אוגדן אמות מידה למוסך שירות BYD שלמה מוטורס

מעודכן אוקטובר 2022

SHLOMO MOTORS

רקע כללי ודרישות מקדימות

תנאים לפתיחת מרכז שירות BYD

<u>הקדמה</u>

אוגדן אמות מידה זה מכיל את התנאים והדרישות המקדמיות, הנדרשות ממוסך שירות ברשת שלמה מוטורס בע"מ (להלן: "שלמה מוטורס"). הוראות האוגדן יחולו על מוסך השירות לרבות התאגיד המפעיל אותו, ובעלי מניותיו, אשר באחריותם לוודא כי כל ההוראות וההתחייבויות הכלולות באוגדן מתמלאות ומבוצעות, לרבות ע"י עובדי מוסך השירות ומי מטעמו, לפי העניין.
יובהר למען הסר ספק, כי אין באמור באוגדן זה, או במה שלא אוזכר בו, כדי לגרוע מחובת מוסך השירות מלעמוד ולמלא אחר כל דרישות חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו – 2016, והתקנות שהותקנו ויותקנו מכוחו מעת לעת.

1. <u>תנאי הרשאה כללי לכל המותגים:</u>

1.1 **תשתית פיזית:** על מוסך השירות לעמוד בדרישות הבינוי המוכתבות על ידי היצרן, כמפורט בפרק ז' "דרישות בינוי". במסגרת זאת ומבלי לפגוע מכלליות האמור, מוסך השירות חייב לקיים הפרדת שטחים מנהלתיים: קרי, שבמוסך השירות תתקיים הפרדת שטחים מנהלתיים עבור לקוחות כל מותג והפרדת שטחי משטח עבודה: קרי, כלי הרכב מכל מותג יטופלו בעמדות עבודה נפרדות שהוגדרו עבור שירות לרכבי אותו מותג.

1.2 **סטנדרטים מקצועיים:** מוסך השירות יהא מוסך מומחה כהגדרתו בחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו – 2016 ובכלל זה יעמוד בכל הדרישות החלות עליו על פי החוק הנ"ל לרבות התקנות הרלבנטיות שיותקנו מכוחו מעת לעת. מבלי לגרוע מהאמור, יעניק מוסך השירות שירותי אחזקה ותיקונים לכל כלי רכב מתוצר המיובא על-ידי שלמה מוטורס, והכלול במותגים לגביהם ניתנה לו הרשאה, זאת ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ובאופן שיוויוני.

1.3 **ציוד:** על מוסך השירות להחזיק ברשותו פרטי ציוד בדיקה, כלים סטנדרטיים וכלים מיוחדים בהתאם לדרישות היצרן, כפי שיעודכנו מעת לעת, וכפי שיודיע עליהם היבואן למוסך השירות, כמפורט בפרק "סטנדרטים מקצועיים".

1.4 **מחסן:** על מוסך השירות להכיל מחסן אשר בו יאוחסנו באופן נפרד ומובחן מלאים לצורכי מתן שירות לכלי הרכב מהמותג לגביו ניתנה למוסך השירות הרשאה בהסכם, כמפורט בפרק "דרישות מחסן".

1.5 **מערכות מידע:** מוסך השירות יקים ממשקי טלקומוניקציה ומחשב, להתקנת תוכנות מחשב וכן לתנאים הארגוניים והטכניים, באופן שיעלה בקנה אחד עם הוראות שלמה מוטורס, כפי שיעודכנו מעת לעת, כמפורט בפרק "מערכות מידע".

1.6 **סימנים מסחריים:** על מנת להבטיח זהות בקרב מוסכי השירות המורשים מטעם שלמה מוטורס, יהא מוסך השירות רשאי, באישורה מראש ובכתב של שלמה מוטורס ובמהלך תקופת ההרשאה בלבד, לעשות שימוש בסימנים המסחריים של מותגי שלמה מוטורס, כפי המופיעים בפרק "סימנים מסחריים", הכל בכפוף לתנאים שיקבעו בהסכם שיחתם בין הצדדים.

1.7 **תיקונים במסגרת תקלת בטיחות סדרתית:** מוסך השירות יטפל בכל תקלת בטיחות סדרתית, בכל רכב מוצר המיובא על-ידי שלמה מוטורס ואשר הוא מחזיק בהרשאה למותג, כמפורט בפרק ד' "תיקוני תקלת בטיחות סדרתית ותיקוני אחריות" ועל פי כל דין.

1.8 תיקונים באחריות: מוסך השירות ימלא אחר הדרישות הנובעות מהאחריות לרכב של שלמה מוטורס ו/או מהאחריות של שלמה מוטורס למוצרי שלמה מוטורס, כפי שיעודכנו על ידי שלמה מוטורס מעת לעת, ויספק שירות בעבור כל דרישה מוצדקת שתוגש לו במסגרת האחריות לרכב ו/או למוצרי שלמה מוטורס, כמפורט בהסכם שיחתם בין הצדדים ובפרק "תיקונים באחריות".

1.9 כוח אדם: מוסך השירות יעסיק עובדים באיכות ובכמות הנדרשת על פי חוק רישוי ושירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו – 2016 לרבות התקנות הרלבנטיות שיותקנו מכוחו מעת לעת ובכל מקרה כפי שידרש לצורך מתן השירותים בטיב ובאיכות מעולה, בצורה מקצועית ולא פחות מהרמה הנדרשת על פי הנחיות היבואן והיצרן המפורטות בפרק ה' "כוח האדם".

1.10 היתכנות כלכלית: על הגורם המבקש לשאת בהרשאה לשירות במותג כלשהו, להציג לשלמה מוטורס תכנית עסקית, שתוכיח היתכנות כלכלית מהפעילות הצפויה אצלו במותג. מובהר כי תנאי מקדמי לחתימה על הסכם הרשאה הוא אישור שלמה מוטורס את התוכנית העסקית והצגת אישורים מספקים לשיקול דעתה של שלמה מוטורס לגבי היתכנותה הכלכלית של התוכנית העסקית. יובהר, כי אין בהגשת התוכנית העסקית כדי להטיל חובה על שלמה מוטורס להתקשר עם מוסך השירות.

מובהר בזאת, כי לשלמה מוטורס לא תהא אחריות מכל מין וסוג שהוא לגבי האמור בתוכנית העסקית ו/או בכל מצב בו יתברר בדיעבד, כי לא עמדה במבחן המציאות וכי הפעלת המוסך הינה הפסדית ולמוסך השירות אין ולא תהיינה כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה כלפי שלמה מוטורס בקשר עם הסתמכותו על התוכנית העסקית. על מוסך השירות לגייס בעצמו את המידע הדרוש להכנת התוכנית העסקית, ואין שלמה מוטורס אחראית ו/או מחויבת לספק כל מידע לגבי התוכנית העסקית ואם סופק מידע, אין הוא מהווה אלא מידע כללי וראשוני אשר שלמה מוטורס אינה אחראית לתוצאות ההסתמכות עליו.

2. <u>דרישות הרשאה לפי מותג:</u>

את הדרישות המפורטות להלן, מתחייב מוסך השירות/ המבקש למלא, לגבי כל מותג ומותג, לו הוא מורשה ליתן שירות, בנפרד.

2.1 לבוש והופעה: על עובדי מוסך השירות להיות לבושים בלבוש אחיד ונקי העונה למפרט אשר יוכתב מעת לעת ע"י היצרן של כל מותג רלוונטי לו מורשה מוסך השירות (לרבות לעניין צבע בד, גזרה, סמלים וכו'), זאת ביחס לכל מותג לגביו תינתן הרשאה.

2.2 זימון תורים: על מוסך השירות לאפשר ללקוחות (לרבות בעלי רכבים מיבוא אישי או מקביל ולרבות מציי רכב) להזמין תור מראש, למועד האפשרי הקרוב ביותר, תוך שימוש במערכת מידע ייעודית לטובת העניין, ולהיות מחויב לעמוד בדייקנות במועד אשר נקבע. עם זאת, מוסך השירות יאפשר ללקוחות קבלת שירות ללא קביעת תור מוקדם בכל מקרה של תקלות בטיחות ו/או תקלות אשר אינן מאפשרות נסיעה של הרכב ו/או טיפולים קטנים (כגון, מצבר וכו').

2.3 צוות מנהלתי: השירות ללקוח יינתן ע"י צוות קבלה, מנהלה ויועצי שירות ייעודיים ללקוחות המותג, כמפורט בפרק ב' "סטנדרטים מקצועיים".

2.4 סקרי שביעות רצון: מוסך השירות ישתתף באופן קבוע בסקר שביעות רצון ללקוחות המותג. הסקר, תכולתו ומאפייניו יוגדרו ע"י היצרן / שלמה מוטורס. מוסך השירות יידרש להגדיר וליישם תהליכי שיפור השירות הנגזרים מממצאי סקרי שביעות הרצון, זאת עפ"י מתודולוגיה שתאופיין ע"י חטיבת השירות ובתיאום עמה.

2.5 שירותי איסוף והבאה: מוסך השירות יציע ללקוחות המותג שירותי איסוף / השבה – וימדד על כך במסגרת סקרי שביעות רצון הלקוחות.

2.6 רכב חלופי: מוסך השירות יציע ללקוחות המותג המגיעים לטיפול / תיקון חלופה תחבורתית וימדד על כך במסגרת סקר שביעות הרצון.

2.7 שירותי H24: מוסך השירות יהיה מקושר למוקד שירות H 24 – אשר יציע סל שירותים שיאושר ע"י שלמה מוטורס.

2.8 שטיפת רכב: מוסך השירות יציע ללקוחות שטיפת רכב בגמר הטיפול.

להלן יובאו דרישות ההרשאה בהרחבה:

פרק א' - סימנים מסחריים

על מנת להבטיח זהות בקרב מוסכי השרות המורשים ברשת שלמה מוטורס, יהיה מוסך שירות רשאי, באישורה מראש ובכתב של שלמה מוטורס, לעשות שימוש בסימנים המפורטים במסמך זה, ובהם בלבד, בכפוף לעדכונים שיצאו מאת שלמה מוטורס, והכול בכפוף לתנאים שיפורטו בהסכם ההרשאה. הרשות לעשות שימוש בסימנים כאמור תהא תקפה רק במהלך תקופת ההרשאה ואך ורק לגבי המותג/ים לגביהם ניתנה הרשאה בהסכם. בכל מקרה הצגת הסימנים כאמור, תהא לצרכי ההסכם ומתן השירותים על פיו אך ורק בצורה המאושרת על ידי שלמה מוטורס:

BYD

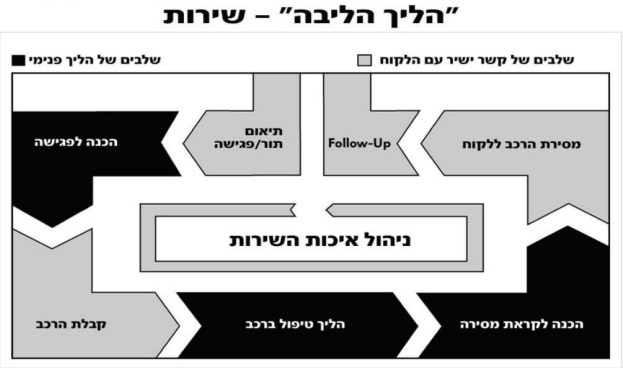
השימושים לגביהם ניתן יהא לעשות שימוש בסימנים הנ"ל, בתנאים שלעיל:

1. שילוט
2. ביגוד
3. קידום מכירות ופרסום
4. מסמכים וניירת של מוסך השירות, אשר יהיו מעוצבים על פי הפורמט שימסר על ידי היבואן ו/או היצרן

פרק ב' - סטנדרטים מקצועיים

כללי

1. מערכת השירות לרכב תפעל ע"פ תהליך הליבה אותו הגדיר יצרן הרכב וכפי שיעודכן מעת לעת.



2. עובדי מוסך השירות יבצעו כל עבודה הנדרשת ברכב (מכאנית, אלקטרונית/חשמלית, פח וצבע וכיו"ב) בצורה בטוחה ומדויקת, תוך שימוש בכלי עבודה ייעודיים, ע"פ ההנחיות העדכניות המופיעות במידע אותו מפיץ היצרן באופן שוטף, כגון פתרונות טכניים (TPI), הוראות עבודה כפי שהן מופיעות בספרות המקצועית, מדריך הטיפולים כפי שהוא מופיע בספרות המקצועית, איתור תקלות מונחות וכו'.

3. כל כניסה של רכב אל מוסך השירות תתועד בכתב. התיעוד יכלול פירוט בקשת/ תלונת הלקוח וממצאי הבדיקה, פירוט מוצרי התעבורה שהותקנו ברכב לרבות סוגם מחירם ומספרם הקטלוגי, פירוט העבודה שבוצעה ברכב והעבודה אשר בוצעה, לרבות שעות העבודה, תקופת אחריות על העבודה ומוצרי התעבורה וכו'.

4. באחריות מנהל מוסך השירות שהעבודה תבוצע תוך שמירה על ניקיון אזור העבודה וניקיון הרכב תוך שימוש במגני כנפיים ייעודיים, כיסויים מתאימים וכיו"ב.

5. עובדי מוסך השירות יתעדכנו באופן שוטף לגבי מידע טכני המופץ ע"י שלמה מוטורס אם בכתב או באמצעות הפורטל האינטרנטי או בכול אמצעי הפצה אחר ויפעלו על פיו.

6. באחריות מנהל השירות במוסך השירות לדאוג כי עובדי מוסך השירות יפעלו בצורה אקטיבית על מנת למנוע תיקונים חוזרים זאת עפ"י מתודולוגיה שתאופיין ע"י חטיבת השירות ובתיאום עמה. אחוז התיקונים החוזרים ע"פ סקר שביעות הרצון (או מדד אחר אשר יקבע בעתיד) לא יעלה על 5% או כפי שיעודכן על ידי חטיבת השירות של שלמה מוטורס מעת לעת.

ספרות טכנית אלקטרונית למוסך שירות

1. מוסך השירות ירכוש על חשבונו רישיון/ות שימוש בתוכנות ספרות טכנית אלקטרונית, אשר מוגדרת ע"י היצרן, לכל המותגים להם ניתנה לו הרשאה בהתאם להסכם.

2. מוסך השירות יתקין את התוכנות על פי הנחיות היצרן ומנהל מוסך השירות ידאג לעדכן את התוכנות מעת לעת, תוך 24 שעות ממועד קבלת העדכון.

3. מוסך השירות יתקין את תוכנת הגישה למערכת הספרות הטכנית האלקטרונית למוסך שירות על פי המפורט להלן:

- בכל מחשב המשמש יועץ שירות.
- במחשב המשמש את מאבחן התקלות.
- במחשב המשמש את מנהל העבודה.
- במחשב המשמש את המנהל הטכני.
- במחשב המשמש טכנאי במפתח של עמדה אחת לכל 3 טכנאים.
- במשטח העבודה לפי מפתח של עמדה אחת לכל עשרה מכונאים.

מכשירי סריקת תקלות

1. מוסך השירות ירכוש על חשבונו ויפעיל לצורך אבחון תקלות מחשבי אבחון מסוג VAS ע"פ הפירוט הבא:

- מחשב האבחון יעמוד במפרט אשר נקבע ע"י היצרן
- מחשב אחד לכל 7 עמדות עבודה ולפחות מכשיר אחד במוסך שירות.
- מכשיר סקופ העומד בדרישות היצרן אחד לכל מוסך שירות.

2. מוסך השירות ירכוש על חשבונו רישיון/ות שימוש בתוכנה/ות ונתונים למכשירי האבחון שברשותו, כפי שיידרש ע"י היצרן, לכל המותגים להם ניתנה לו הרשאה בהסכם.

3. מוסך השירות יתקין את התוכנות על פי הנחיות היצרן ומנהל מוסך השירות ידאג לעדכונן.

4. יובהר, כי המכשירים המפורטים לעיל, יעודכנו מעת לעת ומוסך השירות מתחייב לעדכנם או להחליפם, בהתאם לדרישות היצרן.

כלים ייעודיים

1. מוסך השירות ירכוש על חשבונו ויחזיק ברשותו כלים ייעודיים הנדרשים לטיפול במותגי כלי הרכב לגביהם ניתנה לו הרשאה בהסכם, על פי רשימות שיפורסמו מעת לעת על ידי המחלקה הטכנית של שלמה מוטורס.

2. עובדי השרות יבצעו כל עבודה הנדרשת ברכב (מכאנית, אלקטרונית/חשמלית, פח וצבע וכיו"ב) בצורה מדויקת, תוך שימוש בכלי עבודה ייעודיים, ע"פ ההנחיות העדכניות המופיעות במידע אותו מפיץ היצרן באופן שוטף, הוראות עבודה כפי שהן מופיעות בספרות המקצועית, מדריך הטיפולים כפי שהוא מופיע בספרות המקצועית, איתור תקלות מונחות וכו'.

3. סידור וסימון כל הכלים הייעודיים בארונות ומדפים בצורה מסודרת ונגישה ובכלל זה:

- ניהול ומעקב אחר מלאי הכלים הייעודיים.
- הזמנת כלים אשר אבדו/ נשחקו והזמנת כלים חדשים.
- ניהול הניפוק והחזרת הכלים לארון הכלים.

4. נאמן הכלים ימסור לשלמה מוטורס דווח על מצבת הכלים הייעודיים שברשות מוסך השירות בתוך 15 ימי עבודה מהרגע שיידרש. הדו"ח יהיה בפורמט אקסל ויכלול לפחות את העמודות: מק"ט הכלי, תיאור הכלי בעברית או באנגלית, ומיקום הכלי במרכז השירות.

5. מוסך השירות ידאג להזמין באופן מיידי כל כלי שיתגלה כחסר לצורך ביצוע עבודות תחזוקה בכלי הרכב מהתוצרים לגביהם ניתנה לו הרשאה.

6. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 4 לעיל, מעת לעת תועבר, ע"י חטיבת השירות, רשימה של כלים אשר נדרש שיהיו ברשות מוסך השירות. על מוסך השירות לבדוק רשימה זאת ולהחזירה מלאה וחתומה לשולח בתוך 10 ימי עבודה מרגע הפצת הרשימה לצורך הזמנתם.

הדרכות טכניות אצל שלמה מוטורס

1. לצורך הכשרת עובדי הצוות הטכני במוסך השירות, יזומנו עובדים אלו ע"י חטיבת השרות להדרכות, אשר ההשתתפות בהו הינה חובה.

2. מנהל מוסך השירות ימנה נאמן הדרכה, אשר יהיה אחראי לכל הפעילות הקשורה להדרכה במוסך השירות.

3. נאמן ההדרכה יהיה אחראי לעדכן באופן מיידי את חטיבת השירות במייל: _____
על כל שינוי של כ"א במרכז השירות כגון גיוס, עזיבה שינוי תפקיד של עובדי מרכז השירות.

4. בכל מקרה בו מי מהעובדים לא יוכל להשתתף בהדרכה או שמוסך השירות מבקש החלפת העובד המשתתף, יודיע על כך מנהל נוסך השירות או נאמן ההדרכה לשלמה מוטורס, בכתב, בתוך 5 ימי עבודה מיום שליחת הזימון . מוסך השירות לא יבצע על דעת עצמו כל החלפה/שינוי במועד ו/או בזהות העובד אשר זומן להדרכה. כל שינוי שכזה חייב להיות מתואם מול מנהל ההדרכות, מראש ובכתב, כפי שמוגדר בזימון.

5. נאמן ההדרכה ידאג ויוודא את הגעת עובדיו להדרכה ביום ובשעה שזומנו והשתתפותם עד למועד סיום ההדרכה. המשתתפים יהיו חייבים להישאר עד תום ההדרכה, כאשר משתתף שיעזוב טרם סיום ההדרכה יחשב כמי שלא השתתף בהדרכה.

6. מוסך שירות אשר המודרך שלו לא יגיע להדרכה במועד שזומן אליו ולא דאג להודיע על כך עד שבוע לפני מועד ההדרכה יחויב בשווי ההדרכה.

7. המודרכים יגיעו להדרכות בלבוש הולם, במכנסיים ארוכים ובנעליים סגורות המתאימות לאופי ההדרכה.

הדרכות פנימיות במוסך השירות

1. מנהל מוסך השירות ידאג לביצוע של לפחות 5 ימי הדרכה בשנה לעובדי מוסך השירות. ההדרכות הפנימיות במוסך השירות יועברו על ידי מי שהודרך על ידי שלמה מוטורס בנושאים שעל הפרק.

2. רשימת התכנים להדרכות הפנימיות תיערך בתיאום עם שלמה מוטורס ותועבר לאישור שלמה מוטורס מבעוד מועד.

3. מנהל מוסך השירות יעדכן את מנהל ההדרכות בחטיבת השירות בסיום כל חציון לגבי נושאי ההדרכה שבוצעו, שמות המודרכים בפורמט דיווח אחיד אשר יופץ ע"י המחלקה הטכנית.

ביגוד

על עובדי מוסך השירות להיות לבושים בלבוש אחיד ונקי העונה למפרט אשר יוכתב ע"י היצרן מעת לעת (לגבי צבע בד, גזרה, סמלים וכו') על חולצות העובדים יודפסו סמלי המותגים בהם מורשה מוסך השירות לטפל. לפני הדפסת הסמלים על מוסך השירות לאשר מול שלמה מוטורס ניראות החולצות.

פרק ג' - מחשוב ותקשורת

דרישות התקשורת, החומרה והתוכנה המפורטות להלן יכולות להשתנות, עקב שינויים טכנולוגיים עתידיים. הדרישות המפורטות במסמך זה ישתנו ויתעדכנו מעת לעת על פי הצורך, כאשר מוסך השירות נדרש לעמוד בכל דרישות המחשוב המפורטים להלן:

1. <u>תקשורת מקומית (LAN):</u>

1.1 במוסך השירות יותקן ארון תקשורת סטנדרטי ברוחב 12U לפחות, בארון התקשורת יותקן לוח ניתוב Patch panel)) תקני ואליו יחוברו כל כבלי התקשורת. על הארון להיות נעול או סגור בחדר בר-נעילה. ארון זה ישמש גם לאכסון שרת ה- BTAC.

1.2 לכל עמדת עבודה ממוחשבת (מנהל, מחסנאים, יועצי שרות פקידים, עמדות העבודה במוסך השירות, VAS וכו') תותקן נקודת תקשורת כפולה (בעלת שני שקעים). השקעים יהיו שקעים תקניים מסוג RJ-45.

1.3 כל נקודת תקשורת תחובר בכבלים מסוגCAT-6 תקניים ומסוככים אל לוח הניתוב בארון התקשורת.

1.4 בארון התקשורת יותקן מתג תקשורת switch)) מקומי.

2. <u>תקשורת Wi-Fi:</u>

2.1 במוסך השירות יותקנו אנטנות WiFi שיפיצו SSID נפרד המיועד למחשבי VAS ולראשים רשת מאובטחת בסיסמת אבטחה.

2.2 מחשבי ה-VAS והראשים יתחברו לרשת זאת על מנת ליצור חיבור בתקשורת אלחוטית.

2.3 חיפוש הראשים בתוכנת האודיס מתבצע ע"י פרוטוקול SSDP לכתובת בקבוצת Multicast 239.255.255.250.

2.4 ציודי התקשורת והאנטנות יאפשרו תשדורת Multicast ו IGMP snooping וגרסתם צריכה להיות עדכנית.

3. <u>תקשורת מרחבית (WAN):</u>

3.1 מוסך השירות יתקין קו תקשורת IPVPN ברוחב פס של לפחות 10/2 ייעודי שקצהו יותקן בסמוך לארון התקשורת.

3.2 קו ה- IPVPN יחובר באמצעות נתב מסוג שיסופק ע"י ספק התקשורת שיבחר ע"י שלמה מוטורס.

3.3 מוסך השירות יסדיר הסכמי מתן שירותי אינטרנט עם ספקי שירותי האינטרנט המורשים - על פי הנחיות ובתאום עם אגף מערכות מידע של שלמה מוטורס ויישא בכל עלויות שירותי התקשורת והציוד.

4. <u>חומרה:</u>

4.1 שירותי רשת - מוסך השירות יתקין שרת\מחשב ייעודי שיספקו שירותי :DNS,DHCP. מומלץ להתקין אמצעי לגיבוי נתונים ומכשיר אל פסק.

4.2 השרת יותקן בתיאום עם מנהל הרשת של שלמה מוטורס.

4.3 מחשבים - יותקנו מחשבים אישיים בכל עמדות העבודה הייעודיות (קבלה, יועץ שירות, מחסנאי, מנהל מוסך שירות ומשרד). המחשבים יהיו בעלי מעבד I3, לפחות 4 GB, HD 320 Gb לפחות,

4.3.1 המחשבים יותקנו עם מערכת הפעלה גרסה Win 7 ומעלה.
4.3.2 באחריות מוסך השירות לבצע עדכוני אבטחה של מיקרוסופט על בסיס חודשי.
4.3.3 במידה ומיקרוסופט תשחרר עדכון בעל סיווג קריטי (Critical Update) יש להתקינו ללא דיחוי.

4.1 שירותי רשת - מוסך השירות יתקין שרת\מחשב ייעודי שיספקו שירותי :DNS,DHCP. מומלץ להתקין אמצעי לגיבוי נתונים ומכשיר אל פסק.

4.2 השרת יותקן בתיאום עם מנהל הרשת של שלמה מוטורס.

4.4 מדפסות - בעמדות שיוגדרו ע"י שלמה מוטורס מוטורס יותקנו מדפסות לייזר ש"ל מסוג HP הקיימים בשוק באותה עת, כולל כרטיס רשת מתוצרת HP עם תמיכה בדרייבר מסוג PCL6 או UFII.

5. <u>תוכנה:</u>

5.1 תוכנה לניהול מוסך שירות – מוסך השירות ישתמש אך ורק בתוכנה לניהול מוסך שירות המאושרת לשימוש על ידי שלמה מוטורס. אם לצורך הפעלת המערכת תידרש התקנת תוכנת אמולציה או תוכנת קישור למערכות שלמה מוטורס תתקין שלמה מוטורס על תחנות העבודה של מוסך השירות את התוכנה הנדרשת. מוסך השירות ישא בעלויות רישיונות התוכנה.

5.2 תוכנות ייעודיות - תוכנות ייעודיות הן תוכנות המשמשות את מוסך השירות בתהליכי הטיפול ברכב ואשר מסופקות על ידי יצרן הרכב או על ידי היבואן, תוכנות אלה כוללות בין השאר קטלוג חלפים ממוחשב, ספרות מקצועית ממוחשבת ועוד. התקנת תוכנות אלה יתבצעו על ידי טכנאי אגף מערכות מידע בשלמה מוטורס. מוסך השירות ישא בעלויות רישיונות התוכנות הייעודיות.

5.3 תוכנה לתמיכה מרחוק - על כל תחנות העבודה במוסך השירות תותקן תוכנה לתמיכה מרחוק אשר תאושר מראש ובכתב על ידי שלמה מוטורס.

5.4 רישיונות - רישיונות של מערכות ההפעלה (של השרת ותחנות העבודה) ושל תוכנות אחרות אשר אינן מותקנות ע"י שלמה מוטורס ירכשו ישירות על ידי מוסך השירות, תוך 25 ימי עבודה ממועד דרישתה של שלמה מוטורס בכתב.

6. <u>כללי:</u>

6.1 אנטי וירוס- מוסך השירות מתחייב להתקין תוכנת אנטי וירוס תקנית מסוג: מקפי/סימנטק/ טרנד מיקרו וכדומה. האנטי וירוס יותקן בכל התחנות כולל השרת.

6.1.1 באחריות מוסך השירות לבצע עדכונים שוטפים אוטומטיים על בסיס יומי למערכת האנטי וירוס.

6.1.2 שלמה מוטורס שומרת לעצמה את הזכות לנתק תקשורת מול מוסך השירות במידה ומערכות האנטי וירוס לא יעודכנו על בסיס אוטומטי יומי.

6.1.3 שלמה מוטורס תנתק תקשורת מול מוסך השירות במידה ותזוהה מתקפת וירוסים מכיוון מוסך השירות.

6.2 מוסך השירות יבצע על אחריותו וחשבונו התקשרות חוזית עם איש ו/או חברת מחשבים מקצועית (מנהל רשת) על מנת לפתור בעיות רשת\חומרה\תוכנה שאינן באחריות שלמה מוטורס. איש ו/או חברת המחשבים תדאג לכשירותם של המחשבים כולל השרת בכל עת שידרש.

6.3 מוסך השירות מתחייב לפעול בהתאם לחוק מאגרי המידע וחוק הגנת הפרטיות.

פרק ד' – תיקוני תקלת בטיחות סדרתית ותיקוני אחריות

בעת ביצוע תיקון באחריות היצרן, ימלא מוסך השירות אחר הכללים הבאים כמו גם את ההנחיות שיועברו אליהם מעת לעת ממחלקת התביעות בהתאם לדרישות היצרן/שלמה מוטורס:

1. <u>נוהל תיקוני אחריות:</u>

בדיקת זכאות הרכב לקבלת התיקון הנדרש במסגרת אחריות יצרן עפ"י תנאי האחריות הרגילה ו/או המורחבת ובהתאם להנחיות היצרן.

על מוסך השירות להגיש את פרטי התביעה במלואם כולל פרטי הסוכן, הרכב, הלקוח, שעתוני היצרן, מק"טים של חלפים, תיאור מילולי של העבודה, קודי התביעה והנזק, קוד ספק החלק וכל פרט נוסף נדרש.

במקרה של ביצוע עבודות ע"י גורם חיצוני חייב מוסך השירות לצרף לתביעת האחריות העתק חשבונית החיוב.

במידת הצורך ועפ"י הנהלים יצורף לתביעה פלט דיאגנוסטיקה, טופס מצבר, תמונות, קבצי אודיו ווידאו וכיו"ב.

2. <u>תעריפים לחיוב בתביעת אחריות יחושבו כדלקמן:</u>

בגין עבודה - יחושב עפ"י תעריף שעת העבודה באחריות במכפלת יחידות הזמן (TU) אשר הוגשו ע"י המוסך המורשה (בכפוף לשעתון היצרן).

בגין חלפים - יחושב עפ"י מחירון החלפים בערכי "נטו סוכן", נכון לתעודת הרכישה שנבחרה ע"י המוסך המורשה בעת ביצוע התביעה.

בגין "עבודות חוץ" - עפ"י הסכום בחשבונית ללא מע"מ מגורם חיצוני אשר ביצע את התיקון ובכפוף לתעריפים מאושרים מראש ע"י מחלקת התביעות.

סילוק התביעות בפועל יתבצע עפ"י אישור ותשלום התביעה ע"י היצרן ובכלל זה, אישור ותשלום החלפים, עבודה, ע. חוץ וכו'.

התביעה תוגש לשלמה מוטורס בתוך 48 שעות ממועד השלמת התיקון.

חלפים בלויים אשר הוחלפו במסגרת האחריות ישמרו לשישה חודשים או יועברו לשלמה מוטורס בד בבד עם הגשת תביעת האחריות.

3. <u>תיקונים ביוזמת היצרן או היבואן:</u>

במקרים בהם תוכרז על-ידי היצרן תקלת בטיחות סדרתית ברכב, או שיוחלט על כל תיקון יזום (recall) ברכבים, תודיע על כך שלמה מוטורס למוסך השירות, בכתב, ותגדיר את רשימת מספרי השלדות הרלוונטיים כפי שנמסרה מהיצרן לתיקון יזום.

שלמה מוטורס יפיץ תעדכן את מוסך השירות בדבר אופן ביצוע התיקון וכן פירוט של החלפים אשר יש להחליף במסגרתו ופעולות השעתון הנדרשות.

במסגרת התיקון היזום לא ניתן יהיה להוסיף חלפים או פעולות נוספות.

פרק ד' – תיקוני תקלת בטיחות סדרתית ותיקוני אחריות

1. מוסך השירות יעסיק עובדים, בכמות מינימאלית, בהתאם לטבלת ריכוז כ"א - לפי ממוצע כניסות ביום כלהלן:

מספר כניסות	עד 15	עד 30	עד 45	עד 60	עד 75	עד 90
מנהל מוסך שירות	1	1	1	1	1	1
מנהל עבודה	1	1	1	2	2	3
יועץ שירות	1	2	3	4	5	6
מכונאי רכב בכיר	1	2	3	4	5	6
מכונאי רכב	2-4	6	6	8	11	12
מכונאי מתלמד (רשות)	30% מסך המכונאים לכל היותר	30% מסך המכונאים לכל היותר	30% מסך המכונאים לכל היותר	30% מסך המכונאים לכל היותר	30% מסך המכונאים לכל היותר	30% מסך המכונאים לכל היותר
מאבחן	1	1	1	2	2	3
חשמלאי	1	1	2	2	3	3
מיזוג אוויר	-	-	-	1	1	1
מנהל מחסן	1	1	1	1	1	1
מחסנאי	1	1	2	2	3	3
פקיד קבלה	1	1	2	2	3	3
נאמן תביעות	1	1	1	1	1	1
נציג קשרי לקוחות	1	1	1	1	1	1
סה"כ	15	19	24	31	39	44

2. חובת מוסך השירות לעדכן ללא דיחוי את שלמה מוטורס בשינויים במצבת כוח האדם של בעלי תפקידים בכירים (המוגדרים בסעיף 6 להלן) במוסך השירות.
3. על מוסך השירות לדאוג לחפיפה מסודרת בעת שינוי ותחלופה במצבת כוח האדם והכול לשביעות רצון שלמה מוטורס, ובכפוף לאישורה מראש.
4. מוסך השירות יהיה מחויב להעסיק מספר מספיק של צוות מיומן בכל התחומים לשם קיום התחייבויותיו על פי ההסכם ההרשאה, ובהתאם לאמור בטבלה לעיל.
5. לכל מותג יוקצה צוות כוח אדם נפרד פיזית וניהולית משאר המותגים שבטיפול המוסך.

6. יש איסור על כך שאדם אחד יבצע יותר מאחד מהתפקידים הבכירים הללו, אלא באישורה מראש של שלמה מוטורס:
- מנהל מוסך שירות
- יועץ שירות
- מנהל עבודה
- מנהל מחסן
- מאבחן

7. הגדרות תפקידים:

7.1 יועצי שירות:

משימות בעל העיסוק ופעולות הנגרות מהם:

מתן שירות ללקוחות:
קבלת לקוחות נכנסים + טיפול בהתאם.
קבלת טלפונים נכנסים מלקוחות + טיפול בהתאם.
להקשיב בסבלנות לבקשות / תלונות הלקוח ולספק פתרונות מהירים כבר בכניסה.
עדכון לקוחות במהלך הטיפול על כל התפתחות / חריגה מסיכום ראשוני.
שמירת קשר מתמשך לאחר טיפול (טלפונים, מכתבי ברכה וכו').
ביסוס יחסי עבודה עם לקוחות מיוחדים (חברות גדולות, חברות השכרה וכד').
התמודדות עם תלונות של לקוחות או חוסר שביעות רצון.
לווי הלקוח בתהליך סגירת החשבון + הסבר לגבי החשבונית.
אחריות כוללת בנושא טיפול הרכבים אבחון מהיר ומדויק של תקלות ברכב.
יציאה עם הלקוח אל רכבו + בדיקה ויזואלית של הרכב בטרם כניסה למוסך השירות + רישום חריגים.
רישום מדויק של מונה הק"מ בטרם פתיחת כרטיס עבודה.
רישום האבחון וצורת הטיפול הנדרשת בכרטיס העבודה.
למלא את כל הפרטים הנדרשים בכרטיס העבודה.
לעקוב אחר מעבר הכרטיס במחלקות השונות.
קביעת תאריך ושעת מסירת הרכב ללקוח.
ניסיון לקצר ככל האפשר את משך השירות או התיקון ברכב.
בחינה ובקרת איכות העבודה לפני מסירת הרכב ללקוח.
יועץ ללקוחות במקרה שנתגלו תקלות נוספות ברכב (מחיר, דחיפות ביצוע וכו').
לקבל אישור בטלפון מהלקוח על עבודות המתגלות תוך כדי העבודה.
לחתום על כרטיס העבודה בגמר התיקון.
בדיקת נושא האחריות או בקשות לרצון טוב.
לתת פתרונות ועזרה מקצועית למכונאים בשטח העבודה.
תכנון נכון ויעיל של נפח העבודה ביחס לתכולת מוסך השירות יחד עם מנהל העבודה במוסך השירות.
פיקוח ושמירה על הוראות היצרן.

שיווק ומכירה:
הזמנת לקוחות לטיפולים + תיאום תורים.
מעקב אחר התנהגות הלקוח (ש"ר, תלונות, טלפונים וכו').
עדכון מנהל עבודה במוסך השירות ביחס להתפתחויות פגישת הלקוח והסיבות לכך.
מכירת שעות עבודה וחלפים בנוסף לתלונות הלקוח.
הצעות ומכירת הטבות שרות.
מתן יעוץ בקניית רכבים / הדגמה.

אחראי על תקשורת ומענה ל- CALL CENTER ופניות לקוחות
אחראי על הקשר עם המש"א, אישורים, תיאום פגישות וכו'.
אחראי על הקשר עם המחלקה הטכנית, בקשות לסיוע טכני וכו'.

תחומי סמכות:
סמכות לניהול כ"א במוסך השירות.
בסמכותו לאשר הנחות, הטבות, תנאי תשלום וזיכויים ללקוחות. כמו כן להחליט בדבר אישור עבור ביצוע תיקון באחריות או על חשבונו של הלקוח.
קביעת מדיניות ויעדי האיכות של מוסך השירות ופיקוח על מימושה.

מדדי הערכה:
שביעות רצון לקוחות
דיווחי בעלים ברמה רבעונית: ע"ב מצגת פעילות.

כישורים ויכולות נדרשים:
כושר מנהיגות
יחסי אנוש טובים
תודעת שירות גבוהה
יכולת עמידה בלחצים
יכולת בניהול שוטף, תוך חלוקת משימות ובקרה.
חריצות

7.3 נציג קשרי לקוחות:

מיקום במבנה הארגוני:
בכפיפות למנהל מוסך השירות.

פעילויות עיקריות:
ריכוז טיפול וניהול תלונות המגיעות מהקול סנטר.
ניהול מערך זימון תורים .
טיפול ומעקב אחר לקוחות נוטשים.
דואר חוזר, בירור הסיבה ועדכון מאגר הנתונים.
מעקב אחר ביצוע F.U ע"י יועצי השירות.
מעקב אחר ביצוע recall.
טיפול בתוכנית נאמנות, זימון לקוחות בהתאם וניתוח אפקטיביות.
טיפול בדו"ח איתורן שמגיע בבוקר.
קשר שוטף מול מח' שיווק השירות בשלמה מוטורס.
טיפול במסרים שיווקיים שמופצים מעת לעת.

תכונות וכישורים נדרשים:
שירותיות, אדיבות, סובלנות, אסרטיביות, יוזמה, אחריות, יכולת עבודה בצוות.

7.4 טכנאי רכב:

הגדרת ממונים:
בשורת התפקיד, טכנאי נמצא תחת טכנאי בכיר ומנהל מוסך השירות (מנהל המחלקה).

מדדי הערכה:
שיפור בשביעות רצון הלקוחות.
סקרי שביעות רצון לקוחות.
הגדלת פדיון עבור כניסה ממוצעת.
הפחתת כניסה בלתי יזומה למוסך השירות – זאת ע"י תחזוקה מונעת במהלך טיפולים שוטפים.

תחומי סמכות ואחריות:
איש הקשר בין הלקוח ובין מנהל העבודה
הסמכות המקצועית הבכירה כלפי הלקוחות

כישורים ויכולות נדרשות:
הופעה נאותה מול הלקוח (הופעה אישית וסביבת עבודה נקיה)
תודעת שרות גבוהה – יחס אישי וסובלני ללקוחות.
יכולת שיווקית
יכולת עבודה בצוות
מקצועיות
יכולת לעבוד תחת לחץ (עומס עבודה ולקוחות זועמים)

השכלה נדרשת:
הנדסאי רכב/טכנאי רכב
ניסיון מקצועי- לפחות 3 שנים במרכז שירות
מחשב: ידע בהפעלת מחשב
שפות: עברית על בורייה, אנגלית- קריאת ספרות טכנית ודיבור ברמה סבירה

סביבת עבודה: מוסך השירות

7.2 מנהל מוסך השירות:

תחומי אחריות:
אחריות כוללת לפעילות מוסך השירות.
אחראי לפקח על עבודת עובדי מוסך השירות ובכלל זה על עמידתם בהוראות החוק.
אחריות לבניית תכנית פעילות עסקית שנתית ואישורה מול הבעלים של מוסך השירות.
אחראי על תפקוד מוסך השירות על כל מחלקותיו.
אחראי על איכות העבודה במוסך השירות.
אחראי לתקינות הפעולות שבוצעו ברכב שטופל במוסך השירות, והוא יאשר את תקינותם לפני מסירת הרכב ללקוח.
אחראי לטיפול בתלונות לקוחות מוסך השירות.
בקרה ומעקב אחר חיובים חיצוניים המגיעים למוסך השירות ע"י ספקים שונים.
בקרה ומעקב אחר חיובי פנים של הקבלנים (חשמל, פחחות וצבע) – במידה וקיימים קבלני משנה.
אחריות ישירה על סגירת כרטיסים ועל חשבון הלקוח בהתאם לנהלים (מחיר עבודה וחלפים).
באחריותו לדאוג לתקינותם של רכבי מוסך השירות.
אחראי לביצוע רכש במוסך השירות.
אחראי לרווחת העובדים.
אחראי לתחזוקת ותקינות מתקן מוסך השירות.
אחראי לטיפול בסקרי שביעות רצון לקוחות

הגדרת תפקיד:
בעל ידע מקצועי במערכות הרכב השונות ברמת התיקון במוסכי השרות.
מבין את תהליכי העבודה במוסך השירות ואופי הפעולות של בעלי התפקידים במוסך השירות.
משתמש בכלי העבודה המתאימים לצורך עבודתו.
עובד ע"פ הוראות היצרן וכן על פי ההוראות שניתנו לו ע"י המכונאי הבכיר / מנהל העבודה.

מדידת יעילות העבודה:
עמידה במשך הזמן הנדרש לתיקון ע"פ המצוין בהוראות העבודה.
שביעות רצון של הלקוח מהתיקון.

דרישות בסיסיות עבור טכנאי:
מבין אופן פעולה של מערכות הרכב :
עובר בחינת ידע בסיסי במערכות הרכב השונות בתחום הרכב החשמלי.

7.5 טכנאי רכב מומחה:

הגדרת ממונים :
בשורת התפקיד טכנאי נמצא תחת מנהל מוסך שירות (מנהל המחלקה).

הגדרת תפקיד:
בעל ידע מקצועי במערכות הרכב השונות ברמת התיקון במוסכי השרות.
מבין את תהליכי העבודה במוסך השירות ואופי הפעולות של בעלי התפקידים במוסך השירות.
עבר הדרכות בסיס במחלקה הטכנית של שלמה מוטורס .
עובר הדרכות טכנולוגיה חדשה למכונאים בכירים ומעביר אותה אל הטכנאים במוסך השירות
בעל יכולת להעביר הוראות עבודה מידע טכני.

מדידת יעילות העבודה של טכנאי מומחה:
עמידה במשך הזמן הנדרש לתיקון ע"פ המצוין בהוראות העבודה.
שביעות רצון של הלקוח מהתיקון.

דרישות בסיסיות עבור טכנאי מומחה:
מבין אופן פעולה של מערכות הרכב: מכונאות , חשמל , מיזוג אוויר (בעל תעודת סוג 3 לפחות במכונאות והסמכת חשמל 023 המעידה על הידע במערכות הרכב)
עובר בחינת ידע בסיסי במערכות הרכב השונות.
בעל יכולת להעביר הוראות ומידע טכני לעובדים עליהם הוא ממונה

7.6 טכנאי אבחון:

הגדרת ממונים :
בשורת התפקיד, טכנאי האבחון נמצא תחת שני ממונים והם מנהל טכני או מומחה טכני (אם קיים) ומנהל מוסך שירות או מנהל העבודה.

הגדרת תפקיד:
בעל ידע מקצועי באיתור תקלות ברכבים המטופלים במוסך שירות ע"פ קבוצת היצרן המיוצגת במוסך שירות.
מבצע תהליך אבחון תקלות ברכב ע"י תיאור הסימפטום ע"י יועץ השירות. מנתח את המידע המוצג ע"י יועץ השירות ומייעץ ליועץ השירות על תחקור נוסף של התקלה במידת הצורך.

עובד בשיתוף עם שאר המחלקות במוסך שירות (מחלקת שירות ומחלקות המכונאות /חשמל).
מיידע את בעל המקצוע המתקן על פעולות הדורשות שימוש במכשיר האבחון כדי להמשיך בתהליך העבודה ומוודא ביצוע הפעולות ע"פ הוראות היצרן
מוודא תיקון סופי של התקלה ע"פ הוראות העבודה של היצרן תוך בחינה חוזרת של הרכב ווידא מצב תקין.
מדידת יעילות העבודה של טכנאי האבחון.

כמות תקלות חוזרות –תקלה שלא תוקנה בביקור הראשון .
יצירתיות בשיטות לאבחון תקלות לשיפור היעילות
שביעות רצון של הלקוח מהתיקון.
משך הזמן הממוצע לאבחון תקלה ברכב

דרישות בסיסיות עבור טכנאי אבחון
שליטה באנגלית / יתרון גם בגרמנית
מבין אופן פעולה של מערכות הרכב : מכונאות , חשמל , מיזוג אוויר (בעל תעודה המעידה על הידע במערכות הרכב הבסיסיות.
עובר בחינת ידע בסיסי במערכות הרכב השונות כולל – מכונאות , חשמל ומיזוג אוויר.
עבר הדרכת טכנאי אבחון בסיסית בהתאם לתוכנית ההדרכה שתתעדכן מפעם לפעם בהתאם לדרישות היצרן.
עובר בהצלחה הדרכות טכניות שוטפות המבוצעות ע"י המחלקה הטכנית ע"פ זימון.

הערות :
ע"פ הגדרות משרד התחבורה על מוסך השירות להחזיק לפחות עובד אחד בעל תעודת הסמכה בחשמל רכב ובעל תעודת הסמכה במיזוג רכב.

7.7 מנהל עבודה.

הגדרת ממונים:
בשורת התפקיד, מנהל העבודה נמצא תחת מנהל מוסך השירות

הגדרת תפקיד:
בעל סוג 3 במכונאות לפחות.
בעל ידע מקצועי במערכות הרכב השונות ברמת התיקון במוסכים .
מבין את תהליכי העבודה במוסך שירות ואופי הפעולות של בעלי התפקידים במוסך שירות
בעל יכולת ניהול וחלוקת עבודה ע"פ אופי הפעולה מול העובד המתאים תוך הגדרת לוח זמנים הגיוני לביצוע המטלה.
אחראי על כל המחלקות השירות במוסך שירות כולל מחלקות האבחון , חשמל ומכונאות.

מדידת יעילות העבודה של מנהל עבודה:
נצילות תאי העבודה מול כמות כניסות הרכבים
יצירתיות בשיטות לניצול כוח האדם להעלאת רמת השירות
שביעות רצון של הלקוח מהתיקון.
שביעות הרצון של העובד במוסך השירות
עמידה במשך הזמן הנדרש לתיקון על פי השעתון.

דרישות בסיסיות עבור מנהל העבודה:
שליטה באנגלית / יתרון גם בגרמנית
מבין אופן פעולה של מערכות הרכב : מכונאות , חשמל , מיזוג אוויר (בעל תעודת סוג 3 לפחות במכונאות המעידה על הידע במערכות הרכב).
עובר בחינת ידע בסיסי במערכות הרכב השונות כולל – מכונאות , חשמל ומיזוג אוויר.
עבר הדרכת מנהלי מוסכים בהתאם לתוכנית ההדרכה שתתעדכן מפעם לפעם בהתאם לדרישות היצרן.

הערות:
ע"פ הגדרות משרד התחבורה על מוסך השירות להחזיק לפחות עובד אחד בעל תעודת הסמכה למכונאות רכב - יש להתחשב בנתון זה בהחלטה על התאמת העובד לתפקיד.

7.8 עובד מחסן

הגדרת תפקיד:
אחריות על ביצוע הזמנות חלפים
ניהול מלאי ממוחשב על פי צריכת חלפים שוטפת
אחריות על המלאי ורמתו.

פירוט משימות:
ביצוע הזמנה חלפים שוטפות
אישור הצעות לרכש על בסיס שבועי
אחריות על רמות מלאי (גיבוי ידני)
אחריות על סדר וארגון במחסן
הפקת דו"חות ניהוליים
פתרון במקרים של בעיות של חוסר חלפים
אחריות טיפול בנושא רכב עומד
אחריות על עובדי המחסן
אחריות על נושא הביצועים הכספיים של המחסן

דרישות לתפקיד:
ניסיון תעסוקתי דומה, עדיפות לבוגר קורס ניהול מחסן ע"י מוסד מוכר
ידע בעבודה עם קטלוג חלפים וביצוע הזמנות במערכת ממוחשבת.

הערות כלליות -
מובהר בזאת כי באחריות מנהלי מוסך השירות כי בעלי התפקידים יבצעו את תפקידם בצורה מקצועית.

אין באמור לעיל כדי לגרוע או לפגוע באחריותם של מנהלי ו/או בעלי ו/או עובדי מוסך השירות לכול נזק שיגרם במחדלם ו/או ברשלנותם בתוקף תפקידם במוסך השירות.

פרק ז' - בינוי

דרישות הבינוי מהוות תנאי סף בסיסי לאישור מוסך שירות מורשה ברשת שלמה מוטורס. מוסך שירות ובעלי מניותיו מצהירים, כי ידוע להם, שכתנאי להרשאה, הם נדרשים לעמוד בכל דרישות הבינוי כמפורט להלן:

1. **<u>עמידה בדרישות החוק:</u>**

מוסך השירות ובעלי מניותיו חייבים לעמוד בכל דרישות חוקי התכנון והבנייה ולבצע את תהליך הבינוי על פי הנחיות ואישורי הרשויות ועל פי הדין.

2. **<u>מתווה הבינוי:</u>**

מוסך השירות ובעלי מניותיו נדרשים להוביל ולבצע את תהליך הבינוי בהתאם לשלבים וההנחיות המפורטות במתווה הבינוי העדכני ביותר.

3. **<u>פרוגראמות בינוי:</u>**

בתחילת תהליך הבינוי תינתן פרוגראמת בינוי שתכתיב את דרישות שלמה מוטורס ממוסך השירות, הן מבחינת כוח אדם והן מבחינת פונקציות תפעוליות. מוסך השירות יתוכנן ויבנה על פי דרישות הפרוגראמה הרלוונטית.

4. **<u>עמידה בדרישות אמות המידה:</u>**

כל הדרישות המופיעות באמות המידה של המותגים השונים שמיובאים על ידי שלמה מוטורס הנן דרישות מינימום לעמידה בסטנדרטים של חברת שלמה מוטורס. יחד עם זאת רשאית שלמה מוטורס לאשר למוסך שירות לחרוג מההנחיות הנ"ל, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. אמות המידה משלימות את דרישות היצרן ויש לראות את אמות המידה הללו ובכפוף לאישורי ועדכוני היצרן ושלמה מוטורס.

5. **<u>חוזים והתקשרויות:</u>**

בכל מהלך התכנון והביצוע של הבינוי עד לאישור סיום תהליך הבינוי מחברת שלמה מוטורס מוסך השירות ובעלי מניותיו נדרשים להתקשר בכל הנושאים הקשורים לבינוי עם מתכננים ו/או יועצים ו/או קבלנים ו/או ספקים ו/או נותני שירות אחרים על ידי חוזה משפטי ערוך ומאושר על ידי עו"ד. ההתקשרות הנ"ל חייבת להיות עם בעל מקצוע מאושר על ידי הרשויות הרלוונטיות ושלמה מוטורס.

6. **<u>הפרדת מותגים:</u>**

מוסך השירות ובעלי מניותיו מתחייבים לבנות בהפרדה מוחלטת את פעילות מוסך השירות בין מותגי פולקסווגן וסיאט, לבין סקודה, לבין אודי ולבין מותגים אחרים. ההפרדה תהיה על פי הנחיות שלמה מוטורס ואמות המידה.

7. <u>סיום הבינוי:</u>

מוסך השירות ובעלי מניותיו חייבים לעמוד בכל דרישות חוקי התכנון והבנייה ולבצע את תהליך הבינוי על פי הנחיות ואישורי הרשויות ועל פי הדין.

8. <u>שילוט:</u>

השילוט במוסך השירות יתבצע רק על פי הנחיות שלמה מוטורס ו/או אמות המידה ו/או דרישות היצרן. השילוט יכלול אך ורק את סמלי ההרשאות שאושרו על ידי שלמה מוטורס והשילוט יעמוד בדרישות היצרן ושלמה מוטורס.