



**מכרז לתפעול, תחזוקה ופיתוח היישומים
והתשתיות של בתי המשפט**

פרק 1 - יעדים

יוני 2025



1. כללי – יעדים

- 1.1 בכוונת המזמין להתקשר עם ספק לשם קבלת שירותי תפעול, תחזוקה ופיתוח למערכות המידע בבתי המשפט, בהתאם להנחיות המפורטות בפרקים 2, 3 ו-4 למכרז זה. השירות שיסופק יהיה בכפוף לאמנת שירות שתפורט בהמשך.
- 1.2 מערכות המידע כוללות את מערכת "נט המשפט" והמערכות הייעודיות המספקות מידע ומאפשרות ניהול תחומי העשייה של הארגון.
- 1.3 השירותים שיינתנו על-ידי הספק יסופקו, בחלקם, במנגנון FIX (כדוגמת: תפעול ותחזוקה שוטפת לתחום היישומי והתשתיתי, הפעלת מרכזי שליטה (NOC, SOC), ואילו שירותים אחרים יסופקו במנגנון T&M (כדוגמת: פיתוחים חדשים), כמפורט במסמכי המכרז.
- 1.4 פרק זה יפרט את היעדים העומדים בבסיס התפעול, התחזוקה והפיתוח של המערכות לתמיכה בתהליך רצוף ושוטף של עבודת בתי המשפט לצד פיתוח מערכות המידע והתאמתן לצרכים המשתנים.
- 1.5 לאחר בחירת ספק שיזכה במכרז והתקשרות איתו תחל תקופת מעבר של 7 חודשים בהם הספקים הנוכחיים יישאו באחריות לתפעול, תחזוקה ופיתוח של המערך הקיים.
- 1.6 עם סיום תקופת המעבר יקבל הספק את האחריות הכוללת למערכת נט המשפט וכן לתשתיות עבור המערכות הייעודיות כפי שתהינה ביום המעבר.
- 1.7 הספק הזוכה יהיה אחראי להכנת Road Map טכנולוגי יישומי למערכות המזמין ושמירה על עדכנותו וייעץ למזמין בתחומים טכנולוגיים, יישומיים ואסטרטגיים.
- 1.8 הספק הזוכה יהיה אחראי לאירוח במתחם אתר הפיתוח והתפעול כמפורט בפרק 3, שיאכלס את כוח האדם מטעם הספק ואת עובדי ונציגי המזמין.



2. לקוח, מומחה יישום - משתמש עיקרי

2.1 הלקוח

מערכות המידע בבתי המשפט משרתות מגוון רחב היקף של משתמשים בעלי תפקידים שונים ובהם:

2.1.1 משתמשים פנימיים:

- גורמים שיפוטניים (שופטים ורשמים).
- עוזרים משפטיים / מתמחים.
- גורמי מנהל בבתי המשפט ברחבי הארץ ובכלל זה: מזכירות, גזברים, מוקדני מרכז מידע ארצי.
- גורמי מטה בהנהלת בתי המשפט.

2.1.2 משתמשים חיצוניים:

- הציבור הרחב - צדדים ובעלי עניין שמעורבים בתיק בית המשפט.
- עורכי דין.
- בעלי היתרי עיון בתיקי בית המשפט: עיתונאים, חוקרי אקדמיה ובעלי היתר אחרים.

2.2 מומחה(י) היישום – משתמשי(ים) עיקרי(ים)

- אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע בהנהלת בתי המשפט ונציגיו.

3. יעדים ומטרות (I)

3.1 יעדי השירות הנדרש

היעדים המפורטים להלן משקפים הן את היעדים הקיימים כיום והן פערים הדרשים לשיפור המצב הקיים.

3.1.1 בתחום היישומי, התשתיתי והטכנולוגי

- שיפור יציבות וזמינות המערכות, והיקפי השירותים המסופקים כתוצאה מהמעבר לענן.
- הפחתת מספר התקלות ומשכן.
- העמדה של תשתיות וכלים ממוחשבים, לרשות הרשות השופטת, שיתמכו בתהליך רצוף יעיל ושוטף של שיפור ביצועי הארגון, תוך עמידה באילוצי החוק ורוח החוק.
- שמירה על עדכניות טכנולוגית וחדשנות עתידית.



- תמיכה בתהליכי ה"טרנספורמציה הדיגיטלית" ואסטרטגיית הדיגיטל של הרשות השופטת לטובת שיפור הנגישות לצדק (Access to Justice), ייעול עבודת הדרג השיפוטי, ותמיכה בתהליכי אוטומציה במערכת.
- הכנסת שינויים ושיפורים (שוש"ים) אפליקטיביים במערכת.
- יכולות יישומיות, תשתיות וטכנולוגיות שתאפשרנה עמידה ברמת שירות נדרשת.
- שיפור יכולות השליטה תוך שימוש בכלים מתקדמים, לצורכי הפיקוח והבקרה של המזמין על כל הרכיבים המרכיבים את המערכת – שיפור מתמיד ביכולת המזמין לבקר ולנתח את מצבו לצורך תכנון והכוונת שיפורים בארגון בתחומי השיפוט והמינהל.
- הטמעת כלים של בינה מלאכותית שישמשו בין היתר לחיפוש חכם, תמצות מסמכים, ותרגום, שיסייעו לשופט בביצוע תפקידו ויכללו תהליכי חיזוי בטיפול בתיקים.
- מעבר לענן ותמיכה ביישום אסטרטגיית הדאטה של המערכת.

3.1.2 בתחום השירות לציבור

- שיפור רמת השירות לציבור. חתירה רצופה להפחתת המאמץ הנדרש מציבור הנזקקים לשירותי בית המשפט, כולל שיפור הנגישות של הציבור למידע ופעולות להן הוא נזקק, הגברת שקיפות המידע.
- עבודה אל מול מדדי רמת שירות מוגדרים (SLA) ומדידתם באופן רציף לאורך תקופת ההסכם תוך עמידה ביעדים הנדרשים.
- הבטחת זמני תגובה של פחות משניה לחלק ניכר מהפעילויות.
- שיפור מתמיד לרמת השירות לכל סוגי המשתמשים במערכות כולל ביצוע שו"שים בזמן הקצר ביותר האפשרי.
- אבטחת זמינות מקסימלית של המערכת למשתמשים בכל שעות היממה, ובכלל זה במקביל לפעילות האחזקה. מינימום זמני השבתה של כלל המערכת.
- שיפור חווית המשתמשים (משתמשי פנים ומשתמשי חוץ).

3.1.3 בתחום האיכות והבקרה

- ביסוס פתרון אפליקטיבי המושתת על ארכיטקטורת יישומים כוללת ואחידה.
- ביצוע איכותי ומקיף של בדיקות איכות מכל הסוגים.
- העצמת השימוש בכלי שליטה, פיקוח ובקרה על כל רכיבי רמת השירות, לרבות בקרת חווית המשתמש.
- הצגת תמונת מצב המערכות ורמת השירות למזמין.



- גיבוש מנגנון לביצוע עדכונים טכנולוגיים למערכת, הכולל שימוש בכלים מתקדמים.

3.1.4 בתחום סביבות העבודה

- ריכוז פעילות הפיתוח של המערכת באתר אחד.
- השתתת הפיתוח על סטנדרטים ומתודולוגיות אחידות לפיתוח ולתחזוקת מערכות.

3.1.5 בתחום העלות ומנגנוני התשלומים

- מתן השירותים המוגדרים במכרז, במסגרת תקציבית ידועה וקבועה.
- עבודה על בסיס מנגנון מסודר לשינויי תכולה בהסכם ההתקשרות.
- "משילות" של המזמין על ניהול המערכת והפעילות בה.
- פיקוח ובקרה על עבודת הספק הזוכה.

3.1.6 בתחום הנתונים

- שימוש בכלים מתקדמים שיאפשרו הצגת תהליכים ופרמטרים כמותיים לכך.
- ניהול מאגרי נתונים.
- הצגת נתונים כמותיים לגבי פעילויות הספק ופעילויות הארגון.
- תמיכה ביישום אסטרטגיית דאטה שתאפשר לגורמים במערכת לקבל החלטות מבוססות נתונים.

3.2 מטרות השירות הנדרש

- ביצוע מעקב שוטף על אפקטיביות האמצעים לקיצור זמן השהיה של תיק במערכת.
- הובלה טכנולוגית בתחום בתי המשפט בעולם מתוך מטרה לשפר ולייעל את עבודת בתי המשפט ולהנגיש שירות יעיל למשתמשים פנימיים וחיצוניים.
- אחריות כוללת של הספק למכלול השירותים לניהול, תפעול, תחזוקה ופיתוח של המערכת.
- מתן כלים להצגה וניתוח של מידע ניהולי וסטטיסטי שוטף ברמת בית המשפט וברמת המזמין.
- תמיכה של המערכות ליישום מדיניות לשילוב פרויקטים בתחום הדיגיטציה.



4. (N)

5. הקשר ארגוני / עסקי

5.1 השתלבות ביעדי הארגון

המזמין הינו הגוף המתפעל, מנחה, תומך ומשרת את בתי המשפט במדינת ישראל. מטרת העל של המזמין היא יעול תהליך השיפוטי. בכדי לתמוך בכך יש צורך במתן שירות מקצועי ויעיל בתחום המחשוב הן למשתמשים הפנימיים ברשות השופטת והן למשתמשים החיצוניים שעושים שימוש במערכות הרשות השופטת (כגון: פרקליטים, עורכי דין וכיו"ב בעלי עניין בתיקי בית המשפט).

בהתאם, הציבו לעצמם בתי המשפט את היעדים הבאים:

- שיפור ופישוט תהליכי העבודה ויעול המערכת.
- קיצור אורך חיי תיק במערכת.
- שקיפות מידע למשתמש.
- אפקטיביות באכיפה שבאחריות המערכת.
- מינימום מאמץ למשתמש / שיפור חווית המשתמש.
- קיצור תהליך ביצוע שו"שים במערכת "נט המשפט".
- קידום טרנספורמציה דיגיטלית ברשות השופטת בהתאם לאסטרטגיית הדיגיטל שגובשה.
- מתן מענה ליעדי חקיקה חדשים.

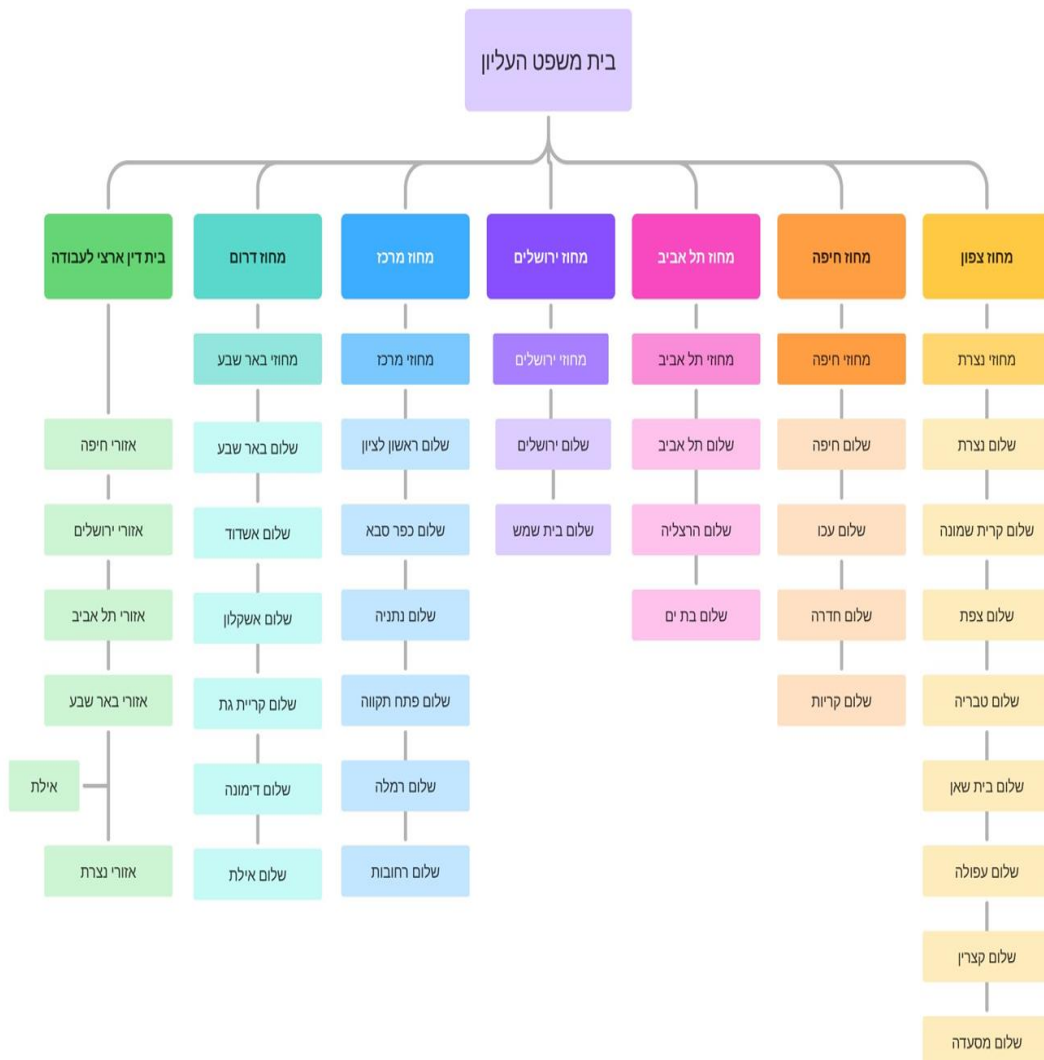
באופן זה, מערכות המחשוב תומכות ביעדי הארגון ומסייעות בקידומן.



6. תרשים ומבנה ארגוני

להלן המבנה הארגוני של בתי המשפט בישראל:

מבנה ארגוני של בתי המשפט





7. קשר לתוכנית עבודה שנתית

7.1 אישור (סימוכין) תקציבי / עסקי

השירות המבוקש במכרז ימומן מתקציב רב-שנתי של המזמין בכפוף לתקציב המדינה ומהנגזר ממנו עבור הנהלת בתי המשפט.

7.2 קשר לנושאים אסטרטגיים עתידיים

- פיתוח ושיפור מערך היישומים של הארגון מהווה צעד חיוני ומסייע להגשמת יעדי המזמין.
- תוכנית העבודה העתידית בנושאי המחשוב תיגזר מהמגמות הכלליות של המזמין ומהמגמות בתחום טכנולוגיית המידע והשירות לאזרח.
- הרשות השופטת גיבשה אסטרטגיית דיגיטל שתכליתה לרתום את הטכנולוגיה לטובת פינוי הדרג השיפוטי לעיסוק בליבת העשייה השיפוטית, יעול ההליכים המשפטיים, שיפור השירות לציבור הרחב והפחתת העומס מהגורמים המנהליים. אסטרטגייה זו ממומשת באמצעות קידום פרויקטים דיגיטליים שונים, הכוללים בין היתר, הטמעה של כלי בינה מלאכותית (AI).
- הנהלת בתי המשפט מגבשת אסטרטגיית דאטה ועתידה לפתח מערכת יעדים ומדידה שתאפשר לקבל החלטות מבוססות נתונים, זיהוי וטיפול בנקודות חולשה וחוזק ושיפור יכולות התכנון המערכתיות.

8. תועלות, ישימות ועלות/תועלת (S)

להלן רשימה של נושאים שניתן להציע לגביהם תועלות וחסכונות:

- 8.1 שיפור תהליכי הפיתוח, התחזוקה ואבטחת האיכות של המערכת במטרה להפחית עלויות פיתוח ותחזוקה של המערכת.
- 8.2 שיפור ארכיטקטורת המערכת וכלל מרכיבי היישום המשמשים את המערכת ותרומתם לשיפור השירות למשתמשים חיצוניים ופנימיים, זמינות המערכות, שיפור זמני התגובה וחווית המשתמש.
- 8.3 שיפור המערכת בהיבטי זמינות, ביצועים, רציפות פעולה.
- 8.4 שיפור רמת השליטה והבקרה על הפעילות במערכת, לרבות:
 - מידע זמין על תקלות וסטטוס תקלות במערכת.



- שיפור יכולת התאוששות מתקלות. מידע ניהולי למזמין שיסייע בקבלת החלטות הקשורות בתקלות חוזרות, בעיות משתמשים וכדומה.
- 8.5 שיפורים טכנולוגיים על פי ההתפתחויות בשוק וצרכי המזמין.
- 8.6 צמצום המורכבות של יישומי המערכת.

א. המציע יציין תועלות וחסכונות שיביא המענה המוצע על-ידו, מעבר לעמידה ביעדים ובמטרות כפי שהוגדרו בסעיף 3 לפרק זה, תוך הדגשה של תועלות ושל חסכונות שלדעתו ייחודיים למענה המוצע.

ב. המציע רשאי להוסיף נושאים, מעבר לנושאים שהוצגו בסעיף 8 לפרק זה, שלדעתו ניתן לייעל או לחסוך בהם.

9. אופק הזמן

- 9.1 תקופת ההתקשרות הראשונה עם הספק היא למשך 6 שנים שיחלו מיום חתימת הסכם ההתקשרות בין המזמין לספק כמפורט בפרק 0.
- 9.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות ל 2 תקופות נוספות כל אחת של 3 שנים באותם תנאים שבהם הסתיים ההסכם, כמפורט בפרק 0. המזמין יודיע לספק חצי שנה מראש לפני תום תקופת ההתקשרות על הכוונה להאריך את הסכם השירות.
- 9.3 התקופה בה יחול הסכם זה, בין אם הופסקה בתום תקופת ההתקשרות ובין אם הוארכה, תיקרא להלן "תקופת ההסכם".

10. יעדים טכנולוגיים עתידיים

- העברת המערכות לנימבוס.
- פיתוח שירותים מבוססי **Mobile**.
- טכנולוגיה תאפשר נגישות ידידותית, קלה ויעילה לערכאות.
- שילוב כלים טכנולוגיים חדשים, כדוגמת הטמעה של יכולות AI.
- שינויים טכנולוגיים שיקדמו את הרעיון של בתי משפט כשרות במקום מקום פיזי (Court as a Service).
- קידום אסטרטגיית דאטה ופיתוח מערכת יעדים ומדידה שתאפשר לקבל החלטות מבוססות נתונים.