתונים קריטיים וחזרה למצב עבודה במהירות המרבית. על כן, יש להקפיד על ביצוע הנוהל באופן תקין ורציף ולבדוק את היסטוריית הגיבויים באופן יומי. הגיבוי יתבצע עבור כלל השרתים והמידע הארגוני של הסוכן המורשה.

על אף המפורט להלן, ניתן להשתמש בגיבוי הנתונים לענן בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאוריון מוביליטי. אישור כאמור יינתן רק לאחר בחינה יסודית של אבטחת המידע בפתרון המוצע על ידי הסוכן המורשה. גיבוי לענן ייעשה על פי המפורט להלן, בשינויים המחויבים.

הדרישות בנוהל זה הן דרישות מינימאליות לגיבוי הנתונים. הסוכן מורשה רשאי, לפי שיקול דעתו, לקבוע נהל גיבויים מחמיר מזה המפורט להלן.

1. נהל לגיבוי הנתונים:

- גיבוי יומי: הגיבוי היומי מתבצע באמצעות חמש קלטות שונות עבור ימים א' עד ה'. עבור כל יום בשבוע תוקצה קלטת שתשמש לגיבוי יומי, כאשר בכל שבוע נעשה שימוש חוזר ("דריסה") בקלטות של השבוע שעבר. הקלטות ימוספרו באמצעות מדבקה באופן הבא: יום ראשון, יום שני, יום שלישי, יום רביעי, יום חמישי.
- גיבוי שבועי: הגיבוי השבועי מתבצע באמצעות שמונה קלטות שונות: בכל יום ו' יבוצע הגיבוי על קלטת ייעודית שבועית. הקלטות השבועיות ימוספרו בצורה הבאה: שבוע 1, שבוע 2, שבוע 3, שבוע 4, שבוע 5, שבוע 6, שבוע 7, שבוע 8. קלטות אלו יוחלפו ברוטציה מדי שבוע כך שיעשה שימוש חוזר בכל קלטת שבועית אחת לשמונה שבועות.
- גיבוי חודשי (קלטת ארכיון): קלטת ייעודית לכל חודש בשנה אשר תמוספר באופן הבא: חודש ינואר 20xx, חודש פברואר 20xx, חודש מרץ 20xx. מומלץ שייקבע יום קבוע בחודש ליצירת הגיבוי החודשי, למשל: כל הראשון לחודש. ביום שנקבע, לא תוכנס הקלטת היומית ה"רגילה", אלא קלטת הארכיון החודשית. בקלטת החודשית לא ייעשה שימוש חוזר כבשאר הקלטות אלא היא תישמר בסוכנות המורשית לארכיון.
- גיבוי שנתי (קלטת ארכיון): השימוש בקלטת זו יבוצע ביום האחרון של השנה ב 31 לדצמבר. ביום זה לא תוכנס הקלטת היומית ה"רגילה", אלא קלטת הארכיון השנתית. בקלטת השנתית לא ייעשה שימוש חוזר כבשאר הקלטות אלא היא תישמר בסוכנות המורשית לארכיון.

יש להקפיד כי כל הקלטות יסומנו בהתאם לשימוש שנעשה בהן כמתואר מעלה.

2. הסוכן המורשה ימנה עובד אחראי לגיבויים. בכל בוקר העובד יוציא את הקלטת הקיימת, יכניס אותה לכספת חסינת אש במשרד או באתר אחסון ייעודי חיצוני כדוגמת חברת databank ויכניס במקומה את קלטת היום המתאימה שהביא מהכספת חסינת האש במשרד או מאתר האחסון הייעודי. כמו כן, באחריות העובד

לבדוק את תקינות הגיבוי היומי בהתאם לדיווח התוכנה ולחתום בדף ניהול גיבויים –
כאישור לביצוע בדיקת דיווח תקינות גיבוי ולציין את סטאטוס הדיווח Normal, fail,
(abort). אם קיים כשל בגיבויים יש לטפל בעניין באופן מידי! באחריות העובד הנ"ל
להודיע על היעדרות מהעבודה ולדאוג לעדכן את העובד שממלא את מקומו לעניין זה.
3. הערה - יש חשיבות גדולה מאוד להוצאת הקלטות ממתחם הסוכנות המורשית ולכן
מומלץ להשתמש בשירותי חברה חיצונית ייעודית לגיבוי הנתונים.