



נוהל שירותי סיוע

תחולה: ספטמבר 2019 ועד פרסום נוהל חדש

2	כללי----	1.
2	הגדרות	2.
2	מטרות הנוהל	3.
3	תהליך טיפול ביום/עסק	4.
3	תהליך מיפוי עסקי	5.
3	ליווי ומעקב	6.
6	תקופת מימוש זכאות	7.
6	תהליך הייעוץ	8.
10	ליווי למימון	9.
14	פעילות הדרכה	10.
17	פעילות הדרכה פנים ארגונית	11.
18	מסלולי יוזמים עסק	12.
23	מסלול מרחב עסקי	13.
28	מסלול מרכז עסקים	14.
31	מסלול מאיץ עסקי טכנולוגי	15.
39	ייעוץ פנסיוני	16.
40	מסלול הערכות לחירום באזורי סיכון	17.
41	קהילות מעוף לעסקים	18.
43	מאגר ספקים	19.
50	כנסים וסיורים	20.
51	שיתופי פעולה ומימון מגופים חיצוניים	21.
52	תיעוד במערכת המידע	22.
52	הנחיות להפעלת אתר האינטרנט ונושאי הניו-מדיה של המעוף	23.
58	כח אדם	24.
58	בקרה----	25.
60	דיון חוזר	26.
61	הוראות כלליות	27.



1. כללי

- 1.1. במסגרת פעילות הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה, (להלן: "הסוכנות") לעידוד ולקידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בישראל, מספקת הסוכנות מגוון שירותי סיוע ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים מכח "תקנון שירותי סיוע" (להלן: "התקנון") ובאמצעות מערך המעוף הפועל מטעמה.
- 1.2. הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים רואה חשיבות במתן סיוע תהליכי ומתמשך ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים, תוך ראייה רחבה של צרכיו של היזם/עסק וביחס למצבו המשתנה.
- 1.3. ישנה חשיבות כי המפעיל יספק טיפול מתמשך שבמהלכו ישמור על קשר רצוף עם היזמים/עסקים, יבחן את השינויים במצבם העסקי ויתאים עבורם את שירותי הסיוע, הכל בהתאם למצבם המשתנה.
- 1.4. כלל הפעולות הנדרשות מן המפעיל בעת הטיפול בפניות הראשונות וביזמים/עסקים מפורטים בהסכם בין המפעיל לבין הסוכנות, לרבות במפרט המקצועי (נספח ב' להסכם) ובנוהל זה.

2. הגדרות

- 2.1. **גוף שותף** - גוף אשר לוקח חלק במתן שירותי הסיוע ומספק ערך מוסף מקצועי לטובת מימוש יעדי השירות, כפי שאושר והוגדר ע"י המפעיל ובהתאם להוראות המכרז ונוהל זה.
- 2.2. **הסכם** - הסכם הפרויקט שנחתם בין המפעיל לבין הסוכנות
- 2.3. **יועץ פנסיוני** - מחזיק ברישיון ייעוץ פנסיוני בתוקף מטעם משרד האוצר ובעל ניסיון של שנתיים לפחות בתחום הייעוץ הפנסיוני.
- 2.4. **ימי עיון** - פעילות הדרכה שאורכה יהיה לפחות שעתיים ועד 8 שעות (כולל).
- 2.5. **כנס** - פעילות פרונטאלית קבוצתית חד יומית
- 2.6. **מפרט מקצועי** - נספח ב' להסכם.
- 2.7. **סדנאות** - פעילות הדרכה שאורכה יהיה לפחות 3 שעות ועד 16 שעות (כולל).
- 2.8. **קורסים** - פעילות הדרכה שאורכה יהיה מעל 17 שעות.
- 2.9. **מרצה** - ספק חיצוני אשר אושר על ידי המפעיל לספק שירותי הדרכה, לרבות קורסים וסדנאות, בהתאם לדרישות הסוכנות, ואשר ייכלל במאגר הספקים של הסוכנות.
- 2.10. **מרצה חוץ ייחודי** - אינו רשום במאגר הספקים והינו בעל ניסיון ומומחיות בתחום שלא רשום במאגר.
- 2.11. **שעת הדרכה** - שעת הדרכה באורך 45 ד'.
2.12. **מאגר הספקים החיצוניים** - כהגדרתו בסעיף 12.2.1 למפרט המקצועי.

3. מטרות הנוהל

- 3.1. מטרת הנוהל הינה להגדיר את חובות המפעיל, עובדיו והספקים בכל הקשור לתהליך הטיפול ביזם/עסק ומתן שירותי הסיוע מכח התקנון וכן אל מול הסוכנות.
- 3.2. מובהר כי הוראותיו של נוהל זה באות להוסיף על הוראות התקנון ונספחיו והוראות נוספות שיחולו בנושא, כפי שיעודכנו מעת לעת ויפורסמו למפעיל ו/או לעסקים. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות התקנון לבין הוראות נוהל זה, יחולו הוראות התקנון אלא אם נאמר במפורש אחרת.



4. תהליך טיפול ביזם/עסק

שלב הטיפול בפנייה הראשונה:

- 4.1 עובד המפעיל יתעד את פרטיו של הפונה בהתאם לנתונים הנדרשים במערכת המידע.
- 4.2 עובד המפעיל יספק מענה לפונה לא יאוחר משלושה ימי עבודה ממועד הפניה, זאת ביחס לכלל אמצעי הפניה (דוא"ל, פקס, טלפון וכיו"ב).
- 4.3 עד להשלמת מערכת המידע והאפשרות לבצע הרשמה אינטרנטית במסגרתה העסק מאשר שקרא את התקנון ומקבל את האמור בו. במידה והעסק מופנה לקבלת **שירותי הדרכה בלבד**, ניתן לשלוח לו במייל את נספח א' לתקנון ולינק לתקנון, ולבקש ממנו להשיב **במייל חוזר** (ולא מנותק מכתובת המעוף ממנה נשלח המייל) כי קרא את הטופס ואת התקנון, והאמור בהם מובן לו ומוסכם עליו והינו מקבל את האמור לצורך ההרשמה להדרכה.

5. תהליך מיפוי עסקי

- 5.1 כלל הדרישות לביצוע תהליך המיפוי העסקי מפורטות במפרט המקצועי ובתקנון וההנחיות להלן באות להוסיף על האמור בו.
- 5.2 העובד שטיפל בפונה בשלב הראשון (שלב הטיפול בפניה הראשונה), יפנה אותו למנהל ליווי עסקי שהינו בעל הניסיון והידע הרלוונטיים ביותר עבורו, בדגש על היכרות מנהל ליווי עסקי עם ענף הפעילות של הפונה, היכרות עם האוכלוסייה אליה משתייך הפונה וכיו"ב.
- 5.3 מנהל ליווי עסקי ימלא את טופס המיפוי העסקי הקיים במערכת המידע/להלן: **"טפסי המיפוי העסקי"**, בהתאם לסוג העסק.
- 5.4 במידה והעסק שינה סטאטוס לעסק מעל 4 עובדים, ליווי העסק והטיפול בו יעבור לאחריות של מנהל הליווי העסקי המורשה.
- 5.5 היזם/עסק רשאי להחליט האם לקבל את המלצת מנהל ליווי עסקי או לא במלואה או באופן חלקי. במידה ומנהל ליווי עסקי קבע כי היזם/עסק אינו מתאים לקבלת שירותי סיוע והיזם/עסק אינו מסכים לכך, עליו לציין זאת בטופס המיפוי עסקי.
- 5.6 מנהלי מרכז מעוף (על פי ההגדרה במפרט המקצועי) יורשו לבצע עד 12 מיפויים לעסקים קטנים ובינוניים או לחלופין 10 מיפויים ליזמים או עסקים זעירים ועוד 10 מיפויים לעסקים קטנים או בינוניים לחודש.
- 5.7 ניתן לבצע מיפוי בשיחת וידאו ליזמים ועסקים זעירים המאשרים מראש פעולה זו.

6. ליווי ומעקב

- 6.1 מנהל ליווי עסקי שיטפל ביזם/עסק לכל אורך מתן שירותי הסיוע יהיה **זה אשר ביצע את המיפוי העסקי** אלא אם אושר אחרת ע"י מנהל המפעיל או מנהל המרכז.
- 6.2 מעקב וליווי אחר מצב היזמים/עסקים יבוצע כמפורט במפרט וכן ביחס לכל שירות סיוע בנפרד, בהתאם להוראות המפורטות בנוהל זה.

6.3 דגשים לליווי היזם/עסק



6.3.1 ליווי היזם/עסק- מנהל הליווי העסקי אשר ביצע את תהליך המיפוי העסקי או זה אשר קיבל אחריות לתיק הלקוח ייתן מענה לשאלות ולבעיות מקצועיות של היזם/עסק, וכן יתאם בין היועצים לבין היזם/עסק, זאת עד לסיום התהליך.

6.3.2 מתן הנחיה מקצועית ליועצים - מנהל ליווי עסקי נדרש ללוות את היועצים לאורך כל תהליך מתן שירותי הייעוץ ליזם/עסק, לספק מענה לשאלות מקצועיות העולות במהלך הייעוץ ליזם/עסק וכן לתאם בין פעילות היועצים השונים, לרבות באמצעות ביצוע מפגשים משותפים בין היועצים.

6.4 סיכום הטיפול

בתום מתן שירותי הסיוע ולא יאוחר מ-14 ימי עבודה מתום מתן כלל שירותי הסיוע מנהל ליווי עסקי יצור קשר עם היזם/עסק שביצע מיפוי עסקי, ויבצע סיכום להליך הסיוע שניתן לו, בהתאם להנחיות הבאות:

6.4.1 נושאי המעקב והסיכום שימולאו ע"י מנהל ליווי עסקי בלבד:

- אישור תכנית עבודה.
- סיכום פגישה משולשת.
- סיכום חבילת ייעוץ.
- סיכום שירותי הייעוץ.

6.4.2 תוכן המעקב:

6.4.2.1 אישור תכנית עבודה יכלול את הפרטים הבאים:

- סיכום תמונת מצב של היזם/עסק כפי שסיכמה היועץ (מלל חופשי).
- עיקרי המלצות היועץ לביצוע במסגרת מתן שירותי הייעוץ (מלל חופשי)+מטרות לביצוע (בנקודות).
- הערות מנהל ליווי עסקי לצורך אישור תכנית העבודה (מלל חופשי).
- סטאטוס תכנית העבודה (מאושרת/לא מאושרת).

6.4.2.2 סיכום פגישה משולשת

6.4.2.2.1 פירוט הנוכחים בפגישה.

6.4.2.2.2 תמונת המצב של היזם/עסק:

- תיאור כללי (מלל חופשי).
- מספר העובדים בעסק (במידה ומדובר בעסק).
- שינויים עיקריים במגוון פרמטרים (לבחירת מנהל ליווי עסקי): מצב הכספי-חוב, הכנסות, רווח וכו', נתוני תפעול, תקינה ומלאי, שיטות עבודה, עיצוב המוצר/אריזה/סביבת ייצור, מבנה ארגוני, כלים שיווקיים, מחשוב, נתוני ייצוא/ייבוא, איכה"ס, נתוני לקוחות/ספקים, אחר (בחירת רובריקה + טקסט חופשי).
- בעיות/קשיים/צרכים של היזם/עסק.



- 6.4.2.2.3 תיאור התקדמות תהליך הייעוץ והתוצרים שהושגו עד כה- ביחס למטרות שהוגדרו בתכנית העבודה ובתהליך פגישת המיפוי העסקי (מלל חופשי).
- 6.4.2.2.4 התרשמות מנהל ליווי עסקי מן היועץ ומהיזם/עסק (מידת שיתוף הפעולה שלהם, מעורבות בתהליך, נכונות, קצב התקדמות וכיו"ב).
- 6.4.2.2.5 מידת ההתאמה של שירותי הייעוץ לבעיותיו ולצרכיו של היזם/עסק.
- 6.4.2.2.6 סיכום מנהל ליווי עסקי.

6.4.2.3 סיכום חבילת ייעוץ

- 6.4.2.3.1 סיכום תמונת מצב של היזם/עסק בהתאם לסיכום היועץ ובהשוואה למצבו טרם הליך הייעוץ תוך התייחסות לתחום הייעוץ (מלל חופשי).
- 6.4.2.3.2 חו"ד מנהל ליווי עסקי על היועץ (סקאלה 1-5 + מלל חופשי).
- 6.4.2.3.3 תיאור עיקר הפעולות שבוצעו במהלך חבילת הייעוץ (מלל חופשי).
- 6.4.2.3.4 תיאור מידת השגת המטרות שהוצבו במסגרת תהליך פגישת המיפוי העסקי ובמסגרת תכנית העבודה של היועץ בחבילה הספציפית (מלל חופשי + טבלה):

מטרה	הושגה/לא הושגה	הסבר

וסיכום מנהל ליווי עסקי (מלל חופשי).

- 6.4.2.4 **פירוט התוצרים שניתנו במהלך מתן שירותי הסיוע** - (תכנית עסקית, תכנית שיווקית, בדיקת כדאיות כלכלית, בדיקת התכנות, הגדרת מבנה ארגוני, הכנת תכנית לעיצוב המוצר, שיפור תנאי האשראי הבנקאי, קבלת מימון בנקאי/חוץ בנקאי, הכנת תכנית שיווקית לחו"ל, הכרת שווקים בינלאומיים, שיפור ניהול המלאי, התאמת המוצר לתקינה, התאמת העסק לדרישות הרגולטור (לרבות רישוי עסקים), הכנת תסקיר סביבתי, הקמת תכנית לשיפור מערכות המידע בעסק וכיו"ב).
- 6.4.2.5 **סיכום שירותי הייעוץ** - בחבילת הייעוץ האחרונה יתאר מנהל הליווי העסקי תמונת מצב אינטגרטיבית שבה יכתוב חוות דעת משלבת, המתייחסת לכלל שירותי הייעוץ (החבילות) שקיבל היזם/עסק, זאת בנוסף לסיכום החבילה הספציפית.
- 6.4.2.6 **מעקב לאחר תום קבלת שירותי הסיוע** - מצב העסק בהתייחס למס' עובדים, מחזור מכירות, רווחיות גולמית, מצבת לקוחות ופרמטרים רלוונטיים נוספים.

6.5 מעקב לאחר תום קבלת שירותי הסיוע

- 6.5.1 המפעיל יבצע מעקב אחר פעילות והתפתחות העסק בהתאם לנדרש במפרט המקצועי והתאם להנחיות.



6.5.2 במידה והיזם/עסק סיים את הזכאות אך היזם/עסק ממשיך לקבל שירותי ייעוץ כאמור בסעיף 26.12 לתקנון, על מנהל ליווי עסקי להמשיך ולבצע את המעקב.

6.6 ריכוז זמני הביצוע

לוי"ז מצטבר	לוי"ז	אבן דרך
3	טיפול בפניה עד 3 ימי עבודה ממועד הפניה	פניה ראשונה
10	עד 10 ימי עבודה ממועד הפנייה הראשונה*	תחילת תהליך המיפוי עסקי
20	עד 10 ימי עבודה ממועד תחילת פגישת המיפוי העסקי	סיום תהליך המיפוי עסקי
	תוך 14 ימים ממועד סיום מתן שירותי הסיוע	סיכום הטיפול

*אלא אם הלקוח ביקש מועד מאוחר יותר

7. תקופת מימוש זכאות

- 7.1 תקופת הזכאות לכל שירותי הסיוע מוגדרת בתקנון.
- 7.2 הזכאות למימוש שירותי הסיוע הינה עד לסיום תקופת הזכאות הכתובה בתקנון. רק במידה ויצאה הזמנת עבודה לספק במהלך תקופת הזכאות, ניתן יהיה לממש את השירות גם לאחר תקופת הזכאות.

8. תהליך הייעוץ

- 8.1 במידה ונקבע בתכנית הסיוע שהוגדרה בתום תהליך המיפוי העסקי, כי היזם/עסק נדרש לתהליך ייעוץ, יוגדרו מאפייני הייעוץ הנדרש לרבות: סוג המסלול, מספר שעות הייעוץ, תחומי הייעוץ וכיו"ב, הכל כפי המוגדר בטופס המיפוי העסקי בהתאם למוגדר במערכת המידע.
- 8.2 לאחר סיום הליך המיפוי העסקי, יאפשר מנהל ליווי עסקי ליזם/עסק לפנות ללפחות שני יועצים עבור כל תחום ייעוץ אליו הוא מופנה, זו בלבד שהם רשומים במאגר הספקים החיצוניים.
- 8.3 היזם/עסק יעביר לידי עובד המפעיל את שמות היועצים אותם בחר, באחריות מנהל ליווי עסקי לקבל את הטופס לא יאוחר מעשרה ימי עבודה ממועד ההפניה אלא אם מנהל הליווי העסקי אישר אחרת מראש.
- 8.4 לאחר הודעת היזם/עסק כאמור, על עובד המפעיל לאשר את היועץ ולהוציא תוך 2 ימי עסקים הזמנת עבודה ליועץ/ים שנבחר/ו על ידי היזם/עסק
- 8.5 טרם תחילת הייעוץ יעביר מנהל ליווי עסקי ליועץ העתק של טופס המיפוי העסקי ודגשים לתהליך הייעוץ
- 8.6 לאחר הוצאת הזמנת עבודה ליועץ ולא יאוחר מ- 10 ימי עסקים ממועד זה יחל הליך הייעוץ באמצעות היועץ.
- 8.7 הליך הייעוץ יחל לאחר הוצאת הזמנת עבודה ליועץ ואישורה על ידי היועץ.
- 8.8 כלל ההנחיות לתהליך הייעוץ בהתאם לסוג המסלול
- 8.9 **כללי:**



- 8.9.1 החלטות לגבי סוג שירותי הייעוץ, הקצאת יועצים ושעות ייעוץ לכל יזם/עסק, החלפת מסלול, שינוי תחומי הייעוץ או שינוי שעות הייעוץ ו/או היועץ, יבוצעו רק לאחר אישור מנהל ליווי עסקי הרלוונטי.
- 8.9.2 שירותי הייעוץ יינתנו ע"י יועץ שאינו נמצא ביחסי עובד מעביד עם המפעיל או עם גוף קשור למפעיל אלא אם הוחלט אחרת על ידי הסוכנות.
- 8.9.3 המפעיל או מי מטעמו אינו מחויב לספק ליזם/עסק יועץ מסוים.
- 8.9.4 יועץ יוכל להעניק שירותי ייעוץ לעסק אשר עבד בו או עסק אשר עבד עימו בעבר, במידה ועברו לפחות 4 חודשים ממועד סיום עבודתו עם העסק שלא במסגרת המעוף.
- 8.9.5 היועץ מחויב לבקר בבית העסק, אלא אם הוסכם על ידי בעל העסק מקום מפגש אחר ולבצע פגישה פנים אל פנים עם היזם/עסק, כחלק מתהליך הכנת תכנית העבודה (על היועץ להכין תכנית עבודה למתן ייעוץ, להחתיים את היזם/עסק ולהעבירה למנהל הליווי העסקי לאישור / אי אישור, מנהל הליווי העסקי יכול לאשר/לא לאשר במייל.
- 8.9.6 היועץ לא ימשיך לספק שירותי ייעוץ מבלי שמנהל ליווי עסקי אישר את תכנית העבודה.
- 8.9.7 במידה ומנהל ליווי עסקי לא אישר את תכנית העבודה, עליו להעבירה ליועץ לשם תיקון תוך מתן הערות והנחיות לתיקון.
- 8.9.8 העתק של תכנית העבודה המאושרת יועבר לידי היזם/עסק ו במערכת המידע
- 8.9.9 יועץ הנשלח לייעוץ עד 5 שעות לעסק, אינו מחויב בתכנית עבודה, בסיכום ובמשוב.
- 8.9.10 ישנה אפשרות לבצע עד 20% משעות הייעוץ דרך שיחות וידאו, מותנה בשיקול דעתו ואישורו של מנהל הליווי העסקי ובהסכמת היזם / העסק. יזמים/עסקים המתגוררים בפריפריה יוכלו לקבל עד 40% משעות הייעוץ דרך שיחות וידאו, מותנה בשיקול דעתו ואישורו של מנהל הליווי העסקי ובהסכמת היזם / העסק ובתנאי שהפגישה הראשונה לפחות הינה פגישה פרונטאלית
- 8.9.11 במידת האפשר, מומלץ כי פגישת/שיחת המעקב המשולשת תהיה עם כלל יועצים המספקים שירות.
- 8.9.12 לעסק אשר הוקצתה לו חבילה של 40 שעות ומעלה, פגישת מעקב משולשת פרונטאלית (בעדיפות בבית העסק) בנוכחות מנהל ליווי עסקי, יועץ ובעל העסק, הינה חובה. על מנהל הליווי העסקי לפרט את עיקרי הפגישה בדו"ח המעקב.
- 8.9.13 עם תום חבילת הייעוץ יקבל מנהל הליווי העסקי מהיועץ דו"ח סיכום.
- 8.9.14 לחבילות מעל 5 שעות ייעוץ, המשוב ימולא ע"י היזם/עסק, באופן פרטי ואישי, ללא נוכחות היועץ, או באופן טלפוני ע"י מנהל הליווי העסקי. ויתויק למערכת המידע
- 8.9.15 בעת ביצוע אבן הדרך - "סיכום הייעוץ לכל חבילת ייעוץ בנפרד" לחבילה האחרונה שסופקה, יתייחס מנהל ליווי עסקי לכלל שירותי הייעוץ (החבילות) שניתנו ויצין בדו"ח הסיכום את מידת ההשפעה של כלל החבילות על היזם/עסק.
- 8.9.16 כלל הדו"חות המפורטים לעיל, הטפסים, לרבות תכנית העבודה, דו"חות ביקור בבית העסק/מעקב דו"חות סיכום של היועץ יצורפו לתיק היזם/עסק במערכת המידע



- 8.9.17 תקופת מימוש החבילה, כהגדרתה בסעיף 6.8 בתקנון, כוללת את ביצוע אבני הדרך כמפורט, והעברת דיווח שעות הייעוץ לסוכנות החתום על ידי היועץ, היזם/עסק ומנהל הליווי העסקי.
- 8.9.18 מנהל המפעיל או מי מטעמו רשאי להפסיק מתן שירותי ייעוץ ליזם/עסק ו/או להחליף יועץ, במידה ולדעתו שירותי הייעוץ אינם ניתנים בהתאם לנהלים ו/או למפרט ו/או אינם ניתנים באיכות הנדרשת ובהתאם לנדרש בתכנית הסיוע שהוגדרה בתהליך המיפוי העסקי. במקרה כזה אחראי המפעיל או מי מטעמו לתאם ליזם/עסק יועץ אחר אשר ישלים את הליך הייעוץ, זאת למימוש המשך הזכאות.
- 8.9.19 יועץ רשאי לקבל שירותי ייעוץ, זו בלבד והינם שונים מהתחומים בהם מתמחה היועץ.
- 8.9.20 10 שעות ירדו מסך השעות המרבי ליועץ אשר ביצע הגשת בקשה להקצאת קרקע באמצעות מנהל אזורי פיתוח.
- 8.9.21 תתאפשר קבלת חתימה אלקטרונית של היועצים לגבי מסמכים בהם נדרשת חתימתו.

8.10 ריכוז התהליך והמסלולים

ריכוז הפעולות בשלבים המקדימים לתהליך הייעוץ:

שלב	מבצע	תוצר	הערות	מסמך
טיפול ראשונה בפניה	מנהל ליווי עסקי /רכז/ת קשרי לקוחות	החלטה על הפניה לפגישת מיפוי עסקי/קבלת שירות	שלב מקדים למתן שירותי הייעוץ	
פגישת מיפוי עסקי	מנהל ליווי עסקי	תכנית סיוע	שלב מקדים לשירותי סיוע רלוונטיים	לא דורש חתימת עסק
הפנייה לבחירת יועצים	מנהל ליווי עסקי	שמות יועצים רלוונטיים		
בחירת יועץ	היזם/עסק	שם הנבחר	היזם/עסק יעדכן את מנהל ליווי עסקי על בחירתו	אין צורך לאישור העסק על בחירת היועץ.
הזמנת עבודה והקצאת שעות	מנהל ליווי עסקי	טופס הזמנת עבודה	תחילת מתן שירותי ייעוץ מנהל ליווי עסקי יעביר ליועץ את תכנית הסיוע שהוכנה במסגרת תהליך המיפוי העסקי+ תדרוך לגבי מהות הייעוץ הנדרש	

להלן אופן ביצוע הייעוץ המעקב והליווי הנדרש ממנהל ליווי עסקי והיועצים לפי אבני הדרך במסגרת מתן שירותי הייעוץ, לכל מסלול בנפרד:

מסלול א'	מועד ביצוע	משתתפים	אחריות ביצוע	תוצרים	אבן דרך



1	תכנית עבודה וסיכום הייעוץ*	תכנית עבודה תוגש עד 1/3 מכמות השעות, סיכום יוגש עד 10 ימי עסקים לאחר תום מתן שירותי הייעוץ	מנהל ליווי עסקי, היזם והיועץ	מנהל ליווי עסקי	יועץ - תכנית עבודה ודו"ח סיכום הייעוץ מנהל ליווי עסקי - בהתאם הנחיות לביצוע והסיכום
---	----------------------------	--	------------------------------	-----------------	--

מסלול ב'					
אבן דרך	מועד ביצוע	משתתפים	אחריות ביצוע	תוצרים	
1	10 ימי עסקים ממועד תחילת עבודת הייעוץ כהגדרתה בטופס הזמנת העבודה		יועץ (עבור כל חבילת ייעוץ (בנפרד)	תכנית עבודה של היועץ	
2	עבור כל חבילת ייעוץ בנפרד, תבוצע שיחת סיכום. הגשת דו"ח הסיכום למנהל ליווי עסקי תבוצע עד 10 ימי עסקים לאחר ביצוע הסיכום.	העסק וכל אחד מן היועצים	יועץ	יועץ - סיכום היועץ, לגבי כל חבילת ייעוץ בנפרד אין צורך בחתימת לקוח	
3	עבור כל חבילת ייעוץ בנפרד, בתום מתן השירות	מנהל עסקי העסק	מנהל ליווי עסקי	מנהל ליווי עסקי - דו"ח מעקב המתייחס לסיכום חבילת הייעוץ בהתאם להנחיות	

לחבילות מעל ל-5 שעות ייעוץ.

מסלולים ג'-ה'					
אבן דרך	מועד ביצוע	משתתפים	אחריות ביצוע	תוצרים	
1	עבור כל חבילת ייעוץ בנפרד - לא יאוחר מ- 1/3 מתקופת המימוש לחבילה או לפי הוראת מנהל ליווי עסקי, לפי המוקדם מבניהם	העסק והיועץ	יועץ (עבור כל חבילת ייעוץ (בנפרד)	תכנית עבודה של היועץ ביקור בבית העסק	
2	עד 10 ימי עסקים ממועד הגשת תכנית העבודה	מנהל עסקי	מנהל ליווי עסקי	אישור תכנית העבודה	
3	עבור כל חבילת ייעוץ של 40 שעות ומעלה בנפרד	מנהל עסקי, העסק והיועץ	מנהל ליווי עסקי	מנהל ליווי עסקי - מעקב בהתאם להנחיות =	
4	עבור כל חבילת ייעוץ בנפרד, בתום מתן השירות	העסק והיועץ	יועץ (עבור כל חבילת ייעוץ (בנפרד)	יועץ - סיכום היועץ, לגבי כל חבילת ייעוץ בנפרד חתימת עסק מבוטלת מנהל ליווי- מילויי משוב במערכת המידע	
5	עבור כל חבילת ייעוץ בנפרד, בתום מתן השירות	מנהל עסקי העסק	מנהל ליווי עסקי	מנהל ליווי עסקי - מעקב המתייחס לסיכום חבילת הייעוץ מילויי משוב במערכת המידע חתימת עסק מבוטלת	



9. ליווי למימון

9.1 יזם/ עסק מחויב לעבור פגישת מיפוי עסקי טרם קבלת שירות הסיוע. במידה והיזם/ עסק מבקש ו/או עלה הצורך לשירותי סיוע בליווי למימון, ישלים המלווה העסקי מספר שאלות נוספות בהתאם לשאלון המוגדר במערכת המידע.

9.2 בסיום פגישת המיפוי יפנה מנהל הליווי העסקי את היזם/ עסק למלווה מימוני אשר יסייע לו בתהליך.

9.3 להלן תהליך הליווי למימון :

שלב בתהליך	גורם מבצע	עיקרי הפעילות הנדרשת	ידע נדרש
מענה ראשוני ללקוח - כללי	סניף מעוף	<ul style="list-style-type: none"> לזהות את הסיבה לפנייה לתאם פגישה עם מלווה עסקי לטובת מיפוי העברת רשימת מסמכי חובה ללקוח על מנת שיגיע מוכן לפגישה 	<ul style="list-style-type: none"> הכרות עם התוכנית ומטרותיה הבנה בסיסית לצרכי עסק תסריטי שיחה לזיהוי הצורך והבהרת חשיבות המסמכים הנדרשים
פגישת מיפוי	מלווה עסקי	<ul style="list-style-type: none"> לודא שכל המסמכים הבסיסיים נמצאים להבין מה העסק ומיהו היזם. לבחון את מידת ההתאמה של העסק לתהליך לנתח ולזהות נקודת מפתח להצלחה/ כשלון לעסק לזהות האם הלקוח נידרש לשירותי סיוע נוספים של המעוף (ליווי, קורס וכו') להציג לבעל העסק את התהליך הצפוי והעלויות 	<ul style="list-style-type: none"> לימוד קרנות המימון השונות, היקפי הלוואות, תנאי סף ודרישות מיוחדות. הבנה וניתוח בסיסי של תוכנית עסקית ראייה עסקית רוחבית על מנת לאתר צרכים נוספים שיסייעו למימוש טוב יותר של המימון המבוקש
בדיקת היתכנות (נספח	מלווה מימוני שלבים אלו יבוצעו בכפוף ובאחריות המעוף	<ul style="list-style-type: none"> בדיקת היתכנות על בסיס הנתונים והמסמכים שימסור הלקוח (מסמכים נדרשים - הבדיקה יכולה להתבצע שלא בנוכחות הלקוח ועל סמך המסמכים שהועברו. בסיום הבדיקה יש להציג את הממצאים ללקוח תוך מתן הסבר והמלצה Go/ No go להמשך התהליך בדגש על דרישות הסף של הקרנות להפיק ולבדוק דו"ח חיווי אשראי להתאים את הקרן/ קרנות המתאימות לעסק, לצרכיו ולתנאיו. כחלק מהצגת הממצאים יש להגיש ללקוח טופס בהתאם לנספח ולהחתימו. טופס זה הינו תוצר הבדיקה. 	<ul style="list-style-type: none"> הכרות עם דרישות הקרנות והטפסים השונים הכרות עם טפסי הקרנות המרכזיים ניתוח תכנית עסקית והבנה עסקית מתאימה הבנה וניתוח בסיסי של דוחות כספיים, דוחות בנקים, אובליגו וכו' כדי לקבוע סיכויי הצלחה לתהליך הכרות והבנה של ההנחיות לביצוע בדיקת ההיתכנות המופיעות בנספח
מסלול מקוצר להגשת בקשות הלוואות מיקרופייננס		<ul style="list-style-type: none"> ניתוח העסק על בסיס הנתונים והמסמכים שימסור הלקוח. מילוי טפסי המסלול בהתאם לנספח התהליך יכלול ניתוח פיננסי הכולל את כל מרכיבי בדיקת ההיתכנות וכן ניתוחים בסיסיים נוספים הנדרשים לצורך הגשת בקשה לקרנות המימון 	<ul style="list-style-type: none"> הכרות עם דרישות הקרנות וטפסי המסלול. הבנה וניתוח בסיסי של דוחות כספיים, דוחות בנקים, אובליגו וכו' כדי לקבוע סיכויי הצלחה לתהליך
הכנת תוכנית עסקית (נספח		<ul style="list-style-type: none"> כתיבת התוכנית בהתאם לפורמטים שיוכנו ויותאמו לאופי העסקים ולתחומי הפעילות. בחינת רמת הסיכוי/ סיכון לקבלת כספי הקרנות השונות 	<ul style="list-style-type: none"> הכרות עם הפורמטים הנדרשים לתוכנית עסקית נספח הגשה לעסק/יזם נספח- הגשה לחברה
הגשת הבקשה לקרן		<ul style="list-style-type: none"> מילוי טופס אחיד והגשתו לקרנות הרלוונטיות לעסק תוך תשומת לב שאין בלעדיות לקרן זו או אחרת. 	<ul style="list-style-type: none"> הבנה עסקית ויכולת ניתוח והבנה של תוכנית עסקית.



	<ul style="list-style-type: none"> מעקב אחר הבקשה. במידת הצורך ועל פי בקשת היזם ליווי היזם לדין בועדת הקרן והקצאת שעות בהתאם. 		
<ul style="list-style-type: none"> הבנה עסקית יכולת כתיבה עסקית 	<ul style="list-style-type: none"> ניתוח סיבות הדחייה והערכה לסיכויי הערעור. כתיבת מכתב הערעור 	הגשת ערעור	
	<ul style="list-style-type: none"> בקרה טכנית בקרה איכותית 	בקרה פנימית	

9.4 כללי :

9.4.1 בשלב בדיקת ההיתכנות יש לבקש/ להפיק דוח חיווי אשראי כחלק מהנתונים לטובת הבדיקה. יכול להתבצע על ידי מנהל ליווי עסקי עוד בפגישת המיפוי או על ידי המלווה המימוני בבדיקת ההיתכנות, לבחירת האשכול. במקרים בהם לא יהיה דוח זמין יש לתעד זאת בתהליך הבדיקה ולהתבסס על נתונים שיסופקו על ידי הלקוח.

9.4.1.1 הפקת דוח אשראי צרכני תעשה באחת משתי החלופות הבאות :

9.4.1.1.1 לבקש מהלקוח להעביר את הדוח שלו במסגרת כלל המסמכים שהוא נדרש להביא לתהליך

9.4.1.1.2 לבקש מהלקוח להעביר ייפוי כוח שיאפשר למלווה המימוני לקבל את הדוח אליו

<https://www.creditdata.org.il/מיופה-כוח-בתמורה/תהליך-הרישום/>

9.4.2 הכנת תוכנית עסקית על ידי מלווה מימוני הינה שלב חובה בתהליך. עסקים להם תכנית עסקית קיימת לא יהיו פטורים משלב זה. בגין התשלום עבור הכנת התכנית העסקית המלווה המימוני רשאי לגבות מהלקוח את התשלום מראש.

9.4.3 המסמכים המופיעים בנספח הינם מסמכי חובה שעל היזם/עסק להעביר למלווה המימוני טרם בדיקת ההיתכנות.

9.4.4 ניתן להפנות את העסק לכל קרן ייעודית לעסקים קטנים ובינוניים שמקבלת את טפסי ההגשה של המעוף.

9.4.5 שירות ליווי למימון מיועד רק לשימוש שהוגדר ורק בשימוש הטפסים שצורפו ומאושרים. לא ניתן להשתמש בשירות זה לצורך הגשה לקבלת מענקים או הלוואות משירותי סיוע של גורמים שונים כגון מרכז השקעות, רשות חדשנות וכדומה, למעט אם הוגדר במפורש.

9.4.6 אחריות מנהל הליווי העסקי להמשיך לעקוב וללוות את העסק ככתוב בנוהל זה.

9.4.7 הגשת בקשות עד 60,000 ש"ח במסגרת המסלול המקוצר להגשת בקשות הלוואות מיקרופייננס יבוצע בהתאם לטפסים וההנחיות המפורטות בנספח

9.4.8 תכנית עבודה לחבילת ייעוץ לליווי למימון בהיקף של עד 10 שעות יכולה להתבסס על פירוט ההמלצות של המלווה המימוני בסיום בדיקת ההיתכנות ו/או בהמלצות המופיעות בסיום התוכנית העסקית ובלבד שיאפשרו תכנית פעולה ברורה ויישומית. את ההמלצות יש להזין במערכת המידע תחת תכנית העבודה.

9.4.9 כל המסמכים המוגשים במסגרת מסלול ליווי למימון יוכנו על דפי לוגו המעוף בלבד.



9.4.10 יש לוודא הקלדת נתונים רלוונטיים למערכת המידע לפני תשלום במסלול ליווי למימון: מטרת ההלוואה, GO/NO GO, מסלול ההלוואה, נתוני הקרן אליה הוגש הלקוח: תאריך הגשה לקרן, שם הקרן, סכום מבוקש, סכום שאושר, תאריך סירוב/קבלת מימון ותוצאות הליווי.

9.4.11 יש לבצע סקר שביעות רצון בהתאם לשאלון הרלוונטי בסיום חבילת סיוע של בדיקת היתכנות המסתיימת ב-nogo ובסיום חבילת סיוע של תכנית עסקית.

9.5 בקרה פנימית

- 9.5.1 בכל אשכול יוגדר גורם/ים המבצע בקרה פנימית.
- 9.5.2 תוגש תכנית בקרה פנימית בהתאם ליעדים שיוגדרו על ידי הסוכנות.
- 9.5.3 הבקרה תהיה באחריות מנהל הכספים באשכול (בהתאם לתנאי המכרז).
- 9.5.4 מרכיבי הבקרה הפנימית מפורטים ויכללו:
 - 9.5.4.1 בקרה על בדיקת ההיתכנות:

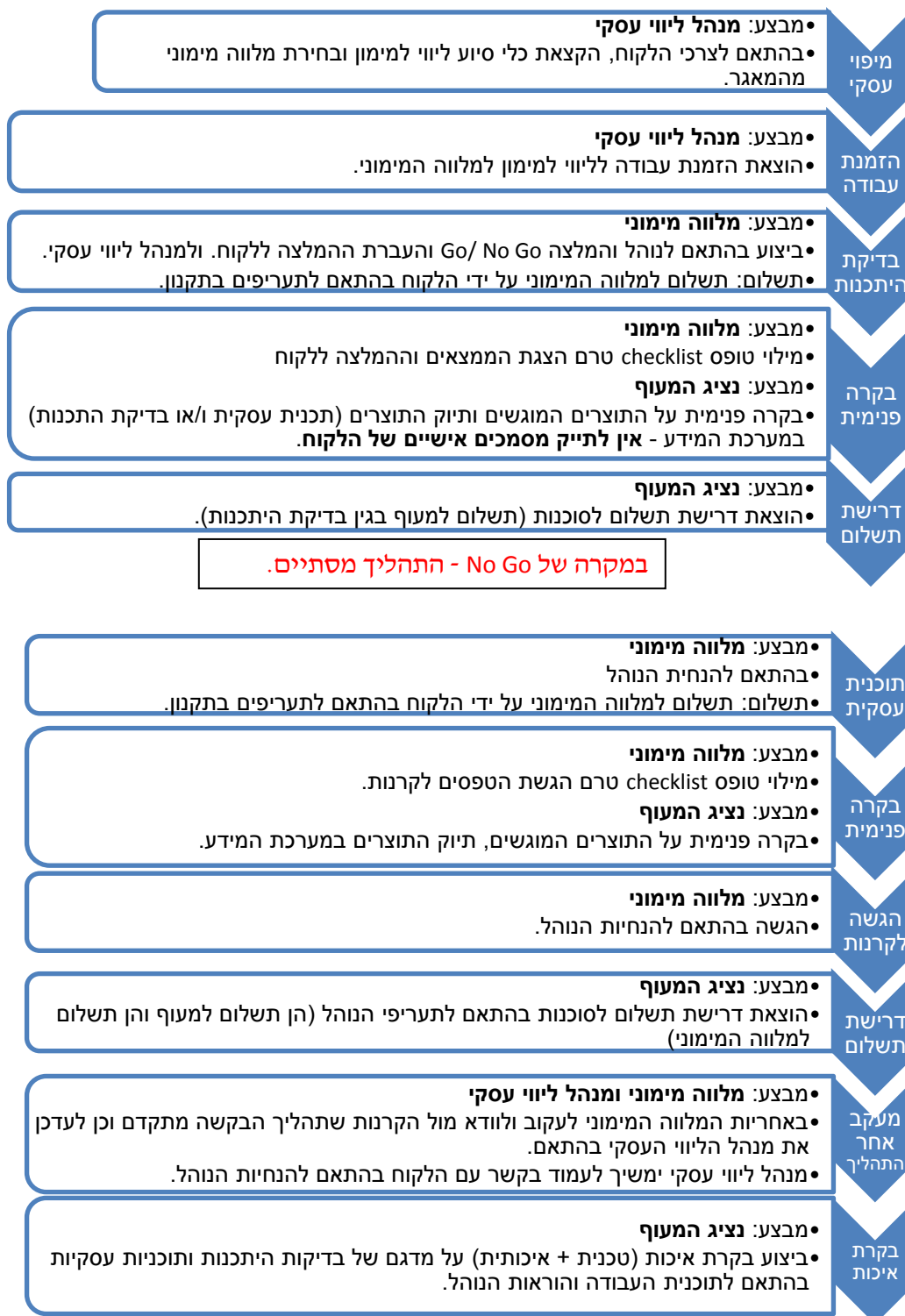
- בסיום בדיקת ההיתכנות ימלא המלווה המימוני טופס checklist בהתאם למפורט בנספח. עם השלמת הבדיקה יועברו טופס בדיקת ההיתכנות הכולל את המלצת המלווה המימוני וטופס ה-checklist למנהל ליווי עסקי.
- מנהל ליווי עסקי יבצע בדיקה שהטפסים מולאו במלואם והמידע נמסר ליזם/עסק לשביעות רצונו. בסיום יתייק את המסמך במערכת המידע.
- בנוסף, נציג האשכול יבצע בקרת איכות מדגמיות על בדיקות ההיתכנות בהתאם להגדרות המופיעות בנספח
 - 9.5.4.2 בקרה על התוכנית העסקית והגשתה
- עם סיום הכנת תכנית עסקית, המלווה המימוני יבצע בקרה באמצעות טופס checklist ויעביר את התוכנית, ממצאי הטופס ויתר הצרופות לנציג המעוף הרלוונטי.
- נציג המעוף יבצע בקרה על כל המסמכים שהוגשו על ידי המלווה המימוני בהתאם וייתקם במערכת המידע. לאחר אישור נציג המעוף כי כל המסמכים הוגשו בהתאם לנוהל, יאשר את התשלום עבור תוצר למלווה המימוני.
- נציג המעוף יעקוב אחר תהליך הבקשה עד לסיום התהליך.
- בקרת איכות מדגמית על תכניות עסקיות תבוצע על ידי נציג המעוף בהתאם לנוהל ונספח ובהתאם לתוכנית העבודה. כמו כן, יש להקפיד שבמסגרת הדגימה ייכלל מדגם תכניות מכל מלווה מימוני פעיל באשכול באותו הרבעון.
- 9.5.4.3 בכל דוחות הבקרה ו/או ה-checklists יש לכלול פרטים מזהים ובהם: שם לקוח, מספר לקוח במערכת המידע, שם מלווה מימוני שביצע את התהליך ומועד ביצוע הבקרה.
- 9.5.4.4 דוחות הבקרה יועברו לכל המאוחר ב-10 לחודש העוקב לסיום הרבעון.



9.5.4.5 דוחות הבקרה יתועדו במערכת המידע.

9.6 תהליך עבודה

להלן תיאור תהליך העבודה לכל סוגי הבקשות למימון.



* במסלול מיקרופייננס תהליך הבקרה הפנימית יבוצע הן ברמת בדיקת ההיתכנות והן לטפסי ההגשה הסופיים.



10. פעילות הדרכה

10.1 מטרת פעילויות ההדרכה:

- 10.1.1 הקניית ידע מקצועי, מיומנויות ניהול וכלי עבודה הנוגעים לפעילות העסקית של היזמים והעובדים בעסקים.
- 10.1.2 הקניית כלים לקבלת החלטות בכל הנוגע לפתיחת עסק.
- 10.1.3 הקניית יכולות ומיומנויות לשם העצמה אישית של היזם/בעל/מנהל העסק

10.2 תכני פעילות ההדרכה

- 10.2.1 כלל נושאי ההדרכה שיועברו דרך המעוף יהיו מתוך הנושאים המצוינים בקטלוג תחומי ההדרכה בהתאם לקיים במערכת המידע. במקרה של קורס במסלול יוזמים עסק, 20% מתכני הסילבוס יהיו ניתנים לשינוי. בשאר נושאי ההדרכה, שינויים יהיו בכפוף לשיקול מנהלת ההדרכה. במידה והנושא אינו מופיע בקטלוג יש להגיש בקשה לאישור הסוכנות להוספת הנושא.

10.3 דרישות להפעלת פעילות ההדרכה

- 10.3.1 מיקום פעילות ההדרכה תקבע ע"י המפעיל ובהתאם לצרכי קהל היעד ומאפייניו.
- 10.3.2 המפעיל רשאי לבצע את פעילות ההדרכה בכל מקום אשר עונה לדרישות הבאות:
- במקום יהיה מתקן מיזוג אוויר לקירור ובחורף יהיה בעל אמצעים לחימום.
 - המצאות לוח מחיק עם אמצעי רישום מתאימים.
 - לכל משתתף תהיה עמדת עבודה הכוללת כיסא ושולחן.
 - במקום יהיה מחשב תקין, מקרן ומסך מתאים. במידה ולא קיים ציוד זה במקום הפעילות ההדרכה, המפעיל ידאג להביא עימו ציוד נייד בהתאם.
- 10.3.3 כל משתתף יקבל ערכת הדרכה - עם תכני פעילות ההדרכה, לויז' הקורס, וחומר מקצועי נוסף לפי שיקול דעת המפעיל.
- 10.3.4 בכל פעילות הדרכה יוגשו למשתתפים כיבוד קל, שתיה חמה הכוללת קפה/תה וכן שתייה קרה.
- 10.3.5 יש להנגיש את ההדרכות בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בהתאם להנחיות הבאות:
- בעל מוגבלות המבקש להנגיש שירות הדרכה יעביר בקשתו בכתב לסוכנות באמצעות המעוף.
 - נציג הסוכנות יאשר את עלות הנגשת פעילות ההדרכה באופן פרטני לכל אשכול לכל פעילות.
 - לשם כך יש להעביר לנציג הסוכנות: בקשת הלקוח בכתב, עלות ההנגשה.
 - כמו כן, על המרצים להציג מצגות מונגשות על פי חוק וכן להעביר מצגות מונגשות לתוכנות הקראה על פי דרישה.
- 10.3.6 יועצים הרשומים במאגר הספקים רשאים לקחת חלק בהדרכות, הכל בהתאם לנוהל ולתקנון.



10.3.7 **מספר המשתתפים** - מספר המשתתפים המרבי לכלל פעילויות ההדרכה הינו כמפורט בהסכם, למעט אם נקבע אחרת.

10.4 תהליך ביצוע פעילות הדרכה

10.4.1 טרם ביצוע פעילות הדרכה, יבצע המפעיל את הפעולות הבאות:

10.4.1.1 המפעיל יפרסם את פרטי פעילות ההדרכה לרבות תאריכים, מיקום, תכנים, פרטי המרצים (במידה וידועים) וכיו"ב באתר האינטרנט, לא יאוחר מחודש לפני מועד תחילת פעילות ההדרכה. ניתן לעשות שימוש בלוגואים נוספים רק במידה והם מייצגים גופים ציבוריים ורשויות מקומיות אשר להן קשר לביצוע ההדרכה, אין לעשות שימוש בלוגו של חברה פרטית. בכל הקשור לסילבוס, לתעודת הסיום של הקורס ולחומרי עזר המפורסמים למשתתפים אין לעשות שימוש בלוגו נוסף מעבר למאושר ב"ספר המיתוג".

10.4.1.2 המפעיל יודא כי רמת הידע, הניסיון, הרקע והמאפיינים התרבותיים של המשתתפים יהיו דומים עד כמה שניתן, זאת על מנת לשפר את יכולת הצלחת פעילות ההדרכה, וכן על מנת שלא ליצור פעילות הדרכה שבה יהיו פערים מהותיים בין המשתתפים.

10.4.1.3 סך שעות ההדרכה שיבוצעו ע"י מרצי חוץ ייחודיים - על כל 4 שעות הדרכה המבוצעות ע"י מרצים מן המאגר ניתן יהיה לבצע שעת הדרכה אחת באמצעות מרצה חוץ ייחודי. (לדוגמא: אם אורכו של יום עיון הוא 5 שעות אזי, מתוכן ניתן לבצע שעת הדרכה אחת).

10.4.1.4 יזמים ועסקים שנרשמו להדרכה רשאים לאשר את נספח א' לתקנון באישור דיגיטלי.

10.4.2 אופן ביצוע פעילות ההדרכה:

10.4.2.1 נציג המעוץ אחראי לחלק "טופסי משוב" בהתאם לנוהל זה, לכלל המשתתפים ולצרף את כלל טפסי המשוב לתיק ההדרכה.

10.4.2.2 בסיום כל פעילות הדרכה ימלא נציג המעוץ את מסך "סיכום הדרכה" במערכת המידע.

10.4.2.3 כל משתתף יקבל תעודה בסיום הדרכה שאורכה היא 16 שעות לפחות, בתנאי שהשתתף בלפחות 80% מהמפגשים. התעודה תהיה בהתאם למופק ממערכת המידע. המפעיל רשאי לאפשר באופן חריג למשתתף שהחסיר שיעורים להשלים במחזור עתידי, זו בלבד שמדובר בקורס זהה ותוכן ההדרכה שהוחסר זהה במהותו.

10.5 פעילות הדרכה נטוורקינג

10.5.1 מטרות פעילות ההדרכה:

10.5.1.1 הפקה של קשרים מיטיבים ומניבים.

10.5.1.2 רכישת מיומנויות עשיית נטוורקינג נכון במפגשים חברתיים מגוונים.

10.5.1.3 גיבוש הצגה עצמית אפקטיבית המזמינה לפעולה.



- 10.5.1.4 יצירת קשרים במגוון האפשרויות הדיגיטליות הקיימות.
- 10.5.1.5 תחושת שייכות לקבוצה וקהילה עסקית.
- 10.5.1.6 בניית תחושת ביטחון וערך CAN DO.
- 10.5.1.7 תכני פעילות ההדרכה :
- 10.5.2 קורס נטוורקינג מכיל 6 מפגשי ליבה + 1 מפגש נטוורקינג ברשת "קשר ומסר בעולם הדיגיטלי" + 2 מפגשי העשרה.
- 10.5.3 כלל נושאי ההדרכה שיועברו דרך המעוף יהיו מתוך קטלוג הקורס ויכילו לפחות את ששת מפגשי הליבה.
- 10.5.4 דרישות להפעלת התכנית :
- 10.5.4.1 המפעיל אחראי כי לא יתבצע שינוי בסדר המפגשים בקורס וכן בתוכן המצגות והתכנים.
- 10.5.4.2 על המפעיל לקרוא את ההנחיות לביצוע הקורס המופיע בקיט ההדרכה ולפעול בהתאם.
- 10.5.4.3 המרצה אשר ינחה את הקורס יהיה מתוך רשימת המרצים המאושרים לקורס זה ואשר עברו הכשרה בהתאם לנוהל בסיווג תת התמחות "קורס נטוורקינג".
- 10.5.4.4 כל משתתף יקבל ערכת הדרכה עם תכני פעילות ההדרכה, לוו"ז הקורס, וחומר מקצועי נוסף בהתאם לדפי התרגול המופיעים בקיט ההדרכה.
- 10.5.5 דף הנחיות למנהלות ההדרכה לקורס נטוורקינג מופיע בנספח
- 10.6 פיתוח כלי למידה :**
- כיום מתקיימים תהליכים של פיתוח כלי למידה של קורסים מקוונים בנושאים : יוזמים עסק, פרה יזמות, יזמות עילית, אמזון/אטסי וקורס בנושא פיננסי. תוקם באחריות הסוכנות ועדת היגוי מקצועית קבועה לפרויקטים של פיתוח למידה.
- 10.6.1 הועדה תפוצל ל- 2 מפגשים כמפורט להלן :
- ועדה מקדמית מורחבת טרום ועדת היגוי- ועדה שתקיים דיון מקדים טרום התכנסות ועדת היגוי.
 - ועדת היגוי מצומצמת בראשות מנהל הסוכנות.
- 10.6.2 תפקיד חברי הוועדה המקדמית :
- לפני הדיון בוועדה המקדמית תישלח המצגת שתוצג בוועדה הפרונטלית ותוצרים נוספים.
 - חברי הוועדה המקדמית מוזמנים לרכז הערות (כגון חידוד הדמויות שילוו את הקורס) ולעלותם בפני נציג הספק או מומחה התוכן לקבלת מענה.
 - הדיון בוועדה המקדמית יתקיים כשבוע עד שבועיים טרום ועדת היגוי, כדי שהחברה המפתחת תוכל לתקף את ההצעות והערות שחברי הוועדה המקדמית העלו
- 10.6.3 תפקיד חברי ועדת היגוי
- עדכון על תוצרים מעודכנים לאחר תיקוף הערות הוועדה המקדמית.



- תובנות של חברי הועדה על הפיתוחים המוצגים.
- אישור התוצרים המוצגים.
- אישורים על נושאים שוטפים.
- הצגת התקדמות בקורסים בפיתוח.
- העלאת הצעות לפיתוחים טכנולוגיים נוספים.

10.6.4 הרכב ועדה מקדמית:

- מנהל המפעיל האחראי לפיתוח כלי הלמידה ורכז פרויקט
- מנהלי הדרכה (2 נציגים).
- נציג הספק והמפתח

10.6.5 הרכב ועדת ההיגוי לקבלת החלטות:

- יו"ר הועדה – מנהל הסוכנות או מי מטעמו
- מנהל המפעיל האחראי לפיתוח כלי הלמידה
- מנהל מפעיל נוסף הקשור לפיתוח כלי הלמידה
- מנהלי הדרכה (2 נציגים).
- נציג הספק והמפתח

10.6.6 מטרות התכנסות הוועדות:

- 10.6.6.1 סיעור מוחות
- 10.6.6.2 הצגת התקדמות בקורסים בפיתוח.
- 10.6.6.3 הצגת קורסים חדשים לקבלת אישורים לפיתוחם
- 10.6.6.4 הצגת ספקים לקורסים החדשים
- 10.6.6.5 בחינה מקצועית של אפיון / תוצרים
- 10.6.6.6 מציאת פתרונות לאתגרים שצפים תוך כדי הועדה
- 10.6.6.7 אישור go/no go בצמתי החלטה רלוונטיים.

10.7 מיתוג תוצרי ההדרכות:

- 10.7.1 ספר המותג של מעוף מהווה כבסיס למעטפת המיתוגית של תוצרי ההדרכה המתוקשבים.
- 10.7.2 תוצרי הדרכות מתוקשבות ממותגות מעוף + הסוכנות, בהתאם להנחיות בספר המותג.
- 10.7.3 בכל שקף, מצגת, סרטון (מעבר לפתיח וסגיר), צריך להוסיף את הלוגואים סוכנות ומעוף.

11. פעילות הדרכה פנים ארגונית

- 11.1 **מטרות פעילויות ההדרכה:** פיתוח המשאב האנושי וכישוריו העסקיים והניהוליים בדגש על התייעלות, חדשנות ופריזון בהתאמה לצרכי העסק.
- 11.2 **תכני פעילות ההדרכה:** כלל נושאי ההדרכה שיועברו דרך המעוף יהיו מתוך הנושאים המצוינים בקטלוג תחומי ההדרכה. שינויים יהיו בכפוף לשיקול מנהלת ההדרכה. במידה והנושא אינו מופיע בקטלוג יש להגיש בקשה לאישור הסוכנות להוספת הנושא.



- 11.3 מספר המשתתפים - אין הגבלה על מספר המשתתפים בהדרכה.
- 11.4 כמות המפגשים בפעילות ההדרכה תהיה בהתאם לשיקולים מקצועיים של נציג המעוף בהסכמת בעל העסק.
- 11.5 תהליך ביצוע פעילות הדרכה
- 11.5.1 תתקיים פגישה עם נציג מטעם המעוף ונציג מטעם העסק הכוללת איתור צרכי הארגון, קביעת הנושא לקורס הנדרש בהתאם לתחומי קטלוג הקורסים המאושרים ע"י המעוף והחלטה על קהל היעד מבין עובדי העסק
- 11.5.2 סך שעות ההדרכה שיבוצעו ע"י מרצי חוץ ייחודיים- על כל 4 שעות הדרכה המבוצעות ע"י מרצים מן המאגר ניתן יהיה לבצע שעת הדרכה אחת באמצעות מרצה חוץ ייחודי. (לדוגמא: אם אורכו של יום עיון הוא 5 שעות אזי, מתוכן ניתן לבצע שעת הדרכה אחת).
- 11.6 אופן ביצוע פעילות ההדרכה:
- 11.6.1 נציג המעוף אחראי לחלק "טופסי משוב" בהתאם לנוהל זה, לכלל המשתתפים ולצרף את כלל טפסי המשוב לתיק ההדרכה.
- 11.6.2 בסיום כל פעילות הדרכה ימלא נציג המעוף – את "טופס סיכום הדרכה" במערכת המידע ויזין את הסיכום לתיק ההדרכה.

12. מסלולי יוזמים עסק

12.1 סדנת פרה יזמות "המסע שלי ליזמות"

- 12.1.1 מטרת הסדנא – סיוע ליזמים בגיבוש הרעיון העסקי והעצמה אישית של היזמים. כמו כן הסדנא תתמוך ותיתן כלים בקבלת החלטה מושכלת האם נכון עבורם לפתוח עסק בשלב זה.
- 12.1.2 קהל היעד: יזמים ללא רעיון עסקי מגובש.
- 12.1.3 היקף הסדנא: 3 מפגשים, 5 שעות אקדמיות כל מפגש, סה"כ 15 שעות אקדמיות.
- 12.1.4 תכנים מרכזיים:
- מפגש 1: הרעיון ותחילת הפעולה
 - מפגש 2: זה המקום להתלבטות
 - מפגש 3: הנרטיב השלם "סיפור העסק שלי"
- 12.1.5 כלל המידע על הסדנא מפורט

12.2 מסלול "יוזמים עסק"

- 12.2.1 מטרת המסלול - קמת עסקים חדשים שיפעלו לאורך זמן תוך כדי צמיחה מתמדת.
- 12.2.2 קהל היעד – יזמים ובעלי עסקים בתחילת דרכם
- 12.2.3 השיטה

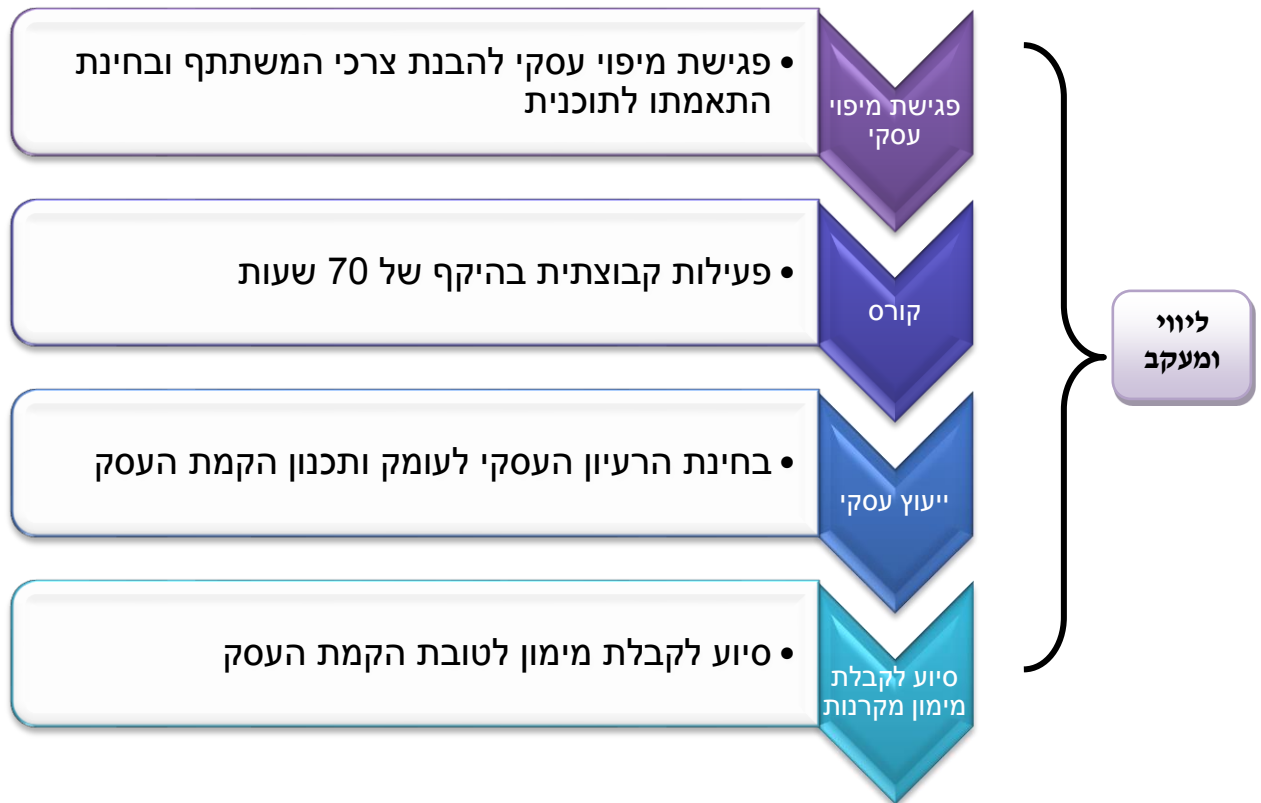


12.2.3.1 הקניית כלים, ידע וכישורים ליזמים פוטנציאלים בכל הקשור לניהול ולפיתוח העסק במגוון אמצעים, לרבות הדרכה קבוצתית, ליווי וייעוץ עסקי וסיוע בהשגת מימון.

12.2.3.2 הידע והכישורים שיוקנו יהיו ממגוון תחומים הנוגעים לפעילות השוטפת של העסק, לרבות בנושאי שיווק, ניהול כספי, ניהול כ"א, רגולציה, טכנולוגיה וכיו"ב.

12.2.4 אופן הפעלת המסלול

12.2.4.1 תהליך העבודה :



12.2.4.2 ביצוע המיפוי העסקי

- המיפוי העסקי יבוצע על פי נוסח טופס מיפוי עסקי לזום.
- במידה ויש גוף שותף, הוא רשאי לתת המלצה מטעמו לגבי המשתתף אך החלטתו של מנהל הליווי העסקי היא הקובעת.

12.2.4.3 **קורס** - קורס ייעודי בן 70 שעות שמטרתו בניית תכנית עבודה והגדרת הצעדים להקמת עסק על בסיס מודל הקנבס וגאנט עבודה, היכרות עם הסביבה העסקית בה פועלים עסקים קטנים ובינוניים בישראל, הקניית כלים ניהוליים ומקצועיים להקמת עסק, שינוי תפיסה משכיר לעצמאי והמשמעויות המקצועיות, הכלכליות והאישיות ופיתוח תחושת מסוגלת אישית למימוש התוכנית

12.2.4.4 **ייעוץ עסקי** - שירות ייעוץ אישי למשתתף בנוגע להקמת העסק, במהלכו היועץ ייבחן את הרעיון העסקי לעומק, יסייע ליזם לתכנן את הקמת העסק ולהבין את כלל הפעולות הנדרשות ממנו, בהתאם לקווים המנחים המפורסמים.



12.2.4.5 דגשים לתהליך הייעוץ העסקי מפורטים בקווים המנחים ליועץ.

12.2.4.6 **סיוע בקבלת מימון מקרנות** - במידה ונמצא כי המשתתף בשל להקמת העסק וכי

הרעיון העסקי הינו בעל כדאיות וישימות להצלחה, ובמידה ומנהל ליווי עסקי התרשם והחליט כי יש צורך במימון חיצוני לצורך כך, יופנה המשתתף לשירותי ליווי למימון כאמור **ליווי ומעקב** - יבוצעו ע"י מנהל ליווי עסקי אשר ביצע מיפוי עסקי למשתתף:

מנהל ליווי עסקי נדרש לבצע שיחת מעקב עם המשתתף בתום השלבים הבאים: הקורס, הייעוץ העסקי, תהליך לקבלת המימון מקרנות, בכל מקרה יבצע מנהל ליווי עסקי מעקב וליווי של המשתתפים כאמור בנספח ב' למכרז.

12.2.5 **מרצה מוביל בתכנית יוזמים עסק (היקף של 28 ש"א)**

12.2.5.1 מטרת המרצה המוביל:

- ליווי והנחיית משתתפי יוזמים עסק במטרה למקסם את סיכויי ההצלחה בפתיחת עסקים מניבים במהלך או בסיום הקורס.
- המנחה המוביל הינו הדמות המקצועית אשר תלווה את הקבוצה ע"י מענה לשאלות פרטניות, ביצוע תרגול מעשי ומעקב אחר התקדמות התכניות העסקיות של המשתתפים ואיתור צרכים.

12.2.5.2 קריטריונים לבחירת המרצה המוביל:

- עומד בתנאי סף למרצה ע"פ נוהל קליטת ספקים למאגר
- עומד בדרישות של לפחות אחת מהתמחויות הבאות: הקמת עסק, שיווק, מכירות, פיננסי
- ניסיון של 200 שעות הדרכה בתחומים הנ"ל.
- ניסיון בייעוץ וליווי להקמת עסקים ב-5 שנים האחרונות ל-20 עסקים לפחות
- השתתפות בהכשרה ייעודית לתוכנית יוזמים עסק החדשה

12.2.5.3 משימות המרצה מוביל:

12.2.5.3.1 התאמת התכנים בקורס בהתאם לאוכלוסיות ולתחומי העיסוק והנחיית המרצים:

- קיום שיחה/ פגישה מקדימה לפני הקורס עם נציג המעוץ על מנת לקבל את המידע על המשתתפים.
- יצירת קשר במייל/ בטלפון עם המרצים הנוספים בקורס והנחייתם לפני המפגש לפי התקדמות הקבוצה (לתת דגשים לגבי תוכן ולגבי המשתתפים).

12.2.5.3.2 מעקב אחר ההתקדמות של המשתתפים בהכנת התכנית העסקית/ ביצוע מטלות:

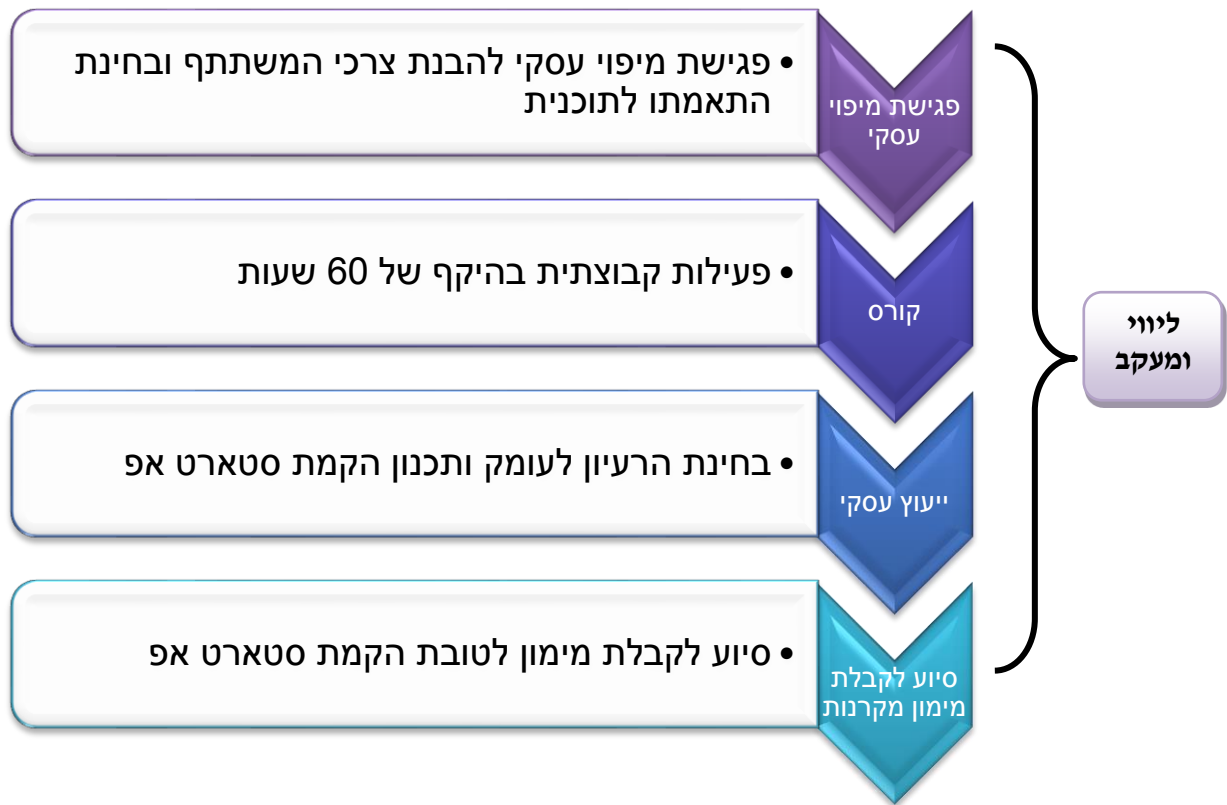
- זמינות לשאלות משתתפים - פתיחת קבוצת וואטסאפ/ פייסבוק/ מיילים.



- מעקב ראשון (לאחר מפגש 3) - המנחה יצור קשר עם המשתתפים על מנת לקבל סטאטוס, לאחר המפגשים השיווקיים, לגבי התקדמות התכנית האסטרטגית לקידום העסק.
 - מעקב שני (לאחר מפגש 7) - המרצה יצור קשר עם המשתתפים על מנת לקבל סטאטוס, לאחר המפגשים הפיננסיים, לגבי התקדמות אחר התכנית האסטרטגית לקידום העסק. בנוסף יקבל דגשים לקראת מפגש 8 שעליו להעביר.
 - מעקב שלישי (לאחר מפגש 11) - שיחת הכנה עם המשתתף לקראת הצגת הקנבס במפגש מסכם והעברת ההמלצות להמשך סיוע לנציג המעוף.
 - עדכון המעקבים הנ"ל בטבלה מרכזת והעברה לנציג המעוף.
- 12.2.5.3.3 העברת תוצרים סופיים - להעביר במרוכז את הקנבסים/מצגות סיום לנציג המעוף עד שבוע מסיום הקורס.
- 12.2.5.3.4 הכנת מפגש 8 STATUSTATION :
- 12.2.5.3.5 להעביר לנציג המעוף את התכנון של מפגש 8 בראשי פרקים
- 12.2.5.3.6 השתתפות בלפחות 50% מהקורס :
- מרצה במפגשים – 1, 2, 8 ו-14 (בתשלום כמרצה)
 - נוכחות ב-3 מפגשים נוספים שבהם אינם מרצה (לפחות עד אחרי ההפסקה ורצוי נוכחות במפגשים הפיננסיים).

12.3 "מסלול יוזמים סטארט אפ"

12.3.1 שיטה: הקניית כלים, ידע וכישורים ליזמי סטרט-אפ בכל הקשור להקמה, ניהול ופיתוח העסק באמצעות הדרכה ופעילות סדנאית. הידע והכישורים שיוקנו יהיו ממגוון תחומים הנוגעים לפעילות הקמת סטארט-אפ משלב הרעיון.



12.3.2 תהליך העבודה

12.3.2.1 פגישת מיפוי להבנת צרכי הלקוח באמצעות טופס מיפוי ליוזם/עסק. גוף שותף יכול לתת המלצה לגבי המשתתף אך החלטת מנהל הליווי העסקי היא הקובעת.

12.3.2.2 **קורס "יוזמים סטארט אפ"** - קורס ייעודי בן 60 ש"א, שמטרתו היכרות עם עולם יזמות סטארט אפ, היכרות עם המשאבים הנדרשים להקמת חברת הזנק, ובדיקת הרעיון העסקי הלכה למעשה. הקורס מקנה את המיומנויות הדרושות להקמת המיזם בהיבט אישי ומעשי. הקורס מורכב מקבוצה הטרוגנית, אלא אם יש מגבלה שתפגום בתהליך הקבוצתי (פערי תרבות, פערי ידע והשכלה, רעיון עסקי דומה).

12.3.2.3 יוזם/עסק הנמצא במהלך/סיים קורס "יוזמים סטארט אפ" זכאי לקבלת ייעוץ עסקי בעלות מופחתת בהיקף של עד 15 שעות, ולסיוע בקבלת מימון מקרנות בעלות מופחתת כפי שמפורט בנספח ט' לתקנון.

12.3.2.4 **מרצה מוביל מקצועי**

12.3.2.4.1 מטרת המוביל המקצועי הינה ללוות את היוזמים באופן פרטני בדרכם להקמת הסטארט-אפ באמצעות:

- בניית מודל Canvas ועדכונו במהלך הקורס ובהתאם לפיבוטים המתבצעים על הרעיון בתהליך העבודה.
- סיוע בהכנת המצגת למפגש ה-Demo Day

12.3.2.4.2 המוביל המקצועי יפעל כמנטור למיזמים בהיקף של 50 ש"א.



12.3.2.4.3 תנאי סף למוביל מקצועי :

- ניסיון של לפחות 7 שנים בעולם ההייטק כמנהל בכיר או מנכ"ל חברת סטרט-אפ.
- תחום התמחות "פיתוח עסקי וחדשנות".
- עמידה בתנאי סף של מרצה עבור הקורס.
- השתתפות בהכשרת מובילים מקצועיים (פרונטאלית או מוקלטת).

12.3.2.4.4 אחריות המוביל המקצועי :

- הנחיית 5 מפגשי חובה (תשלום כמרצה, לא נספר במסגרת 50 השעות) – מפגשים 1-4 ומפגש 12.
- השתתפות במפגש נוסף כמלווה מיזמים בקורס (מפגש 9)
- התנעת הקורס עם מעוף - קיום שיחה / פגישה מקדימה לפני הקורס עם נציג המעוף על מנת לקבל את המידע על המשתתפים, יצירת קשר במייל / בטלפון עם המרצים הנוספים בקורס והנחייתם לפני המפגש לפי התקדמות הקבוצה.
- ניהול שוטף של הקורס - ניהול קבוצה בווטסאפ לצורך שאלות ותשובות של המשתתפים. ניהול קבוצת וואטסאפ נפרדת של מרצי הקורס ומענה לצרכי המרצים האחרים, יישור קו עם כל המשתתפים לאחר המפגש ה-3 על מנת להבין את מצבם מבחינת גיבוש הרעיון, ליווי תכנון הרעיון וליווי כתיבת ה-Canvas שלהם, חיבור המרצים השונים למצב הכיתה באופן שוטף ומעקב אחר התרגולים והשימוש בתוצרי הלמידה של הקורס, סיוע למשתתפים בהתקדמות בתכנים - אם באופן פרונטלי או באמצעי תקשורת מקוונים (לרבות סקייפ).
- סיכום הקורס - הכנת המשתתפים להצגה ב- Demo Day : בדיקה סופית של הקנבס, סיוע בהכנת המצגת, ליווי תכנון והתכוננות של המשתתפים להצגת המיזם (עמידה מול קהל).

12.3.2.5 **ליווי ומעקב** אחר התקדמות היזם לאורך המסלול - יבוצעו על ידי מנהל הליווי העסקי בהתאם לנוהל.

12.3.2.6 קובץ הנחיות הפעלה למנהלות הדרכה

13. מסלול מרחב עסקי

13.1 מרחב עסקי ייעוץ

13.1.1 תכולת המסלול

חמשת שלבי המסלול :



- שלב א - פגישת מיפוי עסקי מרוכזת לכלל העסקים המשתתפים במרחב ע"י מנהל ליווי עסקי -
- שלב ב - מיפוי ובדיקת היתכנות – על ידי היועץ
- שלב ג - הכנת תכנית עבודה – על ידי היועץ ומנהל ליווי עסקי
- שלב ד - ייעוץ וליווי במהלך מימוש תכנית העבודה – על ידי היועץ
- שלב ה - הערכה ובקרה – על ידי מנהל ליווי עסקי

13.1.2 השותפים למסלול

- כל בעלי העניין במסלול לרבות בעלי עסקים ובעלי הנכסים במרחב העסקי, רשויות מעורבות, משקיעים וכיו"ב.
- במידה ויש צורך בכך יש אפשרות שבעל הנכס יצטרף למסלול .
- אם לרשות המקומית יש רכוש במקום היא תהיה בעלת מעמד שווה לשאר בעלי העניין.
- רשות מקומית רשאית לתמוך ולממן את השתתפותם של עסקים במסלול
- מומלץ כי השותפים במסלול יתאגדו כוועד לצורך המשך ניהול משותף של המרחב.

13.1.3 גורם המייצג את העסקים

- 13.1.3.1 הגורם המייצג את העסקים יבחר על ידי כל השותפים במסלול.
- 13.1.3.2 בשלב הראשון למסלול יש אפשרות כי הגורם המייצג את קבוצת העסקים יהיה נציג הרשות המקומית או מי מטעמו.
- 13.1.3.3 הגורם המייצג יעמוד בקשר שוטף עם המעוף, ישמש כאיש קשר לצורך תיאום הפעילות עם היועץ ועם הגורמים האחרים ויפעל להקמת ועדת היגוי אשר תכלול את נציגות הגורמים השותפים, נציגים מהרשות המוניציפאלית ובעלי העניין במסלול.
- 13.1.3.4 הגורם המייצג יהיה אחראי על כינוס מפגשים, העברת מידע לעסקים ולבעלי הנכסים אודות החלטות, תיאום בין בעלי העסקים בעת ביצוע שיפורים ושינויים פיזיים במרחב העסקי, גביית כספים במידת הצורך ותיאום הפעילות המבוצעת על ידי כלל הגורמים.

13.1.4 ועדת היגוי

- 13.1.4.1 לצורך ניהול יעיל ומתואם של המסלול, יקים הגורם המייצג, בסיוע היועץ, ועדת היגוי למסלול.
- 13.1.4.2 הרכב ועדת ההיגוי יכלול מגוון גורמים כגון: הגורם המייצג, נציג הרשות המוניציפאלית, נציגי בעלי עניין (בעלי עסקים, בעלי נכסים), נציגי גורמים העוסקים בפיתוח עירוני, היועץ כנציג המעוף.
- 13.1.4.3 ועדת ההיגוי תהיה שותפה לניהול המסלול ואחראית על בקרה, תיאום וקבלת החלטות בכל שלבי המסלול. הועדה תבצע תפקידים בהתאם לכך: אישור תכנית העבודה, תיאום בין הגורמים בביצועה, ניהולה וביצוע מעקב, קבלת דיווח ונתונים מבעלי התפקידים הפועלים במסגרתה, קבלת החלטות כפי שיידרש, קביעת סדרי עדיפויות במימוש התכנית, בקרה על מימוש התקציב וכיו"ב.



13.1.4.4 ועדת ההיגוי תיזום מפגשים להסברת תהליך הייעוץ ותוכנית העבודה לכלל בעלי העסקים הנכללים במסלול.

13.1.5 היועץ

13.1.5.1 היועץ יבצע את כל הפעילויות המפרטות במסגרת המסלול ובהתאם לנוהל זה.

13.1.5.2 היועץ יפעל לטובת המטרות המשותפות של העסקים במרחב. במידה ויזהה היועץ צרכים ספציפיים של עסק, יסייע בהכוונה כללית או יפנה את בעל העסק למעוץ לקבלת סיוע מותאם לצרכי העסק במסגרת ייעוץ או הדרכה נפרדת.

13.1.5.3 במידה ויחלט על שילוב יועצים מומחים בתחומים נוספים, יהווה היועץ כגורם מרכזי בעבודת היועצים.

13.1.5.4 היועץ יפעל להנחת התשתית לניהול עצמאי עתידי של המתחם על ידי קידום התאגדות העסקים לוועד מנהל, וכן יפעל להנחת תשתית לניהול תפעולי וכלכלי על ידי הועד המנהל.

13.1.5.5 היועץ ידווח לוועדת ההיגוי ולמנהל ליווי עסקי על כל הפעולות המתבצעות וכן על חריגות מתכנית העבודה והסיכונים בביצועה.

13.1.6 מנהל ליווי עסקי במעוף

13.1.6.1 את מסלול מרחב עסקי ילווה מנהל ליווי עסקי (לעסקים בינוניים) במעוף.

13.1.6.2 מנהל ליווי עסקי יהיה אחראי על מיון של קבוצת העסקים, מיפוי ראשוני של צרכיה והפניית היועץ המתאים.

13.1.6.3 מנהל ליווי עסקי יבצע בקרה ומעקב על התקדמות מימוש תכנית העבודה על ידי שמירה על קשר שוטף עם היועץ והגורם המייצג וכן ייפגש עימם לפגישות הערכה לפחות אחת לרבעון ובסיום המסלול.

13.1.6.4 מנהל ליווי עסקי ישתתף במפגשים שונים בשטח ובוועדת ההיגוי במידה ויש צורך בכך, למשל במקרים בהם נוכחים במפגשים נציגים רשויות נוספות או במידה ונדרשת הערכות מיוחדות וקבלת החלטות.

13.1.7 הערכה ובקרה

13.1.7.1 הערכה ובקרה על המסלול תבוצע על ידי ועדת ההיגוי במסגרת תפקידה וכן על ידי מנהל ליווי עסקי במעוף.

13.1.7.2 בהתאם לצרכים אשר עלו במיפוי עסקי ובהתאם לתכנית העבודה שנקבעה ישולבו בתהליך יועצים מקצועיים נוספים (כגון: ניהול פיננסי, שיווק ומכירות, שיווק במדיה דיגיטלית, וכד').

13.1.7.3 הייעוץ במסגרת מסלול זו יהיה לקידום המטרות המשותפות של העסקים המשויכים למרחב ולא ייעוץ פרטני לעסק ספציפי במתחם.



פירוט תהליך העבודה: 13.1.8

13.1.8.1 שלב א - מיפוי עסקי

13.1.8.1.1 מנהל ליווי עסקי יבדוק את התאמת קבוצת העסקים להשתתפות במסלול. במידה והעסקים עומדים בתנאי הסף להשתתפות במסלול יבוצע מיפוי עסקי מרוכז לכלל הקבוצה, באמצעות מילוי שאלון מרחב עסקי במערכת המידע.

13.1.8.2 שלב ב - מיפוי ובדיקת היתכנות

13.1.8.2.1 היועץ יבצע מיפוי מקיף של המרחב העסקי. כלל הפעולות המומלצות לביצוע מפורטות בקווים המנחים.

13.1.8.2.2 בסיום המיפוי יציג היועץ בפני מנהל ליווי עסקי דוח כתוב הכולל סיכום של הממצאים שעלו מהמיפוי וכן המלצה בנוגע לפוטנציאל ההצלחה של המרחב העסקי והיעדים שניתן להשיג במסגרתו.

13.1.8.2.3 לאחר שלב המיפוי והכנת תכנית העבודה, מנהל ליווי עסקי יבחן ויעריך את פוטנציאל ישימות והצלחת המרחב העסקי בהתאם למדדי הישימות הבאים:

- מידת היכולת של העסקים לקבל החלטות משותפות לשם כך יש לבחון את מידת שיתוף הפעולה ביניהם וכן מידת התפקוד של מנהלת בעלי העסקים ככל שתקום/במידה וקיימת.
- קיומם של גורמים פוטנציאליים למימון המרחב העסקי והנכונות של גורמים אלו למעורבות ולהשקעת זמן ומשאבים.
- מנהל ליווי עסקי יקבל החלטה, בהתאם לדוח המלצת היועץ וההערכה שביצע, האם להמשיך בביצוע המסלול (go/no go). אם הוחלט להמשיך במסלול יכין היועץ תכנית עבודה.

13.1.8.3 שלב ג - הכנת תכנית עבודה



- 13.1.8.3.1 תכנית העבודה תפרט את היעדים של מרחב העסקי ואת כל הצעדים שיבוצעו לצורך מימוש יעדים אלו. התוכנית תכלול לוחות זמנים, תקציב, פירוט אבני הדרך לביצוע וכיו"ב.
- 13.1.8.3.2 תכנית העבודה תיקבע בתיאום עם הגורם המייצג את העסקים המשתתפים במסלול.
- 13.1.8.3.3 לביצוע המיפוי והכנת תכנית עבודה כל ידי היועץ יוקצו עד 30% מסך השעות הכולל. חריגה מותנית באישור מנהל ליווי עסקי.
- 13.1.8.4 אישור תכנית העבודה אישור תכנית העבודה נדרש בשלוש רמות:**
- 13.1.8.4.1 אישור היקף הליווי ותכולת התכנית על ידי מנהל ליווי עסקי.
- 13.1.8.4.2 אישור תכנית העבודה על ידי הגורם המייצג (והסכמה על ידי בעלי העסקים המשתתפים).
- 13.1.8.4.3 אישור ועדת היגוי.
- 13.1.8.5 שלב ד' - ייעוץ וליווי במהלך מימוש המסלול**
- הפעילויות שיבוצעו על ידי היועץ במסגרת ליווי המרחב העסקי יגזרו מתכנית העבודה.
- תחומי פעילות לדוגמא הינם:
- 13.1.8.5.1 הגברת שיתופי פעולה בין העסקים עצמם, עם הרשות המוניציפאלית, גורמים המסייעים להתפתחות כלכלית באזור, משטרה או כל גורם אחר רלוונטי.
- 13.1.8.5.2 איתור גורמי סיוע ומימון פוטנציאליים למימוש והמשכיות המרחב העסקי. כגון: החברה הממשלתית לתיירות ומשרד התיירות, הסוכנות היהודית, החברה הכלכלית והרשות המקומית, גורמי מימון בנקאיים ועוד.
- 13.1.8.5.3 התארגנות של בעלי העסקים ובעלי הנכסים למשל: הקמת התאגדות כוועד פעיל
- 13.1.8.5.4 שיווק וקידום מכירות על ידי פרסום, מיתוג, עריכת אירועים מושכי קהל, שילוט, שיפור המיצוב, הקמת אתר אינטרנט, קמפיינים משותפים וכד'.
- 13.1.8.5.5 שיפור בתחום התחבורה והחניה – הגדלת מספר חניות, שינוי זרימת כלי רכב, שינוי זרימת התנועה והגבלות מהירות.
- 13.1.8.5.6 שיפור נראות האזור: ניקיון, גינון, פינות ישיבה, חזיתות בתי העסק וכד'.
- 13.1.8.5.7 שיפור תשתיות ושירותים עירוניים: תאורה, שעות פעילות, פיקוח תנועה, שילוט, שיטור וכד'.
- 13.1.8.5.8 שיפור התמהיל העסקי: תחלופת עסקים כדרך להגברת האטרקטיביות של המרחב העסקי ובהתאם למאפיינים ולמיתוג שנקבעו.



13.1.8.5.9 בסיום תהליך הליווי יכין היועץ סיכום של התהליך ובו יפרט את הפעילויות שבוצעו, ההישגים והמשאבים שהושקעו במסלול. כמו כן יפרט היועץ המלצות לאופן הניהול העתידי לצורך שמירה על ההישגים שהושגו.

13.1.8.6 **שלב ה - הערכה ומעקב**

מנהל ליווי עסקי יבצע הערכה ומעקב אחר המסלול באופן הבא:

13.1.8.6.1 השתתפות בוועדת היגוי, בנקודות ציון משמעותיות או בקבלת החלטות משמעותיות.

13.1.8.6.2 פגישות עדכון משולשות עם היועץ והגורם המייצג לפחות אחת לרבעון.

13.1.8.6.3 קבלת דיווח על כל גורם העלול לגרום לשינוי או עיכוב בתכנית העבודה, קבלת החלטה על הערכות ואישור שינויים בתכנית העבודה במידת הצורך.

13.1.8.6.4 פגישה משולשת נוספת בסיום המסלול והערכת מימוש תכנית העבודה והעמידה ביעדים.

13.2 **מרחב עסקי מענק שיווק:**

קביעת פגישה בין נציג מעוף לנציגי הרשות/התאגדות העסקים על מנת לקבל רקע, תאום ציפיות, קביעת לוחות זמנים ויעדים משותפים לסיוע עבור מרחבים עסקיים בתחומי הרשות. הגשת תכנית מקיפה לקידום המרחב העסקי (פרוגרמה) וקבלת אישור הגורמים המעורבים – על ידי היועץ

14. מסלול מרכז עסקים

14.1 כללי

14.1.1 כחלק משירותי הסיוע הניתנים מטעם הסוכנות, יוקמו ויופעלו מרכזים בהם יינתן לעסקים קטנים וזעירים, ללא התחייבות ולתקופת זמן ארוכה, שטח משרדי לביצוע פעילות העסקית (להלן: "המרכז"/"מרכז עסקים"). בנוסף, במסגרת פעילות המרכז יסופקו לעסקים אלו מכלול שירותי סיוע וליווי עסקי בתחילת דרכם.

14.1.2 תוצאות נדרשות- הגדלה של מספר המשרות בעסק במהלך 18 חודשים בלפחות 25% מהעסקים המשתתפים במרכז העסקים.

14.1.3 תקופת הקמה ושיפוץ - תקופת הקמת כל מרכז לא תעלה על 100 ימי עסקים שייספרו ממועד אישור ההפעלה שיועבר על ידי הסוכנות. תכנית ההקמה והשיפוץ יאושרו בסוכנות עוד לפני הביצוע

14.1.4 תקופת הפעלת מרכז העסקים

14.1.5 תקופת הפעלת מרכז העסקים תחל ממועד קבלת אישור ההפעלה ועד למועד תום ההתקשרות עם המפעיל שנקבעה מתוקף המכרז.

14.1.6 הסוכנות רשאית להאריך את המסלול בכפוף לקיום תקציב, בהודעה בכתב של 30 ימים מראש לתקופה של עד שנתיים בכל פעם.



14.2 אופן הפעלה

- 14.2.1 הסוכנות תבחר מפעיל לשם הפעלת מסלול זה בהתאם לאמור במכרז.
- 14.2.2 במידה ויפורסם קול קורא, רשאית הסוכנות להגדיר תנאי סף ו/או אמות מידה לבחירת המפעיל שיפורסמו במסגרת הקול הקורא, לרבות בכל הנוגע למיקום המרכז, דרישות ממנהל המרכז המוצע, הצעת מחיר וכדומה.
- 14.2.3 במקרה של פרסום קול קורא, על המפעילים הפוטנציאליים להגיש לסוכנות תכנית עסקית, עבור מרכז העסקים כנדרש לא יאוחר מ-30 יום מפניית הסוכנות אליהם. במקרים בהם לא יפורסם קול קורא, אין צורך בהגשת תכנית עסקית אלא רק בהגשתה של תכנית ההקמה המפורטת עד למועד אשר ייקבע לפי אבני הדרך המפורטים
- 14.2.4 יובהר בזאת כי עבור מרכיבי העלויות העיקריים המפורטים בתכנית העסקית של המפעיל, כולם יחד או חלקם, לא תאושר חריגה של יותר מ-15% מאומדן העלויות הקיים אצל הסוכנות.
- 14.2.5 אישור ההפעלה למרכז העסקים יועבר רק לאחר אישור הסוכנות של התכנית העסקית בכתב (להלן: "התכנית העסקית המאושרת").
- 14.2.6 יש להבהיר כי התכנית העסקית המאושרת מחייבת את המפעיל לאורך כל תקופת הפעלת המרכז, בדגש על סעיפי השכר.
- 14.2.7 קבלת עסקים למרכז הינה בהתאם לאמור בתקנון ובהתאם להצגת כלל המסמכים הנדרשים.
- 14.2.8 כל השירותים הנדרשים במסגרת נוהל זה, לרבות אופן הטיפול בעסקים מפורטים בנספח ח'1.
- 14.2.9 הדרישות הינן דרישות מינימום והמפעיל יוכל להרחיב עליהן אך לא לגרוע מהן.
- 14.2.10 המפעיל מחויב לשלם לעובדי המרכז בהתאם להנחיות הסוכנות.

14.3 מדדי הערכה

- 14.3.1 בתום כל שנת פעילות תערוך הסוכנות או מי מטעמה בחינה של מרכז העסקים בהתאם למדדי ההערכה המפורטים בסעיף זה.
- 14.3.2 להלן פירוט המדדים השונים לפיהם תבחן יעילות מרכז העסקים:
- 14.3.2.1 מדד צמיחה- כמפורט בנוהל תשלומים ותעריפים.
- 14.3.2.2 מדד איכות הטיפול בעסק- כמפורט בנוהל תשלומים ותעריפים.
- 14.3.2.3 מדד היציבות במרכז- משך הזמן הממוצע בו עסק שוכר משרד במרכז באופן רציף, תוך התייחסות לסיבת עזיבת המרכז.
- 14.3.2.4 מדד אכלוס המרכז- ממוצע שיעור העסקים השנתי המאכלסים את המרכז.
- 14.3.3 על המפעיל לספק את כלל הנתונים הנדרשים לטובת חישוב מדדים אלו לא יאוחר מחודש לאחר תום שנת הפעילות. יובהר כי המדדים לא ישמשו את הסוכנות בכל הקשור לתשלום למפעיל אלא לשם בחינת איכות השירות במסגרת מסלול זה, זאת למעט מדד הצמיחה ומדד איכות הטיפול בעסק כאמור בפרק תשלומים.

14.4 חובות, זכויות וסמכויות המפעיל



14.4.1 בסמכותו של מנהל המפעיל לאשר לפי שיקול דעתו הארכת שהות של עסק במרכז ל-24 חודשים לכל היותר, כך שבכל נקודת זמן שיעור העסקים ששהותם במרכז עולה על 18 חודשים לא יעלה על 20%. מנהל המרכז יעביר את הבקשה לאישור מנהל המפעיל.

14.4.2 מנהל המפעיל יכול לקבל למרכז בכל שנת הפעלה עסק אחד בלבד הרשום במע"מ ובעל פעילות עסקית 3 שנים לכל היותר, וזאת לאור זיהוי פוטנציאל צמיחה ובכפוף לאישור הסוכנות.

14.4.3 זכותו של המפעיל לדרוש ממקבל השירות הפקדת צ'ק ביטחון להבטחת תשלומי השכירות, שישמר באופן בטוח אצל מנהל המרכז. לא ייעשה שימוש בצ'ק זה אלא במקרה בו הפר מקבל השירות התחייבויותיו כמפורט בנוהל זה לגבי ביצועי תשלומים בגין שכר דירה, ו/או כיסוי נזק ו/או אובדן שנגרמו למרכז ו/או מכוח הוראות כל דין. הגובה המרבי של צ'ק הביטחון יהיה שווה לשכ"ד של שלושה חודשי שכירות.

14.4.4 יש לנהל כרטסת הוצאות של מרכז העסקים לפי הסעיפים התקציביים שאושרו למרכז העסקים המופיעים גם בפורמט הדיווח הרבעוני בנוהל התשלומים.

14.4.5 על המפעיל להעביר דיווח רבעוני אל הסוכנות בהתאם לפורמט המופיע בנוהל התשלומים לא יאוחר מה-30 בחודש העוקב לסיום הרבעון המדווח.

14.5 ועדת היגוי מרכז עסקים

14.5.1 לצורך ניהול יעיל ומתואם של שירות מרכזי העסקים יש להקים ועדת היגוי.

14.5.2 הרכב ועדת ההיגוי יהיה כדלקמן:

- נציג הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.
- מנהל מרכז העסקים.
- נציגי משרדי ממשלה נוספים להם עניין בפעילות במרכז.
- גופים אחרים הנוטלים חלק במימון המרכז.

14.5.3 ועדת ההיגוי תהיה שותפה לניהול המרכז ותהיה אחראית על בקרה, תיאום וקבלת החלטות לכל אורך תקופת פעולתו של המרכז.

14.5.4 הוועדה תבצע בין השאר את התפקידים הבאים:

- אישור תכניות עבודה
- קבלת דיווחים מבעלי התפקידים הפועלים במסגרתה.
- קבלת החלטות כפי שיידרש.
- קביעת סדרי עדיפויות.
- פיקוח על תמהיל העסקים במרכז למול מטרותיו.
- בקרה על מימוש התקציב.

14.5.5 הוועדה תתכנס על פי הצורך

14.5.6 ועדת ההיגוי כפופה להחלטות ומדיניות מנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.



15. מסלול מאיץ עסקי טכנולוגי

15.1 תקופת המסלול –

- 15.1.1 תקופת הפעלת המסלול תחל ממועד קבלת אישור ההפעלה ועד למועד תום ההתקשרות עם המפעיל שנקבעה מתוקף המכרז.
- 15.1.2 תקופת השתתפות יזם במסלול הינה למשך 6 חודשים ממועד הצטרפותו (מחזור אחד של המסלול).

15.2 מנהל מקצועי

- 15.2.1 לצורך ניהול המאיץ יועסק מנהל מקצועי למאיץ בהיקף שיוגדר.
- 15.2.2 תנאי סף למנהל המקצועי מפורט בקול הקורא בנספח יג' 1.

15.3 מנהל מטעם המעוף

- 15.3.1 לצורך הניהול האדמיניסטרטיבי, ריכוז הפעולות בקהילה ובשטח ומתן ניהול תומך למנהל המקצועי, יועסק מנהל מטעם מעוף.
- 15.3.2 תנאי סף למנהל מטעם מעוף:
- 15.3.2.1 השכלה: תואר ראשון לפחות
- 15.3.2.2 ניסיון מוכח מצטבר של 4 שנים לפחות בתעשייה בתפקידי ניהול, מדרגת ניהול פרויקט ומעלה ו/או ניסיון של 6 שנים לפחות בניהול פרויקטים. יתרון לבעלי ניסיון בעולמות ההייטק.
- 15.3.2.3 ראיון ואישור הסוכנות.
- 15.3.3 תפקידו של המנהל מטעם המעוף:
- 15.3.3.1 להפעיל את פעולות השיווק הנחוצות לאיתור מיזמים, בסיוע המנהל המקצועי
- 15.3.3.2 לארגן פעולות בקהילה, המנהל המקצועי יסייע בארגון תוכן מקצועי למפגשים
- 15.3.3.3 כינוס הועדות והפעלתן, לרכז את הנושאים לדיון ואת הסוגיות שיש חשיבות שיגיעו לשולחן של ועדת ההיגוי
- 15.3.3.4 לבחון כי ההחלטות של ועדת ההיגוי מיושמות וכי התוצאות הינן התוצאות המצופות מאותן החלטות
- 15.3.3.5 לאסוף את המידע הרלוונטי ולהגיש דו"חות ביצוע ובקרה על התהליכים והתוצאות \ אבני דרך
- 15.3.3.6 לדאוג שמקום הפעילות יהיה מותאם ומוכן לפעילות לפני ובמשך התכנית
- 15.3.3.7 להפעיל את כלי הסיוע של מעוף והסוכנות ליזמים ובעלי עסקים שלא נכללים במסגרת המאיץ במבנה ההאב.
- 15.3.3.8 לסייע למעוף באזור לעמוד ביעדי תכנית העבודה השנתית שלו
- 15.3.3.9 להשתתף בקורסים \ סדנאות להכשרה והתמקצעות (כגון קורס ניהול קהילות)
- 15.3.3.10 לפעול על פי ההנחיות המקצועיות של מנהל תכנית אקסלרטורים ארצי במטרה לנצל את הידע הנצבר ולשפר את תהליכי העבודה



15.3.4 שני המנהלים הינם הגורם האחראי מטעם מעוף לכך שהמאיץ יתנהל על פי תכנית העבודה שהוגשה ע"י האשכול. המנהלים יאושרו על ידי הסוכנות ויקבלו את שכרם ממעוף. על שני המנהלים:

15.3.4.1 להשתתף בכל מפגשי התכנית ולספק מענה וליווי למיזמים בין המפגשים, לעקוב

אחר תכניות העבודה וההתקדמות, לייצר פגישות רלבנטיות עבור היזמים ועוד

15.3.4.2 להשתתף בפורום רכזי המאיצים במטרה לחלוק ידע ולעשות למידת עמיתים.

15.3.5 אם לאשכול יותר מאקסלרטור אחד המופעל בשיטה זו, תינתן עדיפות לאותם מנהלים לנהל לפחות 2 מאיצים באותו אזור.

15.3.6 תפקיד האשכול:

15.3.6.1 להכין תכנית עבודה מפורטת ומתוקצבת לאישור הסוכנות כולל:

- תכנית שיווק לאיתור מיזמים
- תכנית פעילות בקהילה במהלך תקופת האיתור ולאחריה
- רשימת תכנים ומרצים
- רשימת סיורים
- רשימת חסויות
- מאגר מנטורים בתשלום ראשוני
- יעדים להשגה על ידי המיזמים
- אירוע השקה ואירועים נוספים

15.4 אופן הפעלת המסלול

15.4.1 הגדרות

• הגוף המקצועי - הגוף שנבחר לנהל ולהפעיל מאיץ/ים בהתאם לתנאי הליך הבחירה שהתבצע.

• המנהל המקצועי - מי שמועסק ע"י הגוף המקצועי. המנהל המקצועי של המאיץ יעסוק בתפקידו זה בהיקף שיוקצה על ידי הגוף המקצועי למילוי כל דרישות הפרויקט **במשך כל תקופת ההתקשרות**.

• מחזור מסלול מאיץ - קבוצת יזמים שהחלו במקביל את השתתפותם בתכנית המאיץ.

• מחזור מסלול מאיץ יימשך 6 חודשים ממועד סיום גיוס המועמדים, אשר במהלכם יסתייעו היזמים מכלל שירותי המאיץ. מחזור יכיל לכל הפחות 8 מיזמים ולכל היותר 14 מיזמים.

• ועדת ההיגוי רשאית, למיטב שיקול דעתה, להחליט על פתיחת מחזור גם אם מספר היזמים במחזור נמוך/גבוה מטווח זה.

• תכנית פעולה - תכנית פעולה מפורטת לניהול המאיץ בהתבסס על המטלות המוגדרות תכנית הפעולה תוגש ע"י המציע במסגרת הצעות להליך זה ותהווה חלקי בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות עם הגוף המקצועי

• תקופת הפעלה - תקופה בת 12 חודשים, אשר תכלול:



- תקופת התארגנות - תקופה של כ-3 חודשים במהלכה תגובש רשימת המיזמים למחזור מסלול המאיץ.

- ניהול מחזור מסלול המאיץ – בהתאם להצעת המציע בהליך זה.

- תקופת סיום מחזור - תקופה של כ-3 חודשים במהלכה תבוצע הפקת לקחים, סיוע למיזמים שעדיין נדרשים לסיוע וליווי וכו'.

15.4.2 הקמת ועדת היגוי: ועדה שתנחה את הפעילות בכל אחד ממסלולי המאיץ ותכלול את הגורמים הבאים:

- נציג הסוכנות – חבר

- מנהל המפעיל במעוף – חבר

- מנהל תכנית אקסלרטורים ארצי - חבר

- מנהל המאיץ מטעם מעוף – חבר

- המנהל המקצועי לאחר בחירתו – חבר

- נציג הרשות המקומית (מקסימום שני נציגים) - חבר

- נציג הרשות לחדשנות – חבר

15.4.2.1 דיוני הוועדה יתקיימו בנוכחות לפחות 3 חברים ובכל מקרה בנוכחות נציג הסוכנות

15.4.2.2 תפקידיה העיקריים של ועדת ההיגוי:

- בחירת הגוף המקצועי בהתאם לנספח יג'1

- מינוי הוועדה לבחירת המיזמים.

- מעקב כללי על המסלול.

15.4.3 בחירת הגוף המקצועי

15.4.3.1 בהתאם להחלטת ועדת ההיגוי או להחלטת הסוכנות, תפורסם פניה לקבלת הצעות להפעלת המאיץ העסקי.

15.4.3.2 ההחלטה לבחירת גוף מקצועי להפעלת המאיץ העסקי תהא בהתאם להנחיות הסוכנות. שכן כל מאיץ עשוי לעסוק בתחומי פעילות אחרים בהתאם להחלטת ועדת ההיגוי (למשל תחבורה חכמה) וכן בגלל הצורך לצאת לשוק באופן מדורג, להפקת לקחים בין הליך להליך וכו'.

15.4.3.3 במידה ומתקיימת פעילות דומה של גוף מקצועי ברשות המקומית, רשאי המפעיל באישור הסוכנות להתקשר מול הגוף המקצועי הקיים וזאת לאחר בדיקה כי עומד בתנאי הפניה לקבלת הצעות המפורטים בנספח יג'1.

15.4.4 הוועדה לבחירת המיזמים ומעקב:

15.4.4.1 הוועדה תוקם בכדי לבחור את היזמים/העסקים המבקשים להיכלל במסלול המאיץ, ומעקב על המסלול. הוועדה תכלול את הגורמים הבאים:



- מנהל מקצועי ונציגים נוסף/ים מטעמו, לפי בחירתו – חבר
- מנהל המפעיל במעוף – חבר
- מנהל תכנית אקסלרטורים ארצי - חבר
- מנהל המאיץ מטעם מעוף – חבר
- נציג רשות מקומית – חבר
- נציג רשות החדשנות – חבר

15.4.4.2 דיוני הוועדה יתקיימו בנוכחות לפחות 3 חברים.

15.4.4.3 הקריטריונים לניקוד בחירת המיזמים מפורטים בתקנון. הניקוד יקבע ע"י הוועדה לבחירת מיזמים בכל האב / מאיץ בנפרד. ועדת ההיגוי רשאית להוסיף קריטריון נוסף בהתאם למיקוד נושאי/תחומי המאיץ / ההאב.

15.4.4.4 תפקידיה העיקריים של הוועדה לבחירת מיזמים : בחירת המיזמים ומעקב כללי על המסלול.

15.5 תקופת ההתקשרות

15.5.1 תקופת ההתקשרות עם הגוף המקצועי הינה לשנתיים או תקופה אחרת שנקבעה על ידי הסוכנות, ממועד החתימה על ההסכם להקמת והפעלת מאיץ עסקי טכנולוגי בין המפעיל לבין הגוף המקצועי שייבחר.

15.5.2 תקופת ההתקשרות כאמור תכלול שתי תקופות הפעלה כאשר בכל תקופת הפעלה כאמור יופעל מחזור מסלול מאיץ אחד.

15.5.3 המזמין רשאי לצמצם את תקופת ההתקשרות למסלול מאיץ אחד או לחילופין להאריך את תקופת ההתקשרות למחזור/ים נוסף/ים, לשיקול דעתו, ובתנאי שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 4 שנים בסה"כ.

15.5.4 למרות האמור לעיל, יהיה המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הגוף המקצועי בהסכם זה ולבטל את ההסכם, מכל סיבה שהיא ובלא מתן הנמקה כלשהי, וזאת בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים, והסכם זה יבוטל בתום 30 ימים אלה

15.5.5 על אף האמור, המזמין יהיה רשאי לסיים הסכם זה באופן מיידי, ללא מתן הודעה מוקדמת או כל פיצוי אחר בגין סיומו של ההסכם, בכל אחד מן המקרים הבאים, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד המוקנים לזים עפ"י ההסכם ו/או כל דין :

15.5.5.1 הגוף המקצועי פעל תוך הפרת חובת אמונים כלפי המזמין ו/או אם הייתה בהתנהגותו פגיעה בטוהר המידות כלפי המזמין ו/או במקרה שביצע עבירה שיש עמה קלון .

15.5.5.2 ניתן צו פשיטת רגל, זמני או קבוע, ו/או הוגשה בקשה להסדר עם נושים ו/או בקשה דומה אחרת כנגד הגוף המקצועי.

15.5.6 במקרה בו הסתיים ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר הגוף המקצועי, באופן מסודר, על-פי הנהלים שייקבעו על-ידי המזמין ולמי שהמזמין יקבע, את תפקידו, וכניס אותו לעבודה בצורה הטובה ביותר תוך שיתוף פעולה מלא, לרבות יעביר לטיפולו את כל הנושאים שטיפול



בהם וכל המסמכים הקשורים בכך, ו/או שנמצאים ברשותו, באופן שיאפשר לאותו אדם/גוף להמשיך את ביצוע התפקידים הנ"ל באופן מסודר, תוך הפרעה מזערית לפעילות המיזם.

15.5.7 מובהר בזאת למציע, כי מכיוון שהתכנית הינה ראשונה מסוגה, ייתכנו בה שינויים והתאמות תוך כדי הפעלת המאיץ ואלו יבוצעו על ידי הגוף המקצועי הנבחר במידת הצורך. בכלל זה, מודגש כי אין באמור בפניה זו, לרבות בנספח יג'1, כדי לגרוע מזכותו של המפעיל לדרוש שינויים בתכנית העבודה בהתאם לפעילות מעוף.

15.6 השירותים שיינתנו ע"י הגוף המקצועי לניהול והפעלה מקצועית של מסלול מאיץ עסקי טכנולוגי

15.6.1 כללי

15.6.1.1 הגוף המקצועי יהא אחראי לניהול כלל הפעילות השוטפת של המאיץ הנדרשת לעמידה במטרות והיעדים של המאיץ.

15.6.1.2 כאמור, במסגרת הליך זה מחויב הגוף המקצועי לצרף להצעתו תכנית פעולה מפורטת של המאיץ. תכנית הפעולה כפי שהוגשה בהצעתו, תהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות עמו.

15.6.1.3 יודגש כי כיוון שהמציע יימדד על פי התוצאות ולא רק על פי התשומות המושקעות וסוגיהן, על המציע לבנות תכנית פעולה המאפשרת להשיג את מטרות המאיץ.

15.6.2 איתור וגיוס יזמים

הגוף המקצועי יהא אחראי לניהול תהליך איתור וגיוס היזמים למאיץ בהתאם להנחיות הבאות:

15.6.2.1 ביצוע כל הפעולות הקשורות לאיתור יזמים רלוונטיים.

15.6.2.2 ועדה לבחירת מיזמים תבחר את היזמים המתאימים ביותר להשתתף בתכנית בהתאם לתהליך כדלקמן:

כל יזם רלוונטי למסלול המאיץ יוזמן לפגישה לבדיקת עמידתו בתנאי הסף.

ועדה לבחירת המיזמים תחליט האם המיזם מתאים להשתלב במאיץ בהתאם להערכתה לגבי איכות המיזם, ייחודיותו, הפוטנציאל העסקי, ורמת המחויבות.

15.6.2.3 תהליך גיוס היזמים/מיזמים למאיץ ממועד בחירת הגוף המקצועי ועד תחילת ההפעלה של מחזור מסלול המאיץ הראשון ובהתאם לתנאים לפתיחת מחזור, לא יעלה על 3 חודשים ממועד תחילת המסלול.

15.6.3 שונות

בנוסף למפורט בתקנון ולתכנית הפעולה שהוצעה ע"י הגוף המקצועי, הגוף המקצועי יהא אחראי לארגן פעילויות נוספות עבור היזמים, לרבות: הרצאות וסמינרים בתחומים מקצועיים רלוונטיים, סיורים מקצועיים, מפגשים עם יזמים מצליחים, הקאתון, Bootcamp, וכן כל סוג פעילות אחרת שלדעת הגוף המקצועי יש בהם בכדי לתרום להשגת מטרות המאיץ.

15.6.4 בקרה ודיווח



- 15.6.4.1 המנהל המקצועי יקיים פגישות מעקב חודשיות עם כל יזם ויכין דוחות סטטוס לכל מיזם שיוגשו לוועדת ההיגוי.
- 15.6.4.2 המנהל המקצועי ישתתף בדיונים השוטפים של וועדת ההיגוי אשר בהם יוצגו דוחות התקדמות ואפשרויות הקידום של המיזמים השונים, הפעילויות שבוצעו בתקופה שחלפה מאז הדיון הקודם וכו'.
- 15.7 דגשים להפעלת המאיץ :**
- 15.7.1 קריטריונים לתנאי סף לבחירת מיזמים - בהתאם לתקנון, כאשר האחוזים צריכים להיות מפורסמים מראש, וצריכים להיות אחידים לכל המאיצים אלא אם מדובר במאיץ בעל עיסוק ייחודי שבעניינו הוא מבקש לתת משקל נוסף/אחר לפרמטר מסוים - להחלטת הסוכנות.
- 15.7.2 בבחירת המיזמים אין לתת העדפה לאוכלוסייה / אזור / יישוב מסוים.
- 15.7.3 הטבות ללקוחות המאיץ - חברה מפעילה אשר מעניקה, באמצעות חברות פרטיות ייחודיות, הטבות ללקוחות המאיץ – מתבקשת לפרסם את השירותים/ההטבות שיינתנו על ידי החברה הפרטית ללקוחות המאיץ באתר אינטרנט ולהזמין חברות פרטיות נוספות שנותנות שירות זה להעניק שירותים אלו ללקוחות המאיץ.
- 15.7.4 ניתן לקיים פגישות עדכונים עם גורמים הרלוונטיים להצלחת המסלול והפרויקט, אך חשוב לשים לב לא לשתף במידע חסוי (אודות מרכיבי המיזמים).
- 15.7.5 קול הקורא לקבלת מיזמים יהיה מפורסם על סאבדומיין הסוכנות.
- 15.7.6 על המעוף לשים דגש על הפעילות בקהילה.
- 15.7.7 באחריות המעוף (מנהל המאיץ) לבנות כלי לבקרה על המנהל המקצועי מבחינת עמידה בתנאי הקול הקורא והצעתו.
- 15.7.8 אחריות לניהול הפרויקט הינה רק של מנהל האשכול – על כל הספקים/חברה מקצועית ועובדי המעוף לקבל אישור לאופן ביצוע התכנית ממנהל האשכול בלבד.
- 15.8 הנחיות לחסויות ומנטורים בפרויקט מאיץ (אקסלרטור) עסקי טכנולוגי :**
- 15.8.1 הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה מפעילה פרויקט מאיץ טכנולוגי עסקי (להלן: "הפרויקט") עבור יזמים בתחום ההיי-טק.
- 15.8.2 מטרת הפרויקט היא מתן מעטפת כוללת ליזמים בכל הרבדים הרלוונטיים לפיתוח היוזמה לכדי חברת הזנק פעילה (סטארט אפ), ליווי המיזמים כולל הרצאות מקצועיות, ליווי על ידי מנטורים אישיים בעלי התמחויות בעולמות התוכן של המיזמים, סיורים בחברות הייטק, חבירה לחברות הייטק להיכרות וליווי, חבירה לגופים מקצועיים כגון משקיעים, גופים מלווים, ספקי שירותים מקצועיים כגון עורכי פטנטים, עורכי דין מתמחים, רואי חשבון מתמחים, אנשי שיווק ועוד לצורך מתן הרצאות וליווי פרטני של המיזמים, לצורך קבלת פידבקים, לפגישות והכוונה ועוד..
- 15.8.3 הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים מאשרת פעילות משותפת עם גורמים פרטיים, ובעיקר עם חברות הייטק וחברות ממעגלי השירותים של ההייטק וכן למנטורים לליווי מיזמי התכנית.
- 15.8.4 הפעילות האמורה יכולה להתבטא בתרומת כספים או שירותים שווי כסף (כגון העמדת מעבדות / זמן מחשב וכו' לרשות המיזמים וכן גם הרצאות, סיורים אירועים בקהילה, ליווי



מקצועי, משקיעים ועוד, כל אלו דוגמאות בלבד. הסוכנות אינה משתתפת בתקציב עבור פעילויות אלה.

15.9 הנחיות לפעילות משותפת עם גורמים פרטיים

הכללים אשר לפיהם יפעל כל מנהל אקסלרטור מטעם המעוף, ליישום הפעילות המשותפת הינם:

- 15.9.1 השתייכותו של המבקש לתחומי הניסיון וההתמחות הרלוונטיים למיזמי האקסלרטור.
- 15.9.2 חתימה על הצהרה בדבר עמידה בהוראת אחריות חברתית כאמור בנספח יג 1-3, רק לחברות ישראליות. קרי חברות בינלאומיות אינן מחויבות לחתימה.
- 15.9.3 כל בקשה תתקבל ותצורף למאגר / רשימה. פרטי ההטבות ופרטי החברות ינוהלו במאגר אשר יפורסם באתר הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים תוך קריאה לשיתופי פעולה נוספים המעוניינים להצטרף ללא קסלרטורים השונים, ובכך תובטח שמירה על עיקרון השוויון באפשרות לקחת חלק בפרויקט זה.
- 15.9.4 כל החומרים השיווקיים, כולל הקולות הקוראים ליזמים ולגופים מקצועיים, יאפשרו שימוש במיתוג של הגופים הפרטיים האמורים, יחד עם זאת המיתוג ייעשה על דרך של הפרדה מוחלטת בין לוגו משרד הכלכלה, לוגו הסוכנות ולוגו התכנית – MAOFTECH ובין לוגו הגורם הפרטי הרלוונטי לפעילות המפורסמת.

15.10 הנחיות למנטורים

- 15.10.1 הסוכנות מאשרת לשלב בפרויקט מנטורים בעלי ניסיון מקצועי/עסקי בתחומי התוכן השונים של המיזמים שמתקבלים לתכנית ובהתמחויות נוספות הנדרשות להקמת סטרטאפ. מנטורים יכולים להיות יזמים בתחום ההיי-טק בעלי ניסיון, מומחים בפיתוחים טכנולוגיים, אנשי תעשייה, משקיעים, עורכי דין ועורכי פטנטים ועוד. לצורך כך תקים הסוכנות מאגר לרישום מנטורים ארצי או לכל אקסלרטור בנפרד. הרישום למאגר יהיה בהתנדבות על ידי המנטור עצמו.
- 15.10.2 המאגר הארצי ייבנה לפי חלוקה לתחומי ההתמחות הרלוונטיים.
- 15.10.3 ועדת היגוי לפרויקט תפרסם קול קורא בו יפורטו תחומי הניסיון המבוקשים, תנאי סף, במידה וקיימים, והיקף שעות הליווי הנדרש.
- 15.10.4 מנהל המאגר הארצי יבחן את הבקשות שיוגשו להצטרפות ויאשר על פי הקריטריונים והצרכים של המיזמים והאקסלרטורים.
- 15.10.5 אמות המידה אשר לפיהן יפעל המנהל בהחלטתו לקבל מנטורים למאגר, או להתאים מנטורים למיזמים הינן:
 - השתייכותו של המבקש לתחומי הניסיון וההתמחות הרלוונטיים כפי שהוגדרו.
 - כל בקשה העומדת באמות המידה שנקבעו תתקבל והמנטור יצורף למאגר ובכך תובטח שמירה על עיקרון השוויון באפשרות לקחת חלק בפרויקט זה.
 - לכל מיזם יוצע מנטור אחד או שניים, על ידי המנהל המקצועי, ובהתאם לתחום ההתמחות של המנטור ותחום הפעילות של המיזם.
 - כמו כן, יש להדגיש כי המתנדבים במאגר לא יוכלו לפנות ביוזמתם אל המשתתפים בפרויקט, יחד עם זאת המנטור יצטרך להביע הסכמתו ללוות את היזמים.



- המתנדב מתחייב בין השאר לתת שירות מקצועי ולא להתנות את שירותיו בשירות נוסף או פעילות אחרת של העסק מול המתנדב כגון: הקצאת מניות/תמלוגים ועוד.
- אופן בחירה זו של המנטור המלווה מבטיח כי הסוכנות לא מייצרת אפשרות עסקית למנטור או משתתף כזה או אחר והיא משמרת שוויון בין המתנדבים במאגר.
- יש להדגיש כי לסוכנות אין כל אחריות על טיב תוצאות הליווי של המנטורים, על מקצועיותם ועל הייעוץ שייתנו וכי האחריות הינה על המשתתפים בפרויקט ועל המנטורים בלבד.
- במידה ולא מצליחים לאתר מנטור שילווה באופן רציף מיזם מסויים, ויחתום על הנהל כמתבקש, המנהל המקצועי של האקסלרטור ימנור את המיזם באופן שוטף ובנוסף יש לאתר לפחות 2-3 מומחים שיוכלו לתת מענה נקודתי לצרכי המיזם השונים, לפתוח דלתות וכי
- מצורף כתב התחייבות והצהרה למנטורים המפרט את התחייבויותיהם כלפי היזמים בפרויקט וכלפי הסוכנות ואת תנאי הליווי בפרויקט נספח יג 3-2.

15.11 אבני דרך:

- 15.11.1 כינוס ועדת היגוי לאישור תכנית עבודה ומנהלי מאיצים.
 - 15.11.2 פרסום קול קורא למיזמים לאישור הסוכנות והמנהל הארצי.
 - 15.11.3 שליחת דפי מיזם 10 ימים לפני התכנסות הועדה לבחירת מיזמים, ופגישה עם כל המועמדים בוועדה, דירוג ובחירה.
 - 15.11.4 ביצוע משוב אחרי 4 מפגשים ראשונים.
 - 15.11.5 ציוות מנטורים לכל יזם עד 6 שבועות מקליטת המיזמים, מסמך מרכז לכל אקסלרטור ויידוע המנהל הארצי.
 - 15.11.6 תכנית עבודה פרטנית לכל מיזם תוך שבועיים מתחילת עבודה עם המנטור, מסמך מרכז לכל אקסלרטור ויידוע המנהל הארצי.
 - 15.11.7 ביצוע משוב לאחר 4 שבועות עבודה מציוות המנטורים.
 - 15.11.8 העברת דוח רבעוני למנהל הארצי – עמידה באבני הדרך של תכנית העבודה לכל אקסלרטור ולכל מיזם (דוח מרכז אינטרנטי)
 - 15.11.9 העלאת דפי מיזמים לאתר המאיצים (לפחות כחודש לפני הדמו די)
 - 15.11.10 הגשת דוח מסכם למנהל הארצי, לוועדות ולשותפים – עמידה באבני הדרך של תכנית העבודה (אקסלרטור וכל מיזם), תכנית המשך, המלצות וסטטוס של כל מיזם.
 - 15.11.11 ביצוע משוב מסכם.
 - 15.11.12 הגשת דוח סופי למנהל הארצי, לוועדות ולשותפים – סטטוס השקעות ופעילות של כל מיזם.
 - 15.11.13 הגשת דוח אזורי – מיפוי חולשות וצרכים של כל אזור, מיפוי גופים לשיתופי פעולה.
- 15.12 **תוצאה נדרשת:** לפחות 2 מהיזמים במחזור מסלול המאיץ גייסו השקעה מגורם חיצוני, וזאת תוך שנה ממועד הצטרפות כל אחד מהם למאיץ.

15.13 מסלול האב



- 15.13.1 בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות, יוקמו מתחמי עבודה משותפים (Hub) ליזמים ובעלי עסקים שישתתפו במסלול המאיץ העסקי, ברשויות המקומיות המפרטות בתקנון.
- 15.13.2 הסכם שימוש במבנה מול רשויות מקומיות מפורט בנספח יג'2
- 15.13.3 להלן אבני דרך להפעלת מסלול המאיץ העסקי וההאב:

מועד אחרון לביצוע	אבני דרך	
T	פגישה עם הרשות	
T+3	הגשת הצעות למבנים	
T+5	אישור המבנה ע"י הסוכנות	
T+7	תכנית אדריכלית במידת הצורך	
T+10	העברת הסכם שימוש לאישור הסוכנות	
T+20	גיוס רכז בחצי משרה - למאיץ	
T+30	גמר שיפוץ והצטיידות	
T+34	הקמת ועדת היגוי	מאיץ
T+36	הוצאת הזמנה להציע הצעות לחברה מנהלת	
T+50	הגשת הצעות לבדיקה	
T+60	בדיקת הצעות והכרזה על הזוכה	
	הקמת מאגר מתנדבים	
T+65	הזמנה להשתתפות בפרויקט לאתר מיזמים מתאימים	

16. ייעוץ פנסיוני

16.1 אופן מתן השירות

- 16.1.1 הפונה לקבלת השירות יפנה למעוף
- 16.1.2 במידה והפונה מעוניין בתהליך ייעוץ פנסיוני:



- המעוץ יחתים את הפונה על ייפוי כוח להגשת בקשה למידע מהמסלוקה הפנסיונית ולמתן הנחיות לגבי המסמכים שעליו להביא לפגישת הייעוץ.
 - לאחר מתן ייפוי כוח הפונה הופך להיות לקוח של היועץ הפנסיוני.
 - תתבצע גביית תשלום מהפונה עבור ביצוע שאילתא במסלוקה הפנסיונית, על פי תעריפי משרד האוצר על ידי היועץ הפנסיוני. תשלום זה כלול בדמי השתתפות הפונה בגין שירותי הייעוץ הפנסיוני ליועץ כמפורט בנספח ט' בתקנון.
 - היועץ הפנסיוני יגיש בקשה לקבלת מידע מהמסלוקה הפנסיונית בשם הלקוח.
 - המעוץ יקבע פגישת ייעוץ עם הלקוח במשרדי המעוץ.
- 16.1.3 בתחילת תהליך הייעוץ יחתמו היועץ והלקוח על הסכם ייעוץ כנדרש בתקנון.
- 16.1.4 במסגרת תהליך הייעוץ יתקיימו לפחות פגישה פרונטלית אחת בין היועץ ללקוח.
- 16.1.5 היועץ יעדכן את סניף מעוץ על סיום התהליך.
- 16.1.6 יתבצע הליך יזום מול הפונה לקבלת משוב על פעילות היועץ.

16.2 התארגנות להפעלת השירות - באחריות האשכול

- 16.2.1 בניית מאגר יועצים פנסיוניים בהתאם לתקנון וחתימה על הסכם הספקים – פניה בקול קורא ליועצים פנסיוניים להצטרף למאגר היועצים והליך קליטה בכל אשכולות מעוץ.
- 16.2.2 הכשרת עובדי מעוץ להיכרות עם תחום החיסכון הפנסיוני.
- 16.2.3 הסדרת מקום לפעילות הייעוץ הפנסיוני – סניפים ומועדים.

17. מסלול הערכות לחירום באזורי סיכון

המסלול כולל:

- 17.1 סדנה חד פעמית בת 5 שעות ללא עלות בנושא הערכות לחירום, במטרה לעודד תרבות מוכנות בחירום בעסקים באזורי סיכון, על ידי מתן כלים פרקטיים לבעלי עסקים לביצוע התהליך. הסדנה תכלול את הנושאים הבאים:
- רקע – מצב העסקים בהתמודדות בחירום והמחקר שהסוכנות ביצעה בנושא
 - סקירת הסיכונים האפשריים
 - הצגת חוברת הציק ליסט לעסק ואופן השימוש בה
 - תהליך הערכת סיכונים לעסק
 - יצירת תכנית פעולה (תכנית מגירה לכל עסק), יישום מעשי של תכנית המגירה
 - הנהגה מעשית – השראה לעסקים שסביבך
 - כלי סיוע רלוונטיים ואופן השימוש בהם כולל גורמים ואנשי קשר
- 17.2 10 שעות ייעוץ נוספות לזכאות בתחום הכנה לחירום ופיתוח תרבות של מודעות לחירום בעסקים באזורי סיכון בהתאם למפורט בנספח ה' לתקנון. במהלך ליווי זה הלקוח בליווי היועץ ימלאו את ארגז הכלים המפורט בתוכנית ויכינו בפועל את התוכניות לחירום בהתאמה לעסק. עת תהליך הייעוץ יידרש היועץ להגיש לעסק תכנית ההכנה לחירום, תוצרים בהתאם לחוברת העבודה לפי הפירוט הבא (אין צורך בכתיבת תכנית עבודה רגילה במסגרת שעות ייעוץ אלה):



- רשימת סיכונים לעסק.
- רשימת הזדמנויות.
- תכנית מגירה בחלוקה לשלבים : שיגרה, הסלמה, הסלמה קיצונית, התאוששות.
- כלי בקרה ומדידה אפקטיביים.

18. קהילות מעוף לעסקים

- 18.1 **רקע**: הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה באמצעות מעוף מעוניינת לסייע ביצירה וקידום של קהילות ממאפיינים שונים אשר יאפשרו למעוף ולסוכנות להיות עדכניים ורלוונטיים לאוכלוסיות היעד, וכן אפשרות ליצירת קשר ושייכות לפעילות ולכלים המוענקים כיום ליזמים ועסקים.
- 18.2 **הגדרת הפרויקט**: הקמת קהילות עסקים בדגש על נשים ברחבי הארץ בפעילות אונליין ואופליין שמטרתם סיוע לעסקים ויצירת מרחב תמיכה באמצעות כלי הסיוע של הסוכנות
- 18.3 **מטרת העל**: סיוע וקידום מטרות קהל היעד של הקהילה ומעוף והסוכנות במתן מענה לצרכים של קבוצת אנשים בחיבור לשייכות וקשר בלתי אמצעי על ידי הקמת קהילות אוןליין ואופליין בהתאם לקהל היעד של הקהילה הייעודית.
- הענקת ערך באמצעות ידע, כלים חיבור חברתי ושייכות ליזמים ובעלי עסקים, יצירת נאמנות לקהילה וכך לגורם המפעיל שלה מתוך יצירת הבנה של הערך וכך גם הכלים שמעוף והסוכנות יכולה להעניק לעסקים קטנים ויזמים.
- 18.4 **מטרות משנה**: חיזוק הקשר, התמיכה והגברת הסיוע באמצעות כלי שמייצר קשר קרוב יותר לעסקים מתוך הבנה שדרך הקהילות ניתן לייצר קשר קרוב יותר עם העסקים וכך לחזק את החשיפה של המותג ופעילותו, חיזוק הקשר בין העסקים באמצעות יצירת נטוורקינג והחלפת מידע, יצירת מודעות לאתגרים ופתרונות בדגש על חיזוק עסקים בבעלות נשים
- 18.5 הקהילות ינוהלו ע"י האשכולות באמצעות מינוי של מנהל קהילה
- 18.6 הגדרת התפקיד של מנהל הקהילה במסגרת ניהול הקהילה במעוף:
- 18.6.1 להיות סדור/ה ומאורגנת/ת בפעולות הניהול את הקהילה באמצעות תכנון הפעילות ושמירה על תקנון הקהילה ונהלי מעוף – הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים - משמע בניית גאנט פעילות, שמירה על תקנון ונהלים.
- 18.6.2 לשמור על הנחיות המיתוג והשפה של הקהילה, פעילות הסוכנות ומעוף תוך שמירה על נהלי הפרויקט
- 18.6.3 להגדיר ולשמור על מרחב הקהילה כמרחב בטוח ולחבריה - שמירה של שיח מכבד שבו אין מקום לאלימות מילולית או פוגענית
- 18.6.4 לשמור על תקנון הקהילה ואופייה
- 18.6.5 להיות קשוב/ה לרוח הקהילה ולעודד שיח מתוך הדברים שעולים ולהניע את פעילות הקהילה.
- 18.6.6 ליצור ערך עבור חברי הקהילה - דרך הנגשת ידע, לאפשר חיבורים וכלים למינוף הפעילות של חברי הקהילה ולהצלחתה



- 18.6.7 להנגיש את הקהילה לקהל היעד הרלוונטי ולעודד אינטראקציה פעילה של חברות הקהילה עם תכני הקהילה וזאת במטרה לשמר את חברי הקהילה, ולהגיל את הקהילה ולייצר עבורן ערך.
- 18.6.8 לדאוג כי הקהילה מנוטרת בכל זמן
- 18.6.9 לטפל במיידית במשבר בתוך הקהילה ולהציף למנהלי האשכול ומנהלת הפרויקט (השמצות, שיח פוגעני, גורמים מפרסים ללא רשות, וכל תגובה שיש בה פגיעה למעוף לסוכנות ולחברי הקהילה)
- 18.6.10 לבנות את הדרך המתאימה ביותר לרוח הקהילה לניהול שיח ומחלוקות, בין אם במתן כלים או בהתערבות לצורך הנעת השיח.
- 18.6.11 להכליל ולשתף את כלל המגזרים בחברה הישראלית ולא ליצור אפליה ביניהם
- 18.6.12 לפעול מתוך הבנה שהקהילה שייכת לכלל חבריה בניהול מעוף
- 18.6.13 להיות בהקשבה להתפתחות הקהילה ולייצר שינויים בהתאם לדברים שעולים מהשטח תוך שמירה על המטרות של הפרויקט
- 18.7 כל קהילה תגדיר תקנון וחוקי הקהילה בהתאם לתקנון שאושר ועל משתתפי הקהילה לאשר אותם, להלן נוסח בקשת הצטרפות:
- 18.7.1 הקהילה שלנו היא מרחב בטוח ומכבד – אנא כבדו אותו, כתבו בשפה נאותה, נהלו דיון תרבותי ונהגו בחברות הקהילה בכבוד הדדי, אנא שמרו על פרטיות הקבוצה על התוכן שעולה בקבוצה ע"י חברות/חברי הקהילה והוציאו תוכן אך ורק ברשות כותב הפוסט/מנהל הקהילה
- 18.7.2 הפוסטים בקהילה מפורסמים באישור מנהלות/מנהלי הקבוצה בלבד – חשוב לנו לשמור על השיח והתוכן בנושא הקהילה שלנו בלבד, התוכן שעולה חשוב לנו ולכם ולכן אנו רוצים לשמור עליו איכותי ונכון עבורכם/ם
- 18.7.3 אין מקום לפוסטים או תגובות שמכילים שיימינג ולשון הרע – כל תגובה כזאת תנוטר במיידית ע"י מנהלי הקבוצה ללא הודעה מראש כיוון שאין מקום לשיימינג בקהילה שלנו, פוסטים כאלו לא יאושרו ותגובות כאלו ימחקו
- 18.7.4 אין מקום בקהילה שלנו לפרסומים מכל סוג או קידום עצמי שלא במסגרת מרחב שניתן ע"י מנהל/ת הקהילה או באישור מראש.
- 18.7.5 יש לכן רעיון לאירוע או שת"פ לחברות הקהילה? - נשמח! אנא כתבו למנהלי הקבוצה באופן פרטי ולא במסגרת הקהילה ללא אישור מראש
- 18.7.6 המלצות שלכן לחברות/חברי הקהילה - יתקבלו בברכה אך בשקיפות לגבי הקשר שלכם לגורם המומלץ ויש לציין זאת בברור, המלצה שתיתפס כפרסום עצמי או סמוי תמחק ללא הודעה מראש. מנהל הקהילה או מעוף אינם צד בהמלצות בין חברות הקהילה, נתינת ההמלצות וקבלתן הינן באחריותן של חברות הקהילה.
- 18.8 הקהילה נוצרה ומנוהלת ע"י מעוף – יצרנו את הקהילה כדי לייצר לכן/ם עוד מרחב שבו תוכלו להתייעץ, לשאול, להשתייך ולקבל תוכן וסיוע שיכול לקדם את הפעילות העסקית שלכן/ם



18.9 מי שלא יכבד את חוקי הקהילה שלנו והתקנון – יורחק מהקהילה, אנא שמרו על חוקי הקהילה על מנת שתהיו חלק מאתנו

18.10 הקהילות ינוהלו בהתאם לנהלי הפרויקט והסוכנות.

19. מאגר ספקים

19.1 כללי

- 19.1.1 בהתאם להסכם בין הסוכנות למפעילים, המפעילים ינהלו את מאגר הספקים החיצוניים אשר יספקו את שירותי הסיוע בפועל, הן לצורכי הדרכה (מרצים) והן לצרכי ייעוץ (יועצים) (להלן: "ספק חיצוני"/"הספק"/"ספק שירותים חיצוני").
- 19.1.2 פרטי הספקים החיצוניים אשר יורשו לבצע את שירותי הסיוע ייכללו במאגר זה, אשר יהיה מאגר כלל ארצי וממוחשב, ויהיו נגישים לשימוש כלל המפעילים (להלן: "המאגר").

19.2 הגדרות

- מראיין- כהגדרתו
- תואר אקדמאי- תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או תואר מחו"ל שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים במשרד החינוך.
- פעילות במאגר- קבלת הזמנת עבודה אחת לפחות עבור כל פעילות ייעוץ/ליווי במשך שנה קלנדרית.

19.3 סמכויות הסוכנות

- 19.3.1 הסוכנות רשאית בכל עת, להגדיר את סדרי העדיפויות לעניין הכנסת ספקים למאגר, ביחס לכולם או לחלקם.

19.4 חובות המפעיל

במסגרת סעיף זה המפעיל יהיה אחראי על הפעולות הבאות:

- 19.4.1 קליטת ספקים למאגר- הכל בהתאם לעמידתם בתנאי הזכאות, כאמור
- 19.4.2 הוצאת ספקים מהמאגר,
- 19.4.3 לבצע שימוש בנתוני הספקים הקיימים במאגר לטובת ביצוע שירותי הסיוע ועדכון כלל הפרטים הנדרשים במערכת המידע, הכל כאמור בנוהל זה.
- 19.4.4 עדכון נתוני הספקים במאגר.
- 19.4.5 להזין למערכת המידע משובים שניתנו על עבודת ספקי השירות בן שע"י עובדי המפעיל ובין שע"י היזמים/עסקים.
- 19.4.6 שמירה על מספר מינימאלי של ספקים כנדרש. להלן המספר המינימאלי של היועצים לפי סוג התמחות אותו מחויב המפעיל לשמור במאגר, לגבי האשכול שלו, לאורך כל תקופת ההתקשרות

התמחות/אשכול	1	2	3	4	5	סה"כ



135	20	30	30	35	20	הקמת עסק
135	20	30	30	35	20	ניהול עסק ופיתוח עסקי
145	25	30	35	35	20	ייעוץ כלכלי - פיננסי
120	20	25	30	30	15	ייעוץ בשיווק
120	20	25	30	30	15	ייעוץ במכירות
61	9	13	15	15	9	ייעוץ ארגוני
60	9	13	14	15	9	ייעוץ תפעולי ולוגיסטי
32	5	7	7	8	5	רכש ציבורי
32	5	7	7	8	5	עיצוב תעשייתי
32	5	7	7	8	5	ייעוץ לייצוא
32	5	7	7	8	5	ייעוץ לייבוא
32	5	7	7	8	5	ייעוץ בתחומי איכות הסביבה
32	5	7	7	8	5	מערכות מידע ומחשוב
32	5	7	7	8	5	ייעוץ בתחומי תקינה
10	2	2	2	2	2	ייעוץ פנסיוני
25	5	5	5	5	5	ליווי למימון
1035	165	222	240	258	150	סה"כ

יודגש בזאת כי המפעיל יחויב לשמור על המספרים המינימאליים כאמור בטבלה לעיל, לאורך כל תקופת ההתקשרות באשכול שבאחריותו.

19.4.7 שמירה על הכשירות המקצועית של ספקי השירותים החיצוניים שבאחריותו ושהינם פעילים במאגר, לפחות אחת לחצי שנה, כמפורט להלן:



19.4.7.1 הדרישות מהמפעיל לשמירה על כשירות הספקים החיצוניים מטעמו :

- לספק להם ליווי מקצועי שוטף.
- לסייע להם בעת התמודדות עם בעיות מקצועיות המתעוררות במהלך מתן השירותים. - פעולות הנוגעות לליווי המקצועי של ספקי השירותים החיצוניים ולמתן מענה לבעיות מקצועיות המתעוררות במהלך מתן השירותים יבוצעו ע"י מנהל ליווי עסקי או מנהל המרכז/השלוחה.
- לבצע הדרכות לשם שמירת הכשירות המקצועית של ספקי השירותים החיצוניים מטעמו (במסגרת יום עיון, סדנא וכדו'). - במסגרת שמירת הכשירות של כוח האדם של המפעיל, אחראי המפעיל באופן מלא על כלל הפעילויות הנוגעות לשמירת הכשירות של כוח האדם, לרבות על: פיתוח התכנים, ארגון לוגיסטי, התקשרות עם המרצים והעברת התכנים במסגרת הדרכות, ימי העיון, סדנאות וכדומה.

19.4.7.2 ההדרכות תכלולנה :

- תכנים הנוגעים לאופן הטיפול ביום/עסק,
- שיפור יכולות מקצועיות (כגון שירות לקוחות ברמה נאותה, מיומנויות מקצועיות ליועצים ולמרצים וכיו"ב),
- הוראות ההסכם (על כל נספחיו),
- הנהלים מטעם המזמין כפי שיעודכנו מעת לעת ותכנים נוספים הנוגעים למתן השירותים ולמקצועיות כוח האדם.
- הרחבות ידע בתחומי תוכן חדשניים הנוגעים לתחומי הייעוץ הניתנים במעוף
- וכל המפורט בנספח ב

19.4.7.3 תדירות ההדרכות :

- אחת ל- 6 חודשים לפחות. מומלץ לחלק כל הדרכה ל- 2 מועדים לפחות – תלוי בכמות הספקים ומאפייני הספקים המיועדים להדרכה.
- על פי הצרכים העולים מהשטח, כפי שנראה למנהל המפעיל או לסוכנות.

19.5 הליך קליטת ספק למאגר

19.5.1 זכאות להיכלל במאגר: ספק יהיה זכאי להיכלל במאגר זו בלבד שהינו עומד בכלל הסעיפים להלן:

19.5.1.1 הספק עומד בכלל תנאי הסף כפי שהינם מוגדרים בנספח ט'1 לנוהל.

19.5.1.2 הספק צירף את כלל המסמכים הנדרשים בנספח ט'1 לנוהל.

19.5.1.3 הספק קיבל את אישור המפעיל לאחר שעבר ריאיון.

19.5.2 פעולות קליטה ראשוניות



- 19.5.2.1 קליטת הספקים למאגר תהא בהתאם לתנאי הסף הקבועים בנספח ט'1 לנוהל זה.
- 19.5.2.2 טופס קליטת מאגר ספקים יפורסם באתר האינטרנט של המפעילים.
- 19.5.2.3 לאחר מילוי הטופס יזמן המפעיל את כלל הספקים ויבצע להם ראיון בו יאמת את נתוניהם ויוודא את שיוכם להתמחות, לתת התמחות ולענף הרלוונטיים.
- 19.5.2.4 בחינת המועמדים למאגר תבוצע לפי סדר פנייתם של המועמדים למפעיל, לצורך כניסה למאגר.
- 19.5.3 העברת בקשה ראשונית**
- 19.5.3.1 המועמד ימלא טופס הרשמה ממוחשב לרישום למאגר בו יציין את פרטיו האישיים, מידע מקצועי וכן יצרף את המסמכים המפורטים בנספח ט'1 לנוהל (להלן: "טופס ההרשמה").
- 19.5.3.2 כל מועמד ישויך לצורך קליטתו למפעיל אחד בהתאם למקום מגוריו כפי שציין בטופס ההרשמה. נציג הסוכנות רשאי להגדיר לצורך הקליטה כי ספק ישויך למפעיל אחר.
- 19.5.4 הזמנה לראיון**
- 19.5.4.1 עובד המפעיל יידרש לוודא את עמידת המועמד בתנאי הסף ויבדוק את נכונות כלל הפרטים והמסמכים הנדרשים.
- 19.5.4.2 לאחר שווידא עובד המפעיל כי המועמד עומד בכלל דרישות הסף, יזמין את המועמד לראיון תוך מס' ימים סביר מיום שליחת טופס ההרשמה ע"י המועמד. יודגש כי מועד שליחת הטופס הקובע יהיה בהתאם לרשום במערכת המידע.
- 19.5.5 ביצוע הריאיון**



- 19.5.5.1 מנהל ליווי עסקי לתיקים גדולים או מנהל מרכז או מנהל המפעיל (להלן: "המראיין") בלבד יורשו לבצע את הריאיון לכלל המועמדים. על אף האמור, רכז ההדרכה רשאי לערוך ראיונות למועמדים לשמש כמרצים בלבד (אך לא לכאלו שישמשו כמרצים וכיועצים גם יחד).
- 19.5.5.2 המראיין יבחן נכונות המידע שמסר בעת ההרשמה לרבות עמידתו בדרישות הסף.
- 19.5.5.3 המראיין יזין למערכת המידע את המלצתו לגבי המועמד ואת תחומי ההתמחות בהם הוא רואה את עיקר התמחותו של המועמד. במקרה בו המראיין מתרשם כי המועמד לא עומד בתנאי הסף לצורך צירופו למאגר – יציין זאת המראיין ברשומת המועמד שבמערכת המידע.
- 19.5.5.4 מנהל המפעיל יבחן את המלצתו של המראיין, יבדוק את המסמכים אותם צרף המועמד בעת ההרשמה למאגר ויחליט על צירופו/אי צירופו של המועמד למאגר. במקרה בו יחליט על אי צירופו של המועמד למאגר, ינמק את החלטתו ויציין ברשומת המועמד שבמערכת המידע.
- 19.5.5.5 עובד המפעיל ישלח למועמד, דואר אלקטרוני ובו ההודעה על צירופו/אי צירופו למאגר. ההודעה תישלח לדוא"ל אשר צוין בטופס ההרשמה של המועמד.
- 19.5.6 SLA קליטת הספק-30 ימי עסקים משלב קליטת הספק ועד לאישור/אי אישור הספק.

19.6 הליך הוצאת ספק מהמאגר

- 19.6.1 הוצאת ספק מהמאגר לצמיתות כאמור בסעיף זה, תעשה על פי החלטת הסוכנות בלבד. מנהל המפעיל רשאי להעביר לסוכנות בקשה להוצאת ספק מהמאגר. בקשה זו תכלול את פרטי הספק וסיבת הבקשה להוצאתו מהמאגר. עד לתום בירור הבקשה על ידי הסוכנות הספק יוגדר כמוקפא זמני. ההקפאה הזמנית תחול עד לתום הבירור הממצא החריג ע"י הסוכנות.
- 19.6.2 הוצאת ספק מהמאגר תבוצע בהתרחש אחד או יותר מן האירועים הבאים:
- 19.6.2.1 נמצא כי הספק אינו עומד בתנאי הסף ו/או מסר מידע שיקרי לגבי השכלתו וניסיונו המקצועי.
- 19.6.2.2 הספק לא נהג על פי ההנחיות בנוהל שירותי הסיוע, לרבות נהלי המשנה שלו ו/או על פי הוראות נוהל זה.
- 19.6.2.3 נמצא כי הספק אינו מספק את השירות בטיב הנדרש לדעת הסוכנות או/ו לדעת מנהל המפעיל.
- 19.6.2.4 הספק הביע את רצונו בכתב לסוכנות לעזוב את המאגר ולהפסיק במתן שירותיו המקצועיים.
- 19.6.2.5 טרם הוצאת הספק מהמאגר לצמיתות יבוצע שימוע לספק עי הסוכנות והבקרה.
- 19.6.3 הליך הקפאה זמני- יובהר בזאת כי במסגרת ניהול המאגר רשאי מנהל המפעיל או נציג הסוכנות להורות על הקפאה זמנית של ספק מהסיבות לעיל:



- 19.6.3.1 הספק לא השתתף בפעילות לשמירת כשירות מקצועית כאמור כמפורט בנהלים
- 19.6.3.2 הספק אינו פעיל, משמע לא הוצאה הזמנת עבודה עבורו במשך שנה קלנדרית
- 19.6.3.3 הספק אינו מסוגל לספק שירות בשל סיבות אישיות לרבות סיבות בריאותיות.
- 19.6.3.4 ספק אשר ביצע את היקף השעות המרבי כמוגדר בנוהל זה, יוגדר כמוקפא זמני עד לתום אותה שנה קלנדרית.
- 19.6.3.5 ספק הנמצא בבירור טרם הוצאתו מהמאגר לצמיתות.
- 19.6.4 טרם הוצאת הספק מהמאגר לצמיתות יבוצע שימוע לספק ע"י מנהל המפעיל ו/או נציג הסוכנות במידת האפשר. במידה והוחלט על הוצאת ספק מהמאגר ו/או הקפאה זמנית של ספק, אשר נותן שירותי סיוע גם באשכולות המופעלים ע"י מפעילים אחרים, נדרש המפעיל שאחראי על הספק, לעדכן את המפעילים בדבר הוצאת/הקפאת הספק 5 ימי עבודה לפני ביצוע ההוצאה כאמור.
- 19.6.5 ספקים מוקפאים מכול סיבה שהיא, לא יכללו בחישוב מינימום מספר ההתמחויות בה כל מפעיל מחויב
- 19.6.6 החזרה למאגר של ספק מוקפא תהיה :
- 19.6.6.1 הוקפא בשל חוסר פעילות, אך ביצע הכשרה מקצועית – יופשר רק אם הוצאת הזמנת עבודה עבורו בהתאם לצורך.
- 19.6.6.2 הוקפא בשל חוסר השתתפות בהכשרה מקצועית – יופשר עם ביצוע הכשרה מקצועית על פי נהלי הסוכנות.
- 19.7 דיון חוזר - השגה על החלטת המפעיל**
- 19.7.1 ספק אשר הוצא/הוקפא מן המאגר ע"י המפעיל, רשאי להגיש לסוכנות השגות על החלטת המפעיל, זאת בתוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר הוצאתו/הקפאתו.
- 19.8 שימוש במאגר ואופן בחירת ספקים למתן שירותי הסיוע**
- 19.8.1 בחירת הספקים מתוך המאגר תבוצע בהתאם לסוג שירות הסיוע הנדרש ליזם/עסק וכמפורט בנוהל זה.
- 19.8.2 בעת בחירת ספק מתוך המאגר לצורך מתן שירות יילקחו בחשבון מגוון שיקולים וביניהם השיקולים הבאים :



- 19.8.2.1 התמחות וניסיון הספק בענף המבוקש על ידי היזם/עסק ובהסתמך על צרכיו.
- 19.8.2.2 שביעות רצון ו/או איכות עבודתו, לרבות ע"פ הציונים שקיבל המפעיל מן המשובים השונים.
- 19.8.2.3 מספר שעות העבודה הפנויות לספק מתוך סך השעות השנתיות המוקצות לו.
- 19.8.2.4 הפנייה בסבב מחזורי ככל שניתן בין הספקים.
- 19.8.2.5 מרחק בין משרדי הספק למיקום בית היזם/עסק.
- 19.8.2.6 מידת זמינות הספק ומספר היזמים/עסקים שהספק מספק להם שירותי סיוע במקביל.
- 19.8.2.7 למען הסר ספק, המפעיל לא יהיה רשאי לבצע העדפה של ספק על סמך התקשרות קודמת מכל סוג בין הספק ליזם/עסק.
- 19.8.3 כתיבת חוות דעת- בתום כל שירות שביצע ספק, יציין המפעיל ברשומה הממוחשבת שבמאגר את חוות דעתו על הספק וכן יצרף משובים שניתנו לו ע"י היזמים/עסקים, במידה וניתנו.
- 19.8.4 דוח בקרת עומק מטעם האשכול יועבר לסוכנות לכל יועץ אשר ממוצע ציוני שאלות המשוב הינו 7 ומטה

19.9 עדכון המאגר

- 19.9.1 המפעיל נדרש לשמור על מספר מינימאלי של ספקים במאגר כנדרש
- 19.9.2 יובהר בזאת כי כל ספק אשר הגיש טופס בקשה להיכלל במאגר עד לתום 3 החודשים כאמור לעיל, יהיה זכאי לביצוע ראיון לשם הכללתו למאגר, הכל כמפורט בנוהל זה (במידה ולא רלוונטי מכל סיבה שהיא תשלח לספק הודעה מהמערכת בהתאם).
- 19.9.3 הסוכנות רשאית להורות למפעיל לפעול לקליטת ספקים נוספים בהתמחות מסוימת (אחת או יותר) הכל לפי שיקול דעתה.

19.10 היקף שעות העבודה של הספק

- 19.10.1 ספק רשאי לקבל הזמנות בהיקף שלא יעלה על 1500 שעות עבודה בשנה קלנדארית במסגרת כלל שירותי הסיוע של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים (להלן: "היקף השעות המרבי").
- 19.10.2 הסוכנות רשאית להגדיר כי 20% מהיקף השעות המרבי יבצע הספק ליזמים/עסקים מהפריפריה הקרובה או הרחוקה.

19.11 הוראות כלליות

- 19.11.1 לא תתאפשר עבודת ספקים שאינם מתגוררים בארץ.
- 19.11.2 ספק רשאי לקבל שירותי סיוע, זו בלבד והינם שונים מהתחומים ותתי התחומים בהם מתמחה הספק.
- 19.11.3 במקרה והיועץ עובד מטעם חברה באחריותו המלאה לעבוד מול היזם/ העסק ומול נציגי המעוף הרלוונטיים
- 19.11.4 הספק אינו נציג המעוף, הספק יכול להציג עצמו כיועץ/מרצה הכלול במאגר הספקים של מעוף.
- 19.11.5 ובמידה וישנה פניה אישית אל הספק, יש להפנותה למעוף.



- 19.11.6 ספק שימש כמלווה מימוני באשכול מסוים לא יוכל לתת שירותי ייעוץ כלשהם באותו אשכול. עם זאת, הוא יוכל לתת שירותי ייעוץ באשכולות אחרים.
- 19.11.7 יועץ במאגר רשאי להיות מנטור במאיץ עסקי טכנולוגי, אך אין הוא רשאי לתת שירותי ייעוץ לאחד ממשותפי התכנית.

19.12 הכשרת ספקים:

- 19.12.1 על כל ספק להשתתף בשני כנסי ספקים בכל שנת פעילות קלנדארית.
- 19.12.2 אפשר לבצע את הכשרת הספקים באופן וירטואלי, אך יש לקיים לכל הפחות בדיקת נוכחות אחת באמצע ההכשרה.
- 19.12.3 ספק אשר נכנס למאגר הספקים במהלך השנה, יכול להמתין להכשרה הבאה שתאורגן על ידי המעוף עד שלושה חודשים ממועד כניסתו למאגר, במידה ולא מתוכננת הכשרה במהלך חודשים אלו, תתקיים פגישה בסניף המעוף הרלוונטי להכרות עם הסוכנות/המעוף/נהלי המעוף טרם תחילת עבודתו עם יזמים/עסקים.

20. כנסים וסיורים

20.1 מטרת הכנסים היא להוות פלטפורמה להפצת ידע ליזמים ובעלי עסקים כשבמהלכם ייחשף קהל היעד לפעילות משרד הכלכלה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים בכלל והמעוף בפרט וכן פעילות של הרשות המקומית, במטרה:

- לספק ליזמים ולעסקים תוכן מקצועי המיועד לסייע בעת פעילותם העסקית.
- להנגיש את מערך המעוף, את הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים והרשות המקומית בקרב היזמים והעסקים הנמצאים באזור הפעילות של המפעיל.
- להפגיש בין היזמים/העסקים וליצור שיתופי פעולה ביניהם.

20.2 להלן דגשים בנושא כנסים או אירועים:

- 20.2.1 מודל זה יחול על כנסים לבקשת הסוכנות בלבד.
- 20.2.2 הכנסים יהיו בפריסה גאוגרפית (באזור האשכול).
- 20.2.3 נושאי הכנס לשיקול דעת האשכול ובשיתוף עם הרשות המקומית.
- 20.2.4 המפעיל יכין תכנית לביצוע הכנסים ביחד עם חברת יחסי הציבור והרשות המוניציפאלית. התכנית הפרטנית כולל פרטי הכנס תעבור לאישור הסוכנות על פי הפרוטוקול המופיע בנספח יא'1
- 20.2.5 תוכן כל הודעה, דיוור, הזמנה צריך להיות עם דגש על "במימון ובפיקוח משרד הכלכלה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים באמצעות המעוף.."
- 20.2.6 כל כנס או אירוע ילווה ביחסי ציבור מקומיים ובצלם מקומי ותצא הודעה בפייסבוק ובמקומונים הרלוונטיים.
- 20.2.7 יש לשתף דוברים מיחידות רלוונטיות במשרד הכלכלה או משרדי ממשלה אחרים בכנסים ואירועים וכן יש להודיע למנהל המחוז במשרד
- 20.2.8 ניתן לסגור שלוחה אשר אחראית ישירות לקיום הכנס, שעתיים או פחות לפני שעת תחילת הכנס.



20.3 להלן דגשים בנושא סיורים ברשויות :

- 20.3.1 לפני כל סיור יש להעביר נתונים שנתיים או רב שנתיים ופעילויות חשובות, שיתופי פעולה ופרויקטים מיוחדים שבוצעו באותה רשות על פי הפורמט הקבוע.
- 20.3.2 לסיור יתלווה מנהל האשכול ומנהל הסניף הרלוונטי.
- 20.3.3 במידה ועלה צורך לתכנן סיור בישוב כלשהו, חובה לשלב את ראש הרשות או גורמים רלוונטיים ברשות, רצוי לשלב סיור בעסקים, אירוע פתיחה כלשהו, הצגת פרויקטים, פתיחת כנס וכו'.
- 20.3.4 זימונים לסיורים ולפגישות אלה יצאו מהסוכנות לעסקים קטנים.
- 20.3.5 לאחר כל סיור יש להעביר לאישור מנהל הסוכנות סיכום דברים, הסיכום יופץ על ידי מנהל הסוכנות.
- 20.3.6 בכל סיור יש לצרף יחסי ציבור וצלם מתקציבי שיווק המעוף.
- 20.3.7 יש לוודא כי יש פרסום במקומונים וכן בפייסבוק

20.4 להלן דגשים בנושא יחסי ציבור :

- 20.4.1 נוסח פתיח ההודעות שיוצאות מטעם המעוף יהיה :
"חברת _____ והסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, קיימו כנס משותף באמצעות המעוף..."
- "..הביקור של שר הכלכלה ומנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים באמצעות המעוף..."
- "..הסיור של שר הכלכלה ומנכ"ל..."
- 20.4.2 יש לעדכן את משרד יח"צ הארצי באירועים רלוונטיים לתקשור.
- 20.4.3 ניתן לפנות לפרסום הודעות או דיוור ארצי באישור הסוכנות.

21. שיתופי פעולה ומימון מגופים חיצוניים

- 21.1 עובדי המעוף רשאים להשתתף בכנסים הנערכים ע"י גופים אחרים גם אם הם גופים עסקיים, זו בלבד שמטרת ההשתתפות הינה חשיפת פעילות המעוף.
- 21.2 שירותי הסיוע יכולים להיערך באופן עצמאי או בשיתוף פעולה עם משרדי ממשלה, עמותות ורשויות מקומיות בלבד, בהתאם לאמור בהסכם (להלן: "הגופים החיצוניים") וככל שלא הוגדר אחרת בהוראות ו/או בנהלי המזמין.
- 21.3 במידה והמפעיל מעוניין לקבל מימון עבור ביצוע שירות סיוע מגופים חיצוניים, הדבר יבוצע בהתאם לאמור בהסכם.
- 21.4 המימון מגופים חיצוניים יכול להינתן באמצעות העברת תקציב או באמצעות מימון שווה ערך.
- 21.5 המפעיל נדרש להעביר את הבקשה לקבלת המימון כחלק מהגשת הבקשה לביצוע שירות סיוע בה יציין את כלל המרכיבים הממומנים ע"י גורמים חיצוניים, את שווי הכספי, את אופן מימון (העברת תקציב או מתן מוצר/שירות שווה ערך) ואת שם הגוף החיצוני הממן את המרכיב, בצירוף מסמך של הגוף החיצוני המעיד על התחייבותו למתן המימון.
- 21.6 בכל מקרה המימון על ידי הגוף החיצוני לא יהיה עבור דמי ההשתתפות של היזמים/עסקים, אלא אם קיבל המפעיל אישור בכתב ומראש מטעם המזמין.



22. תיעוד במערכת המידע

כלל תהליך הטיפול ביזמים/עסקים, לרבות תהליך מילוי טפסי המיפוי העסקי, המעקב והסיכום יתועדו במערכת המידע ויצורפו אליה כצורפות ו/או באופן ישיר, הכל בהתאם לנדרש במערכת המידע.

23. הנחיות להפעלת אתר האינטרנט ונושאי הניו-מדיה של המעוף

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים העלתה לאוויר אתר אינטרנט חדש במהלך שנת העבודה 2017. כלל פעילות המדיה, המידע יבוצעו רק דרך אתר האינטרנט החדש (להלן "האתר").

23.1 הגדרות

- ספק תוכן וניו מדיה - ספק שנבחר במכרז לנושא ומהווה נציג לסוכנות.
- נכס דיגיטאלי - ערוצי תוכן עסקי, שיווקי, מקצועי, מסחרי, תכני תמיכה ועוד
- אחראי תוכן מעוף עברית / אחראי תוכן מעוף ערבית - ספק חיצוני מטעם מעוף אשר יזין את התכנים עליהם אחראים מעוף (בעברית או בערבית בהתאמה) באתר התוכן החדש.

23.2 הנחיות ומשימות בתחומי השיווק והניו מדיה לאתר האינטרנט והפייסבוק יועברו ישירות על ידי ספק התוכן שהינו נציג הסוכנות המוסמך

23.3 הזנת תכנים של מעוף באתר הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

23.4 באחריות המפעילים להזין ולתחזק תכנים אודות פעילותם באתר האינטרנט החדש של הסוכנות בכתובת: www.sba.org.il (להלן: "האתר"/"אתר האינטרנט"). המפעילים נדרשים לאיסוף והזנת תכנים באתר, כמפורט בהסכם ההתקשרות, ובין היתר: כנסים/ אירועים, פעילויות הדרכה שונות עדכון סניפים ואנשי קשר בסניף. פעילויות נוספות יש להעביר לאישור הסוכנות. הזנת התכנים תתבצע לפי כללי SEO, כללי הנגישות שיינתנו ע"י ספק התוכן והניו מדיה.

23.5 אופן הזנת התכנים

23.5.1 תהליך עדכון תוכן מעוף:

23.5.1.1 לצורך עדכון קורסים, כנסים, סניפים, מרכזי עסקים, תוכן מקומי של הסניפים ודפי נחיתה, באחריות המפעילים להעביר את התוכן הנדרש לאחראי תוכן מעוף (עברית או ערבית בהתאמה לסוג אחראי תוכן מעוף) בפורמט שיסוכם מראש מול ספק התוכן וניו מדיה.

23.5.1.2 על אחראי תוכן מעוף, תוך 2 ימי עסקים מיום קבלת הדרישה, לבצע את שלהלן:

- לעדכן את התוכן הנדרש ולשמור אותו כטיוטה.
- להעביר במייל לגורם הדורש כי עדכון התוכן בוצע בצרוף לינק לדף המעודכן.

23.5.2 תהליך בקרה ופרסום: לאחר עדכון התוכן ברמת טיוטה על המפעיל הדורש לסקור את התוכן המעודכן ולפרסמו באופן הבא:

23.5.2.1 מנהלי הדרכה – את כלל ההדרכות המעודכנות ע"י אחראי תוכן מעוף.



- 23.5.2.2 מנהלי שיווק – את כל תכני מעוף (למעט הדרכות ולרבות דפי נחיתה) המעודכנות ע"י אחראי תוכן מעוף.
חל איסור על בעלי הרשאה לעריכת האתר מטעם המפעילים (מנהלי הדרכה ומנהלי שיווק) לפרסם תוכן באתר באופן שונה מנוהל זה לרבות פרסום תכנים באופן עצמאי.
- 23.5.2.3 כל פרסום שידרש לביצוע באופן חריג ידרש באישור מתועד מהסוכנות. אין אפשרות ליחצן קרדיט לאנשי פיתוח בתחתית או לצד תוצרי קורסים מקוונים.
- 23.5.3 הרשאות גישה לאתר : הרשאות הגישה יינתנו ע"י ספק התוכן והניו מדיה. יש להתקין VPN בעמדת המחשב של המשתמש והגדרת כתובת IP קבועה לרשת של המשתמש.
- 23.5.4 סודיות וניגוד עניינים : בעלי הרשאות גישה לאתר מהמפעילים או מי מטעמם ידרשו לחתום על מסמך סודיות וניגוד עניינים (נספח יב להסכם המפעיל) וידרשו לעבור הדרכה מסודרת לתפעול האתר על ידי ספק התוכן והניו מדיה.
- 23.5.5 תחומי אחריות: מזיני התכנים יקבלו הרשאות לכל האזורים באתר אך יתחייבו להזין תכנים, אך ורק באזורים אליהם הוסמכו ובתכנים שהוגדרו לאחריותם בלבד.
- 23.5.6 לוחות זמנים : המפעיל מתחייב לעדכן אותן תוך שני ימי עסקים.
- 23.5.7 אחידות התכנים
- 23.5.7.1 פרסום בפייסבוק :
- כל פרסום מחייב בשימוש באחד מהגרידים.
 - גודל התמונה בפרסום בפייסבוק חייב להיות 1200*628
 - שימוש בלשון רבים בכל המודעות
 - פרסום סיפורי הצלחה בהתאם לפורמט
- 23.6 הפקת סרטונים ותכנים ע"י מעוף כלל הסרטונים, תכנים, חומרים פרסומיים וקבצים גרפיים ועיצובים שהופקו ויופקו ע"י מעוף יהיו בבעלותה הבלעדית של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ויועברו לשימושה. יש לידע את הסוכנות טרם הפקת הסרטון.
- 23.7 פעילות מעוף בעמוד הפייסבוק
- 23.7.1 המפעילים רשאים לבצע פרסום ממומן לקורסים, כנסים ופעילויות שונות באופן עצמאי ומתקציבם באמצעות עמוד הפייסבוק של הסוכנות .
- 23.7.2 ניתן לנהל קמפיינים ופרסום מקומי באמצעות חשבון מודעות ייעודי בפייסבוק שיהיה משויך לחשבון הביזנס מנג'ר של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.
- 23.7.3 ניתן לבחור ספק אחד בלבד שינהל עבור האשכול את הפרסום המקומי אלא אם יש צורך בשפות נוספות . בכל מקרה מאושר עד ספק אחד לשפה.
- 23.7.4 הסמכת ספקים לפרסום בפייסבוק : כל מפעיל יבחר נציג/נציגים אשר יוסמכו ויקבלו גישה לעמוד הסוכנות ולחשבון המודעות . יש לפעול על פי ההנחיות הבאות :



- הספקים יחתמו על מסמך סודיות וניגוד עניינים (נספח יב להסכם).
 - הנספח יועבר לסוכנות לאישור.
 - כל מודעה /קמפיין יאושר ע"י המפעיל בהתאם לספר המיתוג בדגש על אחידות מסרים, נראות, הגהה ושפה תקינה.
 - כל המודעות יפורסמו מחוץ לקיר של עמוד הסוכנות ויוצגו רק ב"פיד" של המשתמשים.
 - תגובות לשאלות גולשים - יש להגיב תוך יום עסקים.
- 23.7.5 לא יבוצע תיוג של מרצים / יועצים. ניתן לבצע "שיתוף".
- 23.7.6 הקמת קבוצות בפייסבוק - ניתן להקים קבוצות פייסבוק ללקוחות מעוף על בסיס פרומים שונים (קורסים, פעילות הדרכה וכו...) וכן לכל סניף בנפרד. הקבוצות יהיו בניהול עובדי מעוף בלבד ובפיקוח של מנהלות השיווק בהתאם להנחיות הבקרה על הקבוצות בהתאם לנוהל תעשה ע"י מנהלות השיווק בשוטף, והסוכנות מעת לעת.
- 23.8 ניהול דפי נחיתה של מעוף בקמפיינים מקומיים :**
- 23.8.1 כל הקמפיינים המקומיים באינטרנט של מפעילי מעוף יפנו בדומיינים או סאב דומיינים הבאים בלבד : SBA.ORG.IL ,SBA.ECONOMY.GOV.IL , MAOF.CO.IL
- 23.8.2 בכל נכס דיגיטאלי של מעוף יש להטמיע קוד של תג מנג'ר כדי שיתאפשר להגדיר יעדים בגוגל אנליטיקס ולקבל נתונים סטטיסטיים על הקמפיין.
- הפעולות שיש לבצע בהשקת קמפיין מקומי: (באחריות ספק האינטרנט והיו מדיה)
 - העברת קוד תג מנג'ר לנציג מעוף לצורך הטמעה
 - הכנת דף תודה באתר במידת הצורך.
 - הטמעת קודים של רימרקטינג והמרה.
 - הגדרת יעדים באנליטיקס למעקב המרות בהתאם לצורך.
- בקמפיינים ארציים - העברת לינקים מתוייגים לכל המדיות או סדרות מודעות.
- 23.9 ניהול קמפיינים בגוגל**
- 23.9.1 הקמפיין בגוגל הינו ארצי ויתבצע באמצעות הסוכנות בלבד.
- נציג המפעיל המבקש לבצע קמפיין ארצי /מקומי בגוגל יפנה לסוכנות לאישור
- 23.9.2 במידה ויאושר קמפיין מקומי בגוגל יש לוודא שאין כפילות במילות החיפוש עם קמפיינים ארציים ובכל פעם שתהיה חפיפה כזאת תינתן עדיפות לקמפיין הארצי.
- 23.10 כללי**
- 23.10.1 ספק התוכן והניו מדיה של הסוכנות יהיה אחראי לפקח ולבקר נוהל זה. מעבר לפעולות הפיקוח והבקרה של חברת הבקרה של הסוכנות.
- 23.10.2 מפעילי מעוף ידרשו לתקן מודעות באופן מידי או להסירם מהרשת בכל חשש לפגיעה בתדמית הסוכנות כתוצאה מנראות או הגהה לקויה של המודעה.



23.10.3 דפי נחיתה ודפי פייסבוק שאושרו למאיצים – יש לוודא שהם רלוונטיים ופעילים, במידה ולא יש להורידם מהאוויר. יש לוודא שהפרסום הינו בהתאם להנחיות המיתוג.

23.10.4 דפי פייסבוק – למעט המאיצים, אין אישור לדפי פייסבוק של מעוף, הדף היחיד שמאושר הוא דף הפייסבוק של הסוכנות. כל דף אחר חייב להיות מוסר מיידית

23.10.5 קבוצות פייסבוק מאושרות רק בהתאם לנוהל קבוצות וקהילות – יש 11 קהילות מאושרות ומבוקרות, ולכל סניף מאושר קבוצת פייסבוק בהתאם לנוהל של קבוצות הפייסבוק שנשלח למנהלת השיווק ובבקרתם. כל שאר הקבוצות במיוחד כאלה שנפתחו ע"ג גורמים שאינם מעוף צריכים להיות מוסרים.

23.10.6 אין שימוש במותג מעוף/הסוכנות שלא ע"י צוות מעוף או הסוכנות בנכסים דיגיטליים כולל הצגת היועצים כיועצים של משרד הכלכלה באתרים שלהם. כל שימוש חורג ע"י גוף פרטי בסמל הסוכנות והמעוף, יש להוציא במידי מכתב התראה (נוסח קבוע לשימוש בנכסי המשרד). שימוש חורג לא על פי הנהלים יטופלו ע"י חברת הבקרה להחלטת הסוכנות.

23.11 פורמט לסיפורי הצלחה – עמוד פייסבוק:

23.11.1 לכל פוסט סיפור הצלחה יש לשלוח מייל עם קובץ וורד בפורמט אחיד וכן קובץ JPG נפרד של תמונת העסק/בעלים מצורף למייל:

- פסקה ראשונה היכרות עם העסק במעוף לעסקים מנווטים להצלחה והנה עוד דוגמא נהדרת: היזמים של חברת בי וובי - פיתוח תוכנה בעולם הדיגיטל, הגיעו לסניף המעוף נתניה וצפון השרון כדי לקבל שירותי יעוץ וליווי עסקי.
- פסקה שניה – התייחסות אישית של בעל העסק לתהליך חן אלון - מנכ"ל החברה מספר שהליווי נתן לו כלים חדשים להסתכלות על התנהלות החברה. החברה עברה תהליך של רה-אורגניזציה וגם חן עצמו חווה את תהליך השינוי ולפתע החל לראות בחברה פוטנציאל גדול יותר עם אפשרויות של הרחבת הלקוחות.
- פסקה שלישית – אופצינאלי – משפט של נציג המעוף לביא קייט מנהל הסניף/המלווה העסקי בסניף ליווה את תהליך הייעוץ ושם דגש על בניית מודל ארגוני חדש שהוכיח את עצמו - החברה צמחה מארבעה לעשרה עובדים!
- סיום – לינקים והנעה לפעולה אתם מוזמנים לפרגן להם: לינק לדף הפייסבוק או לאתר של החברה (אם יש), אם העסק שלכם מעסיק 5 עובדים ומעלה ואתם מעוניינים לנווט את העסק שלכם להצלחה צרו עמנו קשר בלינק.

23.11.2 הנחיות כלליות:



- כל אשכול נדרש לסיפור הצלחה אחד טוב בפורמט קבוע שיתוזמן מראש, יש לסגן את התמונות הטובות והרלוונטיות - לצרף למייל תמונה אחת מסודרת ויפה באיכות טובה, יש לצלם תמונות רוחביות, לא לשלוח מייל עם מעל 8 מגה, קבצים גדולים יש לשלוח בגימבו מייל/ווי טרנספר/דרופבוקס, וידאו ניתן לשלוח בוואטס אפ.

- יש להעביר מידע מספק על הערך של מעוף בתהליך שעבר העסק. ניתן להרחיב מעבר לייעוץ (מיפוי הוא חלק מהתהליך)

- יצמדו לפורמאט המוצע ראו בקישורים :

<https://www.sba.org.il/hb/Success/Pages/sb26.aspx>

<https://www.sba.org.il/hb/Success/Pages/sb27.aspx>

- אין צורך לערוך המידע ולכתוב בכתיבה שיווקית -יטופל ע"י הסוכנות.

23.11.3 הנחיות לניהול קבוצות מעוף בפייסבוק

23.11.3.1 קבוצת פייסבוק של סניף מעוף מטרתה להיות קבוצה מקצועית לבעלי עסקים ויזמים שיש לה מטרת שיווקיות לקידום הפעילות של הסניף והאשכול באזור הפעילות שלו.

23.11.3.2 הקבוצה אינה מנותקת מהפעילות השיווקית של האשכול ושל מעוף ככלל, היא כלי מקומי נוסף שיש להתייחס אליו כחלק מסט הכלים האשכולי והארצי. ותפקידם של חברי הצוות המנהל את הקבוצה לדאוג שתהיה אינטראקציה מובנית וחיובית עם חברי הקבוצה.

23.11.3.3 קבוצות בפייסבוק יכולות להיות כוח עוצמתי למינוף הפעילות העסקית ולמצב את צוות הסניף כמומחים בתחום כל עוד הקבוצה מנוהלת בצורה מיטיבה.

23.11.4 מודל שיווקי : הקמת קבוצה מקצועית לבעלי עסקים ויזמים במטרה לקדם את הפעילות של הסניף באזור הפעילות שלו.

23.11.5 מיתוג הקבוצה :

23.11.5.1 החומרים הגרפים יעוצבו בהתאם לספר מיתוג (באנר/פוסטים וכו') - רפרנס נראות ניתן לקחת מדף הסוכנות.

23.11.5.2 שם הקבוצה אחיד לכולם בהתאם לתבנית: מעוף ראשון לציון – מקדמים עסקים (שכולם יעלו בחיפוש תחת מעוף, בלי קיצורים של שמות הסניפים)

23.11.6 ניהול ואחריות: מנהלת השיווק של האשכול תבצע פיקוח ובקרה על פעילות הקבוצות באשכול ותיתן דגשים מקצועיים וסיוע לצוות הסניף במידת הצורך.

23.11.7 נראות הקבוצה ברמה הטכנית :

- סוג הקבוצה – סגורה (לא מחייבת שאלון כניסה רק בקשת הצטרפות).

- אודות הקבוצה – יש לרשום מה מטרת הקבוצה ומי עומד מאחורי הקבוצה.

- הגדרת נהלים להנחיות לפרסום בקבוצה - נדרש להגדיר הנחיות לחברי הקבוצה : מה מותר ומה אסור לפרסם בקבוצה. יש לוודא שיהיה ברור לכל החברים שהקבוצה לא



נועדה לצורך פרסום עצמי של חברי הקבוצה ופרסומים לא רלוונטיים ימחקו מהעמוד (אין צורך בתקנון)

- הרשאות אדמין - נדרש להגדיר מספר מנהלים לקבוצה – 2 לפחות (כדי שלא תהיה בעיה בניחול הקבוצה במידה ואחד העובדים עוזב).
- תגובות - נדרש להגיב באופן שוטף לפניית של גולשים, למחוק ולהסיר תכנים שאינם ראויים, אינם רלוונטיים ואינם עומדים בתנאי הפרסום של הקבוצה.

23.11.8 תכנים :

- הקבוצה איננה לוח מודעות - היא מקום לאינטראקציה עם לקוחות באמצעות תוכן ומענה לצרכים.
- על הצוות להגדיר אילו סוגי תכנים עולים בקבוצה, איך יוצרים דיונים, מה התדירות ומה המטרות הרצויות לפעול על פיהן ולייצר שיח עם לקוחות פוטנציאלים ודרך הקבוצה לשמר קיימים.
- מודל להצלחה הקבוצה: תוכן מעניין ואינטראקטיבי כולל ניהול שיח ומענה לשאלות כדי למשוך לקוחות חדשים ולשמר קיימים בהמשך הדרך.



24. כח אדם

מנהל ליווי עסקי, המאושר כמנהל ליווי עסקי לעסקים עד 5 עובדים, יוכל לקבל אישור ליווי עסקים של עד 10 עובדים במידה ועומד בתנאים הבאים:

- העובד מועסק כמנהל ליווי עסקי לכל הפחות שנה ברצף.
- שביעות רצון/הערכת עובד בהיבטים מקצועיים, ניהוליים, אישיים גבוהה.
- חוות דעת של הבקרה.
- אישור הסוכנות.

25. בקרה

25.1 בקרה מצד הסוכנות

- 25.1.1 הסוכנות, או מי מטעמה, רשאית לערוך, על פי שיקול דעתה, בקרות הכל בהתאם לאמור בהסכם ובנספחיו.
- 25.1.2 אופן ביצוע הבקרה ייקבע על ידה, לרבות באמצעות שיחות טלפון, דוא"ל, לקוח סמוי, ביקור גלוי בבית העסק וכיו"ב. הן בקרב היזמים/עסקים שסיימו לקבל שירותי סיוע והן בקרב היזמים/עסקים הנמצאים עדיין בהליך קבלת שירותי סיוע.
- 25.1.3 המפעיל נדרש לשמור את הקבלות ואת אישורי הגבייה שסופקו ע"י היזמים/עסקים.
- 25.1.4 הסוכנות או מי מטעמה רשאים לבצע בקרה ולדרוש את כלל המסמכים הנוגעים לביצוע המיפוי העסקי לרבות קבלות ואישורי הגבייה של מי מהיזמים/עסקים.
- 25.1.5 המפעיל נדרש לשמור העתק של הקבלות אשר סופקו ע"י הספקים החיצוניים, המעידים על התשלום מצד המפעיל.
- 25.1.6 בהנהלת החשבונות של המפעיל יתבצע רישום כדלהלן:
- הכנסות מגבייה עצמית- יירשמו התקבולים מהיזמים/עסקים (בשדה הפרטים יופיע שם היזם/עסק, בשדה אסמכתא יופיע מס' קבלה של המפעיל) והתקבולים מהגופים המממנים הנוספים במידה וקיימים.
 - הוצאות- ייפתח כרטיס הוצאות נפרד בו ירשמו התשלומים למרצים, לאולם, כיבוד וכ'.
- 25.1.7 המפעיל נדרש לפעול ע"פ נוהל הבקרה בכל הקשור לזמני המענה, הכנת דו"חות טיוטא, ערעורים וכיו"ב.
- 25.1.8 **דוחות בקרה**
- 25.1.8.1 תוכנית העבודה השנתית של הבקרה תוצג למפעילים.
- 25.1.8.2 טרם תחילת פעילות בקרת איכות מתוכננת תתקיים שיחת הכנה עם איש הקשר מטעם האשכול, להבנת מיקוד, הקשרים, חומרים נדרשים ולוחות זמנים, למעט בנושא בקרות על נתוני מערכת, אד הוק, פתע.



25.1.8.3 לאחר סיום כתיבת טיוטת דוח בקרה, תעביר הבקרה את טיוטת הדוח לתגובת האשכול. לבקשת האשכול, הבקרה תשתף בשאלתה שביצעה במערכת המידע. על האשכול להגיב לדוח הבקרה תוך 21 ימי עבודה.

25.1.8.4 אחת לרבעון תתקיים פגישה של יועץ מהבקרה עם האשכולות (לכל אשכול בנפרד או לכולם במרוכז בהתאם לאופי הדוחות) בה ידונו נושאי דוחות האיכות. (לבקשת האשכול במקרים רלוונטיים ניתן יהיה לקיים חלף הפגישה שיחת סיכום טלפונית)

25.1.8.5 לאחר קיום הפגישה, תוציא הבקרה לסוכנות דוח סופי הכולל את תגובת האשכול והתייחסות הבקרה.

25.1.8.6 פניות מכל סוג למנהל הבקרה יתבצעו ע"י מנהל האשכול או ע"י סמנכ"ל כספים ובקרה באשכול.

25.2 בקרת המפעיל במסגרת שירותי הייעוץ

25.2.1 מנהל ליווי עסקי נדרש לבצע בקרה ומעקב על פעילות היועצים, בין השאר באמצעות בחינת עמידת היועץ ביעדים ובמטרות שהוגדרו עבור הליך הייעוץ, עמידה בלוחות זמנים ובמסגרת השעות המוקצות, טיפול בתלונות היזמים/עסקים, בדיקת איכות הייעוץ הניתן וכיו"ב.

25.2.2 על מנהל ליווי עסקי להיות בקשר שוטף עם היועצים, לקבל עדכונים מהם אודות תהליך הייעוץ ואודות מצב היזם/עסק וכן לוודא כי הייעוץ ניתן בהתאם לנדרש בנהלים ובתכנית הסיוע שהוכנה במסגרת הליך המיפוי העסקי, הכל באיכות הנדרשת ולשביעות רצון היזם/עסק.

25.2.3 עבודת הבקרה מטעם המפעיל תכלול ביקורות פתע בבתי העסק ובחינת דיווח היועצים והתוצרים שיוכנו על ידם (למעט ייעוץ פנסיוני).

25.2.4 המפעיל או מי מטעמו יהיה רשאי לדרוש דיווחים מהיועצים ומהיזמים/עסקים, זאת בין השאר, לצורך בדיקת התקדמות תהליך הייעוץ, עמידה באבני הדרך שהוגדרו, בקרת דרישות התשלום והערכת הפעילות.

25.3 בקרת המפעיל במסגרת פעילויות ההדרכה

25.3.1 המפעיל נדרש לבצע בקרת איכות על פעילויות ההדרכה והמרצים זאת באמצעות השתתפות מדגמית פעילה בהרצאות השונות, ניתוח משובים, שיחות עם היזמים/עסקים וכיו"ב.

25.3.2 במידה ונמצא כי מרצה מבצע חריגה מן הנהלים, לרבות נוהל מאגר ספקים או שלדעת מנהל ההדרכה מטעם המפעיל אינו עומד בדרישות המקצועיות, רשאי המפעיל להחליף את המרצה.

25.3.3 במידה ומדד שביעות הרצון ב"טפסי משוב" הניתנים בסוף פעילות ההדרכה יהיה פחות מ-75%, ימלא רכז ההדרכה טופס המסביר את הגורם העיקרי לחוסר שביעות הרצון, ירשום את התייחסות המרצה ויציע דרכי טיפול בגורם שצוין, בטופס הסיכום של פעילות ההדרכה.

25.3.4 בהמשך לכך רשאית הסוכנות:



- להוציא את מרצה מהמאגר או להקפיא אותו.
- להקפיא את ביצוע הקורס עד לתיקון הליקויים.
- לדרוש שינויים באופן ביצוע הקורס ככל שיגדרו על ידי הסוכנות, לרבות שינויים במבנה.

26. דיון חוזר

במידה והיזם/עסק מבקש לערער על החלטת מי מעובדי המפעיל הוא יופנה תחילה למנהל המרכז ו/או למנהל המפעיל. מנהל המפעיל או מנהל המרכז יענה בכתב לפניית היזם/עסק תוך 5 ימי עבודה. בכל מקרה, רשאי היזם/עסק להגיש לסוכנות בתוך 30 יום, ממועד קבלת החלטת המפעיל, השגות על החלטת המפעיל, בהתאם לבקשה מנומקת אשר תוגש לסוכנות באמצעות המפעיל. בבקשה לדיון חוזר מטעם הסוכנות, על הפונה לנמק את השגותיו באשר להחלטת המפעיל ולצרף את המסמכים הנדרשים להוכחת טענותיו. יובהר כי לא תתאפשר הצגת נתונים חדשים שלא הוצגו בפני המפעיל בעת פנייתו הראשונה של הפונה.



27. הוראות כלליות

- 27.1 במידה וישנן סתירות בין האמור בנוהל זה לבין האמור במפרט השירותים, יחול האמור בנוהל זה.
- 27.2 במידה ויזם/עסק מסוים מקבל שירותים מיותר ממפעיל אחד, יבוצע המעקב אחריו ע"י המפעיל אשר ביצע לו מיפוי עסקי.
- 27.3 במידה ולא בוצע לו מיפוי עסקי ע"י מי מהמפעילים, כל מפעיל יהיה אחראי למלא את נתוני המעקב אחר עסק בהתאם לשירות שהעניק לעסק.
- 27.4 יזם או עסק שביצע מיפוי באשכול כלשהו ומבקש במהלך תקופת הזכאות לקבל את השירותים המלאים מאשכול אחר בשל מעבר מקום מגורים או מקום העסק, טובת היזם או העסק מחייבת העברתו לאשכול הקרוב למיקומו החדש.
- 27.5 הנוהל, לרבות נספחיו, אינם מהווים התחייבות מטעם הסוכנות ו/או משרד הכלכלה והתעשייה לתשלום כלשהו.
- 27.6 בנוסף לאמור בהסכם, המפעיל ומי מטעמו, לרבות מנהלי התיקים ומנהלי סניפי המעוף, יוודאו כי שירותי הסיוע ניתנים ע"פ האמור בנהלים במלואם ובהיקפים הנדרשים כפי שהוגדר בתכנית הסיוע ע"י מנהל ליווי עסקי.
- 27.7 לא תותר הפסקה של מתן שירותי הסיוע ליזם/עסק מצד המפעיל ו/או היועץ, זו בלבד והותרת הסוכנות על הפסקת מתן שירותי הסיוע. במקרה של קיום התנהגות שאינה מאפשרת את המשך השירותים מצד העסק (כגון: הפרעה למהלך העבודה בסניף המפעיל, אי הגעה לפגישות ללא סיבה מספקת וכדומה), תותר הפסקת מתן שירותי הסיוע ליזם/העסק וזאת לפי שיקול דעת המפעיל. במידה וקיים ספק האם להמשיך לתת שירות ליזם/העסק, המפעיל נדרש להתייעץ עם הסוכנות והלשכה המשפטית.
- 27.8 המפעיל מחויב לעדכן את עובדיו ואת הפועלים מטעמו בכל הוראות נוהל זה ונספחיו וכן בכל עדכון לנוהל זה ונספחיו, ככל שיעודכן.
- 27.9 מסמכים רשמיים שנשלחים מטעם הסוכנות על ידי המעוף לגבי סיכום תקציבים ונתונים יקבלו את אישור הסוכנות טרם שליחה מהמעוף לצד ג.
- 27.10 היזם/עסק רשאי להעביר את הטפסים החתומים על ידו באופן סרוק במייל.
- 27.11 במקרים בהם אין באפשרות הלקוח לחתום פיזית על המסמך אישור תכנית עבודה ניתן לקבל מייל חוזר של היזם/עסק בו כתוב שאין בידו לחתום על המסמכים ומייל זה מהווה אישור לחתימתו והסכמתו.
- 27.12 במידה ומסמכי הלקוחות סרוקים ומצורפים למערכת המידע, אין צורך לשמור עותק קשיח.
- 27.13 בעת פרסום שירות הניתן מטעם מערך המעוף יש לפעול לפרסומו בהתאם להוראות ספר המיתוג. ניתן לעשות שימוש בלוגואים נוספים רק במידה והם מייצגים גופים ציבוריים ורשויות מקומיות המשתפות פעולה עם המעוף. אין לעשות שימוש בלוגו של חברה פרטית. עובדי המעוף בלבד יכולים להשתתף בפעולות שיווק המעוף.
- 27.14 בפרסומים שונים ניתן לציין שמות בעלי עסק+ לוגו של העסק כל עוד הפרסום הינו להדגיש סיפור הצלחה ולשווק את שירותי הסיוע ולא למטרת שיווק העסק.
- 27.15 המפעיל מחויב לבצע את הפעילות שלו תוך ביצוע התאמות לאוכלוסייה ותוך שמירה על החוק.



27.16 יש לאפשר כניסה גם של נשים וגם של גברים לכל פעילות תוך ביצוע הפרדה מגדרית לאלו שרוצים בכך. במידה ויש דרישה להפרדה מגדרית יש לאפשר את אותו תחום שירות, באותם תנאים במידת האפשר וכמובן לאפשר קיום פעילות בהפרדה. אין לפרסם פעילות לנשים או לגברים בלבד, ניתן לשאול בעת הרישום את ההתאמה הרצויה.