



אוניברסיטת חיפה
אגף מחשוב ומערכות מידע

מכרז פומבי דו שלבי מס' 20/2022

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

מאי 2022

אוניברסיטת חיפה

מכרז פומבי מס' 20/2022

הזמנה להגשת הצעות למכרז פומבי מס' 20/2022

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 7/7/2022 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	27/5/2022	יום ו'
מועד אחרון להגשת הבהרות בכתב	23/6/2022	יום ה' בשעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעות	7/7/2022	יום ה' בשעה 12:00

בברכה,

מולי צפרייר

סמנכ"ל מחשוב ומערכות מידע

אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 20/2022

כתב הוראות למגישי הצעות למכרז מס' 20/2022

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' 20/2022 לביצוע "השירותים" כהגדרתם לעיל;
- "ההסכם" הסכם שייחתם בין האוניברסיטה לבין הזוכה, כהגדרתו להלן, לביצוע השירותים בנוסח ובתנאים כמפורט בטופס ההסכם מסמך ג' 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 5.3 - 5.9;
- 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' - ההסכם ונספחיו:
- 2.3.1. נספח ג'1 - אישור עריכת ביטוח;
- 2.3.2. נספח ג'2 - התחייבות לשמירה על סודיות;
- 2.3.3. נספח ג'3 - הצעת מחיר;
- 2.3.4. נספח ג'4 - ערבות ביצוע;
- 2.3.5. נספח ג'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.

3.2.2. "השלב השני" בחיי הסטודנט – מכירות וגיוס.

3.2.3. "השלב השלישי" בחיי הסטודנט – רישום ללימודים.

3.2.4. "השלב הרביעי" בחיי הסטודנט – תשלומים.

3.2.5. "השלב החמישי" בחיי הסטודנט – בוגרים.

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

4.2. 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.

4.3. למציע תעודת הסמכה תקפה על שם המציע מטעם חברת Salesforce מסוג Salesforce, SI, ISV and PDO Partner.

4.4. במועד האחרון להגשת ההצעות, המציע מעסיק עובדים בעלי ההסמכות הבאות: SALESFORCE ADMINISTRATOR, NPSP, SALES, COMMUNITY, DEVELOPER.

לצורך תנאי סף זה - ניתן להציג עובד אחד בעל מספר הסמכות.

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 (כולל מע"מ) 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.
- 4.8. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח מערכות מבוססות Salesforce.
- 4.9. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ממשקי UX/UI.

אין מניעה להציג את אותו העובד עבור תנאי סף סעיפים 4.8 - 4.9 לעיל.

4.10. המציע מנהל ספרים כדין ויש בידו את כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

4.11. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2020 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.

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 וזאת, עד ליום ה', 23/6/2022, 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', 7/7/2022, 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 20/2022 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 20/2022 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce בבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה", תכלול את כל יתר המסמכים הנדרשים ללא טופס הצעת המחיר, **בשני 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 פרוטוקול מפגש המציעים ומסמכי 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 - עמדו 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.	4.1	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.1 לעיל - המציע יצהיר במסגרת מסמך ב' (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. מציע שהוא תאגיד - יצרף להצעתו העתק נאמן למקור של מסמכי ההתאגדות ותדפיס עדכני מרשם החברות.
2.	4.2	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.2 לעיל - המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח חתום על גבי נספח ב'2
3.	4.3 - 4.9	לצורך הוכחת תנאי סף סעיפים 4.3 - 4.9 לעיל - המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת על גבי נספח ב'3 . 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. יובהר, כי מנהל הפרויקט, המאפיין והתוכניתנים שיוצגו במסגרת הצעתו של המציע לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף הם אלו שיבצעו את השירותים מטעמו אם יזכה במכרז.
4.	4.10	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.10 לעיל - המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת לפי על גבי נספח ב'4 . כמו כן, המציע יצרף אישור עדכני משלטונות מס ערך מוסף או מרו"ח המעיד כי המציע הינו עוסק מורשה וכי הוא מנהל כחוק פנקסי חשבונות ורשומות , על פי חוק מס ערך מוסף והתקנות

מס"ד	מס' סעיף	המסמכים הנדרשים
		שהותקנו לפיו, וכי הוא נוהג לדווח על העסקאות שמוטל עליהן מס לפי אותו חוק, או כי הוא פטור מלעשות כן.
5.	4.11	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.11 לעיל - המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי בנוסח נספח ב'5 לטופס ההצעה (בהתאם לחלופה הרלוונטית). אין מניעה כי האישור יודפס על גבי דף פירמה של משרד רוה"ח.
6.	4.12	המציע יצרף להצעתו פרוטוקול מפגש מציעים.
7.		המציע יצרף תצהיר בדבר היעדר תיאום מכרז בנוסח המצורף נספח ב'6 לטופס ההצעה.
8.		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.
9.		המציע יפרט במסגרת מסמך ב' את מתווה ניהול הפרויקט בראייתו כולל הצגת גאנט על.

8. הליך בחירת הזוכה

8.1. תחילה, תיבדקנה עמידת ההצעות בתנאי הסף למכרז.

8.2. 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 הבלעדי.**

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 שיציג 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 שיציג את מאפיין המערכת בעל הניסיון הרלוונטי הרב מבין המציעים להנחת דעתה של	4%

הקריטריון	אופן הניקוד	ניקוד מקסימלי
	האוניברסיטה יקבל 4% - שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	
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 להצגה פרונטלית של המענה. המציע שיפגין את השליטה הגבוהה ביותר בתהליכי העבודה הנדרשים במהלך ההצגה הפרונטלית יקבל 4%. שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	4%
מידת השליטה של המציע בהתאמת טכנולוגיות SALESFORCE לתכולות המכרז, כפי שבאו לידי ביטוי בהצגה הפרונטלית .	המציע שיפגין את השליטה הגבוהה ביותר בטכנולוגיות 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 כנספח א'2 . לכל אחד מהקריטריונים יינתן משקל בהתאם למצוין בטופס. 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. שאלה שלגביה ממליץ לא יידע לתת מענה או שהשאלה לא תהיה רלוונטית, תקבל 5 נקודות מתוך 10	11%

הקריטריון	אופן הניקוד	ניקוד מקסימלי
	והמציעים מוותרים על כל טענה בעניין זה.	
סה"כ		40%

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.	45%
המחיר השעתי המוצע לשעות נוספות של מאפיין המערכת (לביצוע תוספות ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו)	המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	8%
המחיר השעתי המוצע לשעות נוספות של תכנית המערכת (לביצוע תוספות ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו)	המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ואחריו באופן יחסי המציעים הכשרים האחרים.	7%
סה"כ		60%

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.

8.3. 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.

8.4. 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.

9. התחייבות הזוכה

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

9.2. 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.

10. תוקפה של ההצעה

10.1. תוקפה של ההצעה למכרז יהא 90 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
10.2. לא הסתיימו הליכי המכרז תוך 90 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, האוניברסיטה תהא רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעות ב-90 ימים נוספים והמציעים יחויבו לפעול בהתאם לכך.

10.3. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש.

11. ביטול המכרז

11.1. 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.

11.2. 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.

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

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

12. שונות

12.1. 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.

12.2. כל שינוי ו/או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או נספחיו, 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות האוניברסיטה לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה במכרז, המפורטות בסעיף 8 להסכם ובנספח הביטוח המצורף אליו **כנספח ג'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.

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

12.8. מציע המבקש לשמור בסוד את הצעתו או חלק/ים 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.

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.

12.9. 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.

12.10. 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

**הקמת מערכת לניהול סטודנטים מהעולם
עבור אוניברסיטת חיפה**

תוכן עניינים למפרט הטכני

1. נושאים כלליים

- 1.1 רקע על בית הספר הבינלאומי אוניברסיטת חיפה
- 1.2 מצב קיים
- 1.3 טכנולוגיה ותשתיות הנדרשות
- 1.4 סוגי הלקוחות של המערכת העתידית
- 1.5 שלבי תהליך בטיפול בסטודנט
- 1.6 דיגיטל וסלולר
- 1.7 אבטחת מידע
- 1.8 משקים הנדרשים
- 1.9 הפקת מידע במערכת
- 1.10 בדיקת תקינות נתונים
- 1.11 ניהול שינויים במערכת
- 1.12 אישורים וחתימות
- 1.13 התראות ותזכורות
- 1.14 תיעוד
- 1.15 ציפיות מהמערכת
- 1.16 ציפיות מהספק
- 1.17 יישום הפרויקט
- 1.18 הדרכה, הטמעה ותמיכה

2. תיאור התהליכים על פי שלבים כרונולוגיים

- 2.1 שלב 1 – שיווק התכניות בחו"ל
- 2.2 שלב 2 – מכירות וגיוס
- 2.3 שלב 3 – רישום
- 2.4 שלב 4 – תשלומים
- 2.5 שלב 5 – ניהול מאגר בוגרים

3. נספחים למפרט הטכני

- 3.1 נספח 1 : מבנה טופס הרשמה – Study Abroad
- 3.2 נספח 2 : מבנה טופס הרשמה – תואר שני
- 3.3 נספח 3 : מבנה טופס הרשמה – Student Exchange
- 3.4 נספח 4 : דרישת לתשלום – דוגמא

1. נושאים כלליים:

1.1. רקע על בית הספר הבינלאומי אוניברסיטת חיפה

בית הספר הבינלאומי מיסודה של אוניברסיטת חיפה קולט סטודנטים ממדינות שונות בעולם למטרות לימודים בתחומים שונים במסגרת האוניברסיטה החל מתואר אקדמי, תכניות קצרות וקורסי שפה. התארים המוענקים לסטודנטים הנו מטעם האוניברסיטה ולומדים בבית הספר כ-1,200 סטודנטים כל שנה. בית הספר מלווה את הסטודנטים מיצירת הקשר הראשוני ועד לאחר סיום לימודיו - בכל התחומים. בית הספר מהווה **one stop shop** עבור הסטודנט, לכן נדרש פתרון רוחבי התומך בכל שלבי חיי הסטודנט. המערכת תכלול סוגי לקוחות שונים וסוגי תהליכים שונים, כפי שיפורט במסמך הנ"ל.

1.2. מצב קיים:

- 1.2.1. כיום התהליכי שיווק וגיוס מנוהלים בעיקר בלוחות אקסל, מיילים ותהליכים ידניים.
- 1.2.2. תהליך ההרשמה של הסטודנטים כיום מתבצע במערכת FATFISH, באמצעות קישור הנ"ל: <https://internationalreg.haifa.ac.il/>
- 1.2.3. קיימים ממשקים ממערכת FATFISH למודול SLCM (מנהל תלמידים) במערכת ה SAP של האוניברסיטה לצורך יצירת ותיעוד המועמדות ב SAP.
- 1.2.4. 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>
- 1.2.5. 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.

1.3. טכנולוגיה ותשתית הנדרשת:

המערכת תהיה מערכת WEB, תעבוד בטכנולוגיה מתקדמת על בסיס SALESFORCE. במתן פתרונות על ידי המציע ניתן לבחון שילוב של אפשרויות מודולים הבאים (לא רק):

- 1.3.1. Education Cloud
- 1.3.2. Pardot / Marketing Cloud
- 1.3.3. Advisor link/ Sales Cloud/ Pipeline Inspection
- 1.3.4. Admissions Connect
- 1.3.5. Accounting Subledger
- 1.3.6. Experience Cloud
- 1.3.7. Integration and Analytics
- 1.3.8. Einstein

1.4. סוגי הלקוחות של המערכת העתידית:

המשתמשים במערכת הינם עובדי בית הספר הבינלאומי וסטודנטים המטופלים על ידו. ייתכן ותורחב פעילות בית הספר לתחומים נוספים ולפיכך תידרש גמישות להקים משתמשים חדשים, כולל הגדרת הרשאות לצפייה בנתונים לפי תכנית לימודים או שלב בתהליך העסקי.

לקוחות והרשאות:

1.4.1. מועמדים ללימודים וסטודנטים המגיעים מחו"ל ללמוד תואר אקדמי, ראשון או שני.

1.4.1.1. פעולות והרשאות: יצירת תיק מועמדות אישי, העלאת מסמכים ומילוי פרטים הנדרשים, צפייה בהתקדמות מועמדות בשלב ההרשמה, צפייה במסמכי ההרשמה, צפייה בהודעות ועדכונים, קשר רב ערוצי עם צוות הרישום, גישה לפורטל הסטודנטים (באמצעות הטמעת קישור חיצוני) לאחר קבלה ללימודים.

1.4.2. סטודנטים שיוצאים מהארץ במסגרת חילופי סטודנטים.

1.4.2.1. פעולות והרשאות: יצירת תיק מועמדות אישי, העלאת מסמכים ומילוי פרטים הנדרשים, צפייה בתהליך מועמדות.

1.4.3. עובדי בית הספר הבינלאומי:

1.4.3.1. צוות Marketing – הרשאות לנהל תהליכים בכל שלבי המערכת המפורטים בסעיף 2 בהמשך מסמך זה.

1.4.3.2. צוות Recruitment – הרשאות לנהל תהליכים בשלבים 1, 2 ו-3 של המערכת המפורטים בסעיף 2 בהמשך מסמך זה.

1.4.3.3. צוות Admissions – הרשאות לנהל תהליכים בשלבים 1, 2, 3 ו-4 של המערכת המפורטים בסעיף 2 בהמשך מסמך זה.

1.4.3.4. צוות Finance – הרשאות לנהל תהליכים בשלבים 2, 3 ו-4 של המערכת המפורטים בסעיף 2 בהמשך מסמך זה.

1.4.3.5. ראש מנהל ומנהלי תת יחידות – הפקת דוחות ויכולות צפייה על כלל השלבים, כולל הצבת יעדים ועמידה בהם.

המערכת תאפשר הקמת משתמשים חדשים וקביעת הרשאות על פי: שלבים, תכניות, תחומים, תהליכים, נושאים, משתמשים ועוד. הגישה וצפייה במסמכים של מועמדים ופרטי תשלומים תתבצע על פי הרשאה.

1.5. שלבי תהליך הטיפול בסטודנט:

תהליך הטיפול בסטודנט הבינלאומי בבית הספר מחולק ל-5 שלבים עיקריים. בכל שלב קיימים תתי שלבים וסטטוסים שונים.

להלן פירוט השלבים והסטטוסים המשניים:

שלב 1 – שיווק וחיפה של תכניות לקהלי היעד הרלוונטיים.

שלב 2 – טיפול בלידים, גיוס ועידוד הרשמה.

1.5.1.1 סטטוסים קיימים בשלב 2 :

- ליד חדש
- ליד בטיפול
- ליד נכשל (עם ציון סיבת זליגה)

הטיפול בשלבים 1 ו-2 הינו באחריות צוות גיוס ומכירה.

שלב 3 – הרשמה ללימודים וטיפול במועמדות הסטודנט. בשלב זה הטיפול הינו באחריות צוות רישום המלווה את המועמד משלב פתיחת תיק סטודנט. צוות הרישום נמצא בקשר רציף עם מועמד, מסייע לו בהגשת מסמכים ומטפל בקבלתו ללימודים.

1.5.1.2 סטטוסים קיימים בשלב 3 :

- מועמדות נפתחה
 - מועמדות הוגשה
 - ממתין להשלמת מסמכים
 - תואר ראשון : בטיפול הרשמה
 - תואר שני : בטיפול הרשמה, ממתין לאישור הרל"מ, אושר ע"י הרל"מ, נדחה ע"י הרל"מ, בטיפול וועדה חוגית, אושר ע"י החוג, נדחה ע"י החוג, אישור מועמדות (קבלה).
 - מתקבל/ נדחה/ ביטול מועמדות כולל ציון סיבת זליגה
- שלב 4 - לאחר קבלת המועמד ללימודים, תיק הסטודנט עובר לשלב התשלום ומטופל ע"י צוות גביית שכר לימוד.**

1.5.1.3 סטטוסים קיימים בשלב 4 :

- שילם מקדמה
 - שינוי סטטוס ל"סטודנט פעיל" במועד פתיחת שנת הלימודים
 - ביטול מועמדות לאחר תשלום מקדמה כולל ציון סיבת זליגה
- עם פתיחת שנת הלימודים, תיק הסטודנט שלא עבר לסטטוס 'בוטל', הופך לתת סטטוס של "סטודנט פעיל".

שלב 5 – טיפול בבוגרים לאחר סיום לימודיהם

1.5.1.4 סטטוסים קיימים בשלב 5 :

- שינוי לסטטוס "בוגר" עם סיום לימודים.
- התהליכים העסקיים והמשתמשים העיקריים בכל שלב מפורטים בהמשך המסמך. המערכת המוצעת צריכה לשקף שלבים וסטטוסים אלו.

1.6 ציפיות מהמערכת:

- 1.6.1 לבית הספר הבינלאומי באוניברסיטת חיפה נדרשת מערכת כוללת לניהול התהליכים שבאחריות בית הספר ואשר יפורטו בהמשך.
- 1.6.2 הפתרון המוצע יאפשר לארגון ניהול יעיל, תקין ואפקטיבי ויאפשר לארגון לעמוד באתגרים וביעדים העומדים בפניו בהווה ובעתיד.
- 1.6.3 תפישת המערכת תהיה מבוססת על תהליכים.

- 1.6.4. המערכת תלווה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמשים בארגון באמצעות מסכי העבודה השונים, בהתאם לפרמטרים המאפיינים את הפעילות וסוגי המשתמשים.
- 1.6.5. על המערכת המוצעת לכלול גמישות תפעולית רבה ולאפשר תפעול בצורה נוחה וידידותית.
- 1.6.6. המערכת תספק ממשק משתמש דינמי המאפשר התאמה לפי צורכי המשתמש.
- 1.6.7. המערכת תהיה ידידותית וגמישה שתאפשר למשתמשים מובילים ביצוע שינויים והתאמות מעת לעת ללא צורך בפיתוח קוד.
- 1.6.8. המערכת תכלול מנגנון חיפוש ושלילה משוכלל וידידותי המאפשר הנגשה של המידע במערכת.
- 1.6.9. המערכת תספק תמונת תלמיד מלאה על כלל פעילויותיו בתהליך.
- 1.6.10. המערכת תכלול מנוע דוחות שיאפשר ניהול עומסים ומדדי ביצוע של העובדים, דיווחים תקופתיים, דוחות תפעוליים וניתוחיים.
- 1.6.11. המערכת תכלול מנגנון התראות על פי כללים שיאפשר הצפה של מקרים חריגים, תזכורות לגורמים המטפלים ואסקלציות שונות בארגון.
- 1.6.12. המערכת תאפשר הפחתה למינימום של הקלדות כפולות בין מערכות שונות.

1.7. דיגיטל וסלולר:

- המערכת המוצעת תאפשר עבודה במדיות דיגיטאליות שונות כמו:
- 1.7.1. התאמה בסלולר לאנדרויד ואפל כאחד.
- 1.7.2. אפשרות לעבוד עם טבלטים ולקלוט נתונים למערכת גם מהשטח.
- 1.7.3. תמיכה בתקשורת רב ערוצית בין ליד/מועמד/סטודנט לבין בית הספר, שילוב צ'טים, זום, הטמעת שירות שליחת SMS וכו'.
- 1.7.4. זום, אינסטגרם, פייסבוק וכל רשת חברתית אחרת, יהוו כלי רלבנטי לכל תהליך, כמו השארת ליד, העברת מידע וכו'.
- 1.7.5. גישה דיגיטאלית תהיה תוך הקפדה על מידור ואבטחת מידע העומדת בתקנים המחמירים ביותר. הספק יפרט את סדרי האבטחה המתבקשים לכל אחת מהפעולות המפורטות בסעיף זה וכן בכל מדיה דיגיטלית שתהיה בעת חיי המערכת ופעילות.

1.8. אבטחת מידע:

- דרישות אבטחת מידע מוכתבות על ידי אגף מחשוב ומערכות מידע באוניברסיטה. ראה נספח אבטחת מידע.

1.9. הממשקים הנדרשים:

- רשימת הממשקים הרלוונטיים מפורטת בפירוט השלבים השונים בהמשך המסמך.

1.10. הפקת מידע במערכת:

1.10.1. על המערכת המוצעת לאפשר אחזור מידע באופן ידידותי, אחזור המידע

יתאפשר על כל המידע הקיים במערכת בחתכים שונים וברמות שונות.

1.10.2. אחזור המידע יתייחס לכל האלמנטים של המידע במערכת כמו:

- דו"חות מובנים במערכת
- מחולל דו"חות
- שאילתות
- מערכת מידע למנהלים
- התראות
- טפסים, מסמכים ומכתבים מהמערכת
- שאלונים
- איתור מסמכים נלווים

1.10.3. על המערכת לאפשר בקורות ברמות שונות על כל המידע שיטופל במערכת

המוצעת. המערכת תאפשר קבלת נתונים השוואתיים לפי תקופות, עובד, נושאים, רמות ועוד. על הכלים לאפשר הצגת תמורות חריגות לכיוונים שונים, התפלגויות חריגות, ניתוח על פי תקופות, מגמות שונות של פעילויות שונות, ניתוח מידע ברמות שונות ועוד.

1.10.4. דו"חות מובנים במערכת:

1.10.4.1. המערכת תספק עם סדרת דוחות מובנים. המערכת תאפשר יצירת

דוחות על כל נתון במערכת בחתכי רוחב ועומק שונים.

1.10.4.2. הגישה לדוחות השונים ולמידע הכלול בהם תהיה על פי הרשאות.

1.10.4.3. כל דוח ניתן יהיה להפיק בפורמטים הבאים:

- 1.10.4.3.1. דוח מודפס
- 1.10.4.3.2. דוח למסך
- 1.10.4.3.3. קבצים בפורמטים שונים

1.10.5. מחולל דו"חות:

1.10.5.1. על המערכת לספק כלי מתקדם ומובנה לחילול דו"חות.

1.10.5.2. הספק יספק דוחות על כל נתון הקיים במערכת, ללא עלויות נוספות.

1.10.5.3. הדוחות יסופקו בשני אופנים: דוחות מובנים וקבועים ודוחות משתנים.

1.10.6. שאילתות:

1.10.6.1. בנוסף לדו"חות תיבנה מערכת שתאפשר שאילתות במודולים השונים

1.10.6.2. הגישה לשאילתות, ולמידע שיוצג בהן, תהיה על פי הרשאות.

1.10.6.3. מחולל הדו"חות יכול לשאילתות, דוחות מובנים ואפשרות ליצירת שאילתות ודוחות חדשים ושמירתם.

- 1.10.7 **מערכת מידע למנהלים:**
- 1.10.7.1 במסגרת מערכת המידע למנהלים ניתן יהיה לקבל על פי הרשאות מידע רציף בתחומים שונים
- 1.10.7.2 המידע יישלף הן במועדים קבועים כפי שייקבע והן ביוזמת המנהל
- 1.10.8 **אחזור מסמך:**
- 1.10.8.1 בעת פעילות ובכל תהליך שנדרש עבורו מידע מכל סוג, תציג המערכת רשימת כל סוגי המסמכים או מידע המשוך אליה (סוגי מסמכים לדוגמה: מסמכים סרוקים, מסמכי תמונה, מסמכי OFFICE, הודעות דואר אלקטרוני וכו').
- 1.10.8.2 המידע המוצג יכול את כל השינויים שהתבצעו בו בצורת גרסאות שיכללו את המידע הרלבנטי כמו: מבצע השינוי, מהות השינוי מועד השינוי וכו'.
- 1.10.8.3 גרסה חדשה של מסמך או מידע תשוך לכל התהליכים והמודולים הרלבנטיים.
- 1.10.8.4 כל מסמך, מכל סוג שנוצר במערכות, יתויק וישוך לתהליכים ולמודולים הרלבנטיים ואחזור על פי התהליך המפורט לעיל.
- 1.10.8.5 מידע המגיע לארגון שלא בתהליך המוגדר במסמך זה, תהיה אופציה לסרוק אותו ולשלבו תוך השיוך והאחזור המפורט לעיל.
- 1.10.8.6 בעת שיוך מסמכים ומידעים מכל סוג יש להצמיד לו אינדיקציות שיאפשרו אחזור מהיר ויעיל יותר, האינדיקציות ישתנו בהתאם לסוג המסמך או המידע, לאחר השיוך אין לאפשר מחיקת מסמך על מנת שלא יוצרו "חורי מידע", אם מסמך לאחר שיכוננו אינו רלבנטי יש לציין זאת בהערה בולטת על המסמך (ביטול לוגי).
- 1.10.8.7 המערכת תאפשר שיוך לריבוי ישויות במערכת.
- 1.10.9 **טפסים, מסמכים ומכתבים:**
- 1.10.9.1 המערכת תאפשר קבלת מידע בטפסים בפורמטים שונים, סריקתם ואינדוקס שלהם.
- 1.10.9.2 אופן משלים למחולל הדו"חות ולדו"חות הקבועים במערכת כפי שפורט לעיל נדרשת אפשרות לשלוף מידע על גבי טפסים ומכתבים.
- 1.10.9.3 על המערכת לאפשר להפיק את הטפסים והמכתבים בהדפסה או בקובץ, בתבניות בית הספר.
- 1.10.9.4 הפקת הטפסים והשוברים תכלול את הנתונים מהמערכת.
- 1.10.9.5 המחולל יאפשר גם חילול טפסים.
- 1.10.9.6 המערכת תנפיק באופן אוטומטי כל מכתב או טופס כנדרש מהתהליך, המכתב או הטופס יכללו את הפרטים מתוך המערכת.
- 1.10.9.7 אפשרות לחתום על המסמכים בחתימה דיגיטאלית.
- 1.10.9.8 המערכת תאפשר מילוי טפסים באופן דיגיטאלי, ממדיות שונות, תוך אפשרות לקליטתם במערכת.

1.10.9.9. בכל אחד מהתהליכים על המועמד לצרף טפסים שונים, המערכת תאפשר מעקב על קיום הטפסים הנדרשים והוצאת הודעה על טפסים חסרים.

1.10.9.10. המערכת תאפשר התאמת הטפסים לכל תהליך.

1.10.9.11. הסבר ליד שדות למילוי בטופס, מה נדרש, שדה חובה.

1.11. בדיקות תקינות נתונים:

המערכת תכלול עבור כל נתון שמוזן אליה בדיקות ולידיות, בדיקות לוגיות וכל בדיקה נדרשת אחרת.

המערכת תתריע בעת הזנת הנתונים, תבהיר מה הליקוי ותציע תיקון או פתרון. הבדיקות הלוגיות יהיו בשתי רמות: ברמה הכללית של המערכת וברמת כל מודול ותהליך בנפרד.

1.12. ניהול שינויים במערכות:

המערכת תאפשר ביצוע שיחזור שבאמצעותו ניתן יהיה להגיע לנתונים בגרסה או גרסאות קודמות על פי תאריך או על פי ערכי נתונים.

1.13. אישורים וחתימות:

1.13.1. אישורים וחתימות נדרשים לרמות שונות של עבודה במערך כמו: תהליך, מסמך, פעולה, תשלום, מודול ועוד. בכל מקום בו דרושה חתימה או יותר המערכת תתריע על כך לרבות מי המורשה לחתום.

1.13.2. הרשאות יכול שיהיו על פי הגדרת תפקיד או ציון שם ספציפי של עובד.

1.13.3. יש להגדיר לכל גורם בתהליך הקצאת זמן לאישור, אחר מועד זה תצא תזכורת.

1.13.4. פעולת האישור תעדכן את הגורמים הרלבנטיים לתהליך.

1.13.5. במערכת יוגדרו על פי התהליכים מי המורשים לאשר את התהליך ובאיזה אופן, לדוגמא:

- חתימה רגילה
- חתימה אלקטרונית
- שילוב של יותר ממורשה אחד לאישור תהליך

1.14. התראות ותזכורות:

1.14.1. המערכת תכלול באופן מובנה בכל המודולים, בכל השלבים, בכל התהליכים ובכל מקום שיידרש תזכורות והתראות לגורמים הרלבנטיים לפי המפורט בהמשך.

1.14.2. התזכורות וההתראות יהיו כפופים לסטאטוסים וימשיכו לפעול עד להתקיימותו של סטאטוס המאשר הפסקת התזכורת או ההתראה.

1.14.3. תזכורות והתראות שלא מטופלות בזמן סביר שיוגדר לכך, תועבר הודעה לידיעת גורם בכיר יותר בהיררכיה בארגון.

1.14.4. התראות ותזכורות על העדר טופס.

1.14.5. מאגר מענים אוטומטיים לכל שלב.

1.14.6. ההתראות יתקיימו גם במסגרת תרחישים שיגרמו להפעלת התראות כמו לדוגמא חריגות תקציב, אישור תשלום לגורם כלשהו מעל סכום מוגדר לבעל תפקיד ועוד.

1.15. תיעוד:

- 1.15.1. המערכת תכלול תיעוד מלא ומקיף של התהליך.
- 1.15.2. המערכת תכלול תיעוד של כל מסמך, מכתב, מיילים, ניוזלטר, דוח, קובץ וכל מידע אחר בתהליך לרבות גרסאות.
- 1.15.3. תיעוד המידע יהיה גם אם מקורו נוצר מחוץ למערכת.
- 1.15.4. תיעוד מידע שמקורו מחוץ למערכת יתאפשר על ידי סריקה של מסמכים ושיוכם, לרבות קובץ מצורף מסביבת OFFICE ו/או הודעות דואר אלקטרוני.
- 1.15.5. מסמכים סרוקים ישולבו במערכת תוך שיוך למודול או להליך הרלבנטי עם קישורים להליכים רלבנטיים אחרים.

1.16. ציפיות מהספק:

- 1.16.1. על הספק לכתוב אפיון מפורט למערכת שעל פיו תיושם המערכת. האפיון המפורט ייתן מענה מלא לצרכים הנוכחיים והעתידיים של בית הספר כפי שמפורטים במסמך זה.
- 1.16.2. הספק יציג את ה-Road Map של המוצר בדגש על השנים הקרובות לפי פרסומי היצרן הרשמיים.
- 1.16.3. על הספק להגדיר סביבות עבודה נדרשות, סביבת טסט, פיתוח, הדרכה וסביבה מבצעית לביצוע פתוח, הדרכה ובדיקות קבלה.
- 1.16.4. על הספק לפרט צורך בצידוד קצה נוסף על הקיים כיום או תכונות נדרשות לצידוד זה הנדרש להפעלת המערכת לשם עמידה בביצועים הנדרשים ולפרט.
- 1.16.5. הספק יפרט את צורת הפתרון והשימוש במוצרי צד שלישי אם ישנם כאלה, במקרה של שימוש במוצרים אלו, יש לפרט את תכונות המוצר, יתרונותיו ועלות. במקרה של אספקת מוצרי צד ג' יישא הספק באחריות המלאה לאספקתם, תפקודם במערכת המותקנת והתמיכה והשירות להם לאורך כל תקופות האחריות והתחזוקה.
- 1.16.6. על הספק לפרט את טכנולוגית המערכת, כלי הפיתוח של המערכת ופירוט התשתיות הטכנולוגיות הנדרשות לארגון לצורך הקמת המערכת.
- 1.16.7. המערכת הנדרשת אמורה להיות מבוססת ברובה על תוכנה קיימת בשאיפה לפיתוחים מינימאליים.
- 1.16.8. תמחור המערכת יהיה מודולרי, על פי השלבים העיקריים.
- 1.16.9. הצעת המחיר תהיה במחיר סגור (פיקס פרייס). יש לכלול בהצעת המחיר עלות מיגרציית נתונים (ייבוא נתוני היסטוריה מטבלאות אקסל שבהן מופיעים כל הנתונים כיום - כ-10,000 רשומות).

- 1.16.10. יש להוסיף להצעת המחיר מחיר רישיונות, לרבות עלויות נוספות אם ישנם כאלה. האינטגרטור אינו אחראי על מכירת הרישוי באופן ישיר ולכן אין יכול לתת הצעת מחיר. אך כן חשוב לבקש להבהיר את הרישוי הנדרש למערכת. למשל אם האינטגרטור בוחר לבנות פורטל COMMUNITY אז נדרש להבין את סדרי גודל הרישוי המבוקש.
- 1.16.11. כל עלות שלא תיכלל בהצעה תיחשב שניתנת עם עלות המערכת.

יישום הפרויקט 1.17

- 1.17.1. על הספק להגיש תכנית עבודה ולוחות זמנים בתוך פרק זמן סביר ממועד החתימה על ההסכם. כולל תמחור מודולרי.
- 1.17.2. כל מערכת שתוצע חייבת להיות דו לשונית – אנגלית ועברית.
- 1.17.3. על הספק לבצע אפיון מפורט אשר יבוצע מול מנהל פרויקט מטעם החברה שתספק את מערכת ה-CRM.
- 1.17.4. הפתרון המוצע יאפשר המשכיות תפעולית שוטפת ושמירה על רצף נתונים ממערכות קודמות.
- 1.17.5. תוכנית עבודה סופית המותאמת לבית הספר הבינלאומי שבאוניברסיטת חיפה תגובש עם הספק.
- 1.17.6. המערכת על כל המודולים שבה, תכלול WORKFLOW, באופן מובנה, הן בתוך המודולים והן בין המודולים.
- 1.17.7. השינויים יתאפשרו באופן גמיש ונוח מבלי לפגוע בלוגיקת המערכת.
- 1.17.8. מערכת Workflow תנתב באופן אוטומטי מסמכים למשתמשים האחראים לעבוד עליהם, מעבר משלב לשלב רק אחרי שהתקיימו התנאים הנדרשים לכך.
- 1.17.9. התהליכים המנוהלים יכולים להיות תהליכי עבודה ניהוליים פנימיים, תהליכים הקשורים לגורמים מחוץ לארגון וכו'.
- 1.17.10. המערכת תאפשר שיפור תהליך רישום מתעניינים ולידים חדשים, בדגש על העלאת אחוז התלמידים המסיימים את תהליך ההרשמה ותשלום.
- 1.17.11. מקסום פוטנציאל השירותים המוענקים על ידי בית ספר לסטודנטים בינלאומי באוניברסיטת חיפה, מצוינות תפעולית, כלומר התייעלות בתהליכי השירות הניתנים לתלמידים הבינ"ל באוניברסיטה.

1.18. הדרכה, הטמעה ותמיכה:

- 1.18.1. לבית הספר כ- 20 משתמשים במערכת.
- 1.18.2. לכל המשתמשים נדרשת הדרכה על המערכת, סוגי הדרכה שונים, על פי אופי הפעילות.
- 1.18.3. הספק מתחייב לספק לבית הספר הדרכה והטמעה בכל הקשור למערכת החדשה, לתוכנות, ליישומים, לגישה מרחוק, לפי סוגי המשתמשים המפורטים לעיל, ועל פי כל הקריטריונים המפורטים בתוכנית העבודה וכמפורט בתיק הפרויקט המצורף להסכם זה, כך שהמשתמשים אותם יבחר המזמין להדריך, יהיו מצוידים בכל הידע הנדרש להפעיל את המערכת החדשה.
- 1.18.4. במסגרת מערך ההדרכה יעניק הספק לעובדי בית הספר העושים שימוש במערכת החדשה, הדרכה תפעולית להכרת פעולת המערכת כאמור, ייעוץ בנושא ארגון ושיטות כאשר ההדרכה תלווה בהדגמה על גבי אמצעים ומכשירים המשמשים את המזמין לשם תפעול שוטף של המערכת החדשה.
- 1.18.5. ההדרכות יתקיימו לפי הצורך של בית הספר, עד לשליטה מוחלטת של כל עובד בתפעול המערכת, בהתאם לתפקידו.
- 1.18.6. כמו כן, הספק יספק חומרי הדרכה באמצעים פסיים ודיגיטאליים.

2. תיאור התהליכים על פי שלבים כרונולוגיים

תהליכי העבודה מתבצעים בחלקם על פי שלבים כרונולוגיים וחלק מהתהליכים שיתוארו להלן יהיו רלבנטיים לשלבים שונים של התהליך. ניהול שלב חיי הסטודנט יתנהל במערכת ה-SAP המרכזית של האוניברסיטה. השלבים הם:

- א. **שלב ראשון** – שיווק
- ב. **שלב שני** – מכירות וגיוס
- ג. **שלב שלישי** – רישום ללימודים
- ד. **שלב רביעי** – תשלומים
- ה. **שלב חמישי** – בוגרים

2.1 שלב ראשון - שיווק התכניות בחו"ל:

2.1.1 מטרת השלב: השלב זה יכלול 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.

2.1.2 דרישות המערכת:

- 2.1.2.1 השלב מסתמך על יכולות מודול Pardot /Marketing Cloud.
- 2.1.2.2 בשלב זה קיימים תהליכים שיווק שונים עבור תואר ראשון (לימודים קצרי מועד) וכעבור תואר שני. התהליך לתואר ראשון מתמקד בעיקר (לא רק) בפעילות B2B שיווק מול אוניברסיטאות בחו"ל וספקים ובתואר שני הפעילות מתמקדת בעיקר בB2C מול מתעניינים באמצעות קמפיינים פרסומיים, פעילות שיווקית באתרי לימודים בינלאומיים, דוורים באימייל וSMS ועוד. בתהליך יש להפריד בין פעילות לתוכניות קצרות ותואר ראשון ולפעילות לתואר שני.
- 2.1.2.3 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 מאגרי מידע ועוד אשר מטרתה לאסוף לידים.
- 2.1.2.4 המערכת תספק כלים לנהל הליך זה על כל מרכיביו – יצירה קמפיין/פעילות, איסוף לידים, הקמת טמפלייטים, אינטגרציה עם מדיה חברתית, הפצה רב ערוצית, מעקב לאחר אפקטיביות של הפעילות/קמפיין, דוחות וכו', ותיעוד כל השתלשלות התהליכים של כל ליד והמקור שלו.

2.1.2.5 קליטה אוטומטית של לידים והתממשקות עם דפי נחיתה שיווקיים חיצוניים - ירידים וירטואליים ופרונטליים, אתרי אינדקס, שותפי שיווק, כולל מדפי CONTACT US באתר האינטרנט, צ'טים. יש לאפשר גם קליטת לידים ידנית במידת הצורך.

2.1.2.6 מסע ליד ממוקד לפי רמת פוטנציאל של הליד בניית תהליך ומסרים שיווקיים אישיים לפי סוג הליד.

2.1.2.7 קבלת התראות בזמן אמת על הזדמנויות שיווק ופעילות של מועמדים פוטנציאליים, ניטור פוסטים ואזכורים של מועמדים פוטנציאליים ללימודים במדיה חברתית.

2.1.2.8 ניהול משימות – תזכורות על פעילות מתוכננת, ביצוע משימות, התראות חידוש חוזים וכו'.

2.1.2.9 אפשרויות פילוח נרחבים כולל 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'.

2.1.2.10 הפקת דוחות – התנהגות צרכנית, חשיפה, ClickThroughRate, CostPerLead, כמות לידים, כמות נרשמים מתוך לידים, מקורות הגעת לידים, נתוני אפקטיביות של lead engagement, מתחרים, דירוג פוטנציאל ועוד.

2.1.2.11 הפקת דוחות מנהלים עם פילוח נרחב אודות פעילות בערוצי הגיוס ועמידה ביעדים שהוצבו

2.1.3 משתמשים והרשאות:

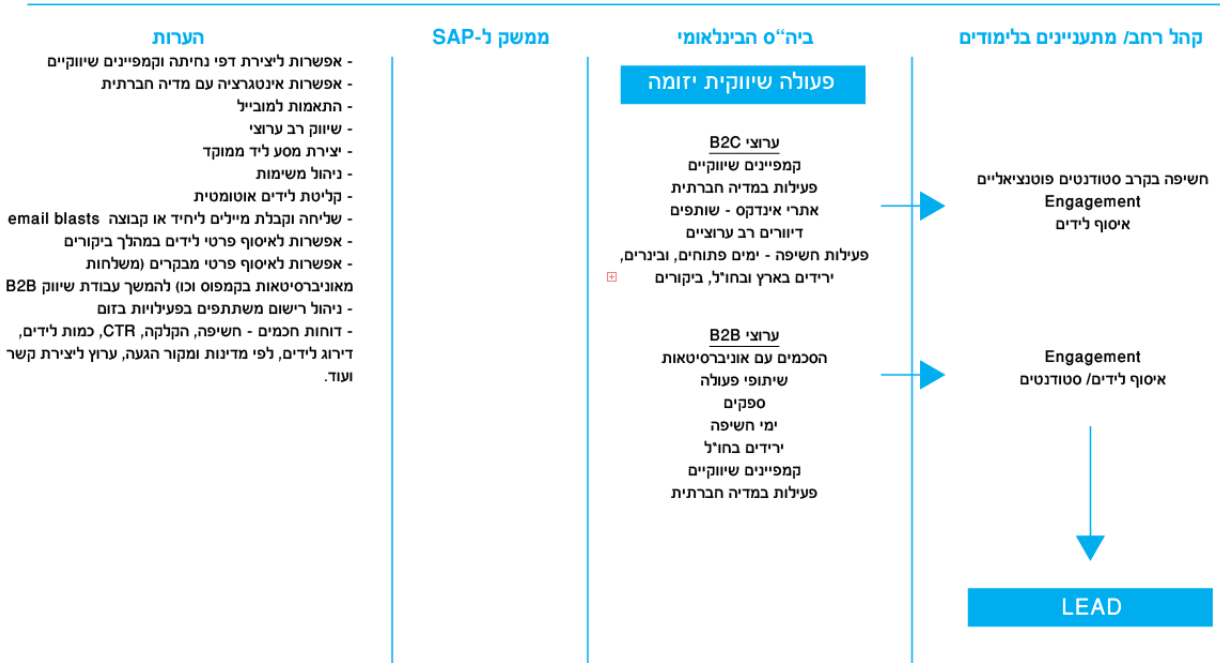
2.1.3.1 יחידת Marketing בבית הספר הבינלאומי (צוות לתואר ראשון ותכניות קצרות, צוות לתואר שני) – ביצוע קמפיינים פרסומיים ופעילות שיווקית.

2.1.3.2 יחידת Recruitment בבית הספר הבינלאומי – צפייה בפעילות.

2.1.3.3 צוות ניהול – צפייה בדוחות.

2.1.4 היקף הפעילות: כ-100 קמפיינים פרסומיים ופעילויות שיווקיות בשנה.

שיווק לתוכניות הקצרות ותואר שני אקדמי



2.2. שלב שני – גיוס ומכירות (טיפול בלידים וסגירת עסקה):

2.2.1. מטרת השלב: בשלב זה צוות גיוס מטפל ונמצא בקשר שוטף עם לידים שנאספו

בשלב שיווק התכניות (ראו שלב 1 – שיווק) במטרה לעודד אותם להגיש מועמדות ללימודים בבית הספר הבינלאומי. שלב זה מתחיל עם קבלת ליד ונמשך עד לפתיחת הרישום לתוכנית (ראו שלב 3 – רישום).

2.2.2. משתמשים והרשאות:

2.2.2.1. יחידת Recruitment בבית הספר הבינלאומי – טיפול בליד.

2.2.2.2. יחידת Marketing בבית הספר הבינלאומי – צפייה בלבד.

2.2.2.3. יחידת Admission בבית הספר הבינלאומי – צפייה בלבד.

2.2.2.4. צוות ניהול – צפייה בדוחות.

2.2.3. היקף הפעילות: כ-20,000 לידים בשנה.

2.2.4. תהליך עבודה:

2.2.4.1. מתעניין בלימודים משאיר פניה באמצעות טופס לידים בקמפיין

פרסומי או בפעילות שיווקית או פרטיו מגיעים באמצעות שותפים ונקלטים במערכת תחת מקור ליד רלוונטי. בשלב זה ליד עובר לטיפול צוות גיוס ומכירות ליצירת קשר עם המתעניין. הליד נקלט בסטטוס "חדש" ויישלח לליד מייל אוטומטי עם מידע והודעה על יצירת קשר תוך 24 שעות.

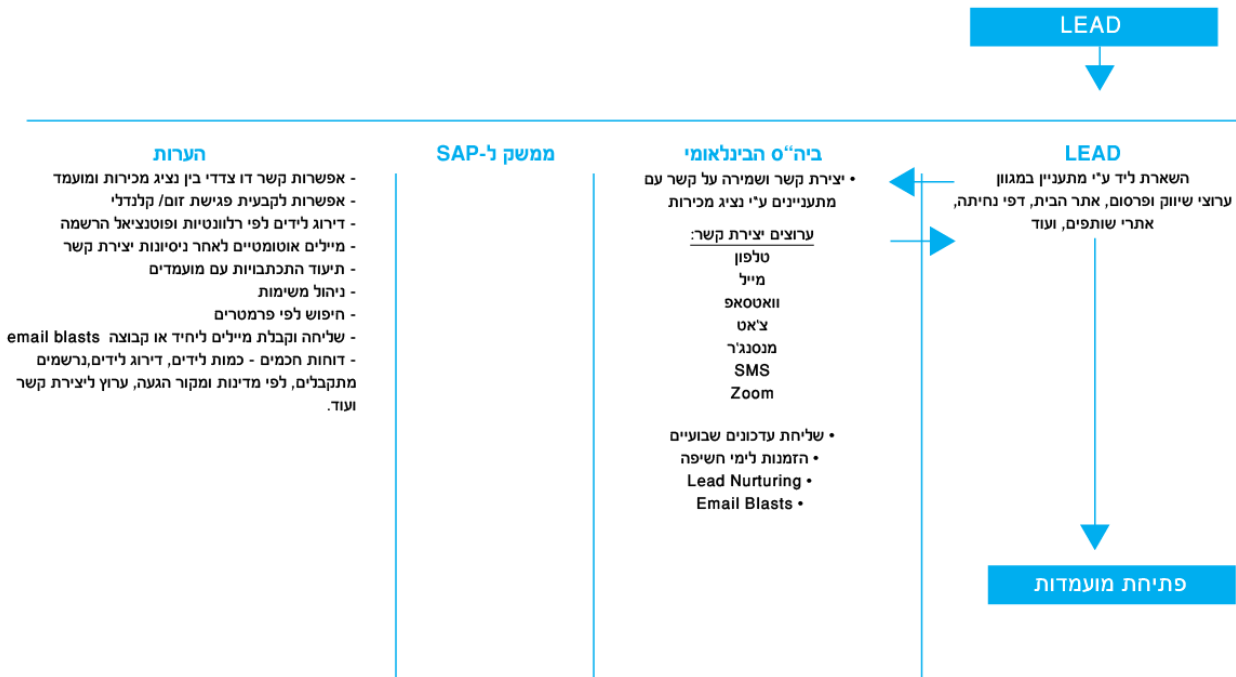
2.2.4.2. עם תחילת הטיפול, צוות גיוס משייך את עצמו לליד בו מעוניין לטפל

מעביר את הליד לסטטוס "בטיפול". הנציג מבצע מספר ניסיונות קשר עם הליד באמצעות טלפון ואם הפנית הנציג לא נענית, נציג מכירות משלב פניה בערוצים נוספים כגון וואטסאפ, סמס, צאט. אם גם פנייה זו לא נענתה, המערכת תשלח אימייל אוטומטי עם בקשה ליצירת קשר חוזר. בסה"כ ישנם 6 ניסיונות ליצירת קשר עד סגירת הליד. לידים שלא ענו בניסיון הראשון, גם לאחר ניסיונות יצירת קשר בערוצים נוספים, יעברו אוטומטית למשימה לביצוע יצירת קשר נוסף בזמנים שיוגדרו מראש בתכנית העבודה, וכך עד 6 ניסיונות. אם לא נוצר קשר עם ליד לאחר 6 ניסיונות, הליד עובר לסטטוס "נכשל" עם ציון סיבת זליגה "ללא מענה".

2.2.4.3. לאחר יצירת קשר עם הליד נציג גיוס ומכירות נותן מידע ראשוני

ונמצא בקשר רציף עם מתעניין עד להרשמתו ללימודים או סגירתו במערכת. בשלב זה נציג יוצר קשר עם המועמד כל כמה שבועות לבדיקת התעניינות וטיפול בשאלות. אם ליד ביצע הרשמה, הוא עובר לסטטוס "מועמדות נפתחה" (כמתואר בשלב 3 – רישום). אם הליד לא מעוניין הוא עובר לסטטוס "נכשל", עם ציון סיבת זליגה מתאימה. אם ליד מעוניין לדחות לשנה הבאה, הליד ייפתח כליד "חדש" לטיפול בשנה העוקבת.

מכירות וגיוס סטודנטים מחו"ל



2.2.5 דרישות המערכת:

- 2.2.5.1 הפרדה בתהליך בין ליד לתואר ראשון ותכניות הקצרות ובין ליד לתואר שני, ישנם צוותים שונים המטפלים בהם.
- 2.2.5.2 אפשרות לשיוך הליד לנציג ספציפי.
- 2.2.5.3 אפשרות לקשר רב ערוצי דו-כיווני בין נציג גיוס ומכירות ומועמד בכל שלב התקשרות.
- 2.2.5.4 תיעוד התקשרות עם מתעניין בתיק לקוח – התכתבויות במייל, שיחות, וואטסאפ, זום וכו'.
- 2.2.5.5 אפשרות לקביעת פגישת זום/ שיחת טלפון ביומן הנציג.
- 2.2.5.6 דוח עבודה המציג משימות לטיפול ולידים ומשימות התקשרות של הנציג, כולל חלוקת הלידים לפי אזורי זמן (לידים מאסיה להתקשרות בשעות הבוקר-צהריים, לידים מאירופה בשעות הצהריים, לידים מארצות הברית להתקשרות בשעות הערב).
- 2.2.5.7 יצירת משימה מופנית לגורם אחר המטפל בהליך, תוך כדי טיפול במועמד.
- 2.2.5.8 אפשרות לדירוג מתעניין לפי עוצמת התעניינות. חלוקה חכמה של מתעניינים ללקוח בעל פוטנציאל גבוה ולקוח בעל פוטנציאל נמוך, לפי פרמטרים שהוזנו לגביו.
- 2.2.5.9 תיעדוף לידים בדוח משימות לפי פוטנציאל רישום ולפי קהלי היעד.
- 2.2.5.10 מנגנון לאיתור לידים כפולים: התרעה על לידים כפולים.

- 2.2.5.11. חיבור למערכת טלפוניה לצורך יצירת קשר טלפוני עם המועמדים והנפקת סטטיסטיקות על כמות השיחות. כיום נעשה שימוש בטלפון החכם של Cisco בשילוב Jabber.
- 2.2.5.12. זיהוי צווארי בקבוק וייעול תהליכים, כולל pipeline inspection.
- 2.2.5.13. דוחות עם יכולת פילוח נרחבת של התהליך – שיכללו בין היתר כמות התקשרויות לפי ערוצי התקשרות, אפקטיביות של ערוצי התקשרות, כמות מתעניינים שטופלו, כמות נרשמים וכו'.
- 2.2.5.14. דוחות מנהלים עם יכולת פילוח נרחבת של התהליך כולל אחוזי המרה ועמידה ביעדים והזנת שיחות.

2.3. שלב שלישי – רישום:

- 2.3.1. מטרת השלב: השלב מתמקד בתהליך הרשמה והקבלה של סטודנטים בינלאומיים ללימודים באוניברסיטת חיפה ל-3 מסלולי לימוד ("מסלול אב"): (1) מסלול קצר עד שנה, (2) מסלול תואר שני (3) וחילופי סטודנטים עם מספר תת תכניות ("מוצרים") במסלול אב 1+2 ועם רשימת אוניברסיטאות מוגדרת מראש במסלול 3. ישנם דרישות קבלה ושכר לימוד שונים למסלול אב 1+2, ואף בחלק מהמקרים דרישות קבלה ושכר לימוד משתנים לפי תת תכנית במסלול.

2.3.2. תכולה:

- 2.3.2.1. אפשרות להקמה וניהול "כרטיס תכנית" לכל "מוצר" ושיוך הכרטיס למסלול הרלוונטי בטופס ההרשמה ותיק המועמד. בתחילת השנה, צוות Admissions יעדכן בכל כרטיס תכנית ("מוצר") את תנאי קבלה ייעודיים וגובה שכר לימוד, במידת הצורך הצוות גם יקים תכניות חדשות או ימחק תכניות ישנות. יהיה צורך באפשרות לערוך שינויים או לעדכן מידע בכרטיס גם במהלך השנה במידת הצורך. בשלב הרישום ללימודים, המועמד ייבחר בטופס רישום את התכנית הנדרשת ושיוך אליה במערכת ובדוחות. מסלול אב 3, כרטיס תכנית ("מוצר") יוקם לפי רשימת אוניברסיטאות איתם קיים הסכם לשיתוף פעולה, ללא צורך הגדרת תנאי קבלה או שכר לימוד. צוות חילופי סטודנטים יעדכן רשימת אוניברסיטאות (כרטיס תכנית) בתחילת השנה, אוניברסיטה הרצויה, תיבחר ע"י מועמד לחילופי הסטודנטים במעמד הרשמתו לתכנית.

- 2.3.2.2. הקמת טופס הרשמה ייעודי לכלל מסלולי אב שימולא ע"י המועמד ללימודים ותיק מועמדות אישית שמטרתם ליצור תיק מועמדות עם פרטים אישיים של מועמד, מסמכים שהועלו על ידו (גיליון ציונים, דיפלומה וכו') ושיוך מועמדות לתכנית שנבחרה. בנוסף יכלול הטופס גם שליחת בקשה להמלצה על ידי המועמד לממליץ אקדמי (צד ג', ללא הרשאות כניסה למערכת). למועמד ולצוות הרשמה תהינה גישה לתיק מועמדות האישית של מועמד, עם אפשרות עריכת פרטים, הורדה והעלאת טפסים חדשים ומעקב לאחר התקדמות התיק בתהליך.
- 2.3.2.3. בניית תהליך לוגי של אישור וניהול המסמכים ע"י צוות Admissions הרלוונטי, שליחת מכתבים ועדכונים למועמדים בהתאם לסטטוס מועמדות, העברת ותיעוד המידע ב-SAP מנהל תלמידים באמצעות ממשק וקבלת מידע מ-SAP לגבי סטטוס של התיק.
- 2.3.2.4. תשלום דמי רישום עבור טיפול בתיק מועמדות בתחילת התהליך יתבצע מול ספק הסליקה TRANZILA באמצעות Redirect למערכת (על פי הנחיות חברת TRANZILA).
- 2.3.2.5. קשר רב ערוצי עם מועמד בתהליך ההרשמה.
- 2.3.2.6. שליחת תזכורות להעלאת קבצים חסרים.
- 2.3.2.7. שליחת Notifications על העלאת מסמכים חדשים לצוות Admissions ומעקב לאחר
- 2.3.2.8. התקדמות מועמדות שהוגשו שיכלול בין היתר גם ניהול משימות.
- 2.3.2.9. דוח עבודה יומי המציג משימות לטיפול, כולל משימות אישיות שנקבעו על ידי צוות Admissions לעצמן ודוח מועמדים שטרם הגיבו לבקשות להגשת מסמכים או נתקעו בתהליך.
- 2.3.2.10. יש לאפשר חיפוש מועמד מתקדם, לפי מספר פרמטרים כגון – מייל, מספר סטודנט, תכנית ועוד.

2.3.3. משתמשים והרשאות:

- 2.3.3.1. יחידת Admissions בבית הספר הבינלאומי (צוות לתואר ראשון ותכניות קצרות, צוות לתואר שני, צוות חילופי הסטודנטים) - צפייה בתיק מועמדות, אישור ועריכת שינויים בתיק מועמד לפי תהליך המפורט להלן, עדכון גובה דמי רישום.
- 2.3.3.2. יחידת Finance בבית הספר הבינלאומי – צפייה בתיק מועמדות.
- 2.3.3.3. יחידת Recruitment בבית הספר הבינלאומי – צפייה בתיק המועמדות.
- 2.3.3.4. יחידת Marketing בבית הספר הבינלאומי – צפייה בתיק המועמדות.

- 2.3.3.5. סטודנט – פתיחת מועמדות, העלאת מסמכים, צפייה בתיק מועמדות והתקדמות הבקשה, עריכת שינויים לפני אישור המועמדות ע"י צוות הרשמה.
- 2.3.3.6. צוות ניהול – צפייה בדוחות.

2.3.4. היקף המידע:

- 2.3.4.1. תואר ראשון - מסלול קצר עד שנה – טיפול בכ- 5,000 מועמדות בשנה
- 2.3.4.2. מסלול תואר שני – טיפול בכ- 2,000 מועמדות בשנה
- 2.3.4.3. חילופי סטודנטים – טיפול בכ- 200 מועמדות בשנה

2.3.5. כרטיס מוצר (תכנית) המשוך למסלול אב:

- 2.3.5.1. במסלול אב 1 (תכניות קצרות עד שנה) קיימות היום כ-30 תכניות.
- 2.3.5.2. במסלול אב 2 (תכניות לתואר שני משנה עד שנתיים) – קיימות היום 18 תכניות לימוד.
- 2.3.5.3. במסלול אב 3 (חילופי סטודנטים) – 75 אוניברסיטאות.
- 2.3.5.4. יש לאפשר גמישות בפתיחה וסגירה של תכניות במערכת.
- 2.3.5.5. אפשרות לעדכן שמות ותוכן התכניות במהלך השנה ובין שנים.
- 2.3.5.6. בכרטיס תכנית יעודכנו תנאי קבלה הנדרשים (רשימת מסמכים).
- 2.3.5.7. בכרטיס יעודכן מידע אודות עלויות ושכר לימוד של התכנית, רכיבי שכר לימוד ומועדי שליחת חשבונית כמפורט בסעיף 2.4.5 "רכיבי שכר לימוד בכרטיס מוצר ובהודעת תשלום" לצורך שליחת מידע זה למועמד לאחר קבלתו.
- 2.3.5.8. בכל כרטיס תכנית תעודכן שורה שתכיל קוד תכנית שיופק מ-SAP (יעודכן באופן ידני) שיאפשר שיוך הנרשמים לתכניות וסנכרון המידע בין Salesforce ומערכת SAP באמצעות ממשק. נדרש **דוח בקרה** לכל תקופה (שנה סמסטר) -> תכניות הלימוד הפתוחות להרשמה ברגע נתון.

2.3.6. טופס רישום:

- 2.3.6.1. הרישום ללימודים יתבצע באמצעות מילוי מידע בטופס הרשמה אינטרנטי ייעודי למסלול אב ע"י מועמד ללימודים. דוגמא לטופס הרשמה ניתן לראות באתר בית הספר הבינלאומי או בקישור הנ"ל: <https://internationalreg.haifa.ac.il> או לחלופין כנספח למסמך זה.
- 2.3.6.2. יוקם טופס אחד לכל מסלול אב. נדרשת גמישות בהקמת טפסים נוספים במידת הצורך.
- 2.3.6.3. יש לאפשר גמישות מבנה הטופס בעת ההקמה, כולל הוספה או מחיקה של שדות לפי הצורך.

- 2.3.6.4. הטופס יורכב ממספר שלבים : מידע אישי, בחירת תכנית לימודים מתוך טבלה, צירוף מסמכים בהתאם לתנאי הקבלה נדרשים לבחינת מועמדותו לפי דרישות קבלה של התכנית (כפי שיוגדר בכרטיס מוצר -תכנית), שליחת בקשה למילוי טופס ע"י ממליץ אקדמי (צד ג'), ללא הרשאות כניסה למערכת), תשלום דמי רישום, מלוי מידע רפואי ועוד.
- 2.3.6.5. יכולת רישום למספר תכניות במקביל באמצעות אותם דוא"ל ופרטי כניסה וזיהוי כפולים.
- 2.3.6.6. לחלק מהתכניות יתאפשר רישום גם לקהלים מהארץ, עבור קהל מהארץ התהליך יהיה צורך בהעלאת תעודת זהות ותעודת עולה בנוסף למסמכים הקיימים.
- 2.3.6.7. הטופס יבצע תהליך ולידציה על הנתונים המוזנים בשדות הרלבנטיים, כולל הזנת פרטים באנגלית בלבד ללא יכולת הזנת שפות אחרות או תווים מיוחדים . יוגדרו שדות חובה בטופס.
- 2.3.6.8. בעת הרישום יש לבצע בדיקת מניעה של רשומות כפולות במערכת. הפרמטרים לבדיקה – מייל בשלב הראשון ושם משפחה ותאריך לידה שלב בשלב השני או כל פרמטר אחר נוסף שיוחלט בשלב האפיון הטכני.

2.3.7. דמי רישום:

- 2.3.7.1. בתחילת התהליך (ראו תהליך להלן), עם פתיחת תיק מועמדות, המועמד ישלם דמי רישום באמצעות מערכת סליקה של Tranzila.
- 2.3.7.2. גובה דמי רישום משתנים משנה לשנה, ולפעמים ישנם ימי עידוד הרשמה מיוחדים בהם ניתנת הנחה בדמי רישום לנרשמים חדשים או לקבוצת נרשמים.
- 2.3.7.3. יש לאפשר גמישות בעדכון גובה דמי רישום לפי תכנית לימודים.
- 2.3.7.4. כמו כן יש לאפשר יצירת קוד אישי (Promotion Codes) או קבוצתי שייתן הנחה אישית/ קבוצתית לנרשמים חדשים.
- 2.3.7.5. עדכון גובה דמי רישום יעשה ע"י צוות Admissions בלבד.

2.3.8. תיק מועמדות אישית:

- 2.3.8.1. בתחילת תהליך הרשמה ללימודים מועמד ייצור תיק מועמדות האישית בו יעלה מסמכים רלוונטיים לטיפול של צוות ההרשמה.
- 2.3.8.2. למועמד תהיה גישה לתיק מועמדות אישית עם אפשרות צפייה במידע ובמסמכים שעלו למערכת.
- 2.3.8.3. למועמד לא תהיה אפשרות להסיר או לשנות מסמכים לאחר אישור המסמכים ע"י צוות ההרשמה.
- 2.3.8.4. מועמד יוכל לצפות בהתקדמות המועמדות לפי שלבי הרשמה בכל מסלול (כפי שמפורט בתהליך עבודה להלן) וליצור קשר עם צוות הרשמה בערוצים שונים במידת הצורך.

- 2.3.8.5. לאחר קבלה ללימודים, מועמד יקבל עדכונים כל שבועיים על שלבים הבאים עליו לבצע לקראת הגעה לישראל, כולל תשלומים, ועדכון תאריך הגעה ומיקום מגורים ועוד.
- 2.3.8.6. בתיק האישי מועמד יוכל להתחיל תהליך הרשמה חדש לתכנית אחרת או לבטל מועמדות עם ציון סיבת זליגה לביטול.
- 2.3.8.7. בתיק מועמדות תהיה אפשרות ליצירת קשר/ קשר רב ערוצי עם צוות ההרשמה.
- 2.3.8.8. במידה ומועמד נרשם ליותר משתי תכניות במקביל, ההרשמה שלו תתועד בשתי שורות נפרדות בתיק המועמד, כולל עדכון סטטוסים נפרדים אודות שלבי הרשמה ותשלום דמי רישום נפרד פר כל תכנית.

2.3.9. **ניהול התהליך ע"י צוות ADMISSIONS:**

- 2.3.9.1. לצוות Admissions תהיה יכולת עריכה ועדכון המסמכים בתיק המועמד, כולל מחיקת מסמכים או העלאת מסמכים במידת הצורך, העברת מועמדות למסלול אחר וכו'.
- 2.3.9.2. צוות Admissions יקבל עדכון אוטומטי על כל טופס שמועלה ע"י המועמד, מכתב המלצה שמגיע למערכת או עדכון שלב הרשמה.
- 2.3.9.3. לצוות Admissions תהיה אפשרות להוציא עדכון למועמדים, לפי שלבי הרשמה שלהם.
- 2.3.9.4. המערכת תכלול גם ניהול משימות עבור הצוות שיכללו בין היתר – דוח "תקועים" בתהליך, מועמדים שטרם הגיבו/ השלימו שלב בתהליך, משימות אישיות שיוגדרו ע"י צוות הרשמה במידת הצורך.

2.3.10. **דוחות עבודה ודוחות מנהלים:**

- 2.3.10.1. בשלב זה קיימים יעדים ויש צורך במעקב לאחר אחוזי המרה תת שלביים ועמידה ביעדים אסטרטגיים המוגדרים בתחילת השנה. היעדים אסטרטגיים כוללים – עמידה באחוזי המרה/ מספרי הסטודנטים בשנה.
- 2.3.10.2. דוחות עם יכולת פילוח נרחבת של התהליך – שיכללו בין היתר כמות המועמדים בסה"כ שהגישו לפי התכנית, מועמדים לפי סטטוסים של הרשמה, לפי מסלול אב ומדינות, מועמדים שטרם השלימו תהליך, מועמדים תקועים, פילוח לפי סטטוסים של התהליך (כפי שמוגדר בתהליך עבודה להלן), פילוח לפי מסמכים החסרים וכו'.
- 2.3.10.3. דוחות מנהלים עם יכולת פילוח נרחבת של התהליך כולל אחוזי המרה ועמידה ביעדים.

2.3.10.4. דוחות מעקב תקינות העברת המידע בין מערכות Salesforce ו-SAP כגון, דוח תכניות לימוד הפתוחות להרשמה לתקופה (שנה סמסטר) - דוח שיאפשר לבצע בקרה על התכניות הפתוחות בתקופה מבוקשת. דוח צפייה ברשומות שעברו בממשק הרשמה מול SAP כולל כל השדות שהועברו בממשק- דוח שיאפשר לבצע בקרה על המועמדות שהועברו ל-SAP ולצפות בכל הנתונים שהועברו, כולל דוח שגוים.

2.3.11. תהליך עבודה:

2.3.11.1. תואר ראשון – מסלול קצר עד שנה – טיפול במועמדות:

- (1) לתת מסלולים יוקמו טופסי רישום רלבנטיים, אליהם תהיה הפניה של המועמד.
- (2) מועמד ללימודים אשר מעוניין להירשם יוצר תיק מועמדות באמצעות רישום ראשוני בטופס רישום ולפי דרישות אבטחת מידע עובר הזדהות/אימות כפולה באמצעות מייל (Verification). שלב רישום
- (3) לאחר הזדהות והתחברות חוזרת לתיק הנוצר, מועמדות עוברת לסטטוס "מועמדות נפתחה" ומועמד מתחיל בתהליך רישום ע"י מילוי טופס מקוון (נספח 1) בו יבחר תכנית המבוקשת ויבצע העלאת מסמכים ראשוניים למערכת בהתאם לתנאי קבלה של התכנית, בין היתר יעלה – פרטים אישיים, מסמכים אקדמיים, ממליצים (נשלח למילוי ע"י הממליץ הנבחר). מועמד יקבל תזכורות אוטומטיים על מילוי הטפסים הנדרשים.
- (4) מערכת לא תאפשר פתיחת תיק מועמדות חדש למשתמש קיים. במידה ומערכת תזהה רישום כפול, המידע יוצג בתיק מועמדות אחד. התיק מועמדות יכלול גם נתוני הרשמה קודמים שזוהו במערכת. כל הרשמה חדשה תופיע בשורה נפרדת בתיק.
- (5) מועמד מבצע תשלום דמי רישום באמצעות מערכת הסליקה טרנזילה. לאחר תשלום דמי רישום, המועמדות עוברת לסטטוס "הוגשה".
- (6) לאחר הגשת מעומדות או כל טריגר אחר אשר יוגדר באפיון הטכני, תתבצע העברה וקליטת נתוני הרשמה, כולל בדיקת כפולים, באמצעות ממשק בין Salesforce ומערכת הרישום הכלל אוניברסיטאית ב-SAP כמפורט בסעיף 2.3.13.א.

- (7) מסמכים שהוגשו נבדקים ע"י צוות הרשמה ולאחר אישורם, ייצא מכתב למועמד עם רשימת הטפסים הנוספים להשלמת התהליך, מועמדות עוברת לסטטוס "ממתין להשלמת מסמכים". המסמכים הנדרשים כוללים בין היתר: טופס רפואי בתיק האישי אשר בוחן את מצבו הרפואי ומבחן רמת עברית או ערבית. בחלק ראשון של טופס רפואי המועמד ימלא שאלון קצר אודות המצב הרפואי ואם אחת הסעיפים יסומן כי "לא תקין", ייצא מייל אוטומטי למועמד עם הנחיות לעריכת ביטוח רפואי מתאים. חלק שני של הטופס ימולא ע"י הרופא (מועמד יוריד את הטופס בפורמט PDF לחתימת הרופא והעלאת הקובץ בחזרה למערכת). במבחן ידע בשפה, יוריד מועמד מסמך PDF ויבצע מבחן ידע בשפה ע"י הטופס שיוריד, לאחר מכן יעלה את ה-PDF בחזרה לתיק מועמדות. מועמד יקבל ציון למבחן שיעודכן במערכת Salesforce על ידי צוות הרשמה, על בסיס הציון שיויך המועמד לקורס שפה מתאים (לרמה המתאימה). מועמד יקבל תזכורות אוטומטיים על מילוי הטפסים הנדרשים.
- (8) עם השלמת המסמכים ע"י המועמד בתיק, מועמדות עוברת לסטטוס "בטיפול הרשמה".
- (9) המסמכים נבדקים ע"י צוות הרשמה ומתקבלת החלטה לגבי קבלה או דחיית המועמד ללימודים. עם קבלת ההחלטה, צוות הרשמה מוציא מייל ובו תצורף ההחלטה כמכתב קבלה/ דחיית מועמדות ומועמדות תעבור לסטטוס "מתקבל"/"נדחה". במקרה של ביטול מועמדות ע"י המועמד, יתעדכן הסטטוס ל"ביטול".
- (10) מועמד יבחר סוג המעונות בו ירצה לגור ויחתום דיגיטלית על חוזה שכירות. תידרש אפשרות להוציא מידע ברשימת אקסל לצורך העברת המידע למעונות. במידה וירצה לגור אוף קמפוס, יתבקש להזין כתובת מגורים.
- (11) במהלך השנה, מוענקים מלגות ע"י וועדת מלגות של בית הספר. אם מועמד יימצא זכאי למלגה, צוות הרשמה יעדכן גובה המלגה לה זכאי המועמד בתיק האישי של המועמד. אם עדכון המידע בתיק האישי, נושא שליחת מכתב הזכאות יעבור לטיפול מרכזת גבייה (שלב הבא).
- (12) כחודש לפני הגעת הסטודנטים ללימודים, יידרש הסטודנט להתחבר שוב לתיק מועמדות האישית ולמלא טופס עריכת ביטוח ולציין תאריך הגעתו המשוער וכתובת מגורים סופית בתיק האישי.
- (13) צוות הרשמה יהיה בקשר רציף עם המועמד עד להגעתם, כולל שליחת עדכונים שבועיים.

2.3.12. תואר שני – מסלול משנה עד שנתיים – אופן טיפול במועמדות:

- 2.3.12.1. למסלול יוקם טופס רישום רלבנטי, אליו תהיה הפניה של המועמד.
- 2.3.12.2. מועמד ללימודים אשר מעוניין להירשם יוצר תיק מועמדות באמצעות רישום ראשוני בטופס רישום ולפי דרישות אבטחת מידע עובר הזדהות/אימות כפולה באמצעות מייל (Verification).
- 2.3.12.3. לאחר הזדהות והתחברות חוזרת לתיק הנוצר, מועמדות עוברת לסטטוס "מועמדות נפתחה" ומועמד מתחיל בתהליך רישום ע"י מילוי טופס מקוון (נספח 2) בו יבחר תכנית המבוקשת ויבצע העלאת מסמכים ראשוניים למערכת בהתאם לתנאי קבלה של התכנית, בין היתר יעלה – פרטים אישיים, מסמכים אקדמיים, ממליצים (נשלח למילוי ע"י הממליץ הנבחר). מועמד יקבל תזכורות אוטומטיים על מילוי הטפסים הנדרשים.
- 2.3.12.4. מערכת לא תאפשר פתיחת תיק מועמדות חדש למשתמש קיים. במידה ומערכת תזהה רישום כפול, המידע יוצג בתיק מועמדות אחד. התיק מועמדות יכלול גם נתוני הרשמה קודמים שזהו במערכת. כל הרשמה חדשה תופיע בשורה נפרדת בתיק.
- 2.3.12.5. מועמד מבצע תשלום דמי רישום באמצעות מערכת הסליקה טרנזילה. לאחר תשלום דמי רישום, המועמדות עוברת לסטטוס "הוגשה".
- 2.3.12.6. לאחר הגשת מועמדות או כל טריגר אחר אשר יוגדר באפיון הטכני, תתבצע העברה וקליטת נתוני הרשמה, כולל בדיקת כפולים, באמצעות ממשק בין Salesforce ומערכת הרישום הכלל אוניברסיטאית ב-SAP כמפורט בסעיף 2.3.13.א.
- 2.3.12.7. מסמכים שהוגשו נבדקים ע"י צוות הרשמה ולאחר אישורם עם V בתיק מועמדות ומתעדכנים באמצעות ממשק במערכת SAP מנהל תלמידים ומועמדות עוברת לסטטוס "בטיפול הרשמה". עם אישור מסמכים נשלח מייל "ברוכים הבאים" עם רשימת המסמכים הנדרשים נוספים להשלמת התהליך ההרשמה במערכת. אם צוות Admissions מצא שהמסמכים אינם תקינים או נדרשות השלמות, ייצא עדכון במייל למועמד.
- 2.3.12.8. לאחר קבלת ההנחיות ורשימת המסמכים הנדרשים, מועמד משלים תיק מועמדות ע"י מילוי מסמכים נוספים, ביניהם CV, TOEFL, Personal statement ועוד. כשכל המסמכים הנדרשים ברשימה מועלים ומאושרים על ידי צוות הרשמה, צוות הרשמה מאשר העברת המסמכים ותמונתו של המועמד למערכת SAP (באמצעות ממשק) מנהל לתלמידים בו התיק יעבור אישורים בתחנות מול מספר גורמים באוניברסיטה. התקדמות התיק משלב לשלב במערכת SAP תעודכן ע"י הצגת נתונים מ-SAP ל-Salesforce כמפורט בסעיף 2.3.13.ב.

2.3.12.9. במקביל לתהליך המתבצע במערכת SAP, מועמד ימשיך למלא את הטפסים הרלוונטיים בתיק מועמדות. בין היתר, מועמד ימלא טופס רפואי אשר בוחן את מצבו הרפואי. בחלק ראשון מועמד ימלא שאלון קצר אודות המצב הרפואי ואם אחת הסעיפים יסומן כי "לא תקין", ייצא מייל אוטומטי למועמד עם הודעה על צורך עריכת ביטוח רפואי מתאים אשר יכסה את המצב הרפואי המסומן (מייל עם טקסט מובנה). חלק שני של הטופס ימולא ע"י הרופא (מועמד יוריד את הטופס בפורמט PDF לחתימת הרופא והעלאת הקובץ בחזרה למערכת).

2.3.12.10. לאחר קבלת העדכון מ-SAP על המצאות התיק בתחנה האחרונה "אישור מועמדות" (ראו סעיף 2.3.13 ד), יתעדכן הסטטוס של מעומדות ב-Salesforce ל-"התקבל". לאחר מכן ובאישור מרכזת ההרשמה, יישלח מייל אוטומטי המכיל מכתב קבלה אשר התקבל מ-SAP למועמד ע"י צוות ההרשמה.

2.3.12.11. לאחר קבלתו ללימודים, מועמד יבחר סוג המעונות בו ירצה לגור ויחתום דיגיטלית על חוזה שכירות. תידרש אפשרות להוציא מידע ברשימת אקסל לצורך העברת רשימת הסטודנטים למעונות. במידה ויבחר לגור אופ קמפוס, יתבקש להזין כתובת מגורים.

2.3.12.12. בין החודשים מאי – אוגוסט, מוענקים מלגות ע"י וועדת מלגות של בית הספר. אם מועמד ימצא זכאי למלגה, צוות הרשמה יעדכן גובה המלגה לה זכאי המועמד בתיק האישי של המועמד. אם עדכון המידע בתיק האישי, נושא שליחת מכתב הזכאות יעבור לטיפול מרכזת גבייה (שלב הבא).

2.3.12.12.1. כחודש לפני הגעת הסטודנטים ללימודים, יידרש הסטודנט להוריד טופס עריכת ביטוח ולציין תאריך הגעתו המשוער וכתובת מגורים סופית.

2.3.12.13. צוות הרשמה יהיה בקשר רציף עם המועמד עד להגעתם, כולל שליחת עדכונים שבועיים.

2.3.12.14. במקרה של ביטול מועמדות יתעדכן סטטוס מועמדות ל"ביטול".

2.3.12.15. במקרה של בקשת המועמד להעביר את מועמדותו לשנה הבאה יתעדכן הסטטוס ל"Deferred" ויופיע כ"ליד חדש" במערכת בשנה העוקבת.

2.3.13. חילופי הסטודנטים – אופן טיפול במועמדות:

2.3.13.1. למסלול יוקם טופס רישום רלבנטי, אליו תהיה הפניה של המועמד.

2.3.13.2. הסטודנט הלומד באוניברסיטת חיפה שמעוניין לנסוע לסמסטר בחו"ל יתבקש לבצע רישום ראשוני בטופס רישום ולפי דרישות אבטחת מידע עובר הזדהות/אימות כפולה באמצעות מייל (Verification).

- 2.3.13.3. לאחר הזדהות והתחברות חוזרת לתיק הנוצר, מועמדות עוברת לסטטוס "מועמדות נפתחה" וסטודנט מתחיל בתהליך רישום ע"י מילוי טופס מקוון בו יבחר אוניברסיטה המבוקשת ויצוין בשדה כתיבה חופשית קורס אותו מבקש ללמוד בחו"ל (לאחר שעיין באתר האוניברסיטה בהסכם). הסטודנט יעלה מסמכים ראשוניים למערכת שיכללו בין היתר – פרטים אישיים ומסמכים אקדמיים.
- 2.3.13.4. מועמד יגיש מועמדות ללא צורך בתשלום דמי רישום. מועמדות עוברת לסטטוס "הוגשה מועמדות"
- 2.3.13.5. לאחר הגשת מועמדות, יוכל סטודנט לייצר טופס PDF שיכלול את כל פרטיו האישיים ואת שם האוניברסיטה והקורס שבו בחר ולשלוח (במייל) טופס זה לאישור וחתימת החוג (ללא צורך בחיבור למערכת). לאחר חתימת החוג על המסמך, יעלה הסטודנט את המסמך והאישור חזרה למערכת להמשך טיפול צוות חילופי הסטודנטים. אם הסטודנט במסלול דו חוגי, יש לקבל אישור ולהעלות אישורים משני החוגים.
- 2.3.13.6. המסמכים ואישור החוג יבדקו ע"י צוות חילופי סטודנטים ולאחר אישורם, ייצא מכתב לסטודנט עם רשימת הטפסים הנוספים להשלמת התהליך, מועמדות עוברת לסטטוס "ממתין להשלמת מסמכים". המערכת תוציא מייל עם רשימת המסמכים הנדרשים.
- 2.3.13.7. עם השלמת המסמכים ע"י הסטודנט בתיק מועמדות, מועמדות עוברת לסטטוס "בטיפול הרשמה". המסמכים נבדקים ע"י צוות חילופי הסטודנטים ומתקבלת החלטה לגבי קבלה או דחיית המועמד ללימודים. מועמדים שהתקבלו יוזמנו לראיון בזום עם צוות חילופי הסטודנטים. אם נדחה מסתיים הטיפול ומכתב מתאים ייצא לסטודנט. עם עברו בהצלחה את ראיון, יקבלו מכתב קבלה במייל. שלב הטיפול בתיק המועמד יתעדכן "התקבל/נדחה".
- 2.3.13.8. לאפשר לסטודנט שלא התקבל להתחיל את התהליך מול אוניברסיטה אחרת.
- 2.3.13.9. חודשיים לפני תחילת הלימודים בחו"ל על הסטודנטים לעדכן בתיק מועמדות מסמכים כמו כרטיס טיסה ועוד, המערכת תוציא על כך תזכורת ומכתב לסטודנט.
- 2.3.13.10. על הסטודנט לעדכן עם תחילת לימודיו בתיק מועמדות האישי היכן הוא מתגורר ומה מערכת שעות סופית בהי למד, המערכת תספק תזכורות ומכתב בהתאם.
- 2.3.13.11. עם חזרת הסטודנט מחו"ל עליו לסרוק למערכת את דף הציונים שקיבל מחו"ל.
- 2.3.13.12. צוות חילופי הסטודנטים, ימיר את ציוני הסטודנט מול החוג ויעדכן אותם בתיק האישי, לצורך פילוחים והשוואות עתידיות.

2.3.13.13. יישוב במערכת שאלון משוב (כ-5 שאלות) מובנה למילוי הסטודנט לצורך קבלת חוות דעתו.

2.3.14. דרישות נוספות:

- א. תמיכה בתהליך העסקי כמפורט במסמך זה.
- ב. שליחת הודעה לצוות הרשמה לגבי העלאת מסמכים חדשים ע"י המועמד.
- ג. ניהול משימות ומעקב של צוות ההרשמה.
- ד. אפשרויות דיור אוטומטיות ותזכורות למועמדים.
- ה. תיעוד התקשרות עם מועמד, בכל הערוצים, כולל מיילים.
- ו. הפקת דוחות וסטטיסטיקות רישום לפי כל הפרמטרים שצוינו בתהליך.
- ז. מערכת גמישה לשינויים בתהליך ההרשמה והקמת תוצרים חדשים.
- ח. המערכת תאפשר מעקבים ותזכורות על פי השלבים, התזכורות יהיו בדחיפה.

2.3.15. הממשקים בין מערכות SAP ו-Salesforce:

- 2.3.16. <Salesforce – הקמת מועמדים ותכניות לימוד .
- העברת נתוני הרשמה ראשוניים וקליטת הנתונים בין מערכות: תכנית הממשק תבצע בדיקות זיהוי סטודנטים קיימים במערכת לפני הקמתם. במקרה של כפילויות הנתונים לא יקלטו ויצגו בלוג תוצאות. פרמטרים לבדיקת כפולים יכללו בין היתר: מייל בשלב הראשון ושם, שם משפחה ותאריך לידה בשלב השני או כל פרט אחר שיוגדר באופן הטכני בהמשך. באם הבדיקה תקינה, מערכת SAP תקים מועמדות ראשונית, ותחזיר בממשק חוזר FULL לקליטה במערכת Salesforce בין היתר את מספר הסטודנט חדש שהוקם לעדכון בתיק מועמדות. בממשק יגיעו נתוני הרשמה שדות חובה ושדות אופציונאליים שיקבעו באופן הטכני. יועברו בממשק מספר יוניק ב Salesforce ופרטים אישיים המופיעים בתיק מועמדות ב-Salesforce. כמו כן אם זוהה למועמד מספר סטודנט/אובייקט מה-SAP חובה להעבירו ב-SAP.

החרגות:

במידה ומדובר במועמדות קיימת ב-Salesforce, במסגרת העברת המידע בין מערכות, Salesforce ישלח לממשק גם מידע רלוונטי אודות מועמדות קיימת (מספר סטודנט ב-SAP וכו'), הדבר יסמן ל-SAP לא לפתוח מועמדות חדשה, אלא לבצע עדכונים במועמדות קיימת. בכל מקרה העדכון או דריסת נתונים יתבצע רק לאחר בדיקה ידנית ע"י מרכזת (כלומר החלטת השחרור תהיה באחריות טיפול ידני של הרשמה). במידה ומדובר במועמד הנרשם למספר תכניות בו זמנית, יעבור לממשק מידע רק אודות מועמדות הראשונה, כל מועמדות נוספת תטופל ידנית ע"י מרכזת הרשמה, בלי צורך בהעברת המידע בממשק. במידה ומדובר במועמד בעל ת.ז. ישראלית, מספר ת.ז. יגיע, מספר זה יהווה מספר סטודנט שיעודכן בשתי המערכות.

2.3.16.1. העברת הקבצים מ-Salesforce ל-SAP :

לאחר אישור העברת המסמכים לממשק ע"י מרכזת ההרשמה יעברו המסמכים לתיקיות נפרדות לקליטה ע"י מערכת ה-SAP. המסמכים יועברו בטריגר שיפעל בתנאים מסוימים . קבצי הרשמה לתיקיית הרשמה : דיפלומה וגיליון ציונים יעברו בפורמט PDF כקבצים נפרדים לספריית ADM הייעודית וישמרו עם קוד מסמך ומספר סטודנט בשם הקובץ. קבצי החלטה לתיקיית ייעודית - יעברו בפורמט PDF מאוחד לתיקיית CMA הייעודית ויכלול בין היתר מספר סטודנט, קוד התכנית, שנה וסמסטר בשם המסמך לקליטת המסמך. מסמכים אלו יקלטו ע"י מערכת ה-SAP. תמונת סטודנט - תעבור גם תמונתו של המועמד לספריית ייעודית לכך לקליטת התמונה ב-SAP.

המערכת תאפשר הורדה ייזומה של הקבצים בין אם מדובר בקובץ בודד או מקבץ של קבצים למיקום שיקבע ובתבנית שמות שייקבע. 2.3.16.2. קובץ חוזר יומי FULL -העברת המידע אודות התקדמות

המועמדות ב-SAP ולקליטת המידע ב-Salesforce :

במקביל לרישום ב-Salesforce, תיק מועמדות לתואר שני עוברת 8 סטאטוסים של אישור מועמדות במערכת SAP ויש צורך בעדכון הסטאטוס אלו גם במערכת Salesforce לצרכי מעקב וזיהוי עיכובים. הסטטוסים אלו :

a. בטיפול הרשמה.

b. ממתין לאישור הרל"מ

c. אושר ע"י הרל"מ

d. נדחה ע"י הרל"מ

e. בטיפול וועדה חוגית

f. אושר ע"י החוג

g. נדחה ע"י החוג

h. אישור מועמדות - (העלאת מכתב קבלה סופי ב-SAP)

העברת המידע בין מערכת SAP ו-Salesforce ועדכון סטאטוס מועמדות ב-Salesforce יתנהל באמצעות ממשק FULL. בממשק FULL יוחזרו מספרי הסטודנט, מספרי היוניק, תכניות לימוד, תקופה, תאריך עדכון שיהיה נתון חובה בממשק מועמדים, מצב טיפול, סטאטוס, סטאטוס החלטה, תאריך החלטה. באחריות Salesforce לקלוט את הנתונים שעודכנו לפי דלתאות (לדוגמא : עדכון מספר סטודנט ו/או סטאטוס החלטה)

2.3.16.3. העברת קובץ PDF עם מכתב קבלה מ-SAP ל-Salesforce :

סטאטוס האחרון "אישור מועמדות", יכלול הממשק גם העברת קובץ עם מכתב קבלה בפורמט PDF מ-SAP ל-Salesforce וקליטת המסמך ע"י ה-Salesforce בתיק האישי של המועמד להמשך טיפול ע"י צוות ההרשמה.

2.4. שלב רביעי - תשלומים

2.4.1. מטרת השלב: שלב זה מתמקד שליחת הודעת תשלום עבור גביית שכר לימוד

ל-2 אוכלוסיות סטודנטים: סטודנטים בינלאומיים לתואר שני וסטודנטים של Study Abroad (תכניות קצרות לא לתואר). המטרה הינה להחליף את דרישות התשלום המתבצעות כיום באופן ידני בקבצי אקסל במערכת ממחושבת שתפיק דרישות תשלום עפ"י הגדרות שיקבעו מראש וירכז את המידע בתיק המועמד למעקב.

2.4.2. תכולה

א. תהליך לוגי לחישוב והצגת נתוני שכר לימוד ותשלומים נוספים המופעים בכרטיס תכנית במסמך הודעה תשלום שישלח לסטודנטים מתקבלים (לאחר עדכון סטטוס ל"התקבל").

ב. שליחת הודעת תשלום לאחר קבלה ללימודים יתבצע באישור של מרכזת גבייה ולאחר אישורה תישלח הודעת תשלום לסטודנט/ גורם אחר באוניברסיטה באמצעות המייל. בדרישת תשלום יופיע קישור ליישום שפותח ע"י אגף מחשוב ומערכות מידע. היישום מתבסס על מערכת Tranzila ומעדכן את תשלומי הסטודנט באופן אוטומטי במערכת ה-SAP.

ג. קליטת סכום ששולם ע"י הסטודנט יתבצע באמצעות קריאה ל-API לאחר הזנת פרטי כרטיס האשראי והסליקה של Tranzilla מול חברת האשראי. ה-API (אשר יסופק ע"י המציע) יעדכן את פרטי העסקה גם ברשומת הסטודנט ב-Salesforce.

ד. עדכון גובה מלגה בתיק הסטודנט (אם קיימת זכאות הסטודנט למלגה).

ה. שליחת תזכורות תשלום אוטומטיות.

2.4.3. משתמשים והרשאות:

א. יחידת Finance בבית הספר הבינלאומי – פיקוח וניהול תהליך הוצאת חשבונית ותשלום הסטודנט, לפי המפורט בתהליך עבודה להלן.

ב. Admissions בבית הספר הבינלאומי -עדכון גובה מלגה בתיק הסטודנט.

ג. צוות ניהול – צפייה בדוחות לפי כלל הפרמטרים שצוינו במסמך.

2.4.4. היקף המידע:

א. תואר ראשון - מסלול קצר עד שנה – טיפול בכ-2000 סטודנטים בשנה.

ב. מסלול תואר שני – טיפול בכ-500 סטודנטים בשנה.

2.4.5. רכיבי שכר לימוד בכרטיס מוצר ובהודעה לתשלום:

א. ההודעה לתשלום שתישלח לסטודנט תכלול פרמטרים והמידע אודות שכר לימוד כפי שהוגדרו בכרטיס תכנית אליו משויך הסטודנט בעת הרישום. פרמטרים אלו יכללו רכיבי שכר לימוד ותשלומים נלווים, מועדי התשלום ומלגות בית הספר במידה ויהיו.

ב. רכיבי שכר לימוד ותשלומים נלווים כוללים:

(1) תואר שני

- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
- נלווים וביטוח – סכום נקבע בתחילת השנה, אך ייתכנו שינויים במהלך השנה
- דמי רישום אם לא שולם בשלב הקודם

(2) תכניות קצרות

- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
- נלווים וביטוח – סכום נקבע בתחילת השנה, אך ייתכנו שינויים במהלך השנה
- דמי רישום אם לא שולם בשלב הקודם

(3) תואר ראשון

- שכר לימוד – סכום נקבע בתחילת השנה
 - תשלום מעונות – סכום נקבע פעם בשנה
 - ביטוח - הנקבע בתחילת השנה, אך ייתכנו שינויים במהלך השנה
 - פעילות חברתית – תשלום קבוע עבור פעילות חברתית
 - פעילות אקסטרה שיסמן בטופס הרשמה – כגון לימודי שפה
 - דמי רישום אם לא שולם בשלב הקודם
- ג. חלק מהפרמטרים אלו הינם במימון האוניברסיטאות בחו"ל ולא משולמים ישירות ע"י הסטודנט, לכן נדרשת גם יכולת להפיק מסמך לתשלום עבור האוניברסיטה. הפרמטרים הרלוונטיים לתשלום הסטודנט או לתשלום האוניברסיטה יעודכנו בכרטיס תכנית אליו ישויך הסטודנט.

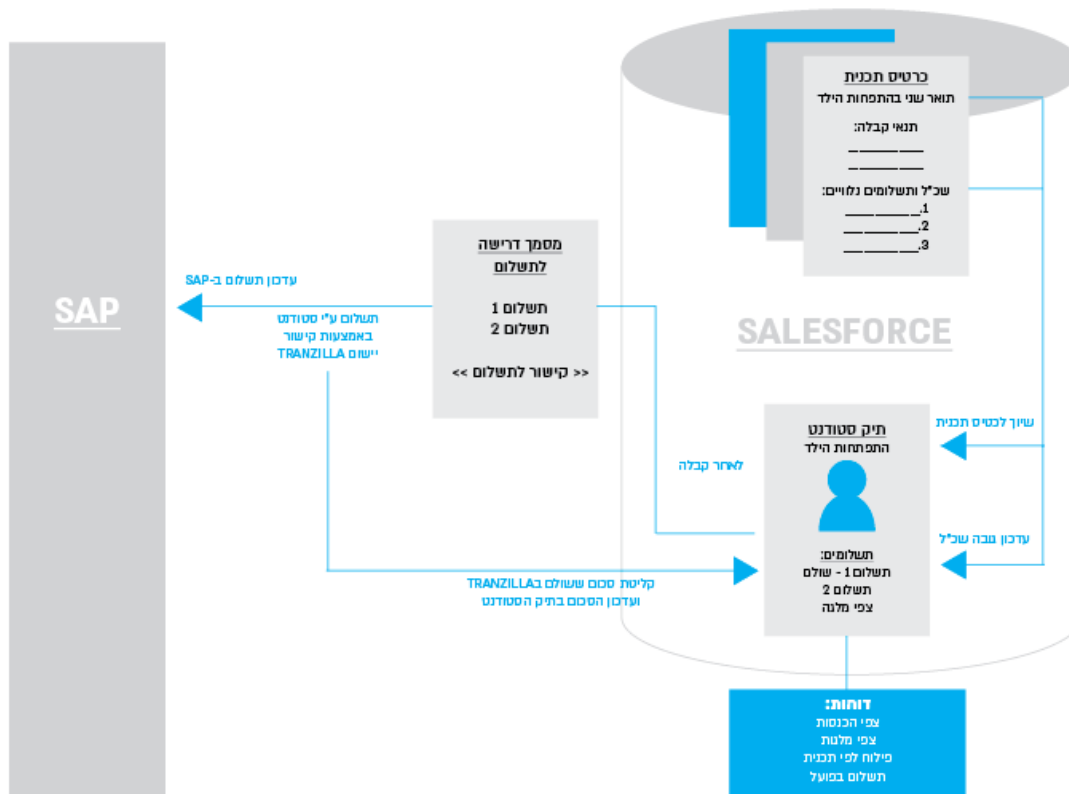
2.4.6. מועד שליחת הודעה לתשלום:

- א. הודעת תשלום תישלח לסטודנט במעמד קבלתו ללימודים (שינוי סטטוס בשלב הקודם) – התשלום מקדמה.
- ב. שאר פריסת התשלומים יישלף מכרטיס המוצר אליו משויך הסטודנט.
- ג. במצב של אי תשלום החשבונית בזמן, יישלחו תזכורות לתשלום.

2.4.7. עדכון התשלום בתיק הסטודנט:

- א. התשלום ע"י הסטודנט יתבצע באמצעות היישום שפותח ע"י אגף מחשוב ומערכות מידע שמתבסס על מערכת סליקה של Tranzilla. הקישור ליישום יופיע בדרישת תשלום שיישלח לסטודנט.

- ב. לאחר הזנת פרטי כרטיס האשראי והסליקה עוברת את האישור של Tranzilla מול חברת האשראי – יתבצע עדכון Online מול Salesforce באמצעות קריאה ל-API. ה-API (אשר יסופק ע"י המציע) יעדכן את פרטי העסקה גם ברשומת הסטודנט ב-Salesforce.
- ג. נדרשת גם אפשרות לעדכון ידני בתיק הסטודנט במידה והתשלום יתבצע בדרכים אחרות ולא כרטיס אשראי.



2.4.8 תהליך עבודה – סטודנט המתקבל לשנה אקדמית חדשה:

- א. לאחר קבלת הסטודנט ללימודים (שינוי סטטוס הרשמה ל"מתקבל" ושליחת מכתב קבלה, ראו שלב קודם), נדרש כי המערכת תפיק הודעה לתשלום לסטודנט (חשבונית) אשר תיבדק לפני אישור ושליחה ע"י מרכזת גבייה. המידע אודות רכיבי שכר לימוד, תשלומים נלווים ומועדי התשלום יישלף מתוך כרטיס מוצר אליו משויך הסטודנט. נדרשת אפשרות לשינויים ידניים ע"י מרכזת הגבייה עפ"י הצורך.
- ב. **על החשבונית לכלול את הנושאים הבאים (דוגמא בנספח 4):**
- (1) פרטי הסטודנט כולל מספר סטודנט, תכנית הלימודים וכו',
 - (2) גובה שכ"ל לתשלום כולל תשלומים נלווים ודמי ביטוח עפ"י תעריף שיוזן בכרטיס התכנית (נדרשת אפשרות לעדכון ידני של דרישה לתשלום במקרים חריגים).

- (3) בדיקת תשלום דמי רישום ע"י המערכת ובמידה והסטודנט לא שילם, הוספת דמי הרישום לחשבונית באופן אוטומטי.
- (4) הסבר טקסטואלי לגבי אופן התשלום במערכת כרטיסי אשראי כולל לינק לכניסה למערכת.
- (5) פריסת תשלומים.
- (6) דרכי תשלום אפשריות עבור הסטודנט: כרטיס אשראי – באמצעות תהליך מול Tranzila ומערכת תשלום בכרטיס אשראי שנבנתה ע"י אגף המחשוב ומקושרת לSAP. אם התשלום יתבצע בדרך אחרת, יתבצע עדכון ידני של גובה התשלום בתיק הסטודנט.
- (7) לאחר התשלום הראשון, מועמדות תעבור לסטטוס "שולם דפוזיט".
- (8) המערכת תשלח לסטודנט תזכורת במייל עפ"י מועדי התשלום בחשבונית (נדרשת אפשרות לסימון V במידה ומדובר במקרה חריג שבו אין צורך לשלוח תזכורות לתשלום).
- (9) כל תשלום נוסף יתעדכן בתיק הסטודנט וכל רגע נתון יהיה ניתן להוציא דוח על יתרה לתשלום וכל דוח אחר המציג את מצב התשלומים לפי תכנית, מסלול אב או אחר.
- (10) הוצאת חשבונית לאוניברסיטה בחו"ל – המערכת תנפיק רשימת אקסל של כמות הסטודנטים המגיעים מהאוניברסיטה (החישוב יתבצע לפי כמות הסטודנטים משויכים לכרטיס מוצר של אותה אוניברסיטה), הרשימה תועבר במייל לבדיקת מרכזת ולהמשך טיפול מול אוניברסיטה בחו"ל.

ניהול מלגות:

- א. בית הספר מעניק מלגות עבור מועמדים ע"פ קריטריונים. המלגות של בית הספר הבינלאומי מחולקות ע"י ועדה שמחליטה, לא ע"י תהליך אוטומטי.
- ב. עם אישור המלגה לסטודנט ע"י הוועדה, גובה המלגה יעודכן בתיק מועמדות האישי של הסטודנט ע"י מרכזת הרשמה, המערכת תפיק מכתב לסטודנט בדבר אישור המלגה כולל ציון סכום המלגה.
- ג. המכתב יישלח ע"י המערכת לסטודנט.
- ד. נדרש דו"ח ייעודי ובקרה על מלגות, יתרות, עודפים, כמה שולם, כולל סימון בקובץ המלגות הכללי עבור מלגות שכבר הועברו.

דרישות המערכת:

- א. תמיכה בתהליך העסקי כמפורט במסמך הנ"ל.
- ב. ניהול תיק הסטודנט ע"י צוות Finance, כולל ביצוע פעולות של עדכון או למחיקת מידע.
- ג. הנפקת טופס מובנה/דרישות תשלום (חשבוניות) ושליחת החשבונית לסטודנט במועדים מוגדרים מראש.
- ד. לביצוע תשלום סטודנט יופנה באמצעות קישור חיצוני לTranzila והסכום יתעדכן בתיק סטודנט.
- ה. שליחת תזכורות לביצוע תשלום.
- ו. מלגות – עדכון גובה מלגה בתיק סטודנט.
- ז. אפשרות לכתיבת הערות בתיק הסטודנט לצפיית צוות ביה"ס הבינלאומי בלבד.
- ח. תיעוד התכתבויות עם הסטודנט.
- ט. ניהול משימות.
- י. עדכון וריכוז גובה מלגה בתיק מועמד.
- יא. דוחות עבודה – תיקים לאישור שליחת חשבונית, תיקים עם חריגה מפריסת תשלומים, תיקים עם צורך בהפקת טופס הפקדה, תיקים לטיפול ההחזרים וכו'.
- יב. דוחות מנהלים - כמות משלמים/ לא משלמים לפי תכנית, מדינות ומקור הגעה של סטודנט.

2.5. שלב חמישי – ניהול מאגר בוגרים

2.5.1. מטרת השלב: שלב זה יכלול ניהול דאטה בוגרים במערכת, כולל שליחת עדכונים וניוזלטרים והקמת פעילויות ייעודיות לבוגרים, כגון – כנסים, הרצאות וכו', כולל פעילויות בתשלום, במטרה לשמור קשר עם הקבוצה זו.

2.5.2. משתמשים והרשאות:
א. יחידת Marketing בבית הספר הבינלאומי (צוות לתואר ראשון ותכניות קצרות, צוות לתואר שני) – שליחת עדכונים וניוזלטרים, הקמה ופרסום אירועים לקהל יעד רלוונטי במאגר.
ב. צוות ניהול – צפייה בדוחות.

2.5.3. היקף המידע: 2,500 בוגרים חדשים בשנה.

2.5.4. דרישות המערכת:
א. בסיום לימודים סטודנט עובר לסטטוס "בוגר" במערכת SAP מנהל תלמידים. יידרש ממשק חוזר ממערכת SAP לSalesforce לעדכון המידע. המידע הקיים במערכת בין היתר שנת לימודים, תכנית לימודים, מסמכי הרשמה ומספר הסטודנט יישמרו בתיק מועמדות האישית ב-Salesforce לשימוש עתידי ובדיקת כפילויות במידה ומועמד יפתח מועמדות חדשה.
ב. עם קבלת המידע מ-SAP, סטודנט יעבור לסטטוס "בוגר" ויכנס למאגר כללי של מתעניינים במערכת סיילספורס. עם הקמת האירוע לפרסום לבוגרים, יהיה ניתן לשלוח קבוצת בוגרים ממאגר לפי סטטוס זה.
ג. אפשרות פילוח של מאגר לפי חתכים שונים כמו: תוכניות, מדינה, שנת סיום ועוד.
ד. שליחת הודעות אישיות במספר ערוצים ומסרים שיווקיים נוספים.
ה. קישור למערכת לגבייה עבור פעילויות ייעודיות.

2.5.5. תהליך עבודה:
א. עדכון מידע מסאפ על בוגרות – שינוי סטטוס "בוגר"
ב. שליחת הודעה לבוגר על עדכון פרטים והזמנה להצטרף למועדון הבוגרים
ג. שליחת עדכונים והזמנות לאירועים
ד. שליחת מידע רלוונטי לפי תחום עניין – לפי תכניות לימוד/ מדינות וכו'.
ה. הזמנה להשתתפות בפעילויות/ הרצאות/ סדנאות
ו. הזמנה להשתתפות בפעילויות בתשלום, כולל גביית תשלום במידת הצורך

2.5.6. ממשקים למערכת SAP:
שליפת מידע אודות סטטוס אקדמי של הסטודנט (ראה סעיף 2.5.4)

(

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. 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 >>

3. 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 >>

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. 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: 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 >>

3. 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 >>

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

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. 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 >>

3. 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 >>

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

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 >>

3. 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 >>

4. 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:

This document further confirms your acceptance into the International School at the University of Haifa.

ACADEMIC YEAR 2021 – 2022 Payment Statement

PAYMENTS:						
DATE PAID	DESCRIPTION	TYPE OF PAYMENT	CURRENCY	RATE	AMOUNT PAID	AMOUNT PAID (USD)
TOTAL PAID:					\$	-
TOTAL DUE:					\$	11,339

Tuition and Fees Payment Schedule:

3RD PAYMENT: \$ 4,339 (40% of remaining fees) is due by March the 1st, 2022

Please take into consideration that in order to secure a place in the dormitory (if requested in your online application) you are required to contact and pay directly to the dormitory offices. For additional information in regards to dorms payments please read the dorms payments instructions.

For any questions regarding this invoice, please contact:

Olga Fliter, Assistant Finance Director at oflitter@staff.haifa.ac.il or +972 4-824-0250

שד' אבא חושי 199, הר הכרמל, חיפה 3478601, Israel 3478601 Abba Hushi Blvd 199, Mount Carmel, Haifa



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 הקריטריון	הקריטריון
גבוהה ביותר נמוכה ביותר											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4%	מידת ההתאמה של התוצר לדרישות הלקוח
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4%	איכות השירות ומידת הגמישות של הספק לשינויים במהלך הפרויקט (טיב הביצוע, היענות, אמינות, גמישות, זמינות הספק לטיפול בבעיות וכו')
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3%	הערכה כללית

תסוכם כמות הנקודות שיעניק כל אחד מן הממליצים.

הערות :

שם הבדוק : _____

חתימה : _____

אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 20/2022

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' 20/2022 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 השם המלא של הישות המשפטית שמגישה את ההצעה):	
ח.פ. / מס' שותפות/ ת.ז.:	
רחוב:	
מספר בית:	
כניסה:	
יישוב:	
מיקוד:	
מס' טלפון:	
מס' טלפון סלולרי:	
מס' פקס:	
כתובת אלקטרוני:	דואר
שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע בנוגע 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. למציע תעודת הסמכה תקפה על שם המציע מטעם חברת Salesforce מסוג Salesforce SI, ISV and PDO Partner.
 - 4.5. במועד האחרון להגשת ההצעות, המציע מעסיק עובדים בעלי ההסמכות הבאות: COMMUNITY, SALES, NPSP, SALESFORCE ADMINISTRATOR, DEVELOPER.
 - 4.6. 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:
 - 4.6.1. כל אחד משלושת הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה ;
 - 4.6.2. בכל אחד משלושת הפרויקטים, ביצע המציע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת ;
 - 4.6.3. 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).
 - 4.7. למציע מנהל פרויקט מוצע, אשר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.
 - 4.8. למציע מאפיין מערכת מוצע בעל ניסיון של 5 שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.
 - 4.9. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח מערכות מבוססות Salesforce.
 - 4.10. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ממשקי UX/UI.
- רצ"ב להצעה זו תצהיר חתום ומאומת בנוסח **נספח ב'3** לצורך הוכחת האמור בסעיפים 4.4 - 4.10 לעיל, בצירוף כלל המסמכים הנדרשים, לרבות הסמכות, קורות חיים וכו'.
- 4.11. 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**.
- 4.12. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2020 אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חיי" ואין היתכנות להערת "עסק חיי" ממועד החתימה על הדוחות האחרונים. רצ"ב להצעה זו אישור ר"ח בנוסח **נספח ב'5** (בהתאם לחלופה הרלוונטית).
- 4.13. 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 **בנספח ב'1** המצורף להצעה זו במעטפה נפרדת, הינה סופית ומגלמת בתוכה את את מכלול העלויות וההוצאות (השירות 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 ג'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, לשביעות רצונה המלא של האוניברסיטה.
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 ג'.
15. הנני מתחייב/ת לשמור על סודיות, ומתחייב/ת שלא להעביר כל מידע הקשור לאוניברסיטה שיגיע לידי במסגרת מכרז זה ו/או ההתקשרות שבעקבותיו.

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 ג' 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 90 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. 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 _____ 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 שהזהרתיו/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.	מסמך ב' - 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.	נספח ב'1 - טופס הצעת המחיר.	
4.	נספח ב'2 - אישור רו"ח חתום בדבר מחזור ההכנסות של המציע בהתאם לדרישות תנאי הסף.	
5.	נספח ב'3 - תצהיר אודות המציע לצורך הוכחת תנאי סף סעיפים 4.3 - 4.9 למכרז.	
6.	נספח ב'4 - תצהיר חתום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.10 למכרז. בנוסף: אישור תקף משלטונות מס ערך מוסף או אישור עדכני מרו"ח המעיד כי המציע הינו עוסק מורשה ואישור עדכני מרשויות המס שהמציע מנהל כחוק פנקסי חשבונות ורשומות , על פי חוק מס ערך מוסף והתקנות שהותקנו לפיו, אישור רשויות המס כי המציע נוהג לדווח על העסקאות שמוטל עליהן מס לפי אותו חוק, או כי הוא פטור מלעשות כן.	
7.	נספח ב'5 - אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.11 למכרז.	
8.	פרוטוקול מפגש מציעים לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 4.12 למכרז.	
9.	נספח ב'6 - תצהיר בדבר אי תאום מכרז.	
10.	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.	
11.	מסמך ג' - 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 - בוגרים - 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 ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו	
7.	שעת תכניתן בעבור שיפורים ושינויים מעבר לבסיס ההתקשרות (השלב השלישי) ויתר השלבים. ומעבר ל- 200 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו	

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 5.3 - 5.9

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

1.1. למציע תעודת הסמכה תקפה על שם המציע מטעם חברת Salesforce מסוג Salesforce SI, ISV and PDO Partner.

רצ"ב תעודת הסמכה כאמור.

1.2. במועד האחרון להגשת ההצעות, המציע מעסיק עובדים בעלי ההסמכות הבאות:
COMMUNITY ,SALES ,NPSP ,SALESFORCE ADMINISTRATOR
DEVELOPER.

שם העובד	סוג ההסמכה

(ניתן להציג עובד אחד בעל מספר הסמכות)

רצ"ב תעודות הסמכה של העובדים כאמור.

1.3. 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:

1.3.1. כל אחד משלושת הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה;

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

1.3.3. 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	איש ממליץ קשר	
		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.

1.4. 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.

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

1.6. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח מערכות מבוססות Salesforce.

1.7. למציע עובד אחד לפחות מעובדי צוות הפיתוח בעל ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ממשקי UX/UI.

להלן פרטי העובדים כאמור בסעיפים 1.5 - 1.7 לעיל:

שם העובד**	התפקיד	סוג ההסמכה	שנות ניסיון

**אין מניעה להציג את אותו העובד עבור תנאי סף סעיפים 1.6 - 1.7 לעיל.

רצ"ב קורות החיים של אנשי הצוות כאמור בסעיפים 1.5 - 1.7 לעיל וכן כל מסמך אחר רלוונטי.

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

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 _____

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ, _____, נושא/ת ת.ז. _____, שמספרה _____, שמוסמכת/ת על ידי _____, 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 _____ לפי ת.ז. מס' _____, המוסמכת/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 וחתימת
----	-----	--------------

חתימת המציע: _____

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 20/2022 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 20/2022 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 חתימה 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 20/2022 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 / שווה/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
----	-----	--------------

אוניברסיטת חיפה

מכרז מס' 20/2022

הסכם

שנערך ונחתם באוניברסיטת חיפה ביום _____ לחודש _____ שנת 2021

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;	הואיל
והאוניברסיטה פרסמה מכרז פומבי מס' 20/2022 לביצוע השירותים כהגדרתם להלן (להלן: "המכרז");	והואיל
והחברה הגישה הצעתה על פי תנאי המכרז והאוניברסיטה קיבלה הצעתה בכפוף להוראות הסכם זה להלן;	והואיל
וברצון הצדדים לקבוע את תנאי ההתקשרות ביניהם על פי הוראות הסכם זה להלן ובכפוף להן;	והואיל:

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 כדין לבצע את השירותים ברמה מקצועית גבוהה במיומנות, במהימנות ובמומחיות תוך התאמה מלאה לצרכי האוניברסיטה בהתאם להגדרות המכרז, 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 חויבה מכוח הסכם זה, כשהם בתוקף, ויהיו בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות כהגדרתה להלן.
- 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 ליידיע 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 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 כזוה 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. החברה תשפה את האוניברסיטה בגין כל נזק או הוצאה שיגרמו

לאוניברסיטה במקרה שייקבע כי בין הצדדים חלים יחסי עובד-מעסיק כאמור 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, החברה מתחייבת שלא לקבל הגישה כאמור עד אשר 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 ג'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' | (אשר ישמש/תשמש כמנהל/ת הפרויקט) |
| (2) | מר/גב' | (אשר ישמש/תשמש 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 לפניית האוניברסיטה בכל עת 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.

הוראות סעיף זה, על תת סעיפיו, 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 שיופקו 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 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 העלאותם 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, תשלם 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.

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.

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 וייחשב כמעבידים של מי מעובדי החברה (קוד סעיף 319).

8.3. ביטוח חבות המוצר משולב בביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ ש"ח 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) : שכלול 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 מוותרים 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 **כנספת ג'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 שיומציא 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 בזדון.
- 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 **בנספח ג'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 לאוניברסיטה (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 לאוניברסיטה 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 באופן מיידי.

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 ידי 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.

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

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 כנספח ג'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 תיקן ההפרה תוך 7 ימים מדרישת האוניברסיטה או מי מטעמה, 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 5 (חמישה) 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 השתתה 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 וזאת על למילוי מלוא התחייבויותיה, או לקזז את הסכומים המגיעים לאוניברסיטה מכל סכום המגיע לחברה ממנה.

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 בכותרת להסכם זה (או כל מען אחר אשר תבוא עליו הודעה מתאימה בכתב).

הודעה שתשלח במכתב 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

נספח ג'1

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

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 315 כיסוי לתביעות המל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג' 302 אחריות צולבת 328 ראשוניות
חבות מעבידים					20,000,000 ₪	319 מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח – מבקש האישור 328 ראשוניות
חבות המוצר משולב אחריות מקצועית					5,000,000 \$	301 אובדן מסמכים 303 דיבה השמצה והוצאת לשון הרע 327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 304 הרחב שיפוי לטובת מבקש האישור בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המבוטח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי – 12 חודשים תאריך רטרואקטיבי : ממועד תחילת מתן השירותים
Cyber Liability					1,000,000 \$	309 ויתור על תחלוף 328 ראשוניות 332 – תקופת גילוי 12 חודשים 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 מידע על הבקשה לחשיפת המידע הסודי טרם חשיפתו; (3) מידע שהיה בידי הספק עובר למתן השירותים.

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"ד-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 מהתחייבויותי 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.

"מזד" יהיה מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם בכל חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. "מזדד הבסיס" יהיה מדד המחירים לצרכן שיתפרסם לחודש _____ (יעודכן בהתאם למדד שיהיה בתוקף במועד החתימה על ההסכם) "המזדד החדש" יהיה מדד המחירים לצרכן האחרון שפורסם לפני דרישה לתשלום לפי ערבותנו זו, אך לא פחות ממזדד 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 למדד 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.
