

עותק מס' \_\_\_ מתוך עותקים

עדכון ספטמבר, 2015



**טויוטה**

---

UNION MOTORS LTD.

יוניון מוטורס בע"מ

# אמות מידה לסוכנות מורשית רכבי TOYOTA

## תוכן העניינים

עמוד	שם הפרק
3	פרק א' - כללי
5	פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית
10	פרק ג' - הסוכנות המורשית למכירת כלי רכב חדשים
12	פרק ד' - הכנה ומסירת רכב חדש
13	פרק ה' - מכירת כלי רכב מבעלות קודמת - תכנית TOYOTA SELECT
15	פרק ו' - מרכז השירות
23	פרק ז' - מחסן חלפים
26	נספחים

## פרק א' - כללי

### 1. מטרה

מטרת אמות המידה המפורטות בחוברת זו הינה יצירת זהות מותגית ואחידות לסוכנויות מורשות למוטג טויוטה TOYOTA, בסטנדרט TOYOTA 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 "TOYOTA" או "היצרן" – חברת TOYOTA MOTOR CORPORATION

יצרנית כלי הרכב מדגם TOYOTA.

3.2 "מנהלים" או "מנהלי המועמדת" – 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 הסוכנות המורשית.

3.3 "הסכם הרשאה" – ההסכם בין הסוכנות המורשית לבין יוניון מוטורס, בו מפורטים

ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם הפעלת הסוכנות המורשית. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.

3.4 "יוניון מוטורס" – יוניון מוטורס בע"מ, יבואנית כלי רכב מתוצרת TOYOTA לישראל.

3.5 "מועמדת" – תאגיד המעוניין לשמש כסוכנות מורשית.

3.6 "מרכז שירות" – חלק משטח הסוכנות המורשית שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן

ויבואן, אחזקה ומכירת חלפים לכלי הרכב מתוצרת TOYOTA.

3.7 "מרכז שירות לוויין" – שלוחה של סוכנות מורשית קיימת למתן שירות, אחריות יצרן

ויבואן, אחזקה ומכירת חלפים לכלי הרכב מתוצרת TOYOTA.

3.8 "סוכן מורשה" – תאגיד עמו כרתה יוניון מוטורס הסכם הרשאה למכירת כלי רכב מתוצרת

TOYOTA, מתן שירות, מתן אחריות יצרן ויבואן ואחזקה לכלי רכב אלה, מכירת חלפים לכלי הרכב האמורים ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת.

- 3.9 "סוכנות מורשית" - המקרקעין והמבנה הפיזי בו יפעל הסוכן המורשה.
- 3.10 "צו הממונה" – צו לפי סעיף 50ב' לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח - 1988, שניתן לו תוקף על ידי בית הדין להגבלים עסקיים בירושלים ביום 22.12.2003 לתקופה בת 5 שנים.
- 3.11 "תכנית עסקית" – המודל העסקי, האסטרטגי, השיווקי והתפעולי שאומצו על ידי הסוכן המורשה.
- 3.12 "4S" – כינוי למדיניותה הגלובלית של TOYOTA המבוססת על מכירה משולבת של כלי רכב חדשים, מתן שירות, מכירת חלפים ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת (SALES, SERVICE, SPARE PARTS, SECOND HAND).
- 3.13 "תכנית TOYOTA SELECT" – כינוי לתכנית מכירת כלי רכב מבעלות קודמת.

#### 4. שונות

1. מועמדת המבקשת להיות סוכן מורשה חייבת לעמוד בכל אחד מתנאי הסף המפורטים באמות המידה בכל עת.
2. הקמת סוכנות מורשית ועמידה בתנאי הסף המפורטים באמות המידה יהיו על חשבון המועמדת בלבד.
3. אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

## פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית

### 1. המועמדת ומנהליה

- 1.1 על מנהלי המועמדת להצהיר כי לא הורשעו בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלות כנגדם חקירות משטרתיות תלויות ועומדות בעבירות הרלוונטיות לניהול סוכן מורשה.
- 1.2 על מנהלי המועמדת להיות בעלי ידע וניסיון מוכח בניהול במישרין של עסק למכירת רכב מנועי פרטי חדש (כדוגמת כלי הרכב הנמכרים על ידי יוניון מוטורס) במשך תקופה של 24 חודשים לפחות במהלך חמש השנים שקדמו לפניית המועמדת להתמנות כסוכן מורשה. יוניון מוטורס רשאית לדרוש ממנהלי המועמדת ו/או בעלי המניות להיבחן בבחינות של מכון בדיקה חיצוני על פי בחירת יוניון מוטורס וזאת לצורך בדיקת יכולות הניהול של מנהלי המועמדת.
- 1.3 על המועמדת להציג הוכחות לניהול עסקי רווחי בחמש 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, באמצעות סקר בלתי תלוי.
- 1.5 על המועמדת להציג לבדיקת ואישור יוניון מוטורס תכנית עסקית להסוכן המורשה, מבוקרת על ידי רואה חשבון מומחה בתחום, אשר תוכיח רווחיות של הסוכן המורשה לאחר שלוש שנים ממועד פתיחת הסוכן המורשה, יכולת החזר השקעה תוך 7 שנים ממועד פתיחת הסוכן המורשה, 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 ו/או מרכז שירות מורשה של יוניון מוטורס, 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 שיוניון מוטורס 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 יוניון מוטורס בשל מרמה או הפרת חובת אמון של הסוכן המורשה או מי מבין מנהלי המועמדת, לא תוכל המועמדת להגיש מועמדותה מחדש.
- 1.7 בין יוניון מוטורס להסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה. חתימת הסכם ההרשאה תעשה לאחר שעמד הסוכן המורשה בכל תנאי הסף המפורטים לעיל ולהלן.

1.8 הסכם ההרשאה הינו להסוכן 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 יוניון מוטורס מראש ובכתב.

1.9 שינוי מנהל הסוכן המורשה או מבנה בעלות הסוכן המורשה מכל סיבה שהיא ייעשה באישור יוניון מוטורס מראש ובכתב. סעיף זה יופיע בתקנון הסוכן המורשה.

## 2. תהליך אישור והסמכה של סוכן מורשה לרכבי TOYOTA

### 2.1 יוזמה לפתיחת סוכנות מורשית

2.1.1 מועמדת תפנה בכתב אל האגף שירות וטכני של יוניון מוטורס לשם קבלת חוברת "אמות מידה לסוכנות מורשית לרכבי TOYOTA".

2.1.2 עמידה בכל התנאים המפורטים בחוברת זאת היא תנאי לכניסתו לתוקף של הסכם ההרשאה.

2.1.3 היוזמה להקמת הסוכנות המורשית הינה של המועמדת בלבד ובאחריותה המלאה לעמוד באמות המידה. אם יתקיימו פגישות בין המועמדת למי מנציגי יוניון מוטורס, מטרתן מסירת מידע בלבד ואין לפרשן כהתחייבות או הסכמה של יוניון מוטורס להתקשרות עם המועמדת או לתכנון מבנה הסוכנות המורשית.

### 2.2 הגשת בקשה

2.2.1 מועמדת המעוניינת להקים סוכנות מורשית ומרכז שירות, תגיש תיק מפורט למנהל אגף שירות וטכני של יוניון מוטורס ובו תתאר את אופן עמידתה באמות המידה לפתיחת סוכנות מורשית בהתאם לשלבי ההתקדמות כמפורט בנספח א'.

2.2.2 המועמדת תפרט את המבנה התאגידי שלה לרבות את שמות מנהלי הסוכן המורשה והמנהל שישמש כמנכ"ל הסוכן המורשה בפועל וכן את המקום בו הסוכנות המורשית עתידה לקום ואת גודלה. 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:

פניה לאגף שירות וטכני ביוניון מוטורס



הגשת בקשה מפורטת לקבלת אמות המידה



### 3. המקרקעין

המקרקעין מהם תפעל הסוכנות המורשית, 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. למיקום של הסוכנות המורשית יש לקבל אישור מראש ובכתב מיוניון מוטורס בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן. על המועמדת לצרף את

תמונות המקרקעין ומידע נוסף, ככל שתידרש, על מנת שיוניון מוטורס תוכל לוודא שמיקום הסוכנות המורשית עומד בקריטריונים שנבחרו. יוניון מוטורס רשאית להשכיר להסוכן המורשה או לבעלי השליטה של הסוכן המורשה מקרקעין שבבעלותה לצורך הפעלת הסוכנות המורשית בכפוף לעמידה באמות המידה.

#### **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 יוניון מוטורס אישור מגורם פיננסי להנחת דעת יוניון מוטורס, באשר ליכולתה לממן את סכום ההשקעה בהתאם לתכנית העסקית, לרבות מימון תזרים שלילי המתוכנן בתכנית העסקית.

#### **5. מיקום ומבנה**

- 5.1 אולם התצוגה ימוקם בחזית מבנה הסוכנות המורשית.
- 5.2 אולם התצוגה חייב בגישה לנכים על פי הוראות הדין.
- 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 TOYOTA, המתפרסם מעת לעת. התוכנית תאושר על ידי יוניון מוטורס.
- 5.5 תכנון הסוכנות המורשית יתבצע בהתאם לדין ולדרישות המפורטות בחוברת זו.

#### **6. הסכם ההרשאה**

- 6.1 בין יוניון מוטורס להסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה, הכולל את שיטות ואופן הפעלת הסוכנות המורשית.
- 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 המפורטים בחוברת זו, יגברו הוראות הסכם ההרשאה. בכל מקרה של סתירה בין אמות המידה לבין הוראות הסכם ההרשאה בכל הקשור ליישום הוראות צו הממונה, יגברו הוראות המכילות את צו הממונה.



- 6.4 המועמדת חייבת לקיים את כל נהלי העבודה המחייבים של חברת TOYOTA, כדוגמת ה- CS, TSM, ותקנים נוספים אשר יתווספו מעת לעת על ידי חברת TOYOTA ו/או על ידי יוניון מוטורס ולפעול על פיהם בכל עת.
- 6.5 הסוכן המורשה יפעל במתכונת **4S** כמפורט בפרקים ג' – ו' להלן, אלא אם כן נקבע אחרת בהסכם ההרשאה.

## פרק ג' – סוכנות מורשית למכירת כלי רכב חדשים

1. **מבנה אולם התצוגה:**
  - 1.1 באולם התצוגה של הסוכנות המורשית ובכל שטח הסוכנות המורשית יוצגו, ימכרו, יפורסמו ויקודמו כלי רכב מתוצרת TOYOTA ומוצרי TOYOTA, אשר יובאו לארץ וסופקו על ידי יוניון מוטורס.
  - 1.2 אולם התצוגה ינוהל תוך הפרדה פיזית, תפעולית וניהולית מלאה מכל רכב ומוצר אחר שלא סופק על ידי יוניון מוטורס.
  - 1.3 על הסוכנות המורשית באזור A (ראה נספח ב') להציג באולם התצוגה מינימום 8 דגמים שונים מכלי הרכב הנמכרים על ידי יוניון מוטורס ובסוכנות מורשית באזור B מינימום 5 דגמים שונים מכלי הרכב הנמכרים על ידי יוניון מוטורס. יוניון מוטורס ו/או TOYOTA רשאית מעת לעת לשנות את מספר הדגמים המוצגים באולם התצוגה בהתאם לשיקול דעתה.
  - 1.4 אולם התצוגה בסוכנות מורשית באזור A יהיה בגודל מינימאלי של 350 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור B בגודל מינימאלי של 220 מ"ר.
  - 1.5 אולם התצוגה יעוצב בהתאם למדריך שתפרסם יוניון מוטורס בו יפורטו הוראות לעיצוב אולם התצוגה, ציוד שיהיה בו ושירותים שיינתנו בו. המדריך יעודכן מעת לעת.
  - 1.6 אולם התצוגה יהיה חלק ממרכז השירות ולא תהיה הפרדה פיזית בין אולם התצוגה למרכז השירות.
  - 1.7 אולם התצוגה ישולט בשלטים עם סמלי TOYOTA על פי הנחיות ונוהלי יוניון מוטורס וחברת TOYOTA.
2. **זמני פעילות אולם התצוגה:**
  - 2.1 אולם התצוגה יהיה פתוח לקבלת לקוחות שישה ימים בשבוע מיום א' עד יום ה' בין השעות 8:30-18:00 לפחות ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:30-13:00 לפחות.
  - 2.2 נוסף לאמור לזמני הפעילות דלעיל יפתח אולם התצוגה גם במועדים נוספים לאירועים מיוחדים, על פי הנחיות יוניון מוטורס.

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;
- 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 יוניון מוטורס ויהיה נתון לשינויים מעת לעת. מספר נציגי המכירות ייקבע על פי יחס של 15 מכירות חודשיות לנציג. כמו כן, הסוכן המורשה יעסיק לפחות פקידת קבלה אחת.
- 3.4 כל בעלי התפקידים באולם התצוגה, יודרכו יבחנו ויוסמכו לתפקידם במרכז ההדרכה של יוניון מוטורס, 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 יוניון מוטורס. כמו כן, כל שינוי של מנהל אולם תצוגה יועבר לידעת יוניון מוטורס, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

## פרק ד' – הכנה ומסירת רכב חדש

1. הסוכנות המורשית יהיו מינימום 2 תאי עבודה בגודל מינימאלי של 4 X 7 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ' להכנת רכב חדש למסירה ולהתקנת אביזרים לרכב חדש או רכב מבעלות קודמת.
2. בסוכנות מורשית אשר תבצע את כל התקנות האביזרים במרכז הרישוי וההכנה של יוניון מוטורס יהיה תא עבודה אחד בלבד להכנת רכב חדש למסירה.
3. הסוכן המורשה יקצה חדר למסירת רכב חדש בגודל מינימאלי של 4.4 X 7 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. החדר יהיה ממוזג היטב ותהיה בו מערכת ליניקת גזי פליטה. תכנון החדר יאפשר יציאה נוחה של כלי רכב.
4. הסוכן המורשה יקצה מינימום 3 מקומות חניה לצורך אחסנת הרכב החדש לפני המסירה.

**האמור לעיל, לא חל על סוכנות מורשית הנמצאת ברדיוס של 2,000 מטר מאולם התצוגה הראשי של יוניון מוטורס בתל אביב.**

## פרק ה' – מכירת כלי רכב מבעלות קודמת - תכנית TOYOTA SELECT

1. תכנית TOYOTA SELECT תופעל בהסוכן המורשה על פי בקשת הסוכן המורשה, בכפוף לעמידה באמות המידה, או על פי דרישה של יוניון מוטורס.
2. סוכן מורשה אשר יכנס לתכנית TOYOTA SELECT יהיה מחויב לעמוד באמות המידה המפורטות בפרק זה וכן בהתחייבויות המפורטות בנספח להסכם ההרשאה.
3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הסוכן המורשה יכלול בתכנון מבנה הסוכנות המורשית את המפורט להלן:

### 3.1 חניה:

- 3.1.1 הסוכן המורשה יקצה לפחות 8 מקומות חניה בולטים אשר ימותגו ויוקצו באופן קבוע לטובת רכבי SELECT, בהתאם לאישור יוניון מוטורס. חריגה מהנ"ל תאושר על ידי יוניון מוטורס בכפוף לשילוט מתאים המציג את רכבי SELECT ומכווין לאזור תצוגת כלי הרכב. יוניון מוטורס רשאית להפחית את כמות החניות בסוכנות מורשית באזור A.

- 3.1.2 הסוכן המורשה יגדיר מקום לצילום רכבי SELECT לצורך העלאת התמונות לאתר אינטרנט, בהתאם להנחיות ולאישור יוניון מוטורס.

### 3.2 עמדה למנהל SELECT:

- 3.2.1 הסוכן המורשה יקצה עמדה נפרדת באולם התצוגה עבור מנהל SELECT.
- 3.2.2 העמדה תהיה בסטנדרטים דומים לריהוט והטכנולוגיה בשאר העמדות בסוכנות המורשית.
- 3.2.3 העמדה תמותג ותכיל שילוט בהתאם להנחיות יוניון מוטורס.
- 3.2.4 הסוכן המורשה יקצה עמדת מחשב שתכלול דואר אלקטרוני שונה מנציגי המכירות בהסוכן המורשה + חיבור לתוכנת התפנית.
- 3.2.5 העמדה תכלול סורק מסמכים ומדפסת צבעונית.
- 3.2.6 העמדה תכלול מדף / ארון לאחסון תיקי רכב SELECT.
- 3.2.7 הסוכן המורשה יקצה למנהל SELECT כספת מפתחות לאחסון מפתחות רכבי SELECT.

- 4 כניסת הסוכן המורשה לתכנית SELECT, אם בעקבות בקשה של הסוכן המורשה ובין אם על פי דרישת יוניון מוטורס, תחייב את הסוכן המורשה לפעול בהתאם למפורט להלן:

### 4.1 כח אדם-

- 4.1.1 הסוכן המורשה יעסיק מנהל תחום SELECT במשרה מלאה.

4.1.2 כל גיוס חדש של מנהל לתחום SELECT יאושר על ידי מנהל מחלקת TOYOTA SELECT ומשאבי אנוש ביוניון מוטורס.

4.1.3 מנהל SELECT יוסמך לתפקידו במרכז הלימוד וההדרכה של יוניון מוטורס, על פי תכנית הכשרה שתפורסם בנפרד מעת לעת. ללא הסמכה זו, לא ניתן להעסיק את בעל התפקיד בתפקידו.

4.1.4 מנהל SELECT ילבש לבוש זהה לזה של נציגי המכירות של רכב חדש.

4.1.5 מנהל SELECT יענוד תג שמי של המותג SELECT אשר יסופק על ידי יוניון מוטורס.

4.1.6 הסוכן המורשה יכשיר נציג טכני מהמוסך אשר הוסמך לדרגה 3 על ידי יוניון מוטורס ויהיה אחראי וזמין לביצוע תהליך הבדיקות וההשבחה של רכבי SELECT על פי הנחיית יוניון מוטורס.

#### 5 תקופת הכשרה -

לאחר הדרכת הסוכן המורשה וההסמכה של בעלי התפקידים, תהיה תקופת הכשרה (פיילוט) אשר במסגרתה יבחנו תהליכי העבודה בפועל של הסוכן המורשה בתוכנית TOYOTA SELECT לפי אמות המידה והיעדים. בהתאם לעמידה ביעדים ובאמות המידה, יוסמך הסוכן המורשה בפועל, ויקבל אישור לשימוש בשילוט ובשם המותג TOYOTA SELECT.

## פרק ו' – מרכז השירות

- 1. כללי:**
- 1.1 מרכז השירות אשר קיבל את אישור יוניון מוטורס ותוכנן לרכבי TOYOTA, ייתן שירות לרכבי TOYOTA בלבד, ותהיה בו הפרדה מותגית, ופיזית מלאה מכל מותג ויצרן רכב אחר.
- 1.2 במרכז השירות יפעלו המחלקות הבאות כחלק בלתי נפרד מהסוכנות המורשית:
- 1.2.1 מחלקת מכונאות;
- 1.2.2 מחלקת חשמל ומיזוג אויר;
- 1.2.3 מחלקת פחחות וצבע. ניתן להפעיל את מחלקת הפחחות והצבע במבנה נפרד מהמבנה בו נמצאות מחלקות המכונאות, החשמל ומיזוג האוויר במרחק שלא יעלה על 100 מ' מהסוכנות המורשית. מחלקת הפחחות וצבע תתוכנן ותופעל כחלק בלתי נפרד מהתכנון הכולל של הסוכנות המורשית על פי נהלי העבודה של TOYOTA כדוגמת TSM, B&P, ובהתאם להנחיות יוניון מוטורס. כמו כן, על אף האמור בסעיף 1.1 לעיל, יוניון מוטורס לא תתנגד לכך שבמחלקת הפחחות והצבע יינתן שירות גם כלי רכב שאינם מתוצרת TOYOTA לצורך תיקוני פח וצבע בלבד.
- 2. מבנה מרכז השירות:**
- מרכז השירות יתוכנן על פי העקרונות המפורטים להלן:
- 2.1 אולם עבודה כללי (מכונאות, חשמל, מיזוג אוויר, ו"שירות מהיר") :
- 2.1.1 בסוכנות מורשית באזור A - 12 תאי עבודה בגודל 7.3 X 4 מ' לפחות. בסוכנות מורשית באזור B - 8 תאי עבודה בגודל 7.3 X 4 מ' לפחות. תאי העבודה יסומנו בקווים או בהדלי ריצוף ברוחב של 5 ס"מ עד 10 ס"מ.
- 2.1.2 לפחות אחד מתאי העבודה ייועד ל"שירות מהיר".
- 2.1.3 לפחות אחד מתאי העבודה יצויד במערכת בדיקה וכיוון מתלים, סרנים ומערכות היגוי.
- 2.1.4 לפחות אחד מתאי העבודה ייועד לאבחון תקלות (דיאגנוסטיקה).
- 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 במרכז השירות יהיה מרימי כלי רכב (ליפטים) בחלוקה הבאה:
- 2.1.7 בסוכנות מורשית באזור A: בתאי העבודה יהיו לפחות 8 מרימים ("ליפטים"), לעומס עבודה בטוח של עד 3 טון. עמדת עבודה אחת נוספת (סה"כ מינימום 9

- יחידות הרמה) תהיה מצוידת בליפט רמפות (הרמה דרך הגלגלים) , לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 4 טון.
- 2.1.8 בסוכנות מורשית באזור B: בתאי העבודה יהיו לפחות 6 מרימים ("ליפטים"), לעומס עבודה בטוח מינימאלי של עד 3 טון. עמדת עבודה אחת נוספת (סה"כ מינימום 7 יחידות הרמה) לפחות תהיה מצוידת בליפט רמפות (הרמה דרך הגלגלים) יהיה מרים במבנה 4 עמודים, לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 4 טון.
- 2.1.9 חניות - 1.5 חניות לכל תחנת עבודה בהתאם לאמור בסעיף 2.1.1 לעיל – חניות אלו מיועדות ללקוחות מרכז השירות בלבד (מעבר לחניות הדרושות עבור לקוחות אולם התצוגה / SELECT / עובדים / אחר כמפורט באמות מידה אלו).
- 2.1.10 לפחות אחד מהמרימים יהיה בעל ציוד לכיוון מתלים כאמור בסעיף 2.1.3 לעיל.
- 2.1.11 דלפק פנים לשירות המוסך יהיה באורך מינימאלי של 2 מטר.
- 2.1.12 רצפת מרכז השירות תהיה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס.
- 2.1.13 רמת התאורה המינימאלית בשטח העבודה תהיה 500 לוקס.
- 2.1.14 קירות מרכז השירות יצופו באריחי קרמיקה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס
- 2.1.15 גובה מינימאלי של אולם העבודה יהיה 430 ס"מ.
- 2.1.16 פתח הכניסה למרכז השירות יהיה ברוחב מינימאלי של 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ'.
- 2.1.17 באולם העבודה תותקן מערכת לפינוי עשן מצינורות הפליטה של כלי הרכב, אשר תוכל לפעול לפחות על 2 כלי רכב בו זמנית. המערכת תתוכנן כך שתוכל להגיע לכל עמדות העבודה באולם.
- 2.2 חדר שיפוצים:
- 2.2.1 צמוד לאולם העבודה במרכז השירות, ימוקם חדר המיועד לשיפוץ מכללים, בגודל מינימאלי של 3X4 מ', וגובה של 3 מ'.
- 2.2.2 עוצמת התאורה המינימלית בחדר השיפוצים תהיה 1000 לוקס.
- 2.3 חדר המתנה ללקוחות מרכז השירות:
- 2.3.1 חדר המתנת הלקוחות יהיה בצמוד למשרד מרכז השירות.
- 2.3.2 בין חדר המתנה ללקוחות לבין אולם העבודה של מרכז השירות יפריד חלון בגודל מינימאלי של 3 מ"ר, אשר יאפשר ללקוחות הממתינים לצפות בנעשה באולם



העבודה. אזור המתנת הלקוחות בסוכנות מורשית באזור A יהיה בגודל מינימאלי של 30 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור B בגודל מינימאלי של 25 מ"ר.

2.3.3 חדר ההמתנה יהיה ממוזג.

2.3.4 בחדר ההמתנה יהיה הציוד הבא:

(1) כורסאות ישיבה ללקוחות על פי אמות המידה של היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס;

(2) מתקנים לשתייה קרה וחמה;

(3) פינת מחשב המחובר לאינטרנט וכן אינטרנט אלחוטי;

(4) טלוויזיית LCD בגודל מינימאלי של 40 אינץ';

(5) שירותי לקוחות לגברים, לנשים ולנכים;

(6) בחדר המתנה יונחו מידי יום שני סוגים של עיתונים יומיים;

2.4 מערכת בקרה וניהול:

2.4.1 הסוכן המורשה ייעשה שימוש במערכת מידע מתאימה בהתאם לשיקול דעתו ועל פי הנחיות יוניון מוטורס. מערכת המידע בה ייעשה הסוכן המורשה שימוש תהיה בעלת ממשק התואם למערכת המידע של יוניון מוטורס והסוכן המורשה מתחייב להפעיל את הממשק בין מערכות המידע.

2.4.2 מרכז השירות יצויד במערכות הבקרה הבאות:

(1) מערכת לניהול שירות במפרט שייקבע על ידי יוניון מוטורס, וזאת במשולב עם מערכת ניהול החלפים.

(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 יוניון מוטורס והיצרן, בהתאם להנחיות יוניון מוטורס. העלויות בגין התחברות זו יחולו על הסוכן המורשה.

(5) הסוכן המורשה יקים מערכת מידע אשר תכלול מערך חומרה ותקשורת על פי תקן שיקבע על ידי מחלקת מערכות מידע של יוניון מוטורס בהתאם לנספח ד'.

(6) הסוכן המורשה ישתמש בחבילת תוכנה אשר תכיל מודלים כפי שיקבעו על ידי יוניון מוטורס בהתאם לנספח ד'.

(7) ציוד התקשורת והמחשוב יהיו בהתאם להנחיות יוניון מוטורס, אשר יעודכנו מעת לעת.

- 2.5 תקני איכות, הגנת הסביבה ובטיחות:
- 2.5.1 מרכז השירות יקיים את כל תקנות איכות הסביבה כנדרש על ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות.
- 2.5.2 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;
- (3) תקן הבטיחות בעבודה ISO 18001;
- 2.6 אחריות לרכב חדש:
- 2.6.1 מרכז השירות יפעל על פי הנחיות היצרן ויוניון מוטורס בנושא אחריות לרכב חדש כמפורט להלן:
- 2.6.1.1 מרכז השירות יחויב לקבל כל רכב מכל דגם שנמכר על ידי יוניון מוטורס לשם ביצוע תיקון במסגרת האחריות ו/או קריאה לתיקון (Recall).
- 2.6.1.2 במחסן חלפים יוקצו מדפים באורך 6 מ' אשר יאפשרו אחסנת חלקים קלים, בינוניים וכבדים, שהוחלפו במסגרת אחריות היצרן והסכמי האחזקה על פי הנחיות יוניון מוטורס. חלפים אלו ישמרו לתקופה מינימאלית של 60 יום לאחר מועד החלפתם ולאחר מכן יאספו במלואם על ידי יוניון מוטורס ו/או מי מטעמה לצורך השמדה ו/או לצורכי תחקיר התקלה. כל חלק יסומן ויתויג על פי הנחיות היצרן ו/או יוניון מוטורס.
- 2.7 משרד מרכז השירות:
- 2.7.1 משרד מרכז השירות יכלול את העמדות הבאות:
- 2.7.1.1 דלפק קבלה והכוונה (משותף עם דלפק אולם התצוגה);
- 2.7.1.2 עמדת קופאי כחלק מדלפק הקבלה.
- 2.7.1.3 עמדות ליועצי השירות. כמות העמדות הנדרשת היא יועץ שירות אחד לכל 20 לקוחות המגיעים למרכז השירות ביום עבודה אחד, כאשר עמדת יועץ השירות תכלול שולחן ומקום ישיבה ל- 2 לקוחות. ליועץ השירות יהיו האמצעים הבאים:
- (1) מסוף מחשב המחובר למערכת ניהול שירות המוסך, למערכת אי-תפנית ולאינטרנט;

- (2) קו טלפון;
- (3) מדפסת וסורק;
- 2.7.2 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.
- 2.8 חדר הדרכה:
- 2.8.1 במתחם מרכז השירות יהיה חדר הדרכה/ ישיבות בגודל מינימאלי של 20 מ"ר. בחדר זה יהיו האמצעים הבאים:
- (1) שולחנות וכסאות למינימום 8 אנשים;
- (2) מקרן ומסך להקרנת מצגות וסרטונים באמצעות מחשב;
- (3) שקע התחברות למחשב / אינטרנט;
- (4) לוח קיר.
- 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 ספציפיים של SST – TOYOTA, בהתאם לרשימה שתפורסם על ידי יוניון מוטורס ואשר תעודכן מעת לעת. הכלים יאוחסנו על גבי לוחות חיצוניים עם צלליות ופירוט שמם וייעודם.
- 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 60 כניסות ליום. במידה ומרכז השירות מורכב ממספר אולמות עבודה, יש להזמין מכשיר אבחון אחד לכל אחד מהאולמות.
- 3.4 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. יש להדביק מדבקת אישור בדיקת כיוול על המכשיר בהתאם להנחיות היצרן ו/או מעבדה ו/או מכון.

- 3.5 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) ועל גבי הקיר, ליד מקומו הקבוע.
- 3.6 ציוד מרכז השירות המיטלטל (כלים ייעודיים מחלקתיים) יאוחסן על גבי לוחות קיר קבועים. שם הכלי והמק"ט שלו יסומנו במקומו הקבוע. ניתן להוסיף ציור צללית הכלי על גבי הלוח.
- 3.7 הסוכן המורשה ירכוש מיוניון מוטורס "לוח בקרה" (Control Board) מתוצרת TOYOTA, המאפשר בקרה ויזואלית על כלי הרכב הנמצאים בעבודה במרכז השירות והתקדמותם מול משך זמן הטיפול שנאמר ללקוחות.

#### **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.
- 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.
- 4.1.4 מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה) – יכולת וניסיון של שנתיים לפחות באבחון, איתור ותיקון תקלות ברכב. מאבחן התקלות יכיר את כל מערכות הרכב: מנוע, חשמל וגוף, והוא יקדיש את מרבית זמן עיסוקו 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 ייחודי לניהול המחלקות עליהן הם אחראים.
- 4.1.6 יועצי שירות – בעלי ידע וניסיון בתחום השירות הטכני ו/או מכירות.
- 4.1.7 טכנאים - הטכנאים יוכשרו ב- 4 רמות שונות, החל מרמת טכנאי עוזר ועד רמת מאבחן תקלות בכיר.
- 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 על פי TSM כמפורט בטבלה:

המלצת TME לתקינת כ"א - שירות וחלפים / לפי TSM								
ממוצע חודשי / CPUS	מנהל שירות לאחר מכירה	מנהל שירות	יועצי שירות	מנהל עבודה	HI-TECH MASTER	טכנאים	מנהל חלפים	צוות חלפים
1-140	0	0.5	0.5	0	0	2	0.5	0.5
250	0	1	1	0	0	3	0.5	0.5
280	0	1	1	0	0	4	1	1
360	0	1	1	0.5	0.5	5	1	1
440	0	1	1	0.5	0.5	6	1	2
560	0	1	2	0.5	0.5	8	1	2
660	1	1	2	1	1	10	1	2
830	1	1	3	1	1	12	1	3

4.2 צוות העובדים כולו יוצג בפני מנהל אגף שירות וטכני של יוניון מוטורס, כולל רקע מקצועי, וניסיון קודם. אישור אגף שירות וטכני של יוניון מוטורס לכל אחד מהעובדים יהיה תנאי מוקדם לתחילת הכשרתו במרכז ההדרכה, לקראת פתיחתו של מרכז השירות ללקוחות TOYOTA.

4.3 כל שינוי של אחד מבעלי התפקידים הבכירים במרכז השירות (מנהל מרכז השירות, מנהל עבודה, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה), יועבר לידיעת מנהל אגף שירות וטכני של יוניון מוטורס, 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 יוניון מוטורס, 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 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 יוניון מוטורס.

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 יוניון מוטורס.

#### **6. שילוט:**

השילוט במרכז השירות יהיה בהתאם לנוהלי היצרן ו/או יוניון מוטורס המפורטים בהסכם ההרשאה.

#### **7. מדים:**

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 יינתנו שלוש מערכות לבוש מלאות, פרט לנעלי עבודה. מדי העובדים ייקבעו על ידי יוניון מוטורס בהתאם לאמות המידה של היצרן, ויש לרכשם מספקים המאושרים על ידי יוניון מוטורס.

#### **8. רישוי:**

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

8.2 רישיון מפעל – למרכז השירות על כל מחלקותיו יהיה רישיון מפעל תקף ממשרד התחבורה. על הסוכן המורשה להסדיר ההליכים מול משרד התחבורה. בסעיף זה, "מפעל" כהגדרתו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (מוסכים ומפעלים לכלי רכב), תש"ל-1970.

## פרק ז' – מחסן חלפים

- 1. מבנה**
- 1.1 מחסן החלפים יהיה חלק בלתי נפרד ממרכז השירות וינוהל בהתאם לשיטת TSM.
- 1.2 למחסן החלפים יהיו 2 דלפקים, אשר ישמשו רק את מחסן החלפים ויהיו מופרדים מיועצי השירות.
- 1.2.1 דלפק למרכז השירות - הגישה לדלפק ממרכז השירות תאפשר מעבר עגלת חלפים ועמידה בטוחה ליד הדלפק. חלון אספקת החלפים יהיה ברוחב של 1.5 מטר לפחות.
- 1.2.2 דלפק ללקוחות באזור חדר ההמתנה, ואורכו של הדלפק יהיה 80 ס"מ
- 1.3 שטח מחסן החלפים בסוכנות מורשית באזור A יהיה בגודל מינימאלי של 90 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור B בגודל מינימאלי של 75 מ"ר.
- 1.4 גובה מינימאלי של מחסן החלפים יהיה 3.5 מטר.
- 1.5 במחסן החלפים יותקנו מדפים במידות אחידות שונות וזאת על פי גודל אריזות החלפים.
- 1.6 תכנון מערך מחסן החלפים יכלול חלוקה לאזורים הבאים:
  - 1.6.1 אזורים למדפים שיכילו חלקי שירות למרכז השירות;
  - 1.6.2 חלפים ללקוחות ממתנינים (הזמנות מיוחדות);
  - 1.6.3 חלפים להזמנות תיקון;
  - 1.6.4 ערכות מוכנות לטיפולים מוזמנים;
  - 1.6.5 חלפים בתחלופה מהירה (Fast Moving Items);
  - 1.6.6 אזור לחלפים שהוחלפו במסגרת האחריות (אחסון ל- 60 יום ממועד ביצוע ההחלפה);
  - 1.6.7 אזור לאחסון חלפים קורוזיביים או חלפים המכילים חומרים מסוכנים;
  - 1.6.8 אזור קבלת חלפים, אשר יתאים לכניסת משאית ולפריקתה. אזור זה יהיה מופרד ממקומות החניה והשהיה של הלקוחות.
  - 1.6.9 סידור החלפים במחסן יתבצע על פי הנחיות יוניון מוטורס.
- 1.7 ריהוט ועיצוב מחסן החלפים יאושר על ידי יוניון מוטורס בלבד, בהתאם לאמות מידת היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס.

## **2. ציוד ומערכות בקרה וניהול**

- 2.1 במחסן החלפים יותקן קו טלפון פנימי וחיצוני, מסוף מחשב המותאם לתוכנות עדכניות שבשימוש יוניון מוטורס, מחובר לתוכנת ניהול השירות, לדוא"ל ולאינטרנט, כונן CD-ROM, ו-DVD, מדפסת.
- 2.2 תוכנה לניהול מלאי של חלפים אשר כמות המלאי תתעדכן ON LINE במחשב בעת חיוב כרטיסי העבודה או חשבוניות. התוכנה תאפשר לסוכן מורשה להנפיק דוחות לחלפים על פי דרישות יוניון מוטורס.
- 2.3 במחסן יותקנו מדפים במידות רוחב שונות, בהתאם לעומסים השונים ולגודל אריזות החלפים. מידות אלו יאושרו על ידי אגף החלפים של יוניון מוטורס.
- 2.4 למחסן החלפים יהיו נהלים פנימיים לתכנון המלאי, אופן ביצוע הזמנות ומעקב פריטים שלא סופקו ללקוחות, נהלים אלו יאושרו על ידי אגף החלפים של יוניון מוטורס.
- 2.5 מלאי המחסן יכיל חלפים מקוריים ומוצרי תעבורה העומדים בדרישת איכות והתאמה כהגדרתם בצו הממונה, היכולים לכסות דרישה ממוצעת מינימאלית של 15 ימי עבודה. יוניון מוטורס תהיה רשאית לשנות את מספר הימים האמור בסעיף זה מעת לעת.
- 2.6 אם בזמן נתון רמת המלאי הכוללת במחסן החלפים ו/או רמת המלאי לגבי חלף מסוים תהיה נמוכה מהכמות הדרושה, כאמור לעיל, אזי מתחייב הסוכן המורשה להשלים באופן מיידי את רמת המלאי כנדרש.
- 2.7 כל החלפים במחסן החלפים יהיו ניתנים לאיתור על ידי קוד במחשב, כאשר יוגדר איתור נפרד לכל חלק.
- 2.8 במחסן תותקן תאורה ברמה מינימאלית של 1000 לוקס.
- 2.9 רשימת החלפים אשר על הסוכן המורשה להחזיק במחסן החלפים, תקבע על ידי אגף החלפים של יוניון מוטורס, כאשר כל שינוי ברשימה יאושר על ידי מנהל מרכז השירות.
- 2.10 התשלום בעבור מלאי החלפים הראשוני יתבצע במזומן.
- 3 כוח אדם**
- 3.1 מצבת כוח האדם במחסן החלפים תכלול את התפקידים הבאים:
- 3.1.1 עד 30 כניסות ביום יהיה מנהל מחסן אשר ישמש גם מחסנאי.
- 3.1.2 אם כמות הכניסות ביום למחסן החלפים היא מעל 30, יש לגייס גם מחסנאי בנוסף למנהל מחסן.



3.2. העסקת מנהל המחסן כפופה לאישור יוניון מוטורס. כל שינוי של מנהל המחסן יועבר לדיעת יוניון מוטורס, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

**4. חלפים:**

רשימת החלפים הראשונית תועבר להסוכן המורשה על ידי יוניון מוטורס.

**5. אספקת חלפים לאחר זמני פעילות מחסן החלפים:**

מלבד מחסן החלפים, בסוכנות המורשית יהיה חדר נעול בגודל של 1 מטר\*2.2 מטר לצורך אספקת חלפים בלילה. החדר ימוקם בסוכנות המורשית באופן שיאפשר אספקת חלפים בלילה ללא צורך בכניסה לסוכנות המורשית.

## **נספח א' – שלבי התקדמות לקבלת אישור להיות סוכן מורשה**

אלו שלבי ההתקדמות שעל מועמדת לעמוד בהם על מנת להיות סוכן מורשה בהתאם לאמות מידה אלו:

1. הגשת המבנה המשפטי של המועמדת בצירוף אישור עו"ד לקיום תנאי הסף המשפטיים לאישור יוניון מוטורס;
2. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 1, הגשת מיקום המקרקעין עליהם תבנה הסוכנות המורשית בצירוף מסמכים רלוונטיים לאישור יוניון מוטורס;
3. בתוך 45 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 יוניון מוטורס;
4. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 3, הגשת התכנית האדריכלית למבנה הסוכנות המורשית לאישור יוניון מוטורס;
5. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 4, הגשת יתר תנאי הסף המפורטים באמות מידה אלו בצירוף כתב ויתור על סודיות בנקאית לאישור יוניון מוטורס.
6. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 5, הגשת לוחות זמנים לאישור יוניון מוטורס.

**אין להמשיך לשלב הבא בטרם התקבל אישור יוניון מוטורס לשלב הקודם למעט נסיבות מיוחדות באישור יוניון מוטורס.**

## נספח ב' – חלוקה גיאוגרפית

- א. רשימת ישובים באזור A
1. תל אביב – יפו
  2. רמת גן
  3. גבעתיים
  4. בני ברק
  5. רמת השרון
  6. הרצליה
  7. באר שבע
  8. חיפה
- ב. רשימת ישובים באזור B
1. ישובים דרומית לבאר שבע (לא כולל)
  2. ישובים צפונית לחיפה (לא כולל)

## נספח ג' - מרכז שירות "לוויין"

1. סוכן מורשה קיים אשר יעמוד בקריטריונים הבאים ויקבל את אישור יוניון מוטורס יוכל להקים מרכז שירות לוויין, שישימש שלוחה של הסוכן המורשה הקיים:
  - (א) להסוכן המורשה מעל 40 כניסות כלי רכב ביום;
  - (ב) ציון מינימאלי של 80% (אינדקס) בסקרי שביעות רצון לקוחות שירות ב- ארבעה הרבעונים האחרונים קודם להגשת הבקשה להקמת מרכז שירות לוויין;
  - (ג) מיקום הסוכנות המורשית הוא באזור A כמוגדר בנספח ב' לאמות המידה או באזור אחר שיוניון מוטורס החליטה שניתן להקים בו מרכז שירות לוויין;
  - (ד) הצגת יכולת כלכלית מוכחת של הסוכן המורשה לצורך הקמת מרכז שירות לוויין ו/או תכנית עסקית מבוקרת על ידי רואה חשבון;
  - (ה) הסוכן המורשה קיים ופועל מעל 5 שנים כסוכן מורשה TOYOTA.
2. מרכז שירות "לוויין" באזור ביקוש גדל"ן, יוקם במרחק של עד 15 ק"מ בקו אווירי מהסוכנות המורשית הקיימת. בשאר האזורים מרכז שירות "לוויין" יוקם במרחק של עד מרחק של 25 ק"מ בקו אווירי.
3. הסוכן המורשה יציג בפני יוניון מוטורס את התכנית האדריכלית של המבנה, בהתאם להוראות אמות המידה ו/או הסכם ההרשאה. יוניון מוטורס תאשר מראש ובכתב את התכנית.
4. כל דרישות אמות המידה המפורטות בחוברת זו והסכם ההרשאה החלות על הסוכנות המורשית יחולו בשינויים המחויבים גם על מרכז שירות "לוויין", כפי שייקבע על ידי יוניון מוטורס ובכפוף להוראות הספציפיות בנספח זה.
5. מקרקעין – מרכז שירות "לוויין" יהיה הבעלים של המקרקעין או יציג הסכם שכירות על המקרקעין עליהם יוקם לתקופה מינימאלית של 7 שנים.
6. מרכז שירות "לוויין" יספק רק שירות במתכונת 2S כמפורט להלן:
  - (א) שירות, אחזקה, מתן אחריות יצרן וטיפולים לכלי רכב – Service;
  - (ב) מכירת חלפים – Spare parts.
7. שירותי פחחות יינתנו בסוכנות המורשית, שינוע כלי הרכב יעשה על חשבון הסוכן המורשה.
8. מרכז שירות "לוויין" יופעל במישרין על ידי הסוכן המורשה, הסוכן המורשה לא יוכל להעביר את הפעלת המרכז לצד ג' ומרכז השירות "לוויין" לא יהיה ישות משפטית שונה מהסוכן המורשה.

9. מרכז שירות "לוויין" ישתמש באותו חשבון אשראי של הסוכן המורשה וישלם מאותו חשבון עבור חלפים או כל מוצר/שירות אחר.
10. מרכז שירות "לוויין" יהיה חלק מהמבנה הארגוני של הסוכן המורשה. כל דרישה לכפילות תפקידים תאושר מראש ובכתב על ידי יוניון מוטורס.
11. מרכז שירות "לוויין" ינהל מחסן חלפים נפרד מהסוכנות המורשית. חשבון חלפים נפרד יוגדר עבור מרכז שירות "לוויין".
12. שטח מרכז שירות "לוויין" יכלול:
- (א) אזור קבלה, אזור המתנה, שירותי לקוחות ופינת קפה בגודל מינימאלי של 50 מ"ר;
- (ב) אזור עבודה, מחסן חלפים, שירותי עובדים – 450 מ"ר;
- (ג) מינימום 6 תאי עבודה כמוגדר בסעיף 2 לעיל, כאשר ל – 5 מתוכם יהיו ליפטים לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 3.5 טון;
- (ד) 9 חניות עבור הלקוחות. 8 חניות בגודל 5X3 מטר וחניית נכים בגודל 5X4 מטר.

## נספח ד' - מערכות מידע ותוכנה

### מחשבים אישיים

1. המחשב האישי (נייד או נייד) יהיה מחשב "מותג" כדוגמת Lenovo , HP ,Dell לא 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".
- מערכת ההפעלה שתותקן תהיה כזו שנמצאת תחת תמיכה פעילה של חברת "מיקרוסופט" ויש לה עדכוני אבטחה שוטפים.
4. עדכונים של מערכת ההפעלה יותקנו באופן עקבי על גבי המחשבים האישיים בהתאם להפצתם על ידי חברת "מיקרוסופט".
5. על גבי המחשב האישי תותקן תוכנת אנטי וירוס חוקית. לתוכנת האנטי וירוס יירכש עדכון תוכנה והמחשב יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יותקן באופן אוטומטי. בכל נקודת זמן המחשב האישי יכיל את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת האנטי וירוס.
6. המחשב האישי יהיה מוגן בסיסמא מורכבת (מינימום 6 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות ומספרים עם עדיפות לתווים 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.
7. 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.
8. כל מחשב אישי יכיל תוכנת אופיס חוקית של חברת מיקרוסופט.
9. חל איסור להתחבר במקביל לרשת האלחוטית ולרשת הקווית בסוכנות המורשית.
10. במידה ומתבצע 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).
11. בכל מקום בו המחשב משרת לקבלת קהל יותקן מסך שטוח בגודל 21 אינץ' ומעלה.
12. הסוכן המורשה יחזיק רשימת מצאי מסודרת של המחשבים האישיים. רשימה זו תשמר בקובץ ותכיל את שם המחשב, מועד הרכישה, ספק ממנו נקנה המחשב, מיקום בסוכנות המורשית, סוג מעבד, כמות זיכרון, גודל כונן קשיח.

## מחשב נייד דיאגנוסטיקה

1. 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.
2. על גבי מחשב הדיאגנוסטיקה יותקן client של תוכנת intune מבית מיקרוסופט אשר אחראי לעדכן את מערכת ההפעלה ותוכנת האנטי וירוס של המחשב.
3. השימוש במחשב יעשה בעזרת משתמש "user" בלבד. שימוש בכל שם משתמש אחר מונע את קבלת העדכונים של חברת טויוטה העולמית.
4. בשום מצב אין לשנות את סיסמת האדמיניסטרטור המקורית שנתנה חברת טויוטה.
5. חל איסור מוחלט להתקין תוכנות אחרות על מחשב הדיאגנוסטיקה ולעשות בו שימוש אחר (כגון שימוש משרדי).
6. כל תקלה הקשורה למחשב הדיאגנוסטיקה תופנה בצורה מסודרת על פי נוהל העבודה לחברת "יעל פתרונות" אשר הוסמכה על ידי חברת "יוניון מוטורס" כנותנת השירות הבלעדית למחשבים אלו. חל איסור לנסות ולתקן תקלות הקשורות במחשב זה על ידי כל גורם אחר מלבד חברת "יעל פתרונות".

## שרתים

1. שרתים המשמשים את הסוכן המורשה יהיו מתוצרת "מותג" מוכר כדוגמת HP, Lenovo, Dell 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 היצרן 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 מחשב.
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 יירכש 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.
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 אלהוטיות

1. בסוכנות המורשית תהיינה שתי רשות אלהוטיות נפרדות: רשת אלהוטית פתוחה עבור קהל לקוחות הסוכן המורשה ורשת אלהוטית סגורה ומוצפנת אשר תשמש את עובדי הסוכן המורשה בלבד.
2. לא יהיה חיבור בין שתי הרשתות האלהוטיות.
3. הרשת הפנימית תהיה מוצפנת והסיסמא לא תינתן בשום סיטואציה ללקוחות הסוכן המורשה.
4. מחשב הדיאגנוסטיקה הנייד יחובר אך ורק לרשת הפנימית המאובטחת.
5. מחשבי החברה הנייחים לא יחוברו לרשת האלהוטית אלא אך ורק לרשת הקווית הפרוסה בסוכנות המורשית, המחשבים הניידים מורשים להתחבר לרשת האלהוטית הפנימית המוצפנת אבל אין לחבר במקביל לרשת הפנימית ולרשת הקווית.
6. הטלפונים הניידים של עובדי החברה לא יחוברו לשתי הרשתות האלהוטיות.
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 חברת יוניון מוטורס 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 לאתרם המכילים קוד זדוני.
5. לכל סוכן מורשה יוגדר domain בהתאם לנהלים ובהתאם יוגדרו כתובות דואר אלקטרוני מתאימות.

### נהלי עבודה

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.
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 בהסוכן המורשה ואחראי לביצוע ובדיקת הגיבויים.

### תחזוקת הרשת

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 הסוכנות המורשית למתן מענה בצרכי המחשוב של הסוכנות המורשית.
4. לחילופין הסוכן המורשה יסתייע בחברת מחשוב חיצונית אשר תעניק שיירותיי מחשוב להסוכן המורשה בהתאם להנחיות במסמך זה.
5. איש המקצוע הייעודי או חברת המחשוב החיצונית יעבדו מול מחלקת מערכות מידע של חברת יוניון מוטורס בכל הקשור לענייני המחשוב והם יהיו איש הקשר של הסוכן המורשה בתחום זה.

6. כל שינוי הנוגע להנחיות המופיעות במסמך זה או הקשורות בתוכנות הנדרשות לעבודה מול חברת יוניון מוטורס יבוצעו בתיאום מול מחלקת מערכות מידע של חברת יוניון מוטורס.

### נוהל גיבויים

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.

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

#### 1. ניהול 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. סוכן מורשה 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.