

עותק מס' 1 מתוך 1 עותקים

עדכון דצמבר, 2021



טויוטה

UNION MOTORS LTD.

יוניון מוטורס בע"מ

**אמות מידה
לסוכנות מורשית
TOYOTA**

תוכן העניינים

| עמוד | שם הפרק |
|------|--|
| 2 | פרק א' - כללי |
| 4 | פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית |
| 8 | פרק ג' - אולם תצוגה למכירת כלי רכב חדשים |
| 11 | פרק ד' - הכנה ומסירת רכב חדש |
| 12 | פרק ה' - מכירת כלי רכב מבעלות קודמת - תכנית TOYOTA SELECT/PLUS |
| 14 | פרק ו' - מרכז השירות |
| 21 | פרק ז' - מחסן מוצרי תעבורה |
| 24 | פרק ח' - אתר אינטרנט לסוכנות מורשית |
| 25 | פרק ט' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים |
| 26 | נספחים |

פרק א' - כללי

1. מטרה

מטרת אמות המידה המפורטות בחוברת זו הינה יצירת זהות מותגית ואחידות לסוכנויות המורשות למותג 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 "אולם תצוגה" – חלק משטח הסוכנות המורשית המוקם בהתאם לפרק ג' באמות המידה בו מוצגים, מפורסמים ונמכרים כלי רכב ומוצרי תעבורה מתוצרת TOYOTA.
- 3.2 "האחריות" – אחריות יצרן ואחריות כמשמעותה בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין יוניון מוטורס לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השירות מהסוכן המורשה ואחריות למוצר תעבורה ואחריות נוספת שניתנה על ידי יוניון מוטורס בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח. בהגדרה זו, רכב לרבות רכב SELECT/PLUS.
- 3.3 "TOYOTA" או "היצרן" – TOYOTA MOTOR EUROPE.
- 3.4 "המנהלים" 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 הסוכן המורשה.
- 3.5 "הסכם הרשאה" – ההסכם בין הסוכן המורשה לבין יוניון מוטורס, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם הפעלת הסוכנות המורשית. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
- 3.6 "חוק הרישוי" – חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016.
- 3.7 "יוניון מוטורס" – יוניון מוטורס בע"מ, יבואן ישיר של כלי רכב מתוצרת TOYOTA לישראל.
- 3.8 "מועמדת" – תאגיד המעוניין לשמש כסוכנות מורשית.
- 3.9 "מוצר תעבורה" – אבזר, חלק, מערכת חלקים, מכשיר למעט מכשיר שהוא כלי עבודה המשמש מוסך או יצרן בלבד, מיתקן או חומר נזולי, מוצק או גז המשמשים או המיועדים לשמש להרכבתו, לתחזוקתו או לפעולתו התקינה של רכב או להבטחת בטיחותו או להבטחת בטיחות המשתמש בו או לנוחיותו, וכן כל אחד מהם אם עליו להימצא ברכב על פי דין.
- 3.10 "מוצר תעבורה העומד בדרישת איכות והתאמה" – מוצר תעבורה שיוצר על ידי כל גורם שיכול להצהיר ולאשר בכל עת שמוצר התעבורה נמצא בדרגת איכות והתאמה המקבילה לדרגת איכות והתאמה של מוצר תעבורה ששימש את יצרן הרכב בעת הרכבת הרכב.

- 3.11 "מוצר תעבורה מקורי" – מוצר תעבורה המיוצר לפי תנאים והוראות שקבע יצרן הרכב לשם ייצור הרכב.
- 3.12 "מוצרי תעבורה נלווים" – מוצרי תעבורה שאינם נמכרים על ידי יוניון מוטורס ו/או מוצרי תעבורה שנמכרים ללקוח שלא אגב רכישת רכב ו/או מוצרי תעבורה הנמכרים אגב מכירת רכב מבעלות קודמת.
- 3.13 "מרכז שירות" – חלק משטח הסוכנות המורשית שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לכלי הרכב מתוצרת TOYOTA.
- 3.14 "מרכז שירות לוויין" – שלוחה של סוכנות מורשית קיימת או מרכז שירות שאינו שלוחה של סוכנות מורשית קיימת המופעל על ידי יוניון מוטורס בעצמה או באמצעות צד שלישי, למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לכלי הרכב מתוצרת TOYOTA.
- 3.15 "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 מוצרי תעבורה לכלי הרכב האמורים ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת.
- 3.16 "סוכנות מורשית" - המקרקעין והמבנה הפיזי בו יפעל סוכן המורשה.
- 3.17 "תכנית עסקית" – המודל העסקי, האסטרטגי, השיווקי והתפעולי שאומצו על ידי הסוכן המורשה.
- 3.18 "4S" – כינוי למדיניות המבוססת על מכירה משולבת של כלי רכב חדשים מתוצרת TOYOTA, מתן שירות, מכירת מוצרי תעבורה ומכירת כלי רכב מבעלות קודמת מתוצרת TOYOTA (SALES, SERVICE, SPARE PARTS, SECOND HAND).
- 3.19 "תכנית TOYOTA SELECT/PLUS" – כינוי לתכנית מכירת כלי רכב מבעלות קודמת (second hand) מתוצרת TOYOTA.
- 3.20 "תקלת בטיחות סדרתית" - תקלת בטיחות סדרתית כמשמעותה בחוק הרישוי וכל פעולה יזומה על ידי היצרן, במסגרתה נקראים כלי רכב הנמנים על קבוצה שהוגדרה על ידי היצרן, לצורך ביצוע בדיקה, תיקון או החלפה של מוצר תעבורה או מכלול ברכב, על חשבון היצרן.

4. שונות

1. יוניון מוטורס רשאית לעדכן את אמות המידה מעת לעת. מועמדת המבקשת להיות סוכן מורשה חייבת לעמוד בכל עת בכל אחד מהתנאים המפורטים באמות המידה כפי שיעודכנו מעת לעת.
2. הקמת סוכנות מורשית ועמידה באמות המידה יהיו על חשבון המועמדת בלבד.
3. סוכנות מורשית תעמוד בהוראות הדין לעניין התאמת נגישות לאנשים עם מוגבלות. החובה לביצוע התאמות נגישות בסוכנות, כמו גם העלויות לביצוען, מוטלות על הסוכן המורשה.
4. אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

פרק ב' - תנאי סף להקמת סוכנות מורשית

1. המועמדת ומנהליה

- 1.1 על מנהלי המועמדת להצהיר כי לא הורשעו בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלים כנגדם הליכים תלויים ועומדים בעבירות הרלוונטיות לניהול סוכן מורשה כדוגמת גניבה, עבירות בקשר למכירה ו/או שירות לרכב, רשלנות, עבירות מרמה, הפרת אמונים והונאה. הצהרת מנהלי המועמדת אינה נדרשת לכלול מידע ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו.
- 1.2 על מנהלי המועמדת להיות בעלי ידע וניסיון מוכח בניהול במישרין של עסק למכירה או שירות לרכב מנועי 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 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 יוניון מוטורס 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 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 סוכן המורשה או מי מבין מנהלי המועמדת, לא תוכל המועמדת להגיש מועמדותה מחדש.
- 1.7 בין יוניון מוטורס 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 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 יזמה לפתיחת סוכנות מורשית

2.1.1 בהתאם לסעיף 58 לחוק הרישוי, אמות המידה מפורסמות באתר האינטרנט של יוניון מוטורס.

2.1.2 עמידה בכל התנאים המפורטים בחוברת זאת 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 יוניון מוטורס, מטרתן מסירת מידע בלבד ואין לפרשן כהתחייבות או הסמכה של יוניון מוטורס להתקשרות עם המועמדת או לתכנון מבנה הסוכנות המורשית.

2.2 הגשת בקשה

2.2.1 מועמדת המעוניינת להקים סוכנות מורשית, כלומר אולם תצוגה 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:



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 או שהסוכן המורשה שוכר את המקרקעין על פי הסכם שכירות לתקופה שלא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה עם אפשרות להאריך את הסכם השכירות לחמש שנים נוספות. למיקום של הסוכנות המורשית יש לקבל אישור מראש ובכתב מיוניון מוטורס בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן. על המועמדת לצרף את תמונות המקרקעין, נסח הטאבו ו/או הסכם השכירות ו/או הסכם חכירה בתוספת אישור זכויות מרשות מקרקעי ישראל וכל מידע נוסף, ככל שתידרש, על מנת שיוניון מוטורס תוכל לוודא שמיקום הסוכנות המורשית עומד בקריטריונים שנבחרו. יוניון מוטורס רשאית להשכיר לסוכן 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. בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב של יוניון מוטורס, הסוכן המורשה רשאי להקים אולם תצוגה הנמצא במרחק אווירי שאינו עולה על 1 ק"מ ממרכז השירות.
- 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 חלקיה, הריהוט ועיצובה יתבצעו על ידי אדריכל, על פי סטנדרט TOYOTA, כפי שיעודכן מעת לעת, בהתאם לדין ולדרישות המפורטות בחוברת זו. התוכנית תאושר על ידי יוניון מוטורס.

6. הסכם ההרשאה

- 6.1 בין יוניון מוטורס לסוכן המורשה ייכרת הסכם הרשאה, הכולל את הנחיות יוניון מוטורס לאופן 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 חוק הרישוי, יגברו הוראות המכילות את חוק הרישוי.
- 6.4 המועמדת חייבת לקיים את כל נהלי העבודה המחייבים של TOYOTA ו/או על ידי יוניון מוטורס ולפעול על פיהם בכל עת.
- 6.5 הסוכן המורשה יפעל במתכונת **4S** כמפורט בפרקים ג' – ז' להלן.

פרק ג' – אולם תצוגה למכירת כלי רכב חדשים

- 1. מבנה אולם התצוגה:**
 - 1.1 באולם התצוגה ובכל שטח הסוכנות המורשית יוצגו, ימכרו, יפורסמו ויקודמו כלי רכב מתוצרת TOYOTA ומוצרי TOYOTA, אשר יובאו לארץ וסופקו על ידי יוניון מוטורס בלבד. על אף האמור, סוכן מורשה רשאי למכור (להבדיל מלהציג) מוצרי תעבורה נלווים על פי הוראות הסכם ההרשאה ונהלי 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 1 (ראה נספח ב') להציג באולם התצוגה מינימום 8 דגמים שונים מכלי הרכב הנמכרים על ידי יוניון מוטורס, בסוכנות מורשית באזור 2 מינימום 5 ובסוכנות מורשית באזור 3 מינימום 3 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 1 יהיה בגודל מינימאלי של 350 מ"ר, בסוכנות מורשית באזור 2 בגודל מינימאלי של 220 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור 3 בגודל מינימאלי של 180 מ"ר.
 - 1.5 אולם התצוגה יעוצב בהתאם לנהלים המצורפים כנספח ג' לאמות המידה בהם יפורטו הוראות לעיצוב אולם התצוגה, ציוד שיהיה בו ושירותים שיינתנו בו. המדריך יעודכן מעת לעת על פי שיקול דעתה של יוניון מוטורס או היצרן.
 - 1.6 אולם התצוגה ישולט בשלטים עם סמלי TOYOTA על פי הנחיות ונהלי 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 ומסירת רכב חדש;
 - 3.2 מצבת כוח האדם המזערית באולם התצוגה תכלול מנהל/ת אולם תצוגה ונציג/ת מכירות.

- 3.3 מספר נציגי המכירות באולם התצוגה ייקבע על ידי 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 פקיד/ת קבלה אחד/ת וכן נציג/ת נסיעות התרשמות ומסירת רכב חדש לכל 40 מסירות.
- 3.4 כל בעלי התפקידים באולם התצוגה, יודרכו ייבחנו ויוסמכו לתפקידם במרכז ההדרכה של 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 לידיעת יוניון מוטורס, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

פרק ד' – הכנה ומסירת רכב חדש

1. בסוכנות המורשית באזור 1 יהיו מינימום 2 תאי עבודה, באזור 2 או באזור 3 מינימום תא עבודה אחד. תאי העבודה בסוכנות המורשית בכל אזור יהיו בגודל מינימאלי של 7 X 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ' להכנת רכב חדש למסירה ולהתקנת אביזרים לרכב חדש או רכב מבעלות קודמת.
2. לסוכן מורשה אשר יבצע את כל התקנות האביזרים במרכז הרישוי וההכנה של יוניון מוטורס יהיה תא עבודה אחד בלבד להכנת רכב חדש למסירה.
3. הסוכן המורשה יקצה חדר למסירת רכב חדש בגודל מינימאלי של 7 X 4.4 מ'. החדר יהיה בצמוד לאולם התצוגה (קיר משותף) ועם חלון הפונה לאולם התצוגה בגודל של 3 מ"ר. כמו כן, בחדר תהיה תאורה בעוצמה מינימאלית של 1,000 לוקס. החדר יהיה ממוזג היטב ותהיה בו מערכת ליניקת גזי פליטה. תכנון החדר יאפשר יציאה נוחה של כלי רכב. חדר המסירה יעמוד בנוהל נראות חדרי מסירה המצורף כנספח ג' לאמות המידה.
4. הסוכן המורשה יקצה מינימום 3 מקומות חניה לאחסנת הרכב החדש לפני המסירה.

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

1. הסוכן המורשה יפעיל תכנית TOYOTA SELECT/PLUS על פי המפורט באמות מידה ובהסכם ההרשאה.
2. על הסוכן המורשה להיות בעל רישיון סוחר ברכב שאינו רכב מיבואן הנדרש למכירת כלי רכב SELECT/PLUS.
3. סוכן מורשה המוכר כלי רכב מבעלות קודמת שאינם מתוצרת TOYOTA ייעשה זאת בשטח נפרד מהסוכנות המורשית תוך הפרדה פיזית, תפעולית וניהולית מלאה.
4. 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 (נראים מהכביש הראשי, קרובים לכניסת אולם התצוגה וכו') אשר ימותגו ויוקצו באופן קבוע לטובת רכבי SELECT/PLUS, בהתאם לאישור יוניון מוטורס. חריגה מהנ"ל תאושר על ידי יוניון מוטורס בכפוף לשילוט מתאים המציג את רכבי SELECT/PLUS ומכווין לאזור תצוגת כלי הרכב. יוניון מוטורס רשאית להפחית את כמות החניות בסוכנות המורשית באזורים 2 ו-3.
- 3.1.2 המקומות שיקצה הסוכן יהיו בגודל ובשטח המאפשר ללקוח ללכת מסביב לרכב ולפתוח בבטחה את כל הדלתות ותא המטען במלואם.
- 3.1.3 הסוכן המורשה יגדיר מקום לצילום רכבי SELECT/PLUS לצורך העלאת התמונות לאתר אינטרנט, בהתאם להנחיות ולאישור יוניון מוטורס.

3.2 עמדה למנהל SELECT/PLUS:

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

4. כמו כן, על הסוכן המורשה לפעול בהתאם למפורט להלן:

4.1 כח אדם-

- 4.1.1 הסוכן המורשה יעסיק מנהל תחום SELECT/PLUS במשרה מלאה.

- 4.1.2 כל גיוס חדש של מנהל לתחום SELECT/PLUS יאושר על ידי מנהל מחלקת TOYOTA SELECT/PLUS ומשאבי אנוש ביוניון מוטורס.
- 4.1.3 מנהל SELECT/PLUS 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/PLUS ילבש מדים. להתאים נוסח לפי מה שיש לרכב חדש
- 4.1.5 מנהל SELECT/PLUS יענוד תג שמי של המותג SELECT/PLUS אשר יסופק על ידי יוניון מוטורס.
- 4.1.6 הסוכן המורשה יכשיר נציג טכני ממרכז השירות אשר הוסמך לדרגה 3 על ידי יוניון מוטורס ויהיה אחראי וזמין לביצוע תהליך הבדיקות וההשבחה של רכבי SELECT/PLUS על פי הנחיית יוניון מוטורס.
- 4.1.7 בגין כל 150 מסירות רכבי SELECT/PLUS יעסיק הסוכן המורשה נציג SELECT/PLUS נוסף.
- 5 מסירת רכב SELECT/PLUS - אם האזור בו נמסר רכב SELECT/PLUS נראה מאולם התצוגה, ניתן להשתמש בו רק כדי למסור רכב SELECT/PLUS.

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 אוויר;
- 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 500 מ' מהסוכנות המורשית. סוכן מורשה המעוניין להקים מחלקת פחחות וצבע במרחק העולה על 500 מ' יקבל לכך את אישור יוניון מוטורס מראש ובכתב. 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 לכלי 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 1 - יהיו לפחות 10 תאי עבודה בגודל 4 X 7.3 מ'. בסוכנות מורשית באזור 2 - יהיו לפחות 6 תאי עבודה בגודל 4 X 7.3 מ'. בסוכנות מורשית באזור 3 - יהיו לפחות 4 תאי עבודה בגודל 4 X 7.3 מ'. תאי העבודה יסומנו בקווים או בהבדלי ריצוף ברוחב של 5 ס"מ עד 10 ס"מ.
- 2.1.2 לפחות אחד מתאי העבודה יצויד במערכת בדיקה וכיוון מתלים, סרנים ומערכות היגוי.
- 2.1.3 לפחות אחד מתאי העבודה ייועד לאבחון תקלות (דיאגנוסטיקה).
- 2.1.4 לפחות שלושה מתאי העבודה יהיו תאים לרכב היברידי / חשמלי על פי נהלי משרד התחבורה ו/או TOYOTA.
- 2.1.5 תכנון תאי העבודה יאפשר כניסת רכב לתוכו בנטיעה 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 1: בתאי העבודה יהיו לפחות 7 מרימים ("ליפטים"), לעומס עבודה בטוח של עד 3 טון. עמדת עבודה אחת נוספת (סה"כ מינימום 8 יחידות הרמה) תהיה מצוידת בליפט רמפות (הרמה דרך הגלגלים), לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 4 טון.
- 2.1.8 בסוכנות מורשית באזור 2: בתאי העבודה יהיו לפחות 5 מרימים ("ליפטים"), לעומס עבודה בטוח מינימאלי של עד 3 טון. עמדת עבודה אחת נוספת (סה"כ מינימום 6 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 בסוכנות מורשית באזור 3 - בתאי העבודה יהיו לפחות 3 מרימים ("ליפטים"), לעומס עבודה בטוח מינימאלי של עד 3 טון. עמדת עבודה אחת נוספת (סה"כ מינימום 4 יחידות הרמה) לפחות תהיה מצוידת בליפט רמפות (הרמה דרך הגלגלים) יהיה מרים במבנה 4 עמודים, לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 4 טון.
- 2.1.10 בסוכנות מורשית באזור 1: יהיו לפחות שני תאי עבודה ללא מרימים.
- 2.1.11 בסוכנות מורשית באזור 2 ובאזור 3: יהיה לפחות תא עבודה אחד ללא מרים.
- 2.1.12 חניות - 1.5 חניות לכל תא עבודה בהתאם לאמור בסעיף 2.1.1 לעיל – חניות אלו מיועדות ללקוחות מרכז השירות בלבד (מעבר לחניות הדרושות עבור לקוחות אולם התצוגה / SELECT/PLUS / עובדים / אחר כמפורט באמות מידה אלו).
- 2.1.13 לפחות אחד מהמרימים יהיה בעל ציוד לכיוון מתלים כאמור בסעיף 2.1.2 לעיל.
- 2.1.14 דלפק פנים לשירות המוסך יהיה באורך מינימאלי של 2 מטר.
- 2.1.15 רצפת מרכז השירות תהיה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס.
- 2.1.16 רמת התאורה המינימאלית בשטח העבודה תהיה 800 לוקס.
- 2.1.17 קירות מרכז השירות יצופו באריחי קרמיקה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס.
- 2.1.18 גובה מינימאלי של אולם העבודה יהיה 4.30 מ'.
- 2.1.19 פתח הכניסה למרכז השירות יהיה ברוב מינימאלי של 4 מ' וגובה מינימאלי של 3.5 מ'.
- 2.1.20 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 מכלולים (שיפוץ מוצרי תעבורה):
- 2.2.1 צמוד לאולם העבודה במרכז השירות, ימוקם חדר המיועד לשיפוץ מוצרי תעבורה, 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 הממתנים לצפות בנעשה באולם העבודה. אזור המתנת הלקוחות בסוכנות מורשית באזור 1 יהיה בגודל מינימאלי של 30 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור 2 ובאזור 3 בגודל מינימאלי של 25 מ"ר.
- 2.3.3 דלת הכניסה החיצונית לאולם קבלת לקוחות השירות תהיה עשויה מזכוכית.
- 2.3.4 חדר המתנה יהיה ממוזג.
- 2.3.5 בסמוך לחדר המתנה יהיו שירותי לקוחות לגברים, לנשים ולאנשים עם מוגבלויות על פי דרישות הדין.

| | |
|--|-------|
| בחדר ההמתנה יהיה הציוד הבא, על פי המוגדר ב TOYOTA ONE או כל סטנדרט אחר שייקבע על ידי היצרן ו/או יוניון מוטורס. | 2.3.6 |
| (1) כורסאות ישיבה ללקוחות ושולחנות על פי אמות המידה של היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס; | |
| (2) מתקנים לשתייה קרה וחמה; | |
| (3) טלוויזיית LCD בגודל מינימאלי של 40 אינץ' שתהיה מחוברת לממשק בהתאם להנחיות יוניון מוטורס; | |
| (4) בחדר המתנה יונחו מידי יום שני סוגים של עיתונים יומיים; | |
| (5) עמדת מחשב עם חיבור לאינטרנט על פי נספח ה'. | |
| <u>מערכת בקרה וניהול:</u> | 2.4 |
| הסוכן המורשה ייעשה שימוש במערכת מידע מתאימה בהתאם להנחיות 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, בכפוף להוראות הדין. | 2.4.1 |
| מרכז השירות יצויד במערכות התקשורת והבקרה הבאות: | 2.4.2 |
| (1) מערכת לניהול שירות במפרט שייקבע על ידי יוניון מוטורס, 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 יוניון מוטורס והיצרן, בהתאם להנחיות יוניון מוטורס. העלויות בגין התחברות זו יחולו על הסוכן המורשה. | |
| (5) הסוכן המורשה יקים רשת מחשוב אשר יכלול מערך חומרה ותקשורת על פי תקן שיקבע על ידי אגף מערכות מידע של יוניון מוטורס בהתאם לנספח ה'. | |
| (6) הסוכן המורשה ישתמש בחבילת תוכנה אשר תכיל מודלים כפי שיקבעו על ידי יוניון מוטורס בהתאם לנספח ה'. | |
| (7) ציוד התקשורת והמחשוב יהיו בהתאם לנספח ה' והנחיות יוניון מוטורס, אשר יעודכנו מעת לעת. | |
| <u>תקני איכות, הגנת הסביבה ובטיחות:</u> | 2.5 |
| מרכז השירות יקיים את כל תקנות איכות הסביבה כנדרש על ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות ועל פי הוראות הדין. | 2.5.1 |
| הסוכן המורשה נדרש לקבל הסמכה ולעמוד בבחינה תקופתית של מכון התקנים הישראלי וכל גורם מוסמך אחר במדינת ישראל לתקנים הבאים: | 2.5.2 |

(1) תקן ניהול מערכות איכות ISO 9001:2001;

(2) תקן ניהול מערכות הגנת הסביבה ISO 14001 2004;

| | |
|---------|--|
| 2.6 | <u>אחריות לרכב חדש:</u> |
| 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 מתוצרת TOYOTA לשם ביצוע תיקון באחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית (Recall), על פי הנחיות יוניון מוטורס. |
| 2.6.1.2 | במחסן מוצרי התעבורה יוקצו מדפים באורך 6 מ' אשר יאפשרו אחסנת מוצרי תעבורה קלים, בינוניים וכבדים, שהוחלפו בתיקון אחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית ו/או הסכמי האחזקה על פי הנחיות יוניון מוטורס. מוצרי תעבורה 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 מוצר תעבורה יסומן ויתויג על פי הנחיות היצרן ו/או יוניון מוטורס. |
| 2.7 | <u>משרד מרכז השירות:</u> |
| 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 ממונה קשרי לקוחות; |
| 2.7.1.3 | משרד למנהל השירות; |
| 2.7.1.4 | עמדת קופאי/ת כחלק מדלפק הקבלה. |
| 2.7.1.5 | עמדה לממונה על טיפול בציי רכב; |
| 2.7.1.6 | עמדת נציג/ה לשיחות משוב. בכפוף לקבלת אישור יוניון מוטורס מראש ובכתב, עמדה זו תהיה משותפת לאולם התצוגה ולמרכז השירות ותמוקם בחלקה האחורי של הסוכנות המורשית. |
| 2.7.1.7 | עמדת נציג/ה לזימון לקוחות; |
| 2.7.1.8 | עמדות ליועצי השירות. כמות העמדות הנדרשת היא יועץ שירות אחד לכל 15 לקוחות המגיעים למרכז השירות ביום עבודה אחד, כאשר עמדת יועץ השירות תכלול שולחן ומקום ישיבה ל- 2 לקוחות. ליועץ השירות יהיו האמצעים הבאים: (1) מחשב לוח (טאבלט) ו/או מחשב נייד המחובר למערכת ניהול שירות המוסך, למערכת אי-תפנית ולאינטרנט; (2) קו טלפון נייד ו/או טלפון נייד; |
| 2.7.2 | במשרד מרכז השירות יוקצה אזור שימש ארכיב למסמכים בעניין תביעות אחריות. המסמכים ישמרו בהתאם להנחיות יוניון מוטורס. |
| 2.7.3 | במשרד מרכז השירות ימצא הציוד הבא: (1) מסוף מחשב המחובר למערכת ניהול השירות לדוא"ל ולאינטרנט. (2) מכונת צילום, מכשיר פקס וסורק. |

- 3. ציוד מרכז השירות:**
- 3.1 ציוד מרכז השירות יכלול את כל הפריטים המופיעים בדרישות החובה של משרד התחבורה, כולל העדכונים המפורסמים מעת לעת לכל אחת מהמחלקות המופעלות במרכז השירות.
- 3.2 מרכז השירות יהיה מצויד בכלי עבודה ייעודיים של SST – TOYOTA, בהתאם לרשימה שתפורסם על ידי יוניון מוטורס ואשר תעודכן מעת לעת. הכלים יאוחסנו על גבי לוחות חיצוניים עם ציור צלליות ופירוט שמם, ייעודם והמספר הקטלוגי שלהם. לכל עמדת כלים ייעודיים (SST) יוגדר על ידי יוניון מוטורס תהליך השאלה על פי הגדרות TOYOTA.
- 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 45 כניסות ליום. אם מרכז השירות מורכב ממספר אולמות עבודה, יש להזמין מכשיר אבחון אחד לכל אחד מהאולמות.
- 3.4 מכשיר כיוון פרונט – מרכז השירות יהיה מצויד במכשיר כיוון פרונט.
- 3.5 כל הכלים ומכשירי המדידה של מרכז השירות יכילו באופן שוטף על ידי מכן מוסמך, בתדירות הנדרשת על ידי יצרני המכשירים ו/או מעבדה או מכן מוסמך ו/או TOYOTA, המחמיר מביניהם. יש להדביק מדבקת אישור בדיקת כיוול על המכשיר בהתאם להנחיות היצרן ו/או מעבדה ו/או מכן.
- 3.6 ציוד מרכז השירות, המוסע על גלגלים, יאוחסן באופן שוטף לאורך קירות מרכז השירות. מיקום כל מכשיר יסומן באופן ברור על רצפת מרכז השירות (בצבע ובסימון גבולות המקום) ו/או על גבי הקיר, ליד מקומו הקבוע.
- 3.7 הסוכן המורשה יכין או 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 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.

4.1.7 טכנאים - הטכנאים יוכשרו ב- 4 רמות שונות, החל מרמת מכונאי ועד רמת מאבחן תקלות בכיר. במרכז השירות יהיה לכל הפחות טכנאי אחד מוסמך ברמה 4 וטכנאי אחד מוסמך ברמה 3 בתוך שלושה חודשים מתחילת פעילות הסוכנות המורשית.

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:

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

4.2 צוות העובדים כולו יוצג בפני סמנכ"ל שירות וטכני של יוניון מוטורס ו/או מנהל רשת הסוכנים, 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, המנהל המקצועי, מנהל עבודה, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה), יועבר לידיעת סמנכ"ל שירות וטכני של יוניון מוטורס 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 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, 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 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 מוסך – למרכז השירות על כל מחלקותיו יהיה רישיון מוסך תקף ממשרד התחבורה על פי הוראות חוק הרישוי והתקנות מכוחו.

פרק ז' – מחסן מוצרי תעבורה

- 1. מבנה**
- 1.1.1. מחסן מוצרי התעבורה יהיה חלק בלתי נפרד ממרכז השירות וינוהל בהתאם לשיטת TSM וכל הנחיה אחרת של TOYOTA.
- 1.2. למחסן מוצרי התעבורה יהיו 2 דלפקים, אשר ישמשו רק את מחסן מוצרי התעבורה ויהיו מופרדים מיועצי השירות.
- 1.2.1. דלפק למרכז השירות - הגישה לדלפק ממרכז השירות תאפשר מעבר עגלת מוצרי תעבורה ועמידה בטוחה ליד הדלפק. חלון אספקת מוצרי התעבורה יהיה ברובו של 1.5 מטר לפחות.
- 1.2.2. דלפק ללקוחות באזור חדר ההמתנה באורך מינימאלי של 100 ס"מ.
- 1.2.3. דלת הכניסה למחסן תהיה ברובו מינימאלי של 105 ס"מ גובה 205 ס"מ על מנת לאפשר כניסת מלגזה לטעינה ופריקה.
- 1.3. שטח מחסן מוצרי התעבורה בסוכנות מורשית באזור 1 יהיה בגודל מינימאלי של 90 מ"ר ובסוכנות מורשית באזור 2 ובאזור 3 בגודל מינימאלי של 75 מ"ר.
- 1.4. גובה מינימאלי של מחסן מוצרי התעבורה יהיה 3.5 מטר.
- 1.5. תכנון מערך מחסן מוצרי התעבורה יכלול חלוקה לאזורים הבאים:
- 1.5.1. אזורים למדפים שיכילו מוצרי תעבורה למרכז השירות;
- 1.5.2. מוצרי תעבורה ללקוחות 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.
- 1.5.3. מוצרי תעבורה להזמנות תיקון;
- 1.5.4. ערכות מוכנות לטיפול מוזמנים;
- 1.5.5. מוצרי תעבורה בתחלופה מהירה (Fast Moving Items);
- 1.5.6. אזור למוצרי תעבורה שהוחלפו במסגרת האחריות, תקלת בטיחות סדרתית והסכמי אחזקה (אחסון ל- 60 יום ממועד ביצוע ההחלפה);
- 1.5.7. אזור לאחסון מוצרי תעבורה קורוזיביים או מוצרי תעבורה המכילים חומרים מסוכנים;
- 1.5.8. אזור קבלת מוצרי תעבורה, אשר יתאים לכניסת משאית ולפריקתה. אזור זה יהיה מופרד ממקומות החניה והשהיה של הלקוחות.
- 1.5.9. סידור מוצרי התעבורה במחסן יתבצע על פי הנחיות יוניון מוטורס.
- 1.6. ריהוט ועיצוב מחסן מוצרי התעבורה יאושר על ידי יוניון מוטורס בלבד, בהתאם להגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון מוטורס.

2.

ציוד ומערכות בקרה וניהול

- 2.1 במחסן מוצרי התעבורה יותקן קו טלפון פנימי וחיצוני, מסוף מחשב המותאם לתוכנות עדכניות שבשימוש יוניון מוטורס, 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 יוניון מוטורס 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 יוניון מוטורס.
- 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 יוניון מוטורס.
- 2.5 מלאי המחסן יכיל מוצרי תעבורה מקוריים ומוצרי תעבורה העומדים בדרישת איכות והתאמה, 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 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 יוניון מוטורס, כאשר כל שינוי ברשימה יאושר על ידי מנהל השירות בסוכנות המורשית.
- 2.10 התשלום בעבור מלאי מוצרי התעבורה הראשוני יתבצע במזומן.
- 2.11 הסוכן המורשה ינהל את מוצרי התעבורה שבמחסן מוצרי התעבורה באופן הבא: מוצר תעבורה שנמצא במחסן עד 24 חודשים ייחשב מלאי פעיל, מוצר תעבורה שנמצא במחסן 24-36 חודשים, ייחשב מלאי איטי ויסומן באופן מיוחד, מוצר תעבורה שנמצא במחסן מעל 36 חודשים ייחשב מלאי מת שיוצא מהמחסן 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 יהיה מנהל מחסן אשר ישמש גם מחסנאי.
- 3.1.2 אם כמות הכניסות ביום למחסן מוצרי התעבורה היא מעל 30, יש לגייס גם מחסנאי בנוסף למנהל מחסן.
- 3.2 העסקת מנהל המחסן כפופה לאישור יוניון מוטורס. כל שינוי של מנהל המחסן יועבר לידיעת יוניון מוטורס, כולל ציון מחליפו, אשר הרקע המקצועי שלו ייבדק טרם כניסתו לתפקיד.

רשימת מוצרי התעבורה הראשונית תועבר לסוכן המורשה על ידי יוניון מוטורס.

פרק ח' – אתר אינטרנט לסוכנות מורשית

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

פרק ט' - מתחם לשימוש ורווחת העובדים

1. לשימוש ורווחת עובדי הסוכנות המורשית, בסוכנות 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 שיוגדר התאם לשטח הסוכנות, 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 מקלחות שיכלול לפחות 3 מקלחות. בחדר המקלחות יהיו לא פחות מ- 8 מתקני אחסון (לוקרים) לשימוש עובדי הסוכנות המורשית.
2. על הסוכן המורשה לקבל את אישור יוניון מוטורס מראש ובכתב לתכנון המתחם כמפורט לעיל לרבות לציוד שיונתק בו.
3. באחריות הסוכן המורשה לדאוג לתקינות כל הבנוי והמותקן במתחם לעיל בכל עת וכן לערוך שיפוץ במתחם אחת ל- 4 שנים בהיקף שיוסכם עם יוניון מוטורס מראש ובכתב.

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 30 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 1, הגשת מיקום המקרקעין עליהם תבנה סוכנות המורשית בצירוף מסמכים רלוונטיים לאישור יוניון מוטורס;
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 יוניון מוטורס;
4. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 3, הגשת התכנית האדריכלית למבנה סוכנות 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 30 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

לצרכי אמות המידה והסכם ההרשאה, יש לפנות ליוניון מוטורס בע"מ לבדיקת רלוונטיות אזור גאוגרפי

נספח ג' - נהלים

נהל נראות סוכנויות מורשות - אולמות התצוגה ומרכזי שירות

נהל ניראות חדרי מסירה

נספח ד' - מרכז שירות לווין

1. סוכן מורשה קיים אשר יעמוד בקריטריונים הבאים ויקבל את אישור יוניון מוטורס יוכל להקים מרכז שירות לווין, שימש שלוחה של סוכן מורשה קיים:
 - (א) לסוכן המורשה מעל 30 כניסות כלי רכב ביום;
 - (ב) ציון מינימאלי של 75% (אינדקס) בסקרי שביעות רצון לקוחות שירות בארבעה הרבעונים האחרונים קודם להגשת הבקשה להקמת מרכז שירות לווין;
 - (ג) מיקום סוכנות מורשית הוא באזור שיוניון מוטורס החליטה שקיים בו צורך לשיפור זמינות השירות וניתן להקים בו מרכז שירות לווין;
 - (ד) הוכחת יכולת כלכלית של סוכן מורשה לצורך הקמת מרכז שירות לווין ו/או תכנית עסקית מבוקרת על ידי רואה חשבון;
 - (ה) הסוכן המורשה קיים ופועל מעל 5 שנים כסוכן מורשה TOYOTA.
2. מרכז שירות לווין יוקם במרחק של עד 30 ק"מ בקו אווירי מהסוכנות המורשית הקיימת.
3. הסוכן המורשה יציג בפני יוניון מוטורס את התכנית האדריכלית של המבנה, בהתאם להוראות אמות המידה והסכם ההרשאה. יוניון מוטורס תאשר מראש ובכתב את התכנית.
4. כל דרישות אמות המידה המפורטות בחוברת זו ובהסכם ההרשאה החלות על סוכנות מורשית יחולו בשינויים המחויבים גם על מרכז שירות לווין, כפי שייקבע על ידי יוניון מוטורס ובכפוף להוראות הספציפיות בנספח זה.
5. מקרקעין – מרכז שירות לווין יהיה הבעלים של המקרקעין או יציג הסכם שכירות על המקרקעין עליהם יוקם לתקופה מינימאלית של 5 שנים עם אופציה ל- 5 שנים נוספות.
6. מרכז שירות לווין מחויב לספק שירות במתכונת 2S כמפורט להלן:
 - (א) שירות, אחזקה, מתן אחריות יצרן וטיפולים לכלי רכב – Service;
 - (ב) מכירת מוצרי תעבורה – Spare parts.
7. מרכז שירות לווין שיהיה מעוניין בכך, יהיה רשאי לספק שירות במתכונת 3S, כלומר מכירת רכב חדש - Sales בנוסף לשירות המפורט בסעיף 6 לעיל.
8. מרכז שירות לווין שיפעל במתכונת 3S יקים אולם תצוגה שיהיה צמוד למרכז שירות לווין או לכל היותר ברדיוס של 1000 מטר ממנו. אולם התצוגה יעמוד בכל התנאים הקבועים בפרק ג' באמות המידה אולם מרכז שירות לווין יידרש להציג באולם התצוגה מינימום 2 דגמים שונים מכלי הרכב הנמכרים על ידי יוניון מוטורס.
9. הסוכנות המורשית תוכל לתת את שירותי הפחחות של הליוון בסוכנות המורשית, שינוע כלי הרכב יעשה על חשבון הסוכן המורשה.
10. מרכז שירות לווין יופעל במישרין על ידי הסוכן המורשה והסוכן המורשה לא יוכל להעביר את הפעלתו לצד ג'.
11. מרכז שירות לווין לא יהיה ישות משפטית שונה מהסוכן המורשה אלא אם כן יוניון מוטורס אישרה מראש ובכתב כי מרכז שירות לווין יהיה ישות משפטית נפרדת מהסוכן המורשה. הסוכן

המורשה יהיה רשאי להקים את מרכז שירות לווין בשותפות עם צד שלישי, ובלבד שיוניון מוטורס נתנה את אישורה לכך מראש ובכתב לרבות באשר לזהות הצד השלישי.

12. מרכז שירות לווין שאינו ישות משפטית שונה מהסוכן המורשה ישתמש באותו חשבון אשראי של הסוכן המורשה וישלם מאותו חשבון עבור מוצרי תעבורה או כל מוצר/שירות אחר.

13. מרכז שירות לווין לא יהיה חלק מהמבנה הארגוני של הסוכן המורשה. יוניון מוטורס רשאית לאשר מראש ובכתב כי בעלי תפקידים בסוכן המורשה יהיו גם בעלי תפקידים במרכז שירות לווין. בכל מקרה, כוח האדם במרכז שירות לווין יהיה בהתאם לדרישות הדין, אם ישנן.

14. הצוות המקצועי במרכז שירות לווין יכלול את בעלי התפקידים הבאים (למעט ביחס לסעיף א'), אפשרי שאדם אחד ימלא שני תפקידים):

(א) **מנהל מרכז שירות לווין** – בעל כתב הסמכה לניהול מוסך והסמכה שלב 4. נושא תפקיד זה ישמש בפועל בתפקיד זה ויהיה בעל ניסיון מינימאלי של 5 שנים בניהול מוסך, מהן 3 שנים לפחות בניהול מוסך לרכב פרטי.

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

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

(ד) **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 שעות עבודתו לעבודת האבחון.

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

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

15. היקף הצוות המקצועי של מרכז שירות לווין יהיה בהתאם למפתח צוות ביחס לכניסות על פי TSM כמפורט בטבלה:

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

16. מרכז שירות לווין ינהל מחסן מוצרי תעבורה נפרד מהסוכנות המורשית. חשבון מוצרי תעבורה נפרד יוגדר עבור מרכז שירות לווין.

17. שטח מרכז שירות לווין יכלול:

(א) אזור קבלה, אזור המתנה, שירותי לקוחות ופינת קפה בגודל מינימאלי של 45 מ"ר;

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

(ג) מינימום 5 תאי עבודה כמוגדר בסעיף 2 בפרק ו' לאמות המידה, כאשר ל – 4 מתוכם יהיו ליפטים לעומס עבודה בטוח מינימאלי של 3.5 טון;

(ד) 8 חניות עבור הלקוחות מתוכם 7 חניות בגודל 5X3 מטר וחניית נכים בגודל 5X4 מטר.

18. מרכז שירות לווין שיעמוד בתנאים הבאים, יוכל לקבל מיוניון מוטורס מענק כספי:

(א) הוא יוקם באחד מהאזורים שיוניון מוטורס תקבע לגביו שקיים בו צורך לשיפור זמינות השירות;

(ב) הוא יוקם בתוך פרק זמן של ___ חודשים ממועד פרסום הודעה מתאימה על ידי יוניון מוטורס;

סכום המענק הכספי ייקבע על ידי יוניון מוטורס בהתאם למאפייניו של מרכז שירות לווין ומידת הצורך החיוני בהקמתו.

נספח ה' - מערכות מידע ותוכנה

מחשבים אישיים

1. המחשב האישי (נייח או נייד או לוח) יהיה מחשב מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי ולא מחשב בהרכבה אישית.
2. גיל המחשב לא יעלה על 4.5 שנים.
3. על גבי המחשב האישי תותקן מערכת הפעלה חוקית בלבד מתוצרת חברת "מיקרוסופט". 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 ייחודיים 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. אם מתבצע חיבור מהבית של המחשבים הניידים יותקן VPN על גבי המחשב הנייד והתקשורת תבוצע באופן מאובטח מול ה firewall של הסוכן המורשה (ראו הרחבה בנוגע ל firewall בפסקה הנוגעת לשרתים).
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, הספק 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 TOYOTA.

4. בשום מצב אין לשנות את סיסמת האדמיניסטרטור המקורית שנתנה TOYOTA.
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 ליוניון מוטורס. חל איסור לנסות ולתקן תקלות הקשורות במחשב זה על ידי כל גורם אחר מלבד יוניון מוטורס.

שרתים

1. שרתים המשמשים את הסוכן המורשה יהיו מתוצרת יצרן מוכר ואיכותי ולא שרת בהרכבה עצמית.
2. גיל השרת לא יעלה על 4.5 שנים. כל השרתים יהיו תחת חוזה תחזוקה בתוקף בכל רגע נתון.
3. על גבי השרת תותקן מערכת הפעלה חוקית.
4. מערכת ההפעלה תהיה כזו הנמצאת בתוקף אצל יצרן מערכת ההפעלה ויש לה עדכוני אבטחה שוטפים.
5. השרת יבצע עדכונים שוטפים בהתאם להפצה של יצרן מערכת ההפעלה.
6. על גבי השרת תותקן תוכנת אנטי וירוס חוקית ולתוכנה זו ירכש 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 לתווים ייחודים כדוגמת @, \$, #). סיסמא זו תשמש אך ורק את אחראי המחשוב של הסוכן המורשה ולא תועבר בשום מקרה לידי עובדי הסוכן המורשה. אין להדביק או לרשום את הסיסמא על פתק ולתלות על השרת או בסמוך לו.
8. התוכנות המותקנות על גבי השרת יהיו התוכנות המקוריות שמגיעות עם השרת בתוספת תוכנות עסקיות בלבד. חל איסור חמור על הורדת תוכנות דרך האינטרנט והתקנתם בצורה מקומית על גבי השרת.
9. כל התוכנות המותקנות על גבי השרת יהיו חוקיות.
10. השרתים יאוחסנו בחדר ייעודי נפרד ונעול בכל רגע נתון. בחדר יותקן מיזוג אוויר אשר יפעל 24 שעות ביממה. ניקוז המזגן יעשה חיצונית לחדר השרתים. השרתים יותקנו בארון ייעודי ולא יונחו על הרצפה. בחדר השרתים תותקן מערכת כיבוי אש ייעודית המתאימה ספציפית לחדרי מחשוב.
11. כל שרת יחובר ל"אל פסק" (UPS) הנותן מענה לנפילות חשמל ומשמש בנוסף כמייצב מתח.
12. בחדר השרתים יותקן firewall מרכזי המשמש כשער בין הרשת הפנימית של הסוכן המורשה לבין הרשת החיצונית. ה firewall יהיה מתוצרת חברת checkpoint או חברת fortigate. ל Firewall ירכש עדכון תוכנה והוא יהיה תחת חוזה שירות חומרה ותוכנה. הגדרת ה firewall ותחזוקתו השוטפת תעשה על ידי איש מקצוע ייעודי שזו התמחותו והוא יגדיר את ה"חוקים" הפנימיים.
13. המידע הנמצא על גבי השרתים יגובה לקלטות חיצוניות אחת ליום על פי נוהל גיבוי כתוב. קלטות הגיבוי יוחלפו ברוטציה על פי נוהל הגיבוי. הקלטות המכילות את הגיבויים יישמרו בכספת חסינת אש אשר תותקן מחוץ לחדר השרתים בחדר נעול. לחילופין יישמרו הקלטות במתקן חיצוני אצל ספק ייעודי שזה תחום התמחותו (כדוגמת חברת databank) ומחזיק מתקן העונה על הסטנדרטים של שמירת קלטות גיבוי. לחילופין, ניתן להשתמש בגיבוי הנתונים לענן בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מיוניון מוטורס. אישור כאמור יינתן רק לאחר בחינה יסודית של אבטחת המידע בפתרון המוצע על ידי הסוכן המורשה.

14. הסוכן המורשה יחזיק רשימת מצאי מסודרת של שרתים. רשימה זו תשמר בקובץ ותכיל את שם המחשב, מועד הרכישה, ספק ממנו נקנה המחשב, סוג מעבד, כמות זיכרון, גודל כונן קשיח ושימוש מרכזי.

רשתות אלחוטיות

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

תקשורת

1. חיבור התקשורת הפנימי מול 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 לאתרים המכילים קוד זדוני.
5. לכל סוכן מורשה יוגדר domain בהתאם לנהלי הסוכן המורשה 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. עם סיום עבודתו של העובד, כל דואר אלקטרוני שיישלח לכתובת הדואר האלקטרוני של העובד, ייענה במענה קבוע המפנה את הפונה אל מנהל הסוכן המורשה.
3. הסוכן המורשה יפיץ בקרב העובדים הנחיות שימוש מסודרות הנוגעות לשימוש ברשת המחשב ובתוכנות הרלוונטיות בהתאם לאמור לעיל. בין השאר יובהרו נושאי הסיסמאות (שימוש אישי בלבד, סיסמא מורכבת...), איסור התקנת תוכנות באופן עצמאי, איסור הורדה מרשת

האינטרנט, הנחיות גלישה בטוחה ברשת האינטרנט ועוד. אחת לשנה יבוצע ריענון של הנחיות אלו.

4. יוגדר נוהל גיבוי בסוכן המורשה ואחראי לביצוע ובדיקת הגיבויים.

תחזוקת הרשת

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

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

הדרישות בנוהל זה הן דרישות מינימאליות לגיבוי הנתונים. הסוכן מורשה רשאי, לפי שיקול דעתו, לקבוע 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. הסוכן המורשה ימנה עובד אחראי לגיבויים. בכל בוקר העובד יוציא את הקלטת הקיימת, יכניס אותה לכספת חסינת אש במשרד או באתר אחסון ייעודי חיצוני כדוגמת חברת databank ויכניס במקומה את קלטת היום המתאימה שהביא מהכספת חסינת האש במשרד או מאתר האחסון הייעודי. כמו כן, באחריות העובד לבדוק את תקינות הגיבוי היומי בהתאם לדיווח התוכנה ולחתום בדף ניהול גיבויים – כאישור לביצוע בדיקת דיווח תקינות גיבוי ולציין את סטאטוס הדיווח, Normal, (fail, abort). אם קיים כשל בגיבויים יש לטפל בעניין באופן מידי! באחריות העובד הנ"ל להודיע על היעדרות מהעבודה ולדאוג לעדכן את העובד שממלא את מקומו לעניין זה.
3. הערה - יש חשיבות גדולה מאוד להוצאת הקלטות ממתחם הסוכנות המורשית ולכן מומלץ להשתמש בשירותי חברה חיצונית ייעודית לגיבוי הנתונים.