

תיק שירות: שירותי עזר משפטיים ואחרים (שליחות "חכמה")

1. מהות השירות

- 1.1. השירות מיועד למגזר העיסקי ובכללו לעורכי דין, רואי חשבון, גופים מסחריים או פיננסיים וכן לכל אזרח הנדרש לבצע פעולה מול גוף ציבורי/ממשלתי/עיסקי המעוניין שחברת דואר ישראל תבצע בעבורו את התהליך הכרוך בבחינה ובבדיקה מקצועית של המסמכים הנדרשים, המתנה בתור, ביצוע הפעולה, הגשת הבקשה, החתמה והחזרה. ינתנו שירותים כגון הגשת מסמכים לבתי משפט, הוצאת נסחי רישום, הגשת מסמכים לרשם התאגידים ורישום חברות, צילום מסמכים הקיימים אצל גופים מוסדיים, רישום קבלנים, הגשת תוכניות בניה ופעולות דומות.
- 2.1. קבלה, משלוח, העברה, טיפול, בדיקה, השלמה, מילוי, החתמה, מסירה והחזרה ללקוח של מסמכים בתוספת אישור ו/או חותמת על ביצוע הפעולה.
- 3.1. השירות ינתן בידי חברת דואר ישראל [-----].

2. מתווה השירות

- 1.1. הלקוח יוכל להזמין את השירות המבוקש במוקד 171, או באתר האינטרנט של חברת דואר ישראל או באמצעות יחידת דואר, כפי שיוחלט מזמן לזמן. הלקוח ישלם בעבור השירות ופרטי ההזמנה יועברו למוקד. אם השירות כרוך בתשלום אגרה ייגבה סכום האגרה בעבור השירות, בנוסף למחיר השירות.
- 2.2. חברת דואר ישראל תקבל את החומרים והמסמכים לשירות באמצעות שליח אשר יגיע אל הלקוח ויקבל את החומרים והמסמכים המיועדים לטיפול במסגרת השירות, או בדרך אחרת שתיקבע. החומרים והמסמכים יירשמו/יבורקדו באופן המבחין היטב בינם לבין דברי דואר אחרים. כל החומרים והמסמכים האמורים יוכנסו למעטפה ייעודית למטלה אחת. למעטפה תצורף תעודה בה יצוינו פרטי הלקוח, העבודה המבוקשת, והאזור הגיאוגרפי בו תטופל.
- 3.2. [-----] (החומרים והמסמכים ייבדקו ובמידת הצורך הלקוח יעודכן אם חסרים חומרים, מידע, או פרטים הנחוצים לשם ביצוע הפעולה). [-----].
- 4.2. שליח יגיע למשרד הממשלתי/בית משפט/רשות מקומית או כל מוסד, עסק, או גוף אחר בו נדרש ביצוע הפעולה, ויבצע את הפעולה הנדרשת (לרבות הגשה של מסמכים וכיוצא בזה) ויקבל, ככל הנדרש, אישור כי הפעולה בוצעה (כגון חותמת או אישור). האישור יוחזר למוקד ומשם יוחזר ללקוח.

3. שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף

- 1.3. בנוסף לשירות הבסיסי יינתנו שירותים משלימים הניתנים בידי חברת דואר ישראל וביניהם:
 - 1.1.3. משלוח מסרון (SMS) ללקוח על ביצוע הפעולה (אם יוחלט לספק זאת ואם יהיה לכך ביקוש);
 - 2.1.3. משלוח דו"חות סטטוס ללקוח על מסירה;
 - 3.1.3. סריקת אישורי המסירה וקבלת קובץ תמונה.

4. כדאיות השירות

1.4. ללקוחות

- 1.1.4. חברת דואר ישראל תספק ללקוחות **ONE STOP SHOP** בכל נושא שירותי העזר המשפטיים והשליחות החכמה ;
- 2.1.4. הלקוחות יעבדו מול גורם אחד בפריסה רחבה ;
- 3.1.4. פריסה רחבה בהתאם להחלטות החברה ;
- 4.1.4. אמינות ומוניטין דואר ישראל ;
- 5.1.4. מחירים נוחים ;
- 6.1.4. לקוחות יעדיפו לעבוד באמצעות גוף גדול ומוכר ולא באמצעות גורמים מזדמנים הפועלים בשוק זה ;
- 7.1.4. חיסכון בזמן המתנה בתורים במשרדי הממשלה ובגופים אחרים לקבלת שירות ;
- 8.1.4. כיום אין שירותים מסוג זה בפריפריה ;
- 9.1.4. הנהגת שירות זה, תאפשר ללקוחות ליהנות משירות אפקטיבי, הטומן בחובו יעילות תפעולית בעבור הלקוח.

2.4. לדואר ישראל

- 1.2.4. השירות משתלב בשירותי חברת דואר ישראל ומאפשר שילוב של תשתית ההפצה הכללית, תשתית ההפצה המופעלת על ידי שליחים ותשתית שירות/ניהול הלקוחות המופעלת במוקד 171. השירות יאפשר לחברת דואר ישראל כיווני צמיחה נוספים ומכניסים, תוך שימוש בתשתיות קיימות.
- 2.2.4. מדובר בפריטי דואר קטנים יחסית (מעטפות) שאינם תופסים נפח רב ובכך מקלים על הפעילות הלוגיסטית.
- 3.2.4. כיום אין שירותים כאלו בפריסה ארצית. השירותים הללו מוצעים ברובם באזור תל אביב, רמת גן וירושלים.
- 4.2.4. [-----]
- 5.2.4. מספר הלקוחות הפוטנציאליים גדל בצורה משמעותית משנה לשנה.

5. תיאור השוק

- 1.5. בשוק קיימות מספר חברות פרטיות הפועלות בעיקר בגוש דן עם דגש על תל אביב ורמת גן וכן בירושלים. חברות אלה גובות תעריפים גבוהים תמורת שירותים אלה. [-----].
- 2.5. [-----]. התעריף תלוי באזור (עירוני, בין-עירוני). פעולות צפונית לחיפה ודרומית לבאר-שבע, או פעולות הדורשות זמן נוסף והתמחות מיוחדת. בין המתחרים ניתן לכלול חברות שליחים פרטיות המתמחות בעבודה באזור מוגבל, וגורמים פרטיים הממתינים בבתי המשפט ומוסדות אחרים ומבטיחים "קיצור תורים" תמורת תשלום.
- 3.5. קהל היעד: עורכי דין, רואי חשבון, חברות פרטיות/ציבוריות ואזרחים המעוניינים בביצוע פעולות מורכבות במשרדי הממשלה או בגופים עסקיים או ציבוריים, תוך חיסכון בזמן.

6. מוקד שירות וטיפול בפניות ציבור

- 1.6. במוקד השירות, יוצבו אנשי מקצוע שידעו לבחון את הדרוש לצורך ביצוע שליחויות חכמות מסוגים שונים ובכללם בחינת מילוי טפסים כראוי, צרוף נספחים ועותקים וכיוצא באלה.
- 2.6. מוקד השירות, יופעל בידי נציגי פניות הציבור של חברת דואר ישראל תוך שימוש במערכות מידע של מערכת ניטור דואר, מערכת האינטרנט ועוד.

7. השפעת אספקת השירות על שירותים אחרים

- 1.7. שירותי עזר משפטיים ואחרים יינתנו על בסיס תשתיות קיימות ולא יפגעו בשירותים קיימים.
- 2.7. יסייעו במיצוב חברת דואר ישראל כגוף זריז וחדשני היודע לתת שירות נחוץ גם בפריסה רחבה.

8. אומדן העלויות הכרוכות בפיתוח השירות ובאספקתו

השירות יינתן על תשתיות קיימות של הפצת פריטי דואר בידי חברת דואר ישראל לרבות באמצעות דואר שליחים.

9. אומדן של תעריף השירות

מחיר השירותים ישתנה בהתאם לסוג השליחות החכמה, מורכבות הפעילות הנדרשת, או משך ביצוע הפעולה. ההמחרה תיעשה תוך בחינת מחירי השוק בשירותים דומים ותאפשר "תפירת" פתרונות ייחודיים ללקוחות בהתאם לסוגי הפעילויות.

01. אומדן התועלת הכספית לדואר ישראל

[-----].