

**נספח תכולת השירותים**

**1. כללי**

- 1.1. נספח תכולת השירותים נועד לפרט, להבהיר ולהרחיב אודות השירותים שיידרש כל אחד מהמציעים הזוכים במכרז פומבי מס' 03/19 למתן שירותי שיווק פרויקטי נדל"ן להעניק לחברה במסגרת הסכם ההתקשרות (להלן: "הספקים", "המכרז", "ההסכם" ו-"החברה", בהתאמה).
- 1.2. למען הסר ספק מובהר, כי כל המונחים שיפורטו במסגרת נספח זה יפורשו על פי ההגדרות שניתנו להם בהזמנה להציע הצעות ו/או בהסכם ההתקשרות.
- 1.3. כן מובהר, כי האמור בנספח זה בא להשלים ולהבהיר את הוראות ההזמנה להציע הצעות וההסכם ובכל מקרה מודגש, כי במקרה של סתירה בין המסמכים האמורים (כאמור לעיל), יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, לפי קביעת החברה.

**2. הוראות כלליות ביחס לאופן מתן השירותים**

- 2.1. לצורך מתן תכולת השירותים יעמיד הספק לרשות החברה אנשי מכירות שטח בעלי ניסיון במכירות בתחום הנדל"ן אשר יגויסו ויונהלו ע"י הספק באופן ישיר, בין אם כשכירים ובין אם כעצמאים ויאושרו ע"י החברה (להלן: "אנשי המכירות").
- 2.2. הספק מתחייב כי יועסק על ידו, בין היתר, נציג אשר ישמש כאיש קשר של הספק מול החברה בכל זמן השירות ומינויו יאושר ע"י החברה (להלן: "איש הקשר").
- 2.3. הספק יידרש להעמיד איש שיווק בהתאם למספר יחידות דירור, וזאת על פי המפתח הבא: ככל שפרויקט הנדל"ן מושא שירותי השיווק כולל פחות מ-80 יחידות דירור (כולל), יידרש הספק להעמיד לפחות איש שיווק אחד. ככל שפרויקט הנדל"ן מושא שירותי השיווק מורכב מ-81 יחידות דירור ועד 250 יח"ד, יידרש הספק להעמיד לפחות שני אנשי שיווק. ככל שפרויקט הנדל"ן מושא שירותי השיווק מורכב מ-251 יחידות דירור ויותר, יידרש הספק להעמיד לפחות שלושה אנשי שיווק.
- 2.4. אנשי השיווק ינהלו את כלל תהליכי השיווק וההשכרה של יחידות הדירור ובתוך כך יעניקו מענה טלפוני לשוכרים פוטנציאליים בימים א'-ה' בין השעות 9:00 - 18:00 וביום ו' בין השעות 8:00 - 14:00. אנשי השיווק יהיו זמינים למתן שירות כללי ללקוחות פרויקט הנדל"ן לאחר שלב החתימה על הסכמי השכירות ועד לסיום שלב מסירת החזקה של הדירות לשוכרים. המזמינה תהא רשאית לשנות את תחילת וסיום שעות הפעילות של אנשי השיווק, בהתאם לשיקול דעתה ואופי הפרויקט.
- 2.5. החברה תהא רשאית לדרוש כי הספק יעמיד לרשות החברה איש מכירות נוסף למענה טלפוני או איש שירות נוסף ליווי לקוחות הפרויקט עד למועד המסירה של הדירות ללקוחות, ככל שנפח העבודה בפרויקט יצדיק זאת.
- 2.6. אין בהתקשרות על פי הסכם ההתקשרות כדי לתת לספק בלעדיות על ביצוע השירותים, לחייב את החברה בקשר להיקף השירותים שיוזמנו מהמציע, אם בכלל, או להגביל את זכות החברה להזמנת שירותים מנותני שירותים נוספים או לבצע אותם בעצמה.
- 2.7. על הספק להביא בחשבון בהצעתו כי ייתכן והשירותים יידרשו ממנו בגין פרויקטים שונים במקביל או במועדים שונים, ויהא עליו לספק את כלל השירותים על פי תכולת השירותים, לרבות לעמוד בלוחות הזמנים והיקפי כוח האדם הנדרשים כמפורט במסמכי מכרז זה וללא כל תוספת תשלום.
- 2.8. החברה אינה מתחייבת להיקף יחידות הדירור להשכרה בכל פרויקט והספק מוותר על כל טענה ו/או תביעה בהקשר להיקף השירותים שיידרשו ממנו, בין אם הוא גבוה או נמוך משציפה, לרבות תביעה לפיצוי על הוצאות שהוציא לצרכי המכרז ו/או התארגנות ו/או אבדן הכנה ו/או הוצאות הסתמכות, מוניטין וכיו"ב.
- 2.9. סמכויות הספק במסגרת תכולת השירותים תקבענה בנוהלי עבודה שיועברו ע"י החברה, במחירון ייעודי שייבנה לפרויקט ובמדיניות ההנחות וההטבות שתגובש לפרויקט.
- 2.10. על אף האמור בכל מקום אחר מובהר, כי הספק לא יהיה רשאי להתחייב בשם דירה להשכיר כלפי אף גורם, לרבות הלקוחות הפוטנציאליים בפרויקטים, וכי ההחלטה על אישור וחתימת הסכמי השכירות כפופה לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של דירה להשכיר. דירה להשכיר תהיה רשאית לבצע כל בדיקה ו/או בירור ו/או בחינה בטרם אישור הסכמי השכירות ובטרם החלטה על חתימתם על ידי נציגיה המוסמכים.

**3. אפיון תהליך טרום יציאה למכירה**

- 3.1. טרום היציאה לשיווק של הפרויקט, הספק יתבקש ללמוד על הפרויקט ועל החברה את כל האספקטים הרלוונטיים.
- 3.2. הספק יידרש להכין ולהגיש לחברה תכנית הדרכה, כמפורט להלן, המכילה את כלל המסקנות מתהליך טרום היציאה למכירה עד 30 יום ממועד היציאה לשיווק.
- 3.3. על הספק ללמוד את כלל מאפייני החברה הרלוונטיים אליו וזאת, בין היתר, את המאפיינים הבאים:
  - 3.3.1. מבנה החברה ובעלי התפקידים בחרה;
  - 3.3.2. תחומי העיסוק של החברה;
  - 3.3.3. אופן מיתוג החברה ומאפייני השונים;
  - 3.3.4. היכרות עם פרויקטים קודמים וקיימים של החברה;
  - 3.3.5. סיור בפרויקט דירה להשכיר פעיל;
  - 3.3.6. היכרות עם תחום המדיה הדיגיטלית של החברה - אינטרנט, פייסבוק וכו';
  - 3.3.7. היכרות עם שיטות העבודה השונות של החברה;
- 3.4. על הספק ללמוד את כלל מאפייני פרויקט הנדל"ן הרלוונטי למתן השירותים על ידו וזאת, בין היתר, את המאפיינים הבאים:
  - 3.4.1. היכרות מעמיקה של כלל האספקטיים השיווקיים של הפרויקט;
  - 3.4.2. הכנת בריף שיווקי ביחס לפרויקט;
  - 3.4.3. היכרות עם תמהיל הדירות, התכניות והמפרטים של הדירות המוצעות לשכירות בפרויקט;
  - 3.4.4. היכרות עם שטחי הציבור ושיטת הניהול של הפרויקט;
  - 3.4.5. זיקוק ערכים מבדלים ברמת הפרויקט, החברה והשיטה המהווים ערך מוסף לתהליך השיווק של הפרויקט;
- 3.5. לימוד המצב המשפטי ביחס לפרויקט, ובכלל זה את הנושאים הבאים:
  - 3.5.1. היכרות מעמיקה עם הסכם השכירות והסכם הניהול מול הלקוחות הפוטנציאליים;
  - 3.5.2. בחינת הביטחונות ו/או הערבויות המוצעים ללקוחות הפוטנציאליים;
  - 3.5.3. היכרות כלל ההתחייבויות הכלולות בהסכמי השכירות השונים בפרויקט;
- 3.6. לימוד הסיבה העסקית ביחס לפרויקט, ובכלל זה את הנושאים הבאים:
  - 3.6.1. ביצוע סקר מתחרים בשוק יד ראשונה ויד שנייה בסביבה העסקית של הפרויקט והצגתו לחברה;
  - 3.6.2. ביצוע בחינת היצע וביקוש ביחס לפרויקט, לרבות המחירים בסביבה העסקית הרלוונטית;
  - 3.6.3. ניתוח התנגדויות צפויות, יתרונות יחסיים, ערכים לבידול וכו';
  - 3.6.4. הרכבת מחירון לפרויקט בשיתוף עם החברה ובאישורה;
- 3.7. מעורבות שוטפת בתהליכי העבודה השונים ביחס לשיווק הפרויקט, ובכלל זה הנושאים הבאים:
  - 3.7.1. מעורבות בתהליכי קבלת החלטות בתחום השיווק והפרסום של הפרויקט;
  - 3.7.2. השתתפות בישיבות צוות מקצועי בנוגע לפרויקט;
  - 3.7.3. השתתפות בפגישות שוטפות בנושא מכירות;
  - 3.7.4. ליווי תכנון ועיצוב נקודת המכירה;
- 3.8. בניית תכנית הדרכה, בהתאם לפירוט הבא:
  - 3.8.1. הצגת ממצאי תהליכי הלימוד כפי שמפורטים בסעיפים שלעיל במסגרת סקר מתחרים וניתוח swot לפרויקט הרלוונטיים לתהליך המכירה;

- 3.8.2. הצגת מודל תהליכי מכירה מלא ;
- 3.8.3. בניית תהליך חווית לקוח ;
- 3.8.4. בניית תסריטי שיחה טלפוניים ופרונטאליים ;
- 3.8.5. בניית מקרים ותגובות לתהליכי המכירה ;
- 3.8.6. הדרכה על מערכת מידע לאנשי המכירות ;
- 3.8.7. הדרכה על נהלי עבודה על פי הגדרות החברה ו/או גורמים אחרים מטעמה ;
- 3.8.8. הצגת תכנית הדרכה לחברה על פי לוחות הזמנים שיקבעו ע"י החברה בפרויקט, ולכל הפחות עד ל-30 יום ממועד היציאה לשיווק.
- 3.9. גיוס כוח אדם ייעודי לטובת מתן השירותים בהתאם לדרישות הבאות :
  - 3.9.1. על אנשי המכירות להיות אמינים ומנוסים בתחום ההשכרה ;
  - 3.9.2. על אנשי המכירות להיות בקרבה גיאוגרפית לפרויקט ולנקודת השיווק שיוגדרו ;
  - 3.9.3. ביצוע הכשרת כוח האדם על פי תכנית הדרכה שתאושר על ידי החברה ;
  - 3.9.4. איוש נקודות השיווק, על פי הנחיות החברה ;
- 3.10. שונות :
  - 3.10.1. ליווי תהליך בניית אמצעי המחשה ועזרי שיווק הנדרשים לטובת השכרת הדירות בפרויקט ;
  - 3.10.2. הרכבת מחירון השכרה לדירות בפרויקט בשיתוף ובאישור החברה ;
  - 3.10.3. גיבוש מדיניות הנחות והטבות ללקוחות הקצה בשיתוף ובאישור החברה ;
  - 3.10.4. הקמה של מערכת מידע ממוחשבת לניהול שוטף של המידע ביחס לפרויקט ;
  - 3.10.5. הכנת תיקי שיווק ללקוחות השונים ;
  - 3.10.6. בירור עלויות היקפיות של לקוחות הקצה בהשכרת דירות בפרויקט - ארנונה, דמי ניהול משוערכים וכיו"ב.

#### **4. ניהול מלא של תהליך ההשכרה**

- 4.1. הספק יהיה אחראי על כלל תהליך השכרת יחידות הדירור ובכלל זה על כל שלבי תהליך ההשכרה, החל משיווק יחידות הדירור ועד למסירה בפועל של יחידות הדירור לאחר חתימת הסכמי השכירות.
- 4.2. הספק יעניק מענה טלפוני ראשוני לפניית מפרסום/הפניות/לקוחות מזדמנים ובכלל זה את השירותים הבאים :
  - 4.2.1. מענה טלפוני זמין ומאויש מרגע היציאה לשיווק ועד תום השיווק של הפרויקט בשעות הפעילות כפי שהוגדרו על ידי החברה ;
  - 4.2.2. מענה חוזר מידי לפניית של לקוחות, ולא יאוחר מיום העסקים הבא מרגע קבלת הפנייה ;
  - 4.2.3. ניהול שיחה טלפונית ראשונית על פי תסריט שיחה שיאושר על ידי החברה, תוך חתירה לתיאום פגישה עם הלקוח ;
  - 4.2.4. תיעוד שיחה במערכת מידע תוך ציון מקור ההפניה ;
  - 4.2.5. תיאום פגישה ראשונה ;
- 4.3. הספק ינהל את פגישות השיווק, בין היתר, כדלקמן :
  - 4.3.1. הספק יעניק מידע מקיף ואמין ללקוחות הפוטנציאליים תוך הדגשת היתרונות היחסיים והערכים המבדלים של הפרויקט, השיטה והחברה ;
  - 4.3.2. הספק ינהל שיחת שיווק על פי המתודולוגיה שהוגדרה בתכנית ההדרכה ואשר אושרה על ידי החברה ;
  - 4.3.3. הספק ידאג להנגשת כלל המידע הנדרש למתעניינים לצורך קבלת החלטה - תכניות הדירה, המפרטים, חברת הניהול, העלויות ההיקפיות (ארנונה וכיו"ב) ;
  - 4.3.4. הספק יבצע ללקוחות הפוטנציאליים סיור ביחידות הדירור ;
  - 4.3.5. הספק יבצע שיחות ופגישות follow up, בהתאם לצורך ;

- 4.3.6. הספק יתעד את הפגישות והשיחות ואת כלל התנהלות מול הלקוחות הפוטנציאליים במערכת המידע;
- 4.3.7. הספק יקבל את אישור החברה ביחס לתנאים המסחריים אשר יתגבשו עם הלקוח לטובת השכרת יחידות הדירה;
- 4.3.8. הספק ילווה באופן מלא את תהליך המו"מ המסחרי והמשפטי מול הלקוח עד לסיומו בחתימה על הסכם מלא, לרבות:
- 4.3.8.1. ביצוע בקשת הרשמה ועדכון של כלל הגורמים הרלוונטיים בדבר עסקה שהבשילה לכדי הסכם;
- 4.3.8.2. התנהלות שוטפת מול משרד עורכי דין של החברה;
- 4.3.8.3. העברת נספח שינויים להסכם השכירות והסכם הניהול לאישור נציג מורשה מטעם החברה לפני החתימה על ההסכם;
- 4.3.8.4. עדכון נציג החברה על מועד חתימה של הסכם השכירות;
- 4.3.8.5. העברת הסכם שכירות חתום במקור וסרוק במייל לחברה בצירוף טופס עסקה בנוסח שיועבר ע"י החברה;
- 4.3.8.6. העברת הסכם שכירות חתום במקור ללקוחות;
- 4.4. ניהול שגרת נקודת המכירה ו/או הדירות לדוגמא על פי נהלי החברה ובכלל זה:
- 4.4.1. החברה רשאית לבטל את איוש נקודת המכירה ו/או הדירות לדוגמא לאחר מועד סיום הביצוע של הפרויקט ו/או עם סיום ההשכרה של 90% מיחידות הדירה;
- 4.4.2. איוש מלא של משרד השיווק בשעות הפעילות שיוגדרו על ידי החברה;
- 4.4.3. תיחזוק וניקיון של משרד השיווק והדירות לדוגמא;
- 4.5. הספק יגבש את מדיניות היעדים והמחירים אשר תאושר על ידי החברה ואשר תכלול את המרכיבים הבאים:
- 4.5.1. יעדי ההשכרה בפרויקט ייקבעו ע"י החברה בהתאם לאופיו, מיקומו ושלביות הביצוע של הפרויקט;
- 4.5.2. גיבוש יעדי השכרה כפי שיוגדרו ע"י החברה;
- 4.5.3. גיבוש מחירון דירות להשכרה כפי שיאושר ע"י החברה ויעודכן על ידה במהלך חי הפרויקט;
- 4.5.4. גיבוש מדיניות הנחות והטבות של החברה;
- 4.6. הספק יעניק ללקוחות הפוטנציאליים את השירותים הבאים:
- 4.6.1. מענה זמין ומאויש לפניות של לקוחות לאחר חתימה על הסכם השכירות ולפני המסירה של הדירה;
- 4.6.2. בירור פניות של לקוחות מול הגורמים הרלוונטיים ומתן מענה שירותי מלא;
- 4.6.3. ליווי הלקוח לסיור בדירה במידת הצורך ועל פי מדיניות סיורים ללקוחות שתאושר ע"י החברה מול הקבלן של הפרויקט;
- 4.6.4. תיעוד פניות של לקוחות במערכת המידע וניהול הטיפול בפניות דרך מערכת המידע;
- 4.6.5. סיוע בהיערכות למסירה של הדירות - חיבורי מונים, תיאום מועדי מסירה מול הלקוחות, גביית תשלומים עבור התקופה הראשונה וכו'.
- 4.7. על הספק להגיש לחברה דיווחים שוטפים במתכונת שתיקבע על ידה וזאת בהתאם למאפיינים הבאים:
- 4.7.1. הגשה שבועית של דוחות המרה בין ליד <-- פגישה <-- הרשמה <-- חוזה;
- 4.7.2. דו"ח סטטוס השכרות ומלאי חודשי;
- 4.7.3. השתתפות בישיבות מדיה, פרסום ושיווק הקשורות בפרויקט.