

**מכשירי תנועה  
ומכונות (2004) בע"מ  
אמות המידה למרכז שרות  
מורשה סוזוקי**

## אמות מידה ותנאים להסמכת מוסך כמוסך שרות מורשה מטעם

### מכשירי תנועה ומכונות (2004) בע"מ

מעודכן ליום: 09/03/2026

#### כללי

מסמך זה מפרט את אמות המידה והתנאים בהם נדרש לעמוד מוסך המבקש להתמנות למוסך שרות מורשה מטעם מכשירי תנועה.

בין מכשירי תנועה לבין מוסך השרות ייכרת הסכם הרשאה. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה. חתימה על הסכם ההרשאה ועמידה באמות המידה בכל עת, הינן תנאי להיותו של מוסך השרות מורשה מטעם מכשירי תנועה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם ההרשאה לבין הוראות התנאים ואמות המידה המפורטים במסמך זה, תגברנה הוראות הסכם ההרשאה.

אמות המידה והסכם ההרשאה מפורסמים באתר האינטרנט של מכשירי תנועה, כמתחייב מהוראות החוק.

הקמת מוסך השרות ועמידה באמות המידה והתנאים יהיו על חשבון המועמד בלבד.

החתימה על הסכם ההרשאה תבוצע לאחר הקמת מוסך השרות ורק לאחר עמידת המועמד בכל אמות המידה והתנאים הנדרשים. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה. מכשירי תנועה רשאית לעדכן את אמות המידה והתנאים מעת לעת, לפי שיקול דעתה ולפי דרישות היצרן. על מוסך השרות לעמוד באמות המידה העדכניות, על חשבון, בכל עת, ולקיים את הנחיות מכשירי תנועה.

#### הגדרות

מכשירי תנועה ומכונות (2004) בע"מ. ההסכם בין מוסך השרות לבין מכשירי תנועה, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם הפעלת מוסך השרות. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.	"מכשירי תנועה" "הסכם ההרשאה"
מוסך שירות של יבואן, כהגדרתו בחוק הרישוי, הקשור בהסכם עם מכשירי תנועה ומורשה על ידה למתן שרות לרכב, לרבות המקרקעין והמבנה הפיזי שבו נמצא ופועל מוסך השרות	"מוסך שרות"
תאגיד המעוניין לשמש כמוסך שרות.	"המועמד"
בעלי מניות המועמד ו/או מוסך השרות ו/או כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהול המועמד ו/או מוסך השרות, לרבות הניהול היומי השוטף.	"מנהלי המועמד"
SUZUKI MOTOR CORPORATION, יצרן כלי הרכב המיובאים ו/או מופצים על ידי מכשירי תנועה.	"היצרן" או "סוזוקי"

כמשמעותם בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין מכשירי תנועה לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השרות ממוסד השרות ואחריות למוצר תעבורה ואחריות שניתנה על ידי מכשירי תנועה בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח.

"האחריות" או "כתב האחריות לרכב"

חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב התשע"ו - 2016 והתקנות שיותקנו מכוחו.

"חוק הרישוי"

כמשמעותו בחוק הרישוי ושהוא מתוצרת היצרן. שרותי אחזקה ותיקונים הניתנים לרכב וכן התקנת מוצרי תעבורה, כמתחייב מהוראות חוק הרישוי. כהגדרתו בחוק הרישוי.

"רכב" או "כלי רכב" "שרות"

התנאים להתקשרות מכשירי תנועה עם מוסד מורשה כדי שישמש מוסד שירות של מכשירי תנועה בהתאם סעיף 58(א) לחוק הרישוי, המפורטים במסמך זה ובהסכם זה וכפי שיעודכנו על ידי מכשירי תנועה ו/או היצרן, מעת לעת. נהלים, סטנדרטים הוראות, הנחיות, מקצועיות, טכניות, אדמיניסטרטיביות, מסחריות שיינתנו בכתב על ידי מכשירי תנועה ו/או היצרן מעת לעת, בכל הקשור למתן שירות לכלי הרכב ואופן קיום התחייבויות מוסד השרות בהסכם זה, לרשת מוסכי מכשירי תנועה או למוסד השרות באופן מיוחד.

"מוצר תעבורה"

"אמות המידה והתנאים"

"נהלי מכשירי תנועה" או "הנחיות מכשירי תנועה"

חומרה ותוכנות שמטרתן איסוף, רישום וניהול מידע וקיום תקשורת עם מכשירי תנועה, מוסכים אחרים, קבלני משנה וספקים, על פי המפרטים והדרישות שבאמות המידה ו/או הנחיות מכשירי תנועה;

"מערכת ממוחשבת"

## תנאי סף

מוסד השרות יעמוד בדרישות הדין ובדרישות הרשויות המוסמכות, לרבות משרד התעבורה, רשויות מקומיות, המשרד לאיכות הסביבה, מכבי אש משטרה וכדומה.

מועמד לשמש כמוסד שרות, שהיה בעבר מוסד שרות של מכשירי תנועה והסכם ההרשאה הסתיים ביוזמתו, לא יורשה להגיש מועמדות לשמש כמוסד שרות במשך חמש שנים מסיום הסכם ההרשאה עמו. מוסד שרות שמכשירי תנועה סיימה עמו את הסכם ההרשאה ביוזמתו, לא יוכל להגיש מועמדותו במשך עשר שנים מיום סיום הסכם ההרשאה עמו ואם הסכם ההרשאה הסתיים בשל מרמה או הפרת חובת אמון של מוסד השרות, לא יוכל המועמד להגיש מועמדותו בכלל. מכשירי תנועה, על פי שיקול דעתו, רשאית בהתחשב בנסיבות סיום הסכם ההרשאה עם מוסד השרות, לקצר את המועדים הקבועים לעיל (מועמד בסעיף זה, לרבות מנהלי המועמד).

מועמד לשמש כמוסד שירות, שהיה בעבר מוסד שרות של יבואן אחר, לא יוכל להגיש מועמדות לשמש כמוסד שירות של מכשירי תנועה, אם היבואן האחר סיים עמו את ההתקשרות ביוזמתו בשל עבירה פלילית או עוולה אזרחית או הפרת חובת אמון של מוסד השרות, שיש בהן כדי להטיל ספק בכשירותו או התאמתו לשמש מוסד שרות של מכשירי תנועה (מועמד בסעיף זה, לרבות מנהלי המועמד).

על מנהלי המועמד והמועמד להיות ללא עבר פלילי בעבירה שרלבנטית לניהול מוסך שירות. מכשירי תנועה רשאית לסרב למנות מועמד לשמש כ כמוסך שרות אם המועמד או מנהלי המועמד הורשעו בעבירה פלילית המעוררת חשש ליכולת ניהול תקין של עסקי מוסך השרות.

### תנאים חוקיים, כספיים וארגוניים

המקרקעין עליהם בנוי מרכז השרות ושבהם יפעל מוסך השרות יהיו בבעלות המועמד או בשכירות לתקופה שיתרתה לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה, ובתנאי שהמשכיר הינו הבעלים של המקרקעין.

משכון זכויות תאגיד מוסך השרות במקרקעין, במישרין או בעקיפין, טעון הסכמת מכשירי תנועה מראש ובכתב.

למוסך השרות יהיו, בכל עת, כל האישורים הדרושים על פי דין לקיום וניהול מוסך ושימוש במבנה מרכז השרות, לרבות רישיון עסק בר תוקף וכל הרישיונות הנדרשים לפי חוק הרישוי, אישורי הרשויות העירוניות, פיקוד העורף, כיבוי אש, חברת חשמל וכיו"ב.

מוסך השרות יעסיק באופן קבוע לפחות בעל מקצוע אחד בעל הסמכה במקצועות הבאים: מכונאות, חשמל ומיזוג אוויר, ובנוסף מחסנאי (כמפורט בפרק כוח אדם), המיועדים לטיפול ברכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. בעלי המקצוע יהיו בעלי תעודות הסמכה תקפות ובהתאם לדין ולדרישות העדכניות של משרד התחבורה. על מוסך השרות להיות, בכל עת, מוסמך על ידי מכון התקנים (או כל גורם אחר מוסמך במדינת ישראל) לפי תקן ISO 9001/2015 ולפעול על-פי. כמו-כן, יקיים מוסך השירות את כל תקנות המשרד לאיכות הסביבה כנדרש על-ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות ויעמוד בתקני הבטיחות בעבודה המתפרסמים מידי פעם על-ידי משרד העבודה ו/או כל רשות אחרת.

ככל שמוסך השירות מפעיל מחלקות נוספות כגון: פחחות, צבע, צמיגים, וכד' יעסיק בעל הסמכה במקצוע הרלוונטי בכל אחת מהמחלקות במוסך.

### רכב חשמלי

מוסך השרות אשר יקבל הסמכה מאגף השרות לתיקון וטיפול ברכב חשמלי של אחד מדגמי סוזוקי יידרש להציג רישיון מטעם משרד התחבורה הכולל "הסמכה לתיקון ואחזקת רכב חשמלי" (סימול 23).

מוסך השרות מחוייב לעמוד בהוראת נוהל 146 "טיפול ברכב חשמלי הכשרת עובדים וציוד חובה" בהתאם לתקנה המצורפת בנספח ו.

מוסך השרות מחוייב לשלוח להשתלמות מקצועית במכשירי תנועה על כל דגם סוזוקי חשמלי, טכנאי דיאגנוסטיקה בעל הכשרה והסמכה לטיפול ותיקון ברכב חשמלי.

כל זמן שההסכם ההרשאה בתוקף, יהיו ביטוחי מוסך השירות בתוקף בסכומים ובתנאים הקבועים בהסכם ההרשאה. על מוסך השירות למסור למכשירי תנועה אישור מחברת הביטוח על קיום הביטוחים כאמור, מידי שנה.

על המועמד להוכיח יכולת כספית, קרי, הון עצמי בהיקף של 30% לפחות ממחזור הפעילות השנתית הצפוי בשנת פעילותו הראשונה. מחזור הפעילות הצפוי (C) יחושב ע"פ מספר תאי העבודה (N) מוכפל ב-3 ומוכפל בעלות ממוצעת לכניסה (I) כפי שתהיה ביום ההרשאה, בחישוב שנתי על פי הנוסחה הבאה:  $C=N*3*I*240$ .

## הפרדה בין מותגים

מוסך השירות זכאי על פי חוק הרישוי לשמש מוסך מורשה של יבואן נוסף. אם מוסך השרות יבחר לשמש מרכז שירות לתוצר נוסף כאמור, עליו למסור למכשירי תנועה הודעה על כך מראש ובכתב ולהציג תכנית מעודכנת למבנה מוסך השרות ובעלי תפקידים לאישור מכשירי תנועה.

על מוסך השרות לשמור על הפרדה מותגית בין פעילותו כמוסך שרות סוזוקי לבין פעילותו כמוסך רכב כללי ו/או מוסך מורשה של יבואן שאינו מכשירי תנועה. הפרדה זו תכלול:

**חציצה פיזית** מוסך השרות יקצה שטחים נפרדים במרכז השרות לפעילות כמוסך שרות וייצור חציצה פיזית ומותגית, לפי הנחיות מכשירי תנועה. החציצה נדרשת בכל השטחים הפנימיים במרכז השרות (חדר קבלה, חדר המתנה, משרד יועצי שרות, שטחי העבודה, מחסן חלפים וכדומה) וכן בשטחים החיצוניים (חניית לקוחות, חניית נכים ודרכי גישה). כל השטחים המוקצים כאמור יהיו ממותגים, מעוצבים ומשולטים בהתאם להנחיות מכשירי תנועה.

**הקצאת כ"א נפרד** מוסך השרות יקצה צוות עובדים ייעודי, שייתן שירות אך ורק לרכבים מתוצרת סוזוקי. מוסך השרות ישתמש בניירת רשמית (לרבות ניירות מכתבים, פקס, מייל, הצעות מחיר, כרטיסי ביקור, חשבוניות וקבלות) ממותגת שתאושר על ידי מכשירי תנועה, ושיכלול את הלוגו של היצרן ללא כל אזכור למותג אחר- ראה נספח ג'.

מוסך השרות יציג במרכז השרות, או בכל פלטפורמה פרסומית אחרת בה הוא משתמש, שילוט ואמצעי פרסום נפרדים בקשר עם פעילותו כמוסך שרות, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה. השילוט יכלול את הלוגו של היצרן ויעמוד בסטנדרטים של מכשירי תנועה.

## תנאים פיזיים

מרכז השרות ימוקם באתר בעל גישה נוחה מבחינה תעבורה, כולל גישה נוחה ותדירה לתחבורה ציבורית ובכפוף לאישור מראש של מכשירי תנועה. בהעדר תחבורה ציבורית מספקת לפי שיקול דעתה של מכשירי תנועה, יעמיד מוסך השרות על חשבונו שרותי הסעה פרטית ללקוחות למוקד תחבורה ציבורית קרוב. תוכניות בינוי מרכז השרות טעונות אישור ע"י מכשירי תנועה כתנאי מקדים לחתימה על הסכם ההרשאה.

במרכז שירות בעיר שאוכלוסייתה מונה פחות מ-50,000 תושבים תהיינה לפחות 6 עמדות עבודה מקורות במבנה סגור, ובעיר שאוכלוסייתה מונה למעלה מ-50,000 תושבים, לפחות 10 עמדות עבודה מקורות במבנה סגור. בעמדות העבודה הנ"ל יהיו מתקני הרמה ("ליפטים") לעבודות מכונאות, ובנוסף עמדה אחת לעבודות חשמל, כל העמדות הנ"ל יהיו מיועדות לרכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. כל מתקני הרמה יהיו מאושרים על ידי מהנדס מוסמך, בהתאם לחוק. השטח המינימאלי לכל עמדת עבודה הוא 4 מ' X 6 מ'. פריסת העמדות תאפשר כניסת רכב לכל עמדה ללא הפרעה לעבודה בעמדה הסמוכה. בכל עמדת עבודה תהיה תאורה מספקת ולא פחות מ-1000 לוקס. גובה התקרה בעמדות העבודה יאפשר הרמת רכב למלוא גובה מתקן ההרמה. בכל עמדת עבודה יהיו נקודות חשמל, אספקת לחץ אוויר ומתקן לאספקת שמנים ולריקון שמנים.

באולם העבודה תהיה עמדת אינטרנט אחת לפחות לכל שלושה ליפטים.

לפחות עמדת עבודה אחת תיועד ל"שירות מהיר".

רצפת מרכז השרות, בכל אגפיו, תהיה מרוצפת באריחי קרמיקה בצבע אפור בהתאם לטבלת גמרים כמפורט בנספח ד'.

## משרד הקבלה והמתנה

במרכז השירות יוקצו שטחי חניה המיועדים ללקוחות מוסך השרות ביחס שלא יהיה קטן משני מקומות חניה לכל עמדת עבודה. החניות תהיינה מסומנות בחזית מרכז השרות, עם גישה נוחה ובטיחותית ללקוחות. מוסך השרות יקצה ויסמן מקומות חניה לבעלי מוגבלות בהתאם לחוק.

משרד הקבלה יהיה בשטח מינימאלי של 25 מ"ר, המיועד ללקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. במידה שמוסך השרות נותן שרות גם לרכבים מתוצרים שאינם מיובאים על ידי מכשירי תנועה, יידרש משרד קבלה נפרד לקבלת לקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי, שיאוּש ע"י צוות שרות ייעודי לרכבי סוזוקי. במשרד הקבלה יהיו רהיטי פורמייקה בהתאם לטבלת הגמרים כמפורט בנספח ד'. במשרד הקבלה תוצב ארונית תצוגה למוצרי תעבורה מקוריים.

חדר ההמתנה ימוקם בצמוד למשרד הקבלה, בשטח מינימאלי של 25 מ"ר, המיועד ללקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. מחדר ההמתנה יתאפשר ללקוחות לצפות אל עמדות העבודה.

חדר ההמתנה יהיה מצויד בכורסאות ישיבה בצבע שחור ומספר מקומות הישיבה יהיה כמספר עמדות העבודה במרכז השרות. בחדר ההמתנה יהיו מתקן לשתיה קרה וחמה, טלוויזיה מחוברת לשרות כבלים, אינטרנט אלחוטי, עמדת מחשב מחוברת לאינטרנט, מעמד לחומר פרסומי וקטלוגים ועמדת משחק לילדים.

בחדר ההמתנה תוצב תיבת הצעות/תלונות עם לוגו סוזוקי. בצמוד לחדר ההמתנה יהיו לפחות חדר שירותים אחד ללקוחות, אחד אשר יהיה מוגנש באופן מלא לבעלי מוגבלויות כדין.

במרכז השרות חובה להקצאות מקום נפרד לטובת חדר שירותים לעובדי רצפת הייצור, חדר הלבשה/מלתחה לעובדים, הכולל ארונית, לוקרים לכל עובד ומקלחת לרחיצה לנוחיות עובדי מרכז השרות בשטח כולל של 25 מ"ר לפחות.

במרכז השרות חובה להקצאות מקום נפרד לטובת חדר אוכל הכולל מטבחון, מקרר ואמצעי חימום לטובת עובדי רצפת הייצור בשטח כולל של 25 מ"ר לנוחיות ושימוש עובדי מרכז השרות.

בשטח מרכז השרות יהיה מחסן מוצרי תעבורה, שישמש למטרה זו בלבד. במחסן מוצרי התעבורה יותקנו מדפים ועמדת מחשב כולל תוכנה לניהול מלאי ממוחשב, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה. שטח המחסן יהיה לפחות 50 מ"ר.

מוסך השרות יוקם על פי מפרט טכני התואם את המפרט המצורף כנספח ד'.

## חזות

כל שילוט, פנימי וחיצוני, יובא לאישור אגף השרות של מכשירי תנועה בטרם יותקן.

## גדרות ושערים:

שערי הכניסה למוסך השרות יהיו בהתאם לטבלת הגמרים כמפורט בנספח ד'.

שילוט חיצוני:

מוסך השרות יציב שילוט אחיד בגודל, בצבע ובגודל אותיות. השלט יהיה בגודל שיאושר ע"י מכשירי תנועה. השילוט יהיה מואר בתאורה חיצונית, יוצב במקום בולט וללא חסימה ויזואלית. השילוט לא יוצב ליד ו/או בקירוב לשילוט של עסקים אחרים שאינם קשורים למוסך השירות. מוסך השרות יציב שלטי הכוונה למרכז השרות בכניסה לאזור בו ממוקם מרכז השרות ובפינת הרחוב בו ממוקם מרכז השרות.

שילוט פנימי:

מוסך השרות יתקין במרכז השרות שלטי הכוונה לקבלה, לחדר המתנה, לשרותי לקוחות ולמחסן מוצרי תעבורה. השלטים יהיו אחידים בגודל, צבע, ובגודל האותיות. מוסך השרות יציג במקום בולט במשרד הקבלה את מחיר שעת העבודה כולל מע"מ. מוסך השירות יתלה על קירות משרד הקבלה וחדר המתנה פרסומים עדכניים שתפיץ מכשירי תנועה ותמונות של כלי הרכב שהיא מייבאת.

קירות אולם העבודה:

כל קירות אולם העבודה יצופו באריחי קרמיקה בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.

חיפוי חיצוני של מרכז השרות:

הקירות החיצוניים של מוסך השרות יצופו בחיפוי מתכתי מגולוון בצורת גל בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.

חדר המתנה:

חדר המתנה יהיה צבוע בגוון פנינה קוד צבע מספר OW 211 P בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.

שיווק ומיתוג

ביגוד ייצוגי:

עובדי מוסך השרות ילבשו מדים אחידים בעיצוב שנקבע על ידי מכשירי תנועה, עליהם יהיה מודפס לוגו סוזוקי עפ"י דגם שיימסר למוסך השרות על ידי מכשירי תנועה.

מנהל מוסך השרות, מנהלי המחלקות, יועצי השרות, מתאמי השרות והבוחנים יענדו תג זיהוי הכולל שם, שם משפחה ותפקיד.

אמצעים טכניים

מוסך השרות ינהל בעזרת מערכת ממוחשבת מסוג "נשר" המאושרת על ידי מכשירי תנועה שניתן לחבר למחשבי מכשירי תנועה, וביכולתה להפיק דו"ח של היסטורית הטיפולים לכל רכב שניתן לו שרות במרכז השרות. העברת הנתונים ממוסך השרות למכשירי תנועה תוגבל בהתאם לחוק הרישוי והדין.

לרשות מוסך השרות עמדה טכנית הממוקמת באולם העבודה (עמדה אחת לכל שלושה תאי עבודה) וכוללת מחשב נפרד ממחשבי משרד הקבלה לצרכים טכניים, לצורכי התקשרות ישירה למחשב הטכני של היצרנים. כל מחשבי מוסך השרות יהיו מחוברים לאינטרנט.

מוסך השרות יחזיק במרכז השרות ציוד, מכשירים וכלי עבודה ייעודיים הדרושים לטיפול ברכבים מתוצרת סוזוקי, על פי הגדרות היצרן והוראות מכשירי תנועה. כלי העבודה יאוחסנו במחסן כלים נפרד ממחסן מוצרי התעבורה. לכל בעל תפקיד טכני יהיה ארגז כלים הכולל כלים סטנדרטים בהתאם להגדרת התפקיד, שיוצב על גבי עגלת כלים בעלת 7 מגירות לפחות, ע"פ הוראות אגף השרות של מכשירי תנועה.

ספרות טכנית: הספרות הטכנית הינה ספרות ממוחשבת והגישה אליה מותנית בשימוש בסיסמא המיועדת לאתר היצרן. מוסך השרות ימנה אחראי מטעמו לספרות הטכנית שיהיה אחראי לעדכון טכנאי מוסך השרות בעדכונים הטכניים ובעלוני שרות מטעם היצרן ומכשירי תנועה. ההוראות הטכניות יאוחסנו במדיה אלקטרונית אצל מוסך השרות. מוסך השרות ישתמש בתכנת ניהול מלאי ממוחשב, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה.

## סקרים וציונים נדרשים

בקרב לקוחות מוסך השרות יבוצעו סקרי שביעות רצון בהתאם להנחיות מכשירי תנועה, מעת לעת.

מוסך השירות יעמוד ברף מינימאלי, כדלקמן:

ציון שביעות רצון לקוח מינימאלי: 80% מבין כלל הציונים יהיו 9-10.

ציון חוויית לקוח כללית מינימאלי: 85%.

ציון מינימאלי של הרמה המקצועית של הצוות המקצועי של מוסך השרות: 75%. מוסך השרות יעמוד ביעדים שייקבעו מעת לעת ע"י אגף השרות של מכשירי תנועה בנושאים כגון שיעורי גידול בכניסות, שיעורי נטישה, אחוז תיקונים באחריות וכו'.

## פרסום ושיווק

מוסך השירות ישתתף בכל קמפיין שיווקי ברמה הארצית אותו תיזום מכשירי תנועה לרבות מבצעי שירות אותם החברה יוזמת מעת לעת.

## נוח אדם

מוסך השרות ינוהל על ידי מנהל מקצועי כהגדרתו בחוק הרישוי בעל ניסיון מעשי של 3 שנים לפחות בניהול מרכז שרות לרכב פרטי או מחלקת מכונאות/חשמל במרכז שרות. המנהל המקצועי יהיה נוכח במרכז השרות בכל שעות פעילות מרכז השרות בהתאם לחוק הרישוי.

מוסך השרות ישלח את עובדיו, על חשבוננו, להדרכות במסגרת האקדמיה הטכנית המקצועית ואקדמיית השרות שתקיים מכשירי תנועה, בהתאם להוראות מכשירי תנועה.

מוסך השרות יעסיק טכנאי דיאגנוסטיקה אחד לפחות בעל תעודת הסמכה לחשמל ותעודת הסמכה למיזוג אוויר.

מוסך השרות יעסיק מחסנאי בעל ניסיון של 3 שנות עבודה בתחום, שינהל את מחסן מוצרי התעבורה ויהיה אחראי על ניהול המלאי וההזמנות. המחסנאי ישלוט במערכת E-תפנית. המחסנאי לא ישמש בתפקיד נוסף במרכז השרות.

כל עובדי מוסך השרות יועסקו על פי הוראות הדין ויהיו בעלי תעודות כנדרש על ידי משרד התחבורה והדין.

עובד מוסך השרות יעסוק אך ורק בתחום המומחיות שבו הוסמך.

כוח האדם במוסך השרות יהיה ע"פ המפתח המפורט בנספח א' המצורף.

## נהלי העבודה

מוסך השירות יקבע וינהיג נהלי עבודה במוסך השרות, לפי נושאים והעקרונות הבאים :  
נוהל פתיחת וסגירת כרטיסי עבודה : נוהל זה יקבע כי בקבלת רכב לטיפול, יפתח כרטיס עבודה אחד, שימש את כל מחלקות מוסך השרות במתן השרות לרכב. פתיחת וסגירת כרטיסי עבודה והפקת חשבוניות תבוצע במשרד הקבלה, לכל מחלקות מוסך השרות.

נוהל קבלת הלקוח במוסך השרות יהיה ע"פ נספח ב' – תרשים זרימה למרכזי שרות של מכשירי תנועה.

נוהל שמירה על ניקיון הרכב: הנוהל ייקבע כי בכל רכב המטופל אצל מוסך השירות, יכוסו המושבים, רצפת הנהג וההגה בכיסוי ניילון מתאים להגנה מפני לכלוך וכן יכוסו הכנפיים הקדמיות של הרכב במגנים מתאימים.

מוסך השרות יקיים רישום של תלונות הלקוחות במערכת הממוחשבת, לפי הנחיות מכשירי תנועה. תלונות בכתב וכן כל תיעוד ממוחשב ישמרו למשך 7 שנים לפחות.

## **נספחים לאמות המידה**

**נספח א'** - טבלת כ"א נדרש במוסך שרות מורשה .

**נספח ב'** - תרשים זרימה למוסך שרות מורשה.

**נספח ג'** - לוגו יצרן לניירת כולל מיקום נדרש.

**נספח ד'** -מפרט גמר למרכז שרות מורשה.

**נספח ה'** - הסכם הרשאה.

**נספח ו'** - תקנה 146.

מכשירי תנועה ומכונות (2004) בע"מ

הנהלת אגף השרות

---

## נספח א' - טבלת תקן כח אדם

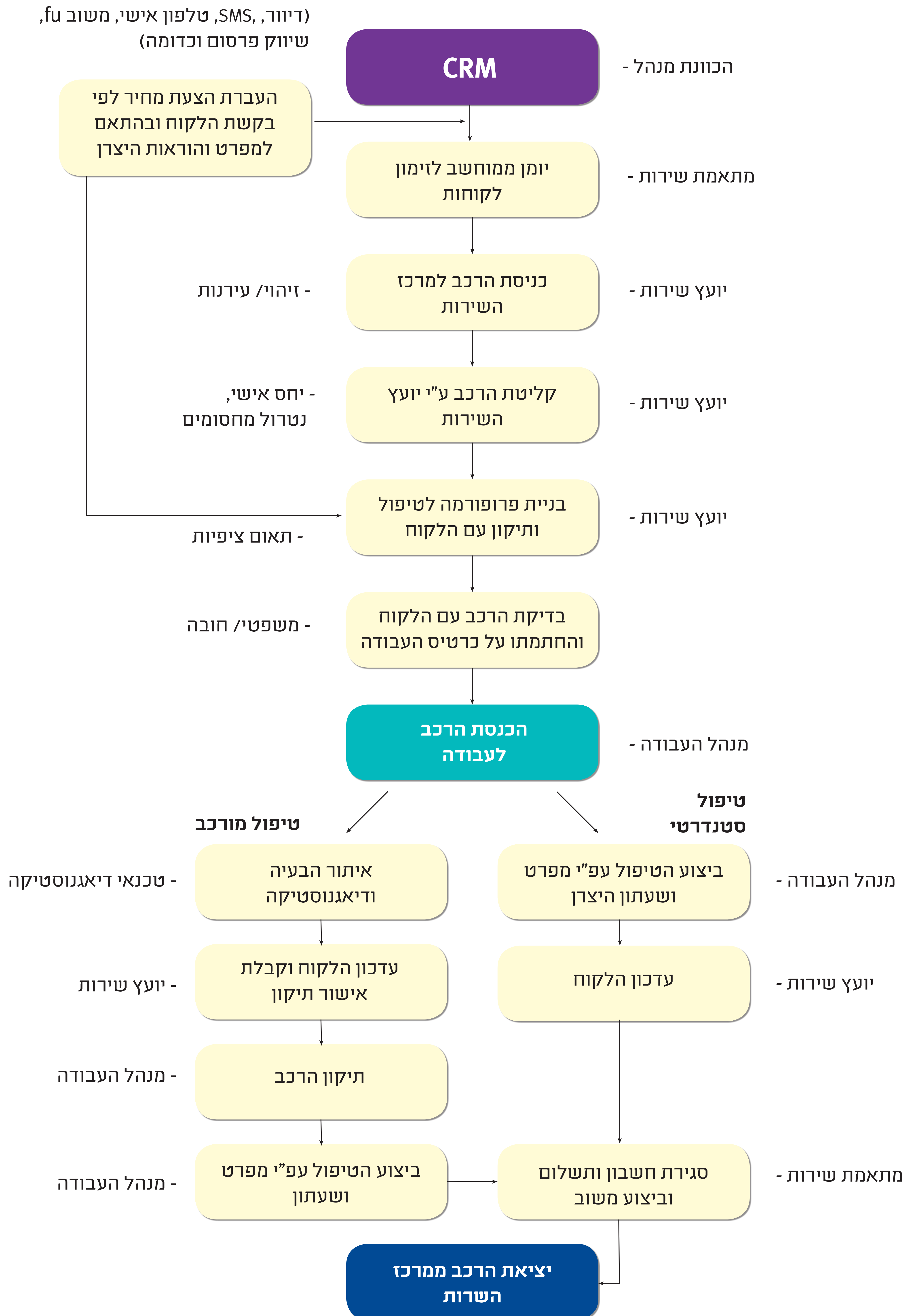
כל האמור בנספח א' וב' מתייחס לשני המינים וכתוב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

### מרכז שרות-טבלת כ"א נדרש

בעל תפקיד	עד 15 כניסות ליום	כניסות ליום 15-30	כניסות ליום 30-45	מעל 50 כניסות ליום
מנהל מרכז שרות	1	1	1	1
מנהל רצפת הייצור	1	1	1	1
אחראי דיאגנוסטיקה	0	1	1	1
מחסנאי	1	2	3	4
בוחן איכות / מנהל טכני	מנהל העבודה	1	1	2
יועץ שרות	1	2	3	4
מתאמת שרות	1	1	2	3
מתאם CRM	1	1	1	1
מנהל חשבונות	0	1	1	2
טכנאי רכב / מכונאי	3	5	7	10
חשמלאי / טכנאי מיזוג	1	1	3	4
נהג שינוע לבית הלקוח	0	1	2	3
סה"כ כוח אדם נדרש	10	18	26	36

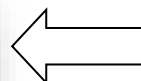
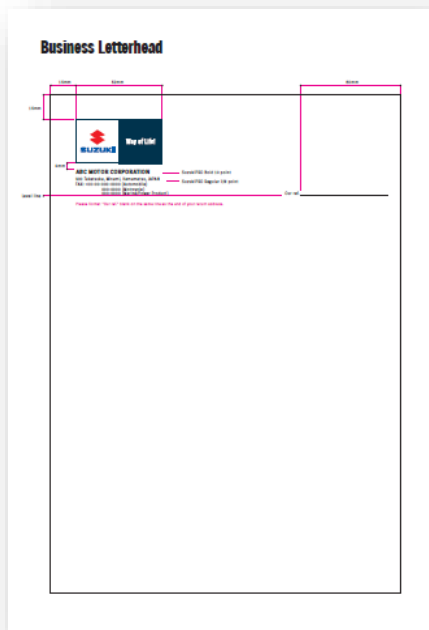
# שרות

## תרשים זרימה למרכז השרות



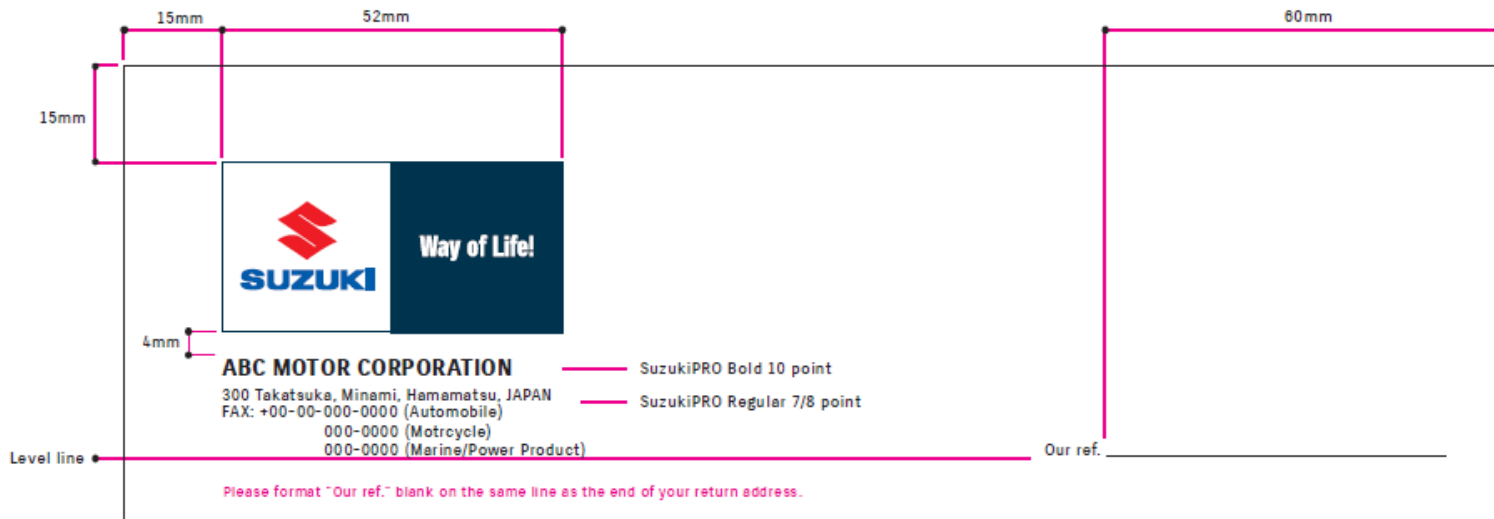


## נספח ג' - לוגו יצרן לניירת מרכז השרות



מיקום

מידות



## נספח ד' - מפרט גמר למרכז שרות

1. **רצפת מרכז השירות** – רצפת מרכז השירות תהיה מרוצפת באריחי גרניט פורצלן 10/20 סמ R11 עובי 15 מ"מ מתוצרת ARGELITH (גרמניה) UNPROFILIENT. המסעות, פסי ההפרדה והפנלים בתחום מרכז השירות ירוצפו באריחים הנ"ל בצבע טיטניום גריי 220 ועמדות העבודה ירוצפו באריחים הנ"ל בצבע לייט גריי 200.

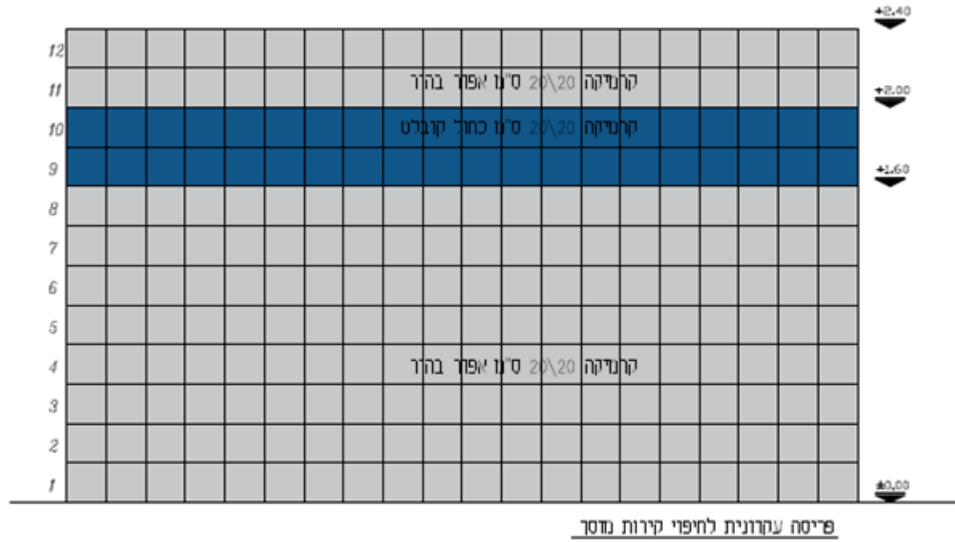
טבלת דוגמא :

ARGELITH	יצרן:	מיסעה/ פאנלים	
STONEWARE	סידרה:		
Titanium grey 220	דגם:		
ARGELITH	יצרן:	תאי עבודה	
STONEWARE	סידרה:		
Light grey 200	דגם:		

לתשומת לב – תקן הריצוף הזה הוא סטנדרט ביצוע בפרוייקטים של מרכזי שירות. הריצוף הזה מבוצע בשיטה מיוחדת של רטט.

2. כל קירות אולם העבודה יחופו באריחי קרמיקה בגודל 20/20 ס"מ עד לגובה של 2.4 מ'. מרצפת אולם העבודה ועד לגובה 160 ס"מ (סה"כ 8 שורות לגובה) יהיו האריחים בצבע אפור בהיר בצבע RAL 7047 או שווה ערך. מעל לאריחים האפורים יחופו הקירות בשתי שורות נוספות (9 ו-10) של אריחי קרמיקה בצבע כחול קובלט RAL5013 או שווה ערך עד לגובה 200 ס"מ. מעל לפס הכחול יצופו הקירות בשתי שורות נוספות (11 ו-12) של אריחים בצבע אפור בהיר בצבע RAL 7047.

### 3. שרטוט קרמיקה בקירות מרכז השרות



נספח ה' - הסכם הרשאה

## הסכם הרשאה

שנערך ונחתם בראשלי"צ ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

בין: מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ  
 ח.פ. 513619601  
 מרח' אריה שנקר 13, ראשלי"צ  
 טלפון: 03-6841310  
 (להלן: "החברה")

### מצד אחד;

לבין: מוסך \_\_\_\_\_  
 ח.פ. \_\_\_\_\_  
 מרחוב \_\_\_\_\_  
 טלפון מוסך: \_\_\_\_\_  
 טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
 דוא"ל: \_\_\_\_\_  
 באמצעות מנהליו המוסמכים לחתום בשמו  
 דוא"ל: \_\_\_\_\_  
 (להלן: "מוסך השרות")

### מצד שני;

**הואיל** והחברה הנה היבואן לישראל של כלי רכב מתוצרת סוזוקי;  
**והואיל** ומוסך השרות מעוניין לעסוק במתן שרות לכלי הרכב;  
**והואיל** ומוסך השרות מצהיר כי הוא עומד בכל אמות המידה והתנאים שעל מוסך שרות לעמוד בהם כדי להיות מוסך שרות מורשה של החברה המפורטים ב**נספח "א"**;  
**והואיל** והחברה מוכנה להתקשר עם מוסך השרות על מנת שישמש כמוסך שרות מורשה מטעמה לרכב מתוצרת סוזוקי.

### לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

#### 1. המבוא להסכם

המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

#### 2. פרשנות

2.1 בהסכם זה לשון יחיד כולל רבים ולהפך; לשון זכר כוללת נקבה ולהפך.  
 2.2 למונחים הבאים על הטיותיהם המשמעות הכתובה בצידי:

2.2.1 "בעל רכב" או "לקוח" - כל אדם שהוא הבעלים ו/או המחזיק ו/או המשתמש ו/או הרוכש של רכב מתוצרת היצרן ו/או של מוצרים מתוצרת היצרן;

2.2.2 "היצרן" או "סוזוקי" - יצרני כלי הרכב המיובאים ו/או מופצים על ידי החברה - סוזוקי, Suzuki Motor Corporation.

2.2.3 "אחריות" או "כתב האחריות לרכב" - כמשמעותו בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין החברה לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השרות ממוסד השרות ואחריות למוצר תעבורה ואחריות שניתנה על ידי החברה בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח.

2.2.4 "חוק הרישוי" - חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב התשע"ו - 2016 והתקנות שיותקנו מכוחו.

2.2.5 "רכב" או "כלי רכב" - כמשמעותו בחוק הרישוי ושהוא מתוצרת היצרן.

2.2.6 "RECALL" - תקלת בטיחות סדרתית כמשמעותה בחוק הרישוי וכל פעולה יזומה על ידי יצרן הרכב, במסגרתה נקראים כלי רכב שהוגדרו על ידי יצרן הרכב, לצורך ביצוע בדיקה, תיקון או החלפה של מוצר תעבורה ברכב, על חשבון היצרן.

2.2.7 "שרות" - שרותי אחזקה ותיקונים הניתנים לרכב וכן התקנת מוצרי תעבורה כמתחייב מהוראות חוק הרישוי.

2.2.8 "התאמה" או "מתאים" - התאמה חשמלית, מכאנית, אלקטרו-מכאנית, מבנית, מידתית, ופונקציונאלית של מוצר תעבורה לסוג הרכב ולדגם הרכב בו הוא עתיד להיות מותקן;

2.2.9 "מוצר תעבורה" אביזר, חלק, מערכת חלקים, מכשיר למעט מכשיר שהוא כלי עבודה המשמש מוסד השרות או היצרן בלבד, מיתקן או חומר נוזלי, מוצק או גז המשמשים או המיועדים לשמש להרכבתו, לתחזוקתו או לפעולתו התקינה של הרכב או להבטחת בטיחותו או להבטחת בטיחות המשתמש בו או לנוחיותו, וכן כל אחד מהם אם עליו להימצא ברכב על פי דין;

2.1.1 "מוצר תעבורה מקורי" - מוצר תעבורה המיוצר לפי תנאים והוראות שקבע יצרן הרכב לשם ייצור הרכב, כמשמעות מונח זה בחוק הרישוי;

2.2.10 "מוצר תעבורה מקורי שאינו מסופק על ידי יצרן הרכב" - מוצר תעבורה שיוצר על ידי כל יצרן שיכול להצהיר ולאשר בכל עת שמוצר התעבורה נמצא בדרגת התאמה מקבילה לדרגת התאמה של מוצר תעבורה המשמש את יצרן הרכב בעת הרכבת דגם הרכב הספציפי; (על פי חוק הרישוי, ההגדרה הזו תואמת למוצר תעבורה מקורי)

2.2.11 "מוצר תעבורה חליפי" - מוצר תעבורה שאינו מוצר תעבורה מקורי;

2.2.12 "מוצרי החברה" - מוצרי תעבורה שנרכשו מהחברה;

2.2.13 "הסכם תחזוקה" - הסכם בין החברה ללקוח למתן שירותי תחזוקה שוטפים לכלי הרכב ו/או מוצרי תעבורה;

2.2.14 "אמות המידה והתנאים" - התנאים להתקשרות החברה עם מוסד שרות כדי שישמש מוסד מורשה של החברה בהתאם לסעיף 58(א) לחוק הרישוי, המצורפים כנספח א' להסכם זה וכפי שיעודכנו על ידי החברה ו/או היצרן, מעת לעת.

2.2.15 "נהלי החברה" או "הנחיות החברה" - נהלים, סטנדרטים הוראות, הנחיות, מקצועיות, טכניות, אדמיניסטרטיביות, מסחריות שיינתנו בכתב על ידי החברה ו/או היצרן מעת לעת, בכל הקשור למתן שירות לכלי הרכב ואופן קיום התחייבויות מוסד השרות בהסכם זה, לרשת מוסכי של החברה או למוסד השרות באופן מיוחד.

2.2.16 "מערכת ממוחשבת" - חומרה ותוכנות שמטרתן איסוף, רישום וניהול מידע וקיום תקשורת עם החברה, מוסכים אחרים קבלני משנה וספקים, על פי המפרטים והדרישות שבאמות המידה ו/או הנחיות החברה;

2.2.17 "תיקון באחריות" – תיקון עליו חלה האחריות שניתנה לרכב או למוצרי החברה בשל פגם שמקורו בייצור, או בחומר לרבות תיקון בעקבות RECALL;

### 3. העדר בלעדיות

3.1 ההרשאה הניתנת למוסד השרות איננה בלעדית ולפיכך החברה זכאית למנות סוכני שרות נוספים, לרבות בסמוך למוסד השרות וכן להפעיל בעצמה מוסכי שירות, סוכני שרות ומוסכים בסמוך למוסד השירות ו/או למכור בעצמה ו/או באמצעות מפיצים שתבחר את מוצרי החברה, כל זאת ללא כל הגבלה.

3.2 מוסד השרות זכאי על פי חוק הרישוי להיות מוסד שרות מורשה של תוצר רכב נוסף ואם יבחר לשמש כמוסד שרות לתוצר נוסף כאמור בקרקע עליה הוא מוקם, עליו למסור לחברה הודעה על כך מראש ובכתב. בכל מקרה הפעלה של מוסד שירות של תוצר רכב נוסף כאמור, חייבת להיעשות תוך חציצה פיזית מלאה המפרידה בין התוצרים לאורך כל שלבי תהליך עבודת מוסד השירות.

### 4. המינוי

4.1 החברה ממנה בזה את מוסד השרות ומוסד השרות מקבל בזה את המינוי, לשמש כמוסד מורשה מטעמה למתן השרות לכלי הרכב וכן לשיווק מוצרי החברה, כהגדרת מוסד מורשה של יבואן בחוק הרישוי.

4.2 מוסד השרות \_\_\_\_\_, מס' תיק מפעל \_\_\_\_\_ במשרד התחבורה, ממוקם ופועל במקרקעין הידועים כחלקה \_\_\_\_\_ בגוש \_\_\_\_\_ בשטח של \_\_\_\_\_ מ"ר, אשר עליהם מבנה בשטח \_\_\_\_\_ מ"ר, בכתובת \_\_\_\_\_

4.3 מוסד השרות מתחייב לתת את השרות לכל מקצועות הרכב (One Stop Shop) לרבות מכונאות, חשמל, מיזוג אויר, דיאגנוסטיקה, פחחות, צבע, צמיגים/כיווני פרונט ומתן שרות לאביזרים המורכבים על ידי החברה. מוסד השירות יהיה רשאי להתקשר עם קבלני משנה לביצוע חלק מהשירותים הניתנים על ידו, למעט דיאגנוסטיקה, חשמל ומיזוג אויר, ובלבד שניתן אישור לכך מראש בכתב מאת החברה. אישור החברה מותנה בין היתר בבדיקת קבלן המשנה, רישיונותיו והסמכותיו מאת משרד התחבורה וההסכם של מוסד השירות עימו. החברה רשאית לבטל את אישורה לשימוש בקבלן משנה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

4.4 מוסד השירות לא יגבה מהלקוח כל תשלום בגין בדיקות דיאגנוסטיקה ולא יקשור, במישרין או בעקיפין, את בדיקת הדיאגנוסטיקה עם שירות אחר ברכב, בכל אחד מהמקרים הבאים:

4.4.1 ביצוע בדיקות דיאגנוסטיקה ברכב במסגרת תיקון באחריות.

4.4.2 ביצוע בדיקות דיאגנוסטיקה ברכב שנקבע בתנאי האחריות לרכב כי ביצוען במוסד שרות מורשה מטעם החברה הוא תנאי לתחולת האחריות לרכב, בתנאי שבדיקות דיאגנוסטיקה אלה מתחייבות מהוראות היצרן והמועדים לביצוען נקבע על ידי היצרן כמדיניות כלל עולמית או איזורית.

4.5 מוסד השרות יישא בכל האחריות לשירות שניתן לכלי הרכב, וכן לעבודות שיבוצעו על ידי קבלני משנה מטעמו לרבות, תיעוד, היסטוריה וכיו"ב, כמתחייב מהוראות הסכם זה ו/או הדין.

4.6 למוסד השרות ידע מקצועי, ניסיון, מומחיות, יכולת, כישורים, אמצעים טכניים, תעודת הסמכה ממשרד התחבורה, מקורות כספיים וכוח אדם הדרושים כדי לקיים את התחייבויותיו לפי הסכם זה.

4.7 מוסד השרות מתחייב לתת את השרות לרכב במקצועיות, במומחיות וביעילות ובהתאם לנהלי החברה.

4.8 מוסך השרות מתחייב להחזיק מחסן מוצרי תעבורה והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות הסכם זה ועל-פי הנחיות החברה.

## 5. תאגיד מוסך השרות

5.1 שמותיהם, תפקידיהם ואחוזי הבעלות של החברים בתאגיד מוסך השרות ומנהליו מפורטים בנספח "ב" להסכם זה, המאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון.

5.2 מוסך השרות יודיע לחברה על כל שינוי במנהלי מוסך השרות.

5.3 בעלי המניות של תאגיד מוסך השרות יהיו אחראים באופן אישי וערבים כלפי החברה, לכל הפעולות של תאגיד מוסך השרות.

5.4 מוסך השרות ובעלי המניות במוסך השרות לא יעשו כל שינוי בהרכב הבעלות בתאגיד מוסך השרות, במישרין או בעקיפין, לרבות הנפקת מניות במוסך השרות ו/או העברת מניות במוסך השרות ו/או בגוף המחזיק בבעלות במוסך השרות. עברה הבעלות במוסך השרות השירות עקב העברה לא רצונית (כגון ירושה), תיבחן התאמתם של הבעלים החדשים בהתאם לאמות המידה והם יהיו טעונים אישור החברה בכתב.

## 6. שרות

6.1 מוסך השרות מתחייב לתקן ברכב, ללא חיוב בעל הרכב בתשלום, כל תיקון באחריות.

6.2 בכל תיקון באחריות ישתמש מוסך השרות במוצרי תעבורה מקוריים בלבד שנרכשו מהחברה, אלא אם כן החברה הורתה למוסך השרות בכתב אחרת.

6.3 מוסך השרות מתחייב למסור לחברה כל מוצר תעבורה תקול אשר הוחלף על ידו במסגרת האחריות הניתנת על ידי החברה. מסירת מוצרי התעבורה התקולים לחברה תבוצע מעת לעת ועל פי הנחיות החברה. מוסך השרות מתחייב לסייע לחברה במילוי כל דו"ח אשר יידרש על ידי יצרן הרכב לעניין מהות התקלה שבגינה הוחלף מוצר התעבורה כאמור לעיל. עד למסירת מוצרי התעבורה לחברה, מוסך השרות יאחסן בנפרד את מוצרי התעבורה שהוחלפו במסגרת תיקון באחריות באופן מסודר כולל פתקיות רישום מקוטלגות, לפי הנחיות החברה.

6.4 בכל כניסה של רכב למוסך, מתחייב מוסך השרות לבדוק אם חל על הרכב RECALL שטרם בוצע, ולבצע את ה- RECALL בקפדנות ובהתאם להנחיות החברה.

6.5 בכל תיקון, אשר יבצע מוסך השרות במסגרת כתב האחריות לרכב ואשר החברה ו/או יצרן הרכב ו/או מי מטעמם נושאים לפחות ב-90% (תשעים אחוז) מהתשלום בגין תיקון כאמור, ישתמש מוסך השרות במוצרי החברה בלבד, אלא אם החברה הורתה למוסך השרות בכתב אחרת.

6.6 אם מוסך השרות יחרוג במהלך תיקון באחריות מהוראות היצרן ונהלי החברה בכל הקשור למשך התיקון ו/או מוצרי התעבורה הנדרשים לתיקון, החברה לא תשלם עבור החריגה.

6.7 בכל מקרה בו תתקבל תלונה מבעל רכב בגין שירות שקיבל ממוסך השרות, מתחייב מוסך השרות להמציא לחברה את כל הפרטים והמידע הנוגעים לאירוע, וכן להשתתף בכל ישיבת בירור שתקבע, אם תיקבע, על-ידי החברה בעניין תלונת בעל הרכב. החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, תברר את התלונה ותקבע את החלטתה, אשר תחייב את מוסך השרות.

6.8 תיקון באחריות יבוצע על ידי מוסך השרות בהתאם לנהלי החברה. אם מוסך השרות יבצע תיקון באחריות ללא אישור החברה ו/או בניגוד לנהלי החברה, יישא מוסך השרות בעצמו בעלויות התיקון ולא יהיה זכאי לכל תשלום ו/או שיפוי מהחברה.

6.9 אם החברה תורה למוסך השירות לבצע תיקון באחריות, יבצע אותו מוסך השירות אף אם אינו סבור כי התיקון הוא תיקון באחריות. מוסך השרות יודיע לחברה באמצעות המערכת

הממוחשבת, ללא כל דיחוי, על כל דרישה לתיקון באחריות, אשר עלולה להוות סיבה לחילוקי דעות.

6.10 מוסך השירות ייתן ללקוח הצעת מחיר שהופקה במערכת ממוחשבת, בהתאם להנחיות יצרן הרכב לטיפול ברכב, שתכלול את המפורט להלן:

6.10.1 הפעולות שמוסך השירות מציע לבצע ברכב;

6.10.2 מספר שעות העבודה הצפוי;

6.10.3 מוצרי התעבורה המוצעים כמתחייב מחוק הרישוי;

6.10.4 היקף האחריות למוצר התעבורה ולפעולה שתבוצע ברכב;

6.10.5 פירוט התשלומים בגין השירות.

6.11 הצעת המחיר תינתן לראשונה ללקוח במסמך מודפס או בהודעת דואר אלקטרוני (בסעיף קטן זה – **"הצעת מחיר ראשונה"**). מוסך השרות רשאי, בהסכמת הלקוח, לעדכן את הצעת המחיר שנתן גם באמצעים אלקטרוניים או טכנולוגיים אחרים, ובלבד שיעדכן בהתאם לכך, בהקדם האפשרי, את הצעת המחיר הראשונה שנתן.

6.12 מוסך השרות יחתים את הלקוח על הצעת המחיר הראשונה שניתנה ללקוח. אם מוסך השרות לא יחתים את הלקוח על הצעת המחיר הראשונה כאמור ותתעורר מחלוקת בקשר עם השרות שניתן לרכב, מוסך השרות יישא באחריות לכל נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהמחלוקת.

6.13 מוסך השרות ישמור הצעות מחיר שנתן ללקוח, לרבות את עדכון, לפחות במשך שנה מיום שהוצעו ללקוח.

6.14 בכל כניסת רכב לשירות, מוסך השירות מתחייב לפתוח כרטיס עבודה לרכב הכולל את הפרטים הבאים:

6.14.1 שם מוסך השרות;

6.14.2 מספר רישיון מוסך השרות;

6.14.3 תאריך קבלת הרכב אצל מוסך השרות ותאריך יציאתו ממנו;

6.14.4 תיאור פניית הלקוח לשירות;

6.14.5 חתימת הלקוח;

6.14.6 פירוט הבדיקות/פעולות שבוצעו על ידי המוסך לצורך מתן השירות / אבחון תקלה ברכב;

6.15 מוסך השרות מתחייב להמציא ללקוח חשבונית כדין אשר תכלול את הפרטים הבאים ו/או כל פרט אחר שיידרש על פי דין:

6.15.1 שם מוסך השרות;

6.15.2 מספר רישיון מוסך השרות;

6.15.3 תאריך קבלת הרכב אצל מוסך השרות ותאריך יציאתו ממנו;

6.15.4 פירוט הפעולות שבוצעו ברכב, ובכלל זה העבודה שבוצעה;

6.15.5 פירוט מוצרי התעבורה שהותקנו ברכב לרבות סוגם, מחירים ומספרם הקטלוגי;

6.15.6 פירוט שעות העבודה;

6.15.7 המחיר הכולל של השירות שניתן ללקוח אצל מוסך השרות;

6.15.8 תקופות האחריות ותנאי האחריות לפעולות שבוצעו ו/או למוצרי התעבורה שהותקנו ברכב;

## **7. מוצרי תעבורה**

7.1 מוסך שירות לא יתקין מוצר תעבורה ברכב שאינו מתאים לדגם הרכב. (בהתאם לנוסח סעיף 133 בחוק הרישוי) מוסך השרות יהיה האחראי הבלעדי להתאמתם לרכב של מוצרי תעבורה שאינם מוצרי החברה בהם הוא עושה שימוש. מוסך השרות ישפה את החברה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבות מוסך השרות לפי סעיף זה.

7.2 לשם ביצוע פעולה ברכב שאינה תיקון באחריות, יציע מוסך השרות ללקוח יותר מסוג אחד של מוצרי תעבורה ויסביר ללקוח את ההבדלים בין סוגי המוצרים בטרם ייתן לו הצעת מחיר כאמור בסעיף 6.8 לעיל, אלא אם לא יוכל היה להשיג יותר מסוג אחד כאמור במאמץ סביר כאמור בחוק הרישוי. בכל מקרה מוסך השרות יציע ללקוח אך ורק מוצרי תעבורה מתאימים לדגם הרכב.

7.3 על מנת להבטיח אספקה של מוצרי תעבורה, אשר תענה על צרכי הלקוחות ודרישות הדין באשר לאספקת מוצרי תעבורה ותאפשר למוסך השרות לקיים התחייבויותיו על פי הסכם זה ולתת שירות ללקוחות ברמה הגבוהה הנהוגה ברשת מוסכי החברה, יחזיק מוסך השרות באופן קבוע מלאי של מוצרי תעבורה בכמות מינימלית ההולמת את קצב השימוש במוצרי תעבורה על ידי מוסך השרות ואת המלאי המקובל במוסכי שירות שהיקף פעילותם דומה למוסך השרות, ובכל מקרה מלאי מוצרי התעבורה לא יפחת מהכמות המתחייבת לפי נהלי החברה.

7.4 במקרה שיידרש על ידי לקוח מוצר תעבורה לרכב אשר אינו נמצא במלאי של מוסך השרות, יפעל מוסך השרות באופן מיידי להזמנת מוצר התעבורה מהחברה או מכל ספק אחר כך שהחברה ו/או מוסך השרות יוכלו לעמוד בדרישות המוטלות עליהם מכוח הוראות כל דין, לרבות חוק הרישוי.

7.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הפיקוח על רמת המלאי הכוללת של מוסך השרות יעשה מעת לעת על ידי החברה באמצעים שונים, לרבות תקשורת מקוונת בין מוסך השרות לחברה וביקור במחסן מוסך השרות. לצורך כך מתחייב מוסך השרות לקטלג, באופן מוסכם עם החברה, את מוצרי התעבורה השונים המצויים במלאי ולהזין למערכת המחשב שבעסקו המיועדת לשם כך את כל הנתונים הנוגעים למוצרי התעבורה שבמלאי, לרבות שם היצרן ומספרו הקטלוגי של כל מוצר תעבורה, ובלבד שנתונים כאמור לא יכללו את פרטי הספקים מהם רכש מוסך השרות מוצרי תעבורה, מחיריהם והשימוש שנעשה בהם. לגבי מוצרי תעבורה שאינם מוצרי החברה, יקטלג מוסך השרות כל מוצר תעבורה כאמור כ"תואם למוצר תעבורה מקורי מקי"ט".

7.6 אם בזמן נתון רמת המלאי הכוללת של מוסך השרות ו/או רמת המלאי לגבי מוצר תעבורה מסוים הנה נמוכה מהכמות הדרושה כאמור בסעיף 7.5 לעיל, אזי מתחייב מוסך השרות להשלים באופן מיידי את רמות המלאי כנדרש.

7.7 מוסך השרות יאחסן את מוצרי החברה בהתאם להנחיות החברה, על מנת להבטיח את שמירתם בצורה נאותה.

7.8 מוסך השרות לא ישנה את מוצרי התעבורה או יוסיף להם תוספות ללא אישור מראש ובכתב מהחברה. החברה רשאית לדרוש ממוסך השרות להכניס שינויים מסוימים במוצרי החברה, תמורת החזר הוצאות סבירות שאושרו מראש ובכתב על ידי החברה.

## **8. מחירים**

- 8.1 מוסך השרות ירכוש את מוצרי החברה במחירים שייקבעו מעת לעת על ידי החברה. התשלום עבור מוצרי החברה ייעשה במזומן. החברה רשאית על פי שיקול דעתה ובכפוף למתן בטחונות להנחת דעתה ומוסר התשלומים של מוסך השרות, למכור לסוכן השרות את מוצרי החברה באשראי, שהיקפו והתנאים לנתינתו יקבעו על ידי החברה מעת לעת.
- 8.2 מחיר השרות לבעל הרכב יקבע על-ידי מוסך השרות על-פי כל דין.
- 8.3 התמורה למוסך השירות עבור תיקונים באחריות תשולם בהתאם לנהלי החברה כפי שיקבעו על ידי מעת לעת. תביעה לתשלום בגין תיקון באחריות תוגש על ידי סוכן השרות בהודעה דרך המערכת הממוחשבת בהתאם לנהלי החברה ובנוסף הקבוע על ידי החברה.

## 9. מידע ודיווח

- 9.1 מוסך השרות ידאג להקמת ממשקי טלקומוניקציה ומחשב, להתקנת תוכנות מחשב, מערכת ממוחשבת וכן לתנאים הארגוניים והטכניים, בהתאם להוראות החברה בכדי להבטיח שהנתונים שיועברו בין סוכן השרות ו/או קבלני המשנה המופעלים על ידו, החברה ומוסכי שרות אחרים ברשת מוסכי השרות של החברה, בהתאם להסכם זה ובכפוף לדין, יועברו בצורה אופטימאלית ומהימנה.
- 9.2 מוסך השרות לא יעשה שימוש בפרטי הרכב או בפרטי הלקוח שנמסרו לו ע"י מכשירי תנועה בין אם נמסרו לו בכתב או באמצעות המערכת הממוחשבת, לצרכי פרסום ושיווק, אלא אם מוסך השרות קיבל את הלקוח כנדרש לפי הדין. העברת פרטי הלקוח כאמור על ידי מכשירי תנועה לא תחשב מתן הרשאה למוסך לעשות שימוש במאגרי המידע של מכשירי תנועה. מבלי לגרוע מיתר התחייבויותיו, מוסך השרות יקים לעצמו מאגרי מידע לפי צרכיו וינהג במאגרי המידע ובפרטי לקוחות על פי הדין. כל פרסום ושיווק שיעשה על ידי המוסך, יעשו בהתאם לדין.
- 9.3 החברה תהא זכאית לבקש ולקבל ממוסך השרות מידע שעניינו שירות שהעניק מוסך השרות לכלי הרכב בכפוף לכך שהמידע שיימסר לחברה לא יכלול את מחיר מוצרי התעבורה שרכש מוסך השרות מצד ג', מחיר השרות שניתן לרכב והשימוש שעשה מוסך השרות במוצר תעבורה שלא נרכש מהחברה, למעט אם מוצרי התעבורה ושירותי התחזוקה לרכב כלולים באחריות היצרן והחברה או מי מטעמם נושאים בתשלום בעדם, בשיעור של תשעים אחוזים לפחות, או שיעור אחר שיקבע שר התעבורה, אם יקבע, או אם מוצרי התעבורה ושירותי התחזוקה הם חלק מתיקון RECALL, או במקרים אחרים שיקבע השר, אם יקבע.
- 9.4 בכפוף לכל דין, החברה תהא זכאית לבקש ולקבל ממוסך השרות מידע לגבי מלאי מוצרי התעבורה במוסך והערכות לגבי דרישות השוק, ובלבד שלא יהא בפרטים שנמסרו מידע לגבי:
- 9.4.1 כמות מוצרי תעבורה בה עשה מוסך השרות שימוש בפרק זמן נתון ;
- 9.4.2 מידע לגבי מוצר תעבורה אותו רכש מוסך השרות ממקור שאינו החברה והשימוש שנעשה בו ;
- 9.4.3 מידע לגבי מחיר שירות שניתן לרכב ו/או מוצרי תעבורה שהותקנו בו ;
- 9.4.4 מידע לגבי הספקים מהם רכש מוסך השרות מוצרי תעבורה.
- 9.5 מדי שלושה חודשים, יעביר מוסך השרות לחברה מידע בדבר סוג מוצרי תעבורה שנרכשו על ידו במהלך שלושת החודשים שחלפו, מספרם הקטלוגי ושם היצרן של מוצרי התעבורה, ובלבד שלא יהא במידע כדי לזהות את הספקים מהם רכש מוסך השרות את מוצרי התעבורה, את כמות מוצרי התעבורה שרכש מוסך השרות או את מחירם.
- 9.6 החברה תהא זכאית לבקש ולקבל ממוסך השרות דוחות כספיים שנתיים מבוקרים כדין על-ידי רואה חשבון וכן דוחות כספיים תקופתיים אחרים. מוסך השרות יאפשר גישה לספריו ושובריו לשם בדיקה, ובלבד שלא יהא בפרטים שנמסרו מידע לגבי הנושאים המפורטים בס"ק 9.4.1 עד 9.4.4.

- 9.7 על מנת לאפשר לחברה לנהל סקרי שווקים, ניתוחים עסקיים ו-RECALL, יעמיד מוסד השרות, ככל שהדבר מותר על פי הדין הישראלי, נתונים על לקוחותיו לחברה או לצד שלישי אשר ימונה על ידי החברה ולצורך זה יעשה שימוש במערכת הממוחשבת. אם מוסד השרות עורך סקרי שביעות רצון של לקוחותיו, תהיה זכאית החברה לקבל את תוצאותיהם.
- 9.8 החברה תהא זכאית לבקש ולקבל ממוסד השרות דו"חות הנוגעים למצב השוק, למכירות, למספר כניסות כלי רכב למוסד בתקופה מסוימת, לפעילות לקידום מכירות ו/או פרסום של מוסד השרות, לסטטיסטיקות הנוגעות לשירות שנותן מוסד השרות ולהערכת דרישות הלקוחות, ובלבד שלא יהא בפרטים שנמסרו מידע לגבי הנושאים המפורטים בס"ק 9.4.1 עד 9.4.4.
- 9.9 החברה תנהג בכל מידע אשר יסופק לה על ידי מוסד השרות בהתאם להוראות הסכם זה, כבמידע סודי, על פי אותן אמות מידה בהן היא נוהגת לגבי מידע סודי שלה עצמה. החברה תהיה רשאית להעביר את המידע הרלוונטי לגוף שלישי שמבטח את החוב הכספי של מוסד השרות לחברה.
- 9.10 החברה ו/או נציגיה יהיו רשאים לבקר במוסד ואת מוסד השרות בכל עת, כדי להתרשם ממוסד השרות, דרך עבודתו, עובדיו, ציודו ומחסן מוצרי התעבורה שבו ולוודא את עמידת מוסד השרות, בתנאי הסכם זה ובאמות המידה.

## **10. התחייבויות מוסד השרות**

### **10.1 מוסד השרות מתחייב בזה:**

- 10.1.1 להעניק לרכב ולבעליו שרות מקצועי, מהימן, אדיב ומהיר ולקיים את הנחיות החברה.
- 10.1.2 להשתמש לשם מתן השרות בכלי העבודה והציוד הספציפי הדרושים למתן שרות בהתאם להנחיות החברה והיצרן אלא אם אישרה החברה, מראש ובכתב, סטייה מהוראה זאת.
- 10.1.3 לעמוד בכל עת בכל אמות המידה והתנאים המפורטים בנספח "א", כפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת, ולהודיע לחברה על כל שינוי, אשר בעקבותיו לא עומד מוסד השרות או שקיים חשש כי מוסד השרות לא יעמוד בעתיד באמות המידה והתנאים כאמור.
- 10.1.4 לבצע את השירות בהתאם להנחיות החברה ולפי כל דין.
- 10.1.5 לנהל כרטיס טיפולים מפורט לכל רכב, לרבות באמצעות המערכת הממוחשבת, לתקופה של שבע שנים לפחות מיום מתן השרות האחרון.
- 10.1.6 לא להעביר ו/או להמחות ו/או לשעבד בכל צורה שהיא את זכויותיו בהסכם זה אלא אם ניתנה לכך הסכמה של החברה בכתב ומראש.
- 10.1.7 לעמוד בדרישות כל דין, לרבות דרישות משרד התחבורה ו/או החברה בכל הקשור למבנה מוסד השרות, הסמכותיו ורישיונותיו, ציודו, נוהלי העבודה בו וכו'.
- 10.1.8 לפתוח את מוסד השרות לקהל לפחות חמישה ימים בשבוע, בשעות העבודה המקובלות בענף, למעט שבתות וחגים ולהציג את שעות הפעילות במקום בולט בכניסה למוסד השרות.
- 10.1.9 להחזיק צוות עובדים וטכנאים מקצועי, מיומן ומאומן במספר שיתאים לצורכי עבודה במוסד השרות בכפוף לאמות המידה, אשר ויאפשר מתן שרות הולם ומהיר לרכב, בהתאם להנחיות החברה.
- 10.1.10 להחזיק את מוסד השרות ואת כל המתקנים הנלווים והציוד שבו במצב תקין ובטיחותי בהתאם לדרישות החברה ולהוראות המקצועיות של היצרן.
- 10.1.11 לשמור על חזות נאה של מוסד השרות ולהקפיד על ניקיונו, במיוחד בשטחים ובמתקנים המשרתים את לקוחותיו.

10.1.12 לשתף פעולה עם יוזמות שיווק של החברה, להציג במוסד השרות ובחדר ההמתנה והקבלה חומר פרסומי ושיווקי של החברה ולהתיר לאנשי השיווק של החברה לבצע פעולות שיווק במוסד ובלבד שפעולות שיווק כאמור לא תפרענה לפעילותו של מוסד השרות.

10.1.13 להציב שילוט פנימי וחיצוני בשטח המוסד על פי נהלי החברה.

10.1.14 לשלם את כל המיסים, האגרות ותשלומי חובה אחרים, מכל סוג שהוא, הקשורים, במישרין ו/או בעקיפין, למוסד ו/או להחזקתו ו/או לתפעולו.

10.1.15 מוסד השירות מתחייב לשלם למכשירי תנועה עבור שירותים שיקבל ממנה לרבות מנוי לספרות טכנית, סקרים, פעילות שיווק השירות, כלי עבודה ספציפיים, הדרכה, חיבור למערכות מידע וכל שירות נוסף אחר שיינתן לו על ידי מכשירי תנועה לצורך קיומו כמוסד שירות. תנאי התשלום יהיו בהתאם לתנאי התשלום עבור מוצרי תעבורה, כמפורט בסעיף 8.1 לעיל.

10.2 מוסד השרות מאשר בזאת כי:

10.2.1 אין בהסכם זה ו/או בהיות המוסד מוסד שרות ברשת החברה ו/או בסיומו של ההסכם ו/או הפסקת פעולות מוסד השרות מכל סיבה שהיא, כדי להקנות למוסד כל זכות ו/או תביעה כלפי החברה ו/או תאגיד ו/או אדם הקשורים עמה. כמו כן, אין ולא נוצרו ו/או ייווצרו כל יחסי שותפות ו/או סוכנות ו/או נציגות בין החברה לבין מוסד השרות ולכן מוסד השרות אינו רשאי להתחייב ולפעול בשם בחברה בכל צורה שהיא.

10.2.2 החברה לא תהא אחראית לכל נזק, מכל סוג ומין, שייגרם במוסד ו/או למוסד ו/או לעובדי מוסד השרות ו/או לכל גורם שהוא הנמצא במוסד ו/או בדרך אליו ו/או ממנו. מוסד השירות ישפה את החברה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק, הפסד ו/או הוצאה מכל סוג שהוא, שייגרמו לחברה בקשר עם נזק כאמור ברישא לסעיף זה, לרבות הוצאות משפטיות.

10.2.3 מידע או נתונים הקשורים לחברה, כגון: מחירוני תעבורה והוראות יצרן, אשר יגיעו במהלך ניהול עסקי מוסד השרות לידיעת מוסד השרות ומטעמו, ישמרו בסודיות ולא יימסרו על ידו לצד שלישי כלשהו. מוסד השרות יישא במלוא הנזק שייגרם לחברה בשל אי שמירת סודיות כאמור.

## **11. תאגיד מוסד השרות**

11.1 מוסד השרות ינהל את פעילותו בנאמנות, ביעילות ובצורה מסודרת ותקינה באמצעות מנהל שימונה על ידו, בהתאם להנחיות החברה.

11.2 שמותיהם, תפקידיהם ואחוזי הבעלות של החברים בתאגיד מוסד השרות ומנהליו מפורטים בנספח ב' להסכם זה, המאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון.

11.3 מוסד השרות יודיע לחברה בכתב על כל שינוי בזהותם של מנהלי מוסד השרות.

11.4 מוסד השרות ובעלי המניות במוסד השרות לא יעשו כל שינוי בהרכב הבעלות בתאגיד מוסד השרות, במישרין או בעקיפין, לרבות הנפקת מניות במוסד השרות ו/או העברת מניות במוסד השרות ו/או בגוף המחזיק בבעלות במוסד השרות. עברה הבעלות במוסד השרות השירות עקב העברה לא רצונית (כגון ירושה), תיבחן התאמתם של הבעלים החדשים בהתאם לאמות המידה והם יהיו טעונים אישור החברה בכתב.

## **12. עובדי מוסד השרות**

12.1 מוסד השרות יעסיק על חשבונו עובדים מקצועיים ומיומנים להפעלת מוסד השרות וישא בכל התשלומים הקשורים עם העסקתם, לרבות כל תשלום בו חייב מעסיק על פי דין.

12.2 מוסד השרות יקיים את הוראות החברה בכל הקשור לעיצוב מדים אחידים לעובדי מוסד השרות.

- 12.3 אם שירות שנדרש לרכב יינתן על ידי קבלני משנה מטעם מוסך השרות, יודיע על כך מוסך השרות בכתב לחברה ובכל מקרה מוסך השרות יהיה האחראי הבלעדי לאיכות השירות הניתן.
- 12.4 מבלי לגרוע מאחריות מוסך השרות לשירות שיינתן לכלי רכב באמצעות קבלני משנה, לחברה זכות בלעדית לקבוע אם קבלני המשנה עומדים באמות המידה הנדרשות למתן השירות לכלי הרכב. אם החברה תגיע למסקנה כי קבלן משנה כלשהו אינו עומד בדרישות האמורות תורה החברה למוסך השרות לא לעשות שימוש בשירותי קבלן המשנה ומוסך השרות מתחייב לעשות כן מיד עם קבלת דרישה מהחברה.

### **13. העדר יחסי עובד מעביד**

- 13.1 מוסך השירות יבצע את כל התחייבויותיו על פי הסכם זה כקבלן עצמאי ולא ייווצרו, על כן, יחסים של עובד ומעביד בין החברה לבין עובדי מוסך השרות.
- 13.2 אם מכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט, בניגוד לאמור בסעיף זה שהתקיימו יחסי עובד מעביד בין החברה לבין מי מעובדי מוסך השרות, ישפה מוסך השרות את החברה בגין כל סכום ששילמה בעקבות קביעה כאמור, לרבות הוצאות ההליך המשפטי.

### **14. התחייבות מוסך השירות לסודיות, פרטיות ואבטחת מידע**

- 14.1 לצורך הסכם זה – "מידע" או "מידע החברה" – כל מידע הקשור לחברה, ו/או ללקוחות של החברה ו/או לספקים ו/או לסוכנים של החברה ו/או לחברות קשורות לה ו/או לצד שלישי כלשהו, וכל מידע כהגדרתו בנספח ה' להסכם זה.
- 14.2 מוסך השירות, לרבות עובדיו וכל מי שיעסוק מטעמו במתן השירותים מכוח הסכם זה, מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע, שמסרו ו/או ימסרו לו החברה ו/או לקוחותיה ו/או שהגיע לידיה בדרך אחרת בקשר עם קיום הוראות הסכם זה, ולא לגלות, להעביר, למסור, להביא לידיעת צד ג' כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע (כהגדרתו להלן) שיגיע אליו כתוצאה ממתן השירותים על פי הסכם זה, ולא לעשות בו שימוש כלשהו שאיננו לצורך מילוי התחייבויותיו לפי הסכם זה. התחייבות זו היא בלתי חוזרת ותחול הן בתקופת ההסכם וגם לאחר סיומו של הסכם זה ו/או לאחר סיום מתן השירותים, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן.
- 14.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל לעניין חובת הסודיות לעיל ומהוראות נספח ה', מוסך השירות מצהיר כי ידוע לו כי המידע אודות לקוחות החברה, לרבות זהותם ופרטיהם, כולל מידע חסוי ומוגן לפי דיני הגנת הפרטיות. מוסך השירות מתחייב להשתמש במידע החברה לרבות במידע על לקוחות אך ורק לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה ולא לשום מטרה אחרת, וכי הוא יפעל בהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ויתר דיני הגנת הפרטיות, ויימנע מכל גילוי ו/או הפצה ו/או העברה ו/או עיבוד של מידע זה לגורם אחר ו/או על ידי גורם אחר שלא בהסכמתה מראש ובכתב של החברה, והכל בכפוף להוראות הדין והסכם זה.
- 14.4 מובהר במפורש, כי מוסך השירות לא יהיה רשאי לעשות שימוש כלשהו ברשימת הלקוחות ו/או בפרטיהם האישיים, אלא לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 14.5 מוסך השירות מתחייב לחתום על נספח סודיות, הגנת הפרטיות, אבטחת מידע והגנת סייבר, כמפורט בנספח ה' להסכם זה, ולפעול בהתאמה להוראותיו, כפי שיעודכן על ידי החברה מעת לעת. אין באמור כדי להטיל על החברה אחריות למעשים ו/או מחדלים של מוסך השירות ו/או כדי לפטור את מוסך השירות מלנקוט באמצעים נוספים, המקובלים בתעשייה ו/או לפי שיקול דעתו.
- 14.6 מבלי לגרוע מיתר מחויבויותיו לפי כל דין והסכם זה, מוסך השירות מתחייב כי הוא יפעל לקבל בכל מקרה בהתאמה לסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 את הסכמת הלקוח מראש לגישה למידע הלקוח המצוי בחברה, לצורך מתן הצעה ו/או לאיסוף מידע על ידי מוסך השירות מהלקוח לצורך מתן הצעות ו/או שירותים הניתנים על ידו, וזאת אחרי שהבהיר לו את אופי השירות הרלוונטי, ובהתאמה להוראות כל דין, להוראות הסכם זה ולנספחיו.

- 14.7 מובהר במפורש כי מידע החברה שלמוסד השירות תינתן גישה אליו, לצורך מתן הצעות ללקוחות החברה, שייך לחברה והינו בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה, וכי למוסד השירות ועובדיו וכל הפועלים בשמו אין שום זכות במידע מכל סוג שהיא. מוסד השירות לא יעשה שימוש במידע כאמור, אלא לצורך מתן הצעות ללקוחות על פי הסכם זה, על פי דין, ובכפוף להוראות החברה. למען הסר ספק, מוסד השירות אינו רשאי להעביר לצד שלישי כלשהו כל מידע שקיבל ו/או יגיע לידיעתו בכל דרך במסגרת ההתקשרות נשוא הסכם זה, ו/או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות נשוא הסכם זה, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע התחייבותיו לפי הסכם זה.
- 14.8 מוסד השרות לא יעשה שימוש בפרטי הרכב או בפרטי הלקוח שנמסרו לו ע"י מכשירי תנועה בין אם נמסרו לו בכתב או באמצעות המערכת הממוחשבת, לצרכי פרסום ושיווק. העברת פרטי הלקוח כאמור על ידי מכשירי תנועה לא תחשב מתן הרשאה למוסד לעשות שימוש במאגרי המידע של מכשירי תנועה.
- 14.9 מוסד השירות מתחייב לנקוט בכל האמצעים הדרושים למניעת גישה של צד שלישי כלשהו למידע החברה בכל צורה בה יהיה אגור וכדי למנוע הפרת התחייבותו לשמירה על סודיות כאמור בהסכם זה, וכי אם וככל שיקרה מקרה של הפרה של התחייבותיו אלו, הוא ינקוט בכל הפעולות והאמצעים הדרושים על מנת לטפל במקור ההפרה ובכדי למנוע התמשכות או הישנות שלה. מוסד השירות ידווח באופן מידי לחברה על כל הפרה של התחייבותו לשמירה על סודיות או אבטחת מידע כאמור, והכל מבלי לגרוע מחובותיו של מוסד השירות בהתאם לכל דין, להסכם זה ולנספח ה.
- 14.10 מבלי לגרוע מיתר הוראות הסכם זה, החליט לקוח להתקשר עם מוסד השירות לצורך קבלת שירותים ממוסד השירות, מוסד השירות מתחייב לפעול בהתאם לסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, ובכלל זאת, בין היתר, יפרט את מטרות איסוף המידע על ידי מוסד השירות, ויפעל בהתאם ליתר דרישות הדין; בכפוף להוראות דיני הפרטיות כאמור, מבלי לגרוע מיתר התחייבותיו, מוסד השרות יקים לעצמו מאגרי מידע למתן השירותים שלו, וינהג במאגרי המידע ובפרטי לקוחות על פי הדין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה כזה, כל פרסום ושיווק שיעשה על ידי המוסד, יעשו לאחר שנותן השירות קיבל את הסכמת הלקוח ובהתאם לדין.
- 14.11 מוסד השירות מתחייב שלא לעשות שימוש במידע ולא להחזיק בידו כל מידע, אלא לצורך ביצוע הסכם זה, ועם סיום ההסכם, כל מידע החברה כאמור שאינו נחוץ עוד לצורך ביצוע הסכם זה יושמד או יועבר לחברה על פי הוראותיה בכפוף לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 ויתר דיני הגנת הפרטיות, בלי שבידי מוסד השירות ייוותר עותק כלשהו מהמידע בכל אמצעי מכל סוג שהוא (לרבות כל אמצעי אחסון), והכל בהתאם ובכפוף להוראות נספח ה'.
- 14.12 כל האמור בסעיף זה לגבי מוסד השירות יחול גם על כל עובדיו ו/או מי מטעמו (לרבות קבלני משנה), ומוסד השירות יישא באחריות מלאה למעשיהם ו/או למחדליהם ו/או להפרת הוראות הסכם זה ונספח ה'. מוסד השירות מתחייב להביא לידיעת הנ"ל את חובת הסודיות, הגנת פרטיות ואבטחת המידע כאמור בהסכם זה ונספח ה', והוא מתחייב להחתים כל מי מטעמו שיעסוק עבורו במתן השירותים בקשר עם הסכם זה על מחויבות לסודיות, הגנת פרטיות ואבטחת מידע שלא תפחת ממחויבותיו של מוסד השירות בהתאם להסכם זה ונספחיו וכמפורט בנספח ה'. יובהר כי בכל מקרה, מוסד השירות יהא אחראי להפרת חובת הסודיות, הגנת פרטיות ואבטחת המידע, בין על ידו ובין על ידי מי מטעמו.
- 14.13 מוסד השירות מצהיר כי הוא מודע לסנקציות הפליליות והאזרחיות להן הוא עלול להיות צפוי (וזאת מבלי לגרוע מכל צעד ו/או סעד העומד לרשות החברה בשל הפרת ההסכם), אם יפר את ההוראות החלות עליו בנוגע לפרטיות, לסודיות ולאבטחת מידע, וזאת מכוח הדין הכללי לרבות דיני הגנת הפרטיות, חוק עוולות מסחריות או כל דין אחר, ו/או מכוח ההסכם ונספחיו.
- 14.14 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסד השירות מתחייב לפצות ולשפות את החברה באופן מידי, בגין כל נזק שיגרם לה עקב הפרת חובה מחובותיו המפורטות בפרק זה, ו/או בנספח סודיות, הגנת הסייבר, הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (נספח ה').

## **15. רישיונות**

15.1 מוסד השרות מתחייב לקיים הוראות כל דין החל על עסקו ולשאת, על חשבונו, בכל התשלומים ולקיים את כל הדרישות הכרוכות בקיום הוראות כל דין כאמור ולקבל את כל ההיתרים והרישיונות הנדרשים לפי כל דין לצורך הפעלתו וניהולו של מוסד השרות בכל עת.

15.2 מוסד השרות מתחייב להמציא לחברה במועד חתימת הסכם זה את המסמכים המפורטים להלן, ולודא שהם בתוקף במשך כל תקופת ההסכם :

15.2.1 רישיון להפעלת מוסד השרות לפי חוק הרישוי.

15.2.2 רישיון עסק.

15.2.3 תעודות הסמכה למנהלים מקצועיים בכל אחד מהמקצועות בהם עוסק מוסד השירות, על פי חוק הרישוי.

15.2.4 אישור זכויות חתימה מאושר על ידי עורך דין.

15.2.5 כל הרישיונות וההיתרים הדרושים להפעלת מוסד השרות לפי כל דין.

15.3 אם רישיון או היתר הדרושים על פי דין להפעלת מוסד השירות יבטל או יסתיים, מכל סיבה שהיא, יסתיים הסכם זה לאלתר ולמוסד השרות לא תהיה כל תביעה, טענה ו/או דרישה ולא תקום לו זכות לסעד כלשהו כנגד החברה.

## **16. אחריות וביטוח**

16.1 מוסד השרות לבדו אחראי לכל נזק ישיר ו/או עקיף, לרבות נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד שיגרמו הוא ו/או כל הפועלים בשמו ו/או מטעמו, לגופו ו/או לרכושו ו/או לעסקו של כל אדם ו/או גוף, לרבות נזק תוצאתי מכל סוג, לחברה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לבעלי הרכבים, ו/או לצד שלישי כלשהו, תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר עם השרות, פעולותיו כמוסד שירות על פי ההסכם, לרבות כל השירותים הנלווים על פי ההסכם (להלן בסעיף זה: "השירותים"). יודגש, כי אחריותו של מוסד השרות לא תפחת מאחריות שומר שכר בחוק.

16.2 מוסד השרות מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן שייגרמו לחברה, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש נגד החברה, כתוצאה מאירוע, שהינו באחריות מוסד השרות, על פי ההסכם ו/או על פי כל דין, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור בגין כל נזק שייגרם לחברה כתוצאה ממתן שרות שלא על פי ההסכם והכל מבלי לגרוע מזכויות החברה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה ו/או סעד אחרים, ובלבד שנמסרה הודעה למוסד השרות וניתנה למוסד השרות הזדמנות להתגונן בפני כל דרישה ו/או הוצאה ו/או תביעה כאמור.

16.3 מוסד השרות ידווח לחברה ללא דיחוי על כל תלונה או תובענה כנגדו בגין שירות שנתן לכלי הרכב או כל עניין אחר העלול להיות קשור או להשפיע במישרין או בעקיפין על החברה ו/או על היצרן, ויעביר לחברה מיד עם קבלתם, העתקים מכל מסמך רלוונטי ואת תגובתו המפורטת של מוסד השרות לתלונה או לתובענה כאמור.

16.4 מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבות מוסד השרות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, הוראות הביטוח אשר יחולו על מוסד השרות הנן בהתאם לנספח הביטוח ואישור עריכת הביטוח המצורפים להסכם זה ומסומנים כ"נספח ד" ו- "נספח 11" – בהתאמה.

## **17. בטחונות**

להבטחת התחייבויותיו של מוסד השרות על-פי ההסכם, יערבו בעלי המניות של מוסד השרות באופן אישי להתחייבות מוסד השרות לחברה. נוסח כתב ערבות מצ"ב כנספח ג' להסכם זה.

## **18. זיהוי, סימנים מסחריים ומוניטין**

18.1 בתקופת ההסכם מוסד השרות חייב לעשות שימוש בסימנים המסחר של היצרן ו/או של החברה, רשומים ושאינם רשומים (להלן: "הסימנים המסחריים") בהתאם למפורט באמות המידה ובהתאם לנהלי החברה בלבד.

- 18.2 מוסד השרות ישווק את מוצרי החברה וייתן שרות ללקוחות בקשר עם מוצרי החברה אך ורק תחת הסימנים המסחריים על פי נהלי החברה ולא יוסיף להם שמות ו/או כינויים אחרים. מוסד השרות לא יעשה שימוש בסימנים המסחריים לשיווק ומכירה של מוצרי תעבורה שאינם מוצרי החברה, או כל סוג אחר של מוצרי תעבורה או שירות החורגים מהרשות שניתנה למוסד השרות על פי הסכם זה.
- 18.3 מוסד השרות לא ירשום לטובתו ולא ינסה לרשום ולא יסייע לצד ג' לרשום, במישרין או בעקיפין, איזה מהסימנים המסחריים ו/או סימנים מסחריים של החברה ו/או היצרן, בין אם לבדם ובין אם על ידי צירוף מילים וסימנים אחרים. הוראה זו תחול גם לגבי שימוש בסימנים גרפיים או פונטיים או בסמלים אשר למרות השוני הנעוץ בהם מגלים יחס כלשהו לסימנים המסחריים.
- 18.4 מוניטין הקשור לסימנים המסחריים ו/או לכלי הרכב ו/או לשירות לכלי הרכב, גם אם נבנה על ידי, או בסיוע מוסד השרות, הינו של החברה או של היצרן ובכל מקרה, אין ולא תהיה למוסד השרות כל טענה או תביעה הקשורה למוניטין בתקופת ההסכם ו/או בסיומו, מכל סיבה שהיא, ומוסד השרות לא יהיה זכאי לכל סעד בהקשר למוניטין.

### **19. תקופת ההסכם ופקיעתו**

- 19.1 תוקף הסכם זה הוא לשנה אחת החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההסכם המקורית").
- 19.2 עם סיום תקופת ההסכם המקורית, יוארך ההסכם לשנה נוספת אלא אם יודיעו הצדדים על סיום ההסכם ע"פ סעיף 19.3 להלן.
- 19.3 למרות האמור בסעיפים 19.1 ו- 19.2 לעיל, לצדדים זכות, בכל שלב במהלך תקופת ההסכם, להודיע למשנהו על סיום ההסכם, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא חובת הנמקה, ובלבד שתן לצד השני הודעה בכתב על כוונתו לעשות כן 3 (שלושה) חודשים מראש (להלן: "ההודעה המוקדמת"). הצדדים מאשרים כי תקופת ההודעה המוקדמת נשקלה על ידם היטב, והיא מביאה בחשבון את כל הגורמים המשפיעים הרלוונטיים על משך תקופת הסיום ויוצרת איזון מתאים בין האינטרסים והשיקולים המסחריים, העסקיים והמשפטיים של הצדדים.
- 19.4 הצדדים הביאו בחשבון שסיום ההסכם על פי סעיף 19.3 עלול לגרום נזק לצדדים, או למי מהם ולמרות זאת הצדדים מוכנים לקבל את הסיכון העסקי הכרוך בסיום הסכם על פי סעיף 19.3 כדי לשמור על חופש ההתקשרות בהסכם והגמישות העסקית ולכן הם מסכימים שאם מי מהצדדים יסיים את ההסכם על פי הוראת סעיף 19.3 לעיל, אין ולא תהיה למי מהצדדים כל טענה ו/או תביעה שהיא כלפי משנהו וממילא לא תהיה למי מהצדדים זכות לסעד כלשהוא לרבות סעד של אכיפה או פיצויים מכל סוג שהוא בגין נזק ישיר או עקיף, אף אם נזק כאמור נגרם.
- 19.5 על אף כל האמור בהסכם זה, עם סיום ו/או ביטול ההסכם בין החברה לבין היצרן, מכל סיבה שהיא, יבוא הסכם זה לסיומו המידי, ולמוסד השרות לא תעמוד כל טענה ו/או זכות ו/או סעד בשל כך. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במקרה בו היצרן ייתן לחברה התראה מוקדמת על סיום ההסכם עמה, החברה תעשה את מירב המאמצים להודיע למוסד השרות על סיום הסכם זה מיד בסמוך לאחר קבלת התראה היצרן כאמור.

### **20. סיום ההסכם בשל הפרה:**

- בכל אחד מהמקרים הבאים, מבלי לגרוע מזכויות החברה על-פי הסכם זה או על-פי כל דין, רשאית החברה לבטל הסכם זה בהודעה בכתב ללא צורך בהתראה מוקדמת:
- 20.1 מוסד השרות ו/או מנהליו יורשעו בעבירה פלילית מסוג עוון או פשע ו/או עבירה המעלה חשש ליכולת ניהול תקין של עסקי מוסד השרות.
- 20.2 יוטל עיקול על נכסי מוסד השרות או יוצא כנגדו צו כינוס נכסים או צו לפשיטת רגל ובמקרה של שותפות או חברה בע"מ תוגש בקשה לפרוק השותפות או החברה ואלה לא יוסרו מיד לאחר קיום דיון במעמד הצדדים.

- 20.3 מוסד השירות לא עמד ו/או לא קיים או חדל מלקיים, מכל סיבה שהיא, אף אם לא בחר לעשות כן, את נהלי החברה ו/או אמות המידה.
- 20.4 מוסד השרות יעביר ו/או ישעבד ו/או ימחה זכות מזכויותיו ו/או חובה מהתחייבויותיו על-פי הסכם זה לאחר מבלי לקבל הסכמת החברה מראש ובכתב.
- 20.5 מוסד השרות יעשה מעשה או מחדל, אשר לדעת החברה עלול לפגוע במוניטין היצרן או החברה.
- 20.6 אם לדעת החברה מוסד השרות אינו נותן שירות ברמה ובאיכות הנדרשים על פי הסכם זה או אם הגיעו אל החברה תלונות על רמת ואיכות השירות שניתן על ידי מוסד השירות ומוסד השירות לא פעל באופן מידי לשיפור רמת ואיכות השירות, או לא פעל בהתאם להוראות שקיבל מהחברה לשיפור רמת ואיכות השירות.
- 20.7 מוסד השרות הפר הסכמים אחרים בינו לבין החברה או בינו לבין חברות בקבוצת החברות אליה משתייכת החברה וההפרה זו לא תוקנה תוך 14 יום מיום ההפרה או במועד שנדרש לעשות כן, לפי המוקדם.
- 20.8 מוסד השרות הפר הסכם זה הפרה יסודית ו/או אם הפר הפרה שאינה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך 14 יום מיום שהתקבלה אצלו דרישת החברה לעשות כן.

## **21. תוצאות סיום ההסכם:**

עם תום תוקפו של הסכם זה ו/או ביטולו מכל סיבה שהיא (להלן: "מועד סיום ההסכם") יחולו ההוראות הבאות:

- 21.1 מוסד השרות יפסיק לעשות שימוש בסימני המסחר של החברה ו/או היצרן ו/או בכל סימן אחר הדומה לסימני מסחר אלה.
- 21.2 מוסד השרות לא יציין בכל צורה ואופן שהם, לרבות בכתב ו/או בפרסום וכל דרך שהיא את עובדת היותו מוסד השרות מורשה מטעם החברה בקשר עם שרות ו/או מוצרי תעבורה לכלי הרכב.
- 21.3 מוסד השרות יסיר לאלתר את כל השלטים ו/או חומרי פרסום ו/או כל ציוד שהוא הקושרים אותו ו/או את עסק מוסד השרות עם החברה או עם הרכב ויחזיר את השלטים כאמור לחברה.
- 21.4 מוסד השרות לא יטעה ו/או יגרום לגרום כלשהו לסבור כי מוסד השרות עדיין קשור עם החברה ו/או היצרן.
- 21.5 מוסד השרות יעביר לחברה את כל הפריטים, מערכות מידע, מסמכים וכל חומר אחר שהועמד לרשותו, כגון כלי עבודה שהושאלו, ספרות מקצועית וחומר פרסומי, על חשבונו של מוסד השרות.
- 21.6 מוסד השרות ימכור למכשירי תנועה, על פי בקשתה, כל ציוד שנמכר לו על ידה לרבות כלי עבודה ייעודיים ומכשירי אבחון ייעודיים שנמכרו למוסד השרות על ידה או על ידי יצרן הרכב. מכשירי תנועה תשלם למוסד השרות את תמורת הציוד על פי ערכו בספרי הנה"ח (מחיר היסטורי בניכוי פחת).
- 21.7 לבקשת החברה, יעביר מוסד השרות למוסד שרות אחר ו/או לצד שלישי אשר יצוין על ידי החברה, כל הזמנה אשר טרם בוצעה, וייתן לחברה או לצד שלישי אשר מונה על ידה, ללא כל תשלום, כל מסמך (שמות, כתובות, הסכמים) הנדרש כדי לבצע הזמנות אלה ו/או כדי לתת שירות ללקוחות.
- 21.8 לבקשת החברה, יעביר מוסד השרות לרשות החברה או לצד שלישי אשר מונה על ידה, על חשבונו ועל אחריותו את מוצרי החברה המוחזקים על ידו שבבעלות החברה, כולם או חלקם - על פי בקשתה של החברה, אם מוצרי החברה חדשים לגמרי ומצויים באריזתם המקורית, לא נעשה בהם שימוש ולא פגה תקופת חיי המדף שלהם.

21.9 אם מוצרי התעבורה עברו לבעלות מוסך השרות, החברה זכאית (אך לא חייבת) לרכוש את מוצריה חזרה. מחיר הרכישה מחדש של מוצרי החברה יהא בהתאם למחיר בו נרכשו, בניכוי פחת מתאים לפי קביעת החברה ובניכוי הוצאות מנהלתיות.

21.10 במועד סיום ההסכם תהיה החברה רשאית לפרסם בעיתונות ו/או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון, את דבר סיום ההסכם ואת העובדה כי מוסך השרות חדל מלשמש כמורשה מטעמה לתת שרות לכלי הרכב ולמכור את מוצרי החברה.

## **22. שונות**

22.1 החברה, לפי שיקול דעתה, תהא רשאית לייעץ ולסייע למוסך השירות, בין אם בתשלום ובין אם לאו. מוסך השרות יקיים את הנחיות החברה בקשר עם ייעוץ והדרכות.

22.2 למוסך השרות לא נתונה ולא תהא כל זכות קיזוז כלפי החברה. החברה תהיה רשאית לקזז כנגד כל הסכומים שימצאו בידיה בכל עת לזכותו של מוסך השרות, בין אם הגיעו לידה עפ"י הסכם זה ובין בכל דרך אחרת לרבות אלו שנמסרו לגביה, לביטחון או באופן אחר, כל סכום אשר מוסך השירות חב לה על פי הסכם זה ו/או כל הסכם אחר ו/או על פי כל דין, בין אם מדובר בסכום קצוב ובין אם לאו.

22.3 כל הודעה או התכתבות שתימסר על פי הסכם זה תימסר ביד או בדואר רשום לכתובות הרשומות במבוא להסכם זה.

22.4 הודעה תיחשב כנמסרה כדין אם נמסרה ביד במועד קבלתה ואם נשלחה בדואר רשום, ביום העסקים השלישי לאחר יום המשלוח. לצורך המצאה כאמור די להוכיח שההודעה נמסרה ביד או שהכתובת הנכונה של הנמען צויינה על גבי ההודעה והיא נשלחה בדואר רשום.

22.5 לבתי המשפט בעיר תל-אביב תהא סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית בכל הקשור להסכם זה.

### **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

החברה

---

מוסך השרות

**אישור עו"ד**

אני, הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, מאשר כי הי"ה \_\_\_\_\_ חתמו בשם מוסד השרות \_\_\_\_\_, על הסכם זה וכי חתימתם מחייבת את מוסד השרות לכל דבר ועניין.  
\_\_\_\_\_

**נספחים:**

נספח א' – אמות המידה  
נספח ב' – פרטי מוסד השרות  
נספח ג' – כתב ערבות  
נספח ד' – נספח ואישור עריכת ביטוחים  
נספח ה' – נספח סודיות, הגנת הפרטיות, אבטחת מידע והגנת סייבר

נספח א'  
אמות מידה

**נספח ב'**  
**פרטי מוסך השרות**

שם תאגיד מוסך השרות: \_\_\_\_\_

בעלי המניות בתאגיד מוסך השרות: \_\_\_\_\_

אחוז הבעלות של בעלי המניות בתאגיד מוסך השרות: \_\_\_\_\_

הדירקטורים בתאגיד מוסך השרות: \_\_\_\_\_

מנכ"ל מוסך השרות: \_\_\_\_\_

בעלי תפקידים בכירים במוסך השרות: \_\_\_\_\_

**אישור עו"ד**

אני, הח"מ \_\_\_\_\_, עורך הדין של תאגיד מוסך השרות המתואר לעיל מאשר כי בהתאם למסמכי ההתאגדות של התאגיד והחלטות התאגיד, הפרטים לעיל ביחס לבעלי המניות, אחוזי הבעלות, הדירקטורים וזהות המנכ"ל, נכונים.

\_\_\_\_\_

עו"ד

מס' רשיון \_\_\_\_\_

כתובת שד' \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח ג' כתב ערבות

הח"מ ערבים בזאת, ביחד ולחוד, באופן אישי, עצמאי, מוחלט, בלתי חוזרת ובלתי מסוייג לקיום של כל התחייבויות \_\_\_\_\_ (להלן: "מוסד השרות"), כלפי מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ (להלן: "מכשירי תנועה") על פי הסכם הרשאה מיום \_\_\_\_\_ וכל נספח ו/או הזמנה שנחתמו ו/או ייחתמו מכוח הסכם זה.

1. ערבותנו זו אינה מוגבלת בסכום ותחול גם על כל שינוי בהתחייבויות מוסד השרות על פי ההסכם, כפי שיוסכם מעת לעת בינו לבין מכשירי תנועה ו/או על כל התחייבות נוספת שייקח על עצמו מוסד השרות כלפי מכשירי תנועה.
2. ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ואיננה ניתנת לביטול. ידוע לנו כי מכשירי תנועה הסכימה להתקשר עם מוסד השרות בהסכם בכפוף לקבלת ערבותנו זו ובהתבסס אך ורק על ערבותנו זו.
3. דרישה מאיתנו על פי ערבות זו איננה מותנית בדרישה קודמת ממוסד השרות או מכל ערב אחר.
4. כל פשרה, ויתור, הנחה, ארכה או הימנעות מפעולה כלפי מוסד השרות על ידי מכשירי תנועה לא יגרעו מערבותנו למילוי מלא ומדויק של התחייבויות מוסד השרות כפי שהן בהסכם זה.
5. לשון רבים בערבות זו כוללת לשון יחיד וערבותו של כל אחד מאתנו תהיה תקפה אף אם היא הערבות היחידה לקיום התחייבויות מוסד השרות.
6. אנו מצהירים, כי קראנו את ההסכם שנחתם בין מוסד השרות ומכשירי תנועה, הבנו את תוכנו ואנו מקבלים על עצמנו ערבות זו.

ולראיה באנו על החתום ביום \_\_\_\_\_ :

_____	_____	_____	_____
חתימה	כתובת	ת"ז	שם
_____	_____	_____	_____
חתימה	כתובת	ת"ז	שם
_____	_____	_____	_____
חתימה	כתובת	ת"ז	שם

### אישור עו"ד

אני, הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר בזאת כי ה"ה: \_\_\_\_\_ חתמו על כתב ערבות זה לאחר שזיהיתי אותם באמצעות תעודות זהות.

\_\_\_\_\_

עו"ד

מס' רשיון \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח ד' ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות המוסך על פי הסכם זה או על פי כל דין, על המוסך לערוך ולקיים, על חשבון המוסך, למשך כל תקופת ההסכם, את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף לאישור זה **נספח ד' 1**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי המוסך**") ו"**אישור עריכת הביטוח**", לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.

א. ביטוח חבות כלפי צד שלישי יכול להרחבה לנזק לרכוש צד שלישי כתוצאה מכלי רכב וזאת מעל הכיסוי הניתן בפוליסת כלי הרכב בגבול אחריות של 1,000,000 ₪.

ב. נוסחי הפוליסות- על המוסך לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי המוסך (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).

יובהר כי לחברה תהא הזכות, לאחר שניתנה למוסך התראה של 15 (חמישה עשר) ימים, להתקשר בביטוח רכוש עבור מלאי החברה תחת המוסך.

2. ללא צורך בכל דרישה מצד החברה, על המוסך להמציא לידי החברה, לפני תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטחיו. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על המוסך להמציא לידי החברה אישור עריכת ביטוח מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי המוסך לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף.

בכל פעם שמבטח המוסך יודיע לחברה כי מי מביטוחי המוסך עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על המוסך לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי המוסך כמפורט באישור עריכת הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המוסך, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של המוסך לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בה כדי לשחרר את המוסך ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולמוסך לא תהיה כל טענה כלפי החברה או מי מטעם החברה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

4. לחברה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי המוסך כאמור לעיל, ועל המוסך לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויות המוסך על פי הסכם זה.

5. מוצהר ומוסכם כי זכויות החברה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על החברה או על מי מטעם החברה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על המוסך על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור עריכת הביטוחים ובין אם לאו.

6. המוסך פוטר את החברה ואת הבאים מטעם החברה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו בבעלותו או המשמש את המוסך ו/או מי מטעמו לצורך מתן השירותים, וכן כל נזק ו/או אובדן אשר המוסך זכאי לשיפוי על פי ביטוח רכוש בבעלותו ואבדן תוצאתי המפורטים באישור עריכת הביטוח (או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות) ולא תהיה לקבלן כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור. פטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

7. בנוסף, על המוסך לערוך את הביטוחים הבאים: ביטוח חובה כנדרש על-פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, וביטוח מקיף לכלי הרכב; ביטוח לציוד המשמש לעבודות ואינו מהווה

חלק מהן כנגד סיכוני "אש מורחב" וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי (ככל שרלוונטי).

8. על אף האמור לעיל, לקבלן הזכות שלא לערוך את ביטוחי הרכוש כמפורט בסעיף 7 לעיל (למעט צד ג') המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 יחול כאילו נערך הביטוח בגינו במלואו.

9. בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים שייערך על ידי המוסך ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטחים על זכות התחלוף כלפי החברה וכלפי הבאים מטעם החברה; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

10. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם המוסך, על המוסך לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות.

11. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על המוסך מוטלת האחריות כלפי החברה ביחס לשירותים במלואם לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה ועל המוסך תחול האחריות לשפות את החברה בגין כל אובדן או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני המשנה, אם ייגרם, בין אם אובדן או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

12. נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם. על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת החברה מאת המוסך בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

## נספח 1ד - אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*			
שם: מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ	שם: /או חברת האם /או חברות בנות /או חברות קשורות /או בעל הרכב	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: מתן שירותי מוסך מורשה	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: מזמין שירותי התקנת מרכב			
ת.ז./ח.פ. 513619601	ת.ז./ח.פ.	ת.ז./ח.פ.					
מען אריה שנקר 13, ראשלי"צ	מען	מען					
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם /או בת /או אחות /או קשורה /או שלובה /או חלק מקבוצה.						
<b>כיסויים</b>							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה **	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	ה"ע	מ ט ב ע
רכוש המוסך					כמפורט בפוליסה		
מלאי רכבי לקוחות					1,000,000		
צד ג'					4,000,000		
אחריות מעבידים					20,000,000		

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים						
350 - הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים								
304 - הרחב שיפוי 309 - ויתור על תחלופי לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 321 - מבטוח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבטוח - מבקש האישור 328 ראשוניות (המבטוח מותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור)	נח		2,000,000					אחר – חבות בעלי מוסכים כולל חבות בגין מוצרים שהותקנו ו/או סופקו
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):								
<b>072 – רכב/ מוסכים/ חנייה/ הסעות</b> <b>088 – שרותי תחזוקה ותפעול</b>								
<b>ביטול / שינוי פוליסה</b>								
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא <b>60 יום</b> לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול								
<b>חתימת האישור</b> המבטח:								

## נספח: ה'

### כתב התחייבות לסודיות, אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת פרטיות – מוסכי שירות

לכבוד :

**מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ, מכשירי תנועה בע"מ, ולכל חברות הבנות שלהן וחברות קשורות שלהן, ולמכשירי תנועה ומשאיות - שותפות מוגבלת**

(להלן לחוד וביחד: "החברה")

**הואיל:** ומוסך \_\_\_\_\_ (להלן: "מוסך השירות") התקשר/ה עם החברה (מוסך השירות יחד עם החברה - "הצדדים") בהתקשרות מיום \_\_\_\_\_ ("ההסכם" או "ההתקשרות") לצורך מתן השירותים המפורטים בהסכם ("השירותים");

**והואיל:** ובמסגרת ההתקשרות בין הצדדים בהסכם עשוי להיחשף ו/או להגיע ו/או להינתן ו/או לתת גישה (לרבות בדרך של התחברות מרחוק) לידי או למוסך השירות, מידע, לרבות מידע מוגן כמוגדר בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ומידע שניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי ("החוק" ו-"המידע", בהתאמה), לצורך ו/או בקשר ו/או במסגרת ו/או עקב מתן השירותים לחברה.

לפיכך מוסך השירות מצהיר ומתחייב לקיים הוראות כתב זה במלואן, כדלקמן:

### הגדרות

1. "מידע" - כל מידע שהגיע ו/או יגיע לידי ו/או לידיעת מוסך השירות ו/או מי מטעמו, במישרין ו/או בעקיפין, במהלך מתן השירותים או עקב מתן השירותים, הכול בין בכתב, בעל פה או בכל דרך אחרת, ולרבות:

א. כל מידע המוגן בהתאם לדין, וכל מידע בנוגע למצבו הפרטי, האישי ו/או הכלכלי של אדם; כל מידע הנוגע לפרטים האישיים של לקוחות החברה; וכל נתון אחר אודות אדם מזהה או שניתן לזהותו, לרבות מידע שמזהה אדם או יכול לשמש לזיהוי, לאיתור מקום או ליצירת קשר עם אדם; ולרבות הן מידע המזהה אדם באופן ישיר כגון שם, מספר זהות או תואר ייחודי, הן מידע המזהה אדם באופן עקיף כגון תאריך לידה, מספר טלפון נייד, והן מידע שעשוי לאפשר ללמוד על אדם מסוים גם אם זהותו אינה ניתנת לזיהוי ישיר בקלות, כמו למשל כתובת IP, ולרבות רשימת לקוחות ודרכי ההתקשרות עימם.

ב. כל מידע מסוגים שונים, ולרבות "מידע עסקי" הנוגע לחברה, לרבות מידע מקצועי, ניהולי, משפטי, פיננסי, טכני, מסחרי, טכנולוגיות (לרבות, אך לא רק, נתוני שרתים ותשתיות, קוד, סיסמאות, נתוני ארכיטקטורה וסגמנטציה), שיטות עבודה, נהלים, מתודולוגיות, תהליכים, תכניות, רישומים, תעודות, רשימות, פרטים ומידע על עסקיה של החברה, וכן כל דבר הקשור לנושא ההתקשרות, שאינו נחלת הכלל, לרבות מידע השייך או המתייחס ו/או הנוגע בכל צורה ואופן לפעולות שירותיות, עסקיות ו/או אחרות של החברה וכל מידע אחר אשר ניתן לזהותו בקשר לחברה, ולרבות פרטי נספח זה וההסכם, כל המידע והידע, קשורים ו/או נוגעים בדרך כלשהי לטכנולוגיות, תהליכי מחשוב, לפעילויות עסקיות, פיננסיות, שיווקיות, רעיונות טכנולוגיים וטכניים. מידע עסקי כולל לשם הדגמה בלבד, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, בין היתר, כל קניין רוחני של החברה ו/או הסודות המסחריים של החברה, כל מידע הקשור במישרין או בעקיפין בחברה, רכוש ועסקיה, כל מידע הקשור במישרין או בעקיפין למחקר ולפיתוח הקשור למוצרים קיימים או עתידים, המצאות, חומרה, תוכנה, תהליכי יצור, שיטות עבודה, זכויות מחקר, שיטות יצור, אבי טיפוס ודגמי יצור, תגליות, שיפורים, פיתוחים, חידושים, מדגמים, דגמים ניסיוניים, שרטוטים, עיצוב, חישובים, דיאגרמות, נוסחאות, קבצי מחשב, תוכנות מחשב, נתונים, תהליכי תכנון, וכן מידע בדבר התקשרויות או קשרים מחקריים ועסקיים, רשימת ספקים, תנאי תשלום, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, סודות עסקיים, תכניות עסקיות, מכירות, ו/או כל ידע או מידע אחר של החברה ו/או שנוצר בקשר להתקשרות.

2. "דין" – לרבות ובמפורש **דיני הגנת הפרטיות** ובין היתר, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, תקנות שהותקנו על פיו ו/או מכוחו, לרבות במפורש תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז - 2017 (להלן: "**תקנות אבטחת מידע**"), הנחיות הרשות להגנת הפרטיות ו/או רשם מאגרי מידע לרבות הנחיית הרשות להגנת הפרטיות מס' 2/2011 בעניין שימוש בשירותי מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי; חוק המחשבים, תשנ"ה – 1995 ותקנותיו, וכן כל דין, לרבות תקנה ו/או הנחיה ו/או חוזר אחרים בקשר למתן השירותים ו/או לנושאים המוסדרים בנספח זה, לרבות בעניין שימוש במידע, אחסונו, החזקתו, שמירתו והעברתו, והכל כפי שיחולו מעת לעת.
3. "**נושאי המידע**" - אנשים שהמידע האישי נאסף אודותיהם.

### כללי

4. ידוע למוסד השירות כי נספח זה נועד להוסיף על מחויבויותיו לפי ההסכם, ואינו גורע מהאמור בהסכם, על כלל נספחיו, למעט אם נאמר במפורש אחרת. במקרה של חפיפה או אי התאמה בין הוראות ההסכם לנספח זה בכל הנוגע לסודיות, הגנת פרטיות ואבטחת מידע, תחול ההוראה המחמירה יותר עם מוסד השירות, בהיבטי סודיות, הגנת סייבר, פרטיות, מידע ואבטחת מידע.
5. ידוע למוסד השירות שאין בהוראות נספח זה כדי לפגוע ו/או לגרוע מהתחייבויותיו לפעול בהתאם להוראות הדין.
6. מוסד השירות מתחייב בהתחייבות בלתי חוזרת ושאינה מוגבלת בזמן וללא תלות בתקופת ההתקשרות עם החברה, לשמור בסודיות מוחלטת את המידע ולא להעביר ו/או לגלות ו/או להפיץ ו/או לשכפל ו/או למכור, בין במישרין ובין בעקיפין, לצד שלישי כלשהו, בין בתמורה ובין שלא בתמורה את המידע, ללא הסכמת החברה מראש ובכתב. מובהר בזאת במפורש, כי התחייבויות מוסד השירות לפי כתב זה, אינן מוגבלות בזמן, והן יחולו על מוסד השירות גם לאחר סיומו של ההסכם או כתב זה מכל סיבה שהיא.
7. מוסד השירות מצהיר כי אין בביצוע ההסכם וכתב זה משום ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים עם פעולות ו/או התקשרויות ו/או התחייבויות אחרות אשר מוסד השירות עוסק בהן ומתחייב כי לא יפעל בניגוד עניינים עם התחייבויותיו על-פי כתב זה. מוסד השירות מתחייב להודיע לחברה מיד ובכתב על כל חשש לניגוד עניינים כאמור. ככל שהחברה תמצא כי נוצר מצב של ניגוד עניינים כאמור, אשר לא הוסר, תהיה החברה רשאית לבטל את ההסכם ויעמדו לרשותה כל הסעדים המוקנים לה על פי כתב זה ועל-פי הדין.
8. מוסד השירות מצהיר ומתחייב כי ידועים לו כל הוראות הדין בקשר עם מתן השירותים כאמור בהסכם ו/או בקשר לטיפול במידע מכל סוג שהוא שמוסד השירות נחשף אליו או נמסר לו בקשר עם מתן השירותים, והוא מקיים וכן מתחייב למלא אחר הוראות כל דין, לרבות במפורש דיני הפרטיות ותקנות אבטחת מידע, ויעמוד בהם בכל עת.
9. מבלי לגרוע מהאמור, מוסד השירות מודע לכך שעשויות לחול עליו חובות נוספות בקשר עם אבטחת המידע, מכוח הדין ו/או לפי הנחיותיה של החברה כפי שיינתנו מעת לעת, והוא מתחייב כי פעילותו תעלה בקנה אחד עם חובות אלה, ומוסד השירות ו/או כל מי מטעמו, לא יפר את הדין, ולא יגרום לחברה להפר חובות החלות עליה מכוח דין או הסכם.
10. מוסד השירות מצהיר ומתחייב כי ברשותו כל נהלי האבטחה והפרטיות הארגוניים הנדרשים מכוח הדין, ומיישם אותם.

### גישה למידע החברה לצורך מתן הצעות ללקוחות

11. מוסד השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה היא הבעלים הבלעדיים של המידע ומאגר המידע בו מצוי המידע ("**מאגר המידע**") שנמסר לו או שניתנה לו גישה אליו במסגרת ההסכם ולצורך מתן השירותים על-פיו, ואין באמור בהסכם או בכתב זה או בכל הסכם אחר בין הצדדים כדי להעניק למוסד השירות זכויות כלשהן ביחס לשימוש במידע, מעבר לנדרש בכתב זה ולצורך מתן השירותים.
12. מוסד השירות מתחייב כי טרם גישה למידע לקוח, מוסד השירות מתחייב לקבל את הסכמתו של הלקוח לגישת מוסד השירות למידע אודותיו, ולהקפיד על מתן הודעה לנושא המידע כנדרש בסעיף 11 לחוק והוראות הדין.

13. ביחס למידע לגבי מוסך השירות עשוי להיחשב כ"מחזיק" (בהתאם להגדרתו בדיני הגנת הפרטיות), מוסך השירות מתחייב כי ימלא את כל החובות המוטלות עליו לפי כל דין כ"מחזיק" במאגר מידע, ובכלל זה ידאג לאבטחת המידע המצוי במאגר המידע, ולא ימסור בעצמו או יאפשר לאחר למסור ו/או לעשות שימוש במידע שיגיע אליו תוך כדי מתן השירותים אלא בהתאם לאישורה מראש ובכתב של החברה, ובכפוף להוראות הדין.
14. מוסך השירות מצהיר כי ידוע לו כי ככל שהוא ייחשב כ"מחזיק" בהתאם לדיני הפרטיות, הוא יירשם כמחזיק מאגר מידע על ידי החברה ו/או יסייע לחברה לרושמו ככזה.
15. מוסך השירות מצהיר כי ידוע לו כי אין לו כל זכות לעשות עיבוד כלשהו במידע אלא לפי הוראות ההסכם לצורך מטרת מתן השירותים כמפורט בהסכם, ולפי נספח זה ובהיקף ובמידה הנחוצים לשם כך. מוסך השירות מתחייב כי לא יעשה כל שימוש במידע, במישרין או בעקיפין, למטרות החורגות מההסכם, וכי כל שימוש במידע על-ידי מוסך השירות יעשה אך ורק למטרות קיום התחייבויותיו לפי ההסכם ונספח זה ובהתאם להוראותיהם ואך ורק על ידי עובדים מטעמו הזקוקים למידע לצורך מתן השירותים ובעלי הרשאה.
16. מוסך השירות מתחייב בזאת כי לא יאסוף ולא ינסה לאסוף מידע אודות נושאי מידע, במישרין ו/או בעקיפין, בדרכים שאינן חוקיות, אלא אך ורק בדרכים הקבועות בהסכם זה ולא יעשה שימוש בכל מאגר מידע בלתי חוקי.
17. מוסך השרות לא יעשה שימוש בפרטי הרכב או בפרטי הלקוח שנמסרו לו ע"י מכשירי תנועה בין אם נמסרו לו בכתב או באמצעות המערכת הממוחשבת, לצרכי פרסום ושיווק. העברת פרטי הלקוח כאמור על ידי מכשירי תנועה לא תחשב מתן הרשאה למוסך לעשות שימוש במאגרי המידע של מכשירי תנועה.

#### **מתן שירות על ידי מוסך השירות ללקוחות**

18. מבלי לגרוע מיתר הוראות נספח זה, החליט לקוח להתקשר עם מוסך השירות לצורך קבלת שירותים ממוסך השירות, מוסך השירות מתחייב לפעול בהתאם לסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, ובכלל זאת, בין היתר, יפרט את מטרות איסוף המידע על ידי מוסך השירות, ויפעל בהתאם ליתר דרישות הדין; בכלל זאת, בעת איסוף מידע ישירות על ידי מוסך השירות מאת נושא המידע – יפעל מוסך השירות בהתאם לכל הוראות דיני הגנת הפרטיות, לרבות ובמיוחד מתן הודעה מפורטת מטעם מוסך השירות לנושא המידע, שתכלול הסבר מלא, שבה יצוינו, בין היתר: האם חלה על נושא המידע חובה חוקית למסור את המידע או שמסירתו תלויה ברצונו ובהסכמתו; איזה מידע ייאסף כתוצאה מקבלת הסכמתו; מטרת איסוף המידע והשימושים שיעשו בו בהתאם להסכם; למי יימסר המידע ומטרות המסירה; אמצעי האבטחה במערכת ואופן ההגנה על המידע; זכויותיו של נושא המידע בהתאם לדין.
19. באחריות מוסך השירות לוודא קבלת הסכמה מצד נושא המידע לאיסוף המידע, ובין היתר למסירתו למכשירי תנועה, ולתעד את ההסכמה באמצעות טופס ידני או מקוון.
20. מבלי לגרוע מיתר התחייבויותיו, בכפוף להוראות דיני הפרטיות כאמור, מוסך השרות יקים לעצמו מאגרי מידע למתן השירותים שלו, וינהג במאגרי המידע ובפרטי לקוחות על פי הדין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה כזה, כל פרסום ושיווק שיעשה על ידי המוסך, יעשו לאחר שמוסך השירות קיבל את הסכמת הלקוח ובהתאם לדין.
21. יובהר, כי אין באמור בהסכם ובנספח זה כדי להטיל על החברה אחריות למעשיו ו/או למחדליו של מוסך השירות ו/או בקשר לעמידתו בדרישות הדין.

#### **הרשאות גישה למערכות החברה ו/או למידע החברה במערכות מוסך השירות**

22. מוסך השירות מתחייב להגביל גישה למידע בקשר לשירותים אך ורק לעובדים מורשים מטעמו ו/או לספקי משנה שאושרו בהתאם להסכם ונספחיו (כל אלה: "המורשים"), אשר תפקידם מחייב גישה למידע לצורך מתן השירותים על בסיס "הצורך לדעת" בהתאמה לתפקידם, ובמידה אשר חשיפתם למידע חיונית לצורך מתן השירותים, ושקיבלו ממנו הרשאה ספציפית לכך ורק לאחר שחתמו על התחייבות לשמור על סודיות המידע ועל כללי אבטחת מידע, אשר לא תפחת ממחויבויותיו של מוסך השירות לפי ההסכם ונספח זה (להלן: "בעלי ההרשאות" או "המשתמשים המורשים"). יובהר כי מוסך השירות ימשיך לשאת באחריות לכל מעשה ו/או מחדל ו/או הפרה של מי מבין המורשים כאילו היה מעשה ו/או מחדל ו/או הפרה של מוסך השירות.

23. מוסך השירות מתחייב לנהל רישום עדכני של מורשי הגישה מטעמו למידע החברה, ולערוך בקרה עיתית אחת לרבעון לפחות על רשימת המשתמשים המורשים מטעמו בקשר למתן השירותים, על מנת לוודא את נכונות הרשימה וכי הגישה עדיין נדרשת לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, ומתחייב לשלול גישה מכל אדם שאין עוד צורך שייחשף למידע, וליידע בכתב את החברה על מנת לבטל הרשאות עודפות (ככל שקיימות הרשאות למערכות החברה).
24. ההרשאות הן אישיות לנושא התפקיד ואינן ניתנות להעברה. יובהר כי החברה תוכל לסרב למתן הרשאות גישה או לחסום הרשאות כאמור, מטעמי סודיות ואבטחת מידע, לפי שיקול דעתה.
25. מוסך השירות ינקוט באמצעים הנדרשים כדי לוודא כי בפרטי הגישה למערכת (login) לכל משתמש מורשה ייעשה שימוש רק על ידי אותו משתמש מורשה, וכי מספר משתמשים מורשים לא יחלקו אותם פרטי גישה (login). מוסך השירות מתחייב כי לא יעביר הרשאות גישה לאחרים, וכי לא ייעשה שימוש בפרטי משתמש של עובד על ידי גורם אחר.
26. מוסך השירות יעדכן מיידית את החברה אודות משתמשים מורשים אשר סיימו תפקידם, עברו לתפקיד אחר אשר אינו מחייב הרשאת גישה על פי הסכם זה, או יצאו לחופשה ארוכה, או לפי כל הנחייה אחרת שתינתן על ידי החברה.
27. הרשאה למידע החברה תותנה בשימוש בשם משתמש וסיסמה אישיים וייחודיים, בהתאם למדיניות סיסמאות ברמת אבטחה מקובלת.
28. מוסך השירות מתחייב לשמור על סיסמא ו/או קוד ו/או מספר מנוי ו/או כל אמצעי אחר המשמש לגישה למידע, בסודיות ולפי תקני אבטחה מקובלים, ויוודא כי פרטי הגישה למערכת (login) והסיסמאות לבעלי ההרשאות, מאובטחים בכל עת, בין על ידו ובין על ידי בעלי ההרשאות.
29. מוסך השירות לא יעביר את המידע, כולו או חלקו, לצדדים שלישיים כלשהם, לרבות לא לקבלני משנה ו/או יתן להם גישה, וזאת למעט אם החברה אישרה מראש ובכתב את ההעברה כאמור ולצורך מתן השירותים בלבד ורק לאותם עובדים או מורשים אצל קבלני המשנה אשר יש להם צורך בחשיפה למידע, כולו או חלקו לצורך מתן השירותים לפי ההסכם, ובכפוף לחתימתם על כתב התחייבות לשמירת הסודיות ואבטחת מידע אשר לא יפחת מכתב זה, וליתר התנאים המופיעים בנספח זה.
30. מוסך השירות מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלה, לאיש מלבד המורשים לכך.
31. יובהר כי מוסך השירות יישא באחריות מלאה לכל ההשלכות שעלולות לנבוע מגישה בלתי מורשים לשימוש במידע.

#### **אבטחת מערכות מוסך השירות, תחנות קצה ושרתים**

32. מוסך השירות מתחייב לקיים אבטחת מידע בסטנדרט מקובל בתעשייה, לרשת הארגונית, ולהגן על מערכות מידע, לרבות תחנות העבודה, שרתים, מערכות הרשת, ציוד הקצה וציוד נייד, באמצעות טכנולוגיות אבטחת מידע מקובלות בתעשייה לסוג השירותים.
33. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מוסך השירות מתחייב להתקין EDR וחומת אש מאובטחת גם ביחס לתחנות העבודה וגם ביחס לשרתים בהם מצוי המידע. בנוסף שרתים המחוברים בממשקים API לחברה – התקשורת תתבצע באמצעי טקו ייעודי שיסופק על ידי החברה.
34. הפרדת מערכות – מוסך השירות מתחייב להפריד הפרדה לוגית, באופן סביר, בין מערכות המידע הקשורות למידע החברה לבין מערכות אחרות.
35. ככל שמוסך השירות מעניק שירותים דומים לגורמים שונים, מתחייב מוסך השירות כי תהיה אבחנה והפרדה ברורה ומוחלטת בין הפעילות אותה הוא מבצע עבור החברה לבין שאר לקוחותיו ו/או גופים אחרים ו/או עבור מוסך השירות עצמו; כן מתחייב מוסך השירות כי תהיה אבחנה והפרדה ברורה ומוחלטת בין המידע לפי הסכם זה, לבין כל מידע אחר

- שמקבל מוסך השירות ו/או עושה בו שימוש לצרכים אחרים, והוא אינו מורשה לשלב את המידע בקשר להסכם ו/או למתן השירותים, כאמור, עם מידע שהושג ממקורות אחרים.
36. מוסך השירות יערוך עדכונים שוטפים של מערכות מאגר המידע, יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. מוסך השירות לא יעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
37. מוסך השירות מתחייב ליישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות ולהגן על מערכות המידע הקשורות למידע באופן שוטף ועפ"י הנחיות היצרן.
38. מוסך השירות מתחייב להגן על תחנות הקצה באמצעות שומר מסך עם סיסמה, שיופעל לאחר לא יותר מ-20 דקות ללא פעולות.
39. מוסך השירות יקבע מדיניות סיסמאות התואמת סטנדרטים מקובלים בתעשייה לסוג השירותים, אשר תיושם הן ברשת הארגונית והן במערכות המידע של מוסך השירות.
40. **מערכות סליקה**: מוסך השירות מתחייב כי הוא בעל הסמכה לתקן PCI.
41. **רשתות אלחוטיות**: מוסך השירות יקיים הפרדה פיזית ולוגית (הפרדה מוחלטת) של הרשת הארגונית מרשת האינטרנט ומרשתות ציבוריות אחרות.
42. ככל שקיימת רשת אלחוטית, הרשת תאובטח על ידי סטנדרטים מקובלים לאבטחת מידע ותכלול לכל הפחות סיסמת גישה לרשת. מוסך השירות ינקוט באמצעי אבטחה בכל הקשור להתחברות מרחוק אל הרשת הארגונית שלו.
43. **הצפנת מידע בתקשורת** – מוסך השירות מתחייב לא לאפשר גישה לתשתיות מאגרי המידע מרשת האינטרנט, ולא להעביר את המידע על גבי רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, אלא אם המידע מוצפן בשיטת הצפנה מקובלת וסבירה והמשתמש מזדהה על בסיס אמצעי פיסי הנתון לשליטתו הבלעדית.
44. **מדיה מגנטית, מדיה נתיקה ורכיבים ניידים** – מוסך השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יעביר מידע של החברה לאמצעים נתיקים ו/או לא יאחסן מידע של החברה על מדיה מגנטית ו/או על מדיה נתיקה ו/או על רכיבים ניידים ו/או אמצעי אחסון נתיקים מכל סוג שהוא (לרבות טלפונים ניידים, התקני USB וכיו"ב), אלא אם התקבל אישור מראש ובכתב של החברה. מבלי לגרוע מהאמור, ככל שניתן אישורה של החברה בכתב - מוסך השירות יאפשר חיבור התקנים ניידים או העתקת המידע להתקן הנייד אך ורק תוך נקיטת אמצעי הגנה מקובלים (בין היתר, נדרשת הצפנה של המידע שהועתק להתקן הנייד באמצעי הצפנה מקובלים), ובשים לב לסיכונים המיוחדים הקשורים לשימוש בהתקן הנייד.
45. **נתיב בקרה ומנגנון תיעוד וניטור**: מוסך השירות יטמיע מנגנון נתיב בקרה לניטור ומעקב אחר ביצוע פעולות ושאלות במערכותיו, לרבות אך לא רק, לתיעוד פעולות של עובדיו, כנדרש על פי תקנות אבטחת המידע.

#### **אבטחה פיזית**

56. מוסך השירות מתחייב כי גישה פיזית למתחמי מוסך השירות ובהם נמצאות מערכות בהם מצוי מידע החברה תתאפשר לגורמים מורשים בלבד. מוסך השירות יגדיר נהלי אבטחה פיזית על מנת לצמצם גישה בלתי מורשית למתחם מערכות המידע שלו והמשרדים, לרבות נהלי ליווי אורחים וגורמים זרים.
57. מוסך השירות יישם מדיניות "שולחן נקי" במתחם המשרדים, לרבות שמירת מסמכים וציוד במגירות או ארונות נעולים, מסך נעול עם סיסמה, וכיו"ב. מסמכים המכילים מידע של החברה ייגרסו ככל שאין בהם צורך, ואחרת - יישמרו בארונות / מגירות נעולים כאשר לא נעשה בהם שימוש.

**אירועי אבטחת מידע ואירועי סייבר**

58. מוסד השירות יהיה אחראי לתיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה. ככל הניתן, תיעוד זה יתבסס על רישום אוטומטי.
59. מוסד השירות מתחייב לדווח לחברה מיידית, בעל פה ובכתב, על כל אירוע אבטחת מידע ו/או סייבר ו/או חשש לאירוע כאמור, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:
- א. כל חשש לשימוש בלתי מורשה במידע ו/או לגישה בלתי מורשית למידע החברה ו/או בחריגה מהרשאה ו/או לגילוי בלתי מורשה של מידע, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור כאשר קיים חשש לפגיעה במידע או בשלמותו ולרבות, אך לא רק, כאשר עלולה להיגרם במישרין או בעקיפין פגיעה למערכת ו/או למידע בקשר להסכם זה ו/או למאגר מידע כלשהו של החברה ו/או נזק לנכסי מידע של החברה, לרבות: אובדן, גניבה, דליפה, גילוי, שימוש לרעה בכל דרך במידע, שינוי, עיבוד בלתי מורשה ו/או בלתי חוקי במידע, מחיקה ו/או השמדה של מידע.
- ב. כל חשש לאירוע אבטחת מידע ו/או סייבר הנוגע במישרין או בעקיפין למידע לפי הסכם זה.
- ג. כל מעשה או מחדל אחר הפוגע בסודיות או שלמות המידע בקשר למתן השירותים.
- ד. בוצעה הפרה ו/או קיים חשש ממשי שבווצעה הפרה של ההסכם ו/או נספח זה בקשר למידע ו/או בקשר לשימוש של מוסד השירות ו/או מי מטעמו במערכות המידע הנוגעות למתן השירותים.
- ה. כל אירוע אבטחת מידע ו/או סייבר משמעותי אצל מוסד השירות, לרבות בצידו ו/או במתקניו ו/או בתוכנה.
60. בכל מקרה כמפורט לעיל, מוסד השירות מתחייב לחסום לאלתר את הגישה בין מערכות המידע של מוסד השירות ושל החברה, בתקשורת הקיימת בין מוסד השירות ובין החברה.
61. הודעה (טלפונית ובכתב) בדבר אירוע אבטחת מידע / סייבר או חשש לאירוע כאמור לעיל תכלול מידע מפורט על אירוע האבטחה לרבות: תיאור האירוע, הגורם לפגיעה באבטחת המידע, מידת ההשפעה על המידע ו/או על נושאי מידע, ופעולות שנקטו על ידי מוסד השירות. מוסד השירות ימשיך ויעדכן את החברה במהלך האירוע לפי ההתפתחויות, ולכל הפחות אחת ל – 24 שעות.
62. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, באירוע אבטחת מידע ו/או סייבר אצל מוסד השירות או בחשש לאירוע כאמור, שבו קיים חשש כי מעורבים מידע ו/או מערכות מידע בהתאם לנספח זה, יפעל מוסד השירות בהתאם לחובותיו על פי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז – 2017, ככל שקיימות בנסיבות המקרה, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויותיו כלפי החברה כמפורט בהסכם ובנספח זה. יובהר כי ככל שמוסד השירות סבור, כי חלה עליו חובה על פי דין לדיווח או יידוע של רשות מדינתית מוסמכת (להלן בסעיף זה: "הרשות") בדבר אירוע אבטחת מידע, ימסור על כך מוסד השירות הודעה לאלתר לחברה, בעל פה ובכתב, ככל הניתן טרם מסירת ההודעה לרשות, ויפעל בתיאום ובשיתוף פעולה עם החברה.
63. למעט גילוי לרשות מוסמכת ככל שקיימת חובה על פי דין כאמור, מוסד השירות לא יפרסם בכל צורה שהיא, ולא יעביר כל דיווח חיצוני, בקשר עם אירוע אבטחת מידע שקיים חשש כי הוא מערב מידע ו/או שירותים לחברה לפי הסכם זה, אלא על פי אישור מראש ובכתב של החברה.
64. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של פגיעה או חשש לפגיעה באבטחת מידע או בהגנת סייבר כאמור לעיל מצד מוסד השירות, מוסד השירות מתחייב לשתף פעולה עם החברה בבדיקת האירוע; וכן:
- א. בהתאם למתווה עליו יוסכם בין החברה ובין מוסד השירות ביחס לאירוע הספציפי, ינקוט מוסד השירות על חשבונו בכל האמצעים הנדרשים לתיקון הפגיעה באבטחת המידע אצלו ולמניעת הישנות מקרים מסוג זה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, צעדים הנדרשים על פי דרישות הדין, וכן צעדים בהתאם להנחיות החברה.
- ב. מוסד השירות מתחייב כי כל טיפול במידע החברה ייעשה באישור מראש של החברה.

**משאבי אנוש**

65. מוסך השירות מתחייב כי ההתחייבויות האמורות בהסכם ובנספח זה יחולו גם על עובדי מוסך השירות ו/או כל מי מטעמו וימולאו על ידם (לרבות בעניין סודיות, פרטיות ואבטחת מידע).
66. כל הפרה של איזו מההתחייבויות בנספח זה על ידי עובדיו של מוסך השירות ו/או מי מטעמו ו/או מעשיהם ו/או מחדליהם ייחשבו כהפרה ו/או כמעשיו ו/או מחדליו של מוסך השירות.
67. מוסך השירות מתחייב כי עובדיו בקשר למתן השירותים, עוברים תהליך קבלה לעבודה הכולל, בין השאר, בדיקות התאמה טרם קליטתם לעבודה, בכפוף לדין, אשר מקובלות בתהליך מיון וגיוס עובדים, בהתאם למידע אליו עשוי העובד להיחשף במסגרת תפקידו ובהתאם לדרישות הדין ולסטנדרטים המקובלים בתעשייה למתן השירותים.
68. מוסך השירות מתחייב, כי טרם תחילת תפקידו של עובד מטעמו בקשר עם מתן השירותים לחברה, מוסך השירות יתדרך כל עובד באשר למטרות השימוש במידע ובדבר החובות וההתחייבויות החלות על מוסך השירות ועל העובד לפי כתב זה, לרבות ביחס לנהלי אבטחת מידע וחובותיו לפי דיני הגנת הפרטיות.
69. כמו כן, מוסך השירות מתחייב כי יעביר הדרכות תקופתיות (ובכל מקרה אחת לשנה לפחות) לעובדיו המעורבים במתן השירותים, בנושא חובות הגנת הפרטיות ואבטחת המידע מתוקף הדין ו/או כתב זה ו/או הנחיות נוספות שיועברו (ככל שיועברו) מטעם החברה, ויעביר לחברה נתונים ותיעוד, על פי דרישתה, לקיומן של הדרכות אלו.
70. מוסך השירות ידאג לביטול ההרשאות של מורשה שסיים את תפקידו אצל מוסך השירות.
71. מוסך השירות מתחייב להחתים כל עובד קודם לתחילת עבודתו בקשר למתן השירותים לחברה, על התחייבות אישית לשמירת סודיות, הגנת פרטיות ואבטחת מידע, שלא תפחת מדרישות נספח זה. ההתחייבות האמורה תתייחס בין היתר, לחובת שמירת סודיות המידע, לאחריות העובד בכל הנוגע לסיכוני סייבר ולאבטחת מידע, ולאופן השימוש בהרשאות על ידי המורשים לכך, אך ורק לצורך ביצוע תפקידם, באופן הנדרש לקיום התחייבויות מוסך השירות לפי ההסכם.
72. ככל שמוסך השירות יתקשר עם קבלן משנה בקשר להסכם ו/או לביצוע מחויבויותיו לפי ההסכם (וזאת בכפוף להוראות ההסכם), יובהר כי כל כניסה לפעילות קבלני משנה כאמור מותנית בחתימה על מסמך התחייבויות מצד קבלן המשנה, אשר לא יפחתו מההתחייבויותיו של מוסך השירות לפי ההסכם ונספח זה, לעמוד בהוראות נספח זה בקשר לשירותי קבלן המשנה. ככל שקבלן משנה נדרש לגשת למידע של החברה, גישה כזו תבוצע אך ורק לאחר העברת עדכון לחברה בכתב. מוסך השירות ישא באחריות מלאה לפעילויות על ידי גורמים כאמור כאילו בוצעו על ידו.
- בנוסף לכך, במקרה כאמור יחולו ההוראות הבאות:
- א. באחריות מוסך השירות לבצע בדיקת נאותות, ולתעדה, ביחס לאמינות קבלן המשנה ויכולתו לקיים את תנאי נספח זה, ושהוא אינו מזהה סיכון אחר לשימוש פסול במידע על ידי קבלן המשנה.
- ב. מוסך השירות יבצע בקרה ופיקוח על קיום התחייבויות קבלני המשנה שלו על פי נספח זה ועל פי כל דין.
- ג. מוסך השירות מתחייב לסיים לאלתר את ההתקשרות עם כל קבלן משנה שלא יעמוד בדרישות ההסכם ו/או נספח זה.
- ד. מוסך השירות יפעל באופן שוטף לצמצום החשיפה למידע ובכלל זה יקנה למורשים הרשאות גישה למידע ו/או למערכות הכוללות את מאגרי המידע על בסיס "הצורך לדעת" לצורך מילוי תפקידם וינקוט באמצעים למניעת גישה של גורמים בלתי מורשים למידע.

**פניות נושאי מידע**

73. קיבל מוסך השירות פניה ישירה מנושא מידע, בכל הנוגע למידע לגבי הנמצא במאגרי המידע של החברה, לרבות בקשר לזכות עיון, עדכון מידע או מחיקתו, יעדכן מוסך השירות את החברה באופן מיידי, יעביר לה את הפנייה, ויפעל בתיאום עימה, והטיפול בפניות נושאי המידע יתבצע על ידי החברה בלבד, ומוסך השירות לא ישיב לפנייה בעצמו. על אף האמור,

במקרה בו מדובר בלקוח של החברה וגם של מוסך השירות, הטיפול בבקשה יתבצע בתיאום בין החברה לבין מוסך השירות, ובהתאם לדרישות הדין החלות על כל אחד מהם, ביחס לזכויות נושאי מידע.

74. מוסך השירות יסייע לחברה בטיפול בפניות של נושאי מידע ככל שתהיינה, בנושא זכויות נושאי מידע לפי הדין, לרבות עיון, תיקון, ומחיקה של מידע לפי בקשה של נושאי המידע, וזאת מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם ונספח זה.

75. ביקש נושא מידע להסירו מרשימת דיוור של מוסך השירות בקשר למתן השירותים לחברה ו/או להתקשרות זו – מוסך השירות יעדכן מיידית את החברה, ויסיר מיידית את נושא המידע מרשימות הדיוור.

76. היה והתקבלה אצל מוסך השירות תלונה בקשר למתן השירותים – מוסך השירות יעדכן מיידית את החברה, ויפעל על פי הנחיותיה של החברה, ככל שמדובר בלקוח של החברה המתלונן לגבי מתן שירות הנוגע לחברה; במקרים בהם מדובר בתלונה הנוגעת ישירות למעשיו ו/או מחדליו של מוסך השירות – יעדכן מוסך השירות מיידית את החברה, ויפעל בתיאום עם החברה. אין באמור כדי להטיל אחריות מכל סוג על החברה למעשי מוסך השירות או למחדליו.

### **ביקורות, בקרות וסיום התקשרות**

77. מוסך השירות מתחייב לספק לחברה אחת לשנה קלנדרית לפחות, דיווחים בכתב, בכל הנוגע לאופן ביצוע חובותיו ביחס ליישום הוראות הדין ודרישות נספח זה, ולפי דרישתה של החברה – לספק דיווחים גם במועדים נוספים.

78. על אף האמור בכתב זה, מוסך השירות רשאי למסור לרשות מוסמכת לפי דין ו/או בהתאם לצו של רשות מוסמכת כדין, מידע אשר גילוי נדרש בהתאם לכל דין, ובלבד שמוסך השירות יודיע לחברה על דרישה כזו מראש ובאופן מיידית על מנת לאפשר לחברה לפעול להוצאת צו מניעה או כל סעד מתאים אחר למניעת חשיפת המידע ככל שנדרש. מוסך השירות מתחייב, ויפעל באופן סביר להביא ולחייב את הגוף שנחשף למידע כאמור, לשתף פעולה עם החברה למניעת או הגבלת חשיפת המידע ובמקרה שלא הושג צו מניעה או כל סעד אחר, לספק רק את החלק של המידע אשר נדרש גילוי, אם וככל שנדרש, ויעשה כל מאמץ נדרש לוודא כי הגילוי האמור יבוצע תוך הגנה מרבית על המידע.

79. ביחס למידע החברה, שאינו נוגע למתן שירותים על ידי מוסך השירות ללקוח של מוסך השירות, מיד עם קבלת דרישה ראשונה מהחברה, ובכל מקרה מיד עם סיומו, פקיעתו או ביטולו של ההסכם ו/או מתן השירותים על-פיו, לפי העניין, מוסך השירות מתחייב מיידית: (א) להחזיר לחברה את כל המידע המצוי ברשותו, באופן ובפורמט כפי שתקבע החברה; (ב) לחדול מיידית מכל שימוש במידע (ככל ששימוש כאמור הותר על-ידי החברה); (ג) לאחר ביצוע החזרה כאמור בס"ק (א), למחוק ולהשמיד כל מידע שהגיע למוסך השירות במסגרת ההסכם מכל אמצעי המדיה שברשותו, בכל מדיום שהוא, לרבות כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי וכל מדיה גנטית או אופטית אחרת, ללא אפשרות שחזור; (ד) להשמיד כל מסמך אשר הוכן על ידי מוסך השירות בהתבסס על המידע או ביחס אליו.

80. מוסך השירות מתחייב כי מיד לאחר ביצוע פעולות השמדה, מחיקה והביעור (ואם בוצעו בתום התקשרות - לא יאוחז מתום 10 יום לאחר מועד סיום ההתקשרות), הוא ימסור לחברה תצהיר בחתימת מורשה חתימה, המאמת את ביצוע פעולות המחיקה, הביעור וההשמדה כאמור, ומאשר כי לא נותר ברשותו מידע כלשהו של החברה.

81. מוסך השירות מתחייב לערוך על חשבונו מבדקי חדירות - בדיקת חוסן penetration test וסקרי סיכונים תקופתיים, בתדירות שלא תפחת מפעם ב - 18 חודשים, ובכפוף להוראות כל דין, לכל מערכות המידע שלו בקשר להסכם זה, בין היתר כדי לוודא יישום כל דרישות הגנת המידע ואבטחת מידע, לרבות אלו שהועברו (ככל שהועברו) מטעם החברה. מוסך השירות מתחייב שהבדיקה תבוצע על ידי חברת אבטחת מידע חיצונית מוכרת ומקובלת בשוק. מוסך השירות יעביר לחברה הצהרה אודות ביצוע בדיקת החוסן ותוצאותיה.

82. החברה תהיה רשאית בכל עת, בעצמה או על ידי מי מטעמה, לפי שיקול דעתה, לערוך אצל מוסך השירות ביקורות ובקורות בכל ההיבטים הנוגעים לשמירת סודיות, אבטחת מידע והגנת סייבר, בהתייחס להתקשרות, על מנת לוודא יישום הוראות נספח זה, וכי המידע מאובטח בהתאם לאמור בתקנות ובכתב זה.

83. ככל שיימצאו ליקויים בקיום האמור בתקנות או בנספח זה, ו/או אם יימצא בביקורות אבטחת מידע כי לא מולאו כל דרישות הגנת המידע ואבטחת מידע, ו/או יתגלה פער בבדיקת החוסן (להלן בסעיף זה: "הדרישות"; "ליקויים"), יידרש

מוסד השירות לתקן את הליקויים, על חשבונו, ללא עלות מטעמה של החברה. מוסד השירות מתחייב לתקן על חשבונו ליקויים קריטיים וגבוהים מיידית ולא יאוחר מ- 14 יום ממועד דוח הליקויים, ומתחייב כי יעביר לחברה תוכנית עבודה עם לוחות זמנים לתיקון יתר הליקויים שהתגלו, והכל בכפוף להוראות כל דין. לאחר תיקון הליקויים, ידווח מוסד השירות לחברה כי הליקויים תוקנו.

84. מוסד השירות מצהיר כי ידוע לו כי כל מעשה או מחדל או הפרת התחייבויותיו תחת כתב זה עלול/ה לגרום לחברה ונושאי המידע נזקים כבדים ובלתי הפיכים אשר פיצוי כספי לא יהווה תרופה וסעד נאות להם, ולפיכך מוסד השירות מסכים כי החברה תהיה זכאית, במקרה של הפרת ההתחייבויות תחת כתב זה: (1) לבטל כל זכות המוענקת למוסד השירות בהתאם להסכם ולנספחו, מבלי שהחברה תישא בכל אחריות בקשר עם המחדל או ההפרה כאמור ו/או בשל מימוש זכות הביטול, ומבלי להידרש להודעה מכל סוג שהוא; וכן (2) מבלי לגרוע מזכויות ו/או סעדים הנתונים לחברה לפי כל דין ו/או ההסכם, לנקוט בכל הצעדים המשפטיים להפסקת הפרה מתמשכת או כל הפרה אחרת של נספח זה, ובכלל זאת לבקש מבימ"ש מוסמך להוציא נגדו צו מניעה זמני ו/או צווים אחרים כדי למנוע ו/או להפסיק את ההפרה.
85. מוסד השירות לא יפרסם את קיומו ו/או תוכנו של כתב זה ושל ההסכם והמסמכים הנלווים להם, בכל דרך שהיא, אלא בהסכמת החברה מראש ובכתב.
86. כתב זה אינו יוצר יחסי עובד-מעסיק, יחסי שליחות, שותפות, נציגות או סוכנות בין הצדדים.
87. אין לשנות את הוראות כתב זה ו/או להוסיף או לגרוע על מי מתנאויו אלא באישור מוקדם ובכתב מצד החברה.
88. כל ויתור ו/או הנחה ו/או הימנעות מפעולה כלשהי ע"י החברה בקשר לכתב זה לא יחשבו ו/או יפורשו כויתור מצדה.
89. מוסד השירות לא ימחה או יעביר או יסב את זכויותיו והתחייבויותיו ביחס לכתב זה, ללא הסכמת החברה, מראש ובכתב ובתנאים שלא יפחתו מהמפורט בנספח זה. כל ניסיון של מוסד השירות להמחאה, העברה או הסבה של זכויותיו ו/או התחייבויותיו ללא הסכמת החברה מראש ובכתב כאמור, תחשב לבטלה ומבוטלת.
90. מוסד השירות מאשר ומסכים כי תנאי כתב זה הינם תנאים יסודיים ומהותיים בהתקשרותו עם החברה והפרתם עלולה להוות הפרה יסודית של ההסכם בין הצדדים ביחס למתן השירותים.
91. התחייבויות מוסד השירות ו/או כל מי מטעמו (לרבות ספקי משנה ככל שאושרו על ידי החברה ובכפוף להוראות ההסכם ונספח זה) הינן התחייבויות בלתי חוזרות, והן יחולו גם אחרי סיומו של ההסכם ו/או של נספח זה, ללא הגבלת זמן.
92. מוסד השירות ישפה את החברה ומי מטעמה, כולל ומבלי לגרוע את כל בעליה, מנהליה, נושאי המשרה, הגורמים הקשורים אליה ועובדיה נגד כל אבדן, הוצאה, עלויות, תביעות, פיצויים (כולל הוצאות סבירות בשל שכר טרחת עו"ד, תעריפי מומחים וכל הוצאה סבירה אחרת הקשורה בהתדיינות משפטית), הנובעים מהפרה של תנאי כתב זה ו/או התחייבויותיו לפי כתב זה.
93. על כתב זה, פרשנותו ו/או ביצועו יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית בכל הקשור ו/או הנובע ממנו תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בעיר תל אביב-יפו.
94. מוסד השירות מאשר כי חתימתו על כתב התחייבות זה נעשית מתוך שיקול דעת מלא ומתוך הבנה לכך שההתחייבויות הכלולות בנספח זה נועדו לשם הגנה על אינטרסים חיוניים של החברה, וכי מוסד השירות מבין את הוראות נספח זה ומתחייב לפעול על פי כל הוראותיו, אשר מהוות חלק בלתי נפרד מההסכם.

**הנני מתחייב לקיים את הוראות נספח זה, ומאשר בחתימתי את כתב זה:**

מוסד השירות

על ידי: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

נספח ו' – תקנה 146



**לשכת סמנכ"ל בכיר תנועה**

**אגף א' רישוי ופיקוח**

טל: 03-5657154/6

פקס: 03-5613583

ז' בניסן, התשע"ז

03 אפריל, 2017

סימוכין: 25915316-016453

<p><b>בתוקף מיום 03.4.17</b> <b>עדכון מספר 01 – מיום 14.01.2021</b></p>	<p><b>טיפול ברכב חשמלי/היברידי</b> <b>והכשרת עובדים</b></p>	<p><b>הוראת נוהל מספר</b> <b>146</b></p>
---	---	--

**מבוא:**

(א)

הוראת נוהל זו חלה על המוסכים הרוצים לעסוק בשירותים לרכב חשמלי/היברידי לרבות מוסכים ותחנות לבדיקת רכב, לפחחות וצבע.

החמרת דרישות איכות הסביבה בעולם, מביאות את יצרני הרכב לפתח מנועים חסכוניים בדלק ובעלי נתוני זיהום אויר נמוכים במיוחד, הפועלים באנרגיות חילופיות כגון:

1. רכב היברידי (Hybrid), שילוב של שתי מערכות הנעה: מנוע בעירה המתודלק בבנזין/דיזל ומערכת הנעה חשמלית המבוססת על אנרגיה כימית שאצורה בסוללת מתח גובה (HV) להפעלת מנוע חשמלי. תרומתה של מערכת ההנעה החשמלית מתבטאת בהנעת הרכב ובשילוב כוחות עם מנוע הבעירה הפנימית דרך מפצל ה של הרכב כוח הפועל בדומה לתיבת הילוכים. סוללת המתח הגבוה נטענת בזמן נסיעת הרכב ובעיקר בזמן האטה ובלימה (Regenerative Breaking) באמצעות המרת האנרגיה הקינטית של הרכב להפקת חשמל לטעינת הסוללה ולהאטת הרכב גם יחד. ישנם דגמי רכבים היברידיים בהם ניתן לטעון את סוללת המתח הגובה ממקור חיצוני ישירות מרשת החשמל (Plug-in). הודות לשימוש במנוע החשמלי היעילות האנרגטית של רכבים היברידיים גבוהה מאוד ומתבטאת בצריכת דלק משופרת ובטווח נסיעה גדול שמתבטאים בהפחתה משמעותית בזיהום האויר.
2. רכב חשמלי (Electrical Vehicles) המונע באמצעות מנוע חשמלי בלבד העושה שימוש באנרגיה האצורה בסוללת המתח הגובה הנטענת באמצעות חיבור ישיר של הרכב לרשת החשמל החיצונית (Plug-in) ובעזרת בלימה רגנרטיבית.
3. רכב חשמלי המונע על ידי תא דלק (fuel cell vehicle) שימוש במימן לשם הפקת חשמל בריאקציה כימית והעברתו סוללת המתח הגבוה לשם הנעת הרכב. שילוב מערכות חשמל במתח גבוה בכלי רכב (כיום עד 650 V) מחייב את כל הגורמים בשרותי תחזוקת הרכב (אנשי שרות, עובדי מוסך, חילוץ והצלה כיבוי אש, מגן דוד אדום, משטרת ישראל), להיות מודעים לסכנות החדשות הקיימות בכלי רכב אלו, ולעבור הכשרה מתאימה בתחום שלא היה מוכר עד היום בענף הרכב – (עבודה בסביבת מתח גבוה).

## מדינת ישראל

על כל אדם הנותן שרות תיקונים ותחזוקה באופן ישיר או עקיף לכלי רכב, אופנוע וקטנוע, מלגזות היברידי וחשמלי המונעים במתח חשמלי מעל 650V להכיר את המגבלות החדשות האיסורים, הסכנות וכללי הבטיחות לפני מתן שרות לכלי רכב זה.

### מטרה

(ב)

מטרת הנוהל הוא להסדיר את חובת הכשרתם של עובדים ומטפלים ברכב היברידי/חשמלי, הכנת סביבת העבודה ואת כללי עבודה והבטיחות בטיפול ברכב היברידי/חשמלי. הנוהל הינו חובה לכל העובדים הקשורים בטיפול ברכב מסוג זה, בעיקר בעבודות מכונאות וחשמל ברכב, עבודות מיזוג ובקרת אקלים, שיפוץ ותיבות הילוכים, עבודות פחחות וצבע, התקנות מערכות מיגון, מוסכים ומכוני רישוי.

### הבסיס החוקי

(ג)

- צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (מוסכים ומפעלים לכלי רכב), תש"ל – 1970, עד ליום 19.10.2016 מועד ביטולו.
- מיום 19.10.2016, חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב התשנ"ו- 2016.
- תקן ישראלי 6237 – רכב חשמלי, בטיחות במוסך.
- תקן הבינלאומי I 8686 E – BGI-GUV.

### הכשרת כח אדם

(ד)

לאור הגידול במספר כלי הרכב ההיברידי/חשמלי והתפתחות מערכות הנעה חשמלית הפועלות במתח גבוה, כמקובל בעולם המערבי, גובשה החלטה גם באגף הרכב משרד התחבורה לאפשר למוסכים ולמפעלים שרותי תחזוקה, למכוני/מוסכי רישוי לטפל ברכב חשמלי/היברידי בתנאי שהעובדים שיעברו הכשרה מתאימה כמפורט בנספח ד'. לצורך העניין הוכנו תוכניות לימוד להשתלמויות בהתאם לתקן ישראלי 6237 (רכב חשמלי, בטיחות במוסך) והבינלאומי I 8686 E – BGI-GUV – המחולקת ל- 3 רמות בהתאם לסיווג המקצועות, כאשר חובת הנוכחות במערך השיעורים הינה 100%. ההכשרה ניתנת על ידי כל גורם שעבר הכשרה אצל יצרן הרכב או אצל גוף רשמי אחר בהתאם לקווים המנחים שבתקנה האירופאית Regulation (EC) No' 715/2007, ההכשרה תתקיים במתכונת של למידה תיאורטית, תרגול והדרכה, במוסדות העוסקים בלימודי הכשרה/הסמכת מקצועות הרכב המאושרים על ידי משרד התחבורה. בסיום ההשתלמות יעבור כל חניך מבחן בטיחות **בציון 100** כתנאי לקבלת תעודת המסמיכה אותו לטפל ברכב חשמלי/היברידי בהתאם לרמה בה הוכשר. 1. רמה 1 – הכשרת הכרות, בטיחות ונהלי עבודה: ההכשרה הינה בת 10 שעות אשר כוללת קורס החייאה (CPR), עובד שעבר הכשרה זו רשמי לבצע עבודות בסיסיות ברכב על פי הוראות יצרן הרכב (החלפת שמן מנוע, הסרת גלגלים, פרוק חלקים שאינם קשורים למערכת היברידי/חשמליות שמופעלות על ידי מתח גבוה. בכל מקרה העובד לא יוכל לבצע כל עבודה ברכב היברידי/חשמלי לפני שאדם בעל הכשרה בכירה (רמה 3) אישר כי אין בפעולה זו סכנה ותיעד זאת בכרטיס העבודה של הרכב במוסך. ההכשרה מיועדת לשמאים, בוחני רישוי, קניה ומכירה, קציני בטיחות ועל עובד מקצועי. 2. רמה 2 – מוסמך מתח גבוה ברכב (HV): ההכשרה הינה בת 16 שעות אשר כוללת קורס החייאה (CPR), עובד שעבר הכשרה זו רשאי להחליף רכיבי המערכת היברידי/חשמליות כיחידה סגורה לאחר ניתוק מתח גבוה (נטרול הסוללה) על ידי מוסמך רמה 3 כל זה על פי הוראות יצרן הרכב.

## מדינת ישראל

מוסמך רמה 2 אינו רשאי לנתק ולחבר את המתח הגבוה של המערכת ואינו רשאי לבצע מדידות. כמו כן, אינו רשאי לבצע תיקונים ברכב תחת מתח גבוה חי ואינו רשאי לבצע שיפוצים ותיקונים של רכיבי המתח הגבוה.

ההכשרה מיועדת לבעלי כתבי הסמכה, וכל העובדים המקצועיים במוסך במקצועות (אוטוטק רכב קל, אוטוטק רכב כבד, חשמלאות, מכונאות, מיזוג אויר, צבעות, מרכבי רכב (פחחות), תיקון צמיגים ואבובים, מרכבי רכב (פחחות), מסגרות רכב).

3. רמה 2 – מוסמך מתח גבוה ברכב (HV)

ההכשרה הינה בת 60 שעות אשר כוללת קורס החייאה (CPR), כאשר המוסמך רשאי לנתק ולחבר את המתח הגבוה של המערכת, רשאי לבצע תיקונים/פעולות אחזקה של המערכות ורכיבים של מערכות היברידיות/חשמליות, ובנוסף לאתר תקלות בסביבת מתח גבוה כל זה על פי הוראות יצרן הרכב ונהלי הבטיחות המגנים על חייו ועל סביבת העבודה ועובדי המוסך. ההכשרה מיועדת לבעלי כתבי הסמכה במקצועות (אוטוטק רכב קל, אוטוטק רכב כבד, חשמלאות, מכונאות, מיזוג אויר, צבעות, מרכבי רכב (פחחות), מסגרות רכב).

### חסר הכשרה – עובד שלא הוכשר! לא יבצע כל עבודת תחזוקה ברכב.

#### מוסכים מרכזים/שרות

(ה)

מוסכים שפועלים במסגרת שירות יבואן/יצרן הרכב, שעברו את הכשרה בנושא הנדון על ידי יצרן או בעלי הסמכה מטעם יצרן הרכב וספציפית לאותו דגם יקבלו פטור מהכשרה זו, אחרי קבלת רשימה מסודרת ומרוכזת מיבואן/יצרן הרכב על ביצוע ההכשרה בהתאם לדרישות יצרן הרכב. מוסכים אלו ייגשו למפקח המחוזי עם תעודת ההשתלמות של היבואן/יצרן בנושא על מנת להוסיף שלוחה ברישיון המוסך בהתאם לסעיף 1 (1) מתן רישיון.

תעודות – בעלי כתב הסמכה/עובדים מקצועיים אשר עברו את ההשתלמות/ההכשרה בהתאם לתוכנית הלימוד ועל פי התקנה הישראלית 6237 (רכב חשמלי, בטיחות במוסך) והבינלאומי GUV-I 8686 E- BGI בחוץ לארץ על ידי גוף/מוסד להדרכה והכשרת עובדים בענף הרכב המוכר בישראל בהתאם לקווים המנחים שבתקנה האירופאית Regulation (EC) No' 715/2007 או על ידי כל גורם שהוסמך על ידם בארץ יקבלו פטור מהכשרה זו.

#### פעילות חובה במוסך:

(ו)

בעת טיפול/תיקון רכב היברידי/חשמלי ניתן לעבוד בתא עבודה רגיל של המוסך ובלבד שעל גג הרכב חשמלי/היברידי הרכב יוצמד שילוט (מגנטי) כמצוין בנספח א'. תיקון במערכות המתח הגבוה יבוצע אך ורק בידי אדם שהוסמך לטיפול במתח גבוה על פי תוכנית ההכשרה המפורטת בנוהל זה ניתן לעבוד בתא עבודה רגיל של המוסך ובלבד שעל חלקו החיצוני של הרכב יוצמד שילוט אזהרה. (הרחבה בסעיף 2.3 בתקן ישראלי 6237 תיעוד וסימון רכב עבודה). כדי למנוע טעות אנוש בזמן עבודה בסביבת מתח גבוה, יש לתעד על ידי מסמך מיוחד כי מערכת החשמל (מתח גבוה) נותקה ברכב.

## מדינת ישראל

בכל מקרה ניתוק סוללה תעשה בהתאם להוראות היצרן ובגין פעולות מוגדרות בהוראות היצרן לטיפול/תיקון – Word Shop Manual . שלט אדום יוצמד לחלון הרכב עד גמר העבודה בו מצוין שמו של בעל ההכשרה הגבוה (רמה 3) ומספר הטלפון שלו. כמו כן, יודפס מסמך חיבור המתח והמסמכים יצורפו לכרטיס העבודה. נוסף על כך יש לוודא תיעוד בכרטיס העבודה הפעולות הבאות:

- ניתוק סוללה.
- חיבור סוללה.
- בדיקת בטיחות.

התיעוד יכלול את שם המבצע, חתימתו ומועד הביצוע.

1. **מתן רישיון למוסך -** מוסך שמבקש לעסוק בטיפול/תיקון רכב חשמלי, על המנהל המקצועי להיות בעל הכשרה רמה 3 בהתאם למקצועות המאושרים ברישיון המוסך, על המפקח המחוזי להוסיף שלוחה לרישיון המוסך "תיקון ואחזקה של רכב חשמלי/היברידי מקצוע 023. מוסך שהמנהל המקצועי שלו הוא הוכשר רמה 3 לא יורשה לטפל/לתקן רכב חשמלי בכלל. עובד מקצועי – כל עובד מקצועי אשר נדרש לבצע עבודות תחזוקה ברכב היברידי/חשמלי עליו לעבור הכשרה רמה 2 לפחות. ממלא מקום למנהל מקצועי – בהיעדרו של מנהל המקצועי הממלא מקום במוסך יהיה בעל אותה הכשרה אשר עבר את אותה השתלמות, אחרת חל איסור לבצע כל עבודת תחזוקה ברכב חשמלי/היברידי.

2. **ציוד ומכשור הנדרשים ממוסכים לשרותי תחזוקה לרכב חשמלי/היברידי**  
מוסך לרכב חשמלי/היברידי יצטייד בציוד ובמכשור על פי דרישות היצרן, לצורך מתן שירותי מוסך לתוצר ודגם רכב מסוים או יותר:

### 2.1 סורק תקלות ייעודי של יצרן הרכב/המערכת :

עם התפתחות הטכנולוגיה, רוב הטיפולים חייבים להיעשות על ידי חיבור למחשב הרכב ואיתור התקלות. על המוסך יהיה להשתמש בסורק תקלות מקורי של יצרן הרכב בכל ביקור של רכב במוסך ועל מנת לזהות תקלות בטיחות ואחרות במערכת המחשוב. סורק התקלות מכסה את כלי הרכב החדשים וכלל מערכותיו. סורק ייעודי ניתן לרכוש אצל היבואן או מכל ספר שמבטיח שהסורק מקורי ומקבל עדכון מיצרן הרכב.

### 2.2 סימון רכב בעבודה (שילוט):

כל רכב חשמלי הנכנס לשטח העבודה שבמוסך לצורך שירות, יסומן באופן ברור בסימן המוגדר במספר הייחוס W 012 בתקן הישראלי 3864 חלק 3, ובכל מוסך ייקבע שילוט במקום נראה לעין שיתאר באיזה דגם/תוצר רכב חשמלי/היברידי הוא מתמחה, מחיר שעת העבודה, אחריות ועוד כמפורט בנספח א'.

- א. הצבת שלט אדום על גבי השמשה.
- ב. תיעוד והצמדת טופס לחלון הרכב – שלט לבן.
- ג. שילוט (מגנטי) מתאים על גג הרכב המודיע על כך שהסוללה נוטרלה.
- ד. רכב חשמלי שלא בוצע בו ניתוק סוללה יוקף בשרשרת.

## מדינת ישראל

### 2.3 ספרות ומידע:

על המוסך להתקשר בחוזה עם יצרן או ספק מידע המאושר על ידי הרשות, לצורך אספקת כל הספרות המקצועית הנדרשת לתקופה של שנתיים לפחות, או לחילופין אישור על חיבור לאתר האינטרנט של יצרן הרכב/המערכת. על ספק המידע לעמוד בדרישות הבאות:

- הינו בעל זכויות היוצרים על המידע
- ברשותו אישור להפצת המידע הטכני רלוונטי/עדכוני תוקנה ועדכוני שינויים, שיהיו זמינים לו אצל היבואן/יצרן בכל עת, למשך תקופת הרישיון.

### 2.4 ציוד:

הדרישות לציוד המפורט בנספח א' הינן בנוסף לציוד שנדרש ממוסך מורשה בהתאם למקצועות, ומתבססות בעיקר על תוספת ציוד ומכשור, ספרות מקצועית ועל ציוד נוסף ייעודי על פי דרישות יצרן הרכב וכל מה שנדרש על פי התקן הישראלי 6237 באופן כללי ובפרט בסעיף פרק ב'.

באחריות המוסך לבדוק ולהתעדכן בדרישות היצרן המתעדכנות מעת לעת בנושא טיפול ברכב חשמלי/היברידי.

### 3. טיפול /תיקון ברכב חשמלי/היברידי

ביצוע פעולות פשוטות כגון: הוספת מים לשטיפת השמשה, בדיקה/מילוי לחץ אויר בגלגלים ופעולות אחרות אותן יכול לבצע נהג הרכב (לפי הוראות ספר ההפעלה) יכול לבצע כל עובד במוסך בתנאי שמתג ההנעה סגור.

כל פעולות תיקון מחייבות תחילה לציין בכרטיס העבודה כי הרכב הינו רכב בעל מתח גבוה במידה וקיים צורך בפעולה המחייבת ניתוק של מערכת המתח הגבוה לפי הוראות היצרן, במידת הצורך ינותק קו המתח הגבוה ויחובר לאחר השלמת התיקון, רק על ידי מוסמך רמה 3 או מורשה יצרן/יבואן מוסמך בסדר הבא או לפי הוראות יצרן הרכב:

- א. הצבת שלט אדום על גבי השמשה – ראה נספח א'.
- ב. תיעוד והצמדת טופס לחלון הרכב – שלט במבחן - ראה נספח א'.
- ג. חיבור סורק תקלות וודא היעדר תקלות במערכת מתח גבוה – חובה.
- ד. סגירת מתג ההנעה, שמירת מפתחות הרכב במקום מרוחק מהרכב.
- ה. ניתן כבל מינוס ממצבר מתח 12 וולט (בהתאם להוראות היצרן).
- ו. בדיקת תקינות הכפפות וחבישתן.
- ז. ניתן תקע השירות/ קו אספקת HV (ניתוק סוללה – Safety Plug) -לפי הנחיות היצרן.
- ח. הרכבת מנעול בטחון (בחלק מהדגמים)
- ט. שמירת מפתח מנעול הבטחון במקום בטוח – במידה וקיים.
- י. להמתין 15 דקות ולוודא באמצעות מכשיר מדידה היעדר מתח (0 וולט) – ראה נספח א' קטגוריה III.
- יא. בדיקת מצב מערכת HV.

לאחר ניתן החשמל ברכב יכול עובד המפעל שעבר הכשרת הכרות ובטיחות (רמה 2), לבצע את העבודה הנחוצה. לאחר גמר העבודה תבוצע בדיקה ויזואלית לתקינות מערכת החשמל על ידי אדם שעבר הכשרת HV (רמה 3) וחיבור חוזר של מערכת החשמל HV.

## מדינת ישראל

### 4. עבודות פחחות וצבע

עבודות פחחות ברכב היברידי/חשמלי יש לבצע בהתאם להוראות יצרן הרכב.

במקרים של תיקונים שמעורבים בהם מערכות היברידיות/חשמליות העבודה תבצע אך ורק אחרי נטרול סוללות HV.

ניתוק /הסרה/הצבת הסוללות HV יבצע על ידי בכל כתב הסמכה אשר עבר הכשרה ברמה 3 בלבד או מורשה יצרן/ יבואן מוסמך לאותו דגם ספציפי.

הכנסת רכב היברידי/חשמלי לתנור צבע בהתאם להוראות שקבע יצרן הרכב בלבד.

בכל מקרה טרם הכנסת רכב היברידי/חשמלי לתנור בו לא קיימת הוראות יצרן יש להקפיד על:

- חום המצבר של הרכב פחות מ- 30 מעלות.
- אין לייבש את הרכב יותר מ- 60 דקות בחום של 80 מעלות.
- אין להשאיר את המפתחות ברכב בזמן יבוש.

אחריות על כללי בטיחות הנזכרים לעיל מוטלת על מנהל מקצועי של המוסך.

### 5. רישום קוד דגם:

חל איסור לבצע תיקון ושיפוץ מכלולי ההנעה ומערכות החשמל של המתח הגבוה אלא אם יצרן הרכב קבע אחרת וקיימת לבעל המקצוע הכשרה של היצרן/יבואן לפעולות תיקון/שיפוץ בהתאם.

### 6. קביעת קוד דגם

התקנת מערכות מיגון או מערכות נוספות ברכב היברידי/חשמלי ניתנים לביצוע אך ורק בהתאם להוראות היצרן ועל ידי בעלי תעודת סיום בהצלחה של קורס שמועבר על ידי יבואן/יצרן הרכב.

### 7. אחסון/פינוי סוללות

7.1 סוללות מתח גובה יש לאחסן במקום סגור המבטיח אי- נגישות לאנשים לא מוסמכים בטיפול. המקום חייב להיות נעול ומאוורר, שימנע אירועים של חומרים מסוכנים ו/או מטרדים סביבתיים, עד לפינויים מהעסק. בכל מקרה יש להצטייד במסך MSDS (Material Safety Data Sheet), אשר מגדיר את רמת הסיכון בטיפול במקרה חירום על ידי גורמי שירות החירום במקום נגיש.

7.2 פינוי הסוללות יעשה באמצעות המורשה על פי כל דין לאיסוף סוללות ומצברים ומחזורם. סוללות יפנו לאחד מהיעדים להלן:

7.2.1 שימוש חוזר ברכב במשלוח חזרה ליצרן הרכב בהתאם להוראות הבטיחות שקבע יצרן הרכב;

7.2.2 מפעל לטיפול ומחזור סוללות ומצברים בעל רישיון עסק והיתר רעלים מהמשרד להגנת הסביבה.

### בדיקה רישוי שנתית לרכב היברידי חשמלי (במכוני הרישוי):

(ז

על מכוני הרישוי בעמדת הזיהוי מעבר לכל האישורים הנדרשים טרם ביצוע הבחינה יש לבדוק את רישום הרכב "רכב היברידי/חשמלי" על גבי רישיון הרכב.

במידה והרכב הינו חשמלי/היברידי הבדיקה תבצע על ידי בוחן אשר עבר הכשרה רמה 1 לפחות.

## מדינת ישראל

### עבודת שמאות:

(ח)

חל איסור על שמאי הרכב לבצע שומה לרכב חשמלי/היברידי אם לא עבר הכשרה רמה 1 ובכל מקרה כל עבודת שומה ברכב תתבצע בהתאם להוראות יצרן הרכב שחלות על עבודות פחחות וצבע. אם לרכב קיים נזק באחד ממערכות היברידיות/חשמל יש לנתק או לוודא היעדר מתח גבוה ברכיבי ומערכות הרכב על ידי גורם מוסמך רמה 3 .

### תחולה

(ט)

### מיום פרסומו

חובה על המנהל המקצועי במוסכים אלו לדאוג ליישום הוראת הנוהל .

בכבוד רב,



משה קירמאיר  
מנהל אגף א' רישוי ופיקוח

## מדינת ישראל

### נספח א' – ציוד בטיחות חובה לתחזוקת רכב היברידי וחשמלי במוסך/מרכז שירות לרכב

מספר	שם הציוד	מטרת הציוד	כמות	תמונת המחשה	התקן
1	מקל ניטרול KV45	הצלת חיים במידת התחשמלות	1		IEC 61236 או ASTM F711
2	כפפות למתח חשמלי	כפפות מסוג CLASS	1		ICE 60903 או ASTM D120
3	קסדת מגן (מסכת פנים ייעודית)	הגנה בשעת עבודה על מתח חי ומסוכן	1		EN 166
4	חלוק עבודה מבודד (שרוולים ומכנסיים)	הגנה בשעת עבודה על מתח חי ומסוכן	1		50% כותנה (לפחות)
5	נעליים מבודדות	הגנה בשעת עבודה על מתח חי ומסוכן	1		תקן ישראלי 1112 (CATEGORY S3)
6	דפיברילטור "מכשיר החיאה"	מכשיר הצלת חיים כחובה בעמדת העבודה למצב התחשמלות מתח גבוה	1		מאושר על ידי משרד הבריאות
7	כלי עבודה מבודדים חשמל	כלי עבודה מבודדים לעבודה במתח גבוה	ערכה		כפי שקבע יצרן הרכב
8	מד מתח למתחים גבוהים	מכשיר לבדיקת מתח עם הגנה	1		DIN VDE 0682-401
9	מגר אלקטרוני לבדיקת בידוד	מכשיר לבדיקת בידוד של רכיבי המתח הגובה	1		DIN VDE 0682-401
10	כובעי מתח גבוה (רצוי מגנטיים) לגג הרכב	סימון חובה			תקן ישראלי 3864
11	שרשרת ועמודי תיחום תקינים	סימון חובה			תקן ישראלי 3864
12	שלטי אזהרה	חיבור וניתוק מערכת ה-HV			תקן ישראלי 3864

# מדינת ישראל

## נספח ב'

### ציוד חובה כללי ואמצעי המחשה לביצוע ההשתלמות

מספר	תיאור המפרט	כמות
	<b>ציוד למידה והתנסות</b>	
1	רכב היברידי ללימוד, פירווק והדגמה דור – 3 מינימום	1-2
2	מצברי מתח גבוה HV כולל יחידת הממסרים והבקרה – לפחות שני סוגים שונים	2
3	מנועים חשמליים תלת פאזי על סטנד	2
4	תיבת הילוכים	1
5	קונקטורים שונים – ללימוד מחברי ה- Interlock	6-7
6	רתמה חוטים של כבלי מתח גבוה	1-2
7	ממירים מסוגים שונים Inverter converter	2
8	מדחסי מיזוג אור חשמליים מסוגים שונים	2
9	יחידת חימום חשמלית (HV) לתא הנוסעים Cabin heater	1
10	שולחנות עבודה ניידים	3-4
	<b>כלי עבודה</b>	
1	סורקי תקלות לרכבי ההדגמה	1-2
2	מגר לבדיקת בידוד וזליגה (קטגוריה III)	3-4
3	מד מתח למתחים גבוהים מומלץ עם פורק מתח (קטגוריה III)	3-4
4	מכשירים מסוגים שונים לבדיקת רציפות ארקה תחת מתח (קטגוריה III)	2
5	כפפות בידוד מתח (עד 1000 וולט)	7
6	סט בוקסות מבודדות מתח גבוה	1
7	סט מברגים מבודדים למתח גבוה	1
8	מסכת הגנה לפנים	2
	<b>שילוט</b>	
1	שלטי אזהרה לתרגול – חיבור וניתוק מערכת ה-HV	7
2	כובעי מתח גבוה (רצוי מגנטיים) לגג הרכב	2
3	שרשרת ועמודי תיחום תקיניים	2
4	פוסטר/תמונת עמדת טיפול ברכבי מתח גבוה במוסך	5
	<b>ערכת החייאה וציוד בטיחות בסדנא</b>	
1	דיפברילטור	1
2	מוט משיכה מבודד	1
3	ערכת עזרה ראשונה	1

# מדינת ישראל

## נספח ג'

### להלן טבלת ההכשרות הנדרשות לפי מקצוע

סוג ההכשרה					סוג כתב ההסמכה
הכשרות ספציפיות		הכשרות כלליות		סוג/תעודה	
בטיחות דגם הרכב	מגנה דגם הרכב	בטיחות חשמל כללית	מבנה כללי של הרכב החשמלי		
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	אוטו טק רכב קל
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	אוטו טק רכב כבד
✓	✓	✓	✓	סוג 2 ובעל הסמכה	חשמלאות
✓	✓	✓	✓	סוג 3 ובעל הסמכה	מכונאות
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	מיזוג אוויר
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	צבעות
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	מרכבי רכב (פחחות)
✓	✓	✓	✓	בעל הסמכה	מסגרות רכב
		✓	✓	בעל הסמכה	תיקון צמיגים ואבובים
<b>מקרא:</b>					
✓ ההכשרה נדרשת					
(*) ההכשרה אינה נדרשת					

# מדינת ישראל

## נספח ד'

### מתן שרות לרכב חשמלי/היברידי

פעולות התחזוקה ואופן הביצוע מפורטות בטבלה הבאה:

מספר	סוג הטיפול	רמה	השתלמות נדרשת
1	פעולות תחזוקה במערכות הרכב (לא במערכות החשמליות וההיברידיות)	1	10 שעות
2	פעולות תחזוקה במערכות הרכב והמערכות החשמליות וההיברידיות, מלבד ניתוק המתח הגבוה ופעולות אבחון ואיתור תקלות במערכות החשמליות וההיברידיות.	2	16 שעות
3	פעולות תחזוקה במערכות הרכב והמערכות ההיברידיות, כולל ניתוח המתח הגבוה ופעולות אבחון ואיתור תקלות במערכות החשמליות וההיברידיות.	3	60 שעות