
יוניון רכב תעשייתי בע"מ

אמות מידה למרכז שירות יוניון רכב תעשייתי בע"מ

תוכן העניינים

עמוד	שם הפרק
3-4	פרק א' - כללי
5-8	פרק ב' - תנאי סף להקמת מרכז שירות
9-16	פרק ג' - מרכז השירות
17-19	פרק ד' - מחסן מוצרי תעבורה
20	נספח א' – שלבי התקדמות לקבלת אישור להיות מרכז שירות
21-25	נספח ב' - מערכות מידע ותוכנה
26	נספח ג' – מרכז שירות מורשה למשאיות FARIZON

פרק א' - כללי

1. מטרה

מטרת אמות המידה המפורטות בחוברת זו הינה יצירת זהות מותגית ואחידות למרכזי השירות המורשים מטעם יוניון. אמות המידה המפורטות בחוברת נקבעו על פי אמות המידה של היצרנים ושל יוניון והן מחייבות.

2. חזון החברה

מתוך מחויבות לשותפות ארוכת טווח עם הלקוח ולמען הצלחתו העסקית, מנהיגה יוניון רכב תעשייתי מדיניות של TOTAL SUPPORT לכל אורך מחזור החיים של המשאית, החל מאספקת מוצרי תעבורה איכותיים ואמינים המתאימים לצרכי הלקוח, דרך עלויות שימוש ואחזקה נמוכות, שירות 24/7 של רשת מוסכים בפריסה ארצית המפעילה עשרות ניידות שירות, ועד לשמירת הערך בעת המכירה. השירות כולל אספקת מוצרי תעבורה מקוריים, טיפולים תקופתיים, ותיקונים במסגרת האחריות ולאחריה.

3. הגדרות

- 3.1 "אחריות יצרן" - האחריות שנתן היצרן למשאית HINO או FARIZON, לפי העניין.
- 3.2 "האחריות" אחריות יצרן ואחריות כמשמעותה בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין יוניון לבעל המשאית ונמסר לבעל המשאית במועד רכישת המשאית והוא בתוקף במועד הזמנת השירות ממרכז השירות ואחריות למוצר תעבורה ואחריות נוספת שניתנה על ידי יוניון בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת המשאית ללקוח.
- 3.3 "היצרן" או "היצרנים" - יצרן HINO או יצרן FARIZON או שניהם, לפי העניין, בהתאם להרשאה שניתנה למרכז השירות על ידי יוניון בהסכם ההרשאה.
- 3.4 "HINO" או "יצרן HINO" – HINO MOTORS CORPORATION.
- 3.5 "FARIZON" או "יצרן FARIZON" - Zhejiang Farizon Intelligent Technology Co., Ltd.
- 3.6 "המנהלים" או "מנהלי המועמדת" – בעלי המניות ומנהלי המועמד(ת) או מרכז השירות/או לרבות כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהול המועמדת שאו מרכז השירות, 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 מרכז השירות יהיה יחיד המחזיק בלפחות 33% מהון המניות המוקצה (מכל סוג) של מרכז השירות.

3.7 **"הסכם הרשאה"** – ההסכם בין מרכז השירות לבין יוניון, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם ההרשאה, לרבות משאיות היצרן שעבורן ניתנה ההרשאה, והפעלת מרכז השירות. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.

3.8 **"חוק הרישוי"** – חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016.

3.9 **"יוניון"** – יוניון רכב תעשייתי בע"מ, יבואן ישיר של משאיות מתוצרת HINO לישראל ומשווק של משאיות מתוצרת FARIZON.

3.10 **"יוניון מוטורס"** – יוניון מוטורס בע"מ.

3.11 **"מועמדת"** – תאגיד המעוניין להתקשר עם יוניון בהסכם הרשאה ולשמש כמרכז שרות מורשה.

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

3.13 **"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.

3.14 **"מוצר תעבורה מקורי"** – מוצר תעבורה המיוצר לפי תנאים והוראות שקבע יצרן הרכב לשם ייצור הרכב.

3.15 **"מרכז שירות"** – מוסך שירות של יבואן כהגדרתו בחוק הרישוי, שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה למשאיות היצרן, כפי שנקבע בהסכם ההרשאה שנחתם עם מרכז השירות, והכל בהתאם לאמות המידה, נהלי יוניון והסכם ההרשאה.

3.16 **"תכנית עסקית"** – המודל העסקי, האסטרטגי, השיווקי והתפעולי שאומצו על ידי מרכז השרות.

3.17 **"תקלת בטיחות סדרתית"** – תקלת בטיחות סדרתית כמשמעותה בחוק הרישוי וכל פעולה יזומה על ידי היצרן, במסגרתה נקראים כלי רכב הנמנים על קבוצה שהוגדרה על ידי היצרן, לצורך ביצוע בדיקה, תיקון או החלפה של מוצר תעבורה או מכלול ברכב, על חשבון היצרן.

4. שונות

- 4.1 יוניון רשאית לעדכן את אמות המידה מעת לעת. מועמדת המבקשת להיות מרכז שירות חייבת לעמוד בכל עת בכל אחד מהתנאים- המפורטים באמות המידה כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 4.2 עלויות הקמת מרכז שירות ועמידה באמות המידה יהיו על חשבון המועמדת בלבד.
- 4.3 מרכז שירות יעמוד בהוראות הדין לעניין התאמת נגישות לאנשים עם מוגבלות.
- 4.4 אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

פרק ב' - תנאי סף להקמת מרכז שירות

1. המועמדת ומנהליה

- 1.1 על מנהלי המועמדת להצהיר כי לא הורשעו בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלים כנגדם הליכים תלויים ועומדים בעבירות הרלוונטיות לניהול מרכז שירות כדוגמת גניבה, עבירות בקשר למשאית או שירות למשאית, 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 למתן שירות למשאיות (כדוגמת המשאיות הנמכרות על ידי יוניון) במשך תקופה של 24 חודשים לפחות במהלך חמש השנים שקדמו לפניית המועמדת להתמנות כמרכז שירות. יוניון רשאית לדרוש ממנהלי המועמדת או בעלי המניות להיבחן בבחינות של מכון בדיקה חיצוני על פי בחירת יוניון ועל חשבון המועמדת וזאת לצורך בדיקת יכולות הניהול של מנהלי המועמדת.
- 1.3 על המועמדת להציג הוכחות לניהול עסקי רווחי של מרכז השירות מושא בקשתה או של עסק אחר שהיה בניהולה בחמש השנים שקדמו לפניית המועמדת להתמנות כמרכז שירות, ויכולת ניהולית תפעולית.
- 1.4 על המועמדת להציג הוכחות לשביעות רצון גבוהה מצד לקוחותיה בעסקיה הקודמים או הנוכחיים, באמצעות סקר בלתי תלוי.
- 1.5 על המועמדת להציג לבדיקת ואישור יוניון תכנית עסקית למרכז שירות, מבוקרת על ידי רואה חשבון מומחה בתחום, אשר תוכיח רווחיות של מרכז השירות לאחר שלוש שנים ממועד פתיחת מרכז השירות, יכולת החזר השקעה תוך 7 שנים ממועד פתיחת מרכז השירות, יכולת מימון תזרים שלילי בהתאם לצפוי בתכנית העסקית ויציבות פיננסית

המתחייבת מאופי הפעילות של מרכז השירות. התכנית העסקית תהיה מבוססת על מידע הגלוי לציבור.

1.6 מועמדת או מנהלי מועמדת אשר שימשו בעבר סוכן משנה או מרכז שירות מורשה של יוניון או יוניון מוטורס, במישרין או בעקיפין, לא יוכלו להגיש מועמדות לשמש כמרכז שירות, אלא אם כן עברו שלוש שנים מסיום הסכם ההרשאה עמם. סוכן משנה, מרכז שירות או מנהלי מועמדת שיוניון או יוניון 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 או יוניון מוטורס בשל מרמה או הפרת חובת אמון של סוכן המשנה או מרכז השירות או מי מבין מנהלי המועמדת, לא תוכל המועמדת להגיש מועמדותה מחדש.

1.7 בין יוניון למרכז השירות ייכרת הסכם הרשאה. חתימת הסכם ההרשאה תעשה לאחר שמרכז שירות עמד בכל תנאי הסף המפורטים לעיל ולהלן.

1.8 הסכם ההרשאה הינו למרכז השירות עצמו. מרכז השירות לא יורשה להמחות את חובותיו 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 מראש ובכתב.

1.9 שינוי מנהלי מרכז שירות או מבנה בעלות מרכז שירות מכל סיבה שהיא ייעשה באישור יוניון מראש ובכתב. סעיף זה יופיע בתקנון מרכז שירות.

2. תהליך אישור והסמכה של מרכז שירות

2.1 יוזמה לפתיחת מרכז שירות

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

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

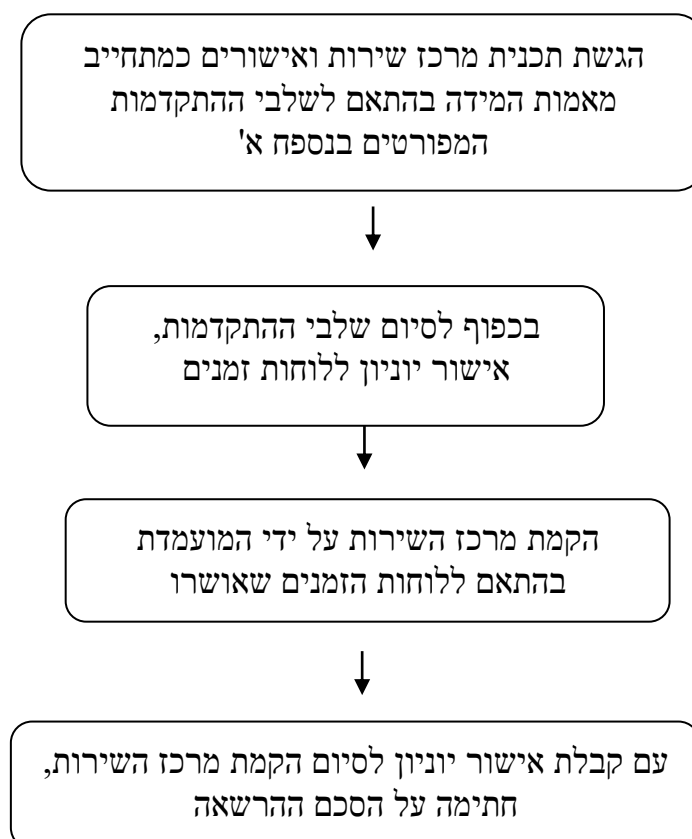
2.1.3 היוזמה להקמת מרכז שירות הינה של המועמדת בלבד ובאחריותה המלאה לעמוד באמות המידה. אם יתקיימו פגישות בין המועמדת למי מנציגי יוניון, מטרתן מסירת מידע בלבד ואין לפרשן כהתחייבות או הסכמה של יוניון להתקשרות עם המועמדת או לתכנון מבנה מרכז השירות.

2.2 הגשת בקשה

2.2.1 מועמדת המעוניינת להקים מרכז שירות, תגיש תיק מפורט לסמנכ"ל השירות והתפעול של יוניון ובו תתאר את אופן עמידתה באמות המידה לפתיחת מרכז שירות בהתאם לשלבי ההתקדמות כמפורט בנספח א'.

2.2.2 המועמדת תפרט את המבנה התאגידי שלה לרבות את שמות מנהלי מרכז שירות והמנהל שישמש כמנכ"ל מרכז שירות בפועל וכן את המקום בו מרכז השירות עתיד לקום ואת גודלו. המועמדת תצרף אישור עורך דין לקיום תנאי הסף המשפטיים על ידי המועמדת.

2.2.3 להלן תרשים זרימה המתאר את תהליך האישור וההסמכה של מרכז שירות:



3. המקרקעין

המקרקעין בהם יפעל מרכז השירות, יהיו בבעלות מרכז השירות או בחכירה לדורות מרשות מקרקעי ישראל כשיתרת תקופת החכירה היא עשר שנים לפחות, או שהמקרקעין יהיו בבעלות בעלי השליטה (כמשמעות מונח זה בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) במרכז השירות, ובלבד שבין בעלי השליטה כאמור לבין מרכז השירות קיים הסכם שכירות, שיתרתו לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה. למיקום של מרכז שירות יש לקבל אישור מראש ובכתב מיוניון. על המועמדת לצרף את תמונות המקרקעין ומידע נוסף, ככל שתידרש, על מנת שיוניון תוכל לוודא שמיקום מרכז השירות עומד בקריטריונים שנבחרו. יוניון ו/או יוניון מוטורס רשאית להשכיר למרכז השירות או לבעלי השליטה של מרכז השירות מקרקעין שבבעלותן לצורך הפעלת מרכז השירות בכפוף לעמידה באמות המידה.

4. איתנות כלכלית ודרישות ביטוח

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

5. הסכם ההרשאה

- 6.1 בין יוניון למרכז השירות ייכרת הסכם הרשאה, הכולל את שיטות ואופן הפעלת מרכז השירות.
- 6.2 הסכם ההרשאה יחתם וייכנס לתוקף עם גמר הקמת מרכז השירות 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 היצרן או של יוניון ולפעול על פיהם בכל עת.

פרק ג' – מרכז השירות

1. כללי:

- 1.1. מרכז השירות יפעל במתכונת 2S כמפורט להלן:
- (א) שירות, אחזקה, מתן אחריות יצרן וטיפולים למשאיות היצרן – Service;
- (ב) מכירת מוצרי תעבורה – Spare parts.
- 1.2. מרכז השירות ימסור ליוניון רשימה כל המותגים שבהם הוא מורשה לטפל מטעם יבואנים אחרים ויעדכן את יוניון לגבי כל שינוי ברשימה זו.
- 1.3. במרכז השירות יפעלו המחלקות הבאות:
- 1.3.1. מחלקת מכונאות;
- 1.3.2. מחלקת חשמל ומיזוג אויר;
- 1.3.3. מחלקת פחחות וצבע. ניתן להפעיל את מחלקת הפחחות והצבע במבנה נפרד מהמבנה בו נמצאות מחלקות המכונאות, החשמל ומיזוג האוויר במרחק שלא יעלה על 100 מ' ממרכז השירות. מחלקת הפחחות וצבע תתוכנן ותופעל כחלק בלתי נפרד מהתכנון הכולל של מרכז השירות על פי נהלי העבודה של היצרן כדוגמת SMM של HINO, ובהתאם להנחיות יוניון.

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. במרכז השירות יהיו לפחות 4 תאי עבודה בגודל 4X10 מ'. לפחות שני תאי עבודה יהיו בתוך אולם העבודה ובתוך מבנה מקורה.
- 2.1.2. תאי העבודה יסומנו בקווים או בהבדלי ריצוף ברוחב של 5 ס"מ עד 10 ס"מ.
- 2.1.3. לפחות אחד מתאי העבודה ייועד ל"שירות מהיר".
- 2.1.4. לפחות אחד מתאי העבודה יצויד במערכת בדיקה וכיוון מתלים, סרנים ומערכות היגוי.
- 2.1.5. לפחות אחד מתאי העבודה ייועד לאבחון תקלות (דיאגנוסטיקה).
- 2.1.6. תכנון תאי העבודה יאפשר כניסת משאית לתא העבודה בנסיעה ישירה ללא צורך בתמרון חוזר. לא תאושר כניסה לתא עבודה דרך תא עבודה אחר.
- 2.1.7. במרכז השירות יהיה מרימי כלי רכב (ליפטים) בחלוקה הבאה:

- 2.1.8 בתאי העבודה יהיו לפחות 4 מרימים (ליפטים), לעומס עבודה בטוח של 15 טון לפחות. לפחות אחד מבין המרימים יהיה בתא עבודה שממוקם בתוך אולם העבודה במבנה מקורה.
- 2.1.9 לפחות אחד מהמרימים יהיה בעל ציוד לכיוון מתלים כאמור בסעיף 2.1.4 לעיל.
- 2.1.10 דלפק פנים לשירות המוסך יהיה באורך מינימאלי של 2 מטר.
- 2.1.11 רצפת מרכז השירות תהיה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון.
- 2.1.12 רמת התאורה המינימאלית בשטח העבודה תהיה 500 לוקס.
- 2.1.13 קירות מרכז השירות יצופו באריחי קרמיקה על פי הגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון.
- 2.1.14 הגובה מינימאלי של אולם העבודה יהיה 600 ס"מ.
- 2.1.15 פתח הכניסה לאולם העבודה יהיה ברוחב מינימאלי של 5 מ' וגובה מינימאלי של 4.5 מ'.
- 2.1.16 אם אולם העבודה הוא אולם סגור, תותקן מערכת לפינוי עשן מצינורות הפליטה של המשאיות, אשר תוכל לפעול לפחות על 2 משאיות בו זמנית. המערכת תתוכנן כך שתוכל להגיע לכל עמדות העבודה באולם.
- 2.2 חדר שיפוצים:
- 2.2.1 צמוד לאולם העבודה 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 אזור המתנת הלקוחות יהיה בגודל מינימאלי של 30 מ"ר.
- 2.3.3 חדר ההמתנה יהיה ממוזג.
- 2.3.4 בחדר ההמתנה יהיה הציוד הבא:
- (1) כורסאות ישיבה ללקוחות מדגם שיאושר על ידי יוניון;
 - (2) מתקנים לשתייה קרה וחמה;
 - (3) פינת מחשב המחובר לאינטרנט;
 - (4) טלוויזיית LCD בגודל מינימאלי של 40 אינץ';
 - (5) שירותי לקוחות לגברים, לנשים ולנשים עם מוגבלויות;
 - (6) אינטרנט אלחוטי.

- 2.4 מערכת בקרה וניהול:
- 2.4.1 מרכז השירות יעשה שימוש במערכת מידע מתאימה בהתאם לשיקול דעתו ועל פי הנחיות יוניון. מערכת המידע בה ייעשה מרכז השירות שימוש תהיה בעלת ממשק התואם למערכת המידע של יוניון ומרכז השירות מתחייב להפעיל את הממשק בין מערכות המידע בכפוף להוראות חוק הרישוי.
- 2.4.2 מרכז השירות יצויד במערכות התקשורת והבקרה הבאות:
- (1) מערכת לניהול שירות במפרט שייקבע על ידי יוניון, 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 משאית (המתנה, עבודה, לאחר עבודה וכו'), ובקרה על רמת העומס בכל מחלקה במרכז השירות.
 - (3) קישור למערכת המידע האוגרת נתוני אחזקה היסטוריים לגבי כל משאית הנכנסת לשירות במרכז השירות.
 - (4) מרכז השירות יחובר למאגרי מידע מקוונים של יוניון והיצרן, בהתאם להנחיות יוניון. העלויות בגין התחברות זו יחולו על מרכז השירות.
 - (5) מרכז השירות יקים מערכת מידע אשר תכלול מערך חומרה ותקשורת על פי תקן שיקבע על ידי מחלקת מערכות מידע של יוניון בהתאם לנספח ב'.
 - (6) מרכז השירות ישתמש בחבילת תוכנה אשר תכיל מודלים כפי שיקבעו על ידי יוניון בהתאם לנספח ב'.
 - (7) ציוד התקשורת והמחשוב יהיו בהתאם להנחיות יוניון, 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 ועל פי הוראות הדין.
- 2.5.2 מרכז השירות 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 למשאית יצרן חדשה:
- 2.6.1 מרכז השירות יפעל על פי הנחיות היצרן ויוניון בנושא אחריות למשאיות יצרן חדשות כמפורט להלן:
- 2.6.1.1 מרכז השירות יקבל כל משאית מתוצרת היצרן לשם ביצוע תיקון באחריות ו/או תקלת בטיחות סדרתית (Recall).
- 2.6.1.2 במחסן מוצרי התעבורה יוקצו מדפים אשר יאפשרו אחסנת מוצרי תעבורה קלים, בינוניים וכבדים, שהוחלפו בתיקון אחריות או תקלת בטיחות סדרתית או הסכמי האחזקה על פי הנחיות יוניון. מוצרי תעבורה אלו ישמרו לתקופה מינימאלית של 90 יום לאחר מועד החלפתם ולאחר מכן יועברו במלואם על ידי המוסך לידי יוניון או מי מטעמה לצורך השמדה או לצורכי תחקיר התקלה. כל מוצר תעבורה יסומן ויתויג על פי הנחיות היצרן או יוניון.
- 2.7 משרד מרכז השירות:
- 2.7.1 משרד מרכז השירות יכלול את העמדות הבאות:
- 2.7.1.1 דלפק קבלה והכוונה.
- 2.7.1.2 עמדת קופאי/ת כחלק מדלפק הקבלה.
- 2.7.1.3 עמדות ליועצי השירות. ליועץ השירות יהיו האמצעים הבאים:
- (1) מסוף מחשב המחובר למערכת ניהול שירות המוסך, למערכת אי-תפנית ולאינטרנט;
- (2) קו טלפון;
- (3) מדפסת וסורק;
- (4) שולחן עבודה ומקום ישיבה לשני לקוחות.
- 2.7.2 במשרד מרכז השירות יוקצה אזור שישמש ארכיב למסמכים בעניין תביעות אחריות. המסמכים ישמרו בהתאם להנחיות יוניון.
- 2.7.3 במשרד מרכז השירות ימצא הצידוד הבא:
- (1) מסוף מחשב המחובר למערכת ניהול השירות לדוא"ל ולאינטרנט.
- (2) מכונת צילום, מכשיר פקס וסורק.
- (3) קו טלפון פנימי וחיצוני.

- 3. ציוד מרכז השירות:**
- 3.1 ציוד מרכז השירות יכול 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 משאיות היצרן – SST, בהתאם לרשימה שתפורסם על ידי יוניון 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. אם מרכז 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.

- 4. הצוות המקצועי:**
- 4.1 הצוות המקצועי במרכז השירות יכול 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 למשאיות.
- 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) – בעל יכולת וניסיון של שנתיים לפחות באבחון, איתור ותיקון תקלות במשאיות. מאבחן התקלות יכיר את כל מערכות המשאית: 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 למשאיות. 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 או מכירות. בנוסף לקבוע בסעיף 4.1.8, אם ממוצע הכניסות היומיות של לקוחות משאיות היצרן למרכז השרות הוא 10 ומעלה, יעסיק מרכז השרות יועץ שירות נפרד שישרת את לקוחות משאיות היצרן בלבד, בתיאום עם יוניון.

4.1.7 טכנאים - הטכנאים יוכשרו ב- 4 רמות שונות, החל מרמת HS4 ועד רמת HS1.

4.1.8 היקף הצוות המקצועי של מרכז השירות יהיה בהתאם למפתח צוות ביחס לכניסות על פי SMM כמפורט בטבלה:

המלצת SMM לתקינת כ"א - שירות ומוצרי תעבורה							
ממוצע חודשי / CPUS	מנהל שירות	יועצי שירות	מנהל עבודה	HI-TECH MASTER	טכנאים	מנהל מוצרי תעבורה	צוות מוצרי תעבורה
1-50	0.5	0.5	0.5	0	2	0.5	0.5
120	1	1	1	0.5	3	0.5	1
150	1	1.5	1	1	5	1	1.5
200	1.5	2	1.5	1	6	1	2

4.2 צוות העובדים כולו יוצג בפני סמנכ"ל שירות ותפעול של יוניון, כולל רקע מקצועי, וניסיון קודם. אישור סמנכ"ל שירות ותפעול של יוניון לכל אחד מהעובדים יהיה תנאי מוקדם לתחילת הכשרתו במרכז ההדרכה, לקראת פתיחתו של מרכז השירות ללקוחות משאיות היצרן.

4.3 כל שינוי של אחד מבעלי התפקידים הבכירים במרכז השירות (מנהל מרכז השירות, המנהל המקצועי, מנהל עבודה, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה), יועבר לידיעת סמנכ"ל השירות והתפעול של יוניון, 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, על פי תכנית 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.

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.

6. שילוט:

השילוט במרכז השירות יהיה על חשבון מרכז השרות ובהתאם לנוהלי היצרן ו/או יוניון המפורטים בהסכם ההרשאה.

7. מדים:

7.1 על מנת ליצור הופעה אחידה, מסודרת ונקייה לכלל עובדי מרכז השירות יש להקפיד על לבישת מדים. כל נותני השירות ילבשו מדים, לרבות מכונאים, מאבחנים וטכנאים. המדים יאושרו על ידי יוניון.

7.2	מדי העובדים הבאים ייקבעו על ידי יוניון:
7.3	יועצי שירות.
7.4	מנהל שירות.
7.5	מנהל עבודה.
7.6	טכנאים.
8.	<u>רישוי:</u>
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.
9.	<u>חניה:</u>
9.1	למרכז השירות יהיו מקומות חניה על פי המפתח שלהלן:
9.2	לכל תא עבודה יוקצו 1.5 מקומות חניה שמידותיהם $2.7 * 10$ מ'. חניות אלו מיועדות ללקוחות מרכז השירות בלבד.
9.3	יבוצע סימון הפרדה באמצעות פסים ברוחב 5 ס"מ בין מקומות החניה וכל אחד מהם ימוספר באמצעות שילוט ברור וגלוי לעין.
9.4	מרכז השירות יחלק ויסמן מראש את ייעוד מקומות החניה על פי חלוקה – לפני טיפול, אחרי טיפול, בהמתנה וכו'.
9.5	מקומות החניה יכולים להיות בקומה מעל אזור העבודה או במרתף, מקומות חניה הנמצאים מחוץ לאתר מרכז השירות לא יספרו לצורך סעיף זה.
9.6	הגישה והיציאה לכל מקום חניה תהיה ישירה וללא הזזת רכב נוסף.
9.7	6 מקומות חניה ייעודו לרכבים פרטיים (מעבר לחניות הדרושות לפי סעיף 9.2 לעיל או חניות לעובדים).
10.	<u>ניידת שירות:</u>
10.1	מרכז השרות יעמיד טכנאי שטח תורן זמין עם ניידת לשרות 24/7 ללקוחות, בתאום מוקד השרות של משאיות היצרן.
10.2	ניידת השירות תהיה מצוידת בכלי עבודה בהתאם לרשימה שיוניון תפרסם ותעדכן מעת לעת.

פרק ד' – מחסן מוצרי תעבורה

1. **מבנה**
 - 1.1. מחסן מוצרי התעבורה יהיה חלק בלתי נפרד ממרכז השירות וינוהל בהתאם לשיטת SMM.
 - 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 ברוחב של 1.5 מטר לפחות.
 - 1.2.2. דלפק ללקוחות באזור חדר ההמתנה באורך 80 ס"מ.
 - 1.3. שטח מחסן מוצרי התעבורה יהיה בגודל מינימאלי של 90 מ"ר.
 - 1.4. גובה מינימאלי של מחסן מוצרי התעבורה יהיה 3.5 מטר.
 - 1.5. במחסן מוצרי התעבורה יותקנו מדפים במידות אחידות שונות וזאת על פי גודל אריזות מוצרי התעבורה.
 - 1.6. מבין כלל המדפים במחסן מוצרי התעבורה יוקצו מדפים למוצרי תעבורה שסופקו על ידי יוניון בלבד.
 - 1.7. תכנון מערך מחסן מוצרי התעבורה יכלול חלוקה לאזורים הבאים:
 - 1.7.1. אזורים למדפים שיכילו מוצרי תעבורה למרכז השירות;
 - 1.7.2. מוצרי תעבורה ללקוחות ממתנים (הזמנות מיוחדות);
 - 1.7.3. מוצרי תעבורה להזמנות תיקון;
 - 1.7.4. ערכות מוכנות לטיפול מוזמנים;
 - 1.7.5. מוצרי תעבורה בתחלופה מהירה (Fast Moving Items);
 - 1.7.6. אזור למוצרי תעבורה שהוחלפו במסגרת האחריות, תקלת בטיחות סדרתית והסכמי אחזקה (אחסון ל- 90 יום ממועד ביצוע ההחלפה);
 - 1.7.7. אזור לאחסון מוצרי תעבורה קורוזיביים או מוצרי תעבורה המכילים חומרים מסוכנים;
 - 1.7.8. אזור קבלת מוצרי תעבורה, אשר יתאים לכניסת משאית ולפריקתה. אזור זה יהיה מופרד ממקומות החניה והשהיה של הלקוחות.
 - 1.7.9. סידור מוצרי התעבורה במחסן יתבצע על פי הנחיות יוניון.

1.8. ריהוט ועיצוב מחסן מוצרי התעבורה יאושר על ידי יוניון, בהתאם להגדרות היצרן ו/או הנחיות יוניון.

1.9. אם מחסן מוצרי התעבורה משמש עבור מספר מותגים, מוצרי היצרנים ויוניון יאוחסנו בנפרד אחד מהשני וכן משאר מוצרי התעבורה, בשטח שיוקצה רק למוצרי התעבורה של היצרנים ויוניון ויסומן כמיועד להם.

2. ציוד ומערכות בקרה וניהול

2.1. במחסן מוצרי התעבורה יותקן קו טלפון פנימי וחיצוני, מסוף מחשב המותאם לתוכנות עדכניות שבשימוש יוניון, מחובר לתוכנת ניהול השירות, לדוא"ל ולאינטרנט, כונן CD-ROM, ו-DVD, מדפסת.

2.2. תוכנה לניהול מלאי של מוצרי תעבורה אשר באמצעותה כמות המלאי תתעדכן ON LINE במחשב בעת חיוב כרטיסי העבודה או חשבוניות. התוכנה תאפשר למרכז השירות להנפיק דוחות למוצרי תעבורה על פי דרישות יוניון ובהתאם להוראות הדין.

2.3. במחסן יותקנו מדפים במידות רוחב שונות, בהתאם לעומסים השונים ולגודל אריזות מוצרי התעבורה. מידות אלו יאושרו על ידי אגף מוצרי התעבורה של יוניון.

2.4. למחסן מוצרי התעבורה יהיו נהלים פנימיים לתכנון המלאי, אופן ביצוע הזמנות ומעקב פריטים שלא סופקו ללקוחות, נהלים אלו יאושרו על ידי אגף מוצרי התעבורה של יוניון.

2.5. מלאי המחסן יכיל מוצרי תעבורה מקוריים ומוצרי תעבורה העומדים בדרישת איכות והתאמה, היכולים לכסות דרישה ממוצעת מינימאלית של 15 ימי עבודה. יוניון 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 מרכז השירות 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 מרכז השירות להחזיק במחסן מוצרי התעבורה, תקבע על ידי אגף מוצרי התעבורה של יוניון, כאשר כל שינוי ברשימה יאושר על ידי מנהל מרכז השירות.

2.10. התשלום בעבור מלאי מוצרי התעבורה הראשוני יתבצע במזומן.

3. כוח אדם

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

3.1.1. עד 150 כניסות בחודש למרכז השרות, יועסק מנהל מחסן אשר ישמש גם מחסנאי.

3.1.2. אם מספר הכניסות בחודש למרכז השרות, בממוצע, הוא מעל 150, יש לגייס גם מחסנאי בנוסף למנהל מחסן.

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

4. מוצרי תעבורה:

רשימת מוצרי התעבורה הראשונית תועבר למרכז השירות על ידי יוניון.

5. אספקת מוצרי תעבורה לאחר זמני פעילות מחסן מוצרי התעבורה:

מלבד מחסן מוצרי התעבורה, במרכז השירות יהיה חדר נעול בגודל של 2.2×1 מטר לצורך אספקת מוצרי תעבורה בלילה. החדר ימוקם במרכז השירות באופן שיאפשר אספקת מוצרי תעבורה בלילה ללא צורך בכניסה למרכז השירות.

נספח א' – שלבי התקדמות לקבלת אישור להיות מרכז שירות

אלו שלבי ההתקדמות שעל מועמדת לעמוד בהם על מנת להיות מרכז שירות בהתאם לאמות מידה אלו:

1. הגשת המבנה המשפטי של המועמדת בצירוף אישור עו"ד לקיום תנאי הסף המשפטיים לאישור יוניון;
2. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 1, הגשת מיקום המקרקעין עליהם יבנה מרכז השירות בצירוף מסמכים רלוונטיים לאישור יוניון;
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;
4. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 3, הגשת התכנית האדריכלית למבנה מרכז השירות לאישור יוניון;
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.
6. בתוך 45 ימים לאחר קבלת האישור לשלב 5, הגשת לוחות זמנים לאישור יוניון.

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

נספח ב' - מערכות מידע ותוכנה

מחשבים אישיים

1. המחשב האישי (נייד או נייד) יהיה מחשב "מותג" כדוגמת HP, Dell, Lenovo ולא מחשב בהרכבה אישית.
2. גיל המחשב לא יעלה על 2 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 במרכז השירות.
10. אם מתבצע חיבור מהבית של המחשבים הניידים יותקן VPN על גבי המחשב הנייד והתקשורת תבוצע באופן מאובטח מול ה firewall של מרכז השירות (ראו הרחבה בנוגע ל firewall בפסקה הנוגעת לשרתים).
11. בכל מקום בו המחשב משרת לקבלת קהל יותקן מסך שטוח בגודל 21 אינץ' ומעלה.
12. מרכז השירות יחזיק רשימת מצאי מסודרת של המחשבים האישיים. רשימה זו תשמר בקובץ ותכיל את שם המחשב, מועד הרכישה, הספק ממנו נקנה המחשב, מיקום במרכז השירות, 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 מרכז השירות (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 היצרן.
4. בשום מצב אין לשנות את סיסמת האדמיניסטרטור המקורית שנתן היצרן.
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 לחברה אשר הוסמכה על ידי יוניון כנותנת השירות הבלעדית למחשבים אלו. חל איסור לנסות ולתקן תקלות הקשורות במחשב זה על ידי כל גורם אחר מלבד לחברה שהוסכמה על ידי יוניון .

שרתים

1. שרתים המשמשים את מרכז השירות 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 יצרן מערכת ההפעלה ויש לה עדכוני אבטחה שוטפים.
5. השרת יבצע עדכונים שוטפים בהתאם להפצה של יצרן מערכת ההפעלה.
6. על גבי השרת תותקן תוכנת אנטי וירוס חוקית ולתוכנה זו יירכש עדכון תוכנה והשרת יוגדר כך שקובץ ה"חתימות" יותקן באופן אוטומטי. בכל נקודת זמן השרת יכיל את קובץ ה"חתימות" העדכני האחרון שהפיצה חברת האנטי וירוס.
7. השרת יהיה מוגן בסיסמא מורכבת (מינימום 6 תווים, סיסמא המכילה קומבינציה של אותיות ומספרים עם עדיפות לתווים ייחודים כדוגמת @, \$, #). סיסמא זו תשמש אך ורק את אחראי המחשוב של מרכז השירות ולא תועבר בשום מקרה לידי עובדי מרכז השירות. 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 מרכז השירות לבין הרשת החיצונית. ה firewall יהיה מתוצרת חברת checkpoint או חברת fortigate.
13. 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.
14. 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. יוניון רשאית לקבוע הנחיות לגיבוי בענן.
15. מרכז השירות 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. במרכז השירות תהיינה שתי רשתות אלחוטיות נפרדות: רשת אלחוטית פתוחה עבור קהל לקוחות מרכז השירות ורשת אלחוטית סגורה ומוצפנת אשר תשמש את עובדי מרכז השירות בלבד.
2. לא יהיה חיבור בין שתי הרשתות האלחוטיות.
3. הרשת הפנימית תהיה מוצפנת והסיסמא לא תינתן בשום סיטואציה ללקוחות מרכז השירות.
4. מחשב הדיאגנוסטיקה הנייד יחובר אך ורק לרשת הפנימית המאובטחת.
5. מחשבי מרכז השירות הניידים לא יחוברו לרשת האלחוטית אלא אך ורק לרשת הקווית הפרוסה במרכז השירות, המחשבים הניידים מורשים להתחבר לרשת האלחוטית הפנימית המוצפנת אבל אין לחבר במקביל לרשת הפנימית ולרשת הקווית.
6. הטלפונים הניידים של עובדי החברה לא יחוברו לשתי 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 יבוצע דרך קו ייעודי בלבד.
2. החיבור לרשת החיצונית יבוצע באמצעות קו תקשורת נפרד. קו זה יחובר לשרת ה firewall של מרכז השירות.
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 מרכז השירות לאתרים המכילים קוד זדוני.
5. לכל מרכז שירות יוגדר domain בהתאם לנהלי מרכז השירות ובהתאם יוגדרו כתובות דואר אלקטרוני מתאימות.

נהלי עבודה

1. יוגדר נוהל קליטת עובד ובו הגדרות איזה ציוד מחשוב נדרש לכל עובד ומהן ההרשאות הרלוונטיות בכל תוכנה.
2. יוגדר נוהל עזיבת עובד. הנוהל יכיל "טופס טיולים" הכולל חלק הנוגע לציוד המחשוב. נציג של מרכז השירות 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. מרכז השירות 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 במרכז השירות ואחראי לביצוע ובדיקת הגיבויים.

תחזוקת הרשת

1. מרכז השירות 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 מרכז השירות למתן מענה לצרכי המחשוב של מרכז השירות.
4. לחילופין מרכז השירות יסתייע בחברת מחשוב חיצונית אשר תעניק שירותי מחשוב למרכז השירות בהתאם להנחיות במסמך זה.

5. איש המקצוע הייעודי או חברת המחשוב החיצונית יעבדו מול מחלקת מערכות מידע של יוניון בכל הקשור לענייני המחשוב והם יהיו איש הקשר של מרכז השירות בתחום זה.
6. כל שינוי הנוגע להנחיות המופיעות במסמך זה או הקשורות בתוכנות הנדרשות לעבודה מול יוניון יבוצעו בתיאום מול מחלקת מערכות מידע של יוניון.

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 מרכז השירות.

הדרישות בנוהל זה הן דרישות מינימאליות לגיבוי הנתונים. מרכז השירות רשאי, לפי שיקול דעתו, לקבוע נוהל גיבויים מחמיר מזה המפורט להלן. יוניון רשאית להורות למרכז השירות לבצע גיבוי בענ

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 במרכז השירות 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 במרכז השירות לארכיון.

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

2. מרכז השירות 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 מרכז השירות ולכן מומלץ להשתמש בשירותי חברה חיצונית ייעודית לגיבוי הנתונים.