**נוהל מתן שירותי מרכז הידע לדלקים ברי-קיימא לתעופה לחוקרים ומוסדות**

**נספח ד׳ - נוהל מתן שירות**

# רקע

מוסד הטכניון התקשר עם משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה בהסכם להקמת מרכז ידע לדלקים חלופיים לתעופה.

# מטרות

מטרת נוהל זה הינה לקבוע את אופן מתן שירותי מרכז הידע לחוקרים ומוסדות.

# אחריות

האחראי לקיום נוהל זה הינו כל חוקר הנותן שירות, וחבר במרכז הידע – רשימת החוקרים החברים מופיעה באתר המרכז.

# הגדרות

# "מוסד הטכניון" – מוסד הטכניון למחקר ופיתוח בע"מ.

# "מרכז הידע" – מרכז הידע לדלקים חלופיים לתעופה במוסד הטכניון.

# "המשרד" – משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה.

# "חוקר" –עמית מחקר, חוקר בכיר, חוקר, חבר צוות מחקר.

# "מוסד" – מוסד אקדמי להשכלה גבוהה.

# "השירותים" – שירותי המעבדות השונות המופיעים באתר מרכז הידע.

# "המבקש" – חוקר או מוסד שהגישו בקשה לקבלת שירותים ממרכז הידע.

# "מנהל הפרויקט" – מנהל פרוייקט המרכז הארצי לדלקים חלופיים לתעופה כמופיע באתר המרכז.

# "ההסכם" – ההסכם בין מוסד הטכניון למשרד מיום 01/09/2024.

# אופן הגשת בקשת שירות

# חוקר או מוסד המעוניין בקבלת שירותים ממרכז הידע יגישו את בקשתם באמצעות מילוי טופס בקשה סטנדרטי מקוון המצוי באתר האינטרנט של מרכז הידע.

# עם קבלת בקשה כאמור, תיבחן הבקשה על ידי מנהל הפרויקט, אשר יוודא כי הבקשה מולאה כנדרש, סופקו בה כל הפרטים הנחוצים וצורפו אליה כל המסמכים המבוקשים. בתוך 7 ימים ממועד קבלת הבקשה יקבל המבקש אישור על קבלת בקשתו, וכן פירוט פרטים ו/או מסמכים חסרים. היו חסרים פרטים ו/או מסמכים כאמור, ישלים אותם המבקש בתוך 7 ימים ממועד קבלת הודעת האישור. לא הושלמו הפרטים ו/או המסמכים המבוקשים במסגרת התקופה האמורה, יקבל המבקש הודעה כי בקשתו לא הוגשה כנדרש ועל כן היא לא תטופל.

# לא נדרשו פרטים ו/או מסמכים נוספים, או נדרש והושלמו על ידי המבקש בתקופה הזמן האמורה, יקבל המבקש אישור כי בקשתו הוגשה כנדרש והיא מועברת לטיפול.

# מנהל הפרויקט יעביר בקשה שהוגשה כנדרש למעבדה המיועדת, אשר, על בסיס השירותים המבוקשים המפורטים בבקשה, תספק למנהל הפרויקט אומדן עלויות ולו"ז למתן השירותים, וזאת בתוך 7 ימים. היה המבקש חוקר שאינו ישראלי או מוסד שאינו ישראלי, תועבר בקשתו, טרם העברתה למעבדה המיועדת, לאישור המשרד. התקבל האישור – תועבר הבקשה למעבדה המיועדת כאמור לעיל. לא התקבל אישור המשרד – יודיע מנהל הפרויקט למבקש כי בקשתו לא אושרה.

# עלות השירותים תחושב באופן שנועד לכיסוי הוצאותיו הישירות של מרכז הידע בגין מתן השירותים המבוקשים, ללא רווח, ובניכוי ההוצאות הממומנות על ידי הגורמים המממנים את מרכז הידע.

# על בסיס אומדן העלויות והלו"ז יבחן מנהל הפרויקט האם לאשר את הבקשה ולהוציא למבקש הצעת מחיר, או לדחות את הבקשה מטעמים של עומס על צוות מרכז הידע באופן שלא יאפשר לצוות מרכז הידע לבצע את עבודתו השוטפת באופן סביר. הוחלט על אישור הבקשה והוצאת הצעת מחיר – ישלח מנהל הפרויקט למבקש הצעת מחיר על גבי טופס הסכם שירותי מעבדה בנוסח המצוי בכתובת [https://www.ra.trdf.co.il/files/Res\_Auth\_Proc/Lab Services Agreement Form.docx](https://www.ra.trdf.co.il/files/Res_Auth_Proc/Lab%20Services%20Agreement%20Form.docx), בצירוף העתק של נוהל זה.

# הזמנת השירותים

# קיבל המבקש הצעת מחיר וביקש להזמין את השירותים על בסיסה, יחתום על טופס הסכם שירותי המעבדה שהתקבל אצלו ויחזירו סרוק למנהל הפרויקט.

# היתה זו הזמנתו הראשונה של המבקש מהמרכז, ימלא המבקש את טופס הקמת לקוח: [בעברית](https://www.ra.trdf.co.il/files/Res_Auth_Proc/Tofes%20leptichat%20lakoach.docx)/ [באנגלית](https://www.ra.trdf.co.il/files/Res_Auth_Proc/New%20SAP%20Customer%20Entry%20Form.docx).

# מנהל הפרויקט יעביר את פרטי ההזמנה למנהל/ת החשבונות של המרכז לשם הפקת חשבונית לתשלום. חשבונית כאמור תופק ותישלח למבקש טרם תחילת מתן השירותים.

# עם קבלת ההזמנה מהמבקש תופק הזמנה ממערכת הסאפ (VA01). בטופס הבקשה להוצאת חשבונית יצויין מספר הזמנת הסאפ שיתקבל במקום המיועד לכך.

# הזמנות מארגונים אקדמיים, קרנות, מכללות וחברות ביטחוניות מחייבות הגשת [חשבונית מקור](https://www.ra.trdf.co.il/files/Res_Auth_Proc/Tofes%20bakasha%20lehotzahat%20heshbonit%20mas.docx) בצירוף [אישור קבלת שירות](https://www.ra.trdf.co.il/files/Res_Auth_Proc/Ishur%20kabalat%20sherut%20maabada.docx) ולהעביר למנהלת חשבונות בנושא הפקת חשבוניות למעבדות למייל (orlikeinan@technion.ac.il).

# השירותים ינתנו בימי ובשעות העבודה המקובלים של מוסד הטכניון.

# מרכז הידע יעניק קדימות במתן שירותים לפרוייקטים הממומנים על ידי המשרד וכן לפרוייקטים הממומנים על ידי מממנים נוספים של מרכז הידע, אם ישנם כאלה. מובהר כי החוקרים/מוסדות המבצעים פרויקטים אלה ישאו בתשלום בגין השירותים בהתאם לנוהל זה.

# מנהל הפרויקט יהיה רשאי לקבוע כי שירותים שיעניק מרכז הידע למי מהחוקרים המפורטים בנספח ג' להסכם יינתנו ללא עלות, בכפוף לכך ששירותים כאמור לא יעלו על 40% מסך כל השירותים שמעניק מרכז הידע למבקשים.

# רישום

# מרכז הידע, באמצעות המעבדות, ינהל רישום מסודר של השירותים במחברת מעבדה פיסית או אלקטרונית.

# הכנה

# הכנת הדגימה: בהתאם לבדיקה, ייתכן שיהיה צורך להכין או לעבד דגימות לפני האנליזה.

# אנליזה: הדגימות עוברות אנליזה לפי הפרוטוקולים הסטנדרטיים הייעודיים של המעבדה.

# תוצאות העבודה מתועדות באופן דיגיטלי בפורמט הנהוג במעבדה.

# בקרת איכות ואבטחת איכות

# הציוד המשמש את מרכז הידע יכויל באופן קבוע לפי הוראות היצרן.

# השלמת השירותים

# עם סיום ביצוע השירותים נשוא ההזמנה שהתקבלה מהמבקש, יופק דו"ח סופי, כולל כל התוצאות והאנליזה הרלוונטיות. הדו"ח הסופי ישלח למנהל הפרויקט.

# מנהל הפרויקט יבחן את הדו"ח, ויעביר שאלות למעבדה במקרה הצורך.

# לא הועברו שאלות למעבדה, או התקבלו תשובותיה ונחה דעתו של מנהל הפרויקט, יוודא מנהל הפרוייקט כי התקבל התשלום בגין השירותים במלואו, וככל שכן - יעביר מנהל הפרויקט את הדו"ח הסופי למבקש.

# הדו"ח הסופי לא ישלח למבקש טרם הסדרת התשלום בגין השירותים במלואו.

# עם מסירת הדו"ח הסופי למבקש, יתבקש המבקש לספק למרכז הידע משוב לפי הטופס המצוי באתר האינטרנט של מרכז הידע. עם קבלת התייחסות המבקש לבקשת המשוב – תיסגר הבקשה במערכת.

# אזכורים

# על כל גורם המקבל שירות ממרכז הידע לכלול בכל מסמך העושה שימוש בתוצאות השירות שקיבל ממרכז הידע, לרבות פרסומים, מחקרים, פוסטרים וכיוצ״ב את האיזכור בנוסח הבא (בעברית או באנגלית, לפי העניין):

# "מסמך זה כולל מידע שהתקבל בחלקו ממרכז הידע לדלקים חלופיים לתעופה במוסד הטכניון למחקר ופיתוח בע"מ אשר הוקם ומופעל בסיוע משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה ״

# ״This document contains information received partially from the Israeli SAF Knowledge Center at the Technion Research and Development Foundation which was established and is being operated with the support of the Israeli Ministry of Innovation, Science and Technology”

# עותקים

# על כל גורם המקבל שירות ממרכז הידע להעביר עותק (קשיח או דיגיטלי) של כל מסמך העושה שימוש בתוצאות השירות שקיבל ממרכז הידע, לרבות פרסומים, מחקרים, פוסטרים וכיוצ״ב אל מנהל הפרויקט במייל isaf@technion.ac.il.

# הערות ודגשים

# לקוח חוזר, המבצע עבודות רבות במעבדה, יש לוודא, אחת לרבעון, עם אחראית מחלקת גביה (rivie@trdf.technion.ac.il) שהלקוח עומד בתשלומים במועדם.

# קשיים בגביה/ בהוצאת החשבונית

* לא תופק חשבונית להזמנה אם חלפה שנה או יותר מהתאריך שלה או אם הוגדר בהזמנה תאריך תוקף אשר חלף.
* הקפדה על מילוי אישור ביצוע העבודה עם כל הפרטים המבוקשים הוא תנאי הכרחי לקבלת התשלום.
* סכום החיוב בחשבונית לא יעלה על הסכום בהזמנה.
* במידה ויש מספר שורות שונות, שורות החיוב חייבות להתאים לשורות בהזמנה.