



**אוניברסיטת חיפה  
אגף מחשוב ומערכות מידע**

# **מכרז פומבי דו שלבי מס' 50/2022**

**להקמת והטמעת מערכת CRM  
מבוססת Salesforce בבית הספר  
הבינלאומי באוניברסיטת חיפה**

**נובמבר 2022**

# אוניברסיטת חיפה

מכרז פומבי מס' 50/2022

## הזמנה להגשת הצעות למכרז פומבי מס' 50/2022

### **בנושא: הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית**

### **הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה**

אוניברסיטת חיפה מזמינה אותך בזאת להגיש הצעות למכרז בנושא הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה. כמפורט במסמכי המכרז.

את חוברת המכרז ניתן להוריד כקובץ מאתר האינטרנט של האוניברסיטה ("מכרזים" בדף הבית), להדפיסה ולהגיש את ההצעה על גביה.

מובהר כי אין לבצע שינויים כלשהם במסמכים וכי עצם הגשת ההצעה מהווה הסכמה מלאה לכל מסמכי המכרז ונספחיהם כפי שמפורסמים באתר.

**מועד אחרון להגשת הצעות למכרז: עד לא יאחר מתאריך 5/1/2023 בשעה 12:00.**

את ההצעות יש להפקיד בתיבת המכרזים מס' 2 הממוקמת בבניין הראשי, קומה 2, בסמוך לכניסה לחדר 202, ביחידת רכש ולוגיסטיקה, אגף כספים ובקרה.

האוניברסיטה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

### **טבלת תאריכים:**

| נושא                         | תאריך      | יום ושעה          |
|------------------------------|------------|-------------------|
| פרסום המודעה למכרז           | 25/11/2022 | יום ו'            |
| מועד אחרון להגשת הבהרות בכתב | 15/12/2022 | יום ה' בשעה 12:00 |
| מועד אחרון להגשת הצעות       | 5/1/2023   | יום ה' בשעה 12:00 |

בברכה,

מולי צפרייר

סמנכ"ל מחשוב ומערכות מידע

## אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 50/2022

### כתב הוראות למגישי הצעות למכרז מס' 50/2022

#### 1. הגדרות

- "האוניברסיטה" אוניברסיטת חיפה, שדרות אבא חושי, הר-הכרמל, חיפה.
- "הפרויקט" הקמת מערכת CRM רוחבית שתלווה את חיי הסטודנט הבינלאומי החל משלב יצירת הקשר הראשוני ועד לאחר סיום לימודיו. המערכת שתוקם תהיה מערכת WEB עננית מבוססת טכנולוגיית Salesforce, הכול כמפורט במסמכי המכרז וההסכם;
- "השירותים" ליווי הפרויקט וביצוע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ואחריות, הכל כמפורט במסמכי המכרז וההסכם;
- "המכרז" מכרז פומבי מס' 50/2022 לביצוע "השירותים" כהגדרתם לעיל;
- "ההסכם" הסכם שייחתם בין האוניברסיטה לבין הזוכה, כהגדרתו להלן, לביצוע השירותים בנוסח ובתנאים כמפורט בטופס ההסכם מסמך ד' הכלול בין מסמכי המכרז;
- "הזוכה" מי שהצעתו נבחרה על ידי האוניברסיטה כזוכה במכרז.

#### 2. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים להלן מהווים את מסמכי המכרז:

- 2.1. **מסמך א' - כתב הוראות למגישי הצעות למכרז ונספחיו:**
- 2.1.1. **נספח א' 1 - מפרט טכני;**
- 2.1.2. **נספח א' 2 - טופס קריטריונים להערכה על ידי ממליצים.**
- 2.2. **מסמך ב' - טופס הצעה למכרז ונספחיו:**
- 2.2.1. **נספח ב' 1 - טופס הצעת המחיר;**
- 2.2.2. **נספח ב' 2 - אישור ר"ח בדבר מחזור כספי;**
- 2.2.3. **נספח ב' 3 - תצהיר אודות המציע לצורך הוכחת תנאי סף 4.2 – 4.7;**
- 2.2.4. **נספח ב' 4 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;**
- 2.2.5. **נספח ב' 5 - אישור ר"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי;**
- 2.2.6. **נספח ב' 6 - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.**
- 2.3. **מסמך ג' - נוסח ערבות הצעה.**
- 2.4. **מסמך ד' - ההסכם ונספחיו:**
- 2.4.1. **נספח ד' 1 - אישור עריכת ביטוח;**
- 2.4.2. **נספח ד' 2 - התחייבות לשמירה על סודיות;**
- 2.4.3. **נספח ד' 3 - הצעת מחיר;**
- 2.4.4. **נספח ד' 4 - ערבות ביצוע;**
- 2.4.5. **נספח ד' 5 - מענה המציע למפרט הטכני.**

### 3. לידיעת המציעים

האמור להלן מובא להערכה ולהתרשמות בלבד ואין בו כדי להוות מצג ו/או התחייבות כלשהם מצד האוניברסיטה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמם, והמציע בהגשת הצעתו מצהיר כי הוא בחן את הכדאיות הכלכלית של הגשת ההצעה למכרז וכי אין לו ולא תהיינה לו כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה ביחס למידע בסעיף זה ו/או לאמור בהקשר זה במכרז זה על נספחיו:

3.1. האוניברסיטה מעוניינת להקים ולהטמיע מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי, שתלווה את חיי הסטודנט הבינלאומי החל משלב יצירת הקשר הראשוני ועד לאחר סיום לימודיו.

מערכת כאמור תחליף מערכת הרשמה ישנה (fatfish) וכן עבודה ידנית באמצעות גיליונות excel.

3.2. המערכת החדשה תכיל מספר תהליכי עבודה עיקריים המקבילים לשלבים הכרונולוגיים בחיי הסטודנט, כמפורט להלן.

3.2.1. "השלב ראשון" בחיי הסטודנט – שיווק (שיווק וניהול קמפיינים).

3.2.2. "השלב השני" בחיי הסטודנט – גיוס ומכירה (ניהול וטיפול בלידים).

3.2.3. "השלב השלישי" בחיי הסטודנט – רישום וקבלה (טיפול במועמדות ורישום).

3.2.4. "השלב הרביעי" בחיי הסטודנט – גביה (תשלום וגביית שכר לימוד).

3.2.5. "השלב החמישי" בחיי הסטודנט – שיווק – טיפול בבוגרים.

3.3. האוניברסיטה תהא רשאית לרכוש כל שלב בפרויקט באופן נפרד ואינה מתחייבת לרכוש את כל השלבים שלעיל.

3.4. לידיעת המציעים, שלב הלימודים והחיים האקדמיים של הסטודנט הבינלאומי (קורסים, ציונים, מבחנים וכד'), אינו בתכולת הפרויקט וינוהל במערכת מנהל תלמידים של האוניברסיטה המבוססת SAP SLCM.

3.5. באחריות הזוכה לבצע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה לכלל רכיבי המערכת שיוקמו על ידו.

3.6. כל הפרויקט ינוהל על ידי מנהל פרויקט מטעם הזוכה.

3.7. תקופת האחריות על הפרויקט ועל כל אחד מן התוצרים שיסופקו על ידי הזוכה תהיה למשך 12 חודשים מתאריך הענקת אישור מסירה.

3.8. כלל הדרישות הטכניות, כמפורט להלן, מוגדרות כדרישות מנדטוריות לביצוע במסגרת הפרויקט.

3.9. הכדאיות הכלכלית להשתתפות במכרז היא באחריות המציע בלבד. המציע מתחייב לערוך בדיקות עצמאיות ומוותר על כל טענה ו/או תביעה בעניין זה.

### 4. תנאי סף להשתתפות במכרז

על המציע, כתנאי לבחינת הצעתו, למלא אחר התנאים המצטברים הבאים במועד האחרון להגשת הצעות למכרז:

4.1. המציע מופיע ברשימת השותפים של חברת SALESFORCE המפורסמת באתר <https://appexchange.salesforce.com>.

4.2. לעובד אחד לפחות מצוות הפרויקט המוצע על ידי המציע הסמכה מסוג [Education Cloud Consultant](#) מטעם חברת SALESFORCE.

4.3. לעובד אחד לפחות מצוות הפרויקט המוצע על ידי המציע הסמכה מסוג [Experience Cloud Consultant](#) מטעם חברת SALESFORCE.

4.4. לעובד אחד לפחות מצוות הפרויקט המוצע על ידי המציע הסמכה מסוג [SALES Consultant](#) מטעם חברת SALESFORCE.

4.5. למציע מנהל פרויקט מוצע, אשר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.

4.6. למציע מאפיין מערכת מוצע בעל ניסיון של 5 שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.

**הערה:** לצורך עמידת המציע בתנאי סף בסעיפים 4.2 – 4.6 לעיל, המציע יהיה רשאי להציג את אותו עובד כמענה לדרישות תנאי הסף בסעיפים אלו, כולם או חלקם.

4.7. במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע השלים לפחות שלושה פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את כל התנאים הבאים:

4.7.1. כל אחד משלושת הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה.

4.7.2. בכל אחד משלושת הפרויקטים, ביצע המציע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.

4.7.3. עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 300,000 ש"ח לפחות (לא כולל הוצאות רישוי ותחזוקה).

4.8. המציע בעל מחזור כספי שנתי של 2,000,000 (שני מיליון) ₪ בשנה (לא כולל מע"מ) בשנתיים לפחות מתוך השנים 2019, 2020 ו-2021.

4.9. המציע רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות וכן יש בידו כל הרישיונות הנדרשים על פי דין.

4.10. המציע עומד בדרישות כל תקן ישראלי, כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953, ככל שחל עליו תקן כאמור.

4.11. למציע כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

4.12. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2021 אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של התאגיד המציע כ"עסק חי" ואין היתכנות להערת "עסק חי" ממועד החתימה על הדוחות האחרונים ועד המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

**הדרישות דלעיל הינן דרישות סף מצטברות, ולא תובא לדיון הצעת מציע שאינה עומדת בכל הדרישות דלעיל במלואן.**

## 5. עדכונים שוטפים והליך הבהרות

5.1. עדכונים שוטפים אודות המכרז עשויים להתפרסם מעת לעת באתר האינטרנט של האוניברסיטה, בכתובת <https://tender.haifa.ac.il> (להלן: "אתר המכרזים"). באחריות כל מציע לבדוק את אתר האינטרנט הנ"ל ולעקוב אחר פרסומים אלו ובהתאם, להגיש את הצעתו. האוניברסיטה תדחה כל טענה בקשר עם אי קבלת הודעה בדבר עדכון מסמכי המכרז, או כל הודעה אחרת אשר התפרסמה, לרבות מתן הבהרות ומענה על שאלות, והמציעים יהיו מנועים מלהעלות כל טענה או דרישה בעניין זה.

5.2. שאלות ובירורים בנוגע למכרז יש לשלוח באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: [ebachman@univ.haifa.ac.il](mailto:ebachman@univ.haifa.ac.il) וזאת, עד ליום ה' 15/12/2022, בשעה 12:00.

5.3. הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת **בקובץ WORD בלבד**, בהתאם למבנה שלהלן:

| מס"ד                | פרק             | מס' סעיף                | מס' עמוד               | פירוט השאלה                         |
|---------------------|-----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| מס' סידורי של השאלה | שם הפרק / הנספח | מס' הסעיף / בפרק / נספח | מס' העמוד בחוברת המכרז | פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית |

**האוניברסיטה רשאית להתעלם מפניות שיועברו בניגוד להוראות סעיף זה.**

5.4. בפנייתו בכתב בדוא"ל, הפונה יציין את שם המכרז ומספרו וכן, יציין את פרטיו המלאים של הפונה, לרבות שם מלא, שם התאגיד, טלפון וכתובת דוא"ל.

5.5. באחריות הפונה לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לכתובת הדוא"ל הנ"ל.

- 5.6. האוניברסיטה אינה מתחייבת לענות על שאלות שיופנו אליה והיא רשאית לענות על חלק מהשאלות ו/או לענות על שאלה ספציפית באופן חלקי. תשובות לשאלות שהוגשו, עליהן האוניברסיטה מצאה לנכון להשיב, יפורסמו באתר המכרזים בכתובת הנ"ל.
- 5.7. פרסום התשובות באתר המכרזים ייחשב כמסירה למציעים, והם יהיו מנועים מלהעלות כל טענה או דרישה בדבר אי קבלת תשובות לשאלות.
- 5.8. התשובות וההבהרות שיפורסמו באתר המכרזים, וכן פרוטוקול סיור המציעים, יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציעים יידרשו לצרפם להצעתם כשהם חתומים.
- 5.9. אין בכוחו של פרט כלשהו, נתון או הבהרה, שיימסרו בעל-פה כדי לחייב את האוניברסיטה או כדי לשנות את תנאי המכרז. רק תשובות ועדכונים בכתב, אשר פורסמו על-ידי האוניברסיטה באתר האינטרנט ו/או שנמסרו בכתב למציעים, יחייבו לעניין מכרז זה.
- 5.10. האוניברסיטה רשאית לשנות את נוסח המכרז, לרבות נספחיו, ובמקרה זה הנוסח החדש הוא זה שיחייב. אין באמור לעיל, כדי לחייב את האוניברסיטה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלותיהם ו/או בהצעותיהם של המציעים ו/או להסכים לביצוע שינוי כלשהו במכרז.

## 6. מועד וכתובת להגשת הצעות למכרז

- 6.1. את ההצעה למכרז יש להפקיד בתיבת המכרזים מס' 2 הממוקמת בבניין הראשי, קומה 2, בסמוך לכניסה לחדר 202, יחידת רכש ולוגיסטיקה, אגף כספים ובקרה, אוניברסיטת חיפה, וזאת, לא יאוחר מיום ה' 5/1/2023, עד השעה 12:00.

### הצעה למכרז שתוגש לאחר מועד זה - לא תובא לדיון, והיא תוחזר למציע מבלי שתיפתח.

על המציעים לקחת בחשבון עיכובים שייגרמו כתוצאה מבידוק בטחוני בכניסה לשטח האוניברסיטה ו/או מציאת חנייה.

כמו כן, על המציעים להקפיד שההצעה תוגש לתיבת המכרזים הנכונה. מובהר כי הצעות שלא תוגשנה לתיבת המכרזים הייעודית לא תיבדקנה והאוניברסיטה מסירה מעצמה כל אחריות בעניין זה.

- 6.2. משלוח הצעה בדואר או באמצעות שירות שליחויות כלשהו, לא יענה על דרישות המכרז אם ההצעה לא תופקד במקום המתואר בסעיף 6.1 לעיל ובמועד כאמור.

## 7. אופן הגשת ההצעות למכרז

- 7.1. המציע יגיש את הצעתו **בשתי מעטפות סגורות נפרדות** שתסומנה כמעטפה מס' 1 ומעטפה מס' 2 ותישאנה את שם המכרז בלבד, ללא פרטים מזהים, כמפורט להלן:

7.1.1. המעטפה שתסומן **מעטפה מס' 1** - "הצעת המחיר למכרז 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה", תכלול את טופס הצעת המחיר (נספח ב'1) בלבד, כאשר הוא חתום על ידי המציע.

7.1.2. המעטפה שתסומן **מעטפה מס' 2** - "הצעה למכרז 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה", תכלול את כל יתר המסמכים הנדרשים ללא טופס הצעת המחיר, **בשני (2) עותקים** (מקור והעתק). **מובהר כי אין לכלול במעטפה מס' 2 מידע ו/או נתונים ביחס להצעת המחיר של המציע.**

מובהר כי בכל סתירה ו/או אי התאמה בין הנוסח המקורי לבין ההעתק - יגבר הנוסח המקורי.

- 7.2. ההצעה למכרז תיערך, תמולא ותוגש בהתאם לטופס ההצעה למכרז המצורף **כמסמך ב'**, ויצורפו אליה כל שאר מסמכי המכרז והמסמכים שנדרשו בו, ובכלל זה מסמכי ההבהרות, כאשר הם מלאים וחתומים על ידי המציע.

- 7.3. מובהר כי יש לחתום באמצעות חותמת ובראשי תיבות על כל עמוד ועמוד ממסמכי המכרז ונספחיו, לרבות על קבצי התשובות לשאלות ההבהרה. כמו כן, יש לחתום באמצעות חותמת ובחתימה מלאה בכל מקום בו נדרש לעשות כן.

מובהר כי עצם הגשת הצעה מהווה הסכמה מלאה לכל מסמכי המכרז ונספחיהם ולא תישמע כל טענה של המציע בעניין זה והמציע לא יהא רשאי לחזור בו מהצעתו, כל עוד היא מוגדרת כתקפה על פי מסמכי המכרז. חזר המציע מהצעתו - מכל סיבה שהיא - יעמדו לאוניברסיטה כל הסעדים על פי מסמכי המכרז ועל פי הוראות כל דין.

7.4. על המציע למלא בקפדנות את כל הפרטים הדרושים בהצעה למכרז, כשהם מודפסים או כתובים בכתב יד קריא וברור ולחתום, כנדרש בכתב הוראות זה, על ההצעה ועל כל המסמכים הנלווים לה.

7.5. על ההצעה לכלול, בין השאר, פרטים לגבי המציע, ניסיונו, וכן אישורים לרבות כל האישורים והמסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף.

7.6. על המציע למלא את הצעת המחיר במסגרת **נספח ב'1**, בהתאם להוראותיו. המחירים יוצעו בשקלים חדשים ויכללו מע"מ בהתאם לשיעורו במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. במקרה של שינוי שיעור המע"מ יותאם המחיר לשיעור המע"מ בדין במועד הוצאת החשבונית. המציע נדרש למלא טופס כאמור, לחתום עליו ולהגישו בשני (2) עותקים בתוך מעטפה סגורה ונפרדת שתסומן כמעטפה מס' 1, הכל כמפורט בסעיף 7.1.1 לעיל.

יובהר, כי התמורה תיקבע בהתאם לכמות הרכיבים שהאוניברסיטה תרכוש בפועל.

7.7. **המציע יתייחס לכל אחת מן הדרישות בנספח הטכני ויתאר לגבי כל דרישה את דרך המימוש של הדרישה על ידו על בסיס המודולים של Salesforce. המציע יציג בהצעתו את תהליך העלייה לאוויר.**

7.8. על המציע לצרף להצעתו עותק חתום על ידו של כתב הוראות זה וכן כל מסמך שנדרש בהתאם לכתב הוראות זה.

7.9. כמו כן, על המציע לצרף להצעתו המסמכים הבאים :

| מס"ד | מס' סעיף  | המסמכים הנדרשים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | 4.2 – 4.7 | לצורך הוכחת תנאי סף סעיפים 4.2 - 4.7 לעיל - המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת על גבי <b>נספח ב'3</b> .<br>המציע יציג את ניסיונו ויצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים בהתאם להוראות נספח ב'3 - לרבות ההסמכות הרלוונטיות וכן, יציג את צוות הפרויקט בהתאם לדרישות תנאי הסף, בצירוף קורות חיים ואישורים על הכשרה/הסמכות רלוונטיות.<br>יובהר, כי מנהל הפרויקט, המאפיין והעובדים שיוצגו במסגרת הצעתו של המציע לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף הם אלו שיבצעו את השירותים מטעמו אם יזכה במכרז. |
| 2.   | 4.8       | לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.8 לעיל - המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח חתום על גבי <b>נספח ב'2</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.   | 4.9       | לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.9 לעיל - המציע יצהיר במסגרת <b>מסמך ב'</b> (מסמך ההצעה) כי הוא רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות וכן, כי יש בידו כל הרישיונות הנדרשים על פי דין.<br>מציע שהוא תאגיד - יצרף להצעתו העתק נאמן למקור של מסמכי ההתאגדות ותדפיס עדכני מרשם החברות.                                                                                                                                                                                    |
| 4.   | 4.10      | לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.10 לעיל - המציע יצהיר במסגרת <b>מסמך ב'</b> (מסמך ההצעה) כי הוא עומד בדרישות כל תקן ישראלי, כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953, ככל שחל עליו תקן כאמור.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| מס"ד | מס' סעיף | המסמכים הנדרשים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.   | 4.11     | לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.11 לעיל - המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת לפי על גבי <b>נספח ב'4</b> .<br>כמו כן, המציע יצרף אישור עדכני משלטונות מס ערך מוסף או מרו"ח המעיד כי המציע הינו <b>עוסק מורשה</b> וכי הוא <b>מנהל כחוק פנקסי חשבוניות ורשומות</b> , על פי חוק מס ערך מוסף והתקנות שהותקנו לפיו, וכי הוא <b>נוהג לדווח על העסקאות שמוטל עליהן מס לפי אותו חוק, או כי הוא פטור מלעשות כן</b> . |
| 6.   | 4.12     | לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.12 לעיל - המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי בנוסח <b>נספח ב'5</b> לטופס ההצעה (בהתאם לחלופה הרלוונטית). אין מניעה כי האישור יודפס על גבי דף פירמה של משרד רוה"ח.                                                                                                                                                                                   |
| 7.   | 8        | <b>ערבות בנקאית</b> בנוסח <b>מסמך ג'</b> , כמפורט בסעיף 8.1 להלן.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.   |          | המציע יצרף תצהיר בדבר היעדר תיאום מכרז בנוסח המצורף <b>כנספח ב'6</b> לטופס ההצעה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.   |          | ככל שמדובר בעסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, יצרף המציע להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, כהגדרתם בסעיף הנ"ל.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10.  |          | <b>המציע יפרט במסגרת מסמך ב' את מתווה ניהול הפרויקט בראייתו כולל הצגת גאנט על</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 8. ערבויות בנקאיות

8.1. כל מציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בנוסח המצורף **כמסמך ג'** בסך של 20,000 ש"ח (עשרים אלף ש"ח) (להלן: **"ערבות ההצעה"**). ערבות ההצעה תהווה בטוחה לקיום הצעתו של הזוכה וחתימתו על ההסכם תוך שבעה ימים מהיום בו ייוודע לו ע"י האוניברסיטה כי זכה במכרז. ערבות ההצעה תעמוד בתוקפה עד למועד הנקוב במסמך ג'.

8.2. לא זכה מציע במכרז - תוחזר לו ערבות ההצעה תוך 30 ימים ממועד החלטת האוניברסיטה כאמור.

**המציעים נדרשים לא לבצע כל שינוי ו/או תוספת בנוסח הערבות (מסמך ג'). מובהר כי כל שינוי ו/או תוספת כאמור עשויים להוביל לפסילת ההצעה לפי שיקול דעתה הבלעדי של האוניברסיטה. יש להגיש ערבות מקורית בלבד.**

8.3. לא קיים הזוכה הצעתו ו/או לא חתם על ההסכם במועד ו/או חזר בו מהצעתו ו/או נהג מציע במהלך המכרז בחוסר ניקיון כפיים ו/או מסר מידע מטעה ו/או מידע מהותי בלתי מדויק, תהיה רשאית האוניברסיטה לחלט את ערבות ההצעה כולה לטובת האוניברסיטה כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין נזקי האוניברסיטה כתוצאה מכך. אין בחילוט ערבות ההצעה כאמור כדי לגרוע מזכות האוניברסיטה לתבוע בגין נזקים שנגרמו לה כתוצאה ממעשי המציע, אם עלו הנזקים על סכום ערבות ההצעה.

8.4. בד בבד עם חתימת הזוכה על ההסכם, ימציא הזוכה לאוניברסיטה ערבות בנקאית צמודה בנוסח המופיע **כנספח ד'4** להסכם (מסמך ד') בסך של 120,000 ש"ח (מאה עשרים אלף ש"ח), אשר תשמש כבטוחה למילוי כל אחת מהתחייבויותיו של הזוכה על פי ההסכם (מסמך ה'), ולהבטחת אחריות טיב ביצוע העבודות על ידי הזוכה (להלן: **"ערבות הביצוע"**). ערבות הביצוע תחליף את ערבות ההצעה.

8.5. ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה עד חלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות כהגדרתה בהסכם והיא תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.

## 9. הליך בחירת הזוכה

- 9.1. תחילה, תיבדקנה עמידת ההצעות בתנאי הסף למכרז.  
9.2. הצעות שתעמודנה בתנאי הסף תיבחנה בהתאם לשלבים המפורטים להלן:

### שלב א' - 40% בחינה איכותית

מציעים שיעמדו בתנאי הסף יקבלו על כך הודעה ויוזמנו להגיע לאוניברסיטה להצגה פרונטלית של המענה המוצע על ידם. **מובהר, כי האוניברסיטה תהא רשאית לפסול מציע שלא יגיע להצגה הפרונטלית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית.**

במסגרת הבחינה האיכותית כאמור תדורגנה ההצעות בהתאם לקריטריונים הבאים:

| הקריטריון                                                                                                                              | אופן הניקוד                                                                                                                                                                                                                                                                              | ניקוד מקסימלי |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| כמות פרויקטים שעניינם הקמה ויישום של מערכות CRM מבוססות SALESFORCE שביצע המציע, מעבר לכמות המינימום הנדרשת בתנאי הסף (שלושה פרויקטים). | המציע שביצע את כמות הפרויקטים הגבוהה ביותר מבין המציעים יקבל את מירב הניקוד 3% - ושאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                                          | 3%            |
| התרשמות האוניברסיטה ממורכבות הפרויקטים.                                                                                                | המציע שיציג את הפרויקט המורכב יותר להנחת דעתה של האוניברסיטה ולפי התרשמותה יקבל 2% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                                       | 2%            |
| התרשמות מניסיון רלוונטי של מנהל הפרויקט המוצע.                                                                                         | המציע שיציע מנהל פרויקט בעל הניסיון הרלוונטי הרב מבין המציעים להנחת דעתה של האוניברסיטה יקבל 3% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                          | 3%            |
| התרשמות מניסיון רלוונטי של מאפיין המערכת המוצע.                                                                                        | המציע שיציע את מאפיין המערכת בעל הניסיון הרלוונטי הרב מבין המציעים להנחת דעתה של האוניברסיטה יקבל 4% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                     | 4%            |
| התרשמות מניסיון רלוונטי של התכניתנים המוצעים.                                                                                          | המציע שיציג תכניתנים בעלי ניסיון רלוונטי הרב מבין המציעים להנחת דעתה של האוניברסיטה יקבל 3% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                              | 3%            |
| איכות ופירוט ההצעה הכתובה.                                                                                                             | במסגרת קריטריון זה, תיבדק מידת הבנת המציע את דרישות המפרט הטכני והתאמת המענה המוצע על ידו בכל אחד מפרטי המפרט הטכני לצרכי האוניברסיטה. המציע שיגיש את ההצעה האיכותית ביותר בהיבט הוכחת הבנה של הצרכים, מענים איכותיים ומפורטים ומידת המענה לצורך יקבל 7% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו. | 7%            |
| מידת השליטה של מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת בתהליכי העבודה הנדרשים במסגרת המכרז.                                                        | לצורך בדיקת קריטריון זה, האוניברסיטה כאמור, תזמין את המציעים הכשרים <b>להצגה פרונטלית</b> של המענה. המציע שיפגין את השליטה הגבוהה ביותר בתהליכי העבודה הנדרשים                                                                                                                           | 4%            |

| הקריטריון                                                                                             | אופן הניקוד                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ניקוד מקסימלי |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                                                                       | במהלך ההצגה הפרונטלית יקבל 4% שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| מידת השליטה של המציע בהתאמת טכנולוגיות SALESFORCE לתכולות המכרז, כפי שבאו לידי ביטוי בהצגה הפרונטלית. | המציע שיפגין את השליטה הגבוהה ביותר ב SALESFORCE והתאמתן לתכולות המכרז יקבל 3% שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3%            |
| שביעות רצון לקוחות קודמים                                                                             | במסגרת בדיקה זו תפנה האוניברסיטה למספר זהה של ממליצים לפי שיקול דעתה, מבין רשימת הלקוחות המפורטת בהצעה, או לאנשי קשר אחרים לפי שיקול דעתה ותבקש מהם לתת ציון למציע מ 1 עד 10, לפי הקריטריונים המפורטים בטופס הקריטריונים להערכה ע"י ממליצים המצורף למכרז <b>כנספח א'2</b> . לכל אחד מהקריטריונים יינתן משקל בהתאם למצוין בטופס.<br><br>האוניברסיטה שומרת לעצמה את הזכות להתחשב במסגרת בדיקה זו גם בניסיון הקודם שלה עם המציע, ככל שיש לה ניסיון כאמור, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לטופס הקריטריונים.<br><br>שאלה שלגביה ממליץ לא יידע לתת מענה או שהשאלה לא תהיה רלוונטית, תקבל 5 נקודות מתוך 10 והמציעים מוותרים על כל טענה בעניין זה. | 11%           |
| <b>סה"כ</b>                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>40%</b>    |

מציעים שהצעתם קיבלה בשלב א' ציון איכות נמוך מ-75% מהציון המקסימלי לשלב זה (להלן: "ציון הסף"), לא יעברו לשלב ב' והצעתם תיפסל. ככל שתהיינה פחות מ-3 הצעות שתקבלנה 75% או יותר, ציון הסף יתעדכן ויעמוד על 70%.

#### שלב ב' - 60% - בחינה מסחרית

בשלב זה תיפתחנה מעטפות הצעות המחיר של המציעים שהצעותיהם עמדו בציון הסף שנקבע בשלב הבחינה האיכותית. הצעות המחיר של יתר המציעים לא תיפתחנה ותושבנה למציעים

במסגרת הבחינה המסחרית יילקחו בחשבון הקריטריונים הבאים:

| הקריטריון                                                             | אופן הניקוד                                                                                         | משקל ב- % |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| המחיר המוצע לכלל השלבים (כולל 200 שעות לשיפורים ושינויים) (Fix Price) | המציע הכשר שיציע את המחיר המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.       | 50%       |
| המחיר השעתי המוצע לשעות נוספות של <u>מאפיין</u> המערכת (לביצוע תוספות | המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו. | 5%        |

|     |                                                                                                               |                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                               | ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו)                                                                |
| 5%  | המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ואחריו באופן יחסי המציעים הכשרים האחרים. | המחיר השעתי המוצע לשעות נוספות של תכניתן המערכת (לביצוע תוספות ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו) |
| 60% | <b>סה"כ</b>                                                                                                   |                                                                                                                                              |

#### שלב ג' - בחירת ההצעה הזוכה

בשלב זה ציון האיכות המשוקלל והציון המסחרי המשוקלל ישוקללו בהתאם למשקלות המפורטים להלן:

(1) ציון איכות 40%

(2) ציון מסחרי 60%

המציע שיקבל את הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר יזכה במכרז.

9.3. במצב של שוויון בציון הסופי המשוקלל, בין שני מציעים או יותר, יקבע הזוכה במכרז מבין הצעות אלה לפי הסדר הבא: (א) במקרה שאחת מההצעות הנ"ל הוגשה על ידי עסק בשליטת אישה והתקיימו הנסיבות והתנאים האמורים בסעיף 2ב לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992 ובמסמכי מכרז זה - הזוכה במכרז יהיה אותו עסק בשליטת אישה; (ב) במקרה שס"ק א' הנ"ל אינו מתקיים, המציע אשר קיבל את ציון האיכות הגבוה יותר ייבחר כזוכה.

9.4. האוניברסיטה רשאית לבחור מציע נוסף ככשר לזכייה (להלן - "**הכשיר הנוסף**"). האוניברסיטה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, להתקשר בהסכם עם הכשיר הנוסף בהתאם לתנאי המכרז, אם יתברר שהזוכה/אחד מהזוכים לא מסוגל ו/או לא מתכוון לעמוד בתנאי המכרז ו/או ההסכם ו/או מבקרה שההסכם יתבטל מכל סיבה שהיא. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש ואין בו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו לאוניברסיטה נגד הזוכה.

#### 10. התחייבות הזוכה

10.1. בתוך 10 ימים ממועד הודעת הזכייה במכרז, או במועד אחר שייקבע על ידי האוניברסיטה, מתחייב הזוכה לחתום על ההסכם המצורף **במסמך ז'** ועל כל המסמכים שיידרשו לשם ביצוע והוצאתו של ההסכם אל הפועל בצירוף ערבות ביצוע ואישור קיום ביטוחים.

10.2. האוניברסיטה שומרת לעצמה הזכות לעשות כל שינוי בנוסח ההסכם כמתחייב על פי שיקול דעתה להוסיף ולשנות את התנאים הנ"ל או חלק מהם, או להתנות תנאים אחרים, לפני חתימת ההסכם בין הזוכה לאוניברסיטה.

#### 11. תוקפה של ההצעה

- 11.1. תוקפה של ההצעה למכרז יהא 180 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 11.2. לא הסתיימו הליכי המכרז תוך 180 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות, האוניברסיטה תהא רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעות ב-90 ימים נוספים והמציעים יחויבו לפעול בהתאם לכך.
- 11.3. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש.

#### 12. ביטול המכרז

12.1. האוניברסיטה רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב, אי קבלת היתרים וכיוצא באלו.

12.2. בנוסף לאמור לעיל וכאמור על פי כל דין, מובהר ומודגש כי האוניברסיטה תהא רשאית לבטל את המכרז גם אם ההצעות שהוגשו הן במחיר נמוך או גבוה באופן משמעותי או בלתי סביר מהאומדן ו/או יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.

12.3. הודעה על ביטול המכרז תועבר למציעים בדוא"ל או בפקס, בהתאם לפרטים שצוינו על גבי חוברת המכרז.

12.4. האוניברסיטה לא תשלם בשום מקרה פיצוי כל שהוא בעקבות ביטול המכרז.

### 13. שונות

13.1. האוניברסיטה שומרת לעצמה את הזכות המלאה לפסול כל הצעה אשר תיערך ותוגש שלא באופן, בתנאים ועפ"י הוראות כתב הוראות זה. האוניברסיטה תהיה רשאית שלא להתייחס להצעה בלתי סבירה ו/או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי ההזמנה ו/או להצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים שנדרשו לפי הזמנה זו ו/או לא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, ו/או יש בה חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת האוניברסיטה מונע הערכת ההצעה כדבעי.

13.2. כל שינוי ו/או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או נספחים, או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בגוף מסמכי המכרז ובין אם במכתבי לוואי ו/או בכל דרך אחרת - תקנה זכות לאוניברסיטה להתעלם מכל שינוי, תוספת והסתייגות כאילו לא היו, או לפסול ההצעה, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

13.3. האוניברסיטה תהיה רשאית לפנות במהלך בדיקת ההצעות אל כל מציע, כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות המתעוררות בעת בדיקת ההצעות. האוניברסיטה שומרת על זכותה לדרוש כל מסמך נוסף שייראה לה נחוץ לשם קבלת החלטתה. המציע יידרש להשיב לאוניברסיטה ולצרף את כלל המסמכים הנדרשים בתוך 7 ימים ממועד פנייתה.

13.4. האוניברסיטה אינה מתחייבת לקבל ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה אחרת שהיא. אין בעצם פרסום המכרז משום התחייבות מצד האוניברסיטה להתקשר על פיו והיא תהיה רשאית בכל עת לבטל את המכרז לפי שיקול דעתה הבלעדי. המציע מאשר כי אין ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה.

13.5. האוניברסיטה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף השירותים מושא מכרז זה ותהא רשאית לפצל את ביצוע השירותים בין מציעים שונים והזוכה לא יהא זכאי לכל פיצוי בגין שינוי ו/או פיצול כאמור.

13.6. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות האוניברסיטה לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה במכרז, המפורטות בסעיף 8 להסכם ובנספח הביטוח המצורף אליו כנספח ד'1. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים.

**כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת הליך ההבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך בסעיף 5.2 לעיל. לא תתקבלנה כל הסתייגות לדרישות הביטוח לאחר מועד זה.**

13.7. האוניברסיטה תאפשר עיון במסמכי ההצעה הזוכה במכרז למשתתפים תמורת עלות של 500 שקלים.

13.8. מציע המבקש לשמור בסוד את הצעתו או חלקים ממנה יציין מראש, עם הגשת הצעתו למכרז, מהם החלקים בהצעתו שהם בבחינת סוד מסחרי. המציע מסכים ומאשר, כי שיקול הדעת הבלעדי בעניין מימוש זכות העיון בהצעה הזוכה מוקנה לאוניברסיטה והמציע מוותר על כל טענה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה בעניין זה. על אף האמור, לנוכח אופיו של המכרז ושל המידע שהמציעים נדרשים למסור במסגרת הצעתם, העיון בהצעת המחיר לא יוגבל משיקולים של סוד מסחרי או מקצועי. מציע שבחר להשתתף במכרז מביע את הסכמתו מראש לסעיף זה.

13.9. כל חלק שצוין על ידי מציע מסוים כסוד מסחרי או מקצועי ייראה ככזה גם בהצעותיהם של מציעים אחרים, אם ובמקרה שאותו מציע יבקש לעיין בהצעה הזוכה.

13.10. האוניברסיטה מודיעה בזאת כי לנוכח אופיו של המכרז, העיון בהצעת המחיר או רכיביה לא יוגבל משיקולים של סוד מסחרי או מקצועי. מציע שבחר להשתתף במכרז מביע את הסכמתו מראש לסעיף זה.

13.11. סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים ו/או הקשורים למכרז ו/או להסכם תהא לבית המשפט המוסמך בעיר חיפה בלבד.

**הנני מאשר/ת ומתחייב/ת כי עיינתי ובדקתי היטב את כל פרטי ההזמנה על כל מסמכיה, וכי מובן לי לפרטי פרטים כל האמור בהזמנה זו וחתימתי על ההזמנה ונוסח ההסכם על נספחיו נעשתה בהסתמך על האמור לעיל.**

שם המציע: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע (חתימה + חותמת) \_\_\_\_\_

מפרט טכני

כל הסעיפים בנספח זה מהווים דרישות סף טכנולוגיות ועל המציע לספק מענה באופן מלא בהתאם למפורט.

לגבי כל בקשה על המציע לפרט כיצד בכוונתו לספק את המענה (המודול שבו ייעשה שימוש וכד')

המציע יצרף להצעתו קובץ EXCEL המכיל מענה מפורט לדרישות הטכניות המפורטות בנספח זה.  
לגבי הדרישות הממוספרות – יש לציין בקובץ ה-EXCEL את מספר הדרישה, באיזה מודול של SALESFORCE יסופק המענה ובקצרה תיאור של אופן מתן המענה (שימוש בסטנדרט של SALESFORCE, פיתוחי התאמה וכד').

1 נושאים כלליים

## 1.1 רקע כללי

בית הספר הבינלאומי מיסודה של אוניברסיטת חיפה קולט סטודנטים ממדינות שונות בעולם למטרות לימודים בתחומים שונים במסגרת האוניברסיטה החל מתואר אקדמי, תכניות לימוד קצרות וקורסי שפה. התארים המוענקים לסטודנטים הינם מטעם האוניברסיטה.

בבית הספר לומדים כ-1,200 סטודנטים כל שנה.

בית הספר מלווה את הסטודנטים משלב ההתעניינות הראשוני ועד לאחר סיום לימודיהם בבית הספר.

המערכת המבוקשת צריכה לתמוך בניהול תהליך הטיפול במתעניינים וסטודנטים בפועל, מקצה לקצה, תוך מתן מענה לתהליכים מעולמות השיווק, מכירות ושירות.

המערכת תכלול סוגי לקוחות שונים וסוגי תהליכים שונים, כפי שיפורט במסמך זה.

## 1.2 מבנה ארגוני של בית הספר ומשתמשי המערכת

בית הספר הבינלאומי מורכב מהיחידות הבאות:

| יחידה                        | מס' משתמשים | אופי הפעילות                                                                                                                                                                |
|------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marketing                    | 4           | מנהלים את מהלכי השיווק של היחידה - פרסומים באתרים שונים באינטרנט וברשתות החברתיות לצורך יצירת לידים, ניהול מסעות לקוח וניתוח המידע השיווקי לצורך קביעת מהלכי שיווק עתידיים. |
| Recruitment<br>(גיוס ומכירה) | 4           | מנהלים את תהליכי הגיוס והמכירה מול מתעניינים שנקלטו ממקורות מידע שונים ומגוונים.                                                                                            |

| יחידה                              | מס' משתמשים | אופי הפעילות                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Admissions</b><br>(רישום וקבלה) | 4           | מנהלים את תהליך הקבלה של מועמדים לקורסים השונים המוצעים ע"י ביה"ס. תהליכי הקבלה כוללים קבלת מסמכים מהמתעניינים לצורך התאמה לדרישות הקבלה בקורסים השונים של ביה"ס.                              |
| <b>Finance</b><br>(גביה)           | 4           | מנהלים את תהליכי הגביה מהמועמדים.                                                                                                                                                              |
| <b>מנהלי יחידות</b>                | 4           | מנהלים את היחידות שתוארו לעיל.<br>משתמשים במערכת להפקה וניתוח של דשבורדים ודוחות על ביצועי היחידות שבאחריותם.<br>המערכת המבוקשת תאפשר הגדרה של יעדים ליחידות השונות ואלו ישוקפו בדוחות המערכת. |
| <b>ראש המנהל</b>                   | 1           | מנהל אדמיניסטרטיבי של ביה"ס.<br>המערכת תשתמש אותו למעקב על ביצועי היחידות השונות דרך דוחות ודשבורדים.                                                                                          |

ביה"ס הבינלאומי נמצא במהלך של התפתחות וצמיחה ומתוכננת הרחבת פעילותו לתחומים נוספים. תהליך הגידול והצמיחה של בית הספר ישפיע גם על כמות המשתמשים העתידית כך שעל הפתרון המוצע לתמוך בגידול זה ובתמיכה בבעלי תפקידים נוספים ככל שיידרשו בהמשך.

### 1.3 תיאור כללי של המצב הקיים

- כיום תהליכי השיווק והגיוס מנוהלים בעיקר בלוחות אקסל, מיילים ותהליכים ידניים.
- תהליך ההרשמה של הסטודנטים מתבצע במערכת FATFISH, באמצעות קישור הנ"ל: [/https://internationalreg.haifa.ac.il/](https://internationalreg.haifa.ac.il/)
- קיימים ממשקים ממערכת FATFISH למודול SLCM (מנהל תלמידים) במערכת ה-SAP של האוניברסיטה לצורך יצירת ותיעוד המועמדות ב-SAP.
- קיימים ממשקי תשלום שכר לימוד באמצעות טרנזילה TRANZILLA ומערכת סאפ מנהל תלמידים (שכר לימוד). התשלום מתבצע באמצעות קישור עם הזדהות הסטודנט מתוך מערכת SAP, בקישור המצ"ב: <https://studapps.haifa.ac.il/tuition/#/login>
- קיים פורטל סטודנטים בסלולר בלבד המתממשק עם נתונים ב-SAP ומציג נתונים כגון ציונים, מערכת שעות, מבחנים והפניות לאתרים אוניברסיטאיים שונים. מידע אקדמי זה נשלף ממערכת SAP (**חשוב להדגיש כי**, פורטל הסטודנטים אינו מהווה חלק מתכולת מכרז זה והפורטל הקיים ישמש את הסטודנטים גם בעתיד, לאחר עליית ה-SF לאוויר בביה"ס הבינ"ל).

#### 1.4 מטרות הפרויקט ודרישות על

בית הספר זקוק לפתרון מחשובי שיתמוך בחוויית לקוח מיטבית ואיכותית לצד מקסום הפוטנציאל של סטודנטים קיימים וחדשים לצורך הצמיחה העסקית.

מערכת ה-CRM מבוססת Salesforce תשמש כפלטפורמה תומכת לתהליכי שיווק, מכירה ושירות, בכלל זה:

- שיפור חווית השירות והמכירה והתאמתה לציפיות הלקוח ולעולם הדיגיטלי הנוכחי
- שיפור תהליכים באופן שיאפשר לארגון ניהול יעיל, תקין ואפקטיבי ויתמוך באתגרים וביעדים העומדים בפניו בהווה ובעתיד
- גיבוש חווית לקוח עקבית ורציפה, ללא תלות בערוץ ובמוצר
- תמיכה בשקיפות ויוזמה מול הלקוח
- בנייה, הסדרה ושיפור תהליכי העבודה אחידים
- מתן חווית משתמש מתקדמת, אינטואיטיבית ונוחה
- תשתית נוחה לניהול ומעקב אחר משימות
- שיפור זמינות המידע ואמינות הנתונים בזמן אמת
- מתן מבט 360° על פעילות הלקוח מול היחידה, ושמירת מידע עדכני על הלקוח
- תשתית עשירה של דוחות ודשבורדים לניהול אסטרטגי ותפעולי

## 1.5 קווים מנחים בפתרון המוצע:

- 1.1.1. **התבססות על מקסימום יכולות קיימות OOTB** ומינימום פיתוח. הפתרון הנדרש יתבסס על פלטפורמת Salesforce תוך ניצול מיטבי של יכולות מובנות במערכת (Out Of The Box) והתאמת הקיים לצרכים הייחודיים של ביה"ס הבינ"ל. בכל מקום בו יידרש פיתוח ו/ או שילוב של רכיב צד ג', יפרט הגורם המציע את הרכיב הנדרש
- 1.1.2. **אוטומציה** – המערכת תתמוך באוטומציה של תהליכים (לדוגמא, משלוח מייל באופן אוטומטי במידה ופקע המועד שהוגדר ב-SLA), תוך מתן כלי בקרה ומעקב על ביצוע הפעולות האוטומטיות. המערכת תכלול מנגנון התראות על פי כללים שיאפשר הצפה של מקרים חריגים, תזכורות לגורמים המטפלים ואסקלציות שונות בארגון
- 1.1.3. **ידידותיות** - המערכת תהיה מערכת תהליכית, תלויה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמשים בארגון באמצעות מסכים מותאמים למשתמש, ניווט אינטואיטיבי.
- 1.1.4. **גמישות** – המערכת תתמוך באפשרות לשינויים עתידיים, ככל האפשר ללא התערבות מתכנת, בתהליכים, בהגדרות, בשדות במערכת, בתצוגה וכד'. לצורך כך יש להשתמש בערכים פרמטריאליים, חוקים לוגיים, ארכיטקטורת מערכת של שכבות, וכו'.
- 1.1.5. **מודולריות** – המערכת תתמוך בגידול עתידי של היקפי ותחומי הפעילות.
- 1.1.6. **כלים לניהול אדמיניסטרטיבי** לתחזוקה ע"י משתמש על – טיפול בטבלאות, תהליכים, הפעלת ממשקים, שינוי פרמטרים, ניהול משתמשים והרשאות וכד'.
- 1.1.7. המערכת תכלול **מנגנון חיפוש ושליפה** משוכלל וידידותי המאפשר הנגשה של המידע במערכת
- 1.1.8. המערכת תספק תמונת תלמיד מלאה על כלל פעילויותיו בתהליך
- 1.1.9. המערכת תכלול **מנוע דוחות** שיאפשר ניהול עומסים ומדדי ביצוע של העובדים, דיווחים תקופתיים, דוחות תפעוליים וניתוחיים
- 1.1.10. **אינטגרציה** - המערכת תשתלב במערכות הארגוניות האחרות ליצירת תהליך שלם המבוסס על סנכרון מידע בין המערכות. הסנכרון יבוצע על ידי בניית ממשקים שאף הם חלק מתכולת פרויקט זה (ר' פרק ממשקים במערכת). הסנכרון בין המערכות יפחית למינימום את הצורך בהקלדות כפולות בין מערכות שונות

## 1.6 התהליכים המרכזיים במערכת:

תהליך הטיפול בסטודנט הבינלאומי בבית הספר מחולק ל-5 שלבים עיקריים. להלן רשימת השלבים בטיפול במעמד עד להשלמת תשלום שכר הלימוד:

- **שלב 1 – שיווק - שיווק וניהול קמפיינים** - חשיפה של התוכניות לקהלי היעד הרלוונטיים על פלטפורמות אינטרנטיות וברשתות החברתיות
  - מכל הקמפיינים המנוהלים, נדרש לממש ממשק לקליטת לידים אל ה-SF.
  - **שלב 2 – גיוס ומכירה - ניהול וטיפול בלידים**, גיוס ועידוד הרשמה
  - **שלב 3 – רישום וקבלה – טיפול במועמדות ורישום** ללימודים. צוות רישום וקבלה מלווה את המועמד משלב פתיחת תיק סטודנט ועד לקבלתו ללימודים.
  - **שלב 4 – גביה – תשלום וגביית שכר לימוד** - לאחר קבלת המועמד ללימודים, תיק הסטודנט עובר לשלב התשלום.
  - **שלב 5 – שיווק - הטיפול בבוגרים** לאחר סיום לימודיהם
- התהליכים העסקיים והמשתמשים העיקריים בכל שלב מפורטים בהמשך המסמך. המערכת המוצעת צריכה לשקף שלבי טיפול אלו.

## 1.7 תכולת הפתרון

על הפתרון לתמוך בניהול פעילות הלקוחות והתהליכים הקשורים אליהם מקצה לקצה, לרבות כלל הדרישות המפורטות במסמך זה.

- הפתרון ייושם על הפלטפורמה של מערכת ה-CRM של Salesforce (מודול המכירות והשירות Sales & Service Cloud). משתמשי המערכת הפנים ארגוניים יעבדו ישירות על המערכת.
- הפתרון ימומש על **תשתיות ה-Educational Cloud**, תוך שימוש **בחבילת ה-EDA שכוללת תשתית** מותאמת לעולם ה-Education ואובייקטים ייעודיים לניהול תהליך הגשת המועמדות (כפי שנדרש במסגרת פרויקט זה). המציע יוכל לבסס את הפתרון המוצע על פתרונות קיימים בשוק, דוגמת Admission Connect.
- פורטל המועמדים, **מבוסס Experience Cloud for Learner Success של SF** מהווה **חלק מתכולת פרויקט זה**. פירוט הדרישות מובא בתיאור התהליכים בשלבי הרישום השונים ובאופן רוחבי גם בסעיף "פורטל מועמדים".

○ **הפורטל ישמש מועמדים, שאינם סטודנטים עדיין** (כלומר לא התחילו עדיין את הפעילות הלימודית בתוכנית אליה נרשמו). המועמדים **יוכלו לבצע הרשמה ולצפות ו/או לעדכן פריטי מידע ומסמכים אישיים דרך האזור האישי שלהם בפורטל המועמדים ולהיות בקשר עם צוות הרישום** (את המסמכים יוכלו לעדכן עד רק עד לאישור המסמך ע"י המרכז).

- דרישות הפתרון כוללות גם מתן מענה ל"ניהול מסמכים". ניהול המסמכים מתייחס לטפסים המלאים והחתומים ע"י המועמדים ולמסמכים נלווים שהם נדרשים להעלות דרך האזור האישי בפורטל (צילומי תעודות לימודים, צילום תז וכד'). הנחת העבודה היא כי המסמכים יישמרו ב- SF תוך שמירת סוג המסמך וקישורו אל האובייקט הרלבנטי ב- SF.
- פירוט הדרישות בנושא מובא בסעיף "ניהול מסמכים"
- הדרישה השיווקית לניהול מסעות לקוח, מבוססת על הנחת עבודה לפיה הפתרון יכלול גם **את רכיב ה- Marketing Automation** של מערכת ה- SF. רכיב זה ישמש למתן פתרון מקצה לקצה החל משלב הפרסום בערוצי הדיגיטל השונים, דרך משלוח מסרים מותאמים ללקוח ומעקב אחר היענות הלקוח למסר.
- הפתרון יכלול יכולות לתקשורת רב ערוצית (Omni Channel). תקשורת רב ערוצית תתבסס על **רכיב ה- Digital Engagement של SF** דרכו תתנהל התקשורת עם המועמדים בערוצים השונים.
- הנחת העבודה היא כי קליטת פניות נכנסות תתבסס על רכיב הצי'אט. פניות יזומות ע"י ביה"ס יישלחו בדרך כלל בערוץ הווצאפ (בשלב האפיון המפורט יוגדרו תהליכי העבודה הרלבנטיים).
- דרישות הפתרון המוצע כוללות גם דרישה ליצירת התראות על בסיס תובנות עסקיות מהמידע שנאסף בתהליכי השיווק והמכירה (לדוגמא, התראה על ירידה בכמות המתעניינים מאזור גיאוגרפי מסוים). **ניתן אך לא הכרחי, לשלב את יכולות ה- AI של Einstein.**
- הפתרון יכלול גם ממשקים אל מערכות פנים ארגוניות נוספות (לדוגמא, מערכת ה- SAP) ואל מערכות חיצוניות אחרות (לדוגמא, מקורות חיצוניים מהם נקלטים לידים). פירוט הדרישות בנושא ממשקים מובא בסעיף "ממשקים בין מערכות".

**במידה והצעת המציע כוללת רכיבי צד שלישי נוספים / אחרים מאלו שפורטו כאן, יש לציין זאת באופן מפורש במענה לדרישות המכרז.**

## 1.8 אופן המענה לדרישות הפונקציונאליות

בפרק "דרישות פונקציונאליות של הפתרון" מובא פירוט דרישות הפתרון הפונקציונאלי ע"פי תהליכי העבודה בהם המערכת אמורה לתמוך.

עבור כל סעיף בטבלה המציע יפרט:

**ספק מבצע** - יש למלא מי הספק המבצע (שם הספק מגיש ההצעה או קבלן המשנה) בעמודה "מבצע". מדוע נדרש לפרט את הספק בכול סעיף בטבלה??

**מערכת מוצעת** – המערכת המוצעת בתוך הפתרון הכולל בה תיושם הדרישה

**האם נדרש פיתוח?** - בחירה מטבלת ערכים סגורה (נתמך במערכת OOTB, פיתוח חלקי, פיתוח מלא, לא יפותח)

**השקעה נדרשת בשעות** – יש לציין את הערכת השעות הנדרשת למימוש הדרישה.

**הסבר על אופן הפתרון** - יש לפרט בקצרה כיצד הדרישה נתמכת במערכת המוצעת או לאחר פיתוח. בעמודה זו ניתן להוסיף הערות / הסתייגויות שלספק חשוב להדגישן.

אם הספק מעוניין להרחיב את המענה הוא יכול להוסיף מידע נוסף בנספח נוסף שיצורף להצעה.

על המציע להציע פתרון כולל לדרישות המפורטות להלן לצורך תמיכה בדרישות בית הספר הבינלאומי.

על מנת שהדרישות תהיינה מובנות לרבות הצורך העסקי העומד מאחוריהן, ועל מנת לאפשר למציע חופש לבנות הצעה אשר נכונה לדעתו, הדרישות נבנו לפי ההקשר העסקי/ תהליכי.

**על המציע לכלול בחשבון בהצעתו גם את הממשקים בין תתי המערכות המרכיבות את המערכת באופן שתתאפשר עבודה מלאה עם המערכת.** על המציע לפרט במידה ונדרשים ממשקים נוספים ממה שפורט בעמודת ההסבר הרלוונטית של המענה.

הציפיה היא כי הפתרון הכולל יאפשר גמישות ודינאמיות מרביים שיושגו בזכות השימוש בפרמטרים ונוסחאות חיצוניות שיאפשרו עדכונים עתידיים במינימום פיתוח.

רמת פירוט הדרישות במקומות בהן מובאות דוגמאות הינה לצורך הדגמה בלבד ועשויה להשתנות ולהתחדד בשלב האפיון המפורט. במקומות בהם תמחור הספק מתבסס על הנחות עבודה שיש להן השפעה משמעותית על עלות הפרויקט, על הספק לפרט את הנחות העבודה שלו (למשל, כמות דוחות ברמות מורכבות שונות, כמות טפסים, כמות מסמכים וכד') ובמידת האפשר, בפרק התמחור, להציע מדרגות עלות עפ"י כמויות.

## 2 דרישות פונקציונאליות של הפתרון

### 2.1 לקוחות ואנשי קשר במערכת

לקוחות ואנשי קשר הם מאבני היסוד הבסיסיות של המערכת. כלל התהליכים המנוהלים במערכת ה-CRM מקושרים אל לקוחות ואנשי קשר באופן שיאפשר קבלת תמונת 360 מלאה על תהליכי מכירה, שירות ואינטראקציות אחרות המתקיימות עמו בתהליכי השיווק/ מכירה (תהליך להגשת טופס מועמדות) ושירות.

#### **הלקוחות המנוהלים במערכת הינם אנשים פרטיים:**

- סטודנטים שמגיעים מחו"ל ללמוד במסגרת תכנית הלימודים והקורסים המוצעים ע"י ביה"ס הבינ"ל.
- סטודנטים שיוצאים מהארץ ללימודים בחו"ל במסגרת תוכניות לחילופי סטודנטים

#### **וגם ארגונים:**

- אוניברסיטאות המשתתפות בתוכניות חילופי סטודנטים.
- חשוב להדגיש כי עבודת הרישום והמכירה אינה מבוצעת מול האוניברסיטאות והדרישה הינה לניהול פרטים כלליים על האוניברסיטה ועל אנשי הקשר המשמשים בתפקידים שונים באוניברסיטה.

**מעבר מליד ללקוח (פרטי)** קורה לאחר שהמתעניין ממלא את טופס הרישום ומשלם את דמי הרישום. כל עוד לא בוצע התשלום, הטיפול במועמד הינו ע"י צוות גיוס ומכירה. לאחר תשלום דמי הרישום המתעניין הופך ללקוח ועובר לטיפול צוות רישום וקבלה. התהליך מתואר באופן מפורט בסעיפים המתארים את השלבים השונים בתהליך הרישום.

**אנשי קשר**, מקושרים לאובייקט הלקוח תוך הגדרת תפקידים ביחס ללקוח. **בלקוחות פרטיים**, - לדוגמא, הורה המשלם בעבור בנו שהוא סטודנט בתוכנית. פרטי הבן (הסטודנט) ינוהלו ברשומת הלקוח, פרטי ההורה ישמרו ברשומת איש הקשר המקושר ללקוח בתפקיד "גורם משלם".

**בארגונים**, ינוהלו בישות איש הקשר, פרטי קשר של בעלי תפקידים שונים באוניברסיטה (למשל, איש רכש, איש כספים וכד')

## 2.1.1 ניהול לקוחות

| #  | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>המערכת תתמוך בהקמת לקוחות במערכת:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• באופן ידני</li> <li>• טעינה מקבצי אקסל</li> <li>• דרך ממשק להקמת לקוח שיופעל ע"י מערכות חיצוניות</li> <li>• קליטת טופס רישום ראשוני ויצירה אוטומטית של רשימת לקוח (פירוט בתיאור תהליך המעבר מליד ללקוח)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. | <p>המערכת תציג תמונת 360 על הלקוח. תמונת הלקוח תורכב מפריטי מידע אישיים של הלקוח ומחברור של האינטראקציות השונות שלו עם היחידה. להלן רשימה <u>לדוגמא</u> של פריטי מידע המרכיבים את תמונת ה- 360 של הלקוח:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>מזהה לקוח</b> (מזהה פנימי של הלקוח במערכות הארגוניות)</li> <li>- <b>סוג לקוח</b> - לקוח פרטי, ארגון</li> <li>- <b>אינדיקציות מיוחדות</b> על הלקוח (<u>לדוגמא</u>, בוגר אוניברסיטה, בוגר ביה"ס הבינלאומי)</li> <li>- <b>פרטי התקשרות</b> - ת.ז./ ח.פ, שם פרטי, משפחה, שם ארגון, טלפונים, מייל, כתובות (למשלוח דואר/ פיזית – מתוך נתוני דואר ישראל) ועוד</li> <li>- <b>נציג מטפל</b></li> <li>- <b>סטטוס לקוח</b> (פוטנציאלי, פעיל, לא פעיל)</li> <li>- <b>תאריכים</b> (ת. יצירה, עדכון אחרון וכד')</li> <li>- <b>אנשי קשר</b></li> <li>- <b>לידים ותהליכי רישום (מועמדות)</b> שנפתחו עבור הלקוח</li> <li>- <b>תוכניות לימוד</b> – בהן השתתף בעבר. (הנחת העבודה היא כי לא תבוצע הסבת נתונים היסטוריים כך שמידע על תוכניות לימוד בהן השתתף בעבר יוצג רק על בסיס מידע קיים במערכת ה-SF).</li> <li>- <b>מסמכים של הלקוח</b> – טפסי רישום, אישורים, המלצות וכד'</li> <li>- <b>פניות שירות</b></li> <li>- ועוד</li> </ul> <p>המידע יוצג באופן כרונולוגי ו ניתן יהיה להעמיק ("Drill down") לצפייה במידע המפורט במסכי המערכת השונים וגם לצפות במסמכי הלקוח.</p> <p>תמונת הלקוח המפורטת תוגדר במסגרת האפיון המפורט.</p> |
| 3. | <p>המערכת תתמוך בוולידציה (אימות נתונים) על שדות הניתנים לבדיקה כגון: מספר טלפון, תעודת זהות ועוד</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| #  | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | ניתן יהיה להגדיר כברירת מחדל כיצד לקוח יקבל הודעות/דיוור (מייל/SMS/ווצאפ/דואר..)                                                                                                                                                                              |
| 5. | המערכת תנהל בקשות לחסימה של דיוור שיווקי ללקוח. הבקשה יכולה להתייחס לערוץ ספציפי (מייל, SMS, ווצאפ וכו') ו/או לכל ערוצי התקשורת.                                                                                                                              |
| 6. | תחת לקוחות יתויקו מסמכים רלוונטיים כגון: טפסי רישום, צילומי מסמכים ועוד רשימת המסמכים הקשורים ללקוח תציג מידע על סוג המסמך, תאריך התיוק ועוד (עפ"י הפירוט בסעיף "ניהול מסמכים").<br>ניתן יהיה לצפות בתוכן המסמכים המקושרים ללקוח, ישירות מתמונת הלקוח במערכת. |
| 7. | המערכת תתמוך בניהול ותיעוד האינטראקציות עם הלקוחות (פגישות, שיחות טלפון, אימיילים, SMS/ווצאפ, צ'אט, דיוור, פעילויות, משימות, פניות וכד')                                                                                                                      |

#### 2.1.2 זיהוי ואיחוד - לקוחות כפולים

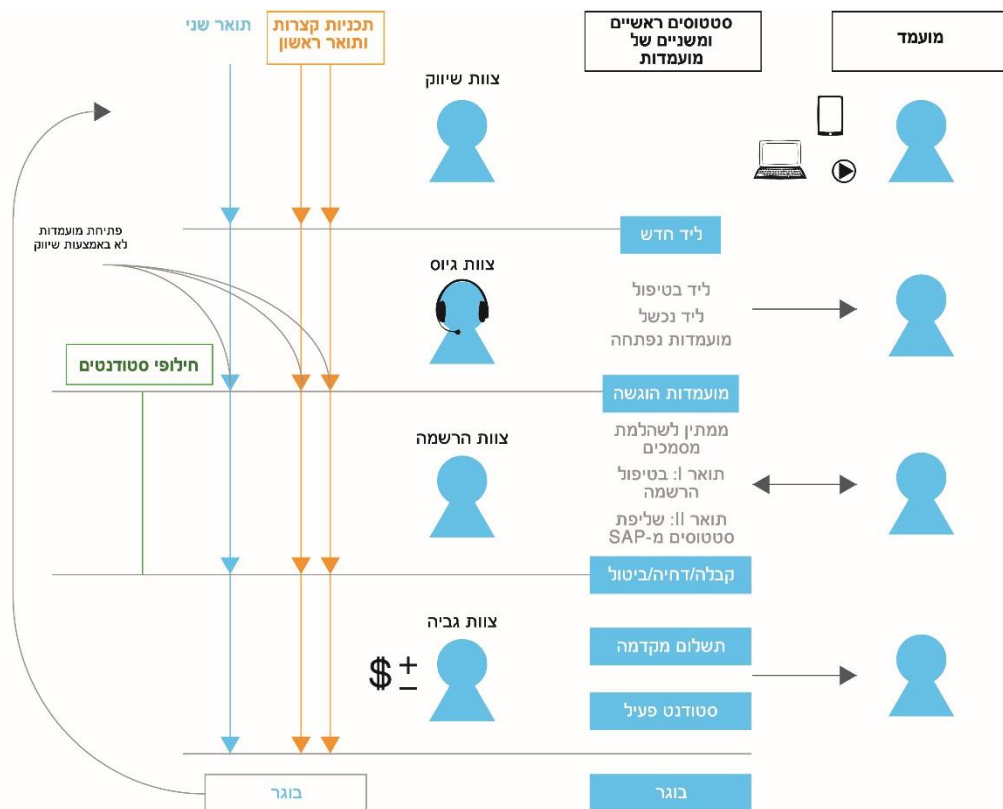
| #   | דרישה                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | המערכת תתמוך באיתור לקוחות כפולים ע"פ פרמטרים מוגדרים בלקוח, למשל: שם + משפחה (או שם ארגון) + טלפון או ת.ז (או ח.פ) |
| 9.  | המערכת תאפשר לסמן ולבחור האם לאחד לקוחות, תוך סימון רשומת אב אליה יאוחדו הרשומות הכפולות                            |
| 10. | המערכת תתמוך בשמירת הרשומות הכפולות שאוחדו, משויכות לרשומת האב - לצפייה                                             |
| 11. | באיחוד הנתונים יאוחדו מהכרטיס המשני ויעברו לכרטיס הראשי כאשר ערכים קיימים לא ידרסו                                  |

### 2.1.3 אנשי קשר

| #   | זרישה                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | המערכת תתמוך בניהול מספר (לא מוגבל) של אנשי קשר ללקוח                                                                                                                                                  |
| 13. | המערכת תתמוך בניהול כל המידע הרלוונטי לאיש הקשר – שם, פרטי התקשרות ועוד.                                                                                                                               |
| 14. | המערכת תתמוך בניהול סוג הקשר בין לקוחות לאנשי קשר – הגדרת ה"תפקיד" של איש הקשר אצל הלקוח.<br>איש קשר יכול לשמש בתפקידים שונים אצל לקוחות שונים (לדוגמא, הורה של יתור מילד אחד שמועמד בתוכניות הלימוד). |
| 15. | לכל לקוח יהיה איש קשר אחד ראשי לפחות (אם אין לו איש קשר ראשי המערכת תגדיר אוטומטית הלקוח כאיש קשר ראשי).                                                                                               |
| 16. | משתמש יוכל להקים אנשי קשר באופן ידני.                                                                                                                                                                  |
| 17. | לאיש קשר ניתן יהיה לקשר קבצים מסוגים שונים, פעילויות משימות, אינטראקציות (שיחות, מיילים, SMS / ווצאפ)<br>האינטראקציות יקושרו אל איש הקשר, יתועדו ויישמרו במערכת.                                       |
| 18. | בישות אנשי קשר יתנהלו סטאטוסים של איש הקשר (פעיל / לא פעיל)                                                                                                                                            |

## 2.2 תהליך המכירה

להלן תיאור סכימטי שמציג את השלבים השונים בתהליך המכירה והצוותים האחראים על כל אחד מהשלבים:



בית הספר הבינלאומי, תרשים זרימה - תהליך ע"י

הלימודים של סטודנטים בינלאומיים באוניברסיטת חיפה מתחלקים ל-3 מסלולי לימוד ("מסלול אב"):

- (1) **מסלול קצר עד שנה** – קיימות כיום כ- 30 תוכניות ו- כ- 5,000 מועמדות בשנה
- (2) **מסלול תואר שני** - קיימות כיום כ- 18 תוכניות וכ- 2,000 מועמדות בשנה
- (3) **חילופי סטודנטים** - קיימות כיום כ- 75 אוניברסיטאות בהסכמי חילופי הסטודנטים וכ- 200 מועמדות בשנה (את רשימת האוניברסיטאות נדרש לנהל במערכת).

**תהליך ההרשמה, דרישות הקבלה, דמי הרישום ושכר הלימוד במסלולים ובתוכניות השונות משתנים בין המסלולים והתוכניות השונות.**

הדרישות לניהול דמי רישום, שכ"ל, תאריכי התשלום ועוד, מובאות באופן מפורט בסעיף "קטלוג התוכניות".

**הדרישות הרוחביות והפרטניות** עבור שלבי הטיפול השונים מובאות בסעיפים הבאים.  
תיאור מפורט של התהליכים הקיימים כיום במסגרת כל אחת מהתוכניות מובא כנספח  
למסמך זה.

### 2.3 שלב 1 - שיווק וניהול קמפיינים (צוות שיווק)

#### **רקע כללי:**

סעיף זה עוסק בעיקר בהקמה וניהול קמפיינים פרסומיים ופעילות שיווקית מגוונת לתואר ראשון ולתואר שני בערוצים שונים, במטרה לגייס מתעניינים לפי תכנית עבודה שנתית והוא נמשך עד שלב השארת הפרטים של המתעניין כליד בקמפיין הפרסומי או בפעילות שיווקית אחרת.

הפעילות השיווקית תכלול בין היתר קמפיינים פרסומיים, פעילות ופוסטים במדיה חברתית, פעילות בכנסים, ביקורים של קבוצות, השתתפות בירידים, שיתופי פעולה עם אוניברסיטאות, פעילות באתרי לימודים, פעילות מול קטלוגי מידע ועוד אשר מטרתה לאסוף לידים.

במהלך שנה קלנדרית, מופעלים בממוצע כ- 100 קמפיינים שיווקיים שונים.

בשלב זה קיימים תהליכים שיווק שונים עבור:

- **תואר ראשון (לימודים קצרי מועד)** - מתמקד בעיקר (לא רק) בפעילות B2B שיווק מול אוניברסיטאות בחו"ל וספקים
- **תואר שני** - הפעילות מתמקדת בעיקר בB2C מול מתעניינים באמצעות קמפיינים פרסומיים, פעילות שיווקית באתרי לימודים בינלאומיים, דוורים באימייל וSMS ועוד.

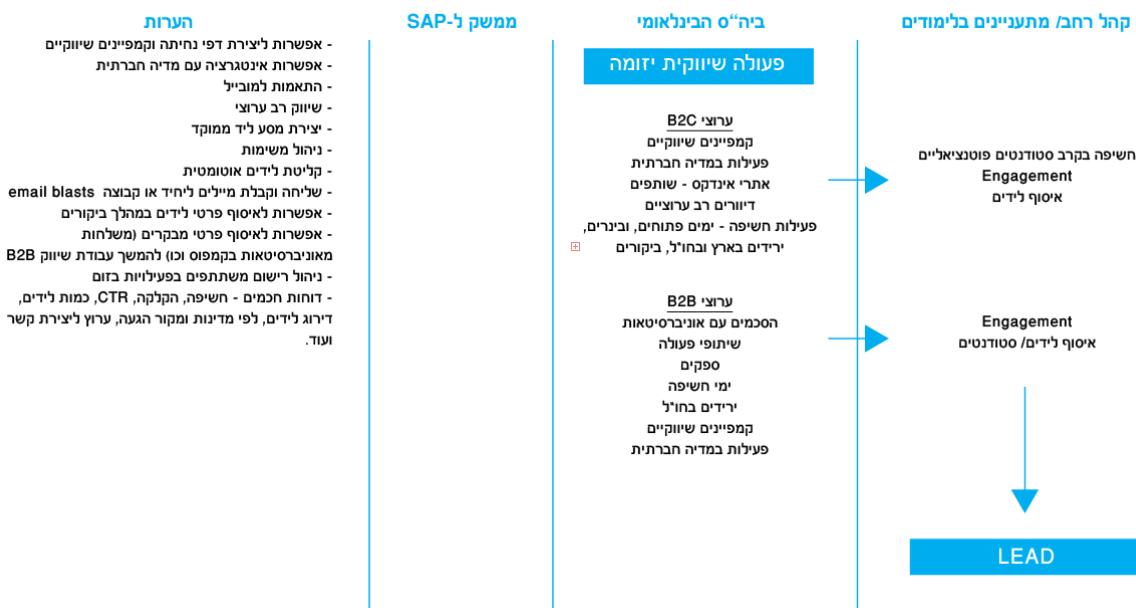
(בפעילות לחילופי סטודנטים, המנוהלת אף היא ע"י ביה"ס הבינלאומי, לא מבוצעת פעילות שיווקית).

**הדרישה המתייחסת להקמה וניהול קמפיינים מקצה לקצה** כוללת את המרכיבים הבאים:

- בניית הקמפיין החיצוני באתר או בפלטפורמה כלשהיא של הרשתות החברתיות
- ניהול מאפייני הקמפיין ב-SF
- קליטת לידים וקישורים אל הקמפיין והערוץ ממנו נוצרו
- דוחות למעקב אחר קצב התקדמות הקמפיין ותוצאותיו העסקיות
- הפצה מאסיבית של מסרים בערוצים השונים למשתתפים בקמפיין

## להלן תיאור סכימטי של התהליך:

### שיווק לתוכניות הקצרות ותואר שני אקדמי



### 2.3.1 בניית עמודי הקמפיין

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | <p>הפתרון המוצע לבניית דפי הקמפיין צריך להתייחס לאפשרויות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ביכולות ה-Marketing Cloud לבניית עמודי נחיתה וטפסי לידים בערוצי הדיגיטל השונים</li> <li>אינטגרציה אל קמפיינים שיווקיים שהוקמו על פלטפורמת WIX (זו הפלטפורמה העיקרית שמשמשת כיום את ביה"ס) ומצריכים אינטגרציה אל SF ליצירת לידים.</li> </ul> <p>הנחת העבודה היא כי במסגרת הפרויקט תבוצע הסטה מדורגת של הקמפיינים בפלטפורמת WIX אל הפלטפורמה של ה-Marketing Cloud.</p> <p>היקף הפעילות עומד כיום על כ-100 עמודי נחיתה וטפסי לידים ייעודיים.</p> |
| 20. | <p>על הפתרון המוצע לתמוך בקבלת התראות בזמן אמת למערכת ה-SF על הזדמנויות שיווק ופעילות של מועמדים פוטנציאליים, ניטור פוסטים ואזכורים של מועמדים פוטנציאליים ללימודים במדיה חברתית ויצירת פעילות בהתאם.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | הפתרון הנדרש מיועד לאפשר למשתמש המערכת (בעל תפקיד והרשאה מתאימים) להקים תבניות (טמפלייטים) עבור עמודי קמפיין שישתלבו באתר / פלטפורמה של ערוצי הדיגיטל השונים והרשתות החברתיות |
| 22. | הפתרון המוצע יתמוך בקליטת לידים ל- SF. המידע על הליד ב- SF יכלול פרטים מלאים על הקמפיין ממנו נוצר הליד.                                                                       |

### 2.3.2 ניהול מאפייני הקמפיין ב- SF

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23. | <p><b>בהקמת הקמפיין יש לאפשר את המאפיינים הבאים :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- הגדרת נתוני קמפיין (שם קמפיין, סוג קמפיין, תאריך התחלה, תאריך סיום, תאריכים נוספים לאורך חיי הקמפיין ועוד..)</li> <li>- מגזר אוכלוסייה (תואר ראשון, תואר שני ועוד..)</li> <li>- הגדרת תקציב הקמפיין</li> <li>ועוד (כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט)</li> </ul>                                                                        |
| 24. | על בסיס מאפייני הקמפיין ב- SF ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים שייצרו משימות לביצוע למשתמשי המערכת (למשל, יצירת משימה למשתמש להקים קמפיין חדש חודש לפני שפג תוקפו של הקמפיין הקיים עפ"י ה- End Date כמוגדר בקמפיין).                                                                                                                                                                                                                      |
| 25. | <p>הפתרון המוצע יכלול <b>רכיב להגדרה וגזירה של אוכלוסיות לקמפיין</b> (על בסיס המידע על הלקוח במערכת SF).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הרכיב יאפשר סגמנטציה של האוכלוסייה עפ"י קריטריונים שונים : נתוני לקוח, מועמדייות לתוכניות קודמות, תחום עניין, מדינה, גילאים, משך זמן מניסיון מכירה קודם, דירוג התעניינות ע"פ דיוור . ועוד, כפי שיוגדר באפיון המפורט</li> </ul> <p>האוכלוסייה שתיגזר תשוך לקמפיין מנוהל ב- SF</p> |
| 26. | המערכת תאפשר לשייך אותו לקוח/ מועמד למספר קמפיינים במקביל.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 2.3.3 קליטת לידים מקמפיין

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | <p>דרישות הניהול והטיפול בלידים שנוצרים בעקבות הקמפיין מובאות בפרק "ניהול וטיפול בלידים".</p> <p>כלל הדרישות המובאות שם מתייחסות גם ללידים שמקורם בקמפיין (במקרים אלו, מקור הליד הוא הקמפיין ממנו נוצר הליד כך שנדרש לשמר את הקישור אל הקמפיין)</p> |

#### 2.3.4 דוחות קמפיינים

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28. | דוחות לבחינת אפקטיביות הקמפיין – על המציע להציג דוחות קיימים בפתרון המוצע לניתוח אפקטיביות הקמפיין.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 29. | <p>דוחות המערכת יאפשרו (לפחות):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>אפשרויות פילוח נרחבות - חלוקה לפי תכנית, אחוזי רישום, מהם המקורות גיוס האפקטיביים ביותר בהצלבה עם נתוני הרשמה ומימוש. פילוח של כל הנתונים הקיימים במערכת, מקור הליד, מדינה, סטטוס רישום, מתי נרשם, פעם אחרונה שנכנס למערכת וכו'</li> <li>ניתוח התנהגות צרכנית, חשיפה, ClickThroughRate, CostPerLead</li> </ul> <p><b>לצורך ניתוח נתוני הקמפיין ומידת האפקטיביות שלו</b> - על המציע לתמחר עד 5 דוחות מורכבים + עד 10 דוחות ברמת מורכבות בינונית (בנוסף על הדוחות המובנים הקיימים במערכת).</p> |
| 30. | <p><b>ניהול יעדים</b> – על המערכת לאפשר ניהול יעדים ביחס למימדי הפעילות שונים ולאפשר ניתוח העמידה ביעדים בבחינת אפקטיביות הקמפיין.</p> <p>ניהול של כ- 5 יעדים מסוגים שונים ביחס לאפקטיביות הקמפיין</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### 2.3.5 הפצה רב ערוצית

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31. | ניהול "מסע לקוח" - מסע ממוקד לפי רמת הפוטנציאל תוך בניית תהליך ומסרים שיווקיים אישיים לפי סוג הלקוח (הדרישה הינה לאפשר ניהול "מסע לקוח" גם בעבור לידים במערכת)                                                                                                  |
| 32. | הדיוור למשתתפים בקמפיין יבוצע בערוצי השיווק השונים – סמס, מייל, ווצאפ                                                                                                                                                                                           |
| 33. | <p>קמפייני הדיוור יאפשרו:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>העברת מידע שיווקי למתעניין / מועמד (ניוזלטר)</li> <li>טיפים על תוכניות בהן התעניין המועמד</li> <li>הזמנות רישום להדרכות/ שירותים/ כנסים/ פעילויות/וובינרים</li> <li>עדכון פרטים</li> </ul> |
| 34. | תוצאות הדיוור ייקלטו ב- SF ויאפשרו פתיחה אוטומטית של ליד בעקבות תגובת הלקוח לדיוור.                                                                                                                                                                             |

## 2.4 שלב 2 - ניהול וטיפול בלידים (צוות גיוס ומכירה)

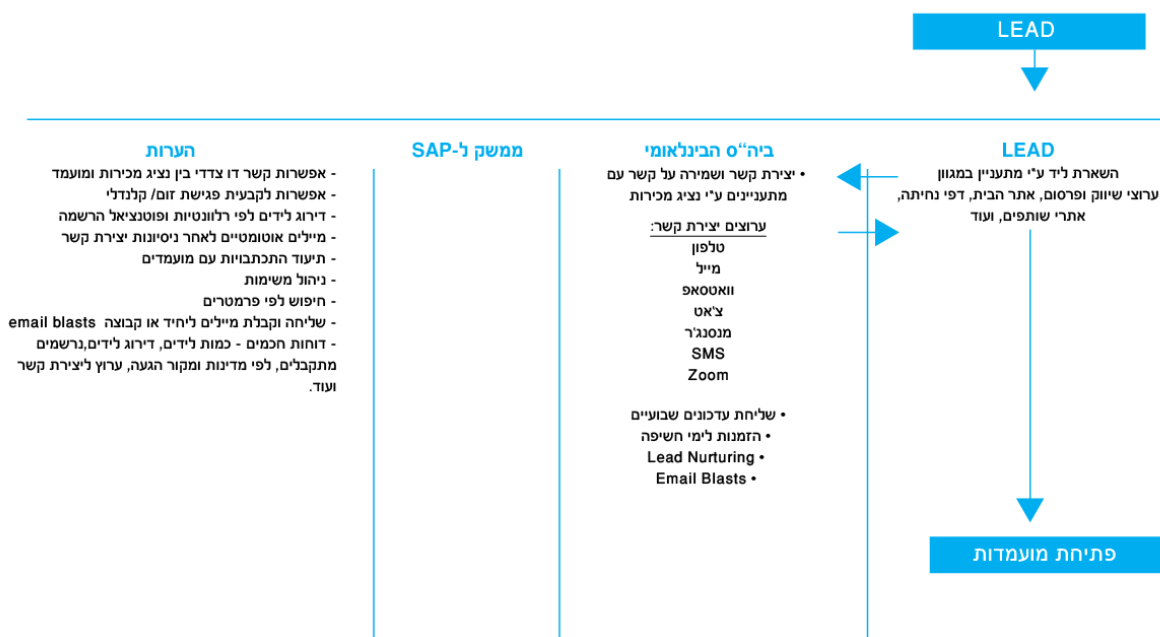
### 2.4.1 כללי

רשומת ליד מייצגת פנייה של מתעניין שנפתחה, דרך ערוצי השיווק והמכירה השונים או ידנית, במערכת ה-SF. ההיקף השנתי הנוכחי של מספר הלידים הנפתחים בערוצי השיווק השונים הוא כ- 20,000 לידים. במסגרת ההתפתחות העסקית של ביה"ס, הציפיה היא להגדיר את הכמות השנתית של לידים שמטופלים במערכת.

בשלב זה **צוות גיוס ומכירה** מטפל ונמצא בקשר שוטף עם "לידים" שנאספו בשלב "שיווק וניהול קמפיינים". האינטראקציה עם ה"לידים" מיועדת כדי לעודד אותם להגיש מועמדות ללימודים בבית הספר הבינלאומי.

שלב זה מתחיל עם קבלת ליד ונמשך עד לפתיחת הרישום לתוכנית ותשלום דמי הרישום.

**להלן תיאור סכימטי של תהליך הטיפול בלידים:**



### מקורות המידע של לידים:

- **העולם הדיגיטלי** - טפסים דיגיטליים, אתרים ופרסומים של ביה"ס הבינלאומי, דפי נחיתה ייעודיים ועוד
- **גורמים פנימיים בביה"ס ובאוניברסיטה** – שיחות טלפוניות, מיילים, קליטת רשימות ממקורות מידע שונים
- **קמפיינים שיווקיים בערוצים השונים:** דיוורים – מיילים, SMS, ווטסאפ, רשתות חברתיות (פייסבוק, לינקדין וכו'), מודעות חיפוש בגוגל (Google ads).

**מאפייני הליד** הינם בסיסיים וכוללים בעיקרם פרטי התקשרות של המתעניין ומידע (אופציונאלי) על התוכנית בה התעניין.

### 2.4.2 תמונת הליד במערכת

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35. | <p><b>תמונת הליד</b> תכלול את הפרטים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>פרטי המתעניין</b> כפי שעודכנו בתהליך הקליטה של הליד</li> <li>• <b>לידים "חשודים" כפולים</b> (על בסיס זהות במאפיינים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט. למשל – מספר טלפון, כתובת מייל וכד')</li> <li>• <b>לקוחות / אנשי קשר קשורים</b> (על בסיס זהות במאפיינים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט. למשל – מספר טלפון, כתובת מייל וכד')</li> </ul> |
| 36. | <p><b>לא יבוצע קישור אוטומטי</b> בין לידים / לקוחות / אנשי קשר והם רק יופיעו בתמונת הליד.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 37. | <p>המערכת תאפשר לנציג המטפל <b>קישור של ליד אל ליד/ים אחרים</b> (בשל כפילות). בתהליך הקישור, יוגדר הליד ה"מוביל" ורק הוא יישאר לטיפול. הלידים הכפולים ייסגרו אוטומטית עם סיבת סגירה "כפילות".</p> <p>הקישור בין הלידים יישמר באופן שיאפשר מעקב ושמירה על היסטוריה.</p>                                                                                                                                                        |
| 38. | <p>המערכת תאפשר לנציג המטפל <b>קישור הליד אל איש קשר ו/או לקוח קיים</b> במערכת. סטטוס הליד לא ישתנה בעקבות הקישור והדבר ישמש לקבלת תמונת 360 של הלקוח.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39. | <p><b>על המערכת לאפשר קליטה / הקמה של לידים במערכת ממקורות מידע וערוצים שונים.</b></p> <p>המערכת תקלוט אוטומטית לידים מערוצים שונים לרבות: אתרים דיגיטליים, אתרי אינדקס, טפסים דיגיטליים – כולל דפי "צור קשר", דפי נחיתה, מייל, SMS, ווצאפ, צ'אט, קבצים חיצוניים ורשתות חברתיות (ר' פרק ממשקים במערכת).</p> |
| 40. | <p>על המערכת לאפשר הקמה ידנית של לידים במערכת (כולל אפשרות להקמת לידים ממכשירי Mobile).</p>                                                                                                                                                                                                                 |
| 41. | <p>המערכת תאפשר קליטה מרובה של לידים מקובץ חיצוני במבנה אקסל</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 42. | <p>בקליטה של ליד מווצאפ / צ'אט או מקורות אחרים בהם התקיימה תכתובת עם המתעניין, נדרש לתעד על הליד את התכתובת שהתקיימה.</p>                                                                                                                                                                                   |
| 43. | <p>המערכת תתמוך בבדיקת כפילות לידים, על בסיס לוגיקה לאיתור כפולים שתוגדר בשלב האפיון המפורט. המידע על חשד לכפילות יוצג למשתמש באופן שיאפשר איחוד לידים (לא יבוצע איחוד אוטומטי של הלידים).</p>                                                                                                              |
| 44. | <p>המערכת תאפשר הפעלת הממשק ליצירת לידים ע"י מערכות פנים ארגוניות אחרות (ר' פרק ממשקים במערכת)</p>                                                                                                                                                                                                          |
| 45. | <p>בתהליך הקליטה תבוצע בדיקה כי הליד מגיע עם מידע מינימלי כפי שיוגדר בתהליך האפיון המפורט. לידים שאינם כוללים פרטי מינימום, לא יוקמו במערכת אך ינוהלו בנפרד כשגויים, על מנת לאפשר ניטור מקורות מידע בעייתיים.</p>                                                                                           |
| 46. | <p>עם קליטתו של הליד למערכת יישלח לליד מייל אוטומטי עם מידע והודעה על יצירת קשר תוך 24 שעות.</p>                                                                                                                                                                                                            |

#### 2.4.4 פרטי הליד

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47. | <p>המערכת תאפשר ניהול פרטי המידע הבאים על הליד:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>מקור הליד</b> - ידני, אתר אינטרנט, דף נחיתה, מזהה קמפיין, צ'אט ועוד)</li> <li>- <b>סוג הליד</b> – תואר ראשון / תואר שני / חילופי סטודנטים</li> <li>- <b>פרטים ופרטי התקשרות</b> – שם, מגדר, השכלה, שפה, טלפון, מייל ועוד</li> <li>- <b>התכנית(יות) המבוקשת(ות)</b> – (כיום יש כ-18 תוכניות לימוד לתואר שני וכ-30 תוכניות לתואר ראשון ותוכניות קצרות)</li> <li>- <b>איזור מגורים</b> – <u>לדוגמא</u>: אירופה, צפון אמריקה, דרום אמריקה, אסיה, אפריקה אוסטרליה.</li> <li>- <b>תאריכים</b> – תאריך יצירה, תאריך הקצאה לנציג מטפל, תאריך עדכון אחרון וכד'.</li> </ul> <p>נדרש לשמור היסטורית תאריכים לצורך בקרה ומעקב.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>סטטוס הטיפול בליד</b> – על פי רשימת ערכים ותהליכי הטיפול בליד, כולל אפשרות להגדיר המשך טיפול בעתיד. ערכי הסטטוס ייקבעו ידנית או באופן אוטומטי כחלק מהלוגיקה העסקית בתהליך. <u>סטטוסים לדוגמא</u>: ליד חדש, ליד בטיפול, ליד נכשל (עם ציון סיבת זליגה), מועמדות הוגשה.</li> <li>- <b>הנציג מטפל</b> – כולל ניהול היסטוריה, למעקב במקרה והליד עבר לטיפול בין נציגים. בפגישות האפיון המפורט ובניית תהליכי העבודה ייתכן ויועלו דרישות למידע נוסף שישמר על הליד.</li> </ul> |
| 48. | <p>הלידים יסווגו לבעלי פוטנציאל גבוה ונמוך על בסיס מאפייני הליד ופרמטרים נוספים שיוזנו ע"י הנציג המטפל (<u>לדוגמא</u>, מתעניין שהחל במילוי פרטים בטופס הרישום אך לא התקדם לתשלום יוגדר כבעל פוטנציאל גבוה יותר ממתעניין שקיבל את הקישור אך לא פתח אותו)</p> <p>הלוגיקה לקביעת פוטנציאל הליד תוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> <p>נציגים מורשים יוכלו לבצע Override על דירוג הליד כפי שנקבע באופן אוטומטי.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### 2.4.5 הקצאת הליד לטיפול

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49. | המערכת תתמוך באפשרות ניתוב/הקצאת לידים לנציגים/ תורים באופן ידני או אוטומטי עפ"י חוקים עסקיים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט ( <u>לדוגמא</u> : מקור הליד, סוג הליד, התוכנית המבוקשת, פוטנציאל הליד, מדינה ועוד) |
| 50. | הקצאת הליד לטיפול של נציג תביא לעדכון אוטומטי של סטטוס הליד ל"בטיפול"                                                                                                                                       |
| 51. | בכל הקצאה של ליד לנציג מטפל יתועד תאריך ההקצאה לנציג/ תור.                                                                                                                                                  |
| 52. | המערכת תתעד היסטוריית הקצאת הליד - הנציג/תור המטפל, ת. תחילת הטיפול                                                                                                                                         |
| 53. | המערכת תאפשר העברה מאסיבית של לידים בין נציגים ותורים ( <u>למשל</u> , במקרה של נציג שנעדר מעבודתו).                                                                                                         |
| 54. | המערכת תאפשר ניהול תצוגות עבודה בחתכים שונים עבור הנציג – לידים לטיפול, לידים שלי שנסגרו, לידים שלי להמשך טיפול ועוד. בשלב האפיון המפורט יוגדרו תצוגות העבודה הנדרשות והן ישולבו בלוחות המחוונים.           |

#### 2.4.6 הטיפול בליד

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55. | המערכת תתמוך בהגדרת חוקים עסקיים ליצירה אוטומטית של אינטראקציה עם המתעניין. <u>למשל</u> , משלוח SMS באופן אוטומטי למתעניין בעקבות קליטת הרשומה למערכת.                                                                |
| 56. | <b>בקבלת פניה בערוצי הדיגיטל השונים</b> , המערכת תתמוך באפשרות לאיתור הליד ( <u>למשל</u> , עפ"י מספר טלפון ו/או כתובת מייל) וקישור הפנייה אל ליד קיים או יצירה של ליד חדש על בסיס הפרטים בפניה וקישור הפנייה אל הליד. |
| 57. | <b>ייזום של פניה למתעניין</b> - המערכת תאפשר עבודה מרשימה מתועדפת של לידים לטיפול הנציג (תור אישי ו/או תור עבודה אליו הוא משויך).                                                                                     |
| 58. | על המערכת למנוע מצבים של טיפול בליד ע"י נציגים שונים (נציג שהחל טיפול הוא האחראי להשלמת הטיפול אלא אם הליד הועבר לטיפולו של משתמש אחר).                                                                               |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59. | <p>תיאום פגישות למועמדים ייעשה דרך המערכת הקיימת לתיאום פגישות (Calendly) נא ראו פירוט כללי ביחס למערכת והאינטגרציה הנדרשת בסעיף ממשקים במערכת.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• האינטגרציה אל Calendly תביא ל: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ תיעוד אוטומטי של פרטי הפגישה ב-SF פרטי הפגישה כוללים – תאריך הפגישה, משך הפגישה, משתתפים בפגישה, ערוץ (לדוגמא, פרונטלי, זום וכד'), קישור לזום (אם רלבנטי).</li> <li>○ קישור הפגישה אל רשומת הליד הרלבנטי</li> </ul> </li> <li>• תיאום הפגישה יביא למשלוח אוטומטי של פרטי הפגישה אל המתעניין. פרטי הפגישה יישלחו בסמס / ווצאפ / מייל (כולל קישור לזום במידה ורלבנטי) עפ"י מאפייני הליד.</li> </ul> <p>לאחר קיום הפגישה, על המערכת לאפשר לנציג המטפל בצוות גיוס ומכירה, לתעד את סטטוס הפגישה (לדוגמא: התקיימה, נדחתה, בוטלה), סיכום קצר המתעד את הפגישה ובמידת הצורך ייצר משימות להמשך טיפול בליד.</p> <p>יש לאפשר יצירה אוטומטית של משימות תזכורת לנציג המטפל, לתיעוד הפגישה.</p> |
| 60. | <p>המערכת תאפשר תיעוד קל ונוח של אינטראקציות מסוגים שונים עם המתעניין:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שיחות טלפון, מיילים, SMS, משימות, ווצאפ, צ'אט, זום וכד' המערכת תתמוך במספר בלתי מוגבל של אינטראקציות, מסוגים שונים והן יקושרו אל רשומת הליד.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 61. | <p>המערכת תתמוך בקליטת מענה ממתעניין בערוצי התקשורת השונים (מייל, סמס וכד') ותאפשר שיוך אוטומטי / ידני של המענה אל רשומת הליד.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 62. | <p>המערכת תתמוך בתיעוד תוצאות שיחה + סיבה בפעילות מסוג שיחת טלפון, לדוגמא: אין תשובה, שיחה ממתונה/תפוס, מס' טלפון שגוי, מבקש כי יתקשרו בעוד "א" שעות וכד' (לא נדרש ממשק אל מערכת הטלפוניה)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63. | <p>ב"אין מענה" בשיחת טלפון יזומה (יוצאת), המערכת תתזמן באופן אוטומטי שיחה יזומה לעוד "X" שעות. השיחה העתידית שנוצרה באופן אוטומטי תופיע בלוח המשימות של הנציג ותודגש כשיגיע הזמן לביצוע השיחה החוזרת.</p> <p>(לא נדרש ממשק אל מערכת הטלפוניה, כך שהדרישה הינה ליצירה אוטומטית של פעילות מסוג שיחה ב-SF ולא לייזום של שיחה מול מערכת הטלפוניה).</p> <p>ההגדרות של פרק הזמן לשיחה חוזרת ומספר הניסיונות החוזרים המקסימלי יוגדרו כפרמטרים באופן שמנהל המערכת יוכל לעדכן אותם מבלי שיידרש מפתח.</p>                                               |
| 64. | <p>במידה ומספר הניסיונות הטלפוניים עלה על המקסימום שיוגדר בשלב האפיון המפורט, המערכת תייצר באופן אוטומטי מייל (בתבנית מוגדרת מראש) שישלח אל כתובת המייל של הליד.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 65. | <p>בשלב האפיון המפורט יוגדרו פעילויות אוטומטיות נוספות (למשל, משלוח ווצאפ, סמס) כחלק מהתהליך ליצירת מגע עם הליד.</p> <p>עם השלמת הפעולות היזומות ליצירת המגע עם הליד, סטטוס הליד ישתנה באופן אוטומטי ל"נכשל" בסיבת "אין מענה".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 66. | <p>המערכת תתמוך באפשרות ליצירת משימה המופנית למשתמש אחר במערכת. המשימה שהופנתה אל משתמש אחר, תופיע בדשבורד הפעילות שלו כמשימה לביצוע.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 67. | <p>יש לאפשר עדכון סטטוס הליד גם באופן ידני.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 68. | <p>יש לאפשר לשלוח אל המתעניין קישור אל טופס הרישום הרלבנטי.</p> <p>לצורך משלוח הקישור, יבחר הנציג המטפל בתוכנית הרלבנטית ועל בסיס בחירה זו יישלח הקישור המתאים (פרטי הקישור לתוכנית מנוהלים בקטלוג התוכניות עבור כל אחת מהתוכניות).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>יש לאפשר משלוח של יותר מקישור אחד למתעניין (לתכניות שונות)</li> <li>הקישור יישלח אל המתעניין במייל / סמס או ווצאפ</li> </ul> <p>(חשוב להדגיש כי משלוח הקישור אינו מביא לסגירה בהצלחה של הליד. סגירה בהצלחה תתעדכן באופן אוטומטי רק לאחר תשלום דמי הרישום).</p> |

## 2.4.7 ניהול סטטוס הליד

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 69. | המערכת תתמוך באפשרות ניתוב/הקצאת לידים לנציגים/ תורים באופן ידני או אוטומטי עפ"י חוקים עסקיים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט ( <u>לדוגמא</u> : מקור הליד, סוג הליד, התוכנית המבוקשת, פוטנציאל הליד, מדינה ועוד)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 70. | <p>המערכת תאפשר ניהול ותיעוד סטטוס הטיפול בליד</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>חדש</b> - ייקבע אוטומטית עם קליטת הליד למערכת</li> <li>• <b>בטיפול</b> - אוטומטי לאחר ביצוע שיחה/ אינטראקציה אחת לפחות</li> <li>• <b>המשך טיפול</b> – במקרה בו נקבע מועד לטיפול המשך בליד</li> <li>• <b>נכשל</b> – במידה ואין מענה לצרכי המתעניין (במקרה זה, חובה לתעד סיבת סטטוס)</li> <li>• <b>מועמדות הוגשה</b> - סטטוס זה יתעדכן בליד באופן אוטומטי בעקבות תשלום דמי הרישום ע"י המתעניין. יש לאפשר גם עדכון ידני של סטטוס זה ע"י משתמש מורשה. במקרה זה, חובה לתעד סיבת סטטוס.</li> </ul> |
| 71. | <p>המערכת תתמוך בתיעוד <b>סיבות סטטוס</b> עבור סטטוס הליד. <u>לדוגמא</u>,</p> <p>סיבות ל"בטיפול" - לא נוצר קשר, בבירור וכד'.</p> <p>סיבות ל"נכשל" - ליד כפול, נתוני ליד שגויים וכד'.</p> <p>עבור חלק מערכי הסטטוס, סיבת הסטטוס הינה שדה חובה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 72. | המערכת תאפשר ניהול והגדרה של <b>חוקי SLA</b> לטיפול בליד. חוקי ה- SLA יתבססו על מאפייני הליד כולל סטטוס וסיבת הסטטוס שלו.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 73. | כל עוד לא בוצעה סגירת הטיפול בליד בעקבות הצלחה / אי הצלחה, המעקב אחר הטיפול בליד נמשך עפ"י הגדרות ה- SLA וחוקי הטיפול בליד (הצפת תזכורות, אסקלציה של הגורם המטפל בליד ועוד)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 74. | המערכת תתמוך בניהול רשימת הלידים לטיפול עפ"י תיעדוף ( <u>לדוגמא</u> , לצורך תיעדוף מועמדים שפתחו את הקישור שנשלח אליהם לעומת מועמדים שלא פתחו כלל את הקישור, או על בסיס שילוב של סוג הליד ומקור הליד), הגדרות התיעדוף הנדרש תבוצע במסגרת האפיון המפורט.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

2.4.8 דשבורדים ודוחות (לידים)

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75. | על המציע לתת פירוט של דשבורדים ודוחות מובנים במערכת בעבור לידים.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 76. | <p>בנוסף לדוחות המובנים, על המערכת לתמוך באפשרות ליצירת תצוגות שונות של הלידים עפ"י מאפייני הליד. <u>לדוגמא:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• לידים בסטטוס "אין מענה"</li> <li>• פילוח של הלידים עפ"י מדינות</li> <li>• רשימת לידים שטרם הוקצו</li> <li>• לידים בבעלות נציג עפ"י סטטוס וסיבת סטטוס</li> <li>• לידים בטיפול עפ"י פוטנציאל הליד</li> <li>• לידים ומשימות לטיפול בחלוקה לפי אזורי זמן (לידים מאסיה להתקשרות בשעות הבוקר-צהריים, לידים מאירופה בשעות הצהריים, לידים מארצות הברית להתקשרות בשעות הערב).</li> </ul> <p>את התצוגות השונות יש לאפשר לשלב בדשבורדים ברמות השונות (נציג, מנהל וכד').</p> <p>על המציע לתמחר עלויות עבור עד 20 תצוגות שונות ו- 10 דשבורדים שונים (בנוסף על אלו הקיימים באופן מובנה במערכת).</p> |
| 77. | <p>המערכת תאפשר הפקת דוחות על נתוני הפעילויות השונות שבוצעו מול הלידים. הדוחות יכללו מידע על - כמות שיחות, כמות פגישות שתואמו וכד'.</p> <p>יש לאפשר חיתוך המידע על הפעילויות השונות בחלוקה ל - כמות השיחות לנציג, שיחות שנענו בחלוקה לנציגים השונים, כמות פגישות שתואמו, פגישות שהתקיימו וכד'.</p> <p>על המציע לתמחר עלויות עבור עד 20 תצוגות שונות (בנוסף על אלו הקיימים באופן מובנה במערכת).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 2.5 שלב 3 – טיפול במועמדות ורישום (צוות רישום וקבלה)

### 2.5.1 כללי

שלב זה מתמקד בתהליך ההרשמה והקבלה של סטודנטים בינלאומיים ללימודים באוניברסיטת חיפה ל-3 מסלולי לימוד ("מסלול אב"):

- (1) **מסלול קצר עד שנה** – קיימות כיום כ- 30 תכניות ו- כ- 5,000 מועמדות בשנה
- (2) **מסלול תואר שני** - קיימות כיום כ- 18 תכניות וכ- 2,000 מועמדות בשנה
- (3) **חילופי סטודנטים** - קיימות כיום כ- 75 אוניברסיטאות בהסכמי חילופי הסטודנטים וכ- 200 מועמדות בשנה (את רשימת האוניברסיטאות נדרש לנהל במערכת).

תהליך ההרשמה, דרישות הקבלה, דמי הרישום ושכר הלימוד במסלולים ובתוכניות השונות משתנים בין המסלולים והתוכניות השונות.

הדרישות לניהול המידע על תכניות הלימוד - דמי רישום, שכ"ל, תאריכי התשלום ועוד, מובאות באופן מפורט בסעיף "קטלוג התוכניות".

**הדרישות הרוחביות והפרטניות** ביחס לשלבי הטיפול השונים מובאות בסעיפים הבאים. תיאור מפורט של כל אחד מהשלבים בעבור כל אחת מהתוכניות מובא כנספח למסמך זה.

לאחר תשלום דמי הרישום, מועבר הטיפול במועמד לצוות רישום וקבלה.

בשלב זה, הליך כבר נסגר, בסטטוס "הוגשה מועמדות" ובמערכת ה- SF קיימת כבר רשומת לקוח אליה מקושרים פרטי הרישום, התוכנית אליה בוצע הרישום וטופס הרישום כפי שמולא ע"י המועמד.

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 78. | <p>בתחתית טבלה זו, מובא תרשים סכימטי של השלבים למילוי טופס הרישום.</p> <p>טופס הרישום מייצג את השלבים השונים בתהליך הרישום:</p> <div data-bbox="317 425 1295 602" data-label="Diagram"> <pre> graph LR     A[מסך 1<br/>מילוי פרטים אישיים] --&gt; B[מסך 2<br/>תשלום דמי רישום]     B --&gt; C[מסך 3<br/>יצירת פורטל ומעבר לטופס רישום] </pre> </div> <p>מימוש תהליך הרישום (הטופס) יבוצע על תשתיות ה- Experience Cloud for Learner Success של SF.</p> <p><u>השלבים העיקריים בתהליך:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מילוי פרטים אישיים</li> <li>• תשלום דמי רישום (קישור למערכת סליקה ואינטגרציה ל- SF לקבלת חיווי על ביצוע התשלום) – <b>שלב זה אינו רלבנטי במסלול "חילופי סטודנטים"</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ הקישור המתאים לתוכנית (דמי הרישום נקבעים לפי התוכנית), יישלף מקטלוג התוכניות.</li> <li>○ הקישור לתשלום דמי רישום יישלח אל המועמד בסמס או במייל</li> </ul> </li> <li>• השלמת פרטים לקבלת שם משתמש וסיסמא לצורך יצירת משתמש בפורטל</li> <li>• המשך תהליך למילוי פרטים והעלאת מסמכים עפ"י דרישות התוכנית הרלבנטית</li> </ul> <p>דוגמא לטפסי הרישום הקיימים מובאת בנספחים 1-3 של מסמך זה. במסגרת הפרויקט, ייתכנו שינויים (מינוריים) במבנה הטופס.</p> |
| 79. | <p>תשלום דמי הרישום דרך הקישור מפנה אל ספק הסליקה TRANZILA.</p> <p>הסליקה באמצעות TRANZILA מתבצעת ע"י הפעלת ממשק מטופס ההרשמה, הממשק יעדכן את המידע על התשלום ב- SF.</p> <p>סטטוס התוכנית לאחר תשלום דמי רישום = מועמדות הוגשה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80. | <p>לאחר קבלת החיווי ב- SF על תשלום דמי רישום יתבצעו הפעולות הבאות ב- SF (באופן אוטומטי):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יצירת רשומת לקוח (במידה והלקוח אינו קיים עדיין במערכת)</li> <li>• תיעוד פרטי הרישום והתוכנית אליה בוצע הרישום באובייקט מקושר אל רשומת הלקוח ב- SF (שימו לב!!!) – לקוח יכול להגיש מועמדות במקביל ליותר מתוכנית לימודים אחת).</li> <li>• קישור טופס הרישום לרשומת הלקוח ואל רשומת התוכנית ללקוח (על מנת לאפשר צפיה בטופס הרישום כפי שמולא ע"י המועמד).</li> <li>• שמירת הקשר של פרטי הרישום בלקוח אל רשומת הליד המקורית ממנה נוצרה המועמדות וסגירת רשומת הליד בסטטוס "מועמדות הוגשה" (בחילופי סטודנטים, הסטטוס מתעדכן ישר לאחר העלאת המסמכים הראשוניים מאחר ולא נדרש תשלום דמי רישום. הסטודנט במסלול זה אינו נדרש לגישה לפורטל המועמדים מאחר והמשך ההתנהלות מולו מבוססת על פורטל הסטודנטים הקיים ומבוסס על SAP).</li> </ul> |
| 81. | <p>המידע על מועמדים ששילמו דמי רישום יועבר בממשק אל מערכת ה- SAP הארגונית. מידע זה ישמש ליצירה / עדכון פרטי המועמד והתוכנית ב- SAP. מידע מפורט על הממשק מובא בסעיף "ממשקים מ/אל SAP" במסמך זה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 82. | <p>בתהליך הקליטה של טופס הרישום, יש לבצע בדיקה כי לא קיימת כבר בקשת רישום לאותה תוכנית עבור אותו מועמד.</p> <p>במידה ונמצאה כבר בקשת רישום (משולמת) לתוכנית שתועדה במערכת, יש לייצר התראה למועמד ולא לאפשר התקדמות לתשלום דמי רישום.</p> <p>חשוב להדגיש – יש לאפשר למועמד רישום לתוכניות שונות במקביל.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 83. | <p>בתהליך קליטת טופס הרישום, נדרש לייצר תזכורות בפרקי זמן מוגדרים על הצורך בהשלמת התהליך.</p> <p>תזמון התזכורות הנדרשות, תוכן והערוץ בו יישלחו למועמד יוגדרו במסגרת האפיון המפורט.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 2.5.3 דרישות לניהול תהליך הרישום

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 84. | <p>יש להקים 4 טפסי רישום שונים עבור מסלולי הרישום השונים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מסלול קצר עד שנה (2)</li> <li>• תואר שני (1)</li> <li>• חילופי סטודנטים (1)</li> </ul> <p>חשוב להדגיש כי טופס הרישום מייצג את תהליך הרישום והוא מבוצע בשלבים עפ"י שלבי הרישום בתוכניות השונות.</p> <p>נספחים 1 – 3 המצורפים למסמך זה מתארים את טפסי הרישום הקיימים (הטפסים הנדרשים יהיו בשפה האנגלית)</p> <p>במסגרת האפיון המפורט ייתכנו שינויים (מינוריים) במבנה הטפסים והתהליכים.</p> |
| 85. | <p>על המערכת לאפשר הקמה של טפסים חדשים עפ"י צורך, ע"י מנהל המערכת.</p> <p>בתהליך ההקמה וההטמעה של המערכת תבוצע הכשרה ל"משתמש על – Super User" מטעם האוניברסיטה והוא יוכל לבצע עדכונים בטפסים קיימים ו/או הקמה של טפסים חדשים (הנחת העבודה הינה כי <u>לא נדרש ידע מוקדם בפיתוח תוכנה</u> על מנת שהמשתמש יוכל להקים טפסים).</p>                                                                                                                                                                  |
| 86. | <p>רשימת המסמכים אותם נדרש המועמד להעלות לפורטל בתהליך הרישום, תנוהל ב"קטלוג התוכניות" ב- SF (צ'ק ליסט של מסמכים עפ"י דרישות התוכנית).</p> <p>על בסיס רשימה זו תוצג למועמד רשימת המסמכים המותאמת לתוכנית ואשר אותם הוא נדרש להעלות בכל שלב בתהליך.</p> <p>עבור כל אחד מהמסמכים ברשימה, ינוהל סטטוס (<u>לדוגמא</u>, התקבל, נבדק ואושר, ממתין למסמך חוזר, הערות לסטטוס).</p>                                                                                                                     |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87. | <p>יש לאפשר העלאת מסמכים בפורמטים שונים (gif, pdf, jpg). ועוד) דרך האזור האישי בפורטל.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>המסמכים יועלו לפורטל עפ"י סוג המסמך הנדרש כפי שמופיע ברשימת המסמכים הנדרשים בתכנית (צילום ת.ז., גיליון ציונים וכד') והמידע עליהם יכלול גם את תאריך ההעלאה.</li> <li>המערכת תאפשר העלאה חוזרת של מסמך יים כל עוד לא הושלם תהליך אישור המסמכים ע"י הרכזות. בהעלאה חוזרת, המסמך העדכני יחליף את המסמך הקודם.</li> <li>משתמשים מורשים יוכלו לבצע עדכונים למסמכים, מחיקה והוספה של מסמכים. פעולות אלו יתועדו באופן שיאפשר מעקב אחר השינויים שבוצעו ע"י המשתמשים (כולל פרטי משתמש ותאריך הביצוע).</li> <li>העלאת מסמכים חדשים או חלופיים, תייצר באופן אוטומטי התראה לרכזות על קבלת מסמכים חדשים.</li> </ul> |
| 88. | <p>בטופס הרישום (במסלולים מסוימים), על המועמד למלא פרטי ממליצים. מהמערכת יישלח מייל אוטומטי אל הממליצים עפ"י כתובת המייל שמולאה ע"י המועמד. (תבנית המייל תיבנה בשלב האפיון המפורט).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 89. | <p><b>בחילופי סטודנטים,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>לאחר הגשת המועמדות, יש לאפשר למועמד הפקת טופס PDF ובו פרטיו האישיים ופרטי האוניברסיטה / קורס בהם בחר.</li> <li>הטופס יישלח במייל לחוג (או לחוגים הרלבנטיים במידה והסטודנט לומד במסלול דו-חוגי) לקבלת אישור.</li> <li>המועמד יעלה את אישור החוג (ים) למערכת דרך האזור האישי בפורטל</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 90. | <p>על המערכת לנהל תזכורות אוטומטיות בשלבים השונים של תהליך הרישום:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בקשה להשלמת מסמכים (כולל רשימת המסמכים החסרים)</li> <li>ועוד...</li> </ul> <p>התזכורות הנדרשות, תדירותן והשלבים בהן ייוצרו באופן אוטומטי עבור המסלולים השונים יוגדרו בשלב האפיון המפורט.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 91. | <p>עם השלמת שלב הרישום הראשוני (ההגדרה המדויקת מתי מסתיים שלב זה בתהליך הרישום תבוצע במסגרת האפיון המפורט), יופעל ממשק אל ה-SAP להקמת המועמד והתוכנית ב-SAP (פירוט ביחס לדרישות הממשק "הקמה/עדכון סטודנט ותוכנית לימוד" בסעיף "ממשקים מ/אל SAP").</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 92. | <p>יש לאפשר לרכזת לצפות בכל המסמכים שהועלו ע"י המועמד דרך האזור האישי.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• המערכת תאפשר לרכזת לעדכן סטטוס + הערות עבור כל אחד מהמסמכים.</li> <li>• לאחר בדיקת המסמכים ע"י הרכזת, ובמידה והמידע אינו מלא, הרכזת תוכל לשלוח הודעה למועמד על סטטוס המסמכים החסרים. מבנה ההודעה ותכולתה יוגדרו בשלב האפיון המפורט.</li> </ul> <p>ההודעה תופיע באזור האישי של המועמד בפורטל וניתן יהיה גם להפיץ אותה בערוצים נוספים (מייל, ווצאפ וכד')</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| 93. | <p>לאחר שהמסמכים המינימליים (*) הועלו ואושרו כתקינים ע"י הרכזת:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יתעדכן סטטוס המועמדות בתוכנית ל"בטיפול הרשמה"</li> <li>• יופעל ממשק (**) " העברת מסמכי המועמד ל-SAP " (נא ראו פירוט בסעיף "ממשקים מ/אל SAP")</li> <li>• יישלח אל המועמד, באופן אוטומטי, מייל "ברוכים הבאים" ובו רשימת המסמכים הנוספים הנדרשים להשלמת תהליך הרישום (תבנית המייל תיקבע בשלב האפיון המפורט)</li> </ul> <p>(*) - רשימת המסמכים המינימליים תנוהל ב"קטלוג התוכניות" באופן שיאפשר זיהוי כי הושלם חלק זה בתהליך.</p> <p>(**) – העברת מסמכי הרישום אל ה-SAP נדרשת רק עבור רישום ללימודים לתואר שני מאחר ואישור המועמדות לתואר שני נעשית ע"י גורמים באוניברסיטה שעובדים על ה-SAP.</p> |
| 94. | <p>לאחר שכל המסמכים הנדרשים בתוכנית הועלו ע"י המועמד ותקינותם אושרה ע"י הרכזת בצוות הרישום, מועברים המסמכים כולם ("תיק מלא") מ-SF אל ה-SAP בממשק (**) " העברת מסמכי המועמד ל-SAP " (נא ראו פירוט בסעיף "ממשקים מ/אל SAP").</p> <p>(**) – העברת מסמכי הרישום אל ה-SAP נדרשת רק עבור רישום ללימודים לתואר שני מאחר ואישור המועמדות לתואר שני נעשית ע"י גורמים באוניברסיטה שעובדים על ה-SAP. החלוקה ל-2 שלבים במשלוח המסמכים ל-SAP נעשית על מנת לאפשר לצוות ההרשמה שעובד על ה-SAP להתחיל בדיקות ראשוניות ביחס למועמד, על בסיס קבוצת המסמכים הראשונה שהועברה.</p>                                                                                                                                            |
| 95. | <p>ממשק "עדכון פרטי מועמדים" (נא ראו פירוט בסעיף "ממשקים מ/אל SAP"),</p> <p>ישמש לעדכון סטטוס המועמדות בתוכנית מה-SAP (שם מבוצע תהליך אישור/ דחיית המועמדות) אל ה-SF.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| #   | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 96. | <p><b>במקביל לתהליך אישור המועמדות</b>, נדרש המועמד להעלות מסמכים נוספים (שאינם משפיעים על תהליך הקבלה):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שאלון רפואי:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ בהתאם לתשובות המועמד בטופס, ייצא מייל אוטומטי למועמד עם הודעה על הצורך בעריכת ביטוח רפואי (תבנית המייל תוגדר בשלב האפיון המפורט).</li> <li>○ המועמד יוריד את חלקו השני של הטופס (קובץ PDF), לצורך מילוי ע"י רופא. הטופס המלא יועלה ע"י המועמד דרך האזור האישי בפורטל.</li> </ul> </li> <li>• <b>מבחן ידע בשפה</b> (נדרש רק בלימודי תואר ראשון): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ יש לאפשר למועמד להוריד את השאלון (קובץ במבנה PDF) ולהעלותו בחזרה עם התשובות לשאלון, דרך האזור האישי.</li> <li>○ השאלון המלא נבדק ע"י הרכזת, שקובעת את הציון במבחן ומשייכת לרמת הקורס המתאימה.</li> <li>▪ ציון השאלון והרמה שנקבעה צריכים להיות מנוהלים ב-SF על מנת לאפשר פילוחים ודוחות על בסיס נתונים אלו.</li> </ul> </li> </ul> <p>המידע ישוקף למועמד באזור האישי בפורטל</p> |
| 97. | <p><b>אישור / דחיית המועמדות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>במסלול לתואר שני</b>, תהליך אישור / דחיית מועמדות מבוצע ע"י צוות הרישום האוניברסיטאי ומצריך גם אישור הרשות ללימודים מתקדמים (רל"מ). העדכון על אישור / דחיה מגיע מה-SAP</li> <li>• <b>במסלולים האחרים</b>, תהליך אישור / קבלה מתבצע ע"י צוות רישום וקבלה של ביה"ס הבינלאומי (שעובד ב-SF).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 98. | <p><b>אישור / דחית מועמדות – תואר שני:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ממשק "<b>עדכון פרטי מועמדים</b>" (נא ראו פירוט בסעיף "ממשקים מ/אל SAP"), ישמש לעדכון סטטוס המועמדות בתוכנית מה-SAP (שם מבוצע תהליך אישור/ דחיית המועמדות) אל ה-SF.</li> <li>• כשסטטוס המועמדות ב-SAP מתעדכן ל"אישור/דחיית מועמדות": <ul style="list-style-type: none"> <li>○ יתעדכן סטטוס המועמדות ב-SF ל"התקבל/ נדחה" בהתאמה.</li> <li>○ מכתב הקבלה/ דחיה מיוצר ב-SAP ויישלח במייל אל צוות הרישום. באחריות צוות הרישום להעלות אל תיק המועמד את מכתב הקבלה / דחיה (קובץ PDF).</li> <li>○ לאחר אישור הרכזת (למכתב הקבלה / דחיה), יישלח המכתב אל המועמד.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99.  | <p><b>אישור / דחית מועמדות – תואר ראשון:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עם השלמת תהליך הבדיקה של כל המסמכים הנדרשים בתוכנית, מתקבלת החלטה על קבלה / דחייה של המועמד. העדכון מבוצע ע"י הרכזת ב- SF.</li> <li>• מייל אוטומטי יוצא אל המועמד לעדכון קבלה / דחייה (נוסח המייל ייקבע בשלב האפיון המפורט)</li> <li>• סטטוס המועמדות ב- SF יתעדכן ל"התקבל / נדחה" בהתאמה.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 100. | <p><b>אישור / דחית מועמדות – חילופי סטודנטים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עם השלמת תהליך הבדיקה של כל המסמכים הנדרשים בתוכנית,</li> <li>• מזמנת הרכזת את המועמד <b>לריאיון בזום</b> (עם צוות חילופי סטודנטים). הקישור לשיחת הזום יהיה זמין למועמד באזור האישי בפורטל ויישלח גם במייל.</li> <li>• לאחר השיחה בזום, מתקבלת החלטה על קבלה / דחייה של המועמד. העדכון מבוצע ע"י הרכזת ב- SF.</li> <li>• מייל אוטומטי יוצא אל המועמד לעדכון קבלה / דחייה (נוסח המייל ייקבע בשלב האפיון המפורט)</li> <li>• סטטוס המועמדות ב- SF יתעדכן ל"התקבל / נדחה" בהתאמה.</li> <li>• סטודנט שלא התקבל, יוכל להתחיל את התהליך מחדש מול אוניברסיטה אחרת. <b>התחלה מחדש של התהליך מול אוניברסיטה אחרת, יחייב את המועמד להעלות מחדש את כל המסמכים.</b></li> </ul> |
| 101. | <p><b>ביטול מועמדות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• דרך פורטל המועמדים, יוכל המועמד להגיש בקשה לביטול המועמדות. פרטי הבקשה – תאריך, מזהה המשתמש ועוד.. יישמרו כתיעוד במערכת לצרכי בקרה.</li> <li>• הבקשה תייצר התראה לטיפול ע"י צוות הרישום (אין ביטול אוטומטי ב- Self Service).</li> <li>• לאחר אישור הבקשה לביטול ע"י צוות הרישום, יבוצע עדכון סטטוס המועמד: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ מועמדים <b>לתואר ראשון ושני</b> – רכזת הרישום תעדכן ב- SAP את סטטוס המועמד ל"מבוטל" (הסטטוס העדכני יועבר באופן אוטומטי בממשק העדכון מ- SAP ל- SF).</li> <li>○ מועמדים <b>בחילופי סטודנטים</b> – עדכון סטטוס המועמד ב- SF (אין צורך לעדכן סטטוס ב- SAP).</li> </ul> </li> </ul>                                                         |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102. | <p><b>הגשת מועמדות לשנה"ל הבאה לאחר ביטול מועמדות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מועמד שהגיש בקשה לביטול, יוכל לבקש להגיש מועמדות לשנה"ל הבאה (במקרה זה, חלק מהמסמכים שכבר הוגשו, יוכלו לשמש את המועמד בשנה"ל הבאה).</li> <li>• סטטוס המועמד יתעדכן ל- "Deferred"</li> <li>• עם פתיחת שנה"ל הבאה, יופיעו כל המועמדים בסטטוס "Deferred" ברשימת המועמדים לטיפול הרכזות בצוות הרישום והקבלה. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ רכזות הרישום יוכלו לעדכן את פרטי המועמדים – קישור לתוכניות לימוד עדכניות, עדכון סטטוס וכד', על מנת להפוך אותם למועמדים פעילים בשנה"ל החדשה.</li> <li>○ בתהליך העברת המועמדות לשנה"ל הבאה, על המערכת לאפשר סימון של סוגי מסמכים שיוסרו על מנת שהמועמדים יידרשו להעלותם מחדש. על המערכת לאפשר <u>הסרה גורפת של סוגי המסמכים שנבחרו</u> עבור כל המועמדים שמועמדותם עברה לשנה הבאה.</li> </ul> </li> </ul> |
| 103. | <p><b>בקשה למעבר בין תוכניות לימוד (החלפה):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• דרך פורטל המועמדים, יוכל המועמד להגיש בקשה להחלפת תוכנית הלימוד בשנה"ל הנוכחית. פרטי הבקשה – תאריך, מזהה המשתמש ועוד.. יישמרו כתיעוד במערכת לצרכי בקרה.</li> <li>• הבקשה תייצר התראה לטיפול ע"י צוות הרישום</li> <li>• בקשת ההחלפה תנוהל באופן דומה לבקשת ביטול (כפי שתוארה בסעיפים קודמים).</li> <li>○ על המערכת לאפשר העברה של מסמכים רלבנטיים מהתוכנית המקורית אל התוכנית החדשה.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 104. | <p><b>לאחר קבלה ללימודים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• על המועמד לבחור את המגורים בתקופת הלימודים (מעונות או "אוף קמפוס"). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ במידה והמועמד <b>בחר במגורים במעונות</b>, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ יש לאפשר למועמד <b>חתימה דיגיטלית</b> על חוזה השכירות במעונות</li> <li>▪ <b>אם לא</b>, יש לאפשר למועמד עדכון כתובת המגורים (ניהול כתובות על בסיס רשימה ולידית של יישובים ורחובות בערים).</li> <li>▪ יש לאפשר שליפת קובץ אקסל עם פרטי כל הסטודנטים שחתמו על הסכם השכירות במעונות (הקובץ נשלח למעונות).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>המערכת תאפשר משלוח עדכונים שבועיים למועמדים שהתקבלו</b> (כולל תזכורת לרכוזת בצוות הרישום, במידה ולא נשלחה תזכורת).</li> <li>• <b>כחודש לפני תחילת הלימודים</b>, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ על המועמד למלא טופס עריכת ביטוח</li> <li>○ להעלות מסמכים נוספים (למשל, כרטיסי טיסה עבור סטודנט בחילופי סטודנטים)</li> <li>○ לציין תאריך הגעה</li> <li>○ למלא פרטי כתובת עדכנית</li> <li>○ לצרף מסמך של מערכת השעות (עבור סטודנטים בחילופי סטודנטים)</li> </ul> </li> <li>• <b>זכאות למלגה</b> – על המערכת לאפשר עדכון גובה המלגה לסטודנטים הזכאים. המידע על גובה המלגה שנקבעה (ע"י צוות הרישום והקבלה) תשוקף לצוות הגביה שמטפל בתשלום וגביית שכ"ל (נא ראו פירוט בתיאור השלב הבא).</li> <li>• <b>בחילופי סטודנטים</b>, עם חזרת הסטודנט מהלימודים בחו"ל, על הסטודנט להעלות למערכת את דף הציונים שקיבל מחו"ל</li> </ul> |
| 105. | <p>על המערכת לכלול יכולת לעריכת סקרים, לצורך קבלת משוב על תהליך הרישום.</p> <p><b>בשלב זה הכוונה ליישם במערכת שאלון משוב ובו כ- 5 שאלות.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 106. | <p>כל האינטראקציות עם המועמד בכל ערוצי התקשורת יתועדו במערכת (בהקשר של התוכנית הרלבנטית) ויישמרו לצורך מעקב.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 2.5.4 חוויית המועמד בצד הפורטל

פורטל המועמדים מבוסס Experience Cloud for Learner Success של SF ישמש פלטפורמה למועמדים לביצוע תהליך הרישום והקבלה כפי שתואר בסעיפים הקודמים. הפלטפורמה תאפשר - העלאת הטפסים הנדרשים (עפ"י רשימה), ניהול אינטראקציה דו-כיוונית עם הגורמים המטפלים בצוות הרישום והקבלה (משלוח וקבלה של מסרים מ/אל צוות רישום וקבלה) וקבלת מידע על סטטוס הקבלה שלהם לתוכנית בה בחרו. תהליך הרישום והקבלה מתואר בסעיפים קודמים. בסעיף זה מובאים דגשים על הדרישות הנוגעות בחוויית המועמד בצד הפורטל.

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 107. | הפורטל יעוצב עפ"י השפה העיצובית של ביה"ס הבינלאומי. תמונות, רקעים וכד' יועברו לספק המבצע ע"י נציגי ביה"ס.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 108. | לאחר השלמת התהליך לקבלת פרטי הזדהות מול הפורטל (במסגרת מילוי הפרטים הראשוני ותשלום דמי הרישום), נפתח למועמד "אזור אישי" בפורטל דרכו הוא מבצע את הפעולות המתוארות בטבלה. הכניסה לאזור האישי תהיה לאחר ביצוע הזדהות ע"י המועמד (יש לתאר את אופן ההזדהות המוצע כולל התייחסות למצב של "שכחתי סיסמא").                                                                                                                                                                                                                       |
| 109. | דרך האזור האישי בפורטל, תינתן למועמד גישה אל תיק המועמדות האישית שלו. באזור האישי ניתן לבצע את הפעולות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>עריכת פרטי המועמד</b> (כל עוד לא אושרה המועמדות ע"י צוות הרישום)</li> <li>• <b>הורדה והעלאה של טפסים חדשים</b> (כל עוד לא בוצע אישור סופי של המסמכים ע"י הרכזת בצוות הרישום)</li> <li>• <b>מעקב אחר סטטוס</b> ההתקדמות הטיפול בתהליך הרישום</li> <li>• <b>אינטראקציה דו כיוונית עם צוות הרישום</b>, בערוצי התקשורת השונים – צ'אט, ווצאפ, מייל וכד'</li> </ul> |
| 110. | המערכת תתמוך במילוי טפסים מהאזור האישי במערכת                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 111. | כל הפעולות שיבצע המועמד דרך האזור האישי, המסמכים שיועלו דרך הפורטל והאינטראקציות בערוצים השונים יתועדו ויישמרו ב-SF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 112. | טפסי הרישום והשלבים השונים המתוארים בסעיפים קודמים ינוהלו באופן תהליכי כך שהמועמד יקבל הנחייה באתר ביחס לפעולות הבאות הנדרשות ממנו.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 113. | המערכת תתמוך באתר רספונסיבי (אתר מותאם למכשירים ניידים)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 114. | על כל חלקי הפתרון שיונגשו ללקוחות באינטרנט לעמוד בדרישות התקן לנגישות ודרישות אבטחת מידע                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| #    | דרישה                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 115. | המערכת תתמוך בדחיפת מידע מותאם ללקוח באזור האישי של הלקוח לדוגמא: הודעה על מסמכים חסרים, עדכונים שבועיים לאחר אישור קבלה וכד' |

#### 2.5.5 דרישות כלליות לניהול טפסי הרישום

בהמשך לתהליך הרישום שהובא בסעיף קודם, בסעיף זה מובאות דרישות כלליות נוספות המתייחסות לטפסי הרישום.

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 116. | המערכת תתמוך בבניית מסמכים, מכתבים וטפסים סטנדרטיים אשר יכילו תוכן קבוע, תוכן דינמי, לוגו, תוכן הניתן לעריכה וכו'.                                                                              |
|      | נתונים הקיימים במערכת, כגון: שם הנמען, כתובת וכו', ישולבו באופן אוטומטי.                                                                                                                        |
|      | דוגמאות למסמכים: ר' פרק טפסים, מכתבי תודה, תזכורות ללקוחות וכו', ניתן יהיה לייצא את המסמכים ל PDF או WORD לשליחה במייל או הדפסה                                                                 |
| 117. | על המערכת לאפשר הוספת טקסט הסבר ליד שדות למילוי בטופס ואינדיקציות על שדות חובה.                                                                                                                 |
| 118. | על המערכת לאפשר להפיק את הטפסים והמכתבים בהדפסה או בקובץ, בתבניות בית הספר (טמפלייטים, שימוש בלוגו וכד').                                                                                       |
| 119. | הטפסים הנדרשים הינם דינאמיים. חלקים מהטופס מותנים בתשובות המועמד לסעיפים מסוימים בטופס. (לדוגמא, עבור קהל מהארץ התהליך יהיה צורך בהעלאת תעודת זהות ותעודת עולה בנוסף למסמכים הקיימים).          |
| 120. | חלק מפריטי המידע שיוצגו בטופס ייגזרו ממידע שמנוהל במערכת ה- SF (לדוגמא, רשימת אוניברסיטאות לבחירה, רשימת התוכניות, סוגי המסמכים הנדרשים בתוכנית שנבחרה (על בסיס ההגדרות בקטלוג התוכניות ועוד..) |
| 121. | בתהליך מילוי הטופס תבוצע תהליך ולידציה על הנתונים המוזנים בשדות הרלבנטיים, כולל הזנת פרטים באנגלית בלבד ללא יכולת הזנת שפות אחרות או תווים מיוחדים. יוגדרו שדות חובה בטופס.                     |
| 122. | המערכת תתמוך ביישום טפסים דיגיטליים, הנתונים מהטופס ישתלו אוטומטית בבסיס הנתונים ב- SF.                                                                                                         |
| 123. | יש לאפשר העברת מסמכים/טפסים ללקוח, למייל או SMS/ ווצאפ עם לינק                                                                                                                                  |
| 124. | המערכת תאפשר לשלב תבנית של מסמכים, מכתבים וטפסים כחלק מה- flow האוטומטי של התהליכים שיוגדרו במערכת.                                                                                             |

| #    | דרישה                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 125. | מערכת הטפסים תאפשר חתימה על המסמכים ( <u>למשל</u> , במקרה של הסכם שכר דירה במעונות). אין צורך במימוש חתימה דיגיטלית אלא רק לאפשר חתימה על המסמך במקום המיועד לכך. |

## 2.5.6 דשבורדים ודוחות בתהליך הרישום

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 126. | <p>המערכת תאפשר הצגת דשבורדים ודוחות בחתכים שונים.</p> <p>על המציע להציג את רשימת הדוחות המובנים במערכת בהקשר של תהליכי הרישום והקבלה כפי שהובאו בתיאור תהליך הטיפול במועמדות.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 127. | <p>להלן דוגמא לדוחות/ דשבורדים נדרשים בתהליך :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• דוח עבודה יומי המציג משימות לטיפול, כולל משימות אישיות שנקבעו על ידי צוות Admissions לעצמן</li> <li>• דוח מועמדים שטרם הגיבו לבקשות להגשת מסמכים או נתקעו בתהליך</li> <li>• דוח סטטיסטי – מצב הרישום בהשוואה לשנים קודמות, בחלוקה לתוכניות השונות</li> <li>• דוח מועמדים בחלוקה לפי סטטוס</li> </ul> <p>ועוד..</p> <p>על המציע לתמחר בהצעתו – 10 סוגי דשבורדים שונים, 5 דוחות ברמות מורכבות שונות.</p> |

## 2.6 שלב 4 – תשלום וגביית שכר לימוד

שלב זה מתמקד בשליחת הודעת תשלום לגביית שכר לימוד לסטודנטים במסלול תואר ראשון (תוכניות קצרות מועד) ובמסלול תואר שני.

**תהליכי התשלום וגביית שכר לימוד בתוכניות לחילופי סטודנטים אינם נדרשים במסגרת פרויקט זה** (בחילופי סטודנטים, התשלום עבור הלימודים מנוהל כמלגות).

סכומי התשלום והתאריכים לתשלום מוגדרים ב"קטלוג התוכניות" ודרישת התשלום צריכה להתחשב גם בהנחות / מלגות אותן קיבל הסטודנט.

כלל המידע על הודעות התשלום ואינדיקציה על ביצוע התשלום בפועל יישמר בתיק הסטודנט, בהקשר של תוכנית הלימוד הרלבנטית.

הטיפול בתשלום וגביית שכר הלימוד מבוצע עבור כ- 2000 סטודנטים בשנה במסלול התואר הראשון וכ- 500 סטודנטים בשנה במסלול לתואר שני.

ניהול התשלומים מבוצע כיום בגיליונות אקסל.

### 2.6.1 תשלום וגביית שכ"ל

| #                                                                        | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-------------------------------|--|---------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------------------|
| 128.                                                                     | <p><b>בעקבות עדכון סטטוס המועמד בתוכנית ל"התקבל", יש לייצר עבורו את לוח התשלומים המתוכנן בעבור התוכנית הרלבנטית.</b></p> <p><b>לוח התשלומים כולל סכום לתשלום ותאריך התשלום:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>הסכומים והתאריכים נלקחים מהמידע ב"קטלוג התוכניות". רכיבי שכר הלימוד ותשלומים נלווים משתנים בין התוכניות השונות.</li> <li>יש להבחין בין תשלומים שמשולמים ע"י הסטודנט וכאלו שמשולמים ע"י האוניברסיטה (עפ"י האינדיקציה בקטלוג התוכניות)</li> <li>ביחס לכל אחד מהתשלומים, יש לאפשר ניהול סטטוס התשלום – לא שולם / שולם חלקית / שולם במלואו</li> </ul> <p>(דמי הרישום יכללו אף הם בלוח התשלומים. במידה ושולמו בשלב הרישום הסטטוס יהיה "שולם במלואו")</p> <p><b>להלן דוגמא לאופן בו יש לנהל את לוח התשלומים בתוכנית:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROGRAM FEES:</th><th>Amount (USD)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Application fee (Paid online)</td><td></td></tr> <tr> <td>Tuition for Academic Year</td><td>\$ 9,980</td></tr> <tr> <td>Service Fees (includes mandatory health insurance for one Academic year)</td><td>\$ 1,359</td></tr> <tr> <td><b>TOTAL FEES DUE:</b></td><td><b>\$ 11,339</b></td></tr> </tbody> </table> <p><b>Tuition and Fees Payment Schedule:</b></p> <p>1ST PAYMENT: \$ 1,000 the deposit is due within 14 days from your invoice date. *</p> <p>2ND PAYMENT: \$ 6,000 (60% of remaining fees) is due by November the 1st, 2021</p> <p>3RD PAYMENT: \$ 4,339 (40% of remaining fees) is due by March the 1st, 2022</p> | PROGRAM FEES: | Amount (USD) | Application fee (Paid online) |  | Tuition for Academic Year | \$ 9,980 | Service Fees (includes mandatory health insurance for one Academic year) | \$ 1,359 | <b>TOTAL FEES DUE:</b> | <b>\$ 11,339</b> |
| PROGRAM FEES:                                                            | Amount (USD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |
| Application fee (Paid online)                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |
| Tuition for Academic Year                                                | \$ 9,980                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |
| Service Fees (includes mandatory health insurance for one Academic year) | \$ 1,359                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |
| <b>TOTAL FEES DUE:</b>                                                   | <b>\$ 11,339</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |              |                               |  |                           |          |                                                                          |          |                        |                  |

| #           | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |          |      |             |                   |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|------|-------------|-------------------|--|--|-----------|-------------|-----------------|----------|------|-------------|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|----|---|------------|--|--|--|--|----|--------|
| 129.        | <p><b>משלוח מייל של הודעת תשלום:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>הודעת תשלום ראשונה תכלול מידע על לוח התשלומים ומועדי התשלום. בהודעה זו יצורף הסבר טקסטואלי לגבי התשלום וקישור לכניסה למערכת התשלומים.</li><li>תזכורת במייל תישלח לסטודנט באופן אוטומטי X ימים לפני מועד התשלום, עפ"י מועדי התשלום (על המערכת לאפשר סימון פרטני למצבים בהם לא נדרש לשלוח מייל תזכורת).</li><li>דרישת התשלום תכלול <u>קישור ליישום שפותח באוניברסיטה ומאפשר סליקה באשראי</u>.<ul style="list-style-type: none"><li>הקישור לתשלום הינו קישור גנרי לכל התוכניות. בפתיחת הקישור מוצגים פרטי הסטודנט אך לא מופיע הסכום לתשלום. גובה התשלום מוזן ידנית ע"י הסטודנט, עפ"י הסכום המצוין במכתב הקבלה.</li><li>היישום הקיים מעדכן על קבלת התשלום ב- SAP</li><li>על המציע לספק API שיעדכן את רשומת הסטודנט ב- SF בתקבול. נא ראו פירוט הדרישה בסעיף ממשקים "ממשק עדכון על תשלום שכ"ל"</li></ul></li><li>מייל הודעת תשלום נשלח לאחר אישור של מרכזת הגביה (אינו יוצא באופן אוטומטי).</li></ul> <p>בנספח 4 - הודעה על דרישה לתשלום - ניתן לראות דוגמא למייל "הודעת תשלום" כפי שמופק כיום. בשלב האפיון המפורט יוגדר מבנה המייל הנדרש.</p> |                 |          |      |             |                   |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
| 130.        | <p><b>ניהול התקבולים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>עדכון התקבולים ב- SF מבוסס באופן אוטומטי באמצעות "ממשק עדכון על תשלום שכ"ל", כפי שתואר בסעיף קודם.</li><li>לאחר ביצוע התשלום הראשון, יתעדכן סטטוס המועמדות ל"שולם דפוזיט"</li><li>יש לאפשר גם עדכון ידני של הסכום ששולם.<ul style="list-style-type: none"><li>העדכון, ע"י משתמשים מורשים.</li><li>פרטי העדכון – סכום מקורי, שם משתמש, תאריך עדכון יתועדו באופן אוטומטי במערכת</li></ul></li></ul> <p><u>להלן דוגמא לאופן ניהול התקבולים:</u></p> <table><tr><th colspan="7">PAYMENTS:</th></tr><tr><th>DATE PAID</th><th>DESCRIPTION</th><th>TYPE OF PAYMENT</th><th>CURRENCY</th><th>RATE</th><th>AMOUNT PAID</th><th>AMOUNT PAID (USD)</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="5">TOTAL PAID:</td><td>\$</td><td>-</td></tr><tr><td colspan="5">TOTAL DUE:</td><td>\$</td><td>11,339</td></tr></table>                                                                                                          | PAYMENTS:       |          |      |             |                   |  |  | DATE PAID | DESCRIPTION | TYPE OF PAYMENT | CURRENCY | RATE | AMOUNT PAID | AMOUNT PAID (USD) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | TOTAL PAID: |  |  |  |  | \$ | - | TOTAL DUE: |  |  |  |  | \$ | 11,339 |
| PAYMENTS:   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |      |             |                   |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
| DATE PAID   | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TYPE OF PAYMENT | CURRENCY | RATE | AMOUNT PAID | AMOUNT PAID (USD) |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |      |             |                   |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |      |             |                   |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
| TOTAL PAID: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |      | \$          | -                 |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |
| TOTAL DUE:  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |      | \$          | 11,339            |  |  |           |             |                 |          |      |             |                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |    |   |            |  |  |  |  |    |        |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 131. | <p><b>ניהול הזכאות למלגה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• טופס בקשת מלגה הינו אחד מהטפסים בצ'ק ליסט של התוכניות.</li> <li>• תהליך אישור המלגה וקביעת גובה המלגה נקבע ע"י צוות רישום וקבלה <b>ומתועד בתיק המועמד ב- SF</b> (הקריטריונים להחלטה על גובה המלגה ותהליך האישור ע"י ועדת המלגות אינם מנוהלים ב- SF).</li> <li>• אישור / דחיה של בקשת המלגה: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ בעקבות אישור וקביעת סכום המלגה, יישלח למועמד מייל אישור וגובה הזכאות למלגה</li> <li>○ בדחיית הבקשה, יצא מייל עדכון את המועמד</li> </ul> </li> </ul> <p>בשלב האפיון המפורט יוגדר מבנה המייל הנדרש (המיילים יצאו ממערכת ה- SF).</p> |
| 132. | <p><b>ניהול התקבולים במקרה של אישור מלגה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אישור המלגה קורה במהלך שנת הלימודים.</li> <li>• סכום המלגה נרשם כתקבול בזכות והוא מנוכה מהתשלום האחרון.</li> <li>• ייתכנו מצבים בהם הסטודנט יימצא ביתרת זכות בסיום כל התשלומים. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ההחזר במקרה זה, מבוצע דרך ה- SAP</li> <li>○ באחריות צוות הגביה לתעד ידנית ב- SF את פעולת הזיכוי ואת התשלום שהועבר לזכות הסטודנט (על מנת לאזן את תיעוד התשלומים ב- SF).</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                 |
| 133. | <p><b>דוח תשלומים לאוניברסיטאות בחו"ל:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בתוכניות תואר ראשון הסטודנטים מגיעים מאוניברסיטאות בחו"ל והתשלום מבוצע ע"י האוניברסיטה ממנה הגיע הסטודנט.</li> <li>• המערכת תאפשר הפקה של דו"ח אקסל ובו רשימה שמית של המשתתפים מכל אחת מהאוניברסיטאות בחו"ל ואת הסכומים לתשלום ע"י האוניברסיטה בעבור סטודנטים אלו (דו"ח נפרד לכל אוניברסיטה).</li> <li>• מועדי התשלום של האוניברסיטאות בתוכניות השונות מוגדרים ב"קטלוג התוכניות", על המערכת ליצר התראה להפקת הדוח 'X' ימים לפני מועד התשלום המוגדר.</li> </ul>                                                                                            |

## 2.6.2 דשבורדים ודוחות בתהליך תשלום וגביה

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 134. | על המציע לספק רשימה של כל הדוחות המובנים במערכת בשלב התשלום והגביה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 135. | <p>המערכת תאפשר הפקה של דוחות שישמשו לתפעול שוטף של תהליך התשלום והגביה:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• רשימת סטודנטים בחריגה מפריסת התשלומים</li> <li>• רשימת סטודנטים לטיפול ע"י צוות ההחזרים</li> <li>• רשימת מלגות – בתהליך, סכומים שאושרו וכו'</li> <li>• דוחות על סך התשלומים בחלוקה חודשית – לפי תוכנית, מדינות כד'</li> </ul> <p>הדוחות המפורטים לעיל הם דוגמא לדוחות הנדרשים.</p> <p>על המציע לתמחר 8 דוחות (ייעודיים, בנוסף על אלו המובנים במערכת) שיאופיינו בשלב האפיון המפורט עבור שלב התשלום והגביה.</p> <p>יש לאפשר שליפה לאקסל של כל דוחות המערכת.</p> |

## 2.7 שלב 5 – הטיפול בבוגרים

שלב זה מתמקד בשמירת הקשר עם בוגרי המסלולים השונים של ביה"ס הבינלאומי. מידע על אוכלוסיית הסטודנטים והתוכניות אותן למדו והשלימו קיים במערכת ה-SF ומבוסס בחלקו על מידע שסונכרן בממשק מול מערכת ה-SAP בה מנוהלים חיים הסטודנט לאחר הקבלה והשלמת תהליך הרישום לקורס.

הנחת העבודה היא כי ניהול המידע על בוגרים יתבסס על סטודנטים שתהליך הרישום שלהם החל ב-SF. לא תידרש הסבת נתונים של סטודנטים שבגרו בשנים קודמות.

כיום, לומדים בתוכניות השונות של ביה"ס הבינלאומי כ- 2,500 סטודנטים בשנה.

הטיפול בבוגרים כולל שליחת עדכונים וניוזלטרים והקמת פעילויות ייעודיות לבוגרים, כגון – כנסים, הרצאות וכד', כולל פעילויות בתשלום, במטרה לשמור קשר עם הקבוצה זו.

### 2.7.1 ניהול קמפיינים לבוגרי ביה"ס

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 136. | בעקבות עדכון סטטוס "בוגר", תישלח לבוגר הודעת Welcome והזמנה להצטרף למועדון. <ul style="list-style-type: none"> <li>• הודעת ה-Welcome תישלח רק למי שאינו מסומן כבר כחבר מועדון (רלבנטי למי שכבר "בגר" בתוכנית אחרת של האוניברסיטה).</li> <li>• הודעת ה-Welcome כוללת אינדיקציה על אישור לדיוור של מידע שיווקי (ניתן לבקש הסרה). יש לאפשר ניהול אינדיקציות אלו במערכת.</li> </ul> |
| 137. | המערכת תאפשר שליפה של בוגרים בחתכים שונים (למשל, כל הבוגרים שהצטרפו למועדון בשנה האחרונה ואשר השתתפו בתכנית חילופי סטודנטים) על מנת להוציא אליהם קמפיין ייעודי. החתכים הנדרשים יתבססו על מאפיינים שונים שמנוהלים ב-SF ביחס לבוגר ולמאפייני התוכניות בהן השתתף.                                                                                                                  |
| 138. | המערכת תאפשר הפצה של מידע / הזמנות לאירועים במסגרת קמפיין ייעודי שיוגדר עבור אוכלוסיית הבוגרים.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 139. | הפצת המידע במסגרת הקמפיין תתאפשר במגוון ערוצי הקשר עם המועמדים (במידה וקיימות מגבלות ביחס לערוצים מסויימים, אנא ציינו זאת במפורט)                                                                                                                                                                                                                                               |

## 2.8 קטלוג התוכניות

קטלוג התוכניות משמש לניהול מידע על מסלולי הלימוד ותוכניות הלימוד המוצעים ע"י ביה"ס הבינ"ל.

קטלוג התוכניות יוקם באופן ידני במערכת ה-SF. קוד התוכנית יהיה המזהה החד-חד ערכי בין המוצרים ב-SF לתוכניות המנוהלות ב-SAP.

להלן מבנה רכיבי שכר הלימוד והתשלומים הנלווים כפי שקיימים כיום בתוכניות הלימוד השונות:

### 1. תואר שני

- דמי רישום
- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
- נלווים וביטוח – סכום נקבע בתחילת השנה

### 2. תכניות קצרות

- דמי רישום
- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
- נלווים וביטוח – סכום נקבע בתחילת השנה

### 3. תואר ראשון

- דמי רישום
- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
- תשלום מעונות – סכום נקבע פעם בשנה
- ביטוח - הנקבע בתחילת השנה
- פעילות חברתית – תשלום קבוע עבור פעילות חברתית
- פעילות אקסטרנה שיסמן בטופס הרשמה – כגון לימודי שפה

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 140. | <p>המערכת תאפשר ניהול קטלוג תוכניות (מסלול לימודים, תוכנית <u>ושנת לימודים</u>) אשר יכיל את כלל המסלולים והתוכניות המוצעות ע"י ביה"ס.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>המערכת תאפשר הקמה ועדכון של מסלולים / תוכניות באופן ידני ונוח, דרך מסכי המערכת.</li> <li>המערכת תאפשר סגירה של תוכניות קיימות</li> </ul> <p>הקמה וסגירה של מסלולים / תוכניות במערכת תבוצע ע"י משתמש מורשה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 141. | <p>המערכת תתמוך בניהול "היסטורית שינויים" של המאפיינים השונים בקטלוג התוכניות. היסטוריית השינויים תכלול תאריך השינוי, מבצע השינוי וערכים שהשתנו.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>יש לאפשר למשתמשים מורשים ביצוע עדכונים בקטלוג אך הם לא ישפיעו רטרואקטיבית אלא רק כעל מי שיגיש מועמדות מעכשיו והלאה. במידת הצורך, ניתן יהיה לבצע עדכון ידני אצל מי שכבר החל בתהליך לפני שבוצע השינוי בקטלוג.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 142. | <p>קטלוג התוכניות יאפשר ניהול הירארכי של תוכניות במסלול (במסלול ניתן לנהל כמה תוכניות שונות).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 143. | <p>להלן רשימה ראשונית של מאפייני התוכנית כפי שינוהלו בקטלוג התוכניות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>מסלול</b> - תואר ראשון / תואר שני / חילופי סטודנטים</li> <li><b>קוד התכנית</b> (בהתאמה לקוד התכנית ב-SAP)</li> <li><b>שם התכנית</b></li> <li><b>שנת לימודים</b></li> <li><b>תאריכים</b> – ת. תחילת הרשמה, ת. סיום הרשמה, ת. תחילת התוכנית, ת. סיום התוכנית ועוד.</li> <li><b>סטטוס</b> (פעיל / לא פעיל)</li> <li><b>אוניברסיטה</b> (שדה אופציונאלי, רלבנטי לתוכניות חילופי סטודנטים – נא ראו פירוט בסעיפים הבאים)</li> <li><b>רשימת מסמכי חובה המהווים את תנאי הקבלה לתוכנית</b> – נא ראו פירוט ביחס לרשימת המסמכים בצ'ק ליסט בסעיף הבא.</li> <li><b>גובה ורכיבי שכ"ל לגבייה</b> (נא ראו פירוט בסעיף "ניהול מחירים ומחירוניהם") ועוד..</li> </ul> <p>רשימת המאפיינים הסופית תוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 144. | <p>המערכת תאפשר לנהל רשימה של סוגי מסמכים הנדרשים כתנאי קבלה לתוכניות השונות (לדוגמא, תוצאות מבחן GMAT, תעודת סיום תואר ראשון).</p> <p>עבור כל אחת מהתוכניות בקטלוג, יש לאפשר ניהול צ'ק ליסט של מסמכים רלבנטיים לתוכנית מתוך הרשימה הכללית של המסמכים.</p> <p>צ'ק ליסט מסמכים יכלול את המאפיינים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>שם המסמך</li> <li>סוג המסמך (קידוד המסמך, ייקבע בשלב האפיון המפורט)</li> <li>שלב בתהליך בו נדרש המסמך</li> <li>אינדיקציות שונות ביחס למסמך (לדוגמא, אינדיקציה האם המסמך יועבר ל-SAP במסגרת הממשק בין המערכות). אפיון מלא של האינדיקציות יוגדר בשלב האפיון המפורט.</li> </ul> |
| 145. | <p>עבור כל אחת מהתוכניות המנוהלות בקטלוג, יש לאפשר ניהול של מספר לא מוגבל של קודי הנחה בדמי רישום (Promotion Code)</p> <p><u>עבור כל אחד מקודי ההנחה, יש לנהל:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>קוד (אוסף של תוים שישמשו במזהה ייחודי להנחה),</li> <li>% הנחה או סכום הנחה</li> <li>קבוצת שיוך – למקרים בהם ההנחה רלבנטית רק למי שמתייחס לקבוצה מסוימת (למשל, הנחה לבוגרים)</li> <li>תאריכי תוקף ההנחה (למשל, הנחה שניתנת בתקופת "עידוד הרשמה")</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| 146. | <p><b>חילופי סטודנטים - תוכניות תואר ראשון</b> – בתוכניות אלו הסטודנטים מגיעים מאוניברסיטאות בחו"ל. התשלומים משולמים ע"י האוניברסיטה בחו"ל.</p> <p>לכל אוניברסיטה מחו"ל יש הסכם משלה עם ביה"ס ללימודי חוץ. מה שאומר כי בקטלוג נדרש לפתוח תוכנית ייעודית לכל אוניברסיטה על מנת לאפשר בידול של "מי משלם מה" ומהי פריסת התשלומים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 147. | <p><b>ניהול מחירים ומחירונים</b> - המערכת תאפשר <b>ניהול מחירים</b> עבור מרכיבים שונים בתמחור התוכניות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>דמי רישום</b> (0 , משמעותו כי בתוכנית אין דמי רישום למשל, בחילופי סטודנטים)</li> <li>• <b>שכ"ל</b> (מחיר ללא הנחות והטבות) – שכר הלימוד מנוהל ב"פעילות". בהגדרת שכר הלימוד בתכנית, יש לאפשר הגדרה של סכום ותאריך לתשלום עבור הפעילות השונות.</li> <li>• <b>עלות נלוים וביטוח</b></li> <li>• <b>תשלום מעונות</b></li> <li>• <b>פעילות חברתית</b></li> <li>• <b>פעילות אקסטרסה</b> מסוגים שונים (יש לאפשר ניהול מחירים עבור סוגים שונים של פעילויות אקסטרסה)</li> </ul> <p><b>עבור כל אחד מסוגי התשלום</b> במחירון יש להגדיר את:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תאריך התשלום</li> <li>• אינדיקציה מי הגורם המשלם (האוניברסיטה או הסטודנט)</li> </ul> |
| 148. | המערכת תתמוך בהגדרת מחירים לתוכנית במטבעות שונים (ש, דולר וכד').                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 149. | הקמה / עדכון של תוכנית / מחירון בקטלוג התוכניות תבוצע רק ע"י משתמש מורשה (הגדרה מפורטת של בעלי תפקידים והרשאות תיעשה במסגרת האפיון המפורט)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 150. | המערכת תאפשר חיפוש תוכנית במחירון עפ"י כל אחד ממאפייני התוכנית (שנת לימודים, אוניברסיטה וכד').                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 151. | המערכת תאפשר הצגת תמונת מצב תקופתית (שנה / סמסטר) של כל תוכניות הלימוד הפתוחות להרשמה ברגע נתון.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 152. | המערכת תאפשר מכירה של תוכניות לימוד פעילות בלבד.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 2.9 ניהול מסמכים

### 2.9.1 רשימת דרישות בניהול המסמכים

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 153. | בעת תיוק המסמך, המערכת תאפשר למשתמש לעדכן פרטי המסמך כגון: סוג המסמך, שם מסמך ומלל חופשי.<br>יש לאפשר גם תיוגים ייעודיים למסמך באופן שיאפשר אחזור המידע על בסיס תיוגים. המערכת תשמור באופן אוטומטי את מזהה המשתמש שתיק ואת תאריך התיוק. ביצירת גרסה חדשה למסמך, יש לאפשר גם עדכון טקסטואלי של מהות השינוי. |
| 154. | יש לאפשר קישור של מסמך אל יותר מאובייקט אחד במערכת ה-SF (למשל, קישור של מסמכי הרישום אל התוכנית וגם אל רשומת הלקוח).                                                                                                                                                                                       |
| 155. | המערכת תציג את כלל המסמכים המקושרים לאובייקט במקום מרכזי, ותאפשר חיפוש קל ונוח בהתאם למידע שנשמר על המסמך בשלב התיוק.                                                                                                                                                                                      |
| 156. | המערכת תאפשר חיפוש מסמכים עפ"י מאפיינים שונים של המסמך כפי שהוגדרו בשלב התיוק. החיפוש יתאפשר גם עפ"י רשימת התיוגים.                                                                                                                                                                                        |
| 157. | המערכת תאפשר ניהול גרסאות למסמך.<br>בברירת מחדל, תוצג הגרסה האחרונה של המסמך (עפ"י תאריך העדכון האחרון). במקרים בהם קיימות גרסאות קודמות, תינתן אפשרות לראות את רשימת הגרסאות הקודמות ולצפות במסמכים אלו.                                                                                                  |
| 158. | המידע המוצג יכיל את כל השינויים שהתבצעו בו בצורת גרסאות שיכללו את המידע הרלבנטי כמו: מבצע השינוי, מהות השינוי מועד השינוי ותיאור טקסטואלי של השינוי שבוצע.                                                                                                                                                 |
| 159. | מידע המגיע לארגון שלא בתהליך המוגדר במסמך זה, תהיה אופציה לסרוק אותו ולתייקו במערכת ניהול המסמכים תוך ניהול פרטי המסמך ושמירת הקישור אל האובייקט הרלבנטי ב-SF.                                                                                                                                             |
| 160. | יש לאפשר ניהול סטטוס המסמך לצורך "ביטול לוגי" במידת הצורך. אין לאפשר מחיקה של מסמכים מהמערכת.                                                                                                                                                                                                              |

## 2.10 ממשקים בין מערכות

### 2.10.1 עקרונות יסוד לבניית הממשקים בין מערכות

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 161. | בתיאור הפרטני של הממשקים הנדרשים, מובא פירוט של שדות ופרטי מידע הנדרשים בממשק. הרשימה המובאת בתיאור הממשקים אינה הרשימה המלאה של השדות. הרשימה המלאה תגובש עם הספק הזוכה בשלב האפיון המפורט.                       |
| 162. | הממשקים השונים יתועדו בקבצי לוג מפורטים שיאפשרו ניטור ומעקב אחר מהלך הממשק והמידע שהועבר בו. קבצי הלוג יהיו נגישים וקריאים למנהל המערכת באוניברסיטה                                                                |
| 163. | הממשקים יכללו מנגנון לתיעוד וניהול שגויים. התיעוד יכיל מידע מלא על המידע שלא הועבר על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר השגויים ולהביא לתיקונם. במידת האפשר, יכלול הממשק אפשרות להרצה חוזרת לצורך קליטת השגויים לאחר תיקון. |

מערכת ה-SAP באוניברסיטה הינה מערכת מבוססת S4HANA בגרסה:

• S4HANA Release: 1709 (SP 02 05/2018)

• Database Release: 2.00.055.00.1615

להלן פירוט הממשקים הנדרשים מול מערכת ה-SAP:

| #    | שם הממשק                                      | תדירות | מקור | יעד | תיאור הממשק הנדרש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------|--------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 164. | הקמה /<br>עדכון<br>סטודנט<br>ותוכנית<br>לימוד | יומי   | SF   | SAP | <p><b><u>המטרה:</u></b> העברת פרטי מועמד ששילם דמי רישום אל ה-SAP ליצירת כרטיס סטודנט.</p> <p>פרטי המועמד כוללים פרטים אישיים ומידע על התוכנית אליה נרשם.</p> <p>אוכלוסיית הסטודנטים המוקמים ב-SAP אינה כוללת את הסטודנטים בתוכניות השונות לחילופי סטודנטים.</p> <p><b><u>אוכלוסיית הסטודנטים המועברים בממשק:</u></b> כל מי ששילם דמי רישום.</p> <p><b><u>תזמון ואופן היישום:</u></b> אחת ליום יופעל תהליך לשליפת האוכלוסייה הרלבנטית (דלתא יומית) אל קובץ אקסל. קובץ האקסל (או פורמט אחר מוסכם שיוחלט עליו) ייטען ל-SAP ליצירה / עדכון של פרטי הסטודנט והתוכנית הרלבנטית.</p> <p>ב-SAP תיושם הלוגיקה ליצירה / עדכון של לקוח על בסיס מאפיינים שיוגדרו במסגרת האפיון המפורט.</p> <p><b><u>פרטי המידע שיועברו בממשק:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>פרטים אישיים של הסטודנט – שם, כתובת, פרטי התקשרות ועוד</li> <li>מספר סטודנט ב-SAP - אם מזהה זה קיים כבר ב-SF.</li> <li>מזהה ייחודי ב-SF (שיתועד ב-SAP)</li> <li>מאפייני התוכנית – קוד תוכנית, סמסטר, שנת לימודים, דמי רישום ששולמו, מצב טיפול, סטטוס קבלה, תאריך הסטטוס ועוד..</li> </ul> |

| #    | שם הממשק                       | תדירות | מקור      | יעד | תיאור הממשק הנדרש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------------------------|--------|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 165. | ממשק עדכון פרטי מועמדים (FULL) | יומי   | SAP       | SF  | <p><b>המטרה:</b> הממשק משמש לקבלת עדכון על פרטי וסטטוס המועמדים בתוכניות השונות כפי שהוא מתועד ב-SAP.</p> <p><b>אובלוסיית הסטודנטים המועברים בממשק:</b></p> <p>הממשק היומי יעביר מידע מלא (FULL) על סטטוס המועמדות של כל המועמדים (לא רק אלו בהם חל שינוי).</p> <p>המידע יועבר בקובץ אקסל (או פורמט אחר מוסכם שיוחלט עליו).</p> <p>הלוגיקה לעדכון המידע הרלבנטי ב-SF תוגדר בשלב האפיון המפורט. יישום הלוגיקה לקליטת העדכונים הרלבנטיים בלבד, באחריות הספק.</p> <p><b>תזמון ואופן היישום:</b> ממשק יומי שיופעל רק בתקופות הרישום לביה"ס הבינ"ל.</p> <p><b>פרטי המידע שיועברו בממשק:</b></p> <p>מספר סטודנט (SAP), מזהה ייחודי ב-SF, תוכנית, סמסטר, שנת לימוד, תאריך עדכון, מצב טיפול, סטטוס, סטטוס החלטה, תאריך החלטה ועוד..</p> |
| 166. | ממשק עדכון על תשלום שכ"ל       | O/L    | SAP (Web) | SF  | <p><b>המטרה:</b> תשלום שכר לימוד מבוצע דרך ה-SAP. מטרת הממשק להעביר חיווי על קבלת תשלום שכ"ל ל-SF.</p> <p><b>אובלוסיית הממשק:</b> המידע יועבר ב-O/L ל-SF עם קבלת העדכון ב-SAP על תשלום שכ"ל.</p> <p><b>אופן היישום:</b> היישום ה-Web יי של SAP יפעיל שירות לעדכון המידע ב-SF.</p> <p><b>בניית השירות (API) לעדכון ב-SF וחשיפתו לשימוש ע"י היישום ה-SAP,</b> באחריות הספק.</p> <p><b>פרטי המידע שיועברו בממשק:</b></p> <p>מספר סטודנט (SAP), מזהה ייחודי ב-SF, תוכנית, סמסטר, שנת לימוד, שכ"ל ששולם, אמצעי תשלום, תאריך תשלום ועוד..</p>                                                                                                                                                                                         |

| #    | שם הממשק                 | תדירות  | מקור | יעד                      | תיאור הממשק הנדרש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------|---------|------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 167. | העברת מסמכי המועמד ל-SAP | O/L     | SF   | SAP / תיקיית מסמכים ברשת | <p><b>המטרה:</b> בשלבים השונים של תהליך הרישום, נדרש להעביר את המסמכים שנאספו אל תיק הסטודנט המנוהל ב-SAP.</p> <p>תיקיות היעד מהן יקרא ה-SAP יהיו ברשת האוניברסיטה עם הרשאות מתאימות למערכת SF.</p> <p><b>תזמון ואופן היישום:</b> הטריגר להעברת המסמכים ימומש במסגרת יישום תהליך הרישום ב-SF.</p> <p>עם הפעלת הטריגר (למשל, השלמת איסוף מסמכי הרישום הראשוניים), יופעל ב-SF תהליך להערכת המסמכים הרלבנטיים אל תיקיית הרשת המתאימה.</p> <p><b>המסמכים שיועברו בממשק:</b> סוגי המסמכים שיועסקו והתיקיה אליה יועסקו יוגדרו במסגרת רשימת המסמכים לתכנית שינוהלו בקטלוג התוכניות (לדוגמא, מסמך מסוג "הצהרת בריאות" לא יועבר ל-SAP, מסמך מסוג "גיליון ציונים" יועבר לתיקייה ברשת בשם ADM).</p> <p><b>פרטי המידע שיועברו בממשק:</b></p> <p>שמות הקבצים שיישמרו בתיקיות הרשת יורכבו מהמאפיינים הבאים: מספר סטודנט ב-SAP, שנה, סמסטר, תאריך העברה, סוג מסמך.</p> <p>הקבצים יועברו במבנה PDF.</p> <p>מבנה סופי של שמות הקבצים יוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> <p>המסמכים יקלטו ל-SAP ע"י עיבוד במערכת ה-SAP (לא בתכולת הפרויקט).</p> |
| 168. | ממשק בוגרים              | תקופתית | SAP  | SF                       | <p><b>הנחת העבודה</b> היא כי לא תהיה הסבה של מידע על סטודנטים משנים קודמות. כך שממשק בוגרים יהיה רלבנטי רק לאחר שסבב הסטודנטים הראשון שהחל רישום ב-SF יסיים את לימודיו. אז, יהפכו המועמדים שתהליך הרישום שלהם נוהל במערכת ל"בוגרים"</p> <p><b>המטרה:</b> קליטה ל-SF של אינדיקציה על כך שהסטודנט סיים את לימודיו במסגרת התוכנית.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| #   | שם הממשק                      | תדירות | מקור           | יעד            | תיאור הממשק הנדרש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------|--------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 169 | מערכת תיאום פגישות (Calendly) | יומי   | Calendly<br>SF | SF<br>Calendly | <p><b><u>רקע כללי:</u></b></p> <p>תיאום פגישות בשלבי הרישום והקבלה השונים יבוצע דרך המערכת הקיימת לתיאום פגישות (Calendly) - <a href="https://calendly.com">./https://calendly.com</a>.</p> <p>המערכת מאפשרת תיאום פגישות מסוגים שונים (פרונטלי, זום וכד'). התיאום מתבצע על ידי: נציגים בצוותים השונים בביה"ס הבינ"ל או ב-Self Service, ע"י המועמדים, דרך פורטל המועמדים.</p> <p><b><u>המטרה:</u></b> תיעוד אוטומטי של פרטי הפגישה שנקבעה ב-Calendly ב-SF (הפגישה תקושר אל הליד / תוכנית הרישום בהתאם לשלב בו נמצא המועמד).</p> <p>הממשק יתמוך גם בתיעוד פעולות של ביטול / עדכון פגישה ב-SF.</p> <p><b><u>תזמון ואופן היישום:</u></b> ביצירה / עדכון / ביטול של פגישה דרך ה-Calendly, יש ליצר / לעדכן פעילות מסוג "פגישה" ב-SF. הפגישה תקושר אל הליד / תוכנית של המועמד המתאים.</p> <p><b><u>פרטי המידע שיועברו בממשק:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>אל ה-Calendly</b> יועבר מזהה ייחודי של האובייקט ב-SF אליו תקושר הפגישה ו/או מזהה הפגישה הקיימת במקרה של עדכון / ביטול.</li> <li>• <b>פרטי פגישה</b> – משתתפים, תאריך, משך, נושא, הערות יועברו בממשק אל ה-SF.</li> </ul> |

| #   | שם הממשק             | תדירות            | מקור                                | יעד | תיאור הממשק הנדרש                                                                                                       |
|-----|----------------------|-------------------|-------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 170 | קליטת לידים          | עפ"י טריגר חיצוני | עפ"י הפירוט המובא בסעיף קליטת לידים | SF  | הממשק יאפשר קליטת לידים למערכת ה-SF ממקורות מידע חיצוניים (על פי סעיף הדרישות לקליטת לידים).                            |
| 171 | קליטת לידים (מרובים) | עפ"י דרישה        | קבצים חיצוניים במבנה אקסל / CSV     | SF  | ממשק הטעינה יאפשר יצירת רשומות ליד במערכת תוך מתן מידע על נתונים תקולים ומתן אפשרות להרצה חוזרת של התקולים לאחר תיקונם. |

## 2.11 דרישות רוחביות

### 2.11.1 כללי

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 172. | כל האינטראקציות עם המועמד בכל ערוצי התקשורת יתועדו במערכת (בהקשר של התוכנית הרלבנטית) ויישמרו לצורך מעקב.                                                                                        |
| 173. | המערכת תאפשר להגדיר עבור כל שדה במערכת האם מדובר בשדה חובה או אופציונאלי. ההבחנה תהיה על ידי מתן חיווי ברור למשתמש. במידה ושדות חובה לא מולאו, תינתן הודעת שגיאה ברורה למשתמש.                   |
| 174. | המערכת תאפשר הגדרת ערכי ברירת מחדל לשדות.                                                                                                                                                        |
| 175. | המערכת תתמוך בניהול רשימות ערכים לשדות, הוצאה מתוקף של ערכים שאינם בשימוש, תוך שימורם ברמת נתונים היסטוריים.                                                                                     |
| 176. | המידע המנוהל במערכת עבור ישויות המידע השונות יאפשר הפקת דוחות לצרכי סטטיסטיקה והפקת תובנות מכלל התהליכים המנוהלים במערכת (מצריך הצלבה של מידע מישויות מידע שונות).                               |
| 177. | המערכת תאפשר להגביל צפיה או עדכון של מידע במערכת על בסיס הרשאות.                                                                                                                                 |
| 178. | המערכת תתמוך בשמירת תאריך יצירה, תאריך עדכון, נוצר ע"י והשתנה ע"י עבור כל אחת מרשימות המידע במערכת. במקומות בהם יידרש גם מעקב אחר ביצוע השינויים, יישמר גם מידע היסטורי על תאריכי ומבצעי השינוי. |
| 179. | המערכת תתמוך בתהליכי FOLLOW UP מתוזמנים וכן ביכולת להעביר פעילות לגורם מטפל אחר.                                                                                                                 |
| 180. | בתצוגת רשימה על המסך, המערכת תאפשר מיון על פי כלל השדות בתצוגה.                                                                                                                                  |
| 181. | בתצוגת רשימה על המסך, המערכת תאפשר drill down אל פרטי הרשומה של כל אחת מהרשימות המופיעות בתצוגה.                                                                                                 |
| 182. | חיפוש מידע – המערכת תאפשר חיפוש מידע עפ"י מאפיינים שונים באופן חופשי. התוצאות שיתקבלו יציגו את המידע המבוקש מישויות המידע השונות במערכת. למשל, חיפוש מועמד עפ"י מייל, מספר סטודנט, תכנית ועוד.   |
| 183. | המערכת תפותח ככל האפשר על בסיס התהליכים כפי שהם Out Of The Box. מקומות בהם יידרש פיתוח ייעודי על מנת להתאים לצרכי היחידה, על המציע להציג משמעויות וחלופות בפני נציגי היחידה בפרויקט.             |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 184. | המערכת תפותח מתוך מחשבה למינימום מעבר בין מסכים ומינימום "קליקים" של המשתמש                                                                                                                            |
| 185. | המערכת תהיה בעלת סט מובנה של API's אל ישויות המערכת, המאפשרים פיתוח ממשקים למערכות חיצוניות.                                                                                                           |
| 186. | המערכת תכלול <u>מודול מובנה</u> לניהול סקרים וקליטת המענה לסקרים אלו.<br>על המציע לתת פירוט של יכולות של מודול הסקרים – איך בונים סקר? קליטת התשובות לסקר? הנעה לפעולה בעקבות מענה לשאלות הסקר? וכד'.. |

## 2.11.2 SLA וניהול תהליכים

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 187. | <p>המערכת תאפשר הגדרת SLA בניהול התהליכים השונים המתוארים בסעיפים הקודמים. הגדרות ה-SLA יכללו:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>הגדרת משך זמן מירבי להשלמת השלב בתהליך (למשל, משך הזמן המירבי לתשלום דמי רישום)</li> <li>הגדרה וביצוע של תהליך (או כמה תהליכים מקבילים) בעקבות אי-עמידה ב-SLA (למשל, משלוח SMS וגם אימייל למועמד על הצורך בתשלום דמי הרישום)</li> </ul> <p>הגדרות ה-SLA יכללו פרמטרים אותם יוכלו לנהל משתמשי על מורשים (ללא צורך בפיתוח).</p> |
| 188. | <p>המערכת תאפשר להגדיר לוחות זמנים לביצוע פעילויות/ שלבים. לוחות הזמנים יכולים להיגזר ממועד ביצוע השלב הקודם בתהליך או לוחות זמנים קלנדריים שנקבעו במערכת (בניהול זמנים קלנדרי, יש להביא בחשבון רק ימי עבודה).</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 189. | <p>המערכת תתמוך בניהול תהליכים במערכת בהם מעורב יותר מגורם אחד, <u>לדוגמא</u> תהליכי אישור מועמדות וכד'</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 190. | <p>המערכת תאפשר שילוב תבניות email / טופס / Excel במסגרת ה-Flow של התהליך</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 191. | <p>המערכת תתמוך בביצוע פעולות אוטומטיות בהתאם ל-Flow</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 192. | <p>המערכת תתמוך בהגדרת סטאטוסים לישויות השונות, כאשר התקדמות ב-Flow של התהליך משנה סטאטוס באופן ידני או אוטומטי</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 193. | <p><b>מנגנוני בקרה</b> - המערכת תאפשר מעקב על ניהול התהליך כולל דוחות בקרה, תזכורות ואסקלציה כחלק מ-Flow, בנוגע לפעילות שהייתה אמורה להתבצע עד למועד זה. המערכת תאפשר יצירת התראות מבעוד מועד על אי עמידה בלוחות הזמנים במגוון אמצעים כגון הפקת דוח מערכת, דוח יזום שישלח באמצעות דוא"ל, הצגת משימה בדשבורד וכד'</p>                                                                                                                                                    |

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 194. | <p>המערכת תאפשר ניהול תהליכים לאישור ע"י משתמשים במערכת.</p> <p>אישור יכול להינתן ע"י משתמש(ים) המוגדרים כבעלי תפקיד במערכת (למשל, מנהל צוות גביה) או ע"י הפניה שמית לאישורו של משתמש מסוים.</p> <p>תהליכי האישור יתבססו גם הם על SLA שיוגדר לשלבים השונים בתהליך – פרקי הזמן לאישור יוגדרו מראש ומנגנון ה-SLA ייצר התראות או אסקלציות במידה ותהיה חריגה מה-SLA.</p> <p>פעולת האישור תקדם את התהליך לשלב הבא שלו.</p> |

### 2.11.3 ניהול תורי עבודה

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 195. | המערכת תתמוך בניהול תורי עבודה קבוצתיים ואישיים                                                                                                                                       |
| 196. | המערכת תאפשר למשתמש להיות מקושר למספר תורים קבוצתיים                                                                                                                                  |
| 197. | המערכת תאפשר עבודה של יותר ממשתמש אחד, על תור עבודה קבוצתי                                                                                                                            |
| 198. | המערכת תתמוך באפשרות להציג לפחות שני תורי עבודה במסך אחד, למשל: תור עבודה אישי ("המשימות שלי") ותור עבודה קבוצתי שהנציג משויך אליו                                                    |
| 199. | המערכת תתמוך באפשרות העברת פעילויות/משימות/פניות מתור לתור כתמיכה למצבי היעדר כוח אדם/ הגדלת כוח אדם וכו' לבעלי הרשאות מתאימות                                                        |
| 200. | המערכת תתמוך בהצגת פרטי התור וניהול סדר העדיפות לטיפול בתור ע"פ לוגיקה שתיקבע                                                                                                         |
| 201. | המערכת תתמוך בהצגת מספר הפריטים בתור                                                                                                                                                  |
| 202. | המערכת תתמוך בהבלטת פרטי פריט בתור שחורג מ SLA                                                                                                                                        |
| 203. | המערכת תתמוך ביכולת המשתמש למיין את התור לפי כל אחת מעמודות התור                                                                                                                      |
| 204. | המערכת תתעד את כל הגורמים המטפלים בלקוח בכל שלבי הטיפול ומגע עם לקוח וכן תאריכים וסיבה. באופן שניתן לקבל על הלקוח, תמונת מצב על הגורם המטפל בשל שלב, תאריך תחילה ותאריך סיום ומה בוצע |
| 205. | המערכת תתמוך בתצוגת דשבורד בזמן אמת למנהלים צפיה על כמות התורים והפריטים הקיימים בכל תור בחתכים ע"פ סוג פריט, גורם מטפל, חריגה מ SLA לטיפול וכד'                                      |

#### 2.11.4 יבוא/ יצוא נתונים

| #    | דרישה                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 206. | המערכת תאפשר למשתמש הקצה לייצא נתונים ממסכי העבודה (מסכי הזנת נתונים, מסכי שאילתה וכו') לקבצים חיצוניים כגון: XLS, TXT וכו'. יצוא הנתונים יתאפשר רק לבעלי הרשאה. |
| 207. | המערכת תאפשר לייבא נתונים / קבצים למערכות כגון: XLS, TXT ולהפוך אותם לרשומות מידע במערכת (למשל, יבוא בוגרים, לידים וכד'). יבוא נתונים יתאפשר רק לבעלי הרשאה.     |

#### 2.11.5 משלוח מסרים בערוצים השונים

| #    | דרישה                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 208. | המערכת תאפשר להפיק דוא"ל באופן אוטומטי, המערכת תאפשר בניית תבניות בצורה נוחה לשליחת הדוא"ל.                             |
| 209. | המערכת תאפשר לשייך אוטומטית דוא"ל שנשלח והתקבל ב"השב" לישות ממנה יצא                                                    |
| 210. | המערכת תאפשר לבנות תבנית לדוא"ל שישולבו כחלק מה- flow של התהליכים שיוגדרו במערכת.                                       |
| 211. | המערכת תאפשר לעדכן את תבנית הדוא"ל ולתחזק אותה בצורה נוחה ע"י משתמש שאינו מתכנת (בהרשאה בלבד)                           |
| 212. | בעת פתיחת דואל נתונים כגון שם הנמען וכתובת הדואל ישולבו באופן אוטומטי                                                   |
| 213. | המערכת תאפשר לצרף לדוא"ל קבצים/טפסים מסוגים שונים (Excel, Word, PDF וכד')                                               |
| 214. | המערכת תתמוך בקישור הודעות דוא"ל לכל ישות במערכת                                                                        |
| 215. | המערכת תאפשר להפיק ולשלוח הודעת טקסט מהמערכת ושליחתם ל SMS / ווצאפ באופן יזום או אוטומטי (בהתרחש חוקים עסקיים מוגדרים). |
| 216. | המערכת תאפשר לצפות בדוא"ל/SMS / ווצאפ שנשלחו ללקוח מההיסטוריה כולל המסמכים שצורפו                                       |

2.11.6 ניהול פעילויות

| #    | דרישה                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 217. | המערכת תתמוך בניהול פעילויות כלליות כגון: שיחת טלפון, צ'אט, משימה, פגישה, מייל, SMS, ווצאפ, דואר ותאפשר לתזמן אותן למועד מוגדר                                                                                                                   |
| 218. | המערכת תתמוך באפשרות ליזום פעילות מכל ישות במערכת. בייזום פעילות מתוך ישות, הפעילות תשוך אוטומטית לאותה הישות                                                                                                                                    |
| 219. | המערכת תאפשר פתיחת פעילויות באופן אוטומטי בהתאם לחוקים עסקיים, למשל: בעת עדכון סטטוס "אין מענה" בפעילות מסוג "שיחת טלפון" המערכת תתזמן אוטומטית את השיחה לחיוג נוסף בעוד X שעות, יצירת משימה לחיוג ללקוח לתזכורת לגבי התור X שעות לפני מועד התור |
| 220. | המערכת תתמוך באפשרות לעדכון סטטוס לכל פעילות, למשל: עדכון סטטוס השיחה (אין מענה, מספר טלפון שגוי וכד')                                                                                                                                           |
| 221. | המערכת תתמוך באפשרות להקים משימות ייעודיות שיכללו נושא ותוכן ייעודי לפעילות                                                                                                                                                                      |

## 2.11.7 שאילתות ודוחות

פירוט הדרישות לשאילתות ודוחות הובא בפרק הדרישות של כל אחד מהשלבים בתהליך. בסעיף זה מובא פירוט כללי ודרישות רוחביות בעניין שאילתות ודוחות.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 222. | <p>מערך הדוחות יכול גם דוחות "משפך (Funnel)" שיאפשרו ניתוח התהליך כולו משלב הליד ועד ההרשמה לתוכנית, כולל אחוזי המרה, אפקטיביות ערוצי השיווק ועוד. להלן דוגמא לנושאים רלבנטיים לאנליזות הנדרשות במסגרת הדוחות התהליכיים: קבלת התראות על,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ירידה בכמות ה- Prospects</li> <li>• ירידה בקצב סגירת עסקה</li> <li>• זיהוי צווארי בקבוק וייעול תהליכים, כולל pipeline inspection.</li> </ul> <p>ועוד..</p> |
| 223. | <p>המערכת תאפשר הגדרה וניהול של יעדים בשלבי הרישום השונים. דוחות המערכת יאפשרו הצגה של תמונת מצב ביחס לעמידה ביעדים שהוגדרו. הגדרת היעדים והדוחות תבוצע בשלב האפיון המפורט. על המציע לתמחר ניהול של כ- 10 יעדים בשלבי התהליך השונים ושילובם של אלו בדוחות המעקב.</p>                                                                                                                                                                             |
| 224. | <p>על המערכת לספק כלי מתקדם ומובנה לחילול דו"חות. מחולל הדו"חות יכול לשאילתות, דוחות מובנים ואפשרות ליצירת שאילתות ודוחות חדשים ושמירתם. המערכת תאפשר הפקת שאילתות ודוחות על ידי משתמשים עם הרשאות, על מספר ישויות על פי חתכים שונים, חיפושים מתקדמים וכו' ותאפשר למשתמש לייצר דוחות ע"פ צורך.</p>                                                                                                                                               |
| 225. | <p>המערכת תתמוך בהצגה גראפית וטבלאית של נתונים בחתכים שונים. המערכת תאפשר העמקה drill down לנתונים עד הגעה לנתון הבסיסי</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 226. | <p>הגישה לדוחות ולשאילתות השונות ולמידע הכלול בהם תהיה על פי הרשאות.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 227. | <p>את כל הדוחות ניתן יהיה לייצא בפורמט אקסל</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## נספח 1 למפרט הטכני: מבנה טופס הרשמה - Study Abroad, Language Programs, Summer Programs

### Study Abroad/ Gap Year

#### 1. פתיחת תיק מועמדות על ידי מילוי פרטים ראשוניים וביצוע VERIFICATION:

First Name:

Last Name:

Email:

Phone Number:

Gender:

Date of birth:

Nationality - Choose from list –, Additional Nationality - Choose from list

Choose Program Type: Choose from list: Study Abroad, Gap Year, Language Program, Summer Program etc.

Choose Program: If applicant chooses study abroad- all relevant options will appear on list (Fall 20\_, Academic Year 20\_, Spring 20\_, etc, for each program type).

How did you learn about our program? Choose from list – ready made answers and open writing option

I agree to receive other communications from University of Haifa Check Box

APPLY >>

#### 2. מסך תשלום דמי רישום

An option will be available:

Application Fee Exemption/ Promo Code: \_\_\_\_\_

There will be various codes available for different types of students/ promotions ran on registration fees. For example:

Erasmus+/ USAC students: 232669

50% discount: PROMO2051

Make a payment >>

#### 3. טופס מילוי פרטים אישיים והגשת מועמדות:

First Name: (automatic filling from previous stage)

Last Name: (automatic filling from previous stage)

Email: (automatic filling from previous stage)

Phone Number: (automatic filling from previous stage)

Date of birth: (automatic filling from previous stage)

Nationality: (automatic filling from previous stage)

Program Type: Choose from list: Study Abroad, Gap Year, Language Program, Summer Program etc. (automatic filling from previous stage)

Program: If applicant chooses study abroad- all relevant options will appear on list (Fall 20\_, Academic Year 20\_, Spring 20\_, etc, for each program type). (automatic filling from previous stage)

Photo:

Gender:

Israeli Citizen– Check box – yes, no. If no, no Israeli ID upload options. If yes, then the Israeli ID options will appear  
 Israeli ID Number:  
 Israeli ID Copy: Upload option  
 Passport Number:  
 Passport Copy: Upload option  
 Residential Address (English characters only):  
 Have you studied at the University of Haifa before? Check Box- Yes, Check Box- No.  
 If yes the following option will be available  
 Student ID#\_\_\_\_\_ Program Name(s) & Year(s) of Study\_\_\_\_\_

Continue >>

#### 4. המשך השלמת מסמכים והגשת מועמדות:

First Name: Full From WIP stage  
 Last Name: Full From WIP stage  
 Gender: Full From WIP stage  
 Date of birth: Full From WIP stage  
 Nationality – Additional Nationality- Full From WIP stage  
 Israeli ID Number: Full From WIP stage  
 Israeli ID Copy: Uploaded from WIP  
 Passport Number: Full From WIP stage  
 Passport Copy: Uploaded from WIP  
 Student ID#: Uploaded from WIP if they have  
 Email Address: Full From WIP stage  
 Residential Address: Full From WIP stage  
 Phone/Cell-phone: Full From WIP stage  
 Emergency Contact:  
 Emergency Contact Phone:

Program Name: (ex. Fall 2021- this will appear based on the choice they made in WIP)

Are you interested in a study track? Check Box- yes Check Box-no  
 If they choose yes, a list of study tracks will appear and they will choose their track from the list.

Are you interested in doing an internship? Check Box- yes Check Box-no  
 Are you interested in a pre-semester intensive language program? Check Box- yes Check Box-no

If yes, please choose which language program(s): Hebrew- check box Spoken Arabic- check box

Are you interested in taking Hebrew/ Modern Standard Arabic/ Spoken Arabic during the semester? Check Box- yes Check Box-no  
 (if someone checks yes on either of the language questions, it will lead to language page 3a followed by 3b, if not, it will bring them to 3b).

**3A Option:** Study Abroad Language Programs (This option opens only if a language program has been chosen)

**If you only wish to take a pre-semester intensive language program, please continue to the placement exam portion below.**

If you wish to take a language during the semester, please choose your language of choice:

Hebrew- check box   Modern Standard Arabic-check box   Spoken Arabic- check box

**NOTE: You may choose more than one language option during the semester, but in order to take more than one language, you must be beyond the beginners level in one of your languages of choice.**

Hebrew – Take Placement exam – opens online test option or check box later (if no online test available, add download test and upload complete test)

Modern Standard Arabic - Take Placement exam opens online test option or check box later (if no online test available, add download test and upload complete test)

Spoken Arabic – There is no placement exam

**\*All placement exams are to be completed without the use of any aids (dictionary, online translation, etc.)**

### **3B Option: Study Abroad**

#### **Education Information**

Current Education Status: Choose from list - High School Graduate, BA, MA, PhD, Other

University Name:

Official BA Transcripts Upload

Other Official Transcripts Upload OR Check box –N/A

BA Diploma Upload OR Check box –N/A

Other Diploma Upload OR Check box – N/A

CV/Resume Upload

Motivation Letter Upload

Recommendation letters (X2) Fill recommenders information

Name

Email Address

Phone

English Language Proficiency Upload TOEFL, IELTS, CET 4, CET 6, etc. OR

Check box –English Mother Tongue

Study Abroad Approval Form Upload

#### **Optional Forms:**

Internship Application Form Upload

Psychology Track Application Form Upload

Continue >>

Medical History: Multi Check option, If checked – See below \*

- ☐ Heart Disease (including Rheumatic Fever)
- ☐ Gastrointestinal Disease (including ulcer)
- ☐ Liver Disease
- ☐ Kidney Disease
- ☐ Mental Disease (including depression)
- ☐ Neurological Disease (including epilepsy)
- ☐ Lung Disease (including asthma)
- ☐ Diabetes
- ☐ Tuberculosis
- ☐ Anemia
- ☐ Hernia
- ☐ Hypertension
- ☐ Eating Disorder
- ☐ Other diseases not listed above
- ☐ Major operations and/or hospitalizations
- ☐ Allergies and drug reactions

If checked – Add date and open free writing option for additional information

\* Note to applicant: Please provide us with a letter of explanation from your doctor, therapist, psychologist, or **psychiatrist explaining the current status of your condition(s) and how it affects you, any medications you are taking, if you will need continued care while abroad, and that there is nothing prohibiting your participation in the program. This information will be treated confidentially.**

## Medical Forms:

Applicant's Statement:

I hereby certify to the best of my knowledge that the above medical information is correct. I understand that any illness suffered prior to arriving in Israel that has not been described on this medical form may result in my return to my country of origin at my own expense, or result in my treatment in Israel at my own expense. I affirm that I am not addicted to illegal substances (such as narcotics) and I understand that my use of such illegal substances may be grounds for my dismissal from the International School and the University of Haifa.

Agree **Check box**

Date: **Fill**

Please download the Medical form and ask your physician to fill it current medical form pages 2-3

Download >>

## Medical form Upload

Upload >>

Continue >>

## Dormitories:

Are you interested in On-Campus housing (dormitories)

Check box – No, Check box- Yes

If No, they can continue by pressing the continue button, if Yes – the following options will appear:

Please choose one:

Talia (Single Room)- Check Box Federman (Single Room)- Check Box Federman (Double Room)- Check Box

NOTE: Housing options are based off of availability and choices cannot be guaranteed.

Online form opens – Current Dorm Rental Agreement – Online version

Continue >>

## Scholarship Options

Are you interested in applying for a need-based scholarship

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Are you interested in applying for the Presidential Merit Scholarship (not applicable for Exchange/Erasmus+ applicants)

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Continue >>

### **Applicant Statement:**

Student's name:

Email address:

Passport #:

- ☐ I have read and agree to the Applicant Statement (opens statement) Check box
- ☐ I have read and agree to the Financial Terms Agreement (opens statement) - (this check box option needs to be approved by the UH law advisor)
- ☐ I agree to receive other communications from University of Haifa-Check Box

Submit your application

### **Language Programs**

#### **1. פתיחת תיק מועמדות על ידי מילוי פרטים ראשוניים וביצוע VERIFICATION:**

First Name:

Last Name:

Email:

Phone Number:

Gender:

Date of birth:

Nationality - Choose from list –, Additional Nationality - Choose from list

Choose Program Type: Choose from list: Language Program

Choose Program: (Fall Semester Part-time Hebrew 20\_, Summer Intensive Hebrew, Summer Intensive Spoken Arabic for each program type).

How did you learn about our program? Choose from list – ready made answers and open writing option

I agree to receive other communications from University of Haifa Check Box

APPLY >>

#### **2. מסך תשלום דמי רישום**

An option will be available:

Application Fee Exemption/ Promo Code: \_\_\_\_\_

There will be various codes available for different types of students/ promotions ran on registration fees. For example:

Erasmus+/ USAC students: 232669

50% discount: PROMO2051

Make a payment >>

#### **3. טופס פרטים אישיים והגשת מועמדות:**

First Name: (automatic filling from previous stage)

Last Name: (automatic filling from previous stage)

Email: (automatic filling from previous stage)

Phone Number: (automatic filling from previous stage)

Date of birth: (automatic filling from previous stage)

Nationality: (automatic filling from previous stage)

Program Type: Choose from list: Language Program (automatic filling from previous stage)

Program: (Fall Semester Part-time Hebrew 20\_, Summer Intensive Hebrew, Summer Intensive Spoken Arabic for each program type) : (automatic filling from previous stage)

Photo:

Gender:

Israeli Citizen– Check box – yes, no. If no, no Israeli ID upload options. If yes, then the Israeli ID options will appear

Israeli ID Number:

Israeli ID Copy: Upload option

Passport Number:

Passport Copy: Upload option

Residential Address (English characters only):

Have you studied at the University of Haifa before? Check Box- Yes, Check Box- No.

If yes the following option will be available

Student ID#\_\_\_\_\_ Program Name(s) & Year(s) of Study\_\_\_\_\_

Emergency Contact:

Emergency Contact Phone:

Continue >>

#### 4. המשך השלמת מסמכים והגשת מועמדות:

### Language Placement Exam

Placement exam options will be available based on the choice of the applicant in the WIP section. Any spoken Arabic applicants will not have Part 2 and it will go directly to the Medical section.

Hebrew – Take Placement exam – opens online test option or check box later (if no online test available, add download test and upload complete test)

Modern Standard Arabic - Take Placement exam opens online test option or check box later (if no online test available, add download test and upload complete test)

Spoken Arabic – There is no placement exam

\*All placement exams are to be completed without the use of any aids (dictionary, online translation, etc.)

Continue >>

## Medical Forms:

Medical History: **Multi Check option, If checked – See below \***

- ☐ Heart Disease (including Rheumatic Fever)
- ☐ Gastrointestinal Disease (including ulcer)
- ☐ Liver Disease
- ☐ Kidney Disease
- ☐ Mental Disease (including depression)
- ☐ Neurological Disease (including epilepsy)
- ☐ Lung Disease (including asthma)
- ☐ Diabetes
- ☐ Tuberculosis
- ☐ Anemia
- ☐ Hernia
- ☐ Hypertension
- ☐ Eating Disorder
- ☐ Other diseases not listed above
- ☐ Major operations and/or hospitalizations
- ☐ Allergies and drug reactions

**If checked – Add date and open free writing option for additional information**

**\* Note to applicant: Please provide us with a letter of explanation from your doctor, therapist, psychologist, or psychiatrist explaining the current status of your condition(s) and how it affects you, any medications you are taking, if you will need continued care while abroad, and that there is nothing prohibiting your participation in the program. This information will be treated confidentially.**

### Applicant's Statement:

I hereby certify to the best of my knowledge that the above medical information is correct. I understand that any illness suffered prior to arriving in Israel that has not been described on this medical form may result in my return to my country of origin at my own expense, or result in my treatment in Israel at my own expense. I affirm that I am not addicted to illegal substances (such as narcotics) and I understand that my use of such illegal substances may be grounds for my dismissal from the International School and the University of Haifa.

Agree **Check box**

Date: **Fill**

Please download the Medical form and ask your physician to fill it current medical form pages 2-3

Download >>

### Medical form Upload

Upload >>

Continue >>

### Dormitories (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in On-Campus housing (dormitories)

Check box – No, Check box- Yes

If No, they can continue by pressing the continue button, if Yes – the following options will appear:

Please choose one:

Talia (Single Room)- Check Box Federman (Single Room)- Check Box Federman (Double Room)- Check Box

NOTE: Housing options are based off of availability and choices cannot be guaranteed.

Online form opens – Current Dorm Rental Agreement – Online version

Continue >>

### Scholarship Options (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in applying for a need-based scholarship

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Are you interested in applying for the Presidential Merit Scholarship (not applicable for Exchange/Erasmus+ applicants)

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Continue >>

### Applicant Statement:

Student's name:

Email address:

Passport #:

- ☐ I have read and agree to the Applicant Statement (opens statement) Check box
- ☐ I have read and agree to the Financial Terms Agreement (opens statement) - (this check box option needs to be approved by the UH law advisor)
- ☐ I agree to receive other communications from University of Haifa-Check Box

Submit your application

חתימת המציע:

## Summer Programs

### 1. פתיחת תיק מועמדות על ידי מילוי פרטים ראשוניים וביצוע VERIFICATION:

First Name:

Last Name:

Email:

Phone Number:

Gender:

Date of birth:

Nationality - Choose from list –, Additional Nationality - Choose from list

Choose Program Type: Choose from list: Summer Academic Program Choose

Program: (Arab Israeli Relations, Green Entrepreneurship, etc).

How did you learn about our program? Choose from list – ready made answers and open writing option

I agree to receive other communications from University of Haifa Check Box

APPLY >>

### 2. מסך תשלום דמי רישום

An option will be available:

Application Fee Exemption/ Promo Code: \_\_\_\_\_

There will be various codes available for different types of students/ promotions ran on registration fees. For example:

Erasmus+/ USAC students: 232669

50% discount: PROMO2051

Make a payment >>

### 3. מילוי פרטים אישיים והגשת מועמדות:

First Name: (automatic filling from previous stage)

Last Name: (automatic filling from previous stage)

Email: (automatic filling from previous stage)

Phone Number: (automatic filling from previous stage)

Date of birth: (automatic filling from previous stage)

Nationality: (automatic filling from previous stage)

Choose Program Type: Choose from list: Summer Academic Program (automatic filling from previous stage)

Choose Program: (Arab Israeli Relations, Green Entrepreneurship, etc). (automatic filling from previous stage)

Photo:

Gender:

Israeli Citizen– Check box – yes, no. If no, no Israeli ID upload options. If yes, then the Israeli ID options will appear

Israeli ID Number:

Israeli ID Copy: Upload option

Passport Number:

Passport Copy: Upload option

Residential Address (English characters only):

Have you studied at the University of Haifa before? Check Box- Yes, Check Box- No.

If yes the following option will be available

Student ID# \_\_\_\_\_ Program Name(s) & Year(s) of Study \_\_\_\_\_

Emergency Contact:

Emergency Contact Phone:

Continue >>

**4. המשך השלמת מסמכים והגשת מועמדות:**

First Name: Full From WIP stage  
Last Name: Full From WIP stage  
Gender: Full From WIP stage  
Date of birth: Full From WIP stage  
Nationality – Additional Nationality- Full From WIP stage  
Israeli ID Number: Full From WIP stage  
Israeli ID Copy: Uploaded from WIP  
Passport Number: Full From WIP stage  
Passport Copy: Uploaded from WIP  
Student ID#: Uploaded from WIP if they have  
Email Address: Full From WIP stage  
Residential Address: Full From WIP stage  
Phone/Cell-phone: Full From WIP stage  
Emergency Contact:  
Emergency Contact Phone:

Continue >>

**Education Information**

Current Education Status: Choose from list - High School Graduate, BA, MA, PhD, Other

University Name:

Official BA Transcripts Upload

Other Official Transcripts Upload OR Check box –N/A

BA Diploma Upload OR Check box –N/A

Other Diploma Upload OR Check box – N/A

CV/Resume Upload

Motivation Letter Upload

Recommendation letters (X1) Fill recommenders information

Name

Email Address

Phone

English Language Proficiency Upload TOEFL, IELTS, CET 4, CET 6, etc. OR Check box –English Mother Tongue

Continue >>

## Medical Forms:

Medical History: **Multi Check option, If checked – See below \***

- ☐ Heart Disease (including Rheumatic Fever)
- ☐ Gastrointestinal Disease (including ulcer)
- ☐ Liver Disease
- ☐ Kidney Disease
- ☐ Mental Disease (including depression)
- ☐ Neurological Disease (including epilepsy)
- ☐ Lung Disease (including asthma)
- ☐ Diabetes
- ☐ Tuberculosis
- ☐ Anemia
- ☐ Hernia
- ☐ Hypertension
- ☐ Eating Disorder
- ☐ Other diseases not listed above
- ☐ Major operations and/or hospitalizations
- ☐ Allergies and drug reactions

**If checked – Add date and open free writing option for additional information**

**\* Note to applicant: Please provide us with a letter of explanation from your doctor, therapist, psychologist, or psychiatrist explaining the current status of your condition(s) and how it affects you, any medications you are taking, if you will need continued care while abroad, and that there is nothing prohibiting your participation in the program. This information will be treated confidentially.**

### Applicant's Statement:

I hereby certify to the best of my knowledge that the above medical information is correct. I understand that any illness suffered prior to arriving in Israel that has not been described on this medical form may result in my return to my country of origin at my own expense, or result in my treatment in Israel at my own expense. I affirm that I am not addicted to illegal substances (such as narcotics) and I understand that my use of such illegal substances may be grounds for my dismissal from the International School and the University of Haifa.

Agree **Check box**

Date: **Fill**

Please download the Medical form and ask your physician to fill it current medical form pages 2-3

Download >>

### Medical form Upload

Upload >>

Continue >>

### Dormitories (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in On-Campus housing (dormitories)

Check box – No, Check box- Yes

If No, they can continue by pressing the continue button, if Yes – the following options will appear:

Please choose one:

Talia (Single Room)- Check Box Federman (Single Room)- Check Box Federman (Double Room)- Check Box

NOTE: Housing options are based off of availability and choices cannot be guaranteed.

Online form opens – Current Dorm Rental Agreement – Online version

Continue >>

### Scholarship Options (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in applying for a need-based scholarship

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Are you interested in applying for the Presidential Merit Scholarship (not applicable for Exchange/Erasmus+ applicants)

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Continue >>

### Applicant Statement:

Student's name:

Email address:

Passport #:

- ☐ I have read and agree to the Applicant Statement (opens statement) Check box
- ☐ I have read and agree to the Financial Terms Agreement (opens statement) - (this check box option needs to be approved by the UH law advisor)
- ☐ I agree to receive other communications from University of Haifa-Check Box

Submit your application

חתימת המציע:

## נספח 2 למפרט הטכני: מבנה טופס הרשמה – תואר שני

### 1. פתיחת תיק מועמדות על ידי מילוי פרטים ראשוניים וביצוע VERIFICATION:

First Name:

Last Name:

Email:

Phone Number:

Gender:

Date of birth:

Nationality - Choose from list – , Additional Nationality - Choose from list

Choose an MA Program: Choose from list

Choose a secondary MA program (not mandatory) Choose from list – can stay empty

Choose a language course/program (not mandatory, additional cost) Choose from list – can stay empty

How did you learn about our program? Choose from list – readymade answers and open writing option

I agree to receive other communications from University of Haifa Check Box

APPLY >>

### 2. מילוי פרטים אישיים והגשת מועמדות:

First Name: (automatic filling from previous stage)

Last Name: (automatic filling from previous stage)

Email: (automatic filling from previous stage)

Phone Number: (automatic filling from previous stage)

Date of birth: (automatic filling from previous stage)

Nationality: (automatic filling from previous stage)

Choose an MA Program: (automatic filling from previous stage)

Choose a secondary MA program (automatic filling from previous stage)

Choose a language course/program (automatic filling from previous stage)

Photo:

Gender:

Israeli Citizen– Check box – yes, no. If no, no Israeli ID upload options. If yes, then the Israeli ID options will appear

Israeli ID Number:

Israeli ID Copy: Upload option

Passport Number:

Passport Copy: Upload option

Residential Address (English characters only):

Have you studied at the University of Haifa before? Check Box- Yes, Check Box- No.

If yes the following option will be available

Student ID# \_\_\_\_\_ Program Name(s) & Year(s) of Study \_\_\_\_\_

Continue >>

### 2. מסך תשלום דמי רישום

An option will be available:

Application Fee Exemption/ Promo Code: \_\_\_\_\_

There will be various codes available for different types of students/ promotions ran on registration fees. For example:

MA2021/ 232669

50% discount: PROMO2051

Make a payment >>

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**3. המשך השלמת מסמכים והגשת מועמדות:**

**MA Program Verification:**

Chosen MA Program: Check Box – Confirm. Check Box – Change – List option appears  
Chosen secondary language course/ MA program Check Box – Confirm. Check Box – Change – List option appears  
Chosen language course/program Check Box – Confirm. Check Box – Change – List option appears

Continue >>

**Education Information:**

University degrees: Choose from list - Undergraduate Student, BA, MA, PhD, MD, Other  
BA Transcripts Upload OR Check box – Later  
Other Transcripts Upload OR Check box – Later/N/A  
BA Diploma/Letter from University Upload OR Check box – Later  
Other Diploma Upload OR Check box – Later/N/A

**Required Documents Upload:**

CV/Resume Upload OR Check box – Later  
Personal Statement Upload OR Check box – Later  
Recommendation letters (X3) Fill recommenders information  
Name  
Email Address  
Phone  
English Language Proficiency Upload OR Check box – Later/English Mother Tongue  
GMAT/GRE Upload OR Check box – Later

Continue >>

## Medical Forms:

Medical History: **Multi Check option, If checked – See below \***

- ☐ Heart Disease (including Rheumatic Fever)
- ☐ Gastrointestinal Disease (including ulcer)
- ☐ Liver Disease
- ☐ Kidney Disease
- ☐ Mental Disease (including depression)
- ☐ Neurological Disease (including epilepsy)
- ☐ Lung Disease (including asthma)
- ☐ Diabetes
- ☐ Tuberculosis
- ☐ Anemia
- ☐ Hernia
- ☐ Hypertension
- ☐ Eating Disorder
- ☐ Other diseases not listed above
- ☐ Major operations and/or hospitalizations
- ☐ Allergies and drug reactions

**If checked – Add date and open free writing option for additional information**

**\* Note to applicant: Please provide us with a letter of explanation from your doctor, therapist, psychologist, or psychiatrist explaining the current status of your condition(s) and how it affects you, any medications you are taking, if you will need continued care while abroad, and that there is nothing prohibiting your participation in the program. This information will be treated confidentially.**

### Applicant's Statement:

I hereby certify to the best of my knowledge that the above medical information is correct. I understand that any illness suffered prior to arriving in Israel that has not been described on this medical form may result in my return to my country of origin at my own expense, or result in my treatment in Israel at my own expense. I affirm that I am not addicted to illegal substances (such as narcotics) and I understand that my use of such illegal substances may be grounds for my dismissal from the International School and the University of Haifa.

Agree **Check box**

Date: **Fill**

Please download the Medical form and ask your physician to fill it current medical form pages 2-3

Download >>

### Medical form Upload

Upload >>

Continue >>

### Dormitories (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in On-Campus housing (dormitories)

Check box – No, Check box- Yes

If No, they can continue by pressing the continue button, if Yes – the following options will appear:

Please choose one:

Talia (Single Room)- Check Box Federman (Single Room)- Check Box Federman (Double Room)- Check Box

NOTE: Housing options are based off of availability and choices cannot be guaranteed.

Online form opens – Current Dorm Rental Agreement – Online version

Continue >>

### Scholarship Options (only will appear if relevant to the program):

Are you interested in applying for a need-based scholarship

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Are you interested in applying for the Presidential Merit Scholarship (not applicable for Exchange/Erasmus+ applicants)

Check box – No, Check box – Yes

If Yes – Online form opens. Current Scholarship form– Online version

Continue >>

### Applicant Statement:

Student's name:

Email address:

Passport #:

- ☐ I have read and agree to the Applicant Statement (opens statement) Check box
- ☐ I have read and agree to the Financial Terms Agreement (opens statement) - (this check box option needs to be approved by the UH law advisor)
- ☐ I agree to receive other communications from University of Haifa-Check Box

Submit your application

## **נספח 3 למפרט הטכני: מבנה טופס הרשמה – Student Exchange**

**פתיחת תיק מועמדות על ידי מילוי פרטים ראשוניים וביצוע  
: VERIFICATION**

**.1**

First Name:

Last Name:

Email:

Phone Number:

Gender:

Date of birth:

Nationality - Choose from list –, Additional Nationality - Choose from list

Choose an Exchange/Erasmus + Program: Choose from list (Exchange BA, Erasmus+ BA/MA/PhD)

How did you learn about our program? Choose from list – ready made answers and open writing option

I agree to receive other communications from University of Haifa Check Box

APPLY >>

**מילוי פרטים אישיים והגשת מועמדות:**

**.2**

First Name: (automatic filling from previous stage)

Last Name: (automatic filling from previous stage)

Email: (automatic filling from previous stage)

Phone Number: (automatic filling from previous stage)

Date of birth: (automatic filling from previous stage)

Nationality: (automatic filling from previous stage)

Choose an Exchange/Erasmus + Program: Choose from list (Exchange BA, Erasmus+ BA/MA/PhD) (automatic filling from previous stage)

Photo:

Gender:

Israeli Citizen– Check box – yes, no. If no, no Israeli ID upload options. If yes, then the Israeli ID options will appear

Israeli ID Number:

Israeli ID Copy: Upload option

Passport Number:

Passport Copy: Upload option

Residential Address (English characters only):

Have you studied at the University of Haifa before? Check Box- Yes, Check Box- No.

If yes the following option will be available

Student ID#\_\_\_\_\_ Program Name(s) & Year(s) of Study\_\_\_\_\_

Continue >>

**המשך השלמת מסמכים והגשת מועמדות:**

**.3**

**Program:**

Exchange/Erasmus+: (Exchange BA, Erasmus BA/MA/PhD )- based off of choice from WIP

Choose semester: Check Box : Fall/Spring

Choose University Option #1- List option appears based on the program choice from WIP

Choose University Option #2- List option appears based on the program choice from WIP

Choose University Option #3- List option appears based on the program choice from WIP

University of Haifa learning agreement - download a document, fill out the details, Upload document

NOTE: Learning agreements must be signed and stamped by your department.

Courses in the learning agreement must be from your University Option #1.

### **Education Information:**

Current University status: Choose from list - BA, MA, PhD

Department name:

BA Transcripts Upload

Other Transcripts Upload or Check box – N/A

BA Diploma/Letter from University Upload OR Check box –N/A

Other Diploma Upload OR Check box –N/A

University of Haifa Study Certificate

### **Additional Documents:**

CV/Resume Upload

Motivation letter Upload

Recommendation letters (X2) Fill recommenders information

Name

Email Address

Phone

English Language Proficiency Upload OR Check box – Later/English Mother Tongue

Invitation letter (for specific MA/PhD applicants) Upload OR Check box –N/A

Submit your application

## Page 1:



Program name:

**ACADEMIC YEAR 2021 – 2022 Payment Statement**97



## Payment Statement



### Methods of Payment:

You may pay the deposit ONLY ONLINE following the instructions below:

#### • Credit Card Online Payment :

Open the following link <https://studapps.haifa.ac.il/tuition>

Id: 0

Password: 0

Payments can be made with Visa or MasterCard only

Please read the terms of use and the instructions for online payment

**Please note that there is an additional 2% service fee for online payment**

Please see the document titled "Cancellation Policy " for information regarding cancellation.

**טופס קריטריונים להערכה ע"י ממליצים  
(למילוי על ידי האוניברסיטה)**

| שם המציע | שם הממליץ | מועד השיחה | חתימה |
|----------|-----------|------------|-------|
|          |           |            |       |

סמן/ני ב-X את המשבצת המתאימה בכל שורה :

| רמת ההתרשמות               |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | משקל<br>הקריטריון | הקריטריון                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| גבוהה ביותר<br>נמוכה ביותר |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                   |                                                                                                                                                     |
| 1                          | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                   |                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4%                | מידת ההתאמה של<br>התוצר לדרישות<br>הלקוח                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4%                | איכות השירות ומידת<br>הגמישות של הספק<br>לשינויים במהלך<br>הפרויקט (טיב<br>הביצוע, היענות,<br>אמינות, גמישות,<br>זמינות הספק לטיפול<br>בבעיות וכו') |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3%                | הערכה כללית                                                                                                                                         |

תסוכם כמות הנקודות שיעניק כל אחד מן הממליצים.

הערות :

---



---



---

שם הבדוק : \_\_\_\_\_

חתימה : \_\_\_\_\_

## אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 50/2022

בנושא: הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר  
הבינלאומי באוניברסיטת חיפה

### הצעה למכרז

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
שדרות אבא חושי  
חיפה

א.ג.נ.,

הנדון: הצעה למכרז מס' 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית  
הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מורשה חתימה מטעם המציע  
(כהגדרתו להלן), לאחר שקראתי, ובדקתי בתשומת לב ובקפדנות את כתב ההוראות למכרז, את  
ההסכם מושא המכרז ואת כלל הנספחים הנלווים, ולאחר שקיבלתי את כל ההסברים הדרושים לי  
במסגרת הליך ההבהרות, מגיש/ה בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות  
טופס הצעה זה.

#### להלן פרטי המציע:

|                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| שם המציע (יש לציין<br>השם המלא של הישות<br>המשפטית שמגישה<br>את ההצעה): |      |
| ח.פ. / מס' שותפות/<br>ת.ז.:                                             |      |
| רחוב:                                                                   |      |
| מספר בית:                                                               |      |
| כניסה:                                                                  |      |
| יישוב:                                                                  |      |
| מיקוד:                                                                  |      |
| מס' טלפון:                                                              |      |
| מס' טלפון סלולרי:                                                       |      |
| מס' פקס:                                                                |      |
| כתובת<br>אלקטרוני:                                                      | דואר |
| שמות ומספרי ת.ז. של<br>המוסמכים לחתום<br>בשם המציע בנוגע<br>למכרז:      |      |

הנני מצהיר/ה כי :

1. המציע בעל ידע, כח האדם, ניסיון, מיומנות, מומחיות, כישורים, חומרים, ציוד, והרשאה כדי לבצע את השירותים ברמה מקצועית גבוהה במיומנות, בנאמנות, מהימנות ובמומחיות תוך שמירה על האינטרסים של האוניברסיטה.
  2. המציע עונה, בין השאר, על הדרישות המפורטות בכתב ההוראות וברשותו כוח האדם המיומן, הציוד, והאביזרים השונים, המתאימים לדרישות המכרז על נספחיו, על מנת לספק את השירותים בצורה יעילה.
  3. כל הדרישות והתנאים המפורטים בכתב ההוראות ובהסכם מקובלים עליי וכי המציע יוכל לעמוד בהם.
  4. המציע עומד בכל דרישות הסף המנויות בכתב ההוראות, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל הנני מצהיר/ה כי -
    - 4.1. המציע רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות ויש בידו כל הרישיונות הנדרשים על פי דין והם רצ"ב להצעה זו.
    - 4.2. המציע עומד בדרישות כל תקן ישראלי כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953, ככל שתקן כאמור חל על התקשרות על פי מכרז זה.
    - 4.3. המציע בעל מחזור כספי שנתי של 2,000,000 (שני מיליון) ש"ח בשנה (לא כולל מע"מ) בשנתיים לפחות מתוך השנים 2019, 2020 ו-2021. רצ"ב אישור ר"ח בנוסח **נספח ב'2**.
    - 4.4. במועד האחרון להגשת ההצעות, המציע מעסיק עובדים בעלי ההסמכות הבאות: Sales Consultant, Experience Cloud Consultant, Education Cloud Consultant.
    - 4.5. במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע השלים לפחות שלושה פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את כל התנאים הבאים:
      - 4.5.1. כל אחד משלושת הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה;
      - 4.5.2. בכל אחד משלושת הפרויקטים, ביצע המציע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת;
      - 4.5.3. עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 300,000 ש"ח לפחות (לא כולל הוצאות רישוי ותחזוקה).
    - 4.6. למציע מנהל פרויקט מוצע, אשר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.
    - 4.7. למציע מאפיין מערכת מוצע בעל ניסיון של 5 שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.
  - רצ"ב להצעה זו תצהיר חתום ומאומת בנוסח **נספח ב'3** לצורך הוכחת האמור בסעיפים 4.2 – 4.7 לעיל, בצירוף כלל המסמכים הנדרשים, לרבות תעודות הסמכה, קורות חיים וכו'.
  - 4.8. המציע מנהל ספרים כדין ויש בידו את כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. האישורים רצ"ב להצעה זו. כמו כן, רצ"ב להצעה זו תצהיר חתום ומאומת בנוסח **נספח ב'4**.
  - 4.9. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2021 אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי" ואין היתכנות להערת "עסק חי" ממועד החתימה על הדוחות האחרונים. רצ"ב להצעה זו אישור ר"ח בנוסח **נספח ב'5** (בהתאם לחלופה הרלוונטית).
  - 4.10. נציג מטעם המציע השתתף במפגש מציעים. רצ"ב פרוטוקול מפגש מציעים כאמור.
5. הנני מצהיר/ה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים. רצ"ב להצעה זו תצהיר בדבר אי תיאום מכרז בנוסח **נספח ב'6**.
6. הנני מצהיר/ה, כי הצעת המחיר שהוצעה על ידי המציע בתמורה לביצוע השירותים, כמפורט ב**נספח ב'1** המצורף להצעה זו במעטפה נפרדת, הינה סופית ומגלמת בתוכה את את מכלול העלויות וההוצאות (הישירות והעקיפות) שיחולו על ביצוע השירותים וכן, את מרכיב הרווח, וכולל את מלוא התמורה לה הזוכה יהא זכאי עבור ביצוע השירותים, בהתאם למסמכי המכרז,

ההסכם ונספחיהם. אם המציע יזכה במכרז, הצעת המחיר הנ"ל תצורף כנספח ד'3 להסכם ותהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

7. ידוע לי כי התמורה תשולם לי בהתאם לכמות השלבים שירכשו בפועל.
8. הנני מצהיר/ה, כי זולת התמורה הנ"ל, המציע (אם יזכה) לא יהא זכאי לכל תמורה נוספת.
9. להלן פירוט אודות מתווה ניהול הפרויקט בצירוף גאנט על:

---



---



---



---

10. הנני מתחייב/ת, כי כל הגורמים המקצועיים הנדרשים למתן השירותים, זמינים ועומדים לרשות המציע, ואני אחראית/על איכות שירותיהם, בהתאם להוראות המכרז וההסכם על נספחיהם.

11. להלן פרטים אודות המציע (סוג התאגדות, ותק בענף וכו'):

---



---



---

12. הודעה על גודל העסק של המציע\*

הריני מודיע/ה בזאת כי המציע הנו:

| הגדרה      | הסבר                                                                                                                                                                                     | יש לסמן ב✓ את האפשרות הנכונה בלבד |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| עסק זעיר   | מעסיק עד חמישה עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו אינו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים.                                                                                                     |                                   |
| עסק קטן    | מעסיק בין שישה ל-20 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים אך אינו עולה על 20 מיליון שקלים חדשים, ולא מתקיים לגביו אחד התנאים שבהגדרת "עסק זעיר".               |                                   |
| עסק בינוני | מעסיק בין 21 ל-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 20 מיליון שקלים חדשים אך אינו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים, ולא מתקיים לגביו אחד התנאים שבהגדרת "עסק זעיר" או "עסק קטן". |                                   |
| עסק אחר    | כל עסק שאינו עסק זעיר/קטן/בינוני.                                                                                                                                                        |                                   |

\*הודעה זו נדרשת לאוניברסיטה מכוח הוראת סעיף 2ג(ג) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

13. הנני מסכימ/ה לניהול המכרז, בתנאים המפורטים בכתב ההוראות - מסמך א', ומתחייב/ת למלא אחר כל הוראות כתב זה.
14. כל תנאי המכרז ונספחיו על היבטיהם והשלכותיהם נהירים לי ומקובלים עליי, לרבות התמורה בגין השירותים ואופן ותנאי תשלומה כמפורט בהסכם מסמך ד'.
15. הנני מתחייב/ת לשמור על סודיות, ומתחייב/ת שלא להעביר כל מידע הקשור לאוניברסיטה שיגיע לידי במסגרת מכרז זה ו/או ההתקשרות שבבקבותיו.
16. הנני מסכימ/ה לניהול המכרז, בתנאים המפורטים בכתב ההוראות למגישי ההצעות, ומתחייב/ת למלא אחר כל הוראות כתב זה החלות על המשתתפים במכרז ו/או על משתתף במכרז שנבחר לזוכה במכרז. אני מתחייב/ת לחתום על ההסכם בנוסח מסמך ד' תוך 10 ימים ממועד ההודעה על זכייה או בכל מועד אחר, כפי שתמצאו לנכון.

17. הנני מאשר/ת ומסכימ/ה כי הצעה זו תישאר בתוקפה למשך 180 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז, כנקוב בכתב ההוראות. ידוע לי כי האוניברסיטה רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעות ב-90 ימים נוספים ואני מוותר/ת על כל טענה בקשר לכך.
18. רצ"ב להצעה זו, כחלק בלתי נפרד הימנה, ערבות בנקאית על סך של 20,000 ש"ח (עשרים אלף ש"ח) להבטחת קיום ההצעה, אם המציע יזכה במכרז, וחתימה על הסכם בתוך 7 ימים ממועד הודעת האוניברסיטה על זכיית המציע במכרז.
- ידוע לי ואני מאשר/ת בזאת, כי אם המציע לא יקיים הצעה זו ו/או לא יחתום על ההסכם במועד הקבוע, האוניברסיטה תהא זכאית לחלט ערבות זו כולה או חלקה כפיצוי קבוע מוסכם ומוערך מראש בגין נזקיה כתוצאה מכך וזאת, מבלי לגרוע מזכותה לתבוע נזקים נוספים.
19. הנני מאשר/ת ומסכימ/ה, כי במקרה של זכייה במכרז, תוגש לכם ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית בסך של 120,000 ש"ח (מאה עשרים אלף ש"ח) אשר תשמש כבטוחה למילוי כל התחייבויות המציע על פי הסכם זה. ערבות זו תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, ותהא בתוקף עד 12 חודשים מתום תקופת ההתקשרות.
20. מצורפים להצעה זו, כחלק בלתי נפרד הימנה, כל המסמכים הדרושים, לרבות אלו המנויים בסעיף 7.9 לכתב ההוראות.

|          |               |       |
|----------|---------------|-------|
| שם המציע | חתימה + חותמת | תאריך |
|----------|---------------|-------|

#### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד מרח' \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

|    |     |              |
|----|-----|--------------|
| שם | מ.ר | חתימה וחותמת |
|----|-----|--------------|

לשם הנוחות, המציע יסמן את בדיקתו באמצעות הסימן ✓ בטור ה"ביקורת"

למען הסר ספק, הסימון נועד **לבדיקה עצמית של המציע בלבד** והוא אינו מהווה אסמכתה כלשהי לצירופם של המסמכים להצעה ו/או לתקינותם.

| מס"ד | מסמכי ההצעה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ביקורת |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.   | מציע שהוא תאגיד - העתק נאמן למקור של מסמכי ההתאגדות; תדפיס עדכני מרשם החברות.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |
| 2.   | <b>מסמך ב'</b> - טופס ההצעה. המסמך ייחתם על ידי מורשי החתימה מטעם המציע ויאומת על ידי עו"ד. במסגרת מסמך זה המציע יפרט אודות מתווה ניהול הפרויקט בצירוף גאנט על.                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
| 3.   | <b>נספח ב'1</b> - טופס הצעת המחיר.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |
| 4.   | <b>נספח ב'2</b> - אישור רו"ח חתום בדבר מחזור ההכנסות של המציע בהתאם לדרישות תנאי הסף.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 5.   | <b>נספח ב'3</b> - תצהיר אודות המציע לצורך הוכחת תנאי סף סעיפים 4.2 - 4.7 למכרז.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
| 6.   | <b>נספח ב'4</b> - תצהיר חתום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.11 למכרז.<br>בנוסף:<br>אישור תקף משלטונות מס ערך מוסף או אישור עדכני מרו"ח המעיד כי המציע הינו <b>עוסק מורשה</b> ואישור עדכני מרשויות המס שהמציע <b>מנהל כחוק פנקסי חשבוניות ורשומות</b> , על פי חוק מס ערך מוסף והתקנות שהותקנו לפיו, אישור רשויות המס כי המציע <b>נוהג לדווח על העסקאות שמוטל עליהן מס לפי אותו חוק, או כי הוא פטור מלעשות כן</b> . |        |
| 7.   | <b>נספח ב'5</b> - אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.12 למכרז.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
| 8.   | <b>נספח ב'6</b> - תצהיר בדבר אי תאום מכרז.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |
| 9.   | ככל שמדובר בעסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת מכרזים, תשנ"ב-1992, המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק הנ"ל.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| 10.  | <b>ערבות בנקאית</b> בנוסח <b>מסמך ג'</b> , בהתאם להוראות סעיף 8 לכתב ההוראות                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| 11.  | <b>מסמך ד'</b> - מסמכי ההסכם ונספחיו ייחתמו בתחתית העמוד בראשי תיבות ובחותמת המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |
| 12.  | מסמכי הבהרות וקבצי תשובות חתומים על ידי המציע (ככל שיהיו כאלה).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |

## טופס הצעת המחיר

**\*\*יש להגיש את הצעת המחיר במעטפה נפרדת - בשני עותקים\*\***

### הוראות למילוי טופס הצעת המחיר

1. על המציע להציע במסגרת טופס זה, מחיר Fix Price (ללא תלות בכמות שעות עבודה) לביצוע השירותים של כל שלב בנפרד.
2. כמו כן, יכלול המחיר המוצע לכל שלב עלות של ביצוע שיפורים ושינויים בהיקף של 40 (ארבעים) שעות עבודה מעבר לתכולת האפיון המפורט. לאוניברסיטה תעמוד הזכות לנייד שעות שיפורים ושינויים בין השלבים השונים שיוזמנו בפועל.
3. בנוסף, המציעים יידרשו להציג עלות מוצעת לשעת עבודה נוספת עבור תוספות ושינויים, מעבר לשעות הנכללות במחיר כאמור לעיל (להלן: "שעות נוספות"). שעות נוספות כאמור תבוצענה רק לאחר קבלת אישור בכתב ומראש מהאוניברסיטה. היקף השעות הנוספות לא יעלה על 1,000 (אלף) שעות.
4. יש להציע מחירים בשקלים חדשים כולל מע"מ. במקרה של שינוי בשיעור המע"מ, המחיר המוצע יעודכן בהתאם לשיעור המע"מ שיהיה בתוקף במועד הוצאת החשבונית.
5. מובהר, כי המחירים המוצעים סופיים ומגלמים בתוכם את כל עלויות המציע לשם ביצוע התחייבותיו במסגרת המכרז וההסכם לרבות עלויות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה, שכר עובדים, הוצאות נסיעה, הוצאות נלוות וכיו"ב עלויות שכר, הדרכות, מעקב וניטור, נסיעות, ביטוחים, מרכיב הרווח וכיו"ב.
6. מובהר, כי האוניברסיטה אינה מתחייבת לרכוש את הרכיבים המפורטים בטבלה שלהלן בהיקף כלשהו וכי רכישת השלבים נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של האוניברסיטה, בהתאם לצרכיה.
7. המחירים המוצעים יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות.
8. למען הסר ספק, התמורה תיקבע בהתאם למספר השלבים שיירכשו בפועל.
9. יש למלא את הטבלה בשלמותה. לא הוצע מחיר לגבי אחד או יותר מן הפריטים - הדבר עשוי להוביל לפסילת ההצעה - עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של האוניברסיטה. לחלופין, תהא האוניברסיטה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולצורך השוואת ההצעות, להשלים את המחירים החסרים לפי ההצעה הכשרה היקרה ביותר שנתקבלה לפריטים אלו, ואם המציע יזכה במכרז הוא יחויב לספק את אותם הרכיבים לפי מחיר ההצעה הכשרה הזולה ביותר שנתקבלה עבורם. המציעים מוותרים מראש על כל טענה בעניין זה

| מס"ד | הרכיב                                                                                                                                                                                        | מחיר בש"ח כולל מע"מ |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.   | השלב הראשון - שיווק - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול השיווק                                          |                     |
| 2.   | השלב השני - מכירות וגיוס - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול מכירות וגיוס.                              |                     |
| 3.   | השלב השלישי - רישום ללימודים - כבסיס ההתקשרות במכרז - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול הרישום ללימודים |                     |
| 4.   | השלב הרביעי - תשלומים - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול התשלומים.                                     |                     |

| מס"ד | הרכיב                                                                                                                                                         | מחיר בש"ח כולל מע"מ |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 5.   | השלב החמישי - <b>בוגרים</b> - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול הבוגרים. |                     |
| 6.   | שעת מאפיין/מנהל פרויקט בעבור שיפורים ושינויים מעבר לבסיס ההתקשרות (השלב השלישי) ויתר השלבים <b>ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו</b>              |                     |
| 7.   | שעת תכניתן בעבור שיפורים ושינויים מעבר לבסיס ההתקשרות (השלב השלישי) ויתר השלבים. <b>ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו</b>                         |                     |

מימוש שיפורים ושינויים שלא הוגדרו במסגרת הפרויקט, ושהינם מעבר לשעות השיפורים והשינויים שנכללו במסגרת עלות הפרויקט, על בסיס חיוב לפי שעת עבודה ובהיקף שלא יעלה על 1,000 שעות מעבר לשעות השיפורים והשינויים שנכללו במסגרת עלות

|          |               |       |
|----------|---------------|-------|
| שם המציע | חתימה + חותמת | תאריך |
|----------|---------------|-------|

**אישור רו"ח בדבר מחזור כספי**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, רו"ח, מס' רישיון \_\_\_\_\_, שכתובתי  
מאשר בזה כדלקמן: \_\_\_\_\_

המחזור הכספי השנתי של המציע \_\_\_\_\_ שמספרו \_\_\_\_\_, עומד על סך של  
2,000,000 (שני מיליון) ש"ח בשנה (לא כולל מע"מ) וזאת, בשנתיים לפחות מתוך השנים 2019, 2020  
ו-2021.

|              |       |       |
|--------------|-------|-------|
| _____        | _____ | _____ |
| חתימה וחותמת | מ.ר   | שם    |

## תצהיר אודות המציע לצורך הוכחת תנאי סף 4.2 - 4.7

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. \_\_\_\_\_ שמספרה \_\_\_\_\_,  
מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_,  
מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1.1. במועד האחרון להגשת ההצעות, המציע מעסיק עובדים בעלי ההסמכות הבאות:  
Sales Consultant, Experience Cloud Consultant, Education Cloud Consultant.

| שם העובד | סוג ההסמכה |
|----------|------------|
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |
|          |            |

(ניתן להציג עובד אחד בעל מספר הסמכות)

### **רצ"ב תעודות הסמכה של העובדים כאמור.**

1.2. במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע השלים לפחות שלושה פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את כל התנאים הבאים:

- 1.2.1. כל אחד משלושת הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה;
- 1.2.2. בכל אחד משלושת הפרויקטים, ביצע המציע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת;
- 1.2.3. עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 300,000 ש"ח לפחות (לא כולל הוצאות רישוי ותחזוקה).

להלן פירוט ניסיון כאמור:

| שם הלקוח |  | תיאור הפרויקט* | תקופת ביצוע הפרויקט |                    | עלות פיתוח הפרויקט (ללא הוצאות רישוי ותחזוקה) | איש קשר ממליץ |       |
|----------|--|----------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------|---------------|-------|
|          |  |                | מועד התחלה חודש/שנה | מועד סיום חודש/שנה |                                               | שם            | טלפון |
|          |  |                |                     |                    |                                               |               |       |
|          |  |                |                     |                    |                                               |               |       |
|          |  |                |                     |                    |                                               |               |       |
|          |  |                |                     |                    |                                               |               |       |

\*יש לציין לגבי כל פרויקט האם בוצעו כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.

1.3. למציע מנהל פרויקט מוצע, אשר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.

להלן פרטי מנהל הפרויקט המוצע:

| שם מנהל הפרויקט | תיאור הפרויקט | תקופת ביצוע הפרויקט |                    |
|-----------------|---------------|---------------------|--------------------|
|                 |               | מועד התחלה חודש/שנה | מועד סיום חודש/שנה |
|                 |               |                     |                    |
|                 |               |                     |                    |
|                 |               |                     |                    |
|                 |               |                     |                    |

רצ"ב קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע כאמור וכן מסמכים נוספים רלוונטיים.

1.4. למציע מאפיין מערכת מוצע בעל ניסיון של 5 שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.

1.5. מנהל הפרויקט, המאפיין והעובדים המוצגים לעיל, הם אלו שיבצעו את השירותים מטעם המציע אם יזכה במכרז.

|       |               |          |
|-------|---------------|----------|
| _____ | _____         | _____    |
| תאריך | חתימה + חותמת | שם המציע |

**אישור עו"ד**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד מרח' \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

|              |       |       |
|--------------|-------|-------|
| _____        | _____ | _____ |
| חתימה וחותמת | מ.ר   | שם    |

## תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. \_\_\_\_\_, שמספרה \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. נכון למועד הגשת ההצעות, המציע ובעל זיקה אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות – כי במועד האחרון להגשת הצעות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לענין סעיף זה, "בעל זיקה", "הורשע" ו"עבירה" כמשמעותם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

2. **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות** – הצהרה סעיף 1ב2 לחוק.

נכון למועד הגשת ההצעות:

**נא לסמן ב- ✓ את החלופה הרלוונטית מבין האפשרויות הבאות:**

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – חוק שוויון זכויות) לא חלות על המציע.

**או**

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן, אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; וכן, אם התחייב המציע בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) לסעיף 21ב2(2) לחוק ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה – הוא הצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן; וכן, המציע מצהיר על התחייבותו להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות על פי מכרז זה (אם הצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז).

3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה: \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד מרח' \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי \_\_\_\_\_, מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

|    |     |              |
|----|-----|--------------|
| שם | מ.ר | חתימה וחותמת |
|----|-----|--------------|

## אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי

### חלופה 1: נוסח למציעים שנערכו עבורם דוחות מבוקרים

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

אוניברסיטת חיפה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי" בעניין מכרז 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_. חוות הדעת שניתנו על ידינו לדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).

#### **לחלופין: (נא למלא רק את החלופה המתאימה)**

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_. חוות הדעת שניתנו על ידי רואי חשבון אחרים לדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).

2. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

3. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*\*).

(\*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי חשבון בישראל.

(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים 2-3.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

#### **הערות**

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

## חלופה 2: נוסח למציעים שנערכו עבורם דוחות מבוקרים ודוחות סקורים

### אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

אוניברסיטת חיפה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי" בעניין מכרז 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:  
1. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידינו וחוונו דעתנו נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

#### לחלופין: (נא למלא רק את החלופה המתאימה)

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוונו הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.  
2. חוות הדעת שניתנו על ידינו לדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).

#### לחלופין: (נא למלא רק את החלופה המתאימה)

חוות הדעת שניתנו על ידי רואי חשבון אחרים לדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).  
3. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).  
4. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות המפורטות לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*\*).  
(\*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי חשבון בישראל.  
(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים 3-4.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

**תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. \_\_\_\_\_, שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני אחראי/ת להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז פומבי 50/2022 בנושא: הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז").
3. לא הייתי מעורב/ת בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות למכרז.
4. לא הייתי מעורב/ת בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב/ת בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית.
6. הצעה זו מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
7. הנני מתחייב/ת להודיע לאוניברסיטת חיפה על כל שינוי באחד מהצהרותיי דלעיל ממועד החתימה על תצהיר זה ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.
8. הנני מודעת/לכך כי תיאום מכרז מהווה עבירה פלילית, על כל המשתמע מכך.
9. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה: \_\_\_\_\_

**אישור עו"ד**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד מרח' \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

|    |     |              |
|----|-----|--------------|
| שם | מ.ר | חתימה וחותמת |
|----|-----|--------------|

## מסמך ג'

### נוסח ערבות לקיום ההצעה וחתימת ההסכם

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
שדרות אבא חושי  
ח י פ ה  
א.ג.נ.,

כתב ערבות מס': \_\_\_\_\_

לפי בקשת \_\_\_\_\_ \* (להלן: "המבקש") הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת ומתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ש"ח (במילים: עשרים אלף ש"ח) להבטחת מילוי תנאי מכרז מס' 50/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה - על ידי המבקש.

ערבותנו זאת הינה ערבות אוטונומית ובלתי תלויה ואנו נשלם לכם בתוך שבעה ימים ממועד דרישתכם בכתב אלינו, כל סכום שתדרשו עד לסכום הנ"ל, מבלי להטיל עליכם לבסס דרישתכם ומבלי לתת לנו כל הסברים בקשר לכך, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מהמבקש.

במקרה שבו תבקשו לחלט סכום חלקי מתוך הערבות, תישאר הערבות בתוקפה לגבי יתרת הסכום.

ערבותנו זאת בתוקף עד לתאריך 04/07/2023 ועד בכלל.

ערבותנו זאת אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל דרך שהיא.

בכבוד רב

\_\_\_\_\_  
חתימה וחתימת הבנק

תאריך: \_\_\_\_\_.

\*יש למלא את שמו המלא והעדכני של המציע.

## אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 50/2022

### הסכם

שנערך ונחתם באוניברסיטת חיפה ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

### בין

אוניברסיטת חיפה  
מוסד מוכר להשכלה גבוהה  
מדרך אבא חושי, חיפה  
(להלן: "האוניברסיטה")

מצד אחד;

### לבין

.....  
.....  
.....

(להלן: "החברה")

מצד שני;

|                                                                                                                                 |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| והאוניברסיטה מעוניינת להתקשר עם חברה שתספק שירותי הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה; | <b>הואיל</b>   |
| והאוניברסיטה פרסמה מכרז פומבי מס' 50/2022 לביצוע השירותים כהגדרתם להלן (להלן: "המכרז");                                         | <b>והואיל</b>  |
| והחברה הגישה הצעתה על פי תנאי המכרז והאוניברסיטה קיבלה הצעתה בכפוף להוראות הסכם זה להלן;                                        | <b>והואיל</b>  |
| וברצון הצדדים לקבוע את תנאי ההתקשרות ביניהם על פי הוראות הסכם זה להלן ובכפוף להן;                                               | <b>והואיל:</b> |

**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

## 1. פרשנות

- 1.1. המבוא להסכם וכל הנספחים לו, בין אם צורפו ובין אם לאו, וכל מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.2. כותרות הסעיפים מצויינות למטרת נוחות בלבד, ולא יעשה בהן שימוש לצורך פרשנות.
- 1.3. מוסכם כי בכל סתירה ו/או אי התאמה בין נוסח הסכם זה לבין אחד מנספחיו ו/או מסמכי המכרז - תגבורנה ההוראה המיטיבה עם האוניברסיטה או זו שמרחיבה את אחריות החברה, הכל בהתאם לקביעת האוניברסיטה.
- 1.4. בהסכם זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת בצדם:

הקמת מערכת CRM רוחבית שתלווה את חיי הסטודנט הבינלאומי החל משלב יצירת הקשר הראשוני ועד לאחר סיום לימודיו. המערכת שתוקם תהיה מערכת WEB עננית מבוססת טכנולוגיית Salesforce, הכול כמפורט במסמכי המכרז וההסכם

### "הפרויקט"

ליווי הפרויקט וביצוע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ואחריות, הכל כמפורט במסמכי המכרז וההסכם.

### "השירותים"

מר מולי צפרי, ראש אגף מחשוב ומערכות מידע או מי שימונה מטעמו ו/או מטעם האוניברסיטה.

### "נציג האוניברסיטה"

## 2. הצהרות והתחייבויות החברה

- 2.1. החברה מצהירה ומתחייבת בזה כי הינה בעלת ידע, כח האדם, ניסיון, מיומנות, מומחיות, כישורים, חומרים, ציוד, והרשאה כדן לבצע את השירותים ברמה מקצועית גבוהה במיומנות, במהימנות ובמומחיות בהתאם להוראות ההסכם, וכי כח האדם, הידע והאמצעים האחרים הנדרשים לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה, ימשיכו להיות ברשותה עד לתום ביצוע מלוא התחייבויותיה על פי הסכם זה.
- 2.2. החברה מתחייבת כי היא מחזיקה בכל, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי הוראות כל דין לשם מתן השירותים וקיום כל חיוביה מכוח הסכם זה, כשהם בתוקף, ויהיו בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות כהגדרתה להלן.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, האחריות להחזקת רישיון בתוקף למערכת ה-Salesforce היא של האוניברסיטה.
- 2.3. החברה מצהירה בזאת כי היא ועובדיה וכל מי מטעמה בקיאים בכל החוקים, התקנות, הצווים ושאר הדינים החלים על מתן השירותים מכוח הסכם זה, וכי היא מחויבת ליידע ולוודא כי כל העובדים והפועלים מטעמה יפעלו בהתאם להם במסגרת ביצוע החיובים מכוח הסכם זה.
- 2.4. החברה מאשרת כי אין כל מניעה חוזית ו/או חוקית ו/או אחרת להתקשרותה עם האוניברסיטה.
- 2.5. החברה מתחייבת כי תבצע את כל התחייבויותיה בהסכם זה ונספחיו בהתאם להוראות כל דין, היתר ורישיון.
- 2.6. החברה מצהירה ומאשרת כי בדקה את כל ההיבטים הנוגעים לביצוע השירותים ואת כל הנדרש לצורך ביצועם וכל נתון אחר הקשור בביצוע הסכם זה, כמפורט בו ובמסמכי המכרז, וכי בידה האמצעים וכוח האדם הדרושים לביצועו והיא תהיה מנועה מלטעון טענות או לתבוע תביעות בקשר עם כל אלה.
- 2.7. ידוע לחברה שבחירת האוניברסיטה בחברה כזוכה במכרז התבססה על סמך הצהרתה כי ביכולתה לבצע את השירותים במועד, בשקידה הראויה ובמחיר שנקבע בהסכם, ובעיקר כי לרשותה כח אדם מיומן ובעל ניסיון בביצוע השירותים.

2.8. החברה מצהירה כי היא הינה בבחינת "קבלן עצמאי" וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו משום יצירת יחסי עובד-מעסיק בין החברה ו/או מי מטעמה לבין האוניברסיטה, הכל כמפורט בהרחבה בסעיף 11 להלן.

2.9. כי השירותים יינתנו על ידיה במתכונת אשר אינה הופכת אותה ל"מחזיק" במאגר מידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו וכי השירותים יינתנו על ידיה כך שלא תהיה לחברה גישה ל"מידע" או "מידע רגיש" המוגנים תחת החוק כאמור או בכל אופן שיכפיף את השירותים ואת האוניברסיטה להנחיית הרמ"ט ו/או הוראות תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

2.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שהצדדים יבקשו לשנות את השירותים או כל חלק מהם כך שתינתן לחברה גישה ל"מידע" או ל"מידע רגיש" כאמור, ייחתם על ידי הצדדים כתב תיקון להסכם זה שיסדיר את השינויים וההתחייבויות הנוספות של הצדדים כדי שהגישה שתקבל החברה כאמור למידע תינתן בהתאם להוראות כל דין.

**הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

### 3. מהות ההתקשרות

3.1. האוניברסיטה מעוניינת בהקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה.

3.2. החברה מתחייבת לבצע את השירותים כהגדרתם לעיל בהתאם להסכם זה ובהתאם למפרט הטכני המצורף לו **כנספח 5'.**

3.3. החברה מתחייבת לתת את השירותים באמצעות חברי צוות שימונו מטעמה שהנם בעלי הכישורים והניסיון הנדרשים לצורך ביצוע השירותים וכפי שהוצעו על ידיה במסגרת הצעתה למכרז כמפורט להלן (להלן גם: **"חברי הצוות"**):

- |     |              |                                      |
|-----|--------------|--------------------------------------|
| (1) | מר/גב' ..... | ישימה/שמש/שמש כמנהל/ת הפרויקט)       |
| (2) | מר/גב' ..... | ישימה/שמש/שמש כמאפיין/ת מערכת ה-CRM) |
| (3) | מר/גב' ..... |                                      |
| (4) | מר/גב' ..... |                                      |

3.4. החברה מתחייבת כי מנהל/ת הפרויקט יהיה/תהיה איש/אשת קשר מטעמה לביצוע השירותים עבור האוניברסיטה וכי מנהל/ת הפרויקט יהיה/תהיה זמין/ה לאורך כל תקופת ההתקשרות למתן מענה לפניות האוניברסיטה בשעות העבודה המקובלות במהלך תקופת ההתקשרות, וכן יהיה/תהיה אחראית לטפל בבעיות ולפקח מטעם החברה על קיום התחייבויותיה כלפי האוניברסיטה.

3.5. במקרה שייבצר ממי מחברי הצוות לבצע את השירותים נושא הסכם זה, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, ו/או תופסק העסקתם או העבודה איתם, החברה מתחייבת להודיע לאוניברסיטה על כך מידית ולהעמיד בפני האוניברסיטה ללא דיחוי ובתוך 30 ימים ממועד ההודעה חבר צוות מחליף בעל ניסיון וכישורים זהים או עדיפים, שיועסק על ידיה (להלן: **"המחליף"**) ובלבד שלא תהא בהחלפה האמורה כדי לפגוע ברציפות מתן השירותים לאוניברסיטה.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החלפת כל אחד מאנשי הצוות כפופה לאישור האוניברסיטה. לאוניברסיטה שיקול דעת מלא ובלעדי אם לאשר את מנהל הפרויקט המחליף או לא, ואם תחליט שלא לאשרו מכל סיבה שהיא וללא נימוק רשאית האוניברסיטה להפסיק את ההתקשרות עם החברה לאלתר, למרות כל האמור בהסכם זה.

מובהר כי כל הוראות הסכם זה החלות על חברי הצוות יחולו גם על המחליף.

3.6. האוניברסיטה תעמיד לרשות החברה את המידע הדרוש לה לצורך קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה.

3.7. האוניברסיטה תעבוד בשיתוף פעולה עם החברה ובאופן שוטף. נציג האוניברסיטה או מי שימונה מטעמו יהיה זמין לצורך מענה על שאלות על פי הצורך.

### הוראות סעיפים 3.1 - 3.5 הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

#### 4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. ההתקשרות תחל במועד החתימה על ההסכם ותימשך 60 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 4.2. על אף האמור לעיל, האוניברסיטה תהא רשאית לסיים את תקופת ההתקשרות (כולה או חלקה) בכל עת שתראה בשל אי שביעות רצון מאופן מתן השירותים על ידי החברה או מכל סיבה אחרת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ובהודעה של 30 ימים מראש ובכתב, מבלי שסיום כאמור יהווה הפרה ומבלי שהדבר יזכה את החברה בפיצוי ו/או תשלום כלשהו.
- 4.3. תקופת האחריות על הפרויקט ועל כל אחד מן התוצרים שיסופקו על ידי החברה תהיה למשך 12 חודשים מתאריך הענקת אישור מסירה.
- 4.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יצוין, כי ביצוע הפרויקט צפוי להסתיים כשנה וחצי לאחר החתימה על ההסכם.

#### 5. התמורה

- 5.1. בכפוף לביצוע כל התחייבויותיה של החברה על פי הסכם זה על נספחיו, תהא החברה זכאית לתמורה בהתאם למחירים הנקובים בהצעת המחיר המצורפת **כנספח ג' 3** להסכם זה. התמורה תיקבע בהתאם לכמות השלבים שירכשו בפועל.
- 5.2. מובהר, כי המחירים הנקובים בהצעת המחיר יישארו בתוקפם במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה נוספות, ככל שיהיו. מחירים כאמור כוללים מע"מ בהתאם לשיעורו בדין ביום הגשת ההצעה למכרז. במקרה של שינוי בשיעור המע"מ, המחירים יעודכנו בהתאם לשיעור המע"מ שיהיה בתוקף במועד הוצאת החשבונית.
- 5.3. המחירים המוצעים הינם סופיים וכוללים את כל מרכיבי השירותים הנדרשים על פי הסכם זה. החברה לא תהא זכאית לתשלום נוסף מעבר לתמורה הנ"ל.
- 5.4. התמורה לכל אחד מן השלבים שירכשו תשולם כדלקמן:
  - 5.4.1. 5% מקדמה עם חתימת ההסכם;
  - 5.4.2. 15% עם השלמת תיקוף מסמך האפיון המפורט;
  - 5.4.3. 35% עם השלמת בדיקות המסירה של החברה והעברת המערכת לבדיקות קבלת באוניברסיטה;
  - 5.4.4. 25% עם העלייה לאוויר;
  - 5.4.5. 20% חודשיים לאחר העלייה לאוויר ואישור מסירה לחברה.
- 5.5. פיתוחים בעלות שעתית ישולמו לפי שעות עבודה שיבוצעו בפועל, לאחר אישור החשבון על ידי האוניברסיטה.
- 5.6. מוסכם במפורש כי הסכומים הנקובים בהצעת המחיר לא יתייקרו מסיבה כלשהי וכי סכומים אלו הינם סופיים, ומהווים את מלוא התמורה בגין השירותים ומגלמים כל עלות ו/או הוצאה בה חבה החברה על פי הסכם זה, תנאים סוציאליים וכל מרכיבי השכר על פי דין, ציוד, אביזרים, הכשרות, כיסוי ביטוחי, וכיוצא באלה, כמו גם מרכיב רווח, והחברה לא תהא רשאית לתבוע מהאוניברסיטה העלאות או שינויים בתמורה, בהתאם לתנאי הסכם זה, בין מחמת עלויות שכר עבודה, שינויים בשער החליפין של המטבע, מדדים, תשלום תוספת יוקר, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים או מחמת כל גורם נוסף אחר, למעט הנקוב במפורש בהסכם זה.
- 5.7. החברה תגיש לאוניברסיטה חשבון הכולל פירוט שעות פיתוחים שבוצעו. התשלום יתבצע בכפוף לקבלת חשבונית מס כדין.
- 5.8. האוניברסיטה תבדוק את החשבונות שיוגשו על ידי החברה, ולאחר שיאושרו על ידה, תשלםם לא יאוחר מ-30 ימים מתום החודש שבו הומצא החשבון לאוניברסיטה, ובלבד

שלא נפלו בו טעויות או קיימים חילוקי דעות לגבי תוכנו. בכל מקרה, לא יעוכב תשלום שאינו במחלוקת.

## 6. היעדר בלעדיות

- 6.1. החברה מצהירה כי האוניברסיטה לא יצרה מצג כלשהו, לא בתקופה עובר להגשת ההצעות למכרז ולא לאחריה, לגבי היקף השירותים מושא הסכם זה.
- 6.2. מוסכם כי אין באמור בהסכם זה כדי למנוע מהאוניברסיטה להיזקק לביצוע השירותים מושא ההסכם או חלק מהם מספקים אחרים או מכל גורם אחר.

## 7. אחריות

- 7.1. החברה תהא אחראית לכלל הנזקים הישירים, אשר יגרמו לאוניברסיטה ו/או לחברה ו/או לצד שלישי אחר כלשהו ו/או לרכוש, בקשר עם ביצוע השירותים על ידי ו/או על ידי מי מטעמה, לפי הסכם זה ו/או בהתאם לחובותיה על פי דין. אחריות זו תחול על כל מעשה או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה.
- מובהר, כי נזק שייגרם לאוניברסיטה בעקבות אירוע של דליפת מידע שהספק אחראי עליו באופן ישיר לא יחשב לנזק עקיף.
- 7.2. החברה מתחייבת לפצות ולשפות את האוניברסיטה מיד עם דרישתה בגין כל תשלום, הוצאה, נזק אובדן, הפסד או חבות ישירים שנגרמו או העלולים להיגרם לאוניברסיטה כתוצאה או בקשר לנזק מהנזקים להם אחראית החברה עפ"י דין. האוניברסיטה תודיע לחברה על כל תביעה או דרישה, ככל שתתקבל כזו, ותינתן לחברה ההזדמנות להתגונן.
- גובה הפיצוי/שיפוי על פי סעיף זה לא יעלה על גובה התמורה השנתית המגיע לחברה על פי תנאי הסכם זה.
- 7.3. מובהר בזה, כי הגבלת האחריות לנזקים ישירים דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של החברה או מי מטעמה וכן, לא תחול על נזק שייגרם בזדון, נזק גוף, הפרת חובת הסודיות, הפרת זכות קניין רוחני או תביעת יחסי עובד מעסיק.

## 8. ביטוחים

מבלי לגרוע מאחריות החברה על פי הסכם זה ו/או על פי דין, מתחייבת החברה לערוך ולקיים, למשך כל תקופת ההסכם ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת התביעה, גם למשך שלוש שנים נוספות לפחות מסיומו (להלן: "התקופה הנוספת"), את הביטוחים בהתאם לתנאים ולסכומים כמפורט להלן.

- 8.1. ביטוח אחריות כלפי צד ג', בגבול אחריות בסך של 4,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח יכלול את הכיסויים / ההרחבות הבאות:

| קוד הסעיף |                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------|
| 321       | מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח - האוניברסיטה |
| 322       | הגדרת האוניברסיטה כצד ג'                             |
| 302       | אחריות צולבת                                         |
| 307       | קבלנים וקבלני משנה                                   |
| 315       | כיסוי לתביעות תחלוף של המוסד לביטוח לאומי            |

- 8.2. ביטוח אחריות מעבידים, בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לכלול את האוניברסיטה כמבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי החברה (קוד סעיף 319).

- 8.3. ביטוח חבות המוצר משולב בביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח יכלול את הכיסויים / ההרחבות הבאות:

| קוד הסעיף |                            |
|-----------|----------------------------|
| 301       | אובדן מסמכים               |
| 303       | דיבה השמצה והוצאת לשון הרע |

|     |                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
| 327 | עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח                                      |
| 326 | פגיעה בפרטיות                                                     |
| 325 | מרמה ואי יושר עובדים                                              |
| 304 | הרחב שיפוי לטובת האוניברסיטה, בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי החברה |
| 332 | תקופת גילוי – 12 חודשים                                           |
|     | תאריך רטרואקטיבי – לא יאוחר ממועד מתן השירותים                    |

8.4. ביטוח חבות סייבר בסך \$1,000,000 (Cyber Liability/Privacy and Network Security) : שיקלול את הכיסויים/ההרחבות הבאות:

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| System Attacks                                                     |
| Spread of Malicious Software Code                                  |
| Unauthorized Access and use of Computer Systems                    |
| Liability arising from the loss or disclosure of confidential data |

#### ניתן כחלופה לביטוח זה להציג הרחבת סייבר במסגרת ביטוח אחריות מקצועית .

8.5. כל ביטוחי החברה יהיו ראשוניים וקודמים לביטוחי האוניברסיטה ויכללו סעיף לפיו מותרים המבטחים על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי האוניברסיטה (קוד סעיף 328).

8.6. כל חריג אם קיים בביטוח החברה לעניין רשלנות רבתי, יבוטל. זאת מבלי לגרוע מחובת הזהירות של החברה ו/או מזכויות המבטח על פי הפוליסה ו/או על פי דין.

8.7. ללא צורך בכל דרישה מצד האוניברסיטה, על החברה להמציא לידי האוניברסיטה, לפני תחילת ביצוע ההסכם וכתנאי מוקדם להתקשרות, את אישור עריכת הביטוח, המצורף **נספח ד'1**, כשהוא חתום בידי מבטחי החברה. מיד בתום תקופת הביטוח, על החברה להמציא לידי האוניברסיטה אישור עריכת ביטוח מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי החברה לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובכל הנוגע לביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת התביעה, על החברה להציג אישור ביטוח בגינם גם במשך התקופה הנוספת.

8.8. כן על החברה לערוך ולקיים למשך כל תקופת ההסכם, את שאר הביטוחים וההתחייבויות הדרושים ו/או הנדרשים לשם מתן השירותים לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, תשלומים לביטוח לאומי וככל שרלוונטי, ביטוח חובה לכל כלי הרכב המשמשים לצורך מתן השירותים ו/או המובאים על ידי החברה לחצרי האוניברסיטה. כן מתחייב החברה לערוך ביטוח אחריות כלפי צד שלישי רכוש לכל כלי רכב כאמור.

8.9. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי החברה כמפורט באישור עריכת הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על החברה. החברה מצהיר ומאשר כי יהיה מנוע מלהעלות כל טענה כלפי האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

8.10. לאוניברסיטה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומץ על ידי החברה כאמור לעיל, במפורש לרבות סכומי הביטוח, גבולות האחריות, ההרחבות והסייגים המפורטים בו. המצאת אישור עריכת הביטוח בהתאם להוראות ההסכם הינה תנאי לתחילת ביצוע השירותים ועל החברה לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים להתחייבויות החברה על פי הסכם זה.

8.11. החברה פוטרת את האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש המובא לחצרי האוניברסיטה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים, וכן בגין כל אובדן תוצאתי שייגרם עקב אובדן ו/או נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה בגין אובדן ו/או נזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בודון.

8.12. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה ו/או חלק מהם יינתנו על ידי קבלן משנה מטעם החברה, מתחייבת החברה לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח ההולמות את אופי והיקף ההתקשרות.

8.13. מובהר בזאת, כי "מבקש האישור", כהגדרתו באישור עריכת הביטוח, יהא האוניברסיטה ו/או חברות בנות ו/או כל חברה ו/או ישות משפטית קשורה לאוניברסיטה.

## 9. סודיות

9.1. החברה מתחייבת לשמור בסודיות ולא לאפשר העברת כל מידע הנוגע לאוניברסיטה ו/או ליחידותיה, שהגיע לידיעתה ו/או לכל מי מטעמה במהלך ו/או עקב ביצוע השירותים, הכל כמפורט בכתב ההתחייבות לשמירת סודיות, המצורפת להסכם זה **כנספת ד'2**, ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

9.2. החברה תהא אחראית לוודא כי עובדיה ו/או כל גורם שלישי כלשהו יקיימו התחייבות זו ולא יביאו לידיעת כל אדם או גוף אחר, כל ידיעה, מידע או מסמך שהגיע אליהם, במישרין או בעקיפין, בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה, למעט המורשים לכך מטעם האוניברסיטה והמורשים לכך מטעם החברה אשר המידע דרוש להם לביצוע ההסכם.

9.3. החברה לא תעשה שימוש בכל מידע כאמור אלא למטרה לשמה נועד, במידת הנדרש בלבד ובקשר עם ביצוע הסכם זה, בתוך תקופת ההסכם ולאחריו.

**הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 10. קניין רוחני

10.1. החברה מצהירה ומתחייבת כי יש בידיה את כל הזכויות ו/או ההרשאות ו/או הוויתורים לגבי מכלול זכויות הקניין הרוחני, ובכלל זה, זכויות יוצרים, זכויות מבצעים, זכויות משדרים, סימני מסחר רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, סודות מסחריים, זכויות מוסריות וכן, כל זכות אחרת (להלן: "**מכלול הזכויות**") אשר נדרשות על-פי דין ו/או על-פי הסכם, על מנת לקיים את התחייבויות החברה על-פי הסכם זה.

10.2. מובהר, כי הוראות סעיף זה לא יחולו לגבי זכויות הקניין אשר (א) שייכות לצדדים שלישיים אשר מוענקים ברישיון לבאוניברסיטה (ב) הינן מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע גנרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור האוניברסיטה, ואלה יישארו בבעלות החברה.

10.3. החברה מצהירה ומתחייבת בזאת, כי אין בקיום התחייבויותיה על-פי הסכם זה ובהקניית הזכויות הנתונות לבאוניברסיטה על פי ההסכם כדי להפר כל הוראת דין ו/או התחייבות חוזית כלשהי, ובכלל זה הפרה של איזה ממכלול הזכויות, הנתונות למתכנן הארכיטקטורה ו/או לצדדים שלישיים כלשהם.

10.4. החברה מצהירה ומתחייבת בזאת כי האוניברסיטה לא תהיה חשופה לכל תביעה ו/או דרישה, מכל סוג שהוא, מצד מתכנן הארכיטקטורה ו/או מצד שלישי כלשהו בכל הקשור למכלול הזכויות המוענקות לה על פי הסכם זה, וכי במקרה שהאוניברסיטה תידרש לשלם כל סכום, תשפה אותה החברה, לאחר שהאוניברסיטה הודיעה לחברה אודות קבלת הדרישה/התביעה ולאחר שאפשרה לה להתגונן על חשבונה.

**הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 11. מהות יחסי הצדדים

11.1. מובהר כי היחסים בין הצדדים להסכם זה הם יחסי קבלן עצמאי - מזמין ואין ולא יהיו יחסי עובד - מעסיק בין האוניברסיטה לבין החברה ו/או העובדים ו/או המשמשים מטעם החברה בביצוע הסכם זה, וכי כל זכות שיש לאוניברסיטה לפקח, לבקר, להורות ו/או להדריך מי מעובדי החברה בקשר למתן השירותים אינה אלא אמצעי להבטיח ביצוע נאות של ההסכם, ואין בה כדי ליצור יחסי עובד ומעסיק בין האוניברסיטה לבין מי עובדי החברה.

11.2. הצדדים שבים ומצהירים שהיחסים ביניהם הם יחסי מזמין-קבלן עצמאי והחברה לבדה היא שתישא במלוא התשלומים והחובות הנובעים מעבודתם של העובדים או כרוכים בה, לרבות, כל תשלום, גמול או זכות המגיעים לעובדים לפי כל דין, הסכם, הסכם קיבוצי, צו הרחבה או נוהג, ולרבות תשלום מלוא שכר עבודה, דמי נסיעה, גמול שעות נוספות ועבודה במנוחה שבועית, דמי חופשה, דמי הבראה, דמי מחלה, דמי חגים, תשלום עבור זכויות סוציאליות, מלוא הפרשות לקופות גמל (לרבות תגמולים/פיצויים) פיצויי פיטורים, תמורת הודעה מוקדמת, החזר הוצאות נסיעות וכן תוספות מכל מין וסוג וכיוצא"ב. מבלי לגרוע מן האמור לעיל מתחייבת החברה לשלם ולהפריש במועד כל תשלום והפרשה

החלים עליה על-פי דין בקשר להעסקת עובדי החברה, לרבות כל תשלומי המס, ביטוח לאומי ויתר תשלומי החובה המגיעים על-פי דין בגין תשלום שכר העבודה והזכויות לעובדי החברה כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

11.3. מוסכם כי הן החברה והן עובדי החברה ו/או מי מטעמה יהיו מנועים מלהגיש תביעות כלשהן נגד האוניברסיטה ו/או מי מטעמה בכל עילה או עניין אשר על פי טבעם וטיבם כרוכים ביחסי עבודה שבין עובד ומעסיק.

11.4. מוסכם כי התמורה הכוללת שעליה הסכימו האוניברסיטה והחברה בהסכם זה נקבעה בהתחשב בעובדה שעובדי החברה אינם בגדר "עובדים" של האוניברסיטה, כך שלא תהיינה עלויות נוספות בגין התקשרותה עם החברה ו/או סיום ההתקשרות, והתמורה המוסכמת עפ"י הסכם זה היא העלות המלאה, הכוללת והבלעדית שתהיה לחברה בגין כל הקשור בקבלת השירותים מאת החברה.

11.5. נוכח האמור לעיל, והסכמת הצדדים שלא לראות בחברה ו/או בעובדי החברה כעובדי האוניברסיטה, ובהתחשב בתמורה המוסכמת לביצוע השירותים, החברה מתחייבת לשפות ולפצות את האוניברסיטה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל הוצאה, הפסד או חבות אשר יגרמו לאוניברסיטה ו/או שהאוניברסיטה תחויב בהם, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת בכל מקרה של הגשת תביעה ו/או דרישה בניגוד למוסכם לעיל, בהם יטען, כי החברה ו/או מי מעובדי החברה ו/או כל גורם אחר מטעמה של החברה היה, או הינו, עובד שכיר של האוניברסיטה ו/או כי האוניברסיטה היא שנושאת באחריות לנזק כלשהו ו/או כי האוניברסיטה היא שצריכה לשלם לחברה ו/או למי מעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או בגינם איזה תשלום שעליו לא הוסכם בהסכם זה.

11.6. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, ככל שתתקבל דרישה ו/או תביעה כלשהי בגין סכומים שלא שולמו ו/או הועברו במועד ו/או יתברר לאוניברסיטה בכל דרך שהיא, כי החברה לא ממלאת את התחייבויותיה כלפי עובדיה ו/או מי מטעמה בניגוד להסכם זה ו/או בניגוד לדין, תהיה האוניברסיטה רשאית לקזז ו/או לעכב כל תשלום עומד או עתיד לחברה, לרבות סכומים אשר עולים על סכום הדרישה ו/או החוב וזאת עד למילוי מלוא התחייבויות החברה כלפי עובדיה ו/או מי מטעמה ואף להעביר, על-פי שיקול דעתה, את הסכומים שלא שולמו ישירות לעובד ו/או לגוף הרלבנטי אליו היו אמורים להיות מועברים הכספים בגין העובד.

**הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## **12. איסור העברה**

12.1. ההתקשרות עם החברה על פי הסכם זה הינה אישית, ומתן השירותים על ידי החברה יעשה אך ורק על ידה ולא על ידי כל גוף אחר.

12.2. החברה אינה רשאית להמחות, להסב או להעביר הסכם זה, כולו או מקצתו, לאדם או גוף אחר כלשהם, אלא באישור האוניברסיטה בכתב ומראש ובכפוף לתנאיה. כמו כן, לא תהא החברה רשאית לשעבד את זכותה מכוח הסכם זה, כולן או מקצתן בשעבוד מדרגה כלשהי. האמור לא יחול על מיזוג או רכישת זכויות על ידי חברה אחרת.

12.3. האוניברסיטה תהא רשאית לסרב לבקשת החברה להעביר זכויותיה (בכל דרך שהיא) מבלי שיהיה עליה לנמק סירובה או להתנות הסכמתה בתנאים שתמצא לנכון. סירוב כאמור יהיה מטעמים סבירים וענייניים.

**הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## **13. ערבות ביצוע**

13.1. במעמד החתימה על הסכם זה, תמציא החברה לידי האוניברסיטה ערבות בנקאית צמודה למדד המחירים לצרכן בסך של 120,000 ש"ח (מאה ועשרים אלף ש"ח) בנוסח המצורף **כנספת ד'4** להסכם.

13.2. הערבות תעמוד בתוקפה למועד של 12 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות ותשמש להבטחת ביצוע מלוא התחייבויות החברה על פי הוראות הסכם זה.

13.3. האוניברסיטה תהיה רשאית לממש הערבות כל אימת שהחברה הפרה הסכם זה בהפרה כלשהי ולא תיקנה את ההפרה תוך 7 ימים מיום שנדרשה לכך.

13.4. אין באמור לעיל משום הגבלת אחריותה של החברה לסכום הערבות דלעיל.

#### **14. הפרת ההסכם**

14.1. הפרה החברה לדעת האוניברסיטה הוראה מהוראות הסכם זה, ולא תיקנה ההפרה תוך 7 ימים מדרישת האוניברסיטה או מי מטעמה בכתב, תהא רשאית האוניברסיטה לנקוט בפעולות כדלקמן, כולן או מקצתן, מבלי לגרוע משאר הסעדים העומדים לרשותה על פי הסכם זה ועל פי דין:

14.1.1. לתת לאדם/גוף אחר לתקן את ההפרה ו/או לתקנה בעצמה ולחייב את החברה בהוצאות התיקון.

14.1.2. לממש הערבות הבנקאית כולה או חלקה, כאמור בסעיף 13 לעיל.

14.1.3. לתבוע את החברה בגין הנזק.

14.1.4. לבטל את ההסכם ולהפסיק את ההתקשרות, כולה או חלקה.

14.2. הפרה החברה הפרה יסודית, תהא האוניברסיטה רשאית להפסיק את ההתקשרות עמה לאלתר, וזאת מבלי לגרוע מסעדים אחרים העומדים לאוניברסיטה על פי דין ועל פי ההסכם.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, האוניברסיטה רשאית לבטל את ההסכם באופן מידי בקרות כל אחד מהמקרים הבאים:

14.2.1. הוגשה נגד החברה בקשה לפירוק ו/או כינוס לרבות בקשה למינוי מפרק זמני ו/או בקשה למינוי כונס נכסים זמני או בקשה להקפאת הליכים על פי סעיף 350 לחוק החברות, וההליך לא בוטל בתוך 60 ימים מיום פתיחת הליך.

14.2.2. אם יוטל עיקול על נכסי החברה, באופן אשר עלול לפגוע ביכולתו לבצע את ההסכם והעיקול לא בוטל בתוך 60 ימים מיום הטלתו.

14.2.3. אם ייבצר מחברי הצוות לתת את השירותים נושא הסכם זה, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע במשך 10 (עשרה) ימי עבודה רצופים לפחות, ו/או תופסק העסקתם באופן שאינו מאפשר את המשך מתן השירותים על-ידי החברה, והחברה לא תעמיד "מחליף" לרשות האוניברסיטה או שתעמיד מחליף אשר לא יקבל את אישור האוניברסיטה כאמור בסעיף 3.5 לעיל.

14.3. אין באמור לעיל בסעיף זה ו/או בשימוש בו כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד להם זכאית האוניברסיטה לפי ההסכם ו/או הדין.

#### **15. סמכות שיפוט**

סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים ו/או הקשורים להסכם זה תהא לבית המשפט המוסמך בעיר חיפה בלבד.

#### **16. סטיה / ויתור**

16.1. הסכמת אחד הצדדים לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

16.2. לא השתמש או השתהה מלהשתמש, צד כלשהו בזכות מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות מזכויותיו.

16.3. כל שינוי, תיקון ו/או תוספת להסכם לא יהיה להם תוקף אלא אם יעשו בכתב ויחתמו כדין על ידי כל הצדדים להסכם.

#### **17. שונות**

17.1. הסכם זה מהווה ומבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים בגין כל העניינים הנדונים בו, והוא מבטל כל הסכם, נוהג ו/או מנהג קודמים שחלו על יחסי הצדדים לגבי כל אותם העניינים האמורים

17.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, האוניברסיטה תהא רשאית לעכב כל סכום המגיע לחברה ממנה על פי הסכם זה וזאת על למילוי מלוא התחייבויותיה, או לקזז את הסכומים המגיעים לאוניברסיטה מכל סכום המגיע לחברה ממנה על פי הסכם זה. האוניברסיטה תודיע לחברה מראש ובכתב על קיזוז/עיכוב תשלום ותינתן לה האפשרות לתקן את ההפרה תוך 7 ימים מדרישת האוניברסיטה.

17.3. כל הודעה או התראה בקשר להסכם זה אשר ישלחו על ידי צד אחד להסכם זה למשנהו ישלחו באמצעות דואר אלקטרוני ו/או דואר רשום על פי פרטי הצדדים כמפורט בכתרת להסכם זה (או כל מען אחר אשר תבוא עליו הודעה מתאימה בכתב).

הודעה שתשלח בכתב רשום לפי הכתובות האמורות, תחשב כאילו נמסרה לתעודתה כעבור 72 שעות מעת שיגורה בדואר, עם מסירתה אם נמסרה ביד ועם שליחתה בדואר אלקטרוני, ובלבד שבידי הצד השולח לא נתקבלה התראה בדבר אי תקינות משלוח ההודעה בדוא"ל.

#### **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

החברה

---

אוניברסיטת חיפה

## אישור עריכת ביטוח

| אישור קיום ביטוחים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          | תאריך הנפקת האישור<br>(____/____/____)                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>            |                                          |                                                                                                                                                                                              |
| מבקש האישור                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | המבוטח                                   | אופי העסקה                                                                                                                                                                                   |
| <p>שם : אוניברסיטת חיפה</p> <p>שם :</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען :</p> <p>מען :</p>                                                                                                                                                                                                                                                | <p>שם :</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען :</p> | <p>נדל"ן <input type="checkbox"/></p> <p>שירותים <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>אחר : _____ <input type="checkbox"/></p> |
| <p>מעמד מבקש האישור</p> <p>משכיר <input type="checkbox"/></p> <p>שוכר <input type="checkbox"/></p> <p>זכיון <input type="checkbox"/></p> <p>קבלני משנה <input type="checkbox"/></p> <p>מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>מזמין מוצרים <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>אחר : _____ <input type="checkbox"/></p> |                                          |                                                                                                                                                                                              |

| סוג הביטוח                             | מספר הפוליסה | נוסח ומהדורת הפוליסה | תאריך תחילה | תאריך סיום | גבול האחריות/ סכום ביטוח | כיסויים נוספים בתוקף                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|--------------|----------------------|-------------|------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח |              |                      |             |            | סכום                     | יש לציין קוד כיסוי                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| צד ג'                                  |              |                      |             |            | 4,000,000 ₪              | 307 קבלנים וקבלני משנה<br>315 כיסוי לתביעות המל"ל<br>321 מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח – מבקש האישור<br>322 מבקש האישור מוגדר כצד ג'<br>302 אחריות צולבת<br>328 ראשוניות                                                                                                                             |
| חבות מעבידים                           |              |                      |             |            | 20,000,000 ₪             | 319 מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח – מבקש האישור<br>328 ראשוניות                                                                                                                                                                                                                          |
| חבות המוצר משולב אחריות מקצועית        |              |                      |             |            | 5,000,000 \$             | 301 אובדן מסמכים<br>303 דיבה השמצה והוצאת לשון הרע<br>327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח<br>325 מרמה ואי יושר עובדים<br>326 פגיעה בפרטיות<br>304 הרחב שיפוי לטובת מבקש האישור בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המבוטח<br>328 ראשוניות<br>332 תקופת גילוי – 12 חודשים<br>תאריך רטרואקטיבי: ממועד תחילת מתן השירותים |
| Cyber Liability                        |              |                      |             |            | 1,000,000 \$             | 309 ויתור על תחלוף<br>328 ראשוניות<br>332 – תקופת גילוי 12 חודשים<br>תאריך רטרואקטיבי: ממועד תחילת מתן השירותים                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור):                                                                     |
| 098,043                                                                                                                                      |
| ביטול/שינוי הפוליסה                                                                                                                          |
| שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. |
| חתימת האישור                                                                                                                                 |
| המבטח:                                                                                                                                       |

## התחייבות לשמירת סודיות

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כלפי אוניברסיטת חיפה (להלן: "האוניברסיטה") כדלקמן:

1. הנני מתחייב/ת כי אשמור על סודיות מוחלטת ולא אגלה ו/או אעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או לכל גוף כלשהו, כל מידע ו/או נתון שהגיעו לידיעתך, בין במישרין ובין בעקיפין, עקב אספקת השירותים (כהגדרתם בהסכם זה) ו/או במסגרתם ו/או בקשר אליהם ו/או כל שירות אחר, הנוגע לאוניברסיטה ו/או לעובדיה ו/או לסטודנטים הלומדים בה ו/או למתארחים בה ו/או לקבלנים המתקשרים עם האוניברסיטה ו/או לעובדיהם ו/או לכל צד ג' הנמצא בקשרים עם האוניברסיטה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור: כל מידע, ידע, תכנית, נתונים אישיים, מספרי טלפון, נתונים טכניים, סודות מקצועיים, סודות מסחריים וכיו"ב ("המידע הסודי").

המידע הסודי לא יכלול: (1) מידע שהוא נחלת הכלל; (2) מידע שחובה לגלותו על פי דין ובלבד שהספק יודיע לאוניברסיטה באופן מיידי על הבקשה לחשיפת המידע הסודי טרם חשיפתו; (3) מידע שהיה בידי הספק עובר למתן השירותים; (4) מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין; (5) ידע מקצועי know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של נותן השירותים שאינם ייחודיים לאוניברסיטה.

2. הנני מתחייב/ת לא לעשות כל שימוש בכל אופן וצורה במידע הסודי - למעט בקשר ולצורך מתן השירותים בהסכם ובמסגרת זו בלבד - ולא להרשות ולא לאשר לצד שלישי כלשהו שימוש במידע הנ"ל ובכל חלק ממנו ו/או בכל זכות הנובעת ממנו באופן ובצורה כלשהם.

3. הנני מתחייב/ת כי לא אמסור ולא אעביר, במישרין או בעקיפין לכל אדם ו/או גוף כלשהו, כל חומר ו/או מוצר ו/או חלק ממוצר ו/או מסמך ו/או זיכרון נייד ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או משוכפל וכיו"ב המכיל את המידע הסודי, כולו או מקצתו.

4. לא אפרסם ולא אביא לידיעת אחרים, בין בעצמי ובין באמצעות אדם אחר ו/או בעילום שם, את תכנם של כל מסמך (לרבות מסמך רשמי), קובץ מחשב ו/או של מידע סודי שהגיע אלי עקב מתן השירותים לאוניברסיטה, לא אעשה כל שימוש, לרבות שיכפול, ייצור, מכירה, העברה, חיקוי והפצה, במידע הסודי כולו או מקצתו.

5. הנני מתחייב/ת לנקוט בכל האמצעים הנחוצים על מנת למנוע חשיפת המידע הסודי או כל חלק ממנו לכל גורם שאינו זכאי לכך על פי תנאי התחייבות זו.

6. הנני מתחייב/ת לשמור על המידע הסודי ולקיים את כל חובותיי מכוח התחייבות זו, בכל זמן וללא הגבלה בזמן - הן במשך כל תקופת התקשרות עם האוניברסיטה, והן בכל עת לאחריה, וגם אם התקשרות כזו לא תצא לפועל מכל סיבה שהיא.

ידוע לי, כי התחייבות זו מחייבת הן אותי והן כל גורם אחר הפועל מטעמי, בשינויים המחויבים.

7. מיד עם סיום תקופת ההתקשרות ומתן השירותים לאוניברסיטה, מכל סיבה שהיא, אחזיר לאוניברסיטה כל דבר אשר הגיע לידי כמפורט לעיל, ולא אשאיר בידי כל דבר ו/או העתק ו/או צילום ו/או מסמך ו/או חומר הקשור לאוניברסיטה במישרין ובעקיפין ו/או המכיל מידע סודי, כולו או מקצתו.

8. ידוע לי כי אי מילוי הוראות כתב התחייבות זה עלול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין התשל"ז-1977, ו/או סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, על כל המשתמע מכך.

9. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, ובזכויות האוניברסיטה לכל סעד או תרופה העומדים לרשותה על-פי דין, אני מאשר/ת, כי בכל מקרה של הפרת איזו מהתחייבויותיי דלעיל, בין אם במתכוון ובין

אם לאו, אהיה מחויב/ת לפצות את האוניברסיטה על כל הנזקים ו/או ההוצאות שנגרמו או שיגרמו לה כתוצאה מהפרה כאמור.

10. למען הסר ספק, מובהר, כי התחייבות זו, באה בנוסף להוראות כל דין או ההסכם שיחולו עלי מכוח מתן השירותים לאוניברסיטה.

11. חתימתי על התחייבות זו מהווה תנאי מוקדם להתקשרותי עם האוניברסיטה בהסכם למתן השירותים.

12. קראתי את המסמך דלעיל, הבנתי את תוכנו ואני חותם/ת עליו מרצוני החופשי.

|        |               |       |
|--------|---------------|-------|
| שם מלא | חתימה + חותמת | תאריך |
|--------|---------------|-------|

הצעת המחיר

(יצורף טופס הצעת המחיר של הזוכה)

נוסח ערבות ביצוע

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
שדרות אבא חושי  
ח י פ ה  
א.ג.נ.,

כתב ערבות מס': \_\_\_\_\_

לפי בקשת \_\_\_\_\_ \* (להלן: "המבקש") הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת ומתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לסך של 120,000 ש"ח (במילים: מאה ועשרים אלף ש"ח) (להלן: "סכום הערבות") ובתוספת הפרשי הצמדה למדד, להבטחת מילוי תנאי ההסכם מיום \_\_\_\_\_, להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה על-ידי המבקש.

"ממדי" יהיה מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם בכל חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. "ממדד הבסיס" יהיה מדד המחירים לצרכן שיתפרסם לחודש \_\_\_\_\_ (יעודכן בהתאם לממדד שיהיה בתוקף במועד החתימה על ההסכם) "הממדד החדש" יהיה מדד המחירים לצרכן האחרון שפורסם לפני דרישה לתשלום לפי ערבותנו זו, אך לא פחות מממדד הבסיס.

ערבותנו זו הינה ערבות אוטונומית ובלתי תלויה ואנו נשלם לכם בתוך חמישה ימים ממועד דרישתכם הראשונה בכתב אלינו, כל סכום שתדרשו עד לסכום הערבות ובתוספת הפרשי הצמדה בין מדד הבסיס לממדד החדש בגין הסכום הנדרש על ידכם לפי ערבותנו זו, מבלי להטיל עליכם לבסס דרישתכם ומבלי לתת לנו כל הסברים בקשר לכך, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מהמבקש.

ערבותנו זו בתוקף עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל. אחרי מועד זה תהא ערבותנו בטלה ומבוטלת.

ערבותנו זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל דרך שהיא.

בכבוד רב

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת הבנק

תאריך: \_\_\_\_\_.

\* יש למלא את שמה המלא והעדכני של החברה.

\_\_\_\_\_

המענה למפרט הטכני  
(יצורף המענה למפרט הטכני של הזוכה)