



פניה 19/17 - פניה מוקדמת לקבלת מידע RFI בתחום הצבת מכונות צילום מסמכים בתשלום עבור באי הקהל ביחידות רשות האכיפה והגבייה

1. כללי

1.1 רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש (להלן גם: "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" או "הרשות"), פונה בזאת בפניה מוקדמת לקבלת מידע לאספקת מכונות צילום עבור קהל לשכות ההוצאה לפועל. תיאור השירות הנדרש מופיע בפרק "מסמך האפיון" שלהלן.

1.1.1 פנייה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמשיבים לה. הפנייה נועדה לקבלת מידע בלבד, ובעקבותיה תשקול הרשות את המשך פעולותיה בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.

1.1.2 הרשות שומרת לעצמה את הזכות להשתמש במידע אשר יתקבל בעקבות פנייה זו לצורך הרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים – הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.1.3 אם יתקיים הליך מכרז בעתיד, תהא הרשות רשאית לשנות או להוסיף תנאים ודרישות הכול לפי שיקול דעתה המקצועית ובהתאם לצרכיה.

1.1.4 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפנות, ככל שתידרש, למי שענה על פנייה זו בבקשה להשלמת מידע והבהרות, להצגת מצגות והדגמות, לביצוע פיילוט, לביקור באתרי לקוחות ולביקור באתר הספקים שיענו לפנייה זו.

1.1.5 הרשות תהא רשאית לעשות שימוש במידע שיימסר במענה לפנייה ולספק לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים.

1.1.6 טבלת ריכוז מועדים

שעה	תאריך	תיאור הפעילות
12:00	27/11/2017	פרסום RFI ע"י המזמינה
12:00	5/12/2017	מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה
	שבוע לפני המועד האחרון להגשת הצעות.	מועד אחרון להגשת מענה לשאלות
12:00	20/12/2017	המועד האחרון להגשת הצעות



2. פרק האפיון

- 2.1 רשות האכיפה והגבייה פועלת באמצעות 25 לשכות הוצאה לפועל הפזורות ברחבי הארץ ונותנות שירות לקהל. בלשכות מוצבות מכוונות צילום אשר משמשות את קהל באי הלשכות לצילום מסמכים. כיום, הקהל משלם עבור צילום המסמכים לחברה שמספקת בפועל שירות זה, באמצעות מטבעות.
- 2.2 רשות האכיפה והגבייה מבקשת לקבל הצעות למתן שירותי צילום מסמכים לקהל באי הלשכות. היקף השירות המתבקש הינו כ- 30 מכוונות, אשר יוצבו בלשכות וישמשו את באי הלשכות לצילום מסמכים שונים הנחוצים להם. נכון להיום ממוצע הצילומים בחודש עומד על כ- 20,000 צילומים בכל לשכות ההוצאה לפועל.
- 2.3 הרשות תעמיד לרשות הספק שטח להעמדת המכוונות בלשכות וכן חיבור קבוע למערכת החשמל.
- 2.4 הצבת מכוונות הצילום על פי פריסת הלשכות :

מס' מכוונות	מיקום
3	רשות אכיפה כפר סבא
3	רשות אכיפה ראשון לציון
1	רשות אכיפה רחובות
1	רשות אכיפה קריות
1	רשות אכיפה אשקלון
2	רשות אכיפה ירושלים
1	רשות אכיפה חדרה
4	רשות אכיפה חיפה
3	רשות אכיפה ת"א
1	רשות האכיפה – עפולה
1	רשות אכיפה פתח תקווה
1	רשות אכיפה קריית שמונה
1	רשות אכיפה טבריה
1	רשות אכיפה נצרת
1	רשות אכיפה צפת
2	רשות אכיפה נתניה
1	רשות אכיפה רמלה
2	רשות אכיפה הוצל"פ באר שבע
1	רשות אכיפה הוצל"פ אשדוד

* נתונים אלו נכונים למועד פרסום הפנייה המוקדמת. לרשות שמורה הזכות להרחיב/להקטין את כמות המכוונות על פי צרכיה ושיקוליה הבלעדיים.



- 2.5 הרשות לא תישא בעלויות בגין אחסנה או שינוע או הובלה או אריזה וכיוצ"ב של מכונה בין אם חדשה ובין אם תקולה ובין אם יתבקש להעבירה מיחידה ליחידה.
- 2.6 לא ניתן להדביק על מכונות הצילום מדבקות לצורך שיווק ו/או פרסום וכיוצ"ב.
- 2.7 מדובר במכונות צילום לצילום מסמכים, בשחור לבן, לעיתים בכמויות גדולות, שנותנות שירות לקהל שמתקשה בהפעלת מכשור טכנולוגי.
- 3. המידע המבוקש :**
- 3.1 מנגנון תמורה מוצע עבור חכירת המכונות + הציוד ההיקפי.
- 3.2 סוגי מכונות ומפרט טכני.
- 3.3 סוגי האחריות עבור המכונות.
- 3.4 טיב ופירוט השירות, לרבות שירות תיקונים והחלפה.
- 3.5 מנגנון SLA מוצע – שינויים, הערות ותוספות לאמנת השירות המפורטת בהמשך.
- 3.6 מסמכים ואישורים המעידים על בקרת איכות ועמידה בתו תקן, כפי שמקובל בשוק.



נספח קבלת מידע

נשמח באם תוכל להשיב לשאלות המופיעות בגוף הנספח ולהוסיף בהתאם לצורך נקודות חשובות שלא פורטו במסמך זה ולטעמך מדובר במידע קריטי/ חשוב ליציאה למכרז בנושא זה

1. פרטים כלליים:

שם הספק _____
 ח.פ. _____
 כתובת _____
 שם איש הקשר _____
 נייד _____

2. מפרט טכני:

- מהו סוג המכונה המוצעת?
- אילו אישורים, רישיונות והיתרים נדרשים לכמות ואיכות צילומים מסוג זה למכונה המוצעת. נא לצרף כחלק מהמפרט.
- נא לפרט תכונות טכניות ופונקציונליות, ייעוד, תיאור מרכיבים ומכלולים, תפיסת הפעלה ושימוש, נושאי איכות, אמינות, תקינה ובטיחות.
- נא לפרט את אופן השימוש במכונה, כולל תצוגה וחיווי.

3. שירות לקוחות:

- האם נדרשת פריסה ארצית כדי לתת שירות לכל הארץ פריסה ארצית למכונות המוצעות?
 כן / לא
- האם ברשותך מוקד/ מערך תמיכה טלפוני ממוחשב שימש לקבלת הזמנות של מכונות להעתקת מסמכים, להתייעצויות מקצועיות, להודעה על תקלות ולטיפול בתקלות (ככל שניתן לטפל טלפונית ו/או הזמנת טכנאי לצורך טיפול פרונטלי)?

כן / לא
 פרט



זמן ההמתנה למענה טלפוני של אנשי מערך התמיכה לא יעלה על 60 שניות.

האם קיים? כן / לא

האם מקובל? כן / לא

במידה ולא. פרט:

- האם קיים איש קשר אשר יהיה אחראי ונגיש לכל אחד מהאזורים בפריסה הארצית? כן / לא

- האם אתה אחראי גם לתחזוקת המכונות או קבלן מטעמך? אם כן נא ציין את שם קבלן המשנה _____

- במידה ויתבקש להחליף את המכונה ולהציב אחרת במקומה – מה אורך הזמן המקסימאלי לביצוע?

4. אופן טיפול בתקלות:

- הגדרה - סוגי תקלות:

- תקלה משביתה –

תקלה אשר משביתה את המכונה לחלוטין, ואינה מאפשרת לבצע צילומים.

- תקלה שאינה משביתה –

תקלה אשר משבשת את עבודת המכונה, אך מאפשרת עבודה חלקית באמצעות המכונה.

- נא התייחסותך לגבי זמני ביצוע ותגובה עבור תקלה רגילה מול תקלה משביתה.

- במקרה של תקלה האם אתה מסוגל לטפל תוך 24 שעות? מה במקרה של תקלה משביתה?

- הספק מתבקש להיענות לקריאות שירות טלפונית בכל הנושאים הקשורים לבעיות תפעול, תקלות חומרה, תקלות תוכנה וכו' וכן למתן פתרונות מספקים. שירותי מערך התמיכה יינתנו בזמנים ובמועדים המפורטים להלן: ימים א'-ה', בין השעות 8:00-18:00.



האם מקובל? כן/ לא. פרט:

- תקלה, שנפתחה עד השעה 10:00 בבוקר, תתוקן באותו היום עד השעה 18:00. תקלה, שנפתחה לאחר השעה 10:00 בבוקר, תתוקן עד השעה 12:00 בצהריים ביום העבודה הבא. תקלות, שתפתחנה בערבי חג, תתוקנה ביום העבודה הראשון שלאחר החג עד השעה 12:00 בצהריים.

האם מקובל? כן/ לא. פרט:

- זמן פתרון תקלה, שניתן לפתור באופן טלפוני על-ידי טכנאי או מומחה מערכת לא יעלה על שעתיים מרגע הודעת המשרד.

האם מקובל? כן/ לא. פרט:

- ככל ששכיחות התקלות החוזרות במכונה מסוימת עולה על 4 תקלות משביתות במהלך 30 ימי עבודה עוקבים או במידה ותתגלה תקלה במכונה, אשר לא ניתן לתקנה או במידה ונדרשת החלפה, יחליף הזוכה את המכונה ללא דיחוי במכונת להעתקת מסמכים שוות ערך למכונה התקולה לאחר קבלת אישור הרשות לסוג המכונה החלופי. לתקופת ביניים, באופן זמני, במידה ולא תהיה בידי הזוכה מכונה שוות ערך, רשאי הזוכה להעמיד לרשות המשרד מכונה להעתקת מסמכים חלופית (בטיב ובאיכות השווים למכונות נשוא מכרז זה- ובאישור הרשות) למשך זמן שלא יעלה על 45 ימים.

האם מקובל? כן/ לא. במידה ולא – פרט:



5. מחולל דוחות:

האם הקריאות בדבר תקלות נרשמות במערכת רישום קריאות ממוחשבת? כן / לא.
 אנו מבקשים מעקב עבור כל קריאה תקבל מספר סידורי וירשמו לגביה הפרטים הבאים:
 אופי התקלה: משביתה/לא משביתה, תאריך, שעת פתיחת התקלה, פרטי המוסר ופרטי
 המקבל. בסיום הטיפול בתקלה ירשם זמן סגירת התקלה והפרטים הרלוונטיים בנוגע
 לאופן הטיפול בה. האם מקובל?
 במידה ולא – פרט:

6. האם ניתן לקבל דוחות בגין הצריכה בפועל עבור כל מכונה ?

7. נבקש לקבל דוח רישום תקלות מלא לגבי זמני ההמתנה והמענה בשירות הטלפוני
 במצורף לחשבון החודשי. האם אפשרי? כן / לא. פרט:

8. ניסיון / המלצות:

האם כיום מכונות שברשותך מוצבות במשרדי ממשלה, רשויות מקומית או מגזר ציבורי?
 כן / לא
 נא לפרט את שם הארגון ואת איש הקשר מטעם הארגון:

9. אופן התשלום ואמצעי התשלום לצילום מסמכים במכונה:

האם ניתן לשלם באשראי? כן / לא
 האם ניתן לשלם במטבעות? כן / לא
 האם המכונה מחזירה עודף? כן / לא
 האם ניתן לשלם באשראי ו/או במטבעות? כן / לא

נא לשלוח צילום של המכונה עם הסבר אודות אפשרויות התשלום ואופן התשלום.



10. אופן התמחור המוצע להצבת המכונה:

עבור דף צילום

עבור מונה

אחר. פרט:

האם הדפים מסופקים על ידך כחלק מהשירות? כן/לא
 מועדי ואופן החלפת טונרים, האם על פי קריאה או בהתאם לביקור קבוע?
 האם טכנאי מגיע לביקור באופן קבוע ללשכות לבדיקת תקינות המכונות, טיפול שוטף
 וכד' ? או ע"פ קריאה ?

11. אמנת שירות

נשמח לקבל את חוות דעתך אודות SLA שלהלן:

המתנה למענה לקריאה טלפונית למרכז השירות.	מענה לשיחה תוך 60 שניות מרגע הקריאה במרכזת הזוכה.	האם סביר?
אספקת מכונות להעתקת מסמכים למשרד לאחר קבלת ההזמנה אצל הזוכה.	תוך 30 ימים קלנדאריים מהזמנת המכונות על-ידי המשרד.	האם ניתן מבחינתך לקצר את הזמן? אם כן נא פרט: 7 ימים 10 ימים אחר
אי הגעת טכנאי בזמן לתיקון תקלה משביתה של מכונה.		
אי הגעת טכנאי לתיקון תקלה אשר אינה משביתה את המכונה.		
אספקת מכונה חלופית זמנית עקב תקלות חוזרות.	בתוך 3 ימים מיום פתיחת הקריאה במוקד הטלפוני.	האם סביר?
אספקת מכונה חלופית קבועה עקב תקלות חוזרות	בתוך 45 ימים מיום פתיחת הקריאה במוקד הטלפוני.	האם ניתן מבחינתך לקצר את הזמן? אם כן נא פרט: 7 ימים 14 יום 10 ימים אחר



רשות האכיפה
והגבייה

12. תמחור ההצעה :

ככל שהרשות תחליט לצאת למכרז, איך אתה חושב שיהיה נכון לבצע תחרות בין הספקים השונים אודות המחיר?
האם עבור כל דף צילום?
עבור שכירות חודשית של המכונה?
אחר

**13. האם קיים מידע טכני, תפעולי, מסחרי שעשוי להיות רלוונטי עבורנו ולא צוין מעלה?
אם כן נא פרט**
