

		באופן אישי	מקבל השירות
	הזמנות	מערכת ממוחשבת	רכז הזמנות מוקד מקבל השירות
	אספקת הספרים	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	מוקד מקבל השירות ספקים
	חריגים, החלפות וחוסרים	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	מנהל שטח לוגיסטי מוקד מקבל השירות ספקים
	נתוני השאלה	מערכת ממוחשבת ובאופן אישי	מוקד מקבל השירות
	שיפוץ ותיקון ספרים	מערכת ממוחשבת ובאופן אישי	מוקד מקבל השירות
	מיון וחלוקה לכיתות	מערכת ממוחשבת, טלפון	מוקד מקבל השירות רכז הזמנות
צוות המוקד	רשימות ספרי לימוד	מערכת ממוחשבת פקס, דואר במסגרת כנסים	מקבל השירות מנהל הפרויקט
	קליטת טפסי הצטרפות	מערכת ממוחשבת	מקבל השירות מנהל הפרויקט
	תשלומים	מערכת ממוחשבת באופן אישי	מקבל השירות מנהל הפרויקט
	הזמנות	מערכת ממוחשבת	מקבל השירות מנהל הפרויקט רכז הזמנות
	אספקת הספרים	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	מקבל השירות ספקים רכז הזמנות מנהל הפרויקט
	חריגים, החלפות וחוסרים	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	מנהל שטח לוגיסטי מקבל השירות ספקים
	מיון וחלוקה לכיתות	מערכת ממוחשבת, טלפון	מקבל השירות מנהל הפרויקט
	תלונות מלקוחות	טלפון, דוא"ל	מנהל הפרויקט
רכז הזמנות	סטטוס הזמנות	מערכת ממוחשבת שיחה אישית	מנהל הפרויקט ספקי הספרים
	סטטוס אספקה	מערכת ממוחשבת שיחה אישית	מנהל הפרויקט ספקי הספרים בתי הספר
	סטטוס השלמות	מערכת ממוחשבת	מנהל הפרויקט

חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך
חתימה וחותמת המציע	מחמת-אגון נויחל מרדכי

שפקי הספרים בתי הספר	שיחה אישית		
מקבל השירות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת פקס, דואר במסגרת כנסים	רשימות ספרי לימוד	עובד תפעול
מקבל השירות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת	קליטת טפסי הצטרפות	
מקבל השירות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת באופן אישי	תשלומים	
מקבל השירות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת	הזמנות	
מקבל השירות ספקים רכז הזמנות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	אספקת הספרים	
מנהל שטח לוגיסטי מקבל השירות ספקים	מערכת ממוחשבת פקס טלפון	חריגים, החלפות וחוסרים	
מקבל השירות מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת, טלפון	מיון וחלוקה לכיתות	
מנהל הפרויקט	טלפון, דוא"ל	תלונות מלקוחות	
מוקד	מערכת ממוחשבת, טלפון	שינויים בהזמנות	הורים/וועדי הורים
מוקד ורפרנט	טלפון	תקלות	
רפרנט	שיחה אישית, טלפון	נתוני תשלומים	
מוקד ורפרנט	טלפון, דוא"ל	רשימות תלמידים	נציג בית הספר
מוקד ורפרנט	טלפון, דוא"ל	רשימת ספרים	
מוקד ורפרנט	טלפון, מערכת ממוחשבת, דוא"ל	תקלות	
מוקד ורפרנט	טלפון, דוא"ל	מקום אחסון הספרים	
מנהל הפרויקט	טלפון, דוא"ל	שינוי בנהלי המשרד לרבות לוחות זמנים	לקוח עיקרי (משרד החינוך)
מנהל הפרויקט	טלפון, דוא"ל	דרישה לנתונים	
מנהל הפרויקט	טלפון, דוא"ל	דגשים מיוחדים	
מנהל הפרויקט	מערכת ממוחשבת, טלפון, דוא"ל	ספרי לימוד מאושרים	
רכז ההזמנות	מערכת ממוחשבת, טלפון, דוא"ל	חוסרים במלאי	ספקים
רכז ההזמנות	מערכת ממוחשבת, טלפון, דוא"ל	מועדי אספקה	
רכז ההזמנות	מערכת ממוחשבת, טלפון, דוא"ל	תקלות וחריגים	
מנהל הפרויקט ומבהלי	דוא"ל, שיחה אישית	נהלי איכות	הנהלת החברה

חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

התחומים האחרים			
מנהל הפרוייקט ומנהל התחומים האחרים	דוא"ל, שיחה אישית	נתונים כספיים	
מנהל הפרוייקט ומנהל התחומים האחרים	דוא"ל, שיחה אישית	דגשי הארגון	
לקוח	שיחה אישית	טיפול בחריגים	
מנהל הפרוייקט	דוא"ל ושיחה אישית	נהלי איכות	מחלקת תומכות
מנהל הפרוייקט	דוא"ל ושיחה אישית	נהלי שימוש במחשבים וכלי רכב	

רמת השירות למענה הטלפוני והאינטרנטי

רמת השירות הינה אבן יסוד להצלחת הפרוייקט ולהצטרפות מסיבית של בתי הספר. אשר על כן אנו מעניקים לה חשיבות עיונה ממנה נגזרת רמת שירות גבוהה בלוח זמנים קצר עליו אנו מתחייבים. להלן פירוט רמת השירות בהתאם למשימות הנדרשות בפרוייקט:

(1) מענה לפנייה טלפונית למוקד

מענה אוטומטי - מייד.

מענה אנושי - עד 2 דקות בין השעות 08:00-17:00 בימים א'-ה' ויום ו' 08:00-12:00.

מענה קולי - 17:00 ל- 08:00 למחרת. ההודעות יבדקו בבוקר היום למחרת וחזרה לפונים עד עשר באותו יום.

(2) טיפול בדואר אלקטרוני (אי-מייל)

מענה אוטומטי מייד לכל פניה בנוסח "אנו מודים על פנייתך, נחזור אליך בתוך 4 שעות לכל היותר", מנהלת פרוייקט רכישת ספרי לימוד.

דואר אלקטרוני שיתקבל שלא בשעות הפעילות - בדומה לרמת השירות המוגדרת לטיפול בהודעה שנקלטה במענה הקולי.

(3) טיפול בפנייה שהתקבלה דרך אתר האינטרנט

מענה אוטומטי מייד לכל פניה בנוסח "אנו מודים על פנייתך, נחזור אליך בתוך 4 שעות לכל היותר", מנהלת פרוייקט רכישת ספרי לימוד.

פניה שהתקבלה באתר האינטרנט לאחר שעות הפעילות - בדומה לרמת השירות המוגדרת לטיפול בהודעה שנקלטה במענה הקולי.

מדי יום יוציא מנהל המוקד דוחות מתוך מערכת ה-CTI המשקפים את רמת השירות, עומסים וכד' ובשיתוף מנהל הפרוייקט ינתחו את הנתונים ויציעו פתרונות.

כאמור, בפרק ההדרכה, עובדי המוקד יודרכו בכלים למתן שירות אדיב בזמן קצר וניהול יעיל של השיחות, לרבות זמן המענה וזאת באמצעות תסריטי שיחה, שו"ת, סימולציות שונות וכד'.

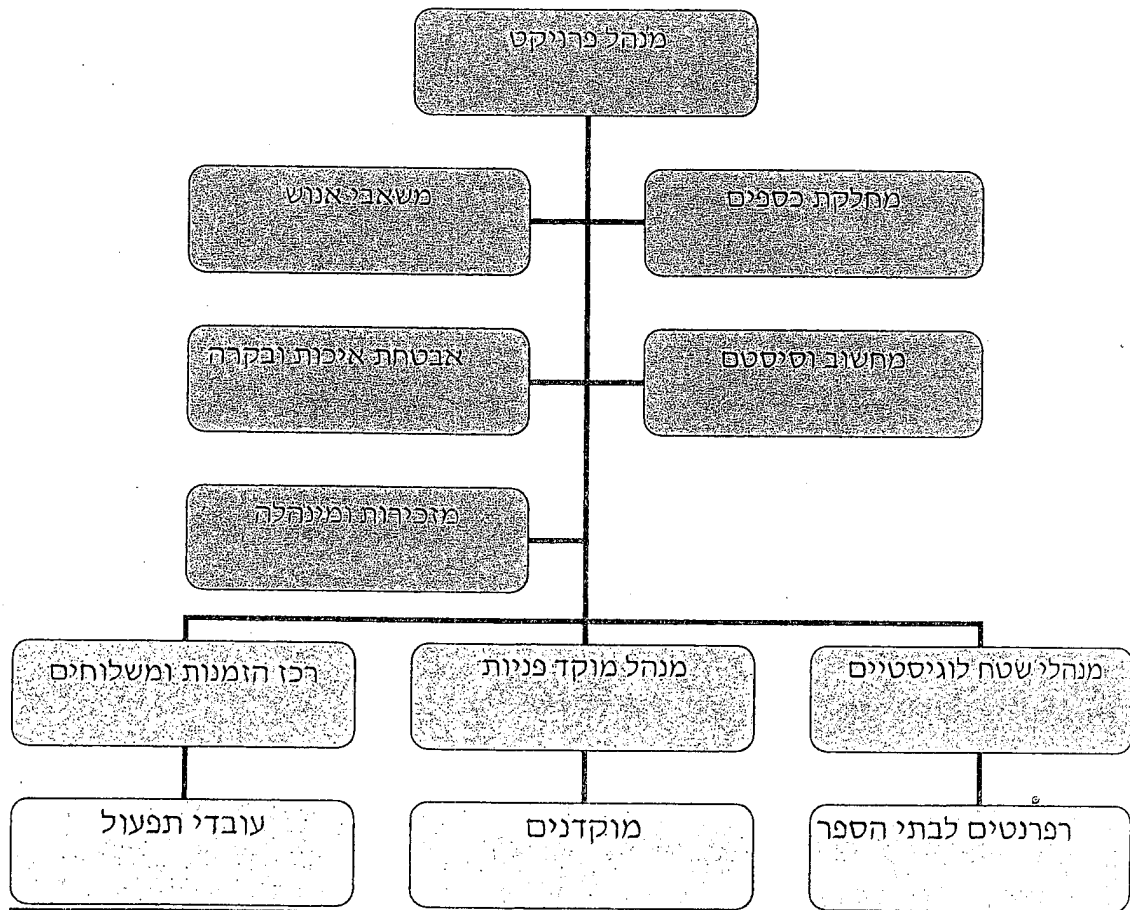
מעת לעת מהנדס תעשייה וניהול יבדוק את רמת השירות המוצעת אל מול המענה בפועל ויציע פתרונות ליעול השירות ולשיפור לוח הזמנים למענה, לרבות תוספת כח אדם, שידרוג המערכת הממוחשבת, שידרוג מערכת הטלפוניה ועוד.

מנהל-ארגון וניהול פרוייקטים נע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

ה. בעלי תפקידים נוספים במנהלת ואופן הפעלתם והיקפם

להלן התרשים הארגוני המוצע למינהלת הפרוייקט אשר מקבלת הנחיות מהלקוח:

משרד החינוך – היחידה לטכנולוגיות משלימות למידה



מרתה ארגון וניהול פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

תיאור התחומי האחריות של בעלי התפקידים המתוארים במבנה הארגוני שלעיל.

תפקיד	תחומי אחריות	היקף
מנהל הפרויקט	1. אחריות לכל המהלכים הלוגיסטיים בניהול הפרויקט 2. אחריות להדרכת העובדים 3. איש קשר עם המשרד (מונחה מקצועית על ידו). 4. עריכת ניתוח הדרישות והתהליכים התפעוליים על ציר לוחות הזמנים. 5. הכנת תוכנית עבודה שנתית. 6. איתור, מיון, גיוס והכשרת העובדים בשיתוף משאבי אנוש. 7. עיצוב תכנית הדרכה והכשרה שנתית 8. ניסוח נהלי עבודה בשיתוף עם המשרד ובליווי מחלקת איכות ושיטות של החברה. 9. אחריות משותפת לבקרת איכות מתמדת על כל תהליכי העבודה בפרויקט וכן על איכות העבודה המבוצעת (בשיתוף עם מחלקת איכות ושיטות של החברה). 10. בחינת תהליכים והתייעלות ושינוי נהלי עבודה בהתאם. 11. קיום ישיבות עם המשרד כנדרש. 12. פיקוח ובקרה על הפעילות ועמידה בלוחות זמנים וביעדי איכות. 13. פיקוח על רמת השירות במוקד הטלפוני ובשטח. 14. הפקת דו"חות שונים והצגתם בפני המשרד. 15. אחריות להפעלה שוטפת של מערכת ההפעלה הממוחשבת ולמתן משוב על איכות התוצרים המופקים ממנה. 16. טיפול בתקלות ובאירועים חריגים. 17. הכנת מכלול הטפסים והנחיות למילוי טפסים אלו באישור המשרד	משרה מלאה בין אפריל לאוקטובר וזמינות מלאה לכל קריאה בשאר השנה
צוותי השטח הלוגיסטיים	אחראי על הורדת ההנחיות לרפרנטים באחריותו בכל איזור על פי הדרישות המועלות על ידי מנהל הפרויקט הדרכת הרפרנטים טיפול בתקלות בשטח ווידוא אספקה ועמידה בלוח ספקי הספרים עזרה ותגבור הרפרנטים במידת הצורך	1 לכל איזור, היקף פעילות מלא בחודשים אוגוסט-אוקטובר, העסקה כנדרש בשאר חודשי השנה

2.02.2012	חיים הופמן חנה ליפשיץ	מרמנת ארגון וניהול פרויקטים בע"מ
תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע

תפקיד	תחומי אחריות	היקף
	סיוע למנהל בגיוס כלל בית הספר לטובת הפרוייקט מיון וחלוקת הספרים לכיתות על פי הזמנות התלמידים טיפול פניות הורים	
רפרנטים	מבצעי הפעילות בבתי הספר לרבות קבלת רשימות הספרים ועדכון, איסוף טפסי ההצטרפות וקליטתם המערכת המידע (לרבות קשר עם הורים חדשים), גיבוש ההזמנות מול הנהלת בית הספר, ניהול מערך התשלומים לרבות קליטתם במערכת המידע, מענה להורים ועוד ביום האספקה קבלת הספרים שהוזמנו ובדיקת התאמה להזמנה, סיוע לספק הספרים בהעברת הספרים במקום הריכוז, דיווח על חוסרים למוקד שיפוץ ותיקון ספרים במסגרת פרוייקט ההשאלה וחלוקתם על פי הזמנות ההורים לכיתות מיון וחלוקת הספרים לכיתות על פי הזמנות התלמידים	200 שעות רפרנט במצטבר לבי"ס בתקופת הפעילות
צוות המוקד	מעקב מול ספקי הספרים ותיאום הגעת המשלוחים לבתי הספר. קבלת דיווחי החוסרים מהרפרנטים	היקף צוות המוקד לא יפתח מ-10 אנשים ויגזר ממספר בתי הספר ומניטור היקף הפניות. מענה שוטף בשעות הפעילות (א-ה 08:00- 17:00 וביום ו' בין 08:00- 12:00) במהלך כל תקופת הפעילות מענה שוטף בשאר חודשי השנה
רכז הזמנות ומשלוחים	הכנת הזמנות ספרי לימוד לספקי הספרים, הכנת דוח אספקת ספרים לפי יעדי האספקה, משלוח ההזמנות לספקי הספרים, טיפול בהזמנות חריגות	משרה מלאה בכל חודשי הפעילות. גיבוי צוותי נוסף בהתאם לנדרש
עובדי תפעול	הוצאת הודעות בכתב לבית הספר לגבי גובה השתתפות המשרד במסגרת תוכנית ההשאלה/הרכישה המרוכזת. פניה למנהל בית הספר לקבלת רשימת הספרים המאושרת ועדכונה במערכת המידע לרבות העברה לאישור המשרד סיוע במיון וחלוקת הספרים לכיתות על פי הזמנות התלמידים	היקף עובדי התפעול יעמוד על 2-3 אנשים ויגזר ממספר בתי הספר ומניטור היקף ההזמנות.

2.02.2012	חיים הופמן חנה ליפשיץ	מרמח-אגון ונחמל פרוייקטים בע"מ
תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע

תפקיד	תחומי אחריות	היקף
מנהל מיחשוב	אפיון צרכים מיחשוביים של הפרויקט. אחראי להגדרת הפונקציות של המערכות הממוחשבות ומאגרי המידע, לרבות הגדרת צרכים, המשתמשים, נתוני קלט/פלט וכן הגדרת החומרה המתאימה. אחריות לתקינות המערכת, תחזוקתה ועדכניות רכיבים וכלים. תמיכה בהפעלה של המערכת. התקנת אמצעים לאבטחת המידע. הגדרת שרתי התקשורת והמידע ותחזוקתם. מתן מענה לקושי תפעולי – טכני לעובדי הפרויקט. גיבוי יומי, שבועי וחודשי של הנתונים בשרתי המידע. טיפול בתקלות.	צוות המיחשוב יכלול, מנהל פרוייקט לטובת הפיתוח, מנתה מערכות, אנשי פיתוח (3 אנשי פיתוח). כמו כן, צוות הסיסטם יכלול מנהל סיסטם יגדיר ויתמוך בתהליכים המחשוביים לאורך כל חיי הפרוייקט.
מחלקת (הנה"ח, שכר ורכש)	ניהול ובקרת שכר עובדי הפרויקט. הכנת דו"חות כספיים. ניהול ספרי חשבונות ודיווח לרשויות המס. הקצאת משאבים ייחודיים נדרשים לביצוע מטלות הפרויקט.	15 עובדים קיימים שישרתו את הפרוייקט כנדרש
מחלקת אבטחת איכות ובקרה	סיוע לניסוח נהלי העבודה לתהליכי הביצוע הנדרשים. בדיקת איכות נהלי העבודה ותהליכי העבודה בפרויקט ועדכון הנהלים במידת הצורך. בקרת איכות הביצוע על פי נהלי ISO של החברה ועל פי נהלי העבודה הייעודיים של הפרויקט. בקרת הביצוע מול תנאי המכרז. ניהול מערך סיכונים. ניתוח אירועים חריגים.	2 עובדים קיימים שישרתו את הפרוייקט כנדרש
מחלקת משאבי אנוש	גיוס העובדים. חתימה על חוזים. בקרת איכות על מילוי הטפסים.	3 עובדים קיימים שישרתו את הפרוייקט כנדרש
מזכירות ומינהלה	מענה טלפוני לפונים. סיוע בשירותי מזכירות ומינהלה. סיוע בהפקת דוחות שוטפים והפצתם לגורמים הרלוונטיים. מתן שירותי פקס, שליחויות והדפסות.	5 עובדים קיימים שישרתו את הפרוייקט כנדרש

2.02.2012	חיים הופמן חנה ליפשיץ	מרמנת-ארגון וניהול פרויקטים נע"מ
תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

הפעלת כ"א:

- הכנת נהלי עבודה ונהלי דיווח - כחברה המוסמכת ל-ISO, מרמנת מקפידה כי כל הפרוייקטים שהיא מנהלת יופעלו על ידי נהלי עבודה מחייבים ואחידים לכל העובדים. באופן זה ניתן לוודא כי העבודה היא אכן אחידה וסדורה ולקיים מעקב ובקרה אחר המתרחש. נהלי העבודה ייכתבו לאחר אפיון מפורט של הפעילות, ויתייחסו לכל אחד מהיבטי הפעילות של העובדים.
- ביצוע מעקב שוטף אחר הפעילות של העובדים - מנהל הפרוייקט יקיים באופן שוטף פגישות עם כל הצוותים על מנת לקבל את כל האינפורמציה הקשורה בפרוייקט. כמו כן, יקבל מנהל הפרוייקט דוחות מהצוותים השונים על כל הפעילויות אודות הפרוייקט.
- בקרת איכות - מנהל הבטחת איכות של החברה יערוך בקרה על פעילות העובדים, יוודא שהם פועלים על פי נהלי העבודה שנקבעו מראש ויוודא עמידה בלוחות הזמנים.
- בקרה באמצעות המע' הממוחשבת - מנהל הפרוייקט יוכל לקבל דוחות מהמע' בחתכים שונים אשר יעזרו לו לבצע בקרות אחר ניהול העבודה ועמידה בלוחות הזמנים לרבות: שיבוץ רפרנטים לבתי הספר, מספר שעות עבודה המוקצות לבית הספר על כלל הגורמים והמשימות הנדרשות, הפקת דוחות על פי ביצוע, הפקת דוחות בקרה לאיתור אירועים חריגים, הפקת דוחות לפניות פתוחות וטיפול בהן, וכדומה.
- הערה: במסגרת הפעלת הפרוייקט אנו רואים חשיבות רבה לשילוב עובדי המזכירות והמנהל בבית הספר עצמו בתהליך הזמנת ספרי הלימוד וקליטתם. שילב זה מתחייב הן מהיקף הפעילות הרחב והן מהנגישות הבלתי אמצעית וההיכרות השוטפת שלהם עם בתי הספר והקהילה. אנו "נגייס" את צוות בית הספר לסיוע שוטף בתהליך ההצטרפות והפעלת הפרוייקט. אנו נקפיד על כך שהעובדים אשר יעבדו מטעמנו יפעלו בהתאם להוראות סעיף 6.12 למכרז לרבות ההבהרה לסעיף זה.

מרמנת-ארגון וניהול פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

היקף העובדים שיופעלו כרפרנטים לבתי הספר ואופן הפעלתם

מתוך הכרה בחשיבות העמידה בלוחות זמנים מחייבים ומוגדרים ועל מנת לספק שירות יעיל לתלמידים ולבתי הספר ערכנו ניתוח של היקף כוח האדם הנדרש לספק שירות זה. אנו מודעים לדיפרנציאציה בין בתי הספר השונים, מגזרים, שלבי חינוך ומספרי תלמידים ובנינו תפיסה המבוססת על הקצאת כוח אדם רב תחומי שמשקף את כל המרכיבים הנדרשים בעבודת הספר ואשר יספק את מגוון השירותים (כמפורט בסעיף 5.4 למכרז וסעיף ה' למענה) הנדרשים לספר על מנת לעמוד בלוחות הזמנים.

מגזר	שלב חינוך	גודל ביה"ס	היקף עובדים לפרויקט הרכישה	היקף עובדים לפרויקט ההשאלה
יהודי ממלכתי	יסודי	עד 600 תלמידים	3	4
	על יסודי	מעל 600 תלמידים	4-5	5
מגזר לא יהודי	יסודי	עד 600 תלמידים	4	5
	על יסודי	מעל 600 תלמידים	5	6
ממ"ד	יסודי	עד 600 תלמידים	3	4
	על יסודי	מעל 600 תלמידים	4-5	5
מוכר שאינו רשמי	יסודי	עד 600 תלמידים	4	5
	על יסודי	מעל 600 תלמידים	5	6
חינוך מיוחד	רב גילאי	עד 600 תלמידים	2	4

הנחות יסוד להיקפי העובדים:

1. במגזר הלא יהודי ובמגזר המוכר שאינו רשמי, קיימת נגישות נמוכה יותר למחשבים ואינטרנט ולכן מוקצים לטובת ניהול וביצוע התהליך יותר עובדים.
2. בבתי הספר העל יסודיים מספר תלמידים גדול באופן משמעותי מבבתי הספר היסודיים מוקצים לטובת ניהול וביצוע התהליך יותר עובדים.
3. בבתי הספר העל יסודיים קיימים משאבי כח אדם גדולים יותר מבבתי הספר היסודיים.
4. בבתי הספר של החינוך המיוחד מחייב הפרויקט הערכות שונה והתייחסות מיוחדת תכנון פעילויות הרפרנטים:

מספר פעילות	שם הפעילות	שע	מספר עובדים	מספר עובדים	מספר עובדים
הדרכה מחנכת	קבלת רשימת תלמידי בית הספר האמורים ללמוד בשנת הלימודים הבאה ובכלל זה רשימת התלמידים החדשים וקליטתם למערכת רכישת/השאלת הספרים	4	8	15/5	3
4	קבלת רשימת ספרים עדכנית לשנה"ל הבאה מתוך קובץ הספרים המאושרים	4	4	15/5	3
5	הכנת טופס הצטרפות והזמנת ספרי לימוד לפי שכבת הגיל להורי התלמידים	0	0	15/5	4,5
6	הכנת טופס התזרזת ספרים לכל תלמיד על פי המקצועות ועל פי שכבת גיל	0	0	15/5	4,5
7	ריכוז הטפסים, תשלומים, וקליטתם במערכת	32	32	7/6	9
10,11	הכנת הזמנות ומשלוחם לספקים	20	20	7/6	10,11
12	שיפוט ותיקון ספרים במסגרת פרויקט השאלת ספרי לימוד על פי הצורך בביה"ס	32	32	20/8	סיום לימודים
13	טיפול בהזמנות במקרים חריגים	20	20	21/6	12
14	כנסים מחזוריים	4	4	15/8	12
16	קבלת הספרים בבית הספר	16	16	20/8	12, 13, 15
16	טיפול בהחלפות, חוסרים ושימים	32	32	20/8	16
17	קבלת תשלום והעברתו לספקים	8	8	27/8	16
19,20	מיון וחלוקת הספרים לתלמידים	16	16	26/8	16
	טיפול שוטף	8	8		
	סה"כ שעות	204			

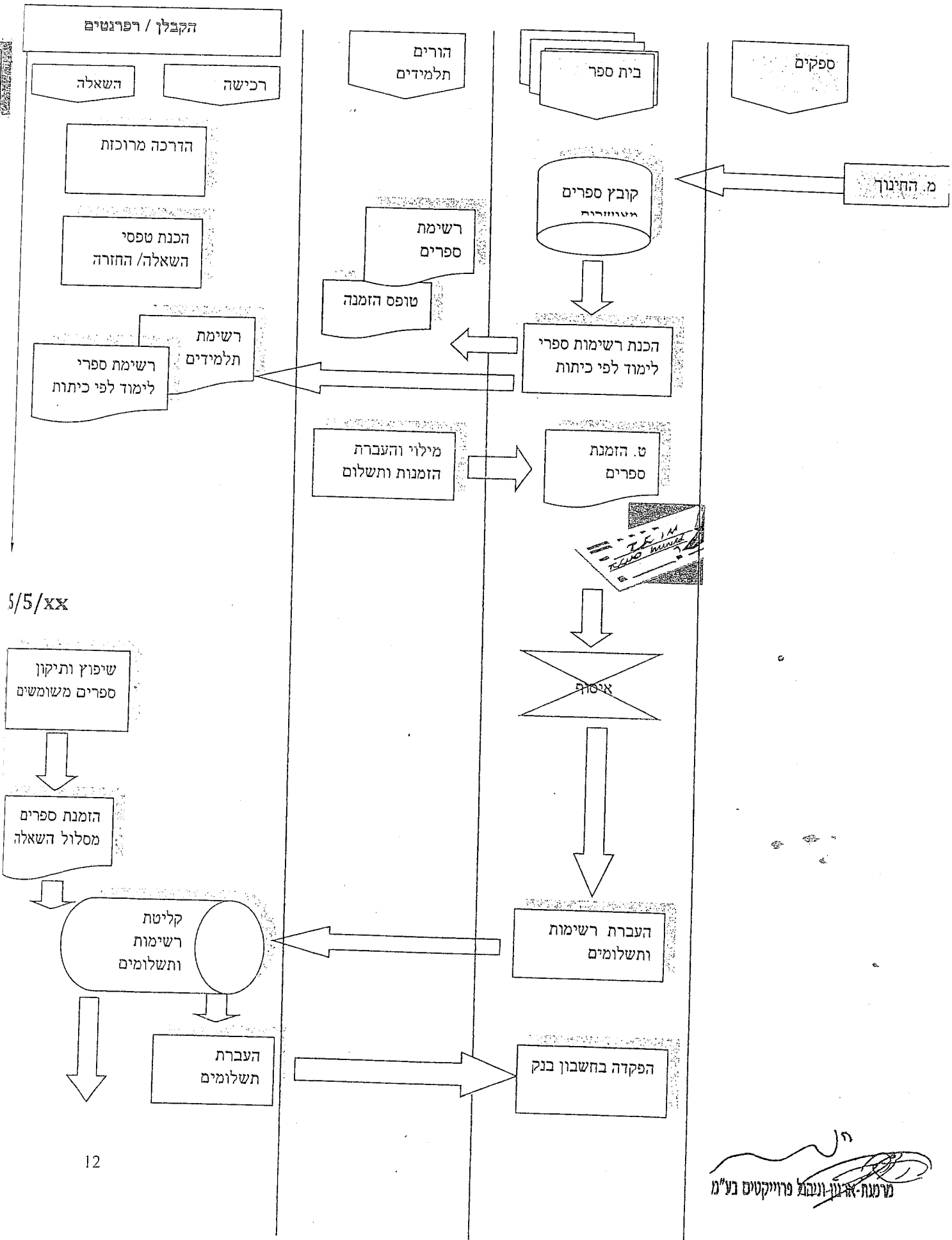
2.02.2012	חיים הופמן חנה ליפשיץ	חתימת-ארגון וניהול פרויקטים ב"ח
תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

בנוסף לתכנון וניתוח פעילויות הרפרנטים, בדקנו עומסי עבודה על פי מספר ימי העבודה בין התאריך המוקדם ביותר האפשרי לתחילת ביצוע כל פעילות לתאריך הסיום הנדרש במכרז. בניתוח זה נמצא כי בתקופות שונות נדרש פילוס עומסים שונה והקצאה מחודשת למשאבים כל זאת בהתאם לדרישות ולהבנת הצרכים כמפורט בטבלאות שלעיל.

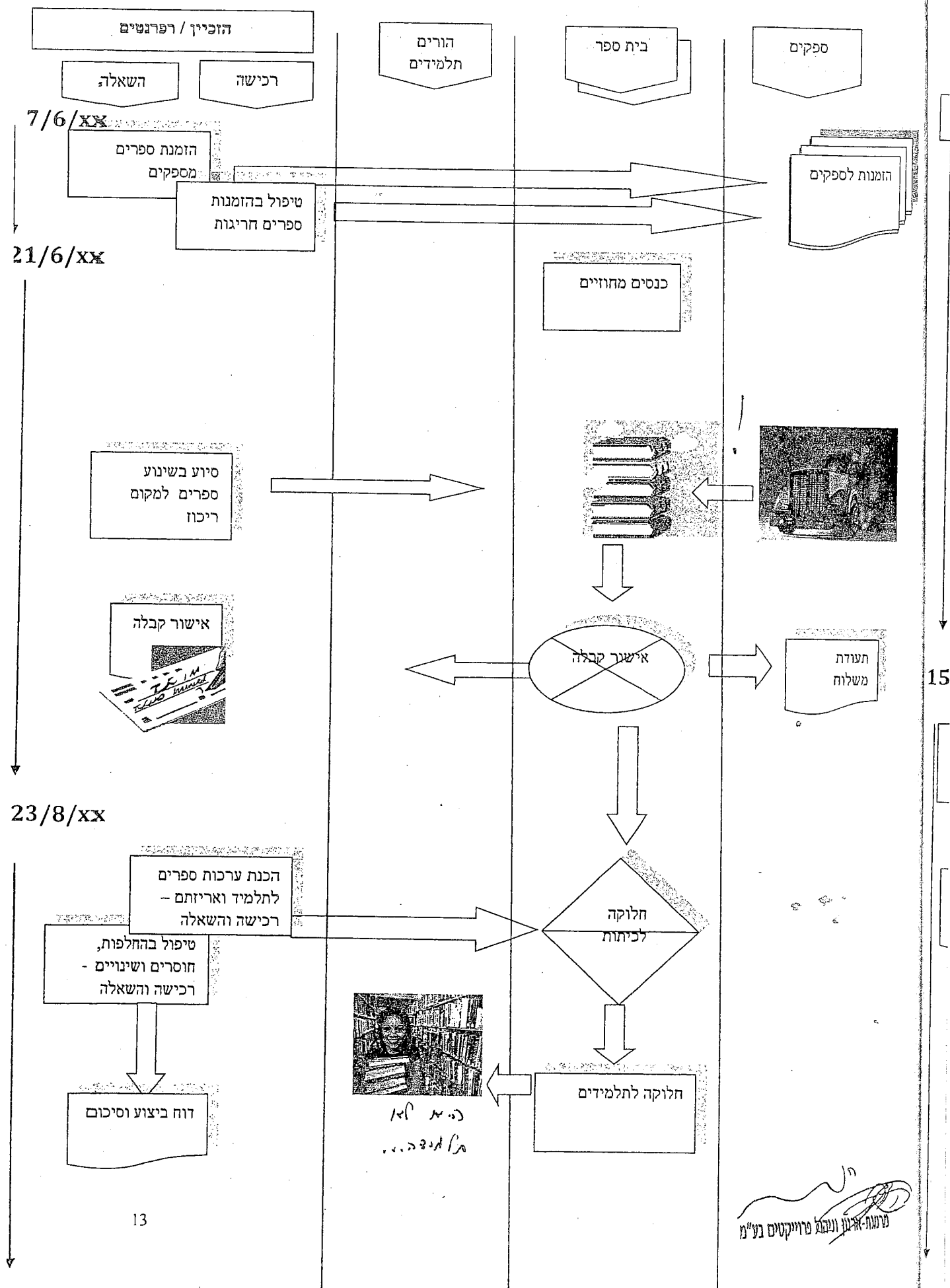
להלן מובא תרשים תהליך עבודת הרפרנט כפי שעולה מניתוח העיסוק שביצענו בהתאם לנדרש במכרז:

חיים הופמן חנה ליפשיץ	מרגת-ארגון וניהול פרויקטים בע"מ
שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

תרשים תהליך - עבודת רפרנט



מ. החינוך - מ. החינוך



אופן הפעלת הרפרנטים:

אופן הפעלת הרפרנטים הינו נדבך מרכזי בהצלחת הפרוייקט, לאור ניסיונו אנו מציעים מבנה ארגוני (כמתואר בפרק לעיל) המאפשר קשר ישיר וקרוב באמצעות מנהלי השטח הלוגיסטיים המוקצים לכל איזור וזאת על מנת ליצור מנגנוני תקשורת דו כיווניים בין המנהלת ועובדיה לבין הרפרנטים בשטח.

לצורך תמיכה במנגנון זה אנו נסמכים בין היתר על שיטות הניהול והבקרה הבאות:

- הכנת נהלי עבודה ונהלי דיווח - כחברה המוסמכת ל-ISO, מרמנת מקפידה כי כל הפרוייקטים שהיא מנהלת יופעלו על ידי נהלי עבודה מחייבים ואחידים לכל העובדים. באופן זה ניתן לוודא כי העבודה היא אכן אחידה וסדורה ולקיים מעקב ובקרה אחר המתרחש. נהלי העבודה ייכתבו לאחר אפיון מפורט של הפעילות, ויתייחסו לכל אחד מהיבטי הפעילות של העובדים.
- ביצוע מעקב שוטף אחר הפעילות של העובדים - מנהל הפרוייקט יקיים באופן שוטף פגישות עם כל הצוותים על מנת לקבל את כל האינפורמציה הקשורה בפרוייקט. כמו כן, יקבל מנהל הפרוייקט דוחות מהצוותים השונים על כל הפעילויות אודות הפרוייקט.
- בקרת איכות - מנהל הבטחת איכות של החברה יערוך בקרה על פעילות העובדים, יוודא שהם פועלים על פי נהלי העבודה שנקבעו מראש ויוודא עמידה בלוחות הזמנים.
- בקרה באמצעות המע' הממוחשבת - מנהל הפרוייקט יוכל לקבל דוחות מהמע' בחתכים שונים אשר יעזרו לו לבצע בקורות אחר ניהול העבודה ועמידה בלוחות הזמנים לרבות: שיבוץ רפרנטים לבתי הספר, מספר שעות עבודה המוקצות לבית הספר על כלל הגורמים והמשימות הנדרשות, הפקת דוחות על פי ביצוע, הפקת דוחות בקרה לאיתור אירועים חריגים, הפקת דוחות לפניות פתוחות וטיפול בהן, וכדומה.
- הערה: במסגרת הפעלת הפרוייקט אנו רואים חשיבות רבה לשילוב עובדי המזכירות והמנהל בבית הספר עצמו בתהליך הזמנת ספרי הלימוד וקליטתם. שילב זה מתחייב הן מהיקף הפעילות הרחב והן מהנגישות הבלתי אמצעית וההיכרות השוטפת שלהם עם בתי הספר והקהילה. אנו "נגייס" את צוות בית הספר לסיוע שוטף בתהליך ההצטרפות והפעלת הפרוייקט. אנו נקפיד על כך שהעובדים אשר יעבדו מטעמנו יפעלו בהתאם להוראות סעיף 6.12 למכרז לרבות ההבהרה לסעיף זה.

חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012	תאריך
חתימה וחורתמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	

תיאור מערכת המחשב שתופעל במנהלת, בבתי הספר ואתר האינטרנט

ז.

מערכת המחשב שתופעל במנהלת ובבתי הספר

המערכת הממוחשבת הינה הבסיס לתמיכה בכלל התהליך של ביצוע פרוייקט רכישת ספרי לימוד והשאלתם. המערכת נועדה לשרת את כלל הגורמים המעורבים בפרוייקט ולמסד את הקשרים ודרכי העברת המידע ביניהם.

מערכת המחשב תאופיין באופן המשרת ומקל על עבודת המנהלת. מתוך תפיסה זו תקים מרמנת מערכת אינטרנטית המאפשרת ביצוע יעיל של תהליכי העבודה לצד אפשרות לבקרה ראויה על מתן שירות יעיל. המערכת תשרת כמה משתמשים עיקריים:

- משרד החינוך
- הנהלת הפרוייקט ובכללה הנהלת החברה
- עובדי המוקד
- הרפרנטים בבתי הספר
- הורים ואנשי קשר נוספים בבית הספר

להלן איפיון ראשוני של המערכת המוצעת:

מטרת המערכת

מטרת המערכת היא לנהל את תהליך רכישת ספרי לימוד והשאלתם בצורה מרוכזת עבור מוסדות ופרטיים מול ספקי הספרים באמצעות המנהלת. המערכת תספק ממשקים וכלים מחשוביים יעילים לתפעול וניהול הפרוייקט.

תפיסת הפתרון

יישום הפתרון יושתת על מוצר מדף (תוכנת ERP) שתאפשר יישום של התהליכים הנדרשים לניהול ומעקב ממוחשב אחר הזמנות הרכש, אספקות, תשלומים

שימוש במוצר מדף יאפשר קבלה מין המוכן של עיקרי התהליכים והישויות הנדרשות.

בנוסף מערכת ה ERP תספק כלים מובנים קיימים להפקת דוחות, ניהול תהליכים, התרעות ותוכל לשמש גם כמערכת התחשבות לצרכי מס במידה ויידרש.

המערכת תספק ממשקים סטנדרטיים פשוטים ונוחים לעבודה.

מוצר המדף יותאם על ידי ביצוע יישום ופיתוחים על מנת להתאימו לניהול התהליך הנדרש במכרז.

מוצר המדף יספק תמיכה בסיסית בנושאים הבאים:

- ניהול לקוחות (מוסדות / לקוחות פרטיים)
- ניהול ספקים (ספקי ספרים)
- אישור שנתי של ספקים לטובת ביצוע רכש
- ניהול אתרים (מוסדות)
- ניהול רשימות הורים לתלמידים (עבור מעקב ותזכורת לביצוע הזמנות ספרים)

2.02.2012	חיים הופמן חנה ליפשיץ	מרמנת-ארגון וניהול פרוייקטים בע"מ
תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

- ניהול קטלוג ספרים (ניהול ספרים, מהדורות, מק"ט יצרן / דנא קוד, שיוך לתחומי דעת ושכבות לימוד)
- ניהול אישור לספרי לימוד של המשרד / בית הספר (על בסיס שנות לימוד)
- הגדרת תקציבים / משפחות מוצרים / ומאפיינים לסוגי הרכש (לאפשר לנתח את הרכש)
- קליטת הזמנות לקוחות פרטיים / הזמנות בתי ספר
 - קליטה מאתר אינטרנט
 - קליטה ידנית של טפסים → !
 - קליטה בזמן פניה טלפונית
- תזכורות הורים
 - שליחת תזכורות להורים שלא בצעו רכש דרך הפרויקט
- קבלת תשלומים
 - הפקת שוברי תשלום וקבלות
 - מעקב אחר הזמנות / תשלומים
- ביצוע הזמנות רכש מספקים על בסיס הזמנות לקוחות
 - בהתאמה לגביה שבוצעה
 - אישור מנהל המוסד לכיסוי כספי של המוסד
- תאום הגעת הספרים למוסד ואישור הנציג המקבל
- קליטת משלוחי הספק
- בדיקת הפרשים ושינויים באספקה מול ההזמנה
- קליטת חשבוניות ספק (בהתאמה להזמנות הרכש)
- תמיכה בניהול תהליכי אישור תשלומים
- הפקת דוחות תשלום מרוכזים לספק (על פי בתי הספר ובאופן מרוכז)
- הפקת דוחות מעקב רכש מספקים/ סוגי ספרים וכו'

שיטה

המערכת תספק כלים דיגיטאליים למימוש תהליך הרכש שכולל לקוחות, ספקים, משרד ומנהלת. המערכת תספק ממשקים אינטרנטיים עבור סוגי המשתמשים הבאים:

- משרד החינוך
- מנהלת הפרויקט
- לקוחות פרטיים
- מוסדות
- ספקים

הממשקים האינטרנטיים יעוצבו בצורה פשוטה ונוחה ויצילו לסוג המשתמש מידע ותפריטים רלוונטיים בלבד.

המנהלת תעבוד מול מערכת ה-ERP אליה יסונכרן המידע ממערכות האינטרנט של הלקוחות והספקים.

ביצוע שינויים על ידי המנהלת יעדכן את הנתונים כפי שהם מוצגים בממשקי הלקוחות, הספקים והמוסדות.

ממשק לקוחות

- אתר אינטרנט מעוצב
- ניהול תוכן באתר
- קטלוג ספרי לימוד לפי:
 - בתי ספר
 - שכבות גיל

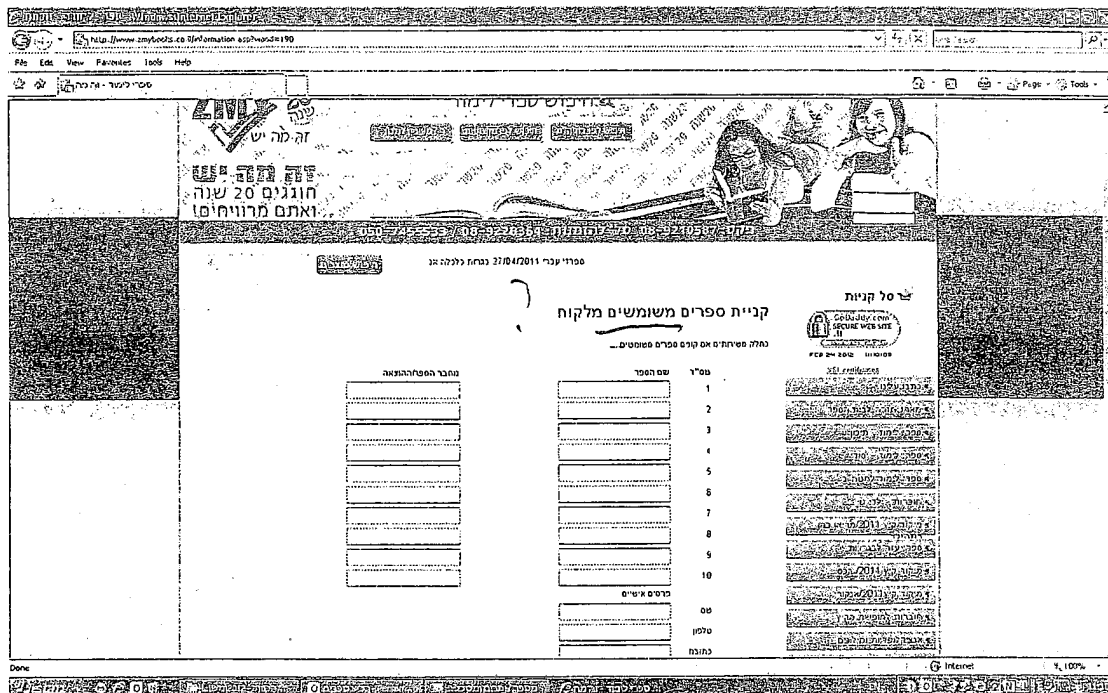
מרתה-אריאל ונהל פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

- מקצועות
- הוצאות
- טקסט חופשי
- תצוגת ספרים / רשימת ספרים
- רשימות ספרים מאושרות (מוסד / בית ספר)
- תצוגת ספר
- רכיב סחר
- הוספת ספרים להזמנה (כולל פרטי תלמיד, שכבה, ומקבילה)
- ניהול סל קניות
- ביצוע רכישה כולל אמצעי תשלום (לא חובה)
- קבלת אישור הזמנה
- לאחר הזמנה ניצן לבצע לוג אין ולצפות בסטאטוס ההזמנה

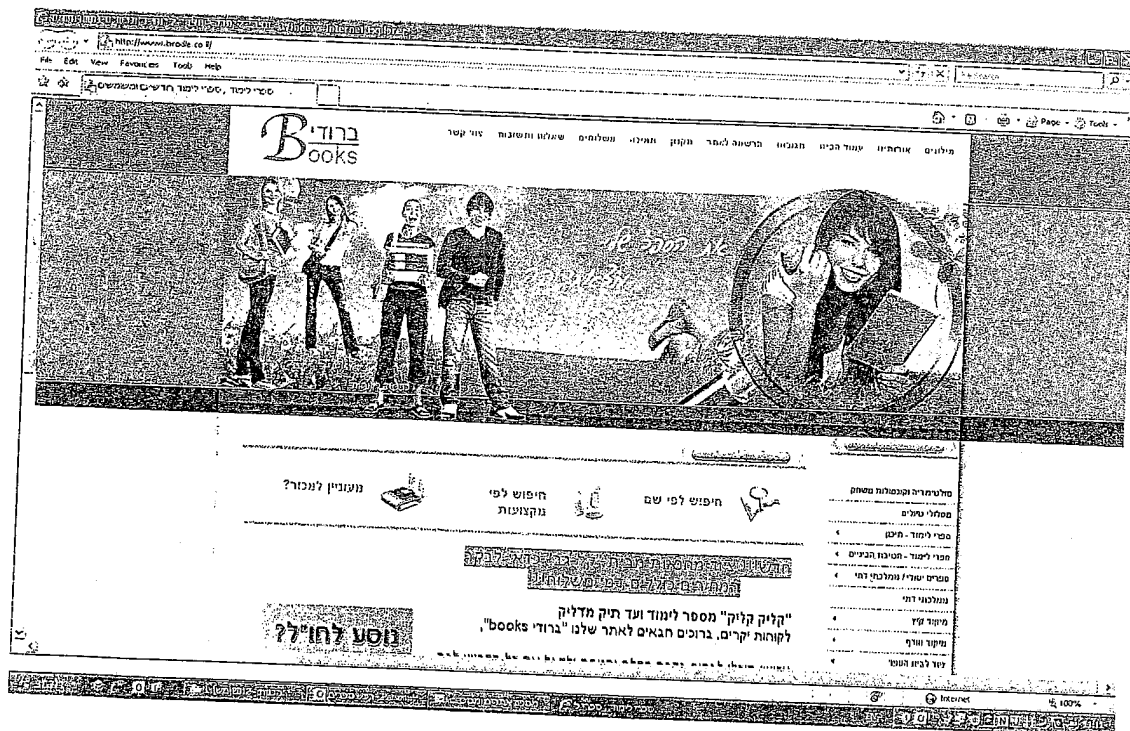
להלן דוגמאות למסכים ממערכות קרובות המופעלות על ידי מרמנת ו/או ספקי הפיתוח.
מערכת ניהול ההזמנות לפרוייקט זה תבנה יד ביד עם הלקוח ועל פי דרישות התהליך.



מרמנת-ארגון וניהול פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך



נעמת-ארען ועמל פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך



יצירת הזמנה תייצר הזמנת לקוח במערכת ה ERP.
 המערכת ערוכה לבצע תשלומים במידת הצורך באמצעות כרטיס אשראי ו/או באמצעות שוברי
 תשלום כמו כן, המערכת תייצר אישור הזמנה אוטומטי שישלח ללקוח בדוא"ל. סטאטוס והערת
 ההזמנה מתעדכנת ממערכת ה ERP.

ממשק ספקים

- תצוגה של הזמנות שנפתחו עבור הספק לביצוע
- תצוגה של הזמנות הסטוריות שבוצעו על ידי הספק וסטאטוס תשלום
- תצוגה של העברות תשלום שבוצעו לספק מהמנהלת
- תיבת הודעות . שליחת הודעה וצפייה בהודעות.

כל ספק יראה נתוני הזמנות שלו בלבד.
 כל ספק יראה בכל רגע את נתוני ההזמנות המצטברות לרבות מספר ספרי הלימוד מכל סוג וזאת
 על מנת שידע להיערך לקראת מועד ביצוע ההזמנה בפועל ואספקתה.

ממשק משרד

- כניסה למערכת ה ERP ותצוגה של כול נתוני המערכת לקריאה בלבד.
- דוחות רכש : הזמנות, הזמנות לפי למוסדות, הזמנות לפי ספקים, הזמנות לפי ספר,
- אספקות, ייתרה לאספקה , מקור ההזמנות (אתר / ידני)
- דוחות תשלומים לספקים
- תיבת הודעות . שליחת הודעה וצפייה בהודעות.

מרגת-ארגון וניהול פרויקטים בע"מ	חיים הופמן חנה ליפשיץ	2.02.2012
חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך