

דצמבר 2007

מסמך הנחיות

מסמך זה בא להבהיר, לפרט ולהביא הסברים הסדרים והנחיות, טכניים בעיקרם, לשירותים שתספק ההוצאה לאור למשתמשים.

מסמך זה הוא חלק בלתי נפרד מההסכם לאספקת שירותים בין ההוצאה לאור לבין לקוח ומשתמשיו. אנא קרא אותו בקפידה.

מסמך זה כתוב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, הוא מופנה לנשים ולגברים כאחד.

כללי

- המטרה העיקרית של השירותים היא לסייע למשתמשים בעבודתם עם מערכת בתי המשפט תוך שימוש בכרטיסים החכמים. זאת, ע"י מתן מענה סביר לחלק מהצרכים ואמצעים בסיסים הנדרשים לכך.

- באופן פשוטני ניתן למפות את האמצעים הבסיסים הנדרשים לעבודה עם מערכת בתי המשפט באופן הבא:

- לצורך גישה למערכת בתי המשפט נדרש **מחשב עם חיבור לרשת האינטרנט**.

- גישת עורכי דין, מתמחים ועובדי עורכי דין למערכת - לצורך צפייה וביצוע פעולות בתיקים שבמערכת, מצריכה שימוש **בכרטיס חכם**. כרטיס חכם הוא כרטיס הכולל מצע אלקטרוני עליו מותקנת תעודה אלקטרונית לצורך זיהוי ותעודה אלקטרונית המלווה אמצעי חתימה אלקטרונית והמאפשרת ביצוע חתימות אלקטרוניות מאושרות. הסברים ותנאים להנפקה, **התקנה ושימוש** בכרטיסים חכמים מפורטים בהמשך.

- לצורך התקנת כרטיס חכם ושימוש בו, נדרש **מחשב עם חיבור לרשת האינטרנט העומד בתנאי חומרה ותוכנה** (המפורטים בהמשך) וביתר התנאים המפורטים במסמך זה - **מחשב לגבינו ננקטו אמצעים נגד סיכונים** כמפורט להלן.

- לצורך הגשת מסמכים חתומים אלקטרונית לבית המשפט, נדרשת **תוכנה המאפשרת לבצע חתימה אלקטרונית על מסמכים**, בפורמט העונה לדרישות הנהלת בתי המשפט.

- על מנת לשמור ולאחזר מסמכים שהוגשו חתומים לבית המשפט נדרשת **תוכנה המאפשרת שימור והצגת מסמכים חתומים אלקטרונית**.

- מסמכים והודעות מוגשים לרוב לבית המשפט ולצדדים להליך. **אישורים על מסירת מסמכים** והודעות למערכת בתי המשפט, הם בהתאם לכלים שקיימים במערכת זו. **אישורים על מסירת מסמכים לצדדים להליך מתבצעים באמצעות מערכות ייעודיות** (התומכות בעבודה עם מערכת בתי המשפט **אמצעים אלו אינם חלק מהשירותים אותם מספקת ההוצאה לאור והיא אינה אחראית עליהם**).

- לצורך שימוש במערכת נדרש כל עורך דין לחתום על **טפסים שונים של הנהלת בתי המשפט**. טופס אחד מטרתו לשייך עורכי דין למשרדי עורכי דין, לאפשר למשרדים לשייך אליהם מתמחים ועובדים וכן לציין מען אלקטרוני לקבלת המצאות ("מען אלקטרוני רשום"). טופס אחר נועד לאפשר זיכוי חשבון הבנק של עורך הדין. טופס שלישי נועד לאפשר חיובי חשבון הבנק של עורך הדין (ויש להחתים עליו את הבנק).

- סל השירותים שמעמידה ההוצאה לאור מתבסס על מיפוי הצרכים הבסיסיים שלעיל, ומטרתו היא לתת מענה סביר לחלק מהצרכים, על מנת לאפשר עבודה פשוטה ונוחה ככל הניתן עם מערכת בתי המשפט. סל השירותים כולל את השירותים הבאים:
 - כרטיסים חכמים – הנפקה, טיפול בתקלות, אחריות לתיקון תקלות (כמפורט להלן) מוקד תמיכה.
 - תוכנת חתימה – תוכנה המאפשרת לחתום על מסמכים בחתימה אלקטרונית, לשמורם ולצפות בהם. התוכנה תומכת בפורמטים שקבעה הנהלת בתי המשפט.
 - התקנות – התקנות רכיבי תוכנה לעבודה עם הכרטיסים החכמים, התקנת תוכנת החתימה של ההוצאה לאור.
 - הדרכות – הדרכות לשימוש בכרטיסים החכמים בעבודה למול מערכת בתי המשפט.
 - דיוור מסמכים – דיוור טפסים המיועדים להנהלת בתי המשפט.
- טופס דיווח על מורשי המשרד לעבודה במערכת והרשמה לשירות דואר אלקטרוני (מערכת הכספת, או שירות רשום קום) שימש כמען אלקטרוני רשום.
 - טופס חיוב לחשבון.
 - טופס לזיכוי חשבון.
 - טפסים נוספים עליהם תודיע הנהלת בתי המשפט מעת לעת.
- הבהרה – השירותים המסופקים על ידי ההוצאה לאור הם רק אותם שירותים לגביהם נאמר מפורשות שהם מסופקים על ידי ההוצאה לאור. שירותים אחרים (כגון שירותי דואר רשום וכל שירות אחר שלא נאמר מפורשות שהוא מסופק על ידי ההוצאה) מסופקים על ידי צדדים שלישיים. ההוצאה לאור אינה אחראית לשירותי צדדים שלישיים.

תנאי חומרה ותוכנה

הדרישות שלהלן הן דרישות מינימליות להפעלת תוכנת החתימה ולשימוש בכרטיסים החכמים. יתכן כי אלו יפעלו גם במערכות שאינן עונות לדרישות אלו, אך יש לוודא עמידה בדרישות לצורך שימוש תקין בתוכנה ובכרטיסים והקטנת הסיכון לתקלות ושיבושים.

- מחשב פנטיום III ומעלה. מומלץ פנטיום IV.
 - זיכרון RAM MB 256 ומעלה.
 - כונן תקליטורים X 52
 - מערכת הפעלה: WINDOWS 2000 SP4 מערכת ההפעלה המומלצת היא:
 - WINDOWS XP SP2
 - כרטיס מסך MB 64 ומעלה.
 - עבודה ברזולוציה 800 X 600 ומעלה, הרזולוציה המומלצת היא 1024 X 768.
 - תוכנות משרדיות: Office 2000 ומעלה.
 - דפדפן: אינטרנט אקספלורר 6 ומעלה.
 - סורק.
- יש לוודא לפני ביצוע התקנות כי ננקטו כל הצעדים למניעת סיכונים המפורטים להלן. ביצוע האמור הוא הכרחי לפעולה תקינה של תוכנת החתימה והכרטיסים החכמים.

מניעת סיכונים

- מחשבים ותוכנות, ובמיוחד כאלו המחוברים לרשת האינטרנט סובלים לעיתים מליקויים ותקלות. לאלו גורמים רבים. קשה ואולי בלתי אפשרי למנוע תקלות אבל אפשר למנוע או להקטין באופן משמעותי את הנזקים שהן גורמות.
- לפני ביצוע התקנה צריכת כל שירות שהוא, חשוב לבצע את הפעולות הבאות:
 - גיבוי המחשב.
 - גיבוי הנתונים האגורים על גבי המחשב (בנוסף ובנפרד לגיבוי המחשב).
 - סריקה מפני וירוסים רוגלות ושאר אמצעים מפגעים.
 - התקנת עדכוני אבטחה ועדכונים אחרים לתוכנות (מערכת ההפעלה, דפדפן ויישומי האופיס).
- גיבוי המחשב וגיבוי הנתונים האגורים על גבי המחשב
 - שיבושים בפעולת מחשב עשויים להתרחש וממגוון גורמים. התקנת תוכנות עשויה לגרום לשיבושים במחשב עליו מתבצעת ההתקנה. המשתמש יכול למנוע הסיכון לאבדן מידע על ידי גיבוי המחשב והמידע האגור בו מראש ולפני ביצוע כל פעולה.
 - למניעת סיכון של אי יכולת לשחזר הנתונים יש לבצע שני גיבויים שונים –
 - גיבוי מלא של המחשב (ניתן באמצעות כלים של מערכת ההפעלה, או באמצעות תוכנות ייעודיות לכך).
 - גיבוי הנתונים האגורים על המחשב.
- גרסאות עדכניות לתוכנות
 - ספקי מערכות הפעלה ויישומים נוהגים להפיץ מעת לעת עדכונים לתוכנותיהם. עדכונים אלו כוללים פעמים רבות עדכוני אבטחה (עדכונים שמטרתם היא בין היתר, להסיר כשלי אבטחה שהתגלו באותן תוכנות) ותיקונים לליקויים שהתגלו בתוכנות. להקטנת הסיכונים שבהתקנת תוכנות מחשב חדשות ולהגברת הסיכוי לפעילות תקינה ורציפה שלהן, יש לוודא בטרם ביצוע התקנות, כי התוכנות המותקנות במחשב (ובעיקר מערכת ההפעלה, הדפדפן, והיישומים המשרדיים) מעודכנות בעדכונים האחרונים שהופצו על ידי ספקי תוכנות אלו.
 - יש לבצע עדכון למערכת ההפעלה.
 - יש לבצע עדכון לדפדפן.
 - עדכונים רבים לתוכנות מופצים באמצעות שרשת האינטרנט, ותוכנות רבות כוללות מנגנונים פנימיים שהמאפשרים לבדוק האם קיימים עדכונים לגרסה המותקנת אצל המשתמש.
- סריקת המחשב מפני וירוסים, רוגלות ושאר אמצעים מפגעים או עוקבים

○ חשוב להקפיד ולבצע את הסריקות באמצעות תוכנות עדכניות. כיום מרבית תוכנות האנטי וירוס והתוכנות נגד רוגלות מאפשרות הורדת עדכונים באמצעות רשת האינטרנט.

● **משתמש שלא יבצע ההפעלות אלו נוטל על עצמו סיכון גדול ואת האחריות לאבדן ושיבוש המידע האגור על מחשבו בנוסף לאובדן הזמן, אי הנוחות וכל יתר נזקים שעלולים להיגרם.**

● כרטיסים חכמים

● מספר מילות הסבר

○ הכרטיס החכם הוא כרטיס הכולל מצע אלקטרוני עליו מותקנת תעודה אלקטרונית לצורך זיהוי, ותעודה אלקטרונית המלווה אמצעי חתימה אלקטרונית והמאפשרת ביצוע חתימות אלקטרוניות מאושרות.

○ **התעודות האלקטרונית (המאפשרות הזדהות וביצוע חתימות אלקטרוניות מאושרות) מונפקות על ידי גורם מאשר. הכרטיס עליו מונפקות התעודות מסופק על ידי הגורם המאשר.**

○ כאשר תעודה מתבטלת הכרטיס החכם נותר בידי המשתמש. אם מצב הכרטיס בעת הביטול מאפשר זאת, ניתן להנפיק תעודות חדשות (מאושרות או לא מאושרות) על גבי הכרטיס.

○ **הכרטיס החכם אינו משמש כאמצעי זיהוי פיזי אלא הוא משמש אך ורק כמצע עבור תעודות אלקטרוניות.**

● הנפקה

○ הנפקה מחייבת ביצוע הפעולות הבאות מראש:
● חתימה על הסכם משתמש עם הגורם המאשר.
● מילוי טפסי ההנפקה ומשלוח להוצאה לאור.

○ הנפקה מחייבת תהליך זיהוי פיזי

○ ההנפקה מתבצעת:

- בתחנות הנפקה.
- בהוצאה לאור.
- אצל המשתמש.

○ **חובה לתאם הנפקות מראש.**

○ **חובה להגיע לעמדת הנפקה עם שתי תעודות:**

- תעודת זהות.
- רשיון נהיגה (בתוקף ועם תמונה) או דרכון.

לא ניתן לבצע הנפקה ללא תעודות אלה.

• תוקף תעודות

• תוקף התעודות הוא לפי הקצר מבין אלה:

- שלוש שנים.
- מתמחה – שנה וחצי.
- מחיקה מפנקס עורכי הדין.
- ביטול רישום מתמחה כמתמחה.
- הודעה מנציג הלקוח כי עורך הדין, המתמחה או העובד חדלו מלעסוק אצל הלקוח.

- תעודות לעורכי דין ולמתמחים מונפקות בכשירותם ככאלה. לכן במקרה בו עורך דין אינו רשום יותר כעורך דין בפנקס עורכי הדין שמתנהל על ידי לשכת עורכי הדין, תבוטלה התעודות האלקטרוניות שעל גבי הכרטיס החכם שלו. במקרה בו מתמחה יחדל מלהיות רשום כמתמחה בלשכה תבוטלה התעודות האלקטרוניות שלו.

• שימוש

- השימוש בכרטיסים כפוף להסכם שבין המשתמש לגורם המאשר ולהנחיות הגורם המאשר.
- יש להקפיד היטב על הנחיות הגורם המאשר.
- הכרטיסים החכמים הם אישיים. אסור למסרם לאחרים. חובה לשמור על אמצעי הגישה לכרטיס בסודיות גמורה.

• ביטול

○ תעודות תבוטלה במקרים בהם:

- פג תוקף התעודות.
- משתמש ביקש לבטל את תעודתו.
- נתקבלה ממשתמש הודעה על אובדן תעודתו.
- כל מקרה בו הגורם המאשר מבטל תעודות.

○ כל משתמש זכאי בכל עת לבטל את תעודתו האלקטרונית.

אחריות לתקלות ותיקון תקלות/ אבדן, גניבה, שיחת סיסמא, נעילה

- ההוצאה לאור אחראית לתקלות הבאות והן תתוקנה ללא תשלום מצד המשתמש

○ תקלות בכרטיסים עצמם (במצע הפיזי כולל הציפ) למעט:

- שבר
- השחתה במזיד

○ תיקון התקלות יכול שיעשה על ידי הנפקת תעודה חדשה על גבי כרטיס חדש. במקרה שזוהי הטיפול בתקלה שבמסגרת האחריות כולל מלוא עלויות הנפקת כרטיס חדש במוקד ההוצאה לאור. ניתן לבצע ההנפקה אצל המשתמש בתשלום, בהתאם למחירון ההוצאה לאור כפי שיהיה באותה עת.

● אחריות ההוצאה לאור לתיקון תקלות תתבטל בכל אחד מהמקרים הבאים:

- העברת הכרטיס לשימוש אחר.
- מסירת אמצעי הגישה לאחר.
- שימוש בכרטיס או בתעודות שלא בהתאם נהנחיות הגורם המאשר.

● שיכחת סיסמא או נעילה – יהיה בעלות בהתאם למחירון ההוצאה לאור.

● גניבה או אבדן

○ הנפקה ראשונה של תעודה חדשה כרוכה בעלות כמפורט במחירון ההוצאה לאור.
○ קהנפקת תעודה חדשה נוספת (מעבר להנפקה ראשונה של תעודה חדשה) כרוכה בעלות כמפורט במחירון ההוצאה לאור.

תוכנת החתימה

● תוכנת החתימה מאפשרת:

- לחתום על מסמכים בחתימה אלקטרונית בהתאם להנחיות הנהלת בתי המשפט.
- לשמור מסמכים על גבי מחשב המשתמש בספריה ייעודית.
- לצפות במסמכים חתומים.
- לבדוק האם נעשו שינויים במסמך החתום לאחר חתימתו.

● חתימה על מסמכים:

○ הנהלת בתי המשפט קבעה כי מסמכים חתומים אלקטרונית יוגשו בפורמט PDF או TIF וחתומים בפורמט "sgn".

○ תוכנת החתימה:

- ממירה את הקובץ עליו רוצים לחתום לקובץ בפורמט PDF (בפסקה זו "המסמך").
- יוצרת קובץ בפורמט XML (קובץ עם סיומת sgn) הכולל את המסמך את החתימה האלקטרונית וקובץ "hash" המקשר ביניהם.

● צפייה במסמכים חתומים נעשית באופן הבא:

○ חילוץ המסמך מהקובץ החתום וצפייה במסמך ובתעודה המלווה אותו.

● פרטים נוספים על תוכנת החתימה ניתן למצוא ברשיון השימוש בתוכנה הנלווה לה.

הדרכות

● הדרכות נרכשות על בסיס זמן ולא על בסיס כמות מודרכים - אין הגבלה בנוגע לכמות המודרכים, אולם לקבלת שירות אפקטיבי מומלץ להזמין שעת הדרכה עבור עד 30 מודרכים.

התקנות

- בטרם ביצוע התקנות חובה על כל משתמש:
 - לבצע את כל הפעולות למניעת סיכונים המפורטות לעיל – גיבוי המחשב, גיבוי הנתונים שעל גבי המחשב, עדכון גרסאות מערכת הפעלה ויישומים, סריקת המחשב על ידי תוכנת אנטי וירוס עדכנית וסריקת המחשב על ידי תוכנה עדכנית נגד רוגלות וגורמים מפגעים.
 - **התקנת תוכנות עשויה לגרום לנזקים – בידי המשתמש היכולת למנוע נזקים שכאלה על ידי ביצוע הפעולות למניעת סיכונים.** ההוצאה לאור אינה ולא תהיה אחראית לנזקים שיגרמו עקב ביצוע התקנות או עקב שיבושים בתוכנות המותקנות ו/או בכרטיסים החכמים.

טפסים

- בהתאם להנחיות הנהלת בתי המשפט גישה ועבודה במערכת מחייבת חתימה על טפסים שונים. יש למלא כל אחד מהטפסים הבאים (לחיצה על שם הטופס תוביל לעמוד בו מצוי הטופס/ תאפשר הורדת הטופס למחשבך):
 - הרשאה לחיוב חשבון
 - הרשאה לזיכוי חשבון
 - מוסמכים מטעם משרד עורכי דין לצפות בתיקים ולבצע פעולות בתיקים, וכן מסירת כתובת דואר אלקטרוני (שלא אחד מספקי שירותי דואר אלקטרוני רשום) שימש כמען אלקטרוני רשום.
- את הטפסים המלאים יש לצרף לטפסים הנדרשים לצורך הנפקת כרטיסים חכמים ולשובר התשלום (לאחר ביצוע התשלום באחד מהבנקים, והחתמת השובר על ביצוע התשלום) ולשלחם להוצאה לאור.

כללי

- מטרת מסמך היא לפרט ולהוסיף על המופיע בהסכם לאספקת שירותים. במקרה של סתירה הוראות ההסכם גוברות על האמור במסמך זה.