

אמות מידה למרכז שירות מורשה

**GAC GROUP
ORION MOBILITY**

תוכן העניינים

עמוד	חלק א'
4-6	פרק א' - כללי
7-12	פרק ב' - תנאי סף להקמת מרכז שירות
13	פרק ג' - אתר אינטרנט לסוכנות מורשית
14	פרק ד' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים
עמוד	חלק ב'
16-25	פרק ה' - מרכז השירות
26-28	פרק ו' - מחסן מוצרי תעבורה
29-47	נספחים 1-5

חלק א'

שם הפרק	עמוד
פרק א' - כללי	4-6
פרק ב' - תנאי סף להקמת מרכז שירות	7-12
פרק ג' - אתר אינטרנט לסוכנות מורשית	13
פרק ד' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים	14

פרק א' - כללי

1. מטרה

מטרת אמות המידה המפורטות בחוברת זו הינה יצירת זהות מותגית ואחידות לסוכנויות המורשות מטעם אוריון מוביליטי לכלי רכב מתוצרת היצרן GAC GROUP כהגדרתו להלן ועל כלל מותגיו השונים, בסטנדרט היצרן וההתאמות המחויבות לישראל. אמות המידה המפורטות בחוברת נקבעו על פי אמות המידה של היצרן והן מחייבות.

2. חזון אוריון מוביליטי

להוביל את תחום יבוא הרכב בישראל תוך הצעת מגוון רכבים איכותיים, בטיחותיים וחדשניים, בהתאמה לצורכי הלקוחות. אנו שואפים לייצר חווית רכישה אמינה, נגישה ושקופה תוך הקפדה על שירות מקצועי, יחס אישי ועמידה בסטנדרטים הגבוהים ביותר בענף הרכב.

3. הגדרות

- 3.1 "היצרן" – כאשר בכל מקום בו מצוין " היצרן" ההתייחסות הינה לתאגיד הרכב GAC EUROPE /GAC GROUP.
- 3.2 "אוריון מוביליטי" - אוריון מוביליטי בע"מ, יבואן ישיר של כלי רכב מתוצרת GAC GROUP לישראל.
- 3.3 "מועמדת" - תאגיד המעוניין להתקשר עם אוריון מוביליטי בהסכם הרשאה ולשמש כסוכנות מורשית או כמרכז שירות.
- 3.4 "לקוח" - כל אדם שהוא הבעלים ו/או המחזיק ו/או המשתמש ו/או הרוכש של הרכב ו/או של מוצרי תעבורה מתוצרת היצרן ;
- 3.5 "אחריות היצרן" - האחריות שנתן היצרן לרכב ;
- 3.6 "האחריות" – כל אחת מאלה :
 - 3.6.1 אחריות יצרן ואחריות כמשמעותה בחוק הרישוי.
 - 3.6.2 הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין אוריון מוביליטי לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השירות מהסוכן המורשה.
 - 3.6.3 אחריות למוצר תעבורה.
 - 3.6.4 אחריות נוספת שניתנה על ידי אוריון מוביליטי בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח. בהגדרה זו, רכב לרבות רכב מבעלות קודמת.

- 3.7 **"הסכם הרשאה"** - ההסכם בין הסוכן המורשה לבין אוריון מוביליטי, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם ההרשאה והפעלת מרכז שירות במתכונת 2S. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
- 3.8 **"המנהלים"** או **"מנהלי המועמדת"** - בעלי המניות במועמדת ומנהלי המועמדת ו/או הסוכנות המורשית ו/או כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהולה של המועמדת ו/או הסוכנות המורשית, לרבות הניהול היומיומי השוטף, יהא תוארו או תפקידו של אותו אדם.
- 3.9 **"חוק הרישוי"** - חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016.
- 3.10 **"מוצר תעבורה"** - אביזר, 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.
- 3.11 **"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.
- 3.12 **"מוצר תעבורה מקורי"** - מוצר תעבורה המיוצר לפי תנאים והוראות שקבע יצרן הרכב לשם ייצור הרכב.
- 3.13 **"2S"** - כינוי למדיניות המבוססת על מתן שירות ומכירת מוצרי תעבורה לרכבי היצרן (SERVICE, SPARE PARTS).
- 3.14 **"מרכז שירות"** או **"מרכז שירות מורשה"** - מוסך שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לרכבי היצרן שלא מוקם כחלק מסוכנות מורשית, ומספק שירותים, מנוהל ומופעל על ידי הסוכן המורשה במתכונת 2S, והכל בהתאם לאמות המידה, נהלי אוריון מוביליטי והסכם ההרשאה.
- 3.15 **"נהלי אוריון מוביליטי"** - נהלים, סטנדרטים, הוראות ו/או הנחיות, מקצועיות, טכניות, אדמיניסטרטיביות ומסחריות, בכל הקשור למכירת מוצרי תעבורה ומתן שירות לכלי הרכב או אופן קיום התחייבויות הסוכן המורשה בהסכם ההרשאה, שיעדכנו ויועברו בכתב על ידי אוריון מוביליטי או היצרן מעת לעת, לרשת הסוכנים המורשים של אוריון מוביליטי או לסוכן המורשה באופן מיוחד.



- 3.16 "סוכן מורשה" או "סוכנות" או "סוכנות מורשית" - תאגיד עמו כרתה אוריון מוביליטי הסכם הרשאה למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן ואחזקה לכלי רכב אלה, מכירת מוצרי תעבורה לכלי רכב אלה, או חלק מאלה במתכונת 2S.
- 3.17 "רכב" או "כלי רכב" או "רכב היצרן" - כמשמעות "רכב" בחוק הרישוי שהוא מתוצרת היצרן המשווק תחת המותגים GAC / AION / HYPTEC.
- 3.18 "רכב חדש" - רכב שהוא "רכב חדש" כמשמעותו בחוק הרישוי.
- 3.19 "תיקון באחריות" - תיקון עליו חלה האחריות שניתנה לרכב או למוצרי אוריון מוביליטי בשל פגם שמקורו בייצור, או בחומר לרבות תיקון בעקבות תקלת בטיחות סדרתית.
- 3.20 "תכנית עסקית" - המודל העסקי, האסטרטגי, השיווקי והתפעולי שאומצו על ידי הסוכן המורשה.
- 3.21 "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

- 4.1 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.
- 4.2 הקמת סוכנות מורשית ועמידה באמות המידה יהיו על חשבון המועמדת בלבד, או בהתאם למוסכם בחוזה המסחרי בין היבואן לסוכנות.
- 4.3 הסוכנות המורשית תעמוד בהוראות הדין לעניין התאמת נגישות לאנשים עם מוגבלות. החובה לביצוע התאמות נגישות בסוכנות המורשית, כמו גם העלויות לביצוען, מוטלות על הסוכן המורשה.
- 4.4 אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

פרק ב'

תנאי סף להקמת סוכנות מורשית

[YS1] עם הערות: אלעד - יש לוודא שהתנאים זהים גם מרכז שירות מורשה

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 למכירת מוצרי תעבורה 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 שירות לרכב מנועי או חשמלי 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 אוריון 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 היצרן

2.1 יוזמה לפתיחת סוכנות מורשית

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, בהתאם לסוג ההרשאה למרכז שירות במתכונת 2S היא תנאי לכניסתו לתוקף של הסכם ההרשאה.

2.1.3 היוזמה להקמת סוכנות מורשית 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.

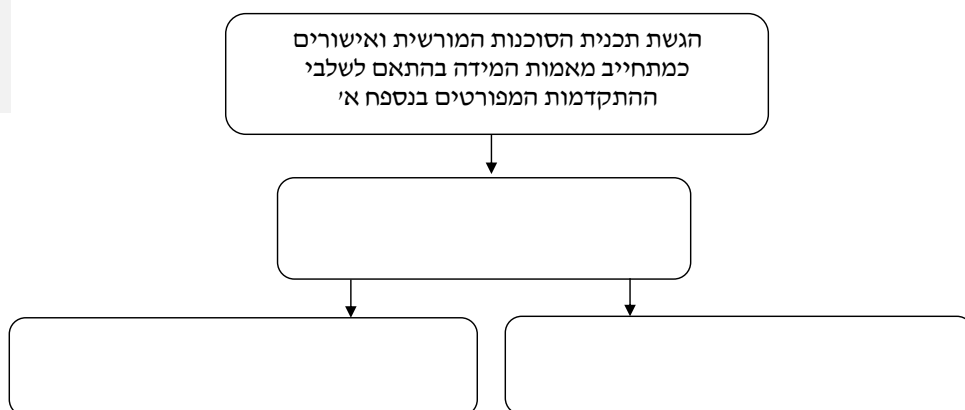
2.2 הגשת בקשה

2.2.1 מועמדת המעוניינת להקים סוכנות מורשית, תגיש תיק מפורט למנהל אגף שירות וטכני של אוריון מוביליטי ובו תתאר את אופן עמידתה באמות המידה לפתיחת סוכנות מורשית, בהתאם לשלבי ההתקדמות כמפורט בנספח 1.

2.2.2 הקמת הסוכנות המורשית כפופה להסכמת אוריון מוביליטי להקמתו, ולעמידה בתנאים המפורטים באמות מידה אלה ובסטנדרט העולמי של היצרן, כפי שימסרו למועמדת על ידי אוריון מוביליטי.

2.2.3 המועמדת תפרט את המבנה התאגידי שלה לרבות את שמות מנהלי הסוכנות המורשית וכן את שם המנהל שישמש כמנכ"ל בפועל וכן את המקום בו הסוכנות המורשית עתידה לקום ואת גודלה. כפוף לבקשתה של אוריון מוביליטי, המועמדת תצרף אישור עורך דין לקיום תנאי הסף המשפטיים על ידי המועמדת.

2.2.4 להלן תרשים זרימה המתאר את תהליך האישור וההסמכה של סוכן מורשה:



3. המקרקעין

3.1. המקרקעין מהם תפעל הסוכנות המורשית, יהיו:

- (א) בבעלות הסוכן המורשה או;
- (ב) בחכירה לדורות ממנהל מקרקעי ישראל כשיתרת תקופת החכירה במועד חתימת הסכם ההרשאה היא עשר שנים לפחות, או;
- (ג) 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.

3.2. על אף האמור לעיל, אוריון מוביליטי תהיה רשאית לאשר כי מרכז השירות, יהיו על מקרקעין או נכס שהושכר על ידי הסוכן המורשה מצד ג' שאינו מבעלי השליטה בסוכן המורשה, בכפוף לתנאים הבאים במצטבר:

- (א) הסכם השכירות בין הסוכן המורשה לצד ג' הוא לתקופה שלא תפחת מארבע שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה עם אופציה לארבע שנים נוספות.
- (ב) הסוכן המורשה משמש גם כסוכנות מורשית של יוניון מוטורס בע"מ או חברה קשורה אליה.

3.3. יש לקבל אישור מראש ובכתב מאוריון מוביליטי למיקום של הסוכנות המורשית בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן.

3.4. 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 עומדת 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 לתוכנית העסקית, לרבות מימון תזרים שלילי המתוכנן בתוכנית העסקית.

4.4. אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

4.5. בהסכם ההרשאה תפורט ההרשאה הניתנת לסוכן המורשה, לפיה יקים מרכז שירות במתכונת 2S.

5. מיקום ומבנה הסוכנות המורשית

- 5.1. הסוכנות המורשית, תהיה יחידה מבנית עצמאית שתשמש רק עבור פעילות הסוכן המורשה בקשר עם רכבי היצרן המיובאים על ידי אוריון מוביליטי כמפורט בהסכם ההרשאה, ולא יחלקו חללים, מתקנים ופתחי כניסה ויציאה עם סוכנות ו/או אולם תצוגה ו/או מרכז שירות של מותג או תוצר רכב אחר ו/או עסק אחר של הסוכן המורשה.
- 5.2. הסוכנות המורשית תמוקם כשחזיתה פונה לרחוב שאינו סמטה ו/או רחוב ללא מוצא, ואשר הנסיעה ברחוב היא לפחות בשני נתיבים.
- 5.3. תכנון הסוכנות המורשית, על כל חלקיהם, הריהוט ועיצובם יתבצעו על ידי אדריכל, בהתאם לאמות מידה אלו ולנהלי אוריון מוביליטי, כפי שיעודכנו מעת לעת, ובהתאם לדרישות הדין. התוכנית שתאושר על ידי אוריון מוביליטי .
- 5.4. על אף האמור לעיל ובהסכם ההרשאה, בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 1.2 [בפרק ת'](#) לאמות מידה אלה, הסוכן המורשה יהיה רשאי לחלוק את מבנה מרכז השירות עם מותג רכב נוסף.

6. הסכם ההרשאה

- 6.1. בין אוריון מוביליטי לסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה, הכולל את הנחיות אוריון מוביליטי לאופן הפעלת הסוכנות המורשית כמרכז שירות במתכונת 2S.
- 6.2. הסכם ההרשאה ייחתם וייכנס לתוקף עם גמר הקמת הסוכנות המורשית, 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, 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 היצרן ו/או על ידי אוריון מוביליטי ולפעול על פיהם בכל עת.

פרק ג' - נכסים דיגיטליים לסוכנות המורשית

אוריון מוביליטי תנהל ותפעיל אתרי אינטרנט מסחריים ודיגיטליים עבור מותגי הרכב של קבוצת GAC GROUP בישראל. אתרים אלו יכללו בין היתר אתר אינטרנט לרכבים חדשים, אתר לרכבים משומשים ועמודים בפלטפורמות דיגיטליות ורשתות חברתיות, לרבות פייסבוק, אינסטגרם, יוטיוב, טיקטוק ואחרות, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי.

אתרי האינטרנט יכללו מידע עדכני ורלוונטי, לרבות -

- מידע על דגמי הרכב המשווקים בישראל.
- פרטי התקשרות, שעות פעילות ומיקומי סוכנויות מורשות.
- תכנים שיווקיים, טכנולוגיים, תפעוליים ומשפטיים, בהתאם להנחיות היצרן והרגולציה המקומית.
- אפשרות להזמנת נסיעת מבחן, הזמנת טיפול, יצירת קשר, רכישת רכבים (כפוף לאישור משפטי) ועוד.

למען הסר ספק, לא תתאפשר הקמה, הפעלה או ניהול של אתרי אינטרנט או נכסים דיגיטליים אחרים (לרבות דפי נחיתה, עמודים ברשתות חברתיות, פורומים או אפליקציות) על ידי סוכנויות מורשות – וזאת בכל הנוגע לשיווק או ייצוג של מוצרי GAC GROUP.

אוריון מוביליטי תהא הגוף היחידי המוסמך והמוסכם לניהול נכסים דיגיטליים אלה, תוך שמירה על אחידות מותגית, (brand consistency) מסר שיווקי אחיד והגנה על זכויות יוצרים, סימני מסחר, קניין רוחני ואבטחת מידע.

כל בקשה מצד סוכנות מורשית לפרסום מקומי (כגון קמפיין ממומן או תוכן אזורי) תוגש לאישור מראש לאוריון מוביליטי ותתבצע – ככל שתאושר – אך ורק במסגרת הפלטפורמות המרכזיות המנוהלות על ידה.

התכנים המפורסמים יעברו בקרה בהתאם לנהלים פנימיים של אוריון מוביליטי, ובמידת הצורך – בתיאום עם היצרן. האתרים יעודכנו באופן שוטף, לצורך הבטחת רלוונטיות, אמינות והתאמה להנחיות רגולטוריות ולשינויים בשוק המקומי.

פרק ד' – מתחם לשימוש ורווחת העובדים

1. לשימוש ורווחת עובדי הסוכנות המורשית במבנה הסוכנות המורשית, 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 20 מ"ר אשר יכלול את הציוד הבא: שולחנות וכיסאות להסבת 30% מצוות העובדים של הסוכנות המורשית, 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 שיכלול מקלחות ומתקני אחסון (לוקרים) לשימוש עובדי מרכז השירות כאמור.
2. על הסוכן המורשה לקבל את אישור אוריון מוביליטי מראש ובכתב לתכנון המתחם כמפורט לעיל, לרבות לציוד שיוטקן בו.
3. באחריות הסוכן המורשה לדאוג לתקינות כל הבנוי והמותקן במתחם לעיל בכל עת וכן לערוך שיפוץ במתחם אחת ל- 4 שנים ו/או על פי דרישת היבואן או היצרן בהיקף שיוסכם עם אוריון מוביליטי מראש ובכתב.

חלק ב'

שם הפרק	עמוד
פרק ה' - מרכז השירות	16-25
פרק ו' - מחסן מוצרי תעבורה	26-28

1. כללי

1.1. מרכז שירות מורשה שיקבל את אישור אוריון מוביליטי, ייתן שירות לרכבי היצרן בלבד ותהיה בו הפרדה מותגית, ופיזית מלאה מכל מותג ויצרן רכב אחר.

1.2. על אף האמור לעיל, מרכז שירות מורשה רשאי לחלוק את מבנהו עם מותג רכב נוסף ללא הפרדה מותגית ופיזית מלאה באולם העבודה (מכונאות, חשמל, מיזוג אוויר, ו"שירות מהיר"), בכפוף לאישור מראש ובכתב של אוריון מוביליטי ולתנאים הבאים במצטבר:

1.2.1. כניסת הלקוחות למרכז השירות, משרד הקבלה וחדר ההמתנה של לקוחות רכבי היצרן (סעיפים 2.4 ו- 2.5 להלן) יהיו בהפרדה מותגית ופיזית מלאה, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב של אוריון מוביליטי.

1.2.2. כל המסמכים שיסופקו ללקוח יהיו על ניירת הנושאת את לוגו היצרן ו/או היבואן, בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי.

1.2.3. מרכז השירות יעמוד בכל הדרישות המפורטות באמות המידה והסכם ההרשאה למעט ההפרדה המותגית והפיזית באולם העבודה.

1.2.4. צוות העובדים למעט יועץ השירות רשאי להיות משותף לצורך מתן שירות לרכבי היצרן ולרכבים מתוצרת מותג אחר שניתן להם שירות במרכז השירות, ובלבד שמספר הכניסות של רכבי היצרן למוסך מדי חודש אינו עולה על 200.

1.2.5. האמור בסעיף זה כפוף לכך שמרכז השירות עומד באמות המידה ותנאי ההתקשרות בקשר למותג האחר.

1.3. במרכז השירות יפעלו המחלקות הבאות כחלק בלתי נפרד ממרכז השירות:

1.3.1. מחלקת מכונאות;

1.3.2. מחלקת חשמל ומיזוג אוויר;

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 והנחיות אוריון מוביליטי. כמו כן, על אף האמור בסעיף 1.1 בפרק זה לעיל, אוריון מוביליטי לא תתנגד לכך שבמחלקת הפחחות והצבע יינתן שירות גם לכלי רכב שאינם מתוצרת היצרן לצורך תיקוני פח וצבע בלבד.

2. מבנה מרכז השירות

מרכז השירות יתוכנן על פי העקרונות המפורטים להלן, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב של אוריון מוביליטי:

2.1 כללי:

- 2.1.1 פתח הכניסה למרכז השירות יהיה ברוחב מינימאלי של 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ'.
- 2.1.2 רצפה וקירות מרכז השירות יהיו על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.1.3 דלפק פנים לשירות מרכז השירות יהיה על פי הגדרות יצרן/הנחיות אוריון מוביליטי.

2.2 אולם עבודה כללי (מכונאות, חשמל, מיזוג אוויר, ו"שירות מהיר"):

- 2.2.1 לפחות 2 תאי עבודה בגודל 7.3 X 4 מ', שיהיו מיועדים לרכבי היצרן בלבד. תאי העבודה יסומנו בקווים או בהבדלי ריצוף ברוחב של 5 ס"מ עד 10 ס"מ.
- 2.2.2 לפחות אחד מתאי העבודה במתחם יצויד במערכת בדיקה וכיוון מתלים, סרנים ומערכות היגוי.
- 2.2.3 לפחות אחד מתאי העבודה ייועד לאבחון תקלות (דיאגנוסטיקה).
- 2.2.4 תאי העבודה יהיו תאים המותאמים לרכב היברידי / חשמלי על פי נהלי משרד התחבורה ו/או היצרן.
- 2.2.5 תכנון תאי העבודה יאפשר כניסת רכב לתוכו בנסיעה ישירה ללא צורך בתמרון חוזר. לא תאושר כניסה לתא עבודה דרך תא עבודה אחר.
- 2.2.6 באחד מתאי העבודה יהיה מרים כלי רכב (ליפט) לעומס עבודה בטוח של עד 3 טון לשימוש עבור רכבי היצרן.
- 2.2.7 מרים כלי הרכב יהיה בעל ציוד לכיוון מתלים כאמור בסעיף 2.2.2 לעיל.
- 2.2.8 רמת התאורה המינימאלית בשטח העבודה תהיה 800 לוקס.
- 2.2.9 קירות מרכז השירות יצופו באריחי קרמיקה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 2.2.10 גובה מינימאלי של אולם העבודה יהיה 4.30 מ'.

2.3 חניות ועמדות טעינה:

- 2.3.1 חניות ללקוחות רכבי היצרן - בשטח מרכז השירות, תהיינה לכל הפחות 5 חניות או לחילופין, לפי מפתח של 1.5 חניות לכל תא עבודה (כאמור בסעיף 2.2 לעיל), לפי הגובה מבניהם, שתהיינה מיועדות לרכבי לקוחות היצרן בלבד (מעבר לחניות הדרושות עבור עובדים/אחר, כמפורט באמות מידה אלו).
- 2.3.2 עמדות טעינה - בשטח מרכז השירות תהיינה לפחות שתי עמדות טעינה AC לרכב חשמלי, המיועדות לרכבי ולקוחות היצרן בלבד, כלהלן: עמדת טעינה AC אחת תהיה בחניית כלי הרכב לשימוש הלקוחות, ועמדת טעינה AC אחת תהיה צמודה לתאי העבודה.

2.3.3 החניות ועמדות הטעינה יסומנו בהתאם לנהלי אוריון מוביליטי.

2.4 חדר המתנה ללקוחות מרכז השירות:

- 2.4.1 חדר המתנה הלקוחות יהיה בצמוד למשרד הקבלה של מרכז השירות.
- 2.4.2 חדר המתנה הלקוחות יהיה בגודל מינימאלי של 20 מ"ר.
- 2.4.3 דלת הכניסה החיצונית לאולם קבלת לקוחות השירות תהיה עשויה מזכוכית.
- 2.4.4 חדר המתנה יהיה ממוזג.
- 2.4.5 בסמוך לחדר המתנה יהיו שירותי לקוחות לגברים, לנשים ולאנשים עם מוגבלויות על פי דרישות הדין.
- 2.4.6 בחדר המתנה 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.

2.5 משרד הקבלה במרכז השירות:

- 2.5.1 משרד הקבלה במרכז השירות יכלול מספר עמדות ליועצי השירות לפי מפתח של יועץ שירות אחד לכל 15 לקוחות המגיעים למרכז השירות ביום עבודה אחד. כל

עמדת יועץ שירות תכלול שולחן ומקום ישיבה ל- 2 לקוחות וליועץ השירות יהיו האמצעים הבאים :

(1) מחשב לוח (טאבלט) ו/או מחשב נייד המחובר למערכת ניהול שירות המוסך, למערכת אי-תפנית ולאינטרנט ;

(2) קו טלפון נייד ו/או טלפון נייד ;

2.5.2 במשרד הקבלה במרכז שירות 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 היצרן בלבד.

2.5.3 במשרד מרכז השירות יוקצה אזור שישמש ארכיב למסמכים בעניין תביעות אחריות. המסמכים ישמרו בהתאם להנחיות אוריון מוביליטי.

2.5.4 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.

2.6 מערכת בקרה וניהול :

2.6.1 במרכז השירות יעשה 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.

2.6.2 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.

2.6.3 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 גאוריון 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 4](#) ו**נספח 5** לאמות המידה.

(6) הסוכן המורשה ישתמש בחבילת תוכנה אשר תכיל מודלים כפי שיקבעו על ידי אוריון מוביליטי בהתאם [לנספח 4](#) ו**נספח 5** לאמות המידה.

(7) ציוד התקשורת והמחשוב יהיו בהתאם [לנספח 4](#) ו**נספח 5** לאמות המידה, והנחיות אוריון מוביליטי, אשר יעודכנו מעת לעת.

2.7 תקני איכות, הגנת הסביבה ובטיחות

2.7.1 מרכז השירות יקים את כל תקנות איכות הסביבה כנדרש על ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות ועל פי הוראות הדין.

2.7.2 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;

2.7.3 הסוכן המורשה יקצה במרכז השירות אזור לאחסון סוללות מתח גבוה על פי הוראות אוריון מוביליטי והדין.

2.8 אחריות לרכב חדש:

2.8.1 מרכז השירות יפעל על פי הנחיות היצרן ואוריון מוביליטי בנושא אחריות לרכב חדש, כפי שיעודכנו מעת לעת.

2.8.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מרכז השירות יקבל כל רכב מתוצרת היצרן לשם ביצוע תיקון באחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית (Recall), על פי הנחיות אוריון מוביליטי ו/או היצרן.

2.8.3 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 3 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.

3. ציוד מרכז השירות

- 3.1 ציוד מרכז השירות יכלול את כל הפריטים המופיעים בדרישות החובה של משרד התחבורה, לרבות כלים לעבודה על רכב חשמלי, וכן העדכונים המפורסמים מעת לעת לכל אחת מהמחלקות המופעלות במרכז השירות.
- 3.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מרכז השירות יהיה מצויד בציוד בדיקה, כלי עבודה סטנדרטיים, כלים מיוחדים וכלים ייעודיים של היצרן "Special Service Tools", לרבות כלים לעבודה על רכב חשמלי, בהתאם לרשימה שתפורסם, וכפי שתעודכן מעת לעת, על ידי אוריון מוביליטי ו/או היצרן.
- 3.3 מרכז השירות ידאג להזמין באופן מיידי כל כלי שיתגלה כחסר לצורך ביצוע עבודות תחזוקה לרבות תיקון באחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית, ברכבי היצרן.
- 3.4 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.3 לעיל, מעת לעת תועבר למרכז השירות רשימה של כלים שהוא נדרש להחזיק ברשותו. על מרכז השירות לבדוק את הרשימה ולהחזירה לשולח בתוך 10 ימי עבודה ממועד הפצתה, כשהיא מלאה וחתומה על ידי מרכז השירות, לצורך הזמנת הכלים הנדרשים.
- 3.5 הכלים יאוחסנו על גבי לוחות חיצוניים עם ציור צלליות ופירוט שמם, ייעודם והמספר הקטלוגי שלהם. לכל עמדת כלים ייעודיים (Special Service Tools) יוגדר תהליך השאלה על ידי אוריון מוביליטי ו/או על פי הגדרות היצרן.
- 3.6 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 20 כניסות רכבים ליום. אם מרכז השירות מורכב ממספר אולמות עבודה, עליו להזמין מכשיר אבחון אחד לכל אחד מאולמות העבודה.
- 3.7 מכשיר כיוון פרונט – מרכז השירות יהיה מצויד במכשיר כיוון פרונט.
- 3.8 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 היצרן, לפי המחמיר מביניהם. יש להדביק מדבקת אישור בדיקת כיוול על המכשיר בהתאם להנחיות היצרן ו/או מעבדה ו/או מכון.

3.9 ציוד מרכז השירות המשונע 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, ויקדיש 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 ממאות רכב אחד, יועץ השירות שישמש גם כיועץ טכני רשאי למלא תפקידים נוספים על פי הנחיות אוריון מוביליטי.



4.1.7 טכנאים – בהתאם לנהלי אוריון מוביליטי 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 תקופת הסכם ההרשאה. בנוסף, הטכנאים יהיו בעלי הסמכה ממוסד 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 חודשיות כמפורט בטבלה:

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

4.2 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 היצרן.

4.3 כל שינוי של אחד מבעלי התפקידים הבכירים במרכז השירות (מנהל מרכז השירות, המנהל המקצועי, מנהל עבודה, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה), יועבר לידיעת 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.

4.4 כל בעלי התפקידים בצוות המקצועי, יודרכו יבחנו 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.

4.5 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.

4.6 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.

5.3 הסוכן יודיע מראש לאוריון מוביליטי על כל אירוע ו/או נסיבות העלולים לפגוע בשעות הפעילות של מרכז השירות ויקבל מראש ובכתב את אישור מנהל השירות והטכני באוריון מוביליטי או כל גורם אחר שיקבע על ידי אוריון מוביליטי, לפעול במתכונת מצומצמת ביום שאמור להיות יום פעילות רגיל. יובהר כי מרכז השירות לא ייסגר לקבלת קהל אלא יעבוד במתכונת מצומצמת בכפוף לאישור אוריון מוביליטי כאמור לעיל.

6. שילוט

השילוט במרכז השירות יהיה בהתאם לנוהלי היצרן ו/או אוריון מוביליטי ובהתאם לנוהל תחזוקת שילוט המצורפים **נספח 2** ו**נספח 3** לאמות המידה, וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי אוריון מוביליטי. על אף האמור, במרכז שירות שלגביו אוריון מוביליטי אישרה שלא תתקיים בו הפרדה פיזית ומותגית מלאה, כאמור בסעיף 1.2 בפרק זה לעיל, תתאפשר חריגה או התאמה מנוהלי השילוט, בכפוף לאישור נפרד מראש ובכתב של אוריון מוביליטי.

7. מדים

7.1 על מנת ליצור הופעה אחידה, מסודרת ונקייה, כל עובדי מרכז השירות, לרבות מכונאים, מאבחנים וטכנאים, ילבשו מדים עם מותג היצרן, שם מרכז השירות וכן תג עם שם העובד ותפקידו, והכל כפי שייקבע בנהלי אוריון מוביליטי ובהתאם לאמות המידה של היצרן. לכל עובד במרכז השירות יינתנו שלוש מערכות מדים מלאות, פרט לנעלי עבודה. הסוכן ירכוש את מדי העובדים מספקים המאושרים על ידי אוריון מוביליטי.

7.2 כל נותני השירות במרכז שירות שאוריון מוביליטי אישרה שלא תהיה בו הפרדה פיזית ומותגית מלאה כאמור בסעיף 1.2 בפרק זה לעיל, ילבשו מדים שיאושרו מראש על ידי אוריון מוביליטי תוך התחשבות במותגים הנוספים שניתן להם שירות במרכז השירות.

8. רישוי

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 ממוסד התחבורה על פי הוראות חוק הרישוי והתקנות מכוחו.

9. שירותי שינוע והעמדת רכב חלופי

9.1 מרכז השירות יפעיל שירותי שינוע של רכבי היצרן והעמדת רכבים חלופיים באמצעות יוניון מוביליטי בע"מ, בהתאם לנהלי יוניון מוביליטי בע"מ ולאמות המידה שלה, כפי שימסרו למרכז השירות ויתעדכנו מעת לעת, ולנהלי אוריון מוביליטי.

10. שירותי ליסינג

10.1 מרכז שירות שיבחר להציע שירותי ליסינג באמצעות יוניון מוביליטי בע"מ, יידרש לפעול בהתאם לנהלי יוניון מוביליטי בע"מ ולאמות המידה שלה, כפי שימסרו למרכז השירות ויעודכנו מעת לעת, וכן בהתאם לנהלי אוריון מוביליטי.

1. מבנה

- 1.1. מחסן מוצרי התעבורה יהיה חלק בלתי נפרד ממרכז השירות וינוהל בהתאם להנחיות ונהלי אוריון מוביליטי והיצרן.
- 1.2. למחסן מוצרי התעבורה יהיו 2 דלפקים, אשר ישמשו רק את מחסן מוצרי התעבורה.
- 1.3. 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.
- 1.4. דלפק ללקוחות באזור חדר ההמתנה באורך מינימאלי של 100 ס"מ.
- 1.5. דלת הכניסה למחסן תהיה ברוחב מינימאלי של 105 ס"מ גובה 205 ס"מ על מנת לאפשר כניסת מלגזה לטעינה ופריקה.
- 1.6. שטח מחסן מוצרי התעבורה במרכז השירות יהיה בגודל מינימאלי של 75 מ"ר.
- 1.7. גובה מינימאלי של מחסן מוצרי התעבורה יהיה 3.5 מטר.
- 1.8. תכנון מערך מחסן מוצרי התעבורה יכלול חלוקה לאזורים הבאים:
 - 1.8.1. אזורים למדפים שיכילו מוצרי תעבורה למרכז השירות;
 - 1.8.2. מוצרי תעבורה ללקוחות ממתנים (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.
 - 1.8.3. מוצרי תעבורה להזמנות תיקון;
 - 1.8.4. ערכות מוכנות לטיפול מוזמנים;
 - 1.8.5. מוצרי תעבורה בתחלופה מהירה (Fast Moving Items);
 - 1.8.6. אזור למוצרי תעבורה שהוחלפו במסגרת האחראיות, תקלת בטיחות סדרתית והסכמי אחזקה (אחסון ל- 60 יום ממועד ביצוע ההחלפה במסגרת הסכמי אחזקה ו-3 חודשים במסגרת האחראיות);
 - 1.8.7. אזור לאחסון מוצרי תעבורה קורוזיביים או מוצרי תעבורה המכילים חומרים מסוכנים;

- 1.8.8. אזור קבלת מוצרי תעבורה, אשר יתאים לכניסת משאית ולפריקתה. אזור זה יהיה מופרד ממקומות החניה והשהיה של הלקוחות.
- 1.8.9. סידור מוצרי התעבורה במחסן יתבצע על פי הנחיות אוריון מוביליטי.
- 1.9. ריהוט ועיצוב מחסן מוצרי התעבורה יאושר על ידי אוריון מוביליטי בלבד, בהתאם להגדרות היצרן ו/או הנחיות אוריון מוביליטי.
- 1.10. אם מחסן מוצרי התעבורה משמש עבור מספר מותגים, מוצרי היצרן ואוריון מוביליטי יאוחסנו באופן נפרד משאר מוצרי התעבורה, בשטח שיוקצה רק למוצרי תעבורה של היצרן 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 במרכז השירות.

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 וינהל כמלאי נפרד.

3. כוח אדם

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

3.1.1. עד 30 כניסות ביום של רכבי היצרן למרכז השירות - יהיה מנהל מחסן אשר ישמש גם מחסנאי.

3.1.2. מעל 30 כניסות ביום של רכבי היצרן למרכז השירות - יש לגייס גם מחסנאי בנוסף למנהל מחסן.

3.2. העסקת מנהל המחסן כפופה לאישור אוריון מוביליטי. כל שינוי של מנהל המחסן יועבר לידעת 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.

נספחים 1-5

נספח 1 - שלבי התקדמות לקבלת אישור להיות סוכן מורשה

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

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 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 2 - נוהל עיצוב ומידות השילוט / לוגו

[YS3] עם הערות: אלעד - בסעיפים הקשורים למרכז השירות צוין שהשילוט במרכז השירות יהיה לפי נספחים 2 ו-3. חלק מהכתוב בנספחים יותר רלוונטי לאולם תצוגה, כדאי לצמצם את הנספח למה שרלוונטי למרכז שירות - סימנו במסגרת אדומה את התמונות שלדעתנו ניתן למחוק כי הן מתייחסות לחנות מכירות, האם יש עוד למחוק בנספח זה?



עיצוב ומידות שילוט \ לוגו ועיצוב יבוססו על מסמך היצרן

בשם –

GAC INTERNATIONAL OVERSEAS STORE CONSTRUCTION

GUIDE BOOK SI 2.0

ובכל אמת מידה שתקבע על ידי היבואן אוריון מוביליטי בע"מ.

כללי יסוד מתוך מסמך היצרן -

עיצוב ומידות טוטם על פי אמות מידה של היצרן

Design Principles

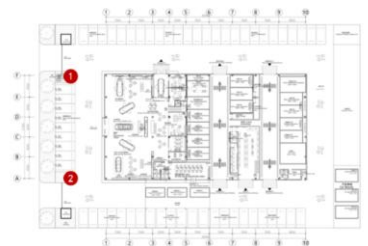
- The tower is located in a conspicuous place on the left side of the front of the store and cannot block the main building and LOGO
- The parking guidance sign should be placed at the entrance of the parking lot, making it easy for passing vehicles to see in advance



1 Tower Effect Render



2 Parking Guide Effect Render





DESIGN GUIDELINES

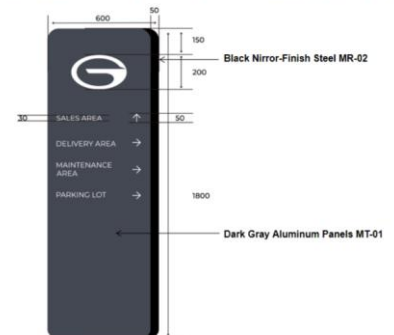
1.30 TOWER GUIDANCE

Design Principles

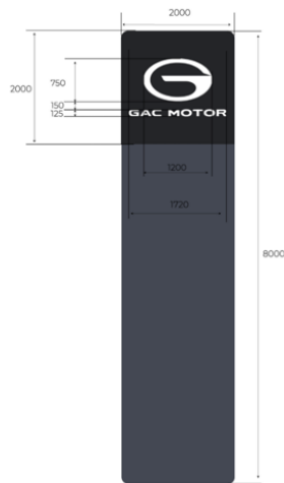
- Specification and dimensions for the guidance sign: 1800mm x 650mm
- The LOGO on the front of the guidance sign is illuminated, while the back is made of black mirror-finish steel MR-02 and dark gray aluminum panels MT-01 (the same material as the storefront)
- For detailed drawings, please consult GAC International's material supplier



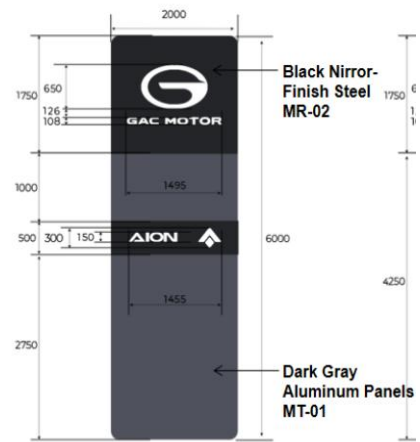
Parking Guide Effect Render



Parking Guide Size Figure



GAC Independent Store
Tower Size Figure

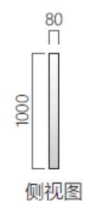


Mixed Operations Store

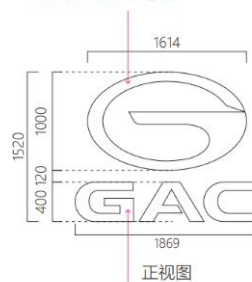


正面白色亚克力立体字，扣边5mm。
侧边磨砂不锈钢焊接箱体，内置LED光源。
Front white acrylic three-dimensional letters with 5mm edge.
matt stainless steel welded broadside,
with built-in LED light.

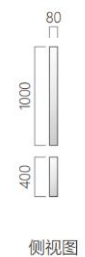
正面白色亚克力立体字，扣边5mm。
侧边磨砂不锈钢焊接箱体，内置LED光源。
Front white acrylic three-dimensional letters with 5mm edge.
matt stainless steel welded broadside,
with built-in LED light.



正面白色亚克力立体字，扣边5mm。
侧边磨砂不锈钢焊接箱体，内置LED光源。
Front white acrylic three-dimensional letters with 5mm edge.
matt stainless steel welded broadside,
with built-in LED light.



正面白色亚克力立体字，扣边5mm。
侧边磨砂不锈钢焊接箱体，内置LED光源。
Front white acrylic three-dimensional letters with 5mm edge.
matt stainless steel welded broadside,
with built-in LED light.



EXTERIOR DESIGN PRINCIPLES

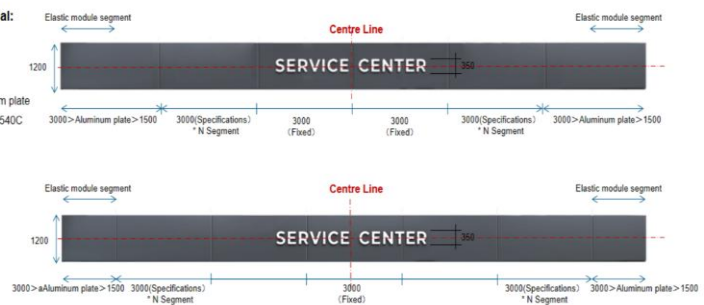
2.2 SERVICE CENTER LOGO IDENTIFICATION AND STOREFRONT SPECIFICATIONS

Service center door aluminum plate practice:

- ① The standard size of the aluminum panel module is 1200mm (H)*3000mm (W) and the aluminum panel module is laid flat from the centre line to the left and right. By adjusting the position of the aluminum panel modules on the centre line, the width of the aluminium panel ends is greater than 1500 mm
- ② The standard height size of the door head is 1200mm, the vertical seam is set, the spacing is 3000mm, and the height of "SERVICE CENTER" is 350mm, which is placed in the middle

Door aluminum material:

Material: dark gray aluminum plate
 Color number: PANTONE 7540C
 Specification: 3mm thick
 Process: folding close joint



נספח 3 - נוהל תחזוקת שילוט

1. מטרה

קביעת נהלי עבודה – תחזוקת שילוט לאחר סיום תקופת האחראיות (שנה אחת מתאריך המסירה).

2. יישום

סוכנים מורשים, מנהלת שיווק.

3. שיטה

3.1 כללי:

3.1.1 תחזוקת השלטים והאחריות לתקינותם עם סיום האחראיות הינה באחריות הבלעדית והמלאה של הסוכן המורשה.

3.1.2 על הסוכן המורשה לדאוג לניקיון השלטים פעם בחצי שנה על מנת לשמור על תקינותם ולמנוע נזקים הנגרמים ע"י הזנחה.

3.1.3 על השלטים להיכלל בביקורת החשמל השנתית המתבצעת בסוכנות.

3.1.4 על השלטים להיכלל בביטוח המבנה של הסוכנות.

3.2 במקרה של תקלה בשלט, הפוגעת בתקינות ובנראות השלט והמותג, באחריות הסוכנות לדאוג לתיקון השלט ולתשלום עבור התיקון לפי הנוהל להלן:

3.2.1 במקרה והתגלתה תקלה באחד השלטים, על הסוכן להעביר את פרטי התקלה למנהלת השיווק באמצעות טופס קריאת השירות המצורף. יש להקפיד על מילוי פרטי התקלה באופן מפורט ומדויק כולל תמונות של השלט הניזוק.

3.2.2 על הסוכנות לפנות לספקים מטעמה ולקבל הצעת מחיר לביצוע התיקון ע"פ המפרט והסטנדרטים הנדרשים שהוגדרו ע"י אוריון מוביליטי. הסוכנות תוכל לפנות למנהלת השיווק להמלצת ספקים איכותיים.

3.2.3 בכל מקרה, כל הצעת מחיר צריכה להיות מאושרת הן ע"י אוריון מוביליטי והן ע"י סוכנות המורשית, בטרם ביצוע התיקון.

3.2.4 האחריות לתיאום, ביצוע התיקון, התשלום, וכן לתקינות השילוט לאחריו, הינה של סוכן המורשה.

3.2.5 עם ביצוע התיקון על בעל הסוכנות להעביר לאוריון מוביליטי את טופס קריאת השירות חתום בצירוף תמונות ביצוע.

3.2.6 אוריון מוביליטי תשתתף ב-50% מעלות התיקון כנגד הצגת:

3.2.6.1 חשבונית ספק.

3.2.6.2 אישור חתום ע"י אוריון מוביליטי והסוכן להצעת המחיר.

3.2.6.3 טופס קריאת שירות חתום ע"י בעל הסוכנות המאשר את ביצוע התיקון.

3.2.6.4 תמונות השלט המתוקן.

נספח 4

אמות מידע לאבטחת מידע בסוכנויות חדשות (גרסה 1.0)

הקדמה

העולם הטכנולוגי המתקדם מציע לאוריון מוביליטי ולסוכנויות הרכב, כלים חדשניים לשיפור השירות ללקוחותינו ולהעלאת היעילות העסקית. עם זאת, לצד ההזדמנויות הגלומות בטכנולוגיה, אנו נדרשים להתמודד עם איומים מתמידים מצד גורמי סייבר.

מדוע אבטחת מידע היא הכרחית?

- **הגנה על המידע הרגיש של הסוכנויות, אוריון מוביליטי ושל הלקוחות:** מערכות המידע של הסוכנות מכילות נתונים אישיים רגישים של הלקוחות, המחייבים הגנה מלאה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981.
- **מניעת נזק תדמיתי וכלכלי:** מתקפת סייבר יכולה לגרום לפגיעה במוניטין של הסוכנות ולאוריון מוביליטי, לאובדן נתונים קריטיים ולנזק כספי משמעותי.
- **הבטחת המשכיות עסקית:** מערכות מידע תקינות הן חיוניות לתפעול השוטף של הסוכנות. תקיפה מוצלחת עלולה לשבש את פעילות הסוכנות ולהוביל להפסדים כספיים.
- **הגנה על מערכות אוריון מוביליטי:** הגישה של הסוכנות למערכות המידע של אוריון מוביליטי מחייבת אותנו לשמור על רמת אבטחה גבוהה כדי למנוע פגיעה במערכות החברה.

כיצד תוכלו להגן על עצמכם?

יישום ההנחיות לאבטחת מידע שפיתחנו עבורכם יאפשר לכם להגן על המידע שלכם ושל הלקוחות, לשפר את חוסן הסוכנות ולהבטיח את המשכיות העסקית. ההנחיות כוללות מגוון רחב של נושאים, ביניהם:

- **הגנה היקפית:** הגנה על רשת הסוכנויות ונוזקות בגלישה לאינטרנט
- **הגנה על סיסמאות:** שימוש בסיסמאות חזקות ואבטחת גישה למערכות.
- **עדכוני תוכנה:** שמירה על עדכניות של כל התוכנות והמערכות.
- **גיבויים:** ביצוע גיבויים קבועים של הנתונים.
- **הדרכת עובדים:** העלאת המודעות של העובדים לאיומי סייבר.

הטמעה רציפה של ההנחיות תסייע לכם:

- להפחית את הסיכון להתקפות סייבר ופגיעה בפעילות הסוכנות.
- להבטיח את שלמות המידע של הסוכנויות ושל הלקוחות.
- עמידה בתקנות אבטחת מידע לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981.
- להיות שותפים פעילים להגנה על מערכות אוריון מוביליטי.

בהתאם להתחייבויות הסוכנויות חיבור למערכות המידע של אוריון מוביליטי מחייבות יישום אמות המידה וההנחיות המפורטות במסמך זה.

מסמך זה יתעדכן מעט לעט בהתאם לאיומים ולדרישות אבטחת מידע.

אי יישום הנחיות אלו יגרום ניתוק הסוכנות ממערכות המידע של אוריון מוביליטי

הגדרות

אבטחה פיזית	האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה למידע של הסוכנויות ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע או מערכות הניגשות לתשתיות אוריון מוביליטי
איום	מפגע פוטנציאלי אשר עלול לפגוע במערכות ממוחשבות של עסק במכוון או באקראי.
אירוע סייבר	התרחשות אשר מעידה על פגיעה אפשרית במערכת מחשב, עקב פגיעה מכוונת או פגיעה בשוגג ואשר ביכולתה לגרום לאירוע אבטחה משמעותי.
בקורות	אמצעים אשר על הסוכנות ליישם על מנת להגן על עצמו מפני אירוע סייבר.
בקרה מפצה	בקרה שנועדה לפצות על העדר היכולת לממש את הבקרה המומלצת ונותנת מענה הולם לסוגיית הפער הקיים בהגנת הסייבר.
דילול הרשאות	שינוי הרשאות על פי כלל מינימום הרשאות לביצוע הפעילות הנדרשת.
הזדהות	תהליך המספק זיהוי מאומת של אדם או מחשב, באמצעות מידע ייחודי חד ערכי לאדם או למחשב, רכיב הזדהות פיזי או תכונה שלו. (לדוגמא: הזדהות עם סיסמא)
הזדהות חכמה	שיטת הזדהות המבוססת על שילוב של לפחות שניים ממאפייני האימות שלהלן: משהו שהשתמש יודע, כגון: סיסמא. משהו שיש למשתמש, כגון: רכיב פיזי כמו טוקן או מחולל סיסמאות חד-פעמי SMS. מאפיין ביולוגי של המשתמש, כגון: טביעת אצבע, טביעת רשתית עין
"הצורך לדעת" Need to know	עקרון המנחה להעניק הרשאות מינימליות ומדויקות ככל האפשר לצורך פעילות הסוכנות
מידע	נתון הנוגע ו/או קשור לפעילות, תפעול או תפקודן של מערכות מחשב הסוכנות ונמצא על-גבי אמצעי אחסון ממוחשבים, מגנטיים או אלקטרוניים, מצעי מידע פיזיים.
מזהי תקיפה IOC	מזהים מסוגים שונים אשר קשורים לתקיפה. לדוגמא: שם קובץ, נתיב לקובץ, פונקציית גיבוב (HASH) כתובת, IP, מחרוזת, כתובת מייל, כתובת אתר וכדומה.
ממונה הגנת סייבר	גורם בסוכנות אשר יהיה מופקד על מימוש ויישום הדרישות במסמך זה למזעור סיכוני סייבר בסוכנות
משאבי מחשב	בסיסי נתונים, קבצים, מערכות, תכניות או אמצעים אחרים אשר כניסה אליהם מאפשרת גישה למידע ולמערכות ממוחשבות שברשות הסוכנות
מתקפת סייבר	פעולה התקפית של חדירה למערכות הסוכנויות המסכנת תהליך הכולל מערכות, תשתיות ושירותים שנתמכים על ידם
סודיות המידע Confidentiality	מידע שבעליו קבע שאין לחשוף אותו לגורמים שלא מאושרים לכך.
תקיפת Day Zero	תקיפה חדשה שאינה ידוע לכלי הגנה בסייבר מבוססי חתימות, לדוגמא: תקיפת כופרה
Sand Box	פתרון לתקיפות Day Zero שאינו מבוסס חתימות.

הנחיות אבטחת מידע

ממשל אבטחת מידע

- על הסוכנויות למנות ממונה אבטחת מידע וסייבר אשר יהיה אחראי על יישום דרישות מסמך
- על הסוכנויות לבצע מיפוי של המחשבים, מערכות הפעלה והתוכנות שבשימוש הסוכנות
- עריכת סקר סיכונים והטמעת בקורות אבטחת מידע וסייבר
 - עריכת סקר סיכוני סייבר – ביצוע סקר סייבר במטרה לבדוק את האיומים ורמת הנזק לסוכנויות, בהתאם לתוצאת סקר הסיכונים יקבעו כלי אבטחת המידע והפעילות הנדרשת ליישום
 - ביצוע בדיקת פערי אבטחת מידע - הסוכנות תערוך השוואה בין מערכות האבטחה הקיימות בסוכנות, לבקורות שעליו ליישם כפי שהתקבלו משלב סקר הסיכונים.
 - בניית תכנית עבודה - תיבנה תכנית עבודה לסגירת הפערים.
 - יישום הדרישות לפי תכנית העבודה, הסוכנות תיישם את כלי אבטחת המידע הנדרשים בהתאם לסקר ובהתאם לתוכנית העבודה, במידה ולא ניתן ליישם את הבקורות כפי שהן כתובות ברשימת כלי אבטחת המידע, ניתן לבחור בקורות מפצות אשר יתנו מענה לפער, באישור מנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי
 - פיקוח ומעקב שוטפים, הסוכנות תבצע מעקב באופן שוטף על כל שלבי התהליך כפי שתוארו בסעיף זה.
 - על הסוכנות לעדכן אחת לרבעון את מנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי על יישום תוכנית העבודה לצמצום הפערים

אבטחה פיזית

- השרתים יאוחסנו בחדר ייעודי, יש לוודא כי חדר המחשב הכולל את השרתים המכילים את המידע על לקוחות החברה והמערכות מחשוב נעול עם מפתח שמור או עם בקרת גישה של קודן, הגישה לחדר המחשוב תינתן אך ורק למי שנדרשת הגישה לשרתים.
- בחדר יותקן מיזוג אוויר אשר יפעל 24 שעות ביממה. ניקוז המזגן יעשה חיצונית לחדר השרתים. השרתים יותקנו בארון ייעודי. בחדר השרתים תותקן מערכת כיבוי אש ייעודית המתאימה ספציפית לחדרי מחשוב.
- כל שרת יחובר ל"אל פסק" (UPS) הנותן מענה לנפילות חשמל ומשמש בנוסף כמייצב מתח.
- יש לנעול את הגישה לארונות התקשורת

מצלמות

- יש לעדכן את גרסאות המצלמות לגרסת היצרן העדכנית
- יש להחליף את סיסמאות ברירת המחדל בכל המצלמות, על הסיסמא להיות מורכבת (מינימום 8 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות גדולות וקטנות, מספרים ותווים ייחודים כדוגמת #, \$, @).
- במידה ויש מערכת הקלטה יש להגדיר משתמש עם סיסמא חזקה לצפייה בהקלטות וגישה למערכת

רשת אלחוטית ללקוחות הסוכנות

- בסוכנות תהיינה שתי רשתות אלחוטיות נפרדות : רשת אלחוטית פתוחה עבור קהל לקוחות הסוכן המורשה, רשת אלחוטית סגורה ומוצפנת אשר תשמש את עובדי הסוכנות בלבד
- מחשבי הסוכנות הניידים לא יחוברו לרשת האלחוטית אלא אך ורק לרשת הקווית הפרוסה בסוכנות
- לא יהיה חיבור בין הרשתות האלחוטיות.
- הרשתות הפנימיות תהיינה מוצפנות והסיסמא לא תינתן בשום סיטואציה ללקוחות הסוכנות .

הפרדת הרשתות התפעוליות בסוכנות

- הפרדת רשתות היא תהליך של יצירת גבולות פיזיים או וירטואליים בין סגמנטים ברשת. השיטה מגבילה את יכולת התפשטותן של נוזקות ומקשה על תוקפים לנוע בחופשיות בתוך הרשת כולה.
- יש להפריד את רשת השרתים מהרשת המכילה את תחנות העבודה של הסוכנים באמצעות VLAN ייעודי
- בחדר השרתים יותקן Firewall מרכזי המשמש כשער בין מהרשת המכילה את תחנות העבודה של הסוכנים, לרשת השרתים והרשת החיצונית \ גלישה לאינטרנט בהתאם לדרישות המפורטות תחת סעיף "הגנה היקפית".

אבטחת תחנות העבודה בסוכנויות

תצורת תחנת העבודה

- המחשב האישי (נייד או לוח) יהיה מחשב מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי.
- על גבי המחשב האישי תותקן מערכת הפעלה חוקית בלבד מתוצרת חברת "מיקרוסופט" ועם הסכם תמיכה של "מיקרוסופט"
- מינימום גרסת מערכת ההפעלה וינדוס 11 פרו גרסה windows 11 23h2
- 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.
- כל מחשב אישי יכול תוכנת אופיס חוקית של חברת מיקרוסופט.
- יש להסיר הרשאות למשתמשים להתקנת תוכנות על גבי תחנו העבודה.

אבטחת תחנות העבודה

- חל איסור להתחבר במקביל לרשת האלחוטית ולרשת הקווית בסוכנות המורשית.
- עדכונים אבטחה של מערכת ההפעלה יותקנו באופן עקבי על גבי המחשבים האישיים בהתאם להפצתם על ידי חברת "מיקרוסופט".
- על גבי המחשב האישי תותקן תוכנת EDR \ אנטי וירוס משולב הכולל עדכונים של היצרן, המחשב יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יתעדכן באופן אוטומטי
- בכל נקודת זמן המחשב האישי יכול את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת ה EDR \ אנטי וירוס.

אבטחת השרתים בסוכנויות

- שרתים המשמשים את הסוכנות יהיו מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי
- כל השרתים יהיו תחת חוזה תחזוקה בתוקף בכל רגע נתון.
- על גבי השרת תותקן מערכת הפעלה של מינימום גרסת Windows Server 2019.
- מערכת ההפעלה תהיה כזו הנמצאת עם חוזה תקף אצל יצרן מערכת ההפעלה (כגון Microsoft) עם עדכוני אבטחה שוטפים.
- יש להגדיר מנגנון הפצת עדכוני אבטחה של מערכת הפעלה, על איש התשתיות בסוכנות לבצע בקרה על הפצת עדכוני אבטחת מידע מינימום אחת לחודש .
- על גבי השרת תותקן תוכנת EDR \ אנטי וירוס משולב הכולל עדכונים של היצרן, המחשב יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יתעדכן באופן אוטומטי, בכל נקודת זמן השרת יכול את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת הEDR.

- 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.
- יש להסיר הרשאות למשתמשים להתקנת תוכנות על גבי השרתים.

גיבוי המידע

- המידע הנמצא על גבי השרתים יגובה אחת ליום על פי נוהל גיבוי כתוב (ראו מטה דוגמא לנוהל).
- ממונה אבטחת מידע מטעם הסוכנות אחראי על וידוא וביצוע ובדיקת הגיבויים.
- יש להוציא את הגיבוי מחוץ לסוכנות במטרה לאפשר התאוששות במקרה של אסון או אירוע סייבר

מדיניות סיסמאות

- הכניסה למחשבים מחייבת הזדהות עם שם משתמש וסיסמא
- יש להגדיר לכל עובד משתמש וסיסמא אישית, אין להשתמש בסיסמא משותפת.
- על הסיסמא להיות מורכבת (מינימום 8 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות גדולות וקטנות, מספרים ותווים ייחודיים כדוגמת #, \$, @).
- המשתמש יידרש באופן אוטומטי להחליף את הסיסמא בכל תשעים יום.
- אין להדביק או לרשום את הסיסמא על פתק ולתלות על המחשב או בסמוך לו.
- יש לשנות שם ואת הסיסמא של ה Administrator בכל התחנות עבודה, הסיסמא תהייה ידועה רק לממונה אבטחת מידע
- הגישה לשרתים תינתן רק למנהלי הרשת או לממונה אבטחת המידע

הגנה היקפית - מערך חומת אש Firewall

- מערכת חומת אש (Firewall) לסוכנות מהווה חלק קריטי במערך ההגנה על תשתיות המידע והתקשורת.
- בחדר השרתים יותקן Firewall מרכזי המשמש כשער בין מהרשת המכילה את תחנות העבודה של הסוכנים, לרשת השרתים והרשת החיצונית \ גלישה לאינטרנט.
- יש להגדיר חוקי אבטחה ב Firewall המאפשרים את ההרשאה המינימלית המאפשרת גישה בין הרשתות.

- הגדרת ה Firewall ותחזוקתו השוטפת תעשה על ידי איש מקצוע ייעודי שזו התמחותו והוא יגדיר את ה"חוקים" במערכת.
- ה Firewall יהיה מתוצרת חברות מובילות כגון Checkpoint ו Fortinet ויהיה תחת חוזה שירות חומרה ותוכנה כולל רישוי עדכוני תוכנה וחתים.
- ה Firewall יכלול את היכולות הבאות אשר יופעלו ויוגדרו :
- סינון תעבורה לפי חוקים (Access Control) , הגדרת חוקים המבוססים על כתובות IP, פורטים ופרוטוקולים ואפשרות לחסום תעבורה חשודה או לא מורשית
- מניעת חדירות IPS - (Intrusion Prevention System) , זיהוי וחסמה של התקפות ידועות) כגון SQL Injection , Cross-Site Scripting , ומנגנון התראה במקרה של תעבורה חשודה.
- סינון תכנים (Content Filtering) , חסימה של אתרים לא רצויים (כגון אתרי הימורים או אתרים זדוניים) ויכולת סריקת קבצים ותכנים להימנעות מהורדת תוכנות זדוניות.
- יש למנוע באמצעות ה Firewall את האפשרות של העובדים להוריד קבצי הפעלה (כגון *.bat , *.com , *.exe וכו)
- יש לסרוק באמצעות מודול ה Sandbox שב Firewall את הקבצים שהמשתמשים מורידים מהאינטרנט (כגון , pdf , excel , word וכו) למניעת הדבקות מערכות הסוכנות בוירוסים ובנוזקות
- VPN מובנה לתמיכה בגישה מאובטחת מרחוק לעובדים באמצעות IPsec או SSL VPN
- הגנה מבוססת חתימות והתנהגות (Signature and Behavior-Based Detection) שימוש בבסיסי נתונים מעודכנים של חתימות איומים, ניתוח אנומליות לזיהוי פעילויות חשודות וקבלת עדכוני תוכנה וחוקי אבטחה (threat intelligence) באופן שוטף ממאגרי יצרן.
- יש 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".

גישה מרחוק MFA

- גישה מרחוק למערכות המידע בסוכנות תתבצע באמצעות גישה על תווך מאובטח ssl vpn שיוגדר ב Firewall
- ההזדהות בגישה מרחוק תתבצע באמצעות MFA (עם שם משתמש וסיסמה + SMS)

- הוראות שימוש בכלי שליטה מרחוק
 - השתלטות ספקים על התחנות תתבצע על ידי כלים עם רישיון כגון ANY DESY
 - אין להתקין את התוכנה במחשה אלה רק להפעיל נקודתית בזמן התמיכה
 - יש לסגור את התוכנה לאחר הפעילות של התומך

גלישה לאינטרנט מתוך שרת נשר

במידה ושרת נשר מרכזי משמש לגלישת המשתמשים לאינטרנט יש ליישם מנגנון סינון אתרים, המדיניות תכלול:

- סינון גישה לאתרים המשתמשים לפורנוגרפיה והימורים
- סינון גישה לאתרים זדוניים
- מניעת הורדת קבצי הפעלה com,exe. Bat וכו' למעט לאיש התשתיות
- יישום SandBox או הלבנה לסריקת הקבצים המותרים להורדה (כגון Word ו PDF) מפני וירוסים ונוזקות
- הורדת הרשאות התקנה וניהול למשתמשים

* גלישה לאינטרנט מתוך שרת נשר מהווה סיכון ויש לשקול גלישה מהמחשבים של העובדים או משרת טרמינל ייעודי

נהלי עבודה בסוכנות מורשית

- יוגדר נוהל קליטת עובד ובו הגדרות איזה ציוד מחשוב נדרש לכל עובד ומהם ההרשאות הרלוונטיות בכל תוכנה.
- נוהל עזיבת עובד. הנוהל יכיל "טופס טיולים" הכולל חלק הנוגע לציוד המחשוב. נציג של הסוכנות 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 שישלח לכתובת הדואר האלקטרוני של העובד, ייענה במענה קבוע המפנה את הפונה אל מנהל הסוכן המורשה.
- הסוכנות תפיץ 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.

תיעוד אירועי אבטחה

- על הסוכנות לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות סודיות וזמינות המידע, התיעוד ישמר למשך 24 חודשים לפחות.
- כל אירוע אבטחה, ייחקר ויבדק על ידי הסוכנות ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הסוכנות יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- על הסוכנות להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע במערכת אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי, ביטול הרשאות, שחזור המידע והתשתית שימוש בצוותי IR וכדומה.
- על הסוכנות ליידע את מנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי עם גילוי אירוע העלול לגרום נזק לסוכנות ואוריון מוביליטי.
- על הסוכנות להעביר למנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי את דוח האירוע בתום חקירת האירוע, הכולל את ההנחיות ואת תיקון הליקויים.

ביקורות אבטחת מידע

- מנהל אבטחת מידע של אוריון מוביליטי יבצע ביקורות על יישום דרישות אבטחת מידע המפורטות במסמך זה.
- הסוכנות תתקן את הליקויים לפי דוח הביקורת של אוריון מוביליטי בתוך פרק הזמן שיקבע על ידי החברה.

דוגמא לנוהל 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, גיבוי לענן ייעשה על פי המפורט להלן, בשינויים המחויבים.

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

1. נוהל 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. הסוכנות תמנה 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 מיידי! באחריות העובד הנ"ל להודיע על היעדרות מהעבודה ולדאוג לעדכן את העובד שממלא את מקומו לעניין זה.

הערה - יש חשיבות גדולה מאוד להוצאת הקלטות ממתחם הסוכנות המורשית ולכן מומלץ להשתמש בשירותי חברה חיצונית ייעודית לגיבוי הנתונים.