



הנהלת בתי המשפט  
COURTS ADMINISTRATION  
יחידת הרכש המרכזית

# **מכרז פומבי מספר 65/18**

**עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון**

**ביחידות מערכת בתי המשפט**

**תוכן עניינים**

4	פרק 1: מנהלה
4	1.1 הגשת ההצעה
4	1.2 מועד הגשת הצעה
5	1.3 טבלת ריכוז מועדים :
5	1.4 שאלות והבהרות
6	1.5 כנס מציעים
6	1.6 תקופת והיקף ההתקשרות
6	1.7 שינוי וביטול
6	1.8 תוקף הצעות
7	1.9 ספקי משנה
7	1.10 זכויות קניין רוחני
7	1.11 כללי
8	פרק 2: מסמך האפיון – תיאור הפרויקט והיקפו
8	2.1 כללי
9	2.2 סוגי הסקרים הנדרשים
9	2.2.1 סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים משירותי המזכירות
11	2.2.2 סקר שביעות רצון שופטים ורשמים משירותי המערך המנהלי בבית המשפט- סקר לקוחות פנים
12	2.2.3 סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט- סקר לקוחות פנים
13	2.3 לוחות זמנים
14	2.4 הטלת קנסות
15	פרק 3 : תנאי סף
17	פרק 4 : אופן הגשת ההצעה והמסמכים הנדרשים
18	פרק 5 : הקריטריונים לקביעת הספק הזוכה במכרז
18	5.1 שלב א : בדיקת תנאי הסף
18	5.2 שלב ב' : בחינת מרכיב האיכות
19	5.3 שלב ג' : בחינת ההצעה הכספית
20	פרק 6: מסמכים ואישורים שידרשו מהספק הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז
20	6.1 ערבות ביצוע
20	6.2 חוזה
20	6.3 הצטרפות לפורטל הספקים
20	6.4 אישור עריכת ביטוחים
21	פרק 7: התמורה בגין השירות
22	פרק 8: נזיקין, שיפוי ופיצוי
23	פרק 9: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים
25	פרק 10: ביטוח
27	פרק 11: נספחים למכרז



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

27	נספח א' - תצהיר מציע/ה ערוך כדין בפני עו"ד
29	נספח ב' - נוסח ערבות ביצוע
30	נספח ג' - כתב הצהרה
31	נספח ד' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז
33	נספח ה' - הצהרת ניסיון המציע
34	נספח ו' - הצהרה בדבר ניסיון מנהל פרויקט
35	נספח ז' - חלקים חסויים בהצעה
36	נספח ח' - טופס הצעת המחיר
37	נספח ט' - אישור עריכת ביטוחים
39	נספח י': דוגמת חוזה
44	נספח יא': חוזה שימוש בפורטל הספקים
53	נספח יב': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
54	נספח יג': תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות
55	נספח יד': שמות ממליצים
56	נספח ט"ו: שאלונים לדוגמא

## פרק 1: מנהלה

הנהלת בתי המשפט (להלן: ה"ה או המזמינה), באמצעות יחידת הרכש המרכזית, פונה בזאת לקבלת הצעות מחיר

למתן 3 סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט:

❖ סקר שביעות רצון לקוחות הייצוניים משירותי מזכירות בית המשפט.

❖ סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי מזכירות בית המשפט.

❖ סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט.

תיאור השירות הנדרש מופיע בפרק "מסמך האפיון" למכרז זה.

ניתן לעיין בתנאי המכרז ונספחיו באתר הרשות השופטת בכתובת:

[https://www.gov.il/he/Departments/the\\_judicial\\_authority](https://www.gov.il/he/Departments/the_judicial_authority) תחת "פרסומים", או באתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת

<http://www.mr.gov.il/purchasing> תחת "מכרזים" וביחידת הרכש המרכזית בימים א'-ה' בין השעות 15:30 –

08:30 ברח' כנפי נשרים 22, קומה 1 בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00.

### 1.1 הגשת ההצעה

ההצעה תימסר במעטפה סגורה, עליה יירשם: שם המכרז, מספר המכרז, כתובת המזמינה בלבד.

המעטפה הסגורה תכלול שתי מעטפות פנימיות:

4 ❖ **מעטפה אחת** תכיל את כל מסמכי ההצעה הנדרשים מלבד הצעת המחיר (שתוכנס למעטפה נפרדת) על

גבי מעטפה זו יירשמו שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון להתקשרות.

❖ **מעטפה שנייה** תכיל את הצעת המחיר של המציע בשני עותקים, חתומה בחתימות מלאות ומחייבות במקור

אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך כדין, בתוספת חותמת התאגיד. על

גבי מעטפה זו יירשם "הצעת מחיר" בלבד. מעטפה זו תצורף להצעה כשהיא סגורה.

**1.1.1** יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש, כדי לאפשר את תהליך הבדיקה המתואר בהמשך. יש לשים לב, כי

המעטפות השונות תיפתחנה בשלבי בדיקה שונים.

**1.1.2** על המציע להגיש 3 מארזים זהים ומלאים (אחד מקור ו-2 עותקים) כולל אישורים ונספחים למיניהם, על

המארז המקורי יצוין "מכיל מסמכים מקוריים". עותק ההצעה המקורי יוחתם בכל עמוד בחותמת המציע,

בחתימת מורשי חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של המקור.

### 1.2 מועד הגשת הצעה

את ההצעות יש להגיש לא יאוחר מיום 17.12.2018 בשעה 12:00 כפי המפורט בטבלת ריכוז המועדים בסעיף

1.3 לפרק זה.

את ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים של הנהלת בתי המשפט בכתובת: רח' כנפי נשרים 22, ירושלים, קומה ב'

בארכיב. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בסעיף

זה. המציע נושא באחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לתשומת הלב: בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 - ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעות ולא תשמע כל טענה בעניין זה.

**1.3 טבלת ריכוז מועדים :**

שעה	תאריך	תיאור הפעילות
	22.11.2018	מועד פרסום המכרז
12:00	03.12.2018	מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה
16:00	06.12.2018	מועד אחרון למענה על שאלות הבהרה
12:00	17.12.2018	המועד האחרון להגשת הצעות

**1.4 שאלות והבהרות**

שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות לדוא"ל [mayaz@court.gov.il](mailto:mayaz@court.gov.il) לא יאוחר מהמועד האחרון להצגת שאלות הבהרה- כפי המפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל.

**1.4.1** הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי יצירת קשר עמו. בחלקה המהותי הפנייה תכלול את זיהוי הפרק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה. בקשת ההבהרה תוגש בפורמט הבא :

מס'	עמוד במכרז	סעיף במכרז	תוכן הבקשה להבהרה
1.			
2.			

**1.4.2** המזמינה תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

**1.4.3** המזמינה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חסוי ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה.

**1.4.4** בהתחשב בשאלות שהתקבלו - המזמינה תהא רשאית לשנות את נוסח המכרז על נספחיו השונים ובכלל זה את תנאי המכרז. במקרה זה - הנוסח החדש של המכרז, בהתאם למענה לשאלות, הוא המחייב וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של מסמכי המכרז. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמינה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים או בכדי לבצע שינוי זה או אחר.

**1.4.5** הנהלת בתי המשפט תיתן מענה לשאלות ההבהרה באמצעות דוא"ל בלבד, כאשר התשובות יפורסמו באתר הרשות השופטת בכתובת [https://www.gov.il/he/Departments/the\\_judicial\\_authority](https://www.gov.il/he/Departments/the_judicial_authority) תחת "פרסומים", ביום **06.12.2018**. למען הסר ספק, על המציעים להתעדכן בהבהרות השונות באתר האינטרנט. **התשובות**

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לשאלות ההבהרה יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהוראותיו ועל המציע לצרף את מסמך התשובות לשאלות אל הצעתו.

**1.4.6** למען הסר ספק, על המציעים להתעדכן בהבהרות השונות באתר האינטרנט. המענים לשאלות והבהרות נוספות, ככל שתהיינה, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהוראותיו ועל המציע לצרף את מסמך המענה לשאלות אל הצעתו.

**1.4.7** הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לקבוע סבב אחד נוסף או יותר של הבהרות. הודעה על כך תפורסם באתר הרשות השופטת.

**1.5 כנס מציעים**

במסגרת מכרז זה לא יתקיים כנס מציעים.

**1.6 תקופת והיקף ההתקשרות**

**1.6.1** תקופת ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז תחל עם חתימה על חוזה התקשרות והוצאת הזמנת רכש חתומה ע"י הנהלת בתי המשפט ותסתיים ביום 31/12/2019. למזמינה שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה של עד 6 שנים נוספות (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת") במספר תקופות ופעמים כפי שיוחלט על ידה ובלבד שתקופת ההתקשרות הנוספת לא תעלה על 6 שנים כאמור ובסה"כ עד 3 סקרים לכל תקופת ההתקשרות הנוספת.

ההודעה על המשך ההתקשרות תינתן ע"י המזמינה בכתב.

**1.6.2** תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לאישורים הנדרשים על פי דין, לחוקי התקציב ולהוראות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.

**1.6.3** יובהר, כי הזכות להארכת ההתקשרות עם הזוכה נתונה לשיקול הדעת הבלעדי של המזמינה.

**1.7 שינוי וביטול**

**1.7.1** המזמינה רשאית לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתה הבלעדי. המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות ביטול המכרז כאמור.

**1.7.2** המזמינה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז וכן להפסיק את ההתקשרות עם הספק בכל עת, תוך מתן הודעה מוקדמת של 30 יום מראש.

**1.7.3** כל שינוי שיעשה ע"י המציע ממסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, **לא יובא** בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

**1.7.4** המזמינה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות המכרז ותנאיו, או במקרה שבו ההצעה אינה מאפשרת הערכתה כדבעי. למען הסר ספק מובהר בזה, כי הצעת מחיר "אפס" או הצעה שנחזית על פניה להיות הצעה גירעונית, תחשב כהצעה בלתי סבירה, אלא אם כן יוכח אחרת להנחת דעתה של המזמינה.

**1.8 תוקף הצעות**

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- 1.8.1** הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות. אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו. הודעה על ביטול ההצעה תועבר, בכתב, תוך ציון מועד תחולה, אל ועדת המכרזים של הנהלת בתי המשפט.
- 1.8.2** נקבע זוכה (להלן גם "ספק") תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

**1.9 ספקי משנה**

מציע אינו רשאי במהלך תקופת המכרז להסתייע בקבלני משנה נותני שירותים ובעלי מקצוע לצורך ביצוע השירותים המבוקשים למעט ביצוע שירותי הדפסה ותרגום הנדרשים במסגרת מכרז זה.

**1.10 זכויות קניין רוחני**

- 1.10.1** כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינה המוחלט והבלעדי של המזמינה. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המזמינה.
- 1.10.2** המזמינה תהיה רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיה כל תוכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 1.10.3** על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.
- 1.10.4** למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המזמינה בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

7

**1.11 כללי**

- 1.11.1** למזמינה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות ו/או השלמות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. כל פניה תיעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים והתקנות לפיו וכן בהתאם להוראות התכ"ם המתעדכנות מעת לעת.
- 1.11.2** מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם המזמינה במידה ויזכו במכרז.
- 1.11.3** באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן בהודעות ו/או בשינויים ו/או תוספות אשר יפורסמו מעת לעת באתר האינטרנט של המזמינה
- 1.11.4** המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או שלא כלל מידע שאמור היה לגלותו לפי כל דין או בהתאם לתנאי המכרז.
- 1.11.5** איסור תיאום הצעות : המציע או בעל עניין במציע או בכל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה במציע, לא יפעל לתיאום הצעתו עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת תוקפו המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו או קבלת מידע או החלפת מידע, או פרסום מידע או גילוי מידע

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לאדם או לגוף כלשהו, כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

**1.11.6** כל המחירים המפורטים/שיוצגו ע"י המציע בנספח הצעת המחיר (נספח ט') יהיו בשקלים חדשים ללא

מע"מ. המחירים יהיו סופיים ומוחלטים ויכללו כל הוצאה אחרת, מכל מין וסוג שהוא. ההצמדה תשולם בהתאם למפורט בפרק 7 למסמכי מכרז זה

**1.11.7** היה וההתקשרות עם הספק הזוכה לא תצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה

את הזכות להתקשר עם הספק הזוכה השני, ללא מגבלות כלשהן. לפיכך, ההצעה של הספק אשר יוכרז כספק זוכה שני, תעמוד בתוקפה למשך 90 (תשעים) יום נוספים לאחר סיומם של הליכי המכרז, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל.

למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המזמין לפעול בכל דרך אחרת במקרה כזה,

לרבות - מבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

בנוסף, אין בבחירת המציע הבא ו/או בכריתת הסכם עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למזמין או מי מטעמו, כנגד הזוכה הראשון במכרז.

אם ההחלטה על בחירת הזוכה השני תיעשה לאחר תום תוקף ההצעה, תידרש הסכמת הזוכה למימוש ההתקשרות.

**1.11.8** עיון בהחלטת ועדת המכרזים ובהצעת הזוכה במכרז: הצעתו של הזוכה במכרז תועמד במלואה, על נספחיה,

לעיון יתר המציעים במכרז. אם קיימים בהצעה חלקים אשר לדעת המציע יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו נספח המפרט את החלקים ואת הנימוקים לסודיותם בהתאם לנוסח המופיע בנספח ח' למכרז. ועדת המכרזים תחליט, בהתאם לשיקול דעתה, האם לגלות את ההצעה הזוכה במלואה או בחלקה.

## **פרק 2: מסמך האפיון – תיאור הפרויקט והיקפו**

### **2.1 כללי**

הנהלת בתי המשפט שמה לה ליעד לשפר את השירות הניתן על ידה ללקוחותיה הפנימיים והחיצוניים כאחד.

במטרה לקדם יעד זה, החל משנת 2009 מועברים במערכת 3 סקרי שביעות רצון:

סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים משירותי מזכירות בית המשפט.

סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי מזכירות בית המשפט.

סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט.

הסקר האחרון בוצע בשנת 2014.

הגורם המוביל מטעם מערכת בתי המשפט הינו מרכז מעוף – מרכז פיתוח והכשרה של מערכת בתי המשפט.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**2.1.1 הספק הזוכה במכרז זה יידרש למנות מנהל פרויקט אשר יוביל וינהלו מטעמה מתחילתו ועד סופו בהתאם לתכולת**

**השירותים המפורטת בשלבים להלן :**

- תיקוף ופיתוח הסקר – שירות הנדרש עבור כל הסקרים
  - תרגום הסקר לשפה הערבית – שירות זה נדרש אך ורק לסקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים.
  - הדפסת שאלוני הסקר בעברית וערבית ואספקתם לאתרי המזמינה – שירות זה נדרש אך ורק לסקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים.
  - הדפסת עזרי פרסום ואספקתם לאתרי המזמינה – שירות זה נדרש עבור סקר שביעות רצון – לקוחות חיצוניים.
  - ניתוח הנתונים – שירות הנדרש עבור כל הסקרים.
  - הצגת הממצאים – שירות הנדרש עבור כל הסקרים.
  - שינוע הדוחות המודפסים למרכז מעוף בירושלים.
- הבהרה חשובה:

איסוף הנתונים והקלדתם יבוצע על ידי הנהלת בתי המשפט .

**2.1.2 על החברה הזוכה להציע מודל אחיד על פיו ינותחו כלל ממצאי הסקרים. הזוכה יידרש לבצע ניתוח על פי התפלגויות**

והצלבות בהתאם לצרכי המזמינה וכן ניתוח עומק לצורך הסקת מסקנות.

הניתוח יכלול היבט כמותי ואיכותי (במידה וישנן שאלות פתוחות).

בכל אחד משלושת הסקרים יש לערוך השוואה לממצאי הסקרים הקודמים לצורך הצגת מגמות השינוי.

באחריות מרכז מעוף לספק לזוכה את בסיס הנתונים ( ממצאי כלל השאלונים שהוקלדו בסקרים הקודמים ).

**2.2 סוגי הסקרים הנדרשים**

**2.2.1 סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים משירותי המזכירות**

מערכת בתי המשפט מונה כ- 40 יחידות שונות הפזורות בכל רחבי הארץ. בתי המשפט נחלקים לשישה מחוזות

עיקריים של בתי משפט השלום ( צפון, חיפה, תל אביב, מרכז, ירושלים ודרום), שישה בתי משפט מחוזיים

(מחוזי נצרת, מחוזי חיפה, מחוזי מרכז- לוד, מחוזי תל אביב, מחוזי ירושלים ומחוזי באר שבע), מחוז בתי הדין

לעבודה (בית הדין בנצרת, בית הדין חיפה, בית הדין ירושלים, בית הדין תל אביב, בית הדין באר שבע, בית הדין

ארצי) ובית המשפט העליון.

מצורף נספח י"ד של מבנה יחידות בתי המשפט

להלן פירוט השירותים הנדרשים לטובת סקר זה :

**2.2.1.1 תיקוף ופיתוח**

על המציע לבחון בעין מקצועית את השאלונים שפותחו בסקר הקודם ולהתאימם לצרכי המשתנים של הארגון. התאמת השאלונים תבוצע בשיתוף הנהלת בתי המשפט עד לשביעות רצונה המלאה.

תהליך הפיתוח ייערך באמצעות פגישות עם המזמינה ומי מטעמה לפי הצורך, ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד כאשר הכוונה כי בשלב זה יוחלט על כמות השאלונים הסופית הנדרשת.

לצורך אישור סופי של השאלון תתקיים פגישה עם נציג מרכז מעוף רק לאחר אישור נציג מעוף הזוכה יוכל לתרגם ולהדפיס את השאלונים.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**2.2.1.2 תרגום לשפה הערבית**

באחריות הזוכה במכרז לתרגם את השאלון לשפה הערבית .  
 אומדן כמות השאלונים הנדרשת בשפה הערבית כ- 300 שאלונים.

**2.2.1.3 הדפסת שאלונים**

באחריות הזוכה להדפיס כ-2,500 שאלונים בשפה העברית וכ-300 שאלונים בשפה הערבית.  
 על המציע לקחת בחשבון הדפסת שאלוני רזרבה בהיקף של 20% לפחות.  
 על השאלונים להיות מודפסים באיכות ובנייר המתאים להדפסות צבע שחור לבן השומר על  
 נאמנות גבוהה למקור. באחריות החברה הזוכה לספק את כלל השאלונים המודפסים אל  
 הנהלת בתי המשפט.

**2.2.1.4 הדפסת עזרי פרסום**

על המציע להדפיס עזרי פרסום כמפורט להלן (תוכן עזרי הפרסום והגרפיקה יגובשו בשיתוף  
 מרכז מעוף ורק לאחר קבלת אישור סופי יאושרו העזרים להדפסה.  
 העזרים המבוקשים:

- ❖ תשעה רול-אפים אשר יוצבו בכניסה להיכלות בתי המשפט.
- ❖ תשעים פוסטרים בגודל 80\*60 אשר ייתלו בכניסה למדורי שרות לקהל.

הדפסת העזרים תבוצע בפרוצס ותסופק לאתרי המזמינה בפריסה הבאה : היכל המשפט  
 תל אביב, היכל המשפט באר שבע, היכל המשפט חיפה, היכל המשפט נצרת, מרכז מעוף  
 ירושלים, בית משפט שלום ראשון לציון.

באחריות המזמינה להעביר רשימת אנשי קשר טלפונים וכתובות בתי משפט לאספקת  
 העזרים ליחידות.

**איסוף הנתונים בבתי המשפט, יתבצע ע"י הנהלת בתי המשפט. כמו כן, הנהלת בתי המשפט תקים  
 מרכז הקלדה ארצי להקלדת השאלונים, בסיום הקלדת הנתונים יועברו קבצים מפורטים (אקסל) אל  
 החברה לניתוח הממצאים.**

**2.2.1.5 ניתוח הנתונים**

ניתוח הנתונים המבוקש הוא ברמות הבאות ובהשוואה לממצאי הסקרים הקודמים :

**1. רמת מטה – ניתוח ארצי :**

- השוואה בין המחוזות השונים.
- השוואה בין בתי המשפט השונים בערכאות.

**2. רמת מחוז – ניתוח מחוזי :**

- השוואה בין בתי משפט במחוז.
- הצגת נתוני המחוז ביחס למחוזות אחרים באותה ערכאה, ביחס לערכאות  
 השונות וביחס לממוצע הארצי.

**3. רמת יחידה – ניתוח בית משפט :**

- השוואה בין היחידה לנתוני היחידות במחוז ובין היחידה לערכאות השונות  
 ולממוצע הארצי.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- ביחידות בהן נסקר יותר ממדור אחד, יש לבצע ניתוח לכל אחד מהמדורים ולהציג השוואה בין המדור באותה היחידה לבין מדורים זהים ביחידות בתי המשפט אחרות.

**2.2.1.6 הצגת הממצאים**

נציג בכיר מטעם הזוכה יגיע להצגת הממצאים לראשי המערכת בהתאם לנדרש. הזוכה במכרז יעביר דוח מפורט הכולל תיאור מתודולוגיה, ניתוח ממצאים, השוואה בין יחידות והשוואה לסקרים הקודמים. בסקר יוצגו נקודות החוזקה נקודות לשיפור ומסקנות מהסקר. כמו כן יוצג קידוד איכותי של הממצאים. להלן אופן הצגת הממצאים:

- א. הצגת ניתוח הנתונים בצורה חזותית ברורה ומפורטת לרבות ניתוח גרפי וניתוח מילולי (מצגות קבצי אקסל וכד'). כל מצגת ודו"ח מהדו"חות המבוקשים, יוצג באופן נפרד. על הדוח לכלול את כלל הדוחות שנתחו והופצו בנייר. נתונים אלו יועברו להנהלת בתי המשפט.
- ב. הצגת הנתונים תהא באמצעות דוחות מודפסים בצבע וכרוכים אשר יועברו לכל יחידה נסקרת ע"פ הכמויות הבאות:

1. רמת ניתוח ארצית – דוח אחד בחמישה העתקים – נשיאת ביהמ"ש העליון, מנהל בתי המשפט, סגן מנהל בתי המשפט, סמנכ"ל הון אנושי ומרכז מעו"ף.
2. רמת ניתוח מחוזית – במערכת שבעה מחוזות, לכל מחוז יודפסו שני העתקים וסה"כ 14 דוחות מודפסים בהתאם לממצאי הסקר.
3. רמת ניתוח יחידתית – כ-40 דוחות שונים (דוח לכל יחידה) בחמישה העתקים לגורמי הניהול השונים.

11

**2.2.2**

**סקר שביעות רצון שופטים ורשמים משירותי המערך המנהלי בבית המשפט - סקר לקוחות פנים**  
 סקר זה מבוצע לבחינת שביעות רצון השופטים והרשמים מהשירותים הניתנים להם על ידי המערך המנהלי בבית המשפט.

הסקר יועבר לכ-700 שופטים ורשמים במערכת באמצעות מערכת סקרים ומשובים ממוחשבת, נמל"ה (רנסיס) הקיימת אצל המזמינה. להלן פירוט השירותים הנדרשים לטובת סקר זה:

**2.2.2.1 תיקוף ופיתוח**

על המציע לבחון בעין מקצועית את השאלונים שפותחו בסקר הקודם ולהתאימם לצרכי המשתנים של הארגון. התאמת השאלונים תבוצע בשיתוף הנהלת בתי המשפט עד לשביעות רצונה המלאה. תהליך הפיתוח ייערך באמצעות פגישות עם המזמינה ומי מטעמה לפי הצורך, ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד.

לצורך אישור סופי של השאלון תתקיים פגישה עם נציג מרכז מעוף איסוף הנתונים בסקר זה יעשה ע"י הנהלת בתי המשפט באמצעות מערכת ממוחשבת. החברה הזוכה תקבל מהנהלת בתי המשפט קבצי אקסל לניתוח הממצאים.

**2.2.2.2 ניתוח הנתונים**

ניתוח הנתונים המבוקש הוא ברמות הבאות ובהשוואה לממצאי הסקרים הקודמים:

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**א. רמת מטה – ניתוח ארצי :**

- השוואה בין המחוזות השונים.
- השוואה בין בתי המשפט השונים בערכאות.

**ב. רמת מחוז – ניתוח מחוזי :**

- השוואה בין בתי משפט במחוז.
- הצגת נתוני המחוז ביחס למחוזות אחרים באותה ערכאה, ביחס לערכאות השונות וביחס לממוצע הארצי.

**ג. רמת יחידה – ניתוח בית משפט :**

- השוואה בין היחידה לנתוני היחידות במחוז ובין היחידה לערכאות השונות ולממוצע הארצי.
- ביחידות בהן נסקר יותר ממדור אחד, יש לבצע ניתוח לכל אחד מהמדורים ולהציג השוואה בין המדור באותה היחידה לבין מדורים זהים ביחידות בתי המשפט אחרות.

**2.2.2.3 הצגת הממצאים**

נציג בכיר מטעם הזוכה יגיע להצגת הממצאים לראשי המערכת. הזוכה במכרז יעביר דוח מפורט הכולל תיאור מתודולוגיה, ניתוח ממצאים, השוואה בין יחידות והשוואה לסקרים הקודמים. בסקר יוצגו נקודות החוזקה נקודות לשיפור ומסקנות מהסקר. כמו כן יוצג קידוד איכותי של הממצאים. להלן אופן הצגת הממצאים :

- א. הצגת ניתוח הנתונים בצורה חזותית ברורה ומפורטת לרבות ניתוח גרפי וניתוח מילולי (מצגות קבצי אקסל וכד'). כל מצגת ודו"ח מהדו"חות המבוקשים, יוצג באופן נפרד. על הדוח לכלול את כלל הדוחות שנותחו והופצו בנייר. נתונים אלו יועברו להנהלת בתי המשפט.
- ב. הצגת הנתונים תהא באמצעות דוחות מודפסים בצבע וכרוכים אשר יועברו לכל יחידה נסקרת ע"פ הכמויות הבאות :

1. רמת ניתוח ארצית – דוח אחד בחמישה העתקים – נשיאת ביהמ"ש העליון, מנהל בתי המשפט, סגן מנהל בתי המשפט סמנכ"ל הון אנושי משאבי אנוש ומרכז מעוף.

2. במערכת שבעה מחוזות, לכל מחוז יודפסו שני העתקים וסה"כ 14 דוחות מודפסים בהתאם לממצאי הסקר. רמת ניתוח יחידתית – כ-40 דוחות שונים (דוח לכל יחידה) בחמישה העתקים לגורמי הניהול השונים.

**2.2.3**

**סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט- סקר לקוחות פנים :** סקר זה מועבר ללקוחות הפנים של מערכת בתי המשפט (שופטים וגורמים מיחידות בתי המשפט). הגדרת הלקוחות הרלוונטיים לכל מחלקה, תתבצע בתחילת התהליך בשיתוף המזמינה ומנהלי המחלקות. להלן פירוט השירותים הנדרשים לטובת סקר זה :

**2.2.3.1 תיקוף ופיתוח**

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

על המציע לבחון באופן מקצועי את השאלונים שפותחו בסקר הקודם ולהתאימם לצרכיו המשתנים של הארגון. התאמת השאלונים תבוצע בשיתוף הנהלת בתי המשפט עד לשביעות רצונה המלאה.

תהליך הפיתוח ייערך באמצעות פגישות עם המזמינה ומי מטעמה לפי הצורך, ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד כאשר הכוונה כי בשלב זה יוחלט על כמות השאלונים הסופית הנדרשת תהליך הפיתוח ייערך באמצעות פגישות עם המזמינה ומי מטעמה לפי הצורך, ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד.

לצורך אישור סופי של השאלון תתקיים פגישה עם נציג מרכז מעוף.

**איסוף הנתונים בסקר זה יעשה ע"י הנהלת בתי המשפט באמצעות מערכת ממחושבת. החברה הזוכה תקבל מהנהלת בתי המשפט קבצי אקסל לניתוח הממצאים.**

**2.2.3.2 ניתוח הנתונים**

ניתוח הנתונים המבוקש הוא ברמות הבאות ובהשוואה לממצאי הסקרים הקודמים:

**א. רמת מטה – ניתוח השוואתי:**

- השוואה בין יחידות ההנהלה השונות.

**ב. רמת מחלקה – ניתוח השוואתי:**

- ניתוח הממצאים של כל אחת ממחלקות ההנהלה והשוואתה לשאר יחידות ההנהלה.

**2.2.3.3 הצגת הממצאים**

נציג בכיר מטעם הזוכה יגיע להצגת הממצאים לראשי המערכת בהתאם לנדרש.

הזוכה במכרז יעביר דוח מפורט הכולל תיאור מתודולוגיה, ניתוח ממצאים, השוואה בין יחידות והשוואה לסקרים הקודמים. בסקר יוצגו נקודות החוזקה נקודות לשיפור ומסקנות מהסקר. כמו כן יוצג קידוד איכותי של הממצאים.

להלן אופן הצגת הממצאים:

**א.** הצגת ניתוח הנתונים בצורה חזותית ברורה ומפורטת לרבות ניתוח גרפי וניתוח מילולי (מצגות קבצי אקסל וכד'). כל מצגת ודו"ח מהדו"חות המבוקשים, יוצג באופן נפרד. על הדוח לכלול את כלל הדוחות שנותחו והופצו בנייר. נתונים אלו יועברו להנהלת בתי המשפט.

**ב.** הצגת הנתונים תהא באמצעות דוחות מודפסים בצבע וכרוכים אשר יועברו לכל יחידה נסקרת ע"פ הכמויות הבאות:

- רמת מטה – דוח אחד בשישה העתקים.
- רמת מחלקה – דוח אחד לכל מחלקה בשני העתקים.

**2.3 לוחות זמנים**

להלן מפורטים לוחות הזמנים לביצוע הפרויקט. יודגש כי התאריכים משוערים וייתכנו שינויים.

משימה	תאריך יעד	אחריות
תיקוף, פיתוח, הדפסת שאלונים ועזרי פרסום	פברואר 2019	הזוכה בשיתוף מרכז מעוף
גיוס והכשרת סוקרים	מרץ-אפריל 2019	מרכז מעוף
איסוף השאלונים והקלדת הנתונים	מאי 2019	מרכז מעוף

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

הזוכה	ביתוך חודש מקבלת הנתונים	ניתוח הנתונים
הזוכה	כחודשיים מקבלת הנתונים	הגשת דוחות ממוחשבים, הדפסת הדוחות והובלתן למרכז מעוף
הזוכה	בסמוך לקבלת הדוחות ובכפוף ללוחות הזמנים של ראשי המערכת	הצגת הממצאים

**2.4 הטלת קנסות**

**2.4.1** בסעיף זה מוגדרים הפיצויים המוסכמים שאותם ישלם הספק בגין אי עמידה ברמת השירות המפורטת במסמכי המכרז.

**2.4.2** ספק שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת ישלם פיצוי מוסכם, על פי מידת החרیגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים שבסעיף זה. המזמינה תהא זכאית לנכות את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים מכל תשלום שיגיע לספק או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע.

**2.4.3** תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז.

**2.4.4** הספק אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.

**2.4.5** אין האמור בא לפגוע בכל תרופה אחרת שהמזמינה זכאית לה לפי מכרז זה ועל פי כל דין

**2.4.6** נציג המזמינה יעביר לספק הזוכה את השגותיו ואת תלונותיו בגין הליקוי ברמת השירות. ככל שהליקוי לא יטופל לשיעור רצונה של המזמינה בתוך 5 ימי עסקים, תודיע המזמינה בכתב לנציג הספק כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים שלא תוקנו במסגרת הזמן שייעדה לכך המזמינה, יקוזז מסכום החיוב על פי הטבלה המפורטת להלן. לספק תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 7 ימי עבודה וזאת מיום שליחת ההודעה.

תיאור הפגיעה ברמת השירות (הליקוי)	שיעור הפיצוי המוסכם בגין הפגיעה ברמת השירות בש"ח
א. איחור בלוחות הזמנים כפי שנקבעו במכרז	500 ₪ לכל יום איחור
ב. אי הגשת חשבוניות במועד	50 ₪ לכל יום איחור

**2.4.7** במידה והצטברו למעלה מ- 5 אירועים המתוארים בטבלה מעלה בתקופה של חצי שנה מיום הפגיעה הראשונה, תיחשב פגיעה זו כהפרה של תנאי המכרז והמזמינה תהיה רשאית להפסיק התקשרות עם הספק הזוכה.

**2.4.7.1** המשרד רשאי לקיים בקרה מדגמית גם באמצעות גורמי בקרה חיצוניים לגבי איכות המוצרים.

## פרק 3 : תנאי סף

- 3.1 על המציע למלא ולהגיש תצהיר מלא ומפורט (בנוסח שבנספח א') בצירוף אישור מפקיד מורשה, מרואה-חשבון או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד שהמציע:
- ✓ מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי הפקודה וחוק מס ערך מוסף או שהוא פטור מלנהלם.
  - ✓ נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 3.2 על המציע לצרף להצעתו אישור לפיו הוא רשום במרשם המתנהל עפ"י דין, לדוגמא: במידה ומדובר בחברה, על המציע לצרף העתק אישור התאגדות מאת רשם החברות, במידה ומדובר בעמותה – יש לצרף אישור מרשם העמותות וכיו"ב.
- 3.3 במידה והמציע הנו חברה, על המציע להגיש אישור היעדר חובות לרשם החברות.
- 3.4 על המציע לחתום על תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום בנוסח שבנספח י"ב.
- 3.5 אי תאום מכרז : על המציע לחתום על תצהיר בדבר אי תיאום מכרז בנוסח שבנספח ד'.
- 3.6 העסקת אנשים עם מוגבלות: על המציע להגיש תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות בנוסח שבנספח י"ג למכרז.
- 3.7 ניסיון המציע: על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 3 סקרי שביעות רצון לקוחות בהיקף של 2,500 נסקרים בכל סקר (מהם לפחות אחד פרונטלי). כמו כן שניים מתוך שלושת הסקרים בוצעו במגזר הציבורי. שלושת הסקרים הוצעו בין השנים 2015-2017 (כולל). הניסיון יפורט בנספח ה' למכרז.
- 3.8 מנהל הפרויקט
- 3.8.1 על מנהל הפרויקט להיות בעל תואר שני בסטטיסטיקה / מתמטיקה / חקר ביצועים. יש לצרף תעודות באשר להשכלה.
- על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון בניהול של לפחות 3 סקרי שביעות רצון לקוחות בהיקף של 2,500 נסקרים בכל סקר, (מהם לפחות אחד פרונטלי). כמו כן שניים מתוך שלושת הסקרים בוצעו במגזר הציבורי. שלושת הסקרים הוצעו בין השנים 2015-2017 (כולל). יש לצרף קורות חיים.
- ניסיון מנהל הפרויקט יפורט בנספח ה למכרז.
- 3.9 על המציע לצרף דוגמא מודפסת של אופן הצגת נתוני סקר להנהלה הבכירה מסקר שבוצע בעל היקפים דומים לסקר המבוקש. על הצגת הנתונים לכלול פירוט מתודולוגי של המודל, אופן איסוף הנתונים ותצוגה גרפית של הנתונים.



## מכרז מס' 65/18 –

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

המצאת האישורים והמסמכים המפורטים בפרק זה הינה תנאי סף להשתתפות במכרז. הצעה אשר לא תכלול את כל המסמכים המפורטים לעיל ו/או אשר תכלול מסמכים שאינם חתומים ו/או אינם מלאים כנדרש תיפסל על הסף ע"י ועדת המכרזים בהנהלת בתי המשפט.

על אף האמור לעיל, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לאפשר למציע אשר לא צירף אישור מהאישורים המפורטים לעיל, להשלים את הגשת המסמכים במועד המאוחר למועד פתיחת המעטפות. צירוף מאוחר כאמור לעיל, יתאפשר רק מקום שהוברר, כי המסמכים לא צורפו בשל טעות בתום לב של המציע.



מכרז מס' 65/18 –

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

## פרק 4 : אופן הגשת ההצעה והמסמכים הנדרשים

- 4.1 על המציע לצרף את כל המסמכים והאישורים כפי שנדרשים בפרק 3 למכרז זה. (תנאי הסף)
- 4.2 על המציע לחתום על כתב הצהרה (בנוסח נספח ג').
- 4.3 על המציע לחתום על דוגמת חוזה (בנוסח נספח י') כולל הנספח שהינו "חוזה שימוש בפורטל הספקים".
- 4.4 במידה וקיימים בהצעה חלקים אשר לדעת המציע יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו נספח המפרט את החלקים ואת הנימוקים לסודיותם - בהתאם לנוסח המופיע בנספח ז' למסמכי המכרז.
- 4.5 על המציע למלא את התמורה הנדרשת על ידו, לא כולל מע"מ שיתווסף עפ"י החוק, לביצוע השירות הנדרש במכרז זה כפי שמופיע בטופס הצעת המחיר – נספח ח' למסמכי מכרז.  
כאמור בפרק 1 למכרז זה טופס הצעת המחיר נספח ח' יוגש בשני העתקים במעטפה פנימית נפרדת משאר המסמכים והאישורים הנדרשים, על גבי מעטפה זו יירשם "הצעת מחיר" בלבד.  
מעטפה זו תצורף כשהיא סגורה.

## פרק 5 : הקריטריונים לקביעת הספק הזוכה במכרז

בדיקת המכרז תיעשה בארבעה שלבים:

### 5.1 שלב א : בדיקת תנאי הסף

בשלב זה תיבדק הצעתו של המציע מבחינת עמידתה בתנאי הסף כפי שפורטו בפרק 3 במכרז זה. מציע שלא יעמוד בתנאי הסף תיפסל הצעתו. הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא.

### 5.2 שלב ב' : בחינת מרכיב האיכות

שלב זה מהווה 50% מהציון הסופי – ע"פ הרכיבים הבאים:  
 יודגש כי מציע שיקבל ניקוד הנמוך מ- 42% מתוך 50% המרביים ברכיב זה לא יעבור לשלב בדיקת הצעת המחיר והצעתו תיפסל. במידה ולא יעברו שלב זה, 2 מציעים לפחות, תהיה רשאית הנהלת בתי המשפט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית, להעביר לשלב הבא מציעים ובלבד ציון מרכיב האיכות שלהם עמד על 37%.  
 בשלב זה תיבחן הצעת המציע בהתאם להצעתו, ע"פ הפרמטרים הבאים:

מספר הרכיב	משקל	תיאור הפרמטר
10		<b>מספר סקרים</b> על כל סקר שביצע המציע במהלך שלוש השנים האחרונות (2015-2017) בהיקף של 2,500 נסקרים לפחות מעל לכמות הסקרים המינימלית הנדרשת בתנאי הסף (3) יזכה המציע ב 2 נקודות ועד 10 נקודות מקסימליות לרכיב זה (סקר אחד נוסף מעל למיני יזכה ב 2 נקודות, שני סקרים ב 4 נק' וכן הלאה) בדיקת המידע לחישוב ציון המציע ברכיב זה, יילקח מהדיווח שהציג המציע בנספח ז' למסמכי המכרז.
10		<b>חוו"ד לקוחות</b> הנהלת בתי המשפט תפנה טלפונית לשני לקוחות לפחות, אשר ייבחרו על ידי על פי שיקול דעתה, מבין הלקוחות המפורטים בנספח ז' למסמכי ההצעה לצורך בדיקת איכות השירות שניתנה ע"י המציע. במסגרת הפניה יידרשו הלקוחות לדרג את שביעות רצונם מרמת השירות שסיפק המציע מ1-10 (בהיבטים של: עמידה בלוחות זמנים -20%, גמישות והיענות לצרכי הלקוח – 20%, טיב התוצרים ואופן הגשתם -40%, רמת שירות כללית (20%) הציון הכולל של המציע יהיה ממוצע הנקודות שצבר המציע בחוות הדעת של 2 הלקוחות הנהלת בתי המשפט תהא רשאית לפנות ללקוחות נוספים של המציע שאינם מופיעים בנספח. במידה והיה ולהנהלת בתי המשפט ניסיון קודם עם המציע בתחום השירות נשוא מכרז זה, רשאית היא לקחת בחשבון חוות דעתו של נציג המשרד לסעיף זה.
10		<b>בחינת המתודולוגיה המוצעת</b> בפרמטר זה תיבחן המתודולוגיה המוצעת התבססות על מודלים ותפיסת תהליך ברורה ומובנית

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

מזשקל הרכיב	תיאור הפרמטר
20	מנהל הפרויקט המוצע הנהלת בתי המשפט תזמן את המציעים לריאיון במשרדי ה"ה במסגרתו יידרשו להציג את מנהל הפרויקט המוצע בין היתר בהיבטי וותק וניסיון קודם בניהול פרויקטים דומים, התאמה לעבודה עם אוכלוסיית היעד, נכונות לביצוע שינויים, יכולת תקשורת בינאישית והתרשמות כללית.
50	סה"כ ציון איכות מקסימלי

**5.3 שלב ג': בחינת ההצעה הכספית**

שלב זה מהווה 50% מהציון הסופי.

בשלב זה ייבחנו המחירים שהוצעו ע"י המציעים בטופס הצעת המחיר.

הצעת המחיר הנמוכה ביותר בכל אחד מסוגי השירותים המפורטים בטבלה שלהלן תקבל את המשקל המקסימלי

באותו סוג שירות, ויתר ההצעות יקבלו ציון שיחושב באופן יחסי לציון הגבוה ביותר בכל רכיב.

סכום הציונים שקיבל כל מציע בכל פריט יהיה הציון הסופי של המציע במרכיב המחיר.

$$(Sum((MinA/A*25%)+(MinB/B*12.5%)+(MinC/C*12.5%))=$$

מזשקל	רכיב	מס"ד
25	סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים	A
12.5	סקר שביעות רצון שופטים ורשמים	B
12.5	סקר שביעות רצון משירותי הנהלה	C
50	סה"כ	

הנהלת בתי המשפט תשמור לעצמה את הזכות לבצע את שלושת הסקרים בו זמנית או לבצע חלק מהסקרים.

**שלב ד':** שקלול מרכיב האיכות ומרכיב העלות ומתן ציון סופי.



## פרק 6: מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז

עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 14 ימי עבודה, מחויב הספק הזוכה במכרז זה לצרף המסמכים ו/או האישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים, בחלוף מניין ימים אלו תהיה רשאית הנהלת בתי המשפט לפנות למציע שדורג במקום השני.

### 6.1 ערבות ביצוע

ערבות ביצוע בסך של **10,000 ש"ח** מסכום ההתקשרות בחוזה, לפקודת המזמינה, צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981, הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. הערבות תהיה בתוקף למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן, בנוסח שבנספח ב'. למסמכי המכרז.

### 6.2 חוזה

חתימה על חוזה כדוגמת החוזה המצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח ח' ועל נספחיו.

### 6.3 הצטרפות לפורטל הספקים

הצטרפות לפורטל הספקים וחתימה על חוזה מול מנהל הרכש. נספח י"א

### 6.4 אישור עריכת ביטוחים

אישור עריכת ביטוחים כמפורט בפרק 10 למכרז אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם - נספח ט' למסמכי המכרז.

יודגש כי נוסח פוליסת הביטוח המופיע במכרז הוא הנוסח המחייב ולא יחולו בו שינויים לאחר הגשת מסמכי המכרז, או לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז. כל הערה, שאלה או בקשה להבהרה בנושא סעיפי הביטוח תוגש במסגרת שלב שאלות ההבהרה בלבד, ניתן לקבל גם גבולות אחריות בשקלים בסכומים שהינם לפחות לפי השער היציג של הדולר ביום חתימת ההסכם.

## פרק 7: התמורה בגין השירות

- 7.1 ביצוע העבודה ייעשה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשי החתימה המזמינה לא תאושר.
- 7.2 אבני דרך להגשת החשבוניות :  
 הגשת החשבוניות תבוצע לגבי כל סקר בנפרד בהתאם לאבני הדרך הבאים :
- א. בתום שלבי תיקוף, פיתוח, הדפסת שאלונים ועזרי פרסום לשביעות רצון המשרד – 30% מהצעת הספק הזוכה לסקר הרלוונטי
- ב. בתום שלבי הגשת דוחות ממוחשבים, הדפסת הדוחות והעברתם ליחידה המקצועית מטעם הנהלת בתי המשפט לשביעות רצון המשרד ( מרכז מעוף) – 30% נוספים מהצעת הספק הזוכה לסקר הרלוונטי.
- ג. בתום שלב הצגת הממצאים להנהלת בתי המשפט לשביעות רצון המשרד – יתרת 40% מהצעת הספק הזוכה לסקר הרלוונטי.
- 7.3 עבור ביצוע העבודה יגיש הספק הזוכה חשבונית לתשלום באמצעות פורטל הספקים שתועבר לאישור המחלקה המקצועית או מי מטעמה.
- 7.4 החשבונית תוגש באמצעות פורטל ספקים ליחידה המקצועית שהנה הגורם המקצועי המאשר את החשבונית ועם קבלת אישורם החשבונית תועבר באמצעות הפורטל ליחידת הרכש המרכזית להמשך הטיפול בתשלום החשבונית.
- 7.5 תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3 המשתנה מעת לעת.
- 7.6 הצמדת תעריפי המכרז :  
 בהתאם להוראות החשכ"ל חוזה התקשרות יוצמד לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן, אחת לשישה חודשים.
- "מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.
- "מדד בסיס" – המדד הידוע לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- "מדד חדש" – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.
- "השינוי במדד" – ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.
- 7.7 על פי הנחיות החשב הכללי של המזמינה האוצר ב- **18 החודשים** הראשונים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות, לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%.
- אם במהלך **18 החודשים** הראשונים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן : שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד (י), הגשת החשבון (ות).
- 7.8 תעריפים בהם ינקוב הספק במכרז זה יהיו קבועים לכל אורך תקופת ההתקשרות בין המזמינה לזוכה במכרז זה.

## פרק 8: נזיקין, שיפוי ופיצוי

### אחריות משפטית

- 8.1 הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת כלפי המזמינה ויישא בכל פיצוי כספי ו/או סעד אחר שייתבעו או שיידרשו מהמזמינה, שמקורם במעשים ו/או מחדלים שלו ו/או של העובדים מטעמו, לרבות קבלני משנה מטעמו במסגרת העסקתם לפי מכרז זה או כוחו.
- 8.2 הספק פוטר בזאת את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו בפרויקט. הקבלן מתחייב לשפות ו/או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחוייב ובגין כל הוצאה שתיגרם לה עקב תביעה כאמור וזאת בלי שיהוי ובלא צורך בפנייה מוקדמת לערכאות. חובה זו תחול על הקבלן כלפי המדינה אף אם יחליט ביהמ"ש המוסמך במקרה מסוים כי המדינה והקבלן אחראים במשותף כלפי ניזוק או נפגע מסוימים, והספק ישיב, יפצה או ישפה את המדינה במלואו של כל סכום שתשלם כאמור.
- 8.3 הספק מתחייב לשלם כל סכום או פיצוי, המגיעים על פי כל דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מקיום יחסי עבודה עם העובד עקב העסקתו בפרויקט.
- 8.4 הספק מתחייב לשאת בכל נזקי גוף ו/או רכוש שיגרם למאן דהוא עקב מחדליו או הפועלים עימו ו/או מטעמו והוא מוותר בזאת על תביעה נגד המזמינה בגין נזק או אבדן לרכוש ו/או לגוף כאמור.

## פרק 9: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים

- 9.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.
- 9.2 הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה בכתב מהמזמינה.
- 9.3 הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986.
- 9.4 הספק יחזיר למזמינה כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
- 9.5 הספק יתחייב כי הוא או מי מעובדיו אינו נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו המוצעת לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין למזמינה. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הקבלן להודיע מראש למזמינה על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו. הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת. כמו כן, במקרים בהם תגיע המזמינה למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, תפעל המזמינה כמתחייב מן העניין.
- 9.6 השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של הספק בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים ו/או קבלני משנה, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת הקבלן.
- 9.7 הספק מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידיו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק, ולא של המזמינה. הספק בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו על פי דין. כן יהיה הקבלן לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור יחויב המשרד כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותו על כך הקבלן באופן מלא.
- 9.8 הספק מתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו, לא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות שלמזמינה יש חלק בארגון, אולם הספק רשאי להציג את השירותים הניתנים לפי בקשת המזמינה, תחת פיקוחו, הכל לפי העניין.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- 9.9 בכל הקשור למערכת היחסים בין המזמינה לבין הספק, יחשב הספק, כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין. הספק מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו לבין המזמינה.
- 9.10 הספק אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונו על פי צרכי השירותים במכרז.
- 9.11 הספק אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב מהמזמינה.
- 9.12 אין הספק רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של המזמינה.
- 9.13 על הספק חל איסור מוחלט לעשות שימוש בתוצרי השירותים אלא אם קיבל היתר מראש ובכתב מהנהלת בתי המשפט.

## פרק 10: ביטוח

הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, ולהציג להנהלת בתי המשפט, את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים, כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

### 1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, היה ונטען לעניין תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהם כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

### 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי (ככל והשירותים יינתנו מחוץ לחצרי הספק)

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו, בכל מקום בתחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

### 3. פולי

בפוליסות הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב הנהלת בתי המשפט.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט \_\_\_\_\_" (יש לציין שנת נוסח הפוליסה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק להנהלת בתי המשפט עד למועד חתימת החוזה.

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח.

הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן להנהלת בתי המשפט, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

## פרק 11: נספחים למכרז

### נספח א' - תצהיר מציעה/ה ערוך כדין בפני עו"ד

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציעה, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

א. למציעה אישור על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם ובנוסח המפורט בתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות)(אישורים), התשמ"ח-1987; (מצ"ב האישור) האישור בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_.

ב. המציעה מדווחת למע"מ כדין.

ג. המציעה עומדת בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיה בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייבת לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטית לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים.

27

ד. למציעה ולכל מי שיופעל על ידה במסגרת הצעתה או מטעמה ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין (לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים, אישורי העסקת עובדים כדין כנדרש לפי הקשר העניין ומהות המופעל).

ה. כנגד המציעה לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם היא מעניקה או שהיא תעניק או שיכולה להיות להם השלכה על אלו אותם היא מציעה לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתה לעמוד בהתחייבויותיה עפ"י הצעתה. [לחילופין: להלן פירוט ההליכים התלויים ועומדים כנגד המציעה, תמציתם והשלב הדיוני בו הם עומדים].

ו. המציעה מתחייבת למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המשרד.

ז. אני מסכים שיימסר להנהלת בתי המשפט כל מידע המצוי במרשם הפלילי כאמור בחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמא-1981 אודות המציעה ומנהליה שפרטיהם מפורטים להלן המנהלים:

ח. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
שם + חתימה

**אישור**

אני החתום מטה עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציעה והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר  
\_\_\_\_\_ ולאחר שהזרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים  
הקבועים בחוק אישר באוזני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
עו"ד, שם וחתימה



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ב' - נוסח ערבות ביצוע**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הטלפון \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות ביצוע**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות המשרד : הנהלת בתי המשפט

**הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_  
(במילים \_\_\_\_\_)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר

עם הזמנה/חוזה/\_\_\_\_\_

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו מכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_  
שם הבנק/חב' הביטוח

\_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

\_\_\_\_\_ מס' הבנק ומס' הסניף

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת מורשה החתימה

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ג' - כתב הצהרה**

לכבוד  
 הנהלת בתי המשפט  
 כנפי נשרים 22,  
 ירושלים

הנדון: **מכרז** \_\_\_\_\_

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי ל \_\_\_\_\_ בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. הנני מצהיר ומאשר כי אני עומד בכל תנאי הסף המופיעים בפרק 3 במכרז זה.
4. להלן פרטי המציע המלאים :

נושא ראשי	נושא משני	הפרטים
נתונים כלליים על המציע	שם	
	מ.ר/ח.פ	
	כתובת	
	טלפון	
	פקסימיליה	
פרטי איש הקשר	כתובת דוא"ל	
	שם	
	כתובת	
	טלפון	
	פקסימיליה	
	כתובת דוא"ל	

5. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.

אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שם המציע  
 \_\_\_\_\_ חתימת המציע

**נספח ד' – תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד בתאגיד \_\_\_\_\_  
 (שם התאגיד)  
 מצהיר בזאת כי :

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V במקום המתאים**

- התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז  
 התאגיד מציע ההצעה נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז  
 אם כן, אנא פרט :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- התאגיד, מציע ההצעה לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים  
 אם כן, אנא פרט :



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

---

---

---

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

**אישור**

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מ"ר \_\_\_\_\_, מרח' \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_, שזיהה את עצמו ע"י ת"ז / המוכר לי באופן אישי ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי הוא יהא צפוי לעונשים הקבועים לכך בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות התצהיר דלעיל וחתם עליו.

שם מלא וחותמת

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ה' – הצהרת ניסיון המציע<sup>1</sup>**

אני, [\_\_\_\_\_], בתוקף תפקידי כ- [\_\_\_\_\_], וכמורשה חתימה בחברת [\_\_\_\_\_] ("החברה") מאשר בזאת כי החברה מקיימת את דרישות הניסיון הקבועות במכרז זה כתנאי סף.

שם וטלפון נייד איש קשר מטעם הלקוח	מהות ההתקשרות	אוכלוסיית היעד וכמות נסקרים	תקופת התקשרות		שם הלקוח
			עד תאריך mm/yy-	מתאריך mm/yy	

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של החותם בשם המציע \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> יצוין כי הנתונים שיפורטו בטבלה זו ישמשו לבהינת עמידה בתנאי סף ובמרכיבי האיכות המתייחסים לניסיון המציע ולהמלצות. ניתן להוסיף טבלאות נוספות במידת הצורך בפורמט זהה לטבלה להלן.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ו' – הצהרה בדבר ניסיון מנהל פרויקט<sup>2</sup>**

שם וטלפון נייד איש קשר מטעם הלקוח	מהות ההתקשרות	אוכלוסיית היעד וכמות נסקרים	תקופת התקשרות		שם הלקוח
			עד תאריך mm/yy-	מתאריך mm/yy	

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

<sup>2</sup> יצוין כי הנתונים שיפורטו בטבלה זו ישמשו לבהינת עמידה בתנאי סף ובמרכיבי האיכות המתייחסים לניסיון המציע ולהמלצות. ניתן להוסיף טבלאות נוספות במידת הצורך בפורמט זהה לטבלה להלן.



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ז' - חלקים חסויים בהצעה**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות המזמינה : הנהלת בתי המשפט

א.ג.נ.,

**הנדון : חלקים חסויים בהצעה**

אני מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי :

---

---

---

---

---

מוסכם עלי, כי ועדת המכרזים בהנהלת בתי המשפט מוסמכת להחליט בעניין זה, עפ"י שיקול דעתה.

חתימת המציע :

שם המציע \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ חתימה/חותמת \_\_\_\_\_ מס' זהות/עוסק מורשה \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ח' - טופס הצעת המחיר**

לכבוד  
 הנהלת בתי המשפט  
 כנפי נשרים 22,  
 ירושלים

הנדון: עריכת סקרי שביעות רצון במערכת בתי המשפט

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותיי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.

השירות	עלות ללא מע"מ
סקר לקוחות חיצוניים	
סקר שופטים ורשמים	
סקר הנהלת בתי המשפט	

אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ חותמת המציע  
 \_\_\_\_\_ חתימת המציע

**נספח ט' - אישור עריכת ביטוחים**

לכבוד

**מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט**

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לעריכת וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט, על פי מכרז וחווה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**4. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי (ככל והשירותים יינתנו מחוץ לחצרי הספק).**

**פוליסה מס'**

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על דינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום למדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט \_\_\_\_\_" (יש לציין שנת נוסח הפוליסה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסה המקורית עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

**נספח י': דוגמת חוזה**

שנערך ונחתם ב: \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בשנת 2018

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת לצורך חוזה זה על ידי מנהל בתי המשפט וחשבת מערכת בתי המשפט הרשאים לחתום בשמה.

(להלן: "הממשלה")

מצד אחד

לבין

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והממשלה פרסמה מכרז מס' 65/18 אשר בו הזמינה עריכת סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט והואיל והספק הציע לממשלה את העבודה האמורה בהתאם לתנאי מכרז 65/18, חוזה זה ונספחיו, וזכה במכרז;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות

המבוא לחוזה זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. האמור בהסכם גופו ובנספחיו יפורש על דרך ההרחבה וההשלמה.

במידה ולמרות זאת תיוותר סתירה בין ההסכם גופו לבין שאר מסמכי המכרז המצורפים לו ומסומנים כנספח א' אזי יקבע היועץ המשפטי של מערכת בתי המשפט את הפרשנות הראויה ליישוב הסתירה.

1.3. חוק הפרשנות התשמ"א - 1981 יחול על הסכם זה כאילו היה חיקוק.

1.4. כותרות הסעיפים הוכנסו כמראי מקום בלבד, ואין להשתמש בהן לשום פרשנות.

1.5. בחוזה זה לרבות המבוא לעיל תהא למונחים הבאים המשמעות המפורטת לצדם במידה וזו מתיישבת עם תוכן הדברים או הקשרם.

המזמינה/המזמינה: הנהלת בתי המשפט באמצעות יחידת הרכש המרכזית

2. ההתקשרות:

2.1. הספק מתחייב לבצע עריכת סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט בתי המשפט, והכל בהתאם למכרז 65/18 תנאי הסכם זה ונספחיו ולשביעות רצונו המלאה של המזמינה (להלן: "העבודה" או "השירותים").

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

2.2. הספק מצהיר כי הוא בעל יכולת מקצועית מתאימה לביצוע העבודה לשביעות רצונו של המזמינה.

2.3. המזמינה שומר לעצמו את הזכות להקטין את היקף המכרז ו/או להגדילו מעת לעת, בין אם לפני חתימת ההסכם ובין אם לאחר חתימתו.

הנהלת בתי המשפט לא מתחייבת לרכוש מן הספק כמות מינימאלית או מקסימאלית של שירותים והיא שומרת לעצמה את הזכות לרכוש את השירותים גם מגופים אחרים.

2.4. מועדי מתן השירותים יהיו בהתאם לדרישות היחידה המקצועית המשפט שימסרו לספק מעת לעת ובהתאם לתקציבה.

2.5. למזמינה נתונה הזכות להביא הסכם זה כולו או חלקו לקיצו בהודעה מוקדמת של 30 יום לספק. נתנה הודעה כאמור, יפוג תוקפו של ההסכם, או של חלקו, לגביו ניתנה הודעה כאמור, וזאת בתום תקופת ההודעה המוקדמת.

2.6. המזמין לא יהיה חייב לפצות ו/או לשפות את הספק ו/או לשלם לו תשלום כלשהו עקב הבאת ההסכם לקיצו וגם לא לשלם לספק עבור יתרת ההסכם שלא בוצעה.

תקופת החוזה – תוקף החוזה מיום \_\_\_\_\_ ועד ה- \_\_\_\_\_

המזמינה רשאית להאריך תקופה זו, בהודעה לספק 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות הנקובה לתקופות נוספות ובתנאי שמשך ההתקשרות הכולל לא יעלה על 6 שנים לכל היותר.

2.7. הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה הזכות לבטל את המכרז או להתקשרויות מכוחו בכל עת ומכל טעם (לרבות אי אישור חוק התקציב, שינוי תוכנית העבודה וכיו"ב), ולספק לא תהא כל טענה בעניין.

2.8. הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה – ביחס לכל רכיביו של המכרז, לחלקו או לפריטים מוגדרים ממנו, בין שהם ניתנים לפיצול ולהפרדה ובין שאינם ניתנים לפיצול ולהפרדה – אם מייד עם קבלת ההצעה, אם במהלך ההתקשרות, אם לאלתר ואם לאחר מתן שהות לספק להתארגן או לתקן את הטעון ארגון או תיקון, אם אגב חיוב הספק בנשיאה בעלויות הפסקת ההתקשרות או הפיצול ואם אגב נשיאה בעלויות. המזמינה שומרת לעצמה הזכות למסור רכיב מרכיבי ההתקשרות שפוצלו כאמור למי שיימצא מתאים על-ידיו או למי שיבחר לכך, לפי מיטב שיקול דעתו של המזמינה, ולספק לא תהיה כל טענה בעניין.

2.9. הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמינה, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראת התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח למסמכי המכרז, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים.

3. תנאי עבודה

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- 3.1. למרות אישור הנהלת בתי המשפט יהיה הספק אחראי לאיכות השירות, על פי הדינים החלים עליו.
- 3.2. הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה הזכות להעביר את ביצוע כל מתן השירות לספק אחר באם ימצא כי הספק לא עומד בתנאי המכרז וכן במקרים אחרים כפי שימצא המשרד לנכון.

4. התמורה

סה"כ התמורה המקסימאלית שתשולם לספק בגין תקופת החוזה לא תעלה על ₪ \_\_\_\_\_ כולל מע"מ.

אין בסכום זה להוות התחייבות לתשלום מינימאלי כלשהו. יובהר כי סכום זה מהווה מסגרת תקציבית מירבית המאושרת לתקופה זו ובכפוף להזמנות רכש שתוציא הנהלת בתי המשפט מעת לעת. התשלום יבוצע ע"פ הביצוע בפועל, ובהתאם להצעת המחיר נספח ז' המצורף לחוזה זה ואבני הדרך שנקבעו במכרז. בהתאם להוראות החשכ"ל התעריפים יוצמד לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן, אחת לשישה חודשים.

5. ערבות

להבטחת התחייבויותיו לפי חוזה זה ימציא הספק למשרד עם חתימת חוזה זה ערבות בנקאית, או ערבות מחברת ביטוח בהתאם להוראות תכ"ס פרק רכישות, להנחת דעתו של המשרד ובנוסף שנקבע על ידו בסך 10,000 ₪ (להלן: הערבות). הערבות תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר תום תקופת החוזה (\_\_\_\_\_).

6. אחריות

6.1. מבלי לגרוע מכל האמור בהסכם זה, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את הממשלה, בגין כל סכום שתחויב בו, וכל הוצאה שתגרם לה, לרבות שכ"ט עו"ד, עקב כל נזק לרבות נזק פיננסי טהור, פיצויים בגין הפרת חוזה וכו' שיגרם לצד ג' או לממשלה, או לפועלים מטעמה או למאן דהוא, עקב מעשה או מחדל של הספק, בין אם באופן בלעדי ובין אם ביחד עם אחרים או של קבלני המשנה הפועלים מטעמו, הקשורים במישרין או בעקיפין בפעולותיהם על פי הסכם זה.

6.2. הספק פוטר את הממשלה מאחריות לכל נזק או אובדן לגוף או רכוש שיגרם לו ו/או למי מן הפועלים מטעמו, לרבות קבלני משנה או למאן דהוא עקב מעשה או מחדל הקשורים במישרין ו/או בעקיפין בפעולותיהם על פי הסכם זה. הספק ישפה ו/או יפצה את הממשלה בגין כל סכום שתחויב וכל הוצאה שתיגרם לה עקב נזק כאמור.

7. הטלת קנסות :

הנהלת בתי המשפט תפעיל מערכת קנסות אשר תקנוס את הספק הזוכה במכרז בגין אי קיום תנאי המכרז כמפורט להלן: יש לפרט בטבלה את סכומי הקנסות ובגין אילו הפרות.

▪ המשרד יהא זכאי לנכות את סכום הקנסות המוסכמים הנקובים, מכל תשלום שיגיע למציע או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- תשלום הקנסות או הניכויים מסכומים המגיעים למציע לא ישחררו את המציע מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז.
- אין האמור בא לפגוע בכל תרופה אחרת שהמשרד זכאי לה לפי מכרז זה ועל פי כל דין.
- 8. סודיות
- 8.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר בכל דרך שהיא לכל אדם ידיעה כלשהי שהגיעה אליו אגב או בקשר להסכם זה.
- הספק מצהיר ומאשר, כי ידוע לו כי אי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977. חובת הסודיות לא תחול על ידיעות שהסכם זה מתיר או מחייב את גילויו.
- 9. יחסי עובד מעביד
- 9.1. למען הסר ספק, יודגש כי הספק עצמאי ואין בינו לבין הממשלה, או בין הפועלים מטעמו לבין הממשלה יחסי עובד-מעביד.
- 9.2. על הספק בלבד יחולו כל תשלום או כל חובה אחרת שהוא חב בה לפועלים מטעמו, על פי כל דין, הסכם או נוהג, והוא מתחייב בזאת לקיים כל חובה או תשלום אשר חלים עליו כאמור.
- 9.3. למען הסר ספק, על הספק בלבד תחול כל האחריות לגבי כל תביעה של הפועלים מטעמו הנובעות מיחסיו עימם.
- 10. אחריות לפעולות קבלני משנה
- הספק מתחייב להביא לידיעת קבלני המשנה שיפעלו מטעמו את הוראות הסכם זה והוא יהיה אחראי לכל פעולות קבלני המשנה ובמיוחד לכך שכל פעולותיהם יהיו בהתאם להסכם זה.
- 10.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי ספק המשנה תיחשב כהפרה שבוצעה על ידי הספק, ולממשלה יעמדו כנגד הספק כל הזכויות או התרופות הקיימות לה על פי כל דין או הסכם בעקבות ההפרה.
- 10.3. למען הסר ספק, על הספק בלבד תחול כל האחריות לגבי כל תביעה של הפועלים מטעמו הנובעות מיחסיו עימם.
- 11. אי ויתור על זכויות
- אי שימוש על ידי הממשלה בכל זכות מזכויותיה על פי הסכם זה או על פי כל דין, לא יחשב בשום צורה כויתור מצד הממשלה על זכות כאמור, אלא אם נעשה במפורש ובכתב.
- 12. המחאת זכויות
- הספק מתחייב שלא להמחות, או להעביר בכל דרך אחרת, לאדם אחר את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או מקצתן.
- 13. הסעיפים שלהלן הינם מעיקרי חוזה זה והפרתם תיחשב כהפרה יסודית: 2,3,5,6,8,12.
- 14. הודעות
- כל ההודעות לפי חוזה זה שיש ליתן אותן בכתב, ישלחו בדואר רשום ובהישלחן כך, יחשבו כאילו הגיעו לתעודתן בחלוף 72 שעות מעת דיוורן כיאות, אלא אם הוכח כי לא הגיעו לתעודתן.
- 15. כתובת הצדדים
- כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן:
- הממשלה: הנהלת בתי המשפט, רחוב כנפי נשרים 22, ירושלים



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

הספק:

---

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק:

---

\_\_\_\_\_  
ס. מנהל בתי המשפט (מינהל)

\_\_\_\_\_  
חשבת המשרד

\_\_\_\_\_  
מנהל בתי המשפט



## נספח יא': חוזה שימוש בפורטל הספקים

### חוזה שימוש בפורטל הספקים חוזה

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי

(להלן - הממשלה)

#### מצד אחד

ל בין : \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה \_\_\_\_\_

(להלן - המשתמש)

#### מצד שני

הואיל :

והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה,

והואיל :

והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו ע"י משרד האוצר מפעם לפעם,

והואיל :

והמשתמש מעוניין בקבלת שירותים אלה או חלקם בתנאים המפורטים להלן,

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן :

#### 1. מבוא ונספחים

המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

**2. פרשנות**

למונחים שלהלן תהא בחוזה זה ובנספחיו המשמעות הכתובה בצידי, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

- (1) **"פורטל ספקים ממשלתי"** – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה.
  - (2) **"משתמש"** – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
  - (3) **"נציג משתמש"** – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.
  - (4) **"תשתית מרכזית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד הממשלה, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.
  - (5) **"תשתית מקומית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.
  - (6) **"מידע מותר"** - כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.
  - (7) **"מידע אסור"** - מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר.
- 45
- "גורם מאשר"** – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
  - (8) **"חתימה אלקטרונית מאושרת"** - כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
  - (9) **"המשרדים"** – משרדי הממשלה.
  - (10) **"חברה מנהלת"** – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בחוזה זה.

**3. פונקציונליות פורטל הספקים**

- (1) באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:
  - א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
  - ב. להגיש דיווחי ביצוע.
  - ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיסיות.
  - ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.

**4. עמידה בהנחיות רשות המיסים**

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הינם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- (2) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

(3) חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

**5. הגבלת אחריות**

- (1) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבונות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (2) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.
- (3) מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבונות.
- (4) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.
- (5) המשתמש וכל נציגיו פוטרם את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

**6. תשתית מקומית**

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בנספח א' לחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- (2) הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.
- (3) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (4) אם במהלך תקופת תוקפו של חוזה זה יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתיקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

**7. שימוש בכרטיס חכם**

- (1) הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבונות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN".
- (2) עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
- (3) הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.
- (4) התוקף של כרטיס החכם הינו לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).
- (5) הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.
- (6) הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיסית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.
- (7) איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.
- (8) כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.
- (9) אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

**8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם**

- (1) כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועו"ד או רו"ח של המשתמש יבדוק את נכונות ההצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדין הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.
- (2) כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.
- (4) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי חוזה זה.

**מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בחוזה זה הינם נכונים בעת פניית הממשלה לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר ע"י גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטיים.**

**9. זכויות יוצרים**

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

**10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה**

- (1) הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית/הדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיה, היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.
- (2) הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.
- (3) הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד מפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

**11. שימוש בהליכים חלופיים:**

- (1) הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדי הממשלה השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש ע"י פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.
- (2) בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת ע"י הממשלה.
- (3) ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.
- (4) ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

**12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:**

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

- (1) ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי טעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.
- (2) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבונות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (3) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבונות באמצעות הפורטל, המשרדים המזמינים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו ע"י החשב הכללי מעת לעת.

**13. שינויים חקיקתיים**

- (1) ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או ע"י שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי ו/או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

**14. חבלה ומידע אסור**

- (1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבונות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.
- (2) המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבונות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.
- (3) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד :
  - א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפונית וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכז, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
  - ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
  - ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.
- (4) המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.
- (5) המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי חוזה זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי חוזה זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.
- (7) הפרה של אחת או יותר מהתחייבויות המשתמש על פי חוזה זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרת חוזה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.
- (8) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי הענין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

(9) הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.

(10) הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

**15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי**

(1) באם ייווצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהא הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.

(2) אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגיו שניתנו לממשלה או אם לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לבירור העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

**16. ביטול החוזה**

(1) כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.

(2) הפר המשתמש אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית לבטל את החוזה ללא הודעה מראש, מיד כשההפרה הגיעה לידיעתה ואולם תשקול הממשלה הענקת פסק זמן סביר לשם תיקון העילה לביטול החוזה בהתחשב באופי ההפרה שהגיעה את הממשלה לביטול חוזה זה. אין באמור בסעיף קטן זה כדי לפגוע בזכויות הממשלה לכל סעד אחר המגיע לה מאת המשתמש או נציגו, לפי חוזה זה או על פי דין.

**17. הסבה**

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

**18. סמכות שיפוט**

כל סכסוך משפטי ו/או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

**19. הודעות**

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

**20. כתובות הצדדים**

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.  
 המשתמש - \_\_\_\_\_

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

**חתימות הממשלה**

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**חתימות המשתמש**

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_  
שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח א' – דרישות לתשתית המקומית**

**1. אמצעים הניתנים מהגורם המנפק**

- 1.1. קורא כרטיסים.
- 1.2. כרטיס חכם.
- 1.3. סיסמא (Pin Number).

**2. דרישות מערכת**

עבודה במערכת תתאפשר רק עם קיום דרישות החומרה והתוכנה הבאות:

- 2.1. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים)
- 2.2. דפדפן אינטרנט אקספלורר 7.0 ומעלה
- 2.3. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או VISTA
- 2.4. Windows XP - עם Service Pack 3 ומעלה.
- 2.5. קורא כרטיסים מותקן \*
- 2.6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת\*
- 2.7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת\*
- 2.8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם NETVIEWER הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכב"ה מאתר GOV.IL

\*הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת [www.gov.il](http://www.gov.il).

**נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי**

**אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר**

(מחק את המיותר)

אני/אנו הח"מ מודיעים בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם:...../מטעם החברה בשם ..... בע"מ/ (להלן – המשתמש) הינו מר/גב ..... (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשרים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לחברת הניהול מטעם הממשלה בכתב וגם טלפונית על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש לפחות 48 שעות בימי עבודה במשרדי הממשלה, לפני ביצוע הפעולה והמשתמש קיבל מחברת הניהול אישור בכתב על כך שבקשת המשתמש התקבלה. לא התקבל האישור תוך 24 שעות ממועד ההודעה בכתב, על המשתמש יהיה להתקשר לחברת הניהול כדי לברר שביטול ההרשאה בוצע בפועל.
3. יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם החברה המנהלת, האמור יחזה להיות כנתקבל.
4. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא ייעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
5. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.

א. שם מלא .....

ב. כתובת מלאה .....

ג. ת.ז. ....

ד. תפקיד אצל המשתמש .....

ה. מספר טלפון בעבודה .....

ו. מספר טלפון בבית .....

ז. מספר טלפון נייד .....

ח. כתובת דואר אלקטרוני .....

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם הקבלן וחותמת של המשתמש:

.....

שם מלא: .....

ת.ז./ח.פ.: .....

כתובת: .....



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח יב': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

**(סמן X במשבצת המתאימה)**

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ .

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ .המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח י"ג: תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

**(סמן X במשבצת המתאימה):**

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

חתימה

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרד אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה

חותמת ומספר רישיון

תאריך

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח י"ד': שמות ממליצים**

על המציע לפרט את העבודות הרלוונטיות, שמות ממליצים, מועדי הביצוע והיקף:

הערות	טלפון נייד	היקף כספי	מועד ביצוע הסקר	איש קשר	המזמין(חברה)

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**נספח ט"ו: שאלונים לדוגמא**

מס' סידורי של השאלון: \_\_\_\_\_

**מראיין סמן מיקום:**

**1. איזו ערכאה?**

1. בית משפט עליון      2. בית משפט מחוזי      3. בית משפט השלום      4. בתי הדין לעבודה

**2. איזה בית משפט מחוזי?**

1. מחוזי נצרת      2. מחוזי חיפה      3. מחוזי תל אביב  
 4. מחוזי מרכז      5. מחוזי באר שבע      6. מחוז ירושלים

**3. איזה בית משפט השלום?**

1	בית שאן - מחוז צפון	11	כ"ס - מחוז מרכז	21	בית שמש- מחוז י-ם
2	טבריה - מחוז צפון	12	נתניה - מחוז מרכז	22	ירושלים- מחוז י-ם
3	נצרת - מחוז צפון	13	פתח תקווה - מחוז מרכז	23	אילת- מחוז דרום
4	עפולה - מחוז צפון	14	ראשל"צ - מחוז מרכז	24	אשדוד- מחוז דרום
5	צפת - מחוז צפון	15	רחובות - מחוז מרכז	25	אשקלון - מחוז דרום
6	ק. שמונה - מחוז צפון	16	רמלה - מחוז מרכז	26	באר שבע - מחוז דרום
7	חדרה - מחוז חיפה	17	תעבורה - מחוז מרכז	27	דימונה- מחוז דרום
8	חיפה - מחוז חיפה	18	הרצליה - מחוז ת"א	28	קריית גת- מחוז דרום
9	עכו - מחוז חיפה	19	משפחה ר"ג - מחוז ת"א		
10	קריות - מחוז חיפה	20	ת"א - מחוז ת"א		



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**4. איזה בית דין לעבודה?**

1. אזורי ירושלים	2. אזורי חיפה	3. אזורי ב"ש	4. אזורי ת"א	5. אזורי נצרת	6. בית הדין ארצי י-ם
------------------	---------------	--------------	--------------	---------------	----------------------

**5. איזה מדור?**

1	אזרחי	8	מנהלי	15	קדם דיון/ מזכירות רשמים
2	פלילי	9	פתיחת תיקים	16	ארכיב שלום
3	משפחה	10	דיון משפטי	17	ארכיב מחוזי
4	תביעות קטנות	11	פש"ר	18	מדור עמדת עיון
5	תעבורה	12	ערעורים		
6	נוער	13	רשמים		
7	שירות לקהל	14	מזכירות שופטים		



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט



**סקר שביעות רצון משירותי המזכירות והמנהלה בבתי המשפט**

הנהלת בתי המשפט עורכת זו הפעם השלישית סקר שביעות רצון.

הסקר עוסק בנושאים הקשורים באיכות השירות הניתן במזכירויות בתי המשפט, **במדור זה**.  
אנו רואים בסקר זה חלק ממאמץ אותו אנו משקיעים בשיפור השירות במזכירויות בתי המשפט. דעתך חשובה לנו מאוד והקדשת הזמן למילוי השאלון תסייע לנו להעניק לך שירות טוב, מקצועי, יעיל ואיכותי יותר.  
השאלון הינו אנונימי, אין צורך לציין פרטים אישיים.  
**תודה על שיתוף הפעולה.**

**1. האם אתה:**

1. עו"ד בתיק
2. נציג/ת משרד עו"ד
3. שליח
4. אזרח - צד בתיק
5. עד/ מומחה
6. עיתונאי
7. עובד סוציאלי/ פקיד נוער
8. שוטר
9. אחר, פרט: \_\_\_\_\_

**2. באיזו תדירות הנך מגיע/ה למדור זה, בבית המשפט?**

1. היום זו הפעם הראשונה
2. לעתים נדירות
3. מדי חודש
4. מדי שבוע
5. מדי יום

**3. איזה סוג שירות באת לקבל במדור זה היום? (ניתן להשיב על יותר מתשובה אחת)**

1. פתיחת תיק
2. הגשת מסמכים
3. בקשה לקבלת מידע/עיון בתיק
4. טיפול מזכירתי בנוגע לדין
5. בקשה לסעד זמני
6. אחר: \_\_\_\_\_

**4. כאשר אתה לוקח בחשבון את כל היחס והשירותים, שאתה מקבל במדור זה מהמזכירות, באיזו מידה, אתה מרוצה או לא מרוצה?**

מרוצה בכלל לא מרוצה 1	מרוצה במידה מועטה 2	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה רבה מאוד 5
--------------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

בדרך כלל כאשר אתה מגיע **למדור זה** בבית המשפט, באיזו מידה אתה מרוצה או לא מרוצה מנושאים הבאים, בסולם שבין 1 ל-5, כאשר 1 מציין בכלל לא מרוצה ו-5 מציין מרוצה במידה רבה מאוד

לא נזקקתי לשירות זה/ לא יודע 0	מרוצה במידה רבה מאוד 5	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה מועטה 2	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	5. מהליך פתיחת תיק
0	5	4	3	2	1	6. מהליך פתיחת תיק באמצעות האינטרנט במדור זה
0	5	4	3	2	1	7. מתהליך הבקשה לעיין
0	5	4	3	2	1	8. מאופן תחזוק ושלמות
0	5	4	3	2	1	9. מהידע המקצועי שמפגינים העובדים שמטפלים בר
0	5	4	3	2	1	10. מהמידה בה העובדים נותנים לך הסברים מלאים וברורים
0	5	4	3	2	1	11. ממהירות ומיעילות מהרל מהעורכים
0	5	4	3	2	1	12. מכמות הזמן שמקדישים לך
0	5	4	3	2	1	13. ממשיך זמן ההמתנה בתור לקבלת שירות
0	5	4	3	2	1	14. משעות קבלת קהל במדור זה
0	5	4	3	2	1	15. מתקינות המחשב
0	5	4	3	2	1	16. מאופן אפשרויות

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**באיזו מידה, אתה מרגיש שהעובדים במדור הזה:**

לא נזקקתי לשירות זה / לא יודע	0	מרוצה במידה רבה מאוד	5	מרוצה במידה רבה	4	מרוצה במידה בינונית	3	מרוצה מועטה	2	בכלל לא מרוצה	1	
0	5	4	3	2	1	17. מנומסים ואדיבים						
0	5	4	3	2	1	18. דואגים לך ושומרים על האינטרסים שלך						
0	5	4	3	2	1	19. מבררים את הצרכים שלך						
0	5	4	3	2	1	20. משתדלים לסייע ולפתור בעיות, שאתה מעלה						
0	5	4	3	2	1	21. בעלי הופעה מכובדת ומסודרת						

באיזו מידה אתה מרוצה משירותי המזכירות שאתה מקבל באמצעות הפקס והדואר במדור זה, בסולם שבין 1 ל-5, כאשר 1 מציין בכלל לא מרוצה ו-5 מציין מרוצה במידה רבה מאוד

60

לא נזקקתי לשירות זה / לא יודע	0	מרוצה במידה רבה מאוד	5	מרוצה במידה רבה	4	מרוצה במידה בינונית	3	מרוצה מועטה	2	בכלל לא מרוצה	1	
0	5	4	3	2	1	22. משך הזמן שחלף ממשלוח פקס ועד הקלדתו						
0	5	4	3	2	1	23. משך הזמן שחלף ממשלוח דבר דואר ועד הקלדתו						
0	5	4	3	2	1	24. משך הזמן שחלף מהמועד המצוין על החלטה ועד קבלתה אצלך						
0	5	4	3	2	1	25. משך הזמן, שחלף מיום מתן החלטה שיפוטית בעניין השבת כספים ועד קבלת ההמחאה או זיכוי החשבון						

באיזו מידה אתה מרוצה מאופן הטיפול המזכירתי בנושאים דחופים במדור זה, בסולם שבין 1 ל-5, כאשר 1 מציין בכלל לא מרוצה ו-5 מציין מרוצה במידה רבה מאוד

לא נזקקתי לשירות זה / לא יודע	0	מרוצה במידה רבה מאוד	5	מרוצה במידה רבה	4	מרוצה במידה בינונית	3	מרוצה מועטה	2	בכלל לא מרוצה	1	
0	5	4	3	2	1	26. טיפול מזכירתי בסעדים זמניים (דחיית דיון/ הארכת מועד, צווי עיקול, צו עיכוב יציאה מהארץ וצו מניעה זמני) מעצרים/ עיכוב הליכים						

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**השאלות הבאות מתייחסות לבית משפט זה באופן כללי**

27. באיזו מידה אתה מרוצה או לא מרוצה, מזמינות השירות הניתן על ידי מזכירות בית המשפט מעבר לשעות העבודה המקובלות?

בכלל לא מרוצה 1	מרוצה במידה מועטה 2	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה רבה מאוד 5	לא נזקקתי לשירות זה/ לא יודע
--------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------	------------------------------

באיזו מידה אתה מרוצה מהנושאים הבאים בבית משפט זה, בסולם שבין 1 ל-5, כאשר 1 מציין בכלל לא מרוצה ו-5 מציין מרוצה מאוד

בכלל לא מרוצה 1	מרוצה במידה מועטה 2	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה רבה מאוד 5	לא נזקקתי לשירות זה/ לא יודע	
1	2	3	4	5	0	28. השימוש במכונות הצילום
1	2	3	4	5	0	29. שילוט ההכוונה בבית המשפט
1	2	3	4	5	0	30. רמת הניקיון הכללית
1	2	3	4	5	0	31. נגישות לנכים ולעגלות ילדים
1	2	3	4	5	0	32. מהאפשרות לקבל שירות בשקט, בנוחות וללא צפיפות
1	2	3	4	5	0	33. מהאווירה הכללית בבית המשפט

באיזו מידה אתה מרוצה מתפקוד המאבטחים בבית המשפט בנושאים הבאים, בסולם שבין 1 ל-5, כאשר 1 מציין בכלל לא מרוצה ו-5 מציין מרוצה במידה רבה מאוד

בכלל לא מרוצה 1	מרוצה במידה מועטה 2	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה רבה מאוד 5	לא נזקקתי לשירות זה/ לא יודע	
1	2	3	4	5	0	34. זמן ההמתנה בכניסה
1	2	3	4	5	0	35. מידת האדיבות בבדיקת הביטחון

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לא נזקקתי לשירות זה/ לא יודע	מרוצה במידה רבה מאוד	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית	מרוצה במידה מועטה	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	<b>36. שמירה על הפרטיות בעת הבדיקה</b>

לאיזו קבוצת גיל את/ה משתייך/ת?

- א. עד 24
- ב. 25 – 34
- ג. 35 – 44
- ד. 45 – 54
- ה. 55 – 64
- ו. 65 +

**37. מין**

- 1. זכר
- 2. נקבה



### סקר שביעות רצון משירותי ההנהלה

שלום רב,

במסגרת תהליך שיפור השירות במערכת בתי המשפט, נערכים זו הפעם השלישית סקרי שביעות רצון לקוחות חיצוניים ופנימיים.

ממצאי הסקרים הקודמים היוו בסיס לתוכנית שיפור רחבת היקף בכלל יחידות המערכת.

במטרה לבחון את מידת השיפור ולהצביע על כיווני שיפור נוספים, מוגש לך שאלון זה, הבוחן את שביעות הרצון משירותי יחידות ההנהלה. הסקר פותח בשיתוף נציגי היחידות בהנהלה והלקוחות הרלוונטיים.

נודה באם תקדיש/י מזמנך למילוי השאלון.

הסקר הינו אנונימי והנתונים מתקבלים ישירות במערכת הממוחשבת מבלי יכולת לזהות את המשיב.

בברכה,

מרכז מעוף



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**אנא סמן/י את הקבוצה אליה הנך שייך/ת:**

נשיאים

שופטים

רשמים

פורום מטה בכיר

פורום ה-14

מנהלים בדרג ביניים במטה (מנהלי אגף/ מנהלי תחום, סגן חשב וכדומה)

מזכירים ראשיים

סגני מ"ר

מנהלי מדורים

עוזרים משפטיים

אבות בית/ מנהלי בנא"מ

אמרכלים

גזברים יחידתיים

עובדי מזכירות

אחר \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**ערכים מובילים (ערכי האמ"ת):**

(יענו כולם למעט שופטים)

לפניך ערכים לאורם אמורים להתנהל תהליכי העבודה במחלקות הנהלת בתי המשפט:  
 באיזו מידה את/ה מרוצה מכל אחד מהנושאים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	
99	0	5	4	3	2	1	<b>אחריות ומעורבות:</b> יחידות ההנהלה מגלות אחריות, מחויבות ואכפתיות בפעילותן.
							<b>מקצועיות:</b> אני שבע/ת רצון מרמת המקצועיות של יחידות ההנהלה
							<b>תודעת שירות:</b> אני שבע/ת רצון מהשירות הניתן לי על ידי יחידות ההנהלה

65

**האם יש לך הערות נוספות בנושא ערכים מובילים?  
 פרט/י:**

**שופטים ונשיאים בלבד:**

באיזו מידה את/ה מרוצה מכל אחד מהנושאים הבאים:

לא יודע	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	
0	5	4	3	2	1	מדיניות הארגון לגבי פיתוח אישי של השופטים (מיומנויות לניהול עצמי, כלים להתמודדות וכדומה)
0	5	4	3	2	1	מדיניות הארגון בנוגע לפיתוח מקצועי של השופטים
						מידת השקעת הארגון ברווחת השופט
0	5	4	3	2	1	מידת חשיבות הקמת פורומים מובנים להיוועצות

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**שאלון בסיס - מחלקות ההנהלה**

**חטיבת שופטים (יענו רק נשיאים, שופטים ורשמים)**

**באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי האגף בתחומים הבאים:**

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	ממתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	ממתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	ככבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	מידת ההקשבה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	מידת המענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	שופטים חדשים- עד שנה בתפקיד – האם הליווי שניתן לך על ידי החטיבה מיום הבחירה ועד כניסתך לתפקיד היה משביע רצון ומספק?
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד החטיבה

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין חטיבת השופטים?**

פרט/י: \_\_\_\_\_

**אילו שירותים נוספים היית מעוניין לקבל מהחטיבה?**

\_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקה משפטית**

(יענו רק נשיאים, פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מ"ר, מנהלים בדרגים ביניים- מטה)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי המחלקה בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	ברור לי מיהו נציג המחלקה אשר אמור לספק לי מענה ולהוות איש קשר עבורי
99	0	5	4	3	2	1	עובדי המחלקה מכירים היטב את הארגון ואת עבודת השטח בבתי המשפט
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה המשפטית

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין המחלקה המשפטית?

פרט/י: \_\_\_\_\_

**אגף תקציבים**

(יענו רק פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מנהלים בדרגים ביניים- מטה)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי האגף בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

99	0	5	4	3	2	1	<b>רמת הזמינות של העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מהיר לפניות</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>כבוד ואדיבות מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>יעילות בתהליכי העבודה</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מידת הפתיחות לרעיונות חדשים, הצעות שיפור ורפורמות</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>שביעות רצון כללית מתפקוד האגף</b>

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין אגף התקציבים ?**  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**אגף הרכש**

(יענו רק פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מנהלים בדרגה ביניים- מטה)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי האגף בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד האגף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין אגף הרכש?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

מחלקת פיקוח תקציבי (התחייבויות)

(יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי בנא"מ+אבות בית, מנהלים בדרג ביניים-מטה, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)

אגף הרכש - (יענו רק פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מנהלים בדרגי ביניים-מטה)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי המחלקה בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת פיקוח תקציבי?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת תשלומים**

(יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי בנא"מ+אבות בית, מנהלים בדרג ביניים-מטה, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)  
**אגף הרכש - (יענו רק פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מנהלים בדרגי ביניים-מטה)**

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי המחלקה בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	בכלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת תשלומים?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת משכורת:**

(יענו רק שופטים, אמרכלים, מזכירים ראשיים, מנהלים בדרג ביניים-מטה, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)  
 (אנא השב/י על השאלות הבאות רק במידה והנך מקבל/ת שירות ממחלקת משכורת)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי המחלקה בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת משכורת?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת גזברות ארצית:**

(יענו רק גזברים יחידתיים, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)

**(חגית שני ביקשה להוריד מ"ר בטענה שאינם רלוונטים למחלקה זו) - לבדוק עם עינת/ מ"ר**

**באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי המחלקה בתחומים הבאים:**

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	<b>עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מקצועי מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>רמת הזמינות של העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מהיר לפניות</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>כבוד ואדיבות מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>יעילות בתהליכי העבודה</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה</b>

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת הגזברות הארצית ?**  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**אגף המחשוב**

(יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי בנא"מ+אבות בית, נשיאים, פורום ה-14, פורום מטה בכיר, שופטים ורשמים, מנהלי מדורים)

**הערה חשובה: סקר זה אינו מתייחס לשביעות הרצון ממערכת נט המשפט. בקרוב יופץ סקר נפרד למערכת נט המשפט**

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי האגף בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד האגף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין אגף המחשוב?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**אגף הבינוי**

(יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי בנא"מ+אבות בית, נשיאים, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד האגף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין תחום הבינוי?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**משמר בתי המשפט**

(יענו רק מזכירים ראשיים, נשיאים, סגני מזכירים ראשיים, פורום ה-14, שופטים ורשמים)  
 ינון מציע לדבר על תחושת הביטחון – ליבת עבודתם (לקרוא תגובתו)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי האגף בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד עובדי המשמר
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של עובדי המשמר
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד עובדי המשמר
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	משמר בתי המשפט מקנה תחושת ביטחון אישי לשופטים, עובדים וקהל בתוך היחידה
99	0	5	4	3	2	1	משמר בתי המשפט מקנה תחושת ביטחון אישי לשופטים, עובדים וקהל מחוץ ליחידה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד משמר בתי המשפט

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין משמר בתי המשפט ? האם ישנם שירותים נוספים הנחוצים לך ממשמר בתי המשפט ?**  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**חטיבת תפעול ומזכירויות**

(יענו רק מנהלים בדרג ביניים-מטה, פורום ה-14, פורום מטה בכיר)

באיזו מידה את/ה מרוצה משירותי החטיבה בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד החטיבה

77

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין חטיבת תפעול ומזכירויות?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מנהלות תחומים מקצועיים**  
 (יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי מדור, פורום ה-14)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	<b>עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מקצועי מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>רמת הזמינות של העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מהיר לפניות</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>כבוד ואדיבות מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>שיתוף ושילוב בגיבוש נהלים והוראות עבודה</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>הפצת עדכונים רלוונטיים באופן שוטף ויזום</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>הנהלים המופצים ברי ביצוע בשטח</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>הנהלים ברורים וידידותיים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>יעילות בתהליכי העבודה</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>שביעות רצון כללית מתפקוד מנהלות התחומים</b>

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מנהלות התחומים המקצועיים?**  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מרכז מידע - שימו לב!! בשאלות אלה יש להתייחס לעובדי המערכת ולא לעובדים החיצוניים.**  
**(יענו רק מזכירים ראשיים, מנהלי מדורים, עובדי מזכירות, פורום ה-14)**  
**(על השאלות הבאות ישיבו רק מי שמוגדרים כאנשי קשר של מרכז מידע)**

**באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:**

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	<b>עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מקצועי מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>רמת הזמינות של העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>מתן מענה מהיר לפניות</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>כבוד ואדיבות מצד העובדים</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>יעילות בתהליכי העבודה</b>
99	0	5	4	3	2	1	<b>שביעות רצון כללית מתפקוד מרכז המידע</b>

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מרכז המידע ?**  
**פרט/י:** \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

מרכז מעוף - מחלקות הדרכה ופיתוח ארגוני

(יענו רק אמרכלים, מזכירים ראשיים, מנהלים בדרג ביניים-מטה, פורום ה-14, פורום מטה בכיר, מנחים, מדריכים, מפתחים)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	תרומת מרכז מעוף לקידום הארגון ולפיתוח המשאב האנושי
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד מרכז מעוף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מרכז מעוף ?

פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מכון עוזמ"ת**

(יענו רק שופטים, אמרכלים, עוזרים משפטיים)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	הוגנות ושקיפות בהקצאת משאבים
99	0	5	4	3	2	1	<b>תרומת מכון עוזמ"ת לפיתוח העוזרים המשפטיים</b>
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד מכון עוזמ"ת

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מכון עוזמ"ת?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**אגף משאבי אנוש**

(יענו רק פורום מטה בכיר, נשיאים, אמרכלים, פורום ה-14, מזכירים ראשיים)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד האגף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין אגף משאבי אנוש ?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת רווחה:**

(יענו רק מזכירים ראשיים, פורום ה-14)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד עובדת הרווחה המחוזית
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של עובדת הרווחה המחוזית
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד עובדת הרווחה המחוזית
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של עובדת הרווחה המחוזית ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת הרווחה ?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת שכר עידוד**

(יענו רק פורום מטה בכיר, אמרכלים, מזכירים ראשיים, פורום ה-14)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת שכר עידוד?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת משמעת:**

(יענו רק מזכירים ראשיים, פורום ה-14)

באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	לא יודעת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת המשמעת ?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**מחלקת דוברות**

(יענו רק נשיאים, שופטים ורשמים)

**1. האם הייתה לך אינטראקציה עם מערך הדוברות בשנה האחרונה ? כן/ לא (דילוג)**

**במידה וענה כן ישיב על השאלות הבאות :**

**באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירותים הניתנים בתחומים הבאים:**

לא	לא	במידה	במידה	במידה	במידה	כלל	
רלוונטי	יודעת	רבה מאוד	רבה	בינונית	מועטה	לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של העובדים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד העובדים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של העובדים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	הקפדה על קבלת אישורים מהגורם הממונה לפני הוצאת חומרים ומידע לתקשורת
99	0	5	4	3	2	1	שיתוף השופטים הרלוונטיים בתהליכי הדברור השונים הנוגעים אליהם
99	0	5	4	3	2	1	הפעלת שיקול דעת ורגישות בעבודת הדוברות
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד המחלקה

**האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין מחלקת הדוברות ?**

פרט/י: \_\_\_\_\_

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**במידה וענה לא ישיב על השאלות הבאות :**  
**באיזו מידה?**

לא רלוונטי	לא יודע/ת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	ידועה לך מדיניות הארגון בהתנהלות מול התקשורת?
99	0	5	4	3	2	1	המערכת מתמודדת בצורה נכונה מול התקשורת?
99	0	5	4	3	2	1	קיימת חשיבות למפגשים יזומים עם עובדי הדוברות?

**האם יש לך הצעות לשיפור התנהלות מערך הדוברות ?**  
**פרט/י: \_\_\_\_\_**

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לא רלוונטי	לא יודע/ת	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
99	0	5	4	3	2	1	עבודה ע"פ מדיניות ותהליכי עבודה ברורים ושקופים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מקצועי מצד המבקרים
99	0	5	4	3	2	1	רמת הזמינות של המבקרים
99	0	5	4	3	2	1	מתן מענה מהיר לפניות
99	0	5	4	3	2	1	כבוד ואדיבות מצד המבקרים
99	0	5	4	3	2	1	אחריות, מחויבות ואכפתיות של המבקרים ונכונות לספק מענה לצרכיך
99	0	5	4	3	2	1	יעילות בתהליכי העבודה
99	0	5	4	3	2	1	הוגנות עבודת הביקורת
99	0	5	4	3	2	1	אופן הגשת דוח התלונות השנתי (ברור ומובן)
99	0	5	4	3	2	1	היכולת ליישם את המלצות הדוחות ביחידתך
99	0	5	4	3	2	1	שביעות רצון כללית מתפקוד האגף

האם יש לך הצעות לשיפור ממשקי העבודה בינך ובין אגף הביקורת?  
 פרט/י: \_\_\_\_\_

סקר שביעות רצון שופטים ורשמים משירותי המערך המנהלי

שלום רב,

במסגרת תהליך השיפור במערכת בתי המשפט, נערכים זו הפעם השלישית סקרי שביעות רצון לקוחות חיצוניים ופנימיים.

ממצאי הסקרים הקודמים היוו בסיס לתכנית שיפור רחבת היקף בכלל יחידות המערכת. במטרה לבחון את מידת השיפור ולהצביע על כיווני שיפור נוספים, מוגש לך שאלון זה, הבוחן את שביעות רצון השופטים והרשמים משירותי המערך המנהלי ביחידתך.

נודה באם תקדיש מזמנך למילוי השאלון.

הסקר הנו אנונימי והנתונים מתקבלים ישירות למערכת ממוחשבת.

הערה: הסקר מנוסח בלשון זכר אך מיועד לבני שני המינים.

נודה על שיתוף הפעולה,

בברכה,

מרכז מעוף- מרכז לפיתוח ארגוני והכשרה- הנהלת בתי המשפט

1. בחר את הערכאה השיפוטית אליה הנך משתייך:

1. בית משפט עליון (דילוג ישירות לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון)

2. בית משפט מחוזי (דילוג לשאלה 2 – יחידה מחוזי)

3. בית משפט שלום (דילוג לשאלה 3 – מחוז)

4. בתי הדין לעבודה (דילוג לשאלה 4 – יחידה בתי הדין לעבודה)

2. בחר את היחידה אליה הנך משתייך (מחוזי)

1. מחוזי נצרת

2. מחוזי חיפה

3. מחוזי תל אביב

4. מחוזי מרכז

5. מחוזי באר שבע

6. מחוזי ירושלים

**עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון**

3. בחר את המחוז אליו הנך משתייך:

1. מחוז צפון (דילוג לשאלה 5)
2. מחוז חיפה ( דילוג לשאלה 6)
3. מחוז תל אביב (דילוג לשאלה 7)
4. מחוז מרכז ( דילוג לשאלה 8)
5. מחוז דרום (דילוג לשאלה 9)
6. מחוז ירושלים ( דילוג לשאלה 10)

4. בחר את היחידה אליה הנך משתייך (בתי הדין לעבודה)

1. בית הדין הארצי לעבודה
2. בית הדין האזורי לעבודה נצרת
3. בית הדין האזורי לעבודה חיפה
4. בית הדין האזורי לעבודה תל אביב
5. בית הדין האזורי לעבודה באר שבע
6. בית הדין האזורי לעבודה ירושלים

**עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון**

5. בחר את בית משפט השלום אליו הנך משתייך (מחוז צפון):

1. בית משפט שלום קרית שמונה
2. בית משפט שלום צפת
3. בית משפט שלום נצרת
4. בית משפט שלום טבריה
5. בית משפט שלום בית שאן
6. בית משפט שלום עפולה

6. בחר את בית משפט שלום אליו הנך משתייך (מחוז חיפה):

1. בית משפט שלום חיפה
2. בית משפט שלום עכו
3. בית משפט שלום קריות
4. בית משפט שלום חדרה

עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון

7. בחר את בית משפט השלום אליו הנך משתייך (מחוז תל אביב):

1. בית משפט שלום תל אביב
2. בית משפט שלום הרצליה
3. בית משפט לענייני משפחה רמת גן

עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון

8. בחר את בית משפט השלום אליו הנך משתייך (מחוז מרכז):

1. בית משפט שלום ראשון לציון
2. בית משפט שלום רחובות
3. בית משפט שלום רמלה
4. בית משפט שלום פתח תקוה
5. בית משפט לענייני תעבורה פתח תקוה
6. בית משפט שלום נתניה
7. בית משפט שלום כפר סבא

עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון

9. בחר את בית משפט השלום אליו הנך משתייך (מחוז דרום):

1. בית משפט שלום באר שבע
2. בית משפט שלום דימונה
3. בית משפט שלום אילת
4. בית משפט שלום אשקלון
5. בית משפט שלום אשדוד
6. בית משפט שלום קרית גת

עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון

10. בחר את בית משפט השלום אליו הנך משתייך (מחוז ירושלים):

1. בית משפט שלום ירושלים

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**2. בית משפט שלום בית שמש**

לא רלוונטי	לא יודע	מרוצה במידה רבה מאוד	מרוצה במידה רבה	מרוצה במידה בינונית	מרוצה במידה מועטה	בכלל לא מרוצה	
9	0	5	4	3	2	1	
							איכות הקלדת הנתונים בתיק האלקטרוני (סיווג סוג תיק, סיווג סוג מסמך, סיווג אגרה לתשלום וכד')
9	0	5	4	3	2	1	הימצאות מסמכים הנדרשים לדיון בתיקים
9	0	5	4	3	2	1	קיום אישורי מסירה בתיקים
9	0	5	4	3	2	1	אופן סידור ותיוק המסמכים בתיקים (בתיקות בתיק האלקטרוני)
9 <sup>92</sup>	0	5	4	3	2	1	באופן כללי, האם התיקים מגיעים מוכנים לדיון

**עבור לשאלה 11 מוכנות התיק לדיון**

**11. מוכנות התיק לדיון:** באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה לגבי כל אחד מהנושאים הבאים:

**12. סריקת מסמכים:** באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מאופן הטיפול בכל אחד מהנושאים הבאים:

לא יודע	מרוצה במידה רבה מאוד	מרוצה במידה רבה	מרוצה במידה בינונית	מרוצה במידה מועטה	בכלל לא מרוצה	
0	5	4	3	2	1	
0	5	4	3	2	1	רמת איכות הסריקה (מסמכים ברורים וקריאים, מסודרים כיאות - ברצף

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

						כרונולוגי, לא הפוכים (וכדומה)
0	5	4	3	2	1	משך הזמן שחלף ממועד הגשת הבקשה ועד סריקתה

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**13 אופן יישום החלטות:** באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מאופן טיפול המזכירות בכל אחד

מהנושאים הבאים:

לא יודע 0	מרוצה במידה רבה מאוד 5	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה מועטה 2	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	משך זמן הטיפול ביישום החלטות דחופות, בבקשות דחייה וקביעת דיונים
0	5	4	3	2	1	משך הזמן שחלף ממתן ההחלטה עד יישומה
0	5	4	3	2	1	יישום ההחלטות במלואן

**14. מקצועיות עובדי המזכירות:** באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מכל אחד מהנושאים הבאים:

94

לא יודע 0	מרוצה במידה רבה מאוד 5	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה מועטה 2	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	הבנת עובדי המזכירות את ההליך המשפטי בכללותו
0	5	4	3	2	1	עבודת המזכירות על פי נהלים
0	5	4	3	2	1	רמת האחריות והמעורבות של עובדי המזכירות בתהליכי העבודה
0	5	4	3	2	1	טיפול במיומנות וביסודיות בנושאים שבאחריות המזכיר
0	5	4	3	2	1	רמת הידע המקצועי של עובדי המזכירות
0	5	4	3	2	1	עבודת מזכירות ללא תקלות

במידה ואינך שבע רצון מנושא מסוים אנא תאר למה כוונתך או תן דוגמא:



מכרז מס' 65/18 –

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

לא יודע 0	מרוצה במידה רבה מאוד 5	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה מועטה 2	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	ההופעה החיצונית של הקלדניות
0	5	4	3	2	1	אדיבות הקלדניות
0	5	4	3	2	1	איכות ההקלדה
0	5	4	3	2	1	זמינות הקלדניות בשעות העבודה המקובלות
0	5	4	3	2	1	זמינות הקלדניות מעבר לשעות העבודה המקובלות (אחה"צ וימי שישי)
0	5	4	3	2	1	נכונות הקלדניות לבצע משימות נוספות

15. אדיבות שירות וזמינות של עובדי המזכירות: באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מכל אחד מהנושאים

הבאים:

לא יודע 0	מרוצה במידה רבה מאוד 5	מרוצה במידה רבה 4	מרוצה במידה בינונית 3	מרוצה במידה מועטה 2	בכלל לא מרוצה 1	
0	5	4	3	2	1	ההופעה החיצונית של עובדי המזכירות
0	5	4	3	2	1	אדיבות של עובדי המזכירות
0	5	4	3	2	1	נכונות עובדי המזכירות לעבוד בשעות לא מקובלות (אחה"צ וימי שישי)
0	5	4	3	2	1	זמינות טלפונית של עובדי המזכירות

16. שירותי הקלדניות: באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מכל אחד מהנושאים הבאים:

**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

**17. שירותי פקידי העזר:**

האם ביחידתך יש פקידי עזר? כן / לא

במידה ולא – האם צריך? כן / לא

לא רלוונטי	לא יודע	מרוצה במידה רבה מאוד	מרוצה במידה רבה	מרוצה במידה בינונית	מרוצה במידה מועטה	בכלל לא מרוצה	
9	0	5	4	3	2	1	
9	0	5	4	3	2	1	ההופעה החיצונית של פקידי העזר
9	0	5	4	3	2	1	אדיבות פקידי העזר
9	0	5	4	3	2	1	זמינות פקידי העזר
9	0	5	4	3	2	1	הבאת תיקי נייר והוצאתם מהלשכות

במידה וכן, אנא השב על השאלות הבאות: באיזו מידה את/ה מרוצה או לא מרוצה מכל אחד מהנושאים הבאים:

**18. כללי: יחסי עבודה מול גורמי המנהל ביחידה:**

לא יודע	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	
0	5	4	3	2	1	באיזו מידה אתה מרגיש כי למערך המנהלי ביחידה חשוב לספק לשופטים ולרשמים שירות איכותי?
0	5	4	3	2	1	באיזו מידה הנך מכיר את התהליכים המרכזיים המתבצעים במערך המנהלי ביחידה?
0	5	4	3	2	1	באיזו מידה הנך מרגיש כי המערך המנהלי ביחידה קשוב לצרכיך?



**מכרז מס' 65/18 –**

עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון ביחידות מערכת בתי המשפט

0	5	4	3	2	1	באיזו מידה הנך מרוצה משירותי המערך המנהלי ביחידה באופן כללי?
---	---	---	---	---	---	---

19. באילו תחומים נוספים ניתן, לדעתך, לשפר את השירות הניתן לשופטים / רשמים על ידי המערך המנהלי:

---



---



---