

22.12.2024

בקשה להצעת מחיר לאספקת שירותי בניית וניהול מסע לקוח דיגיטלי אינטראקטיבי במכבי שירותי בריאות
(להלן – "הבקשה")

1. כללי

1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל הצעות **לאספקת שירותי בניית**

וניהול מסע לקוח דיגיטלי אינטראקטיבי באמצעות פלטפורמה ממוחשבת ייעודית

(להלן – "השירותים/ הפלטפורמה" בהתאמה), כמפורט בבקשה.

1.2. את ההצעות יש למלא על גבי טופס ההצעה המצורף ולשלוח אל שחר מסר לדואר

אלקטרוני messer_s@mac.org.il עד יום **05.01.2025**.

1.3. מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא.

1.4. הצעות שלא עומדות במפרט הדרישות ובסף איכותי נדרש תיפסלנה.

1.5. היות מציע בעל ההצעה הכלכלית המיטבית אינו מבטיח את זכייתו. זכייה תוכרז לאחר

שקלול המחיר והאיכות כפי שתחליט מכבי.

1.6. מכבי שומרת לעצמה הזכות לנהל מו"מ עם שתי ההצעות המיטביות.

1.7. בחירת הזוכה במכרז תעשה בדרך של שקלול המרכיבים המפורטים להלן, והכל על פי

שיקול דעתה הבלעדי של מכבי ובאופן שתבחר ההצעה המעניקה למכבי את מירב

היתרונות:

מחיר - 60%, איכות - 40%.

1.7.1. ציון המחיר:

ציון המחיר ייקבע על פי הצעות המחיר של המציע. המציע בעל הסכימה הנמוכה ביותר

יקבל את מלוא ציון המחיר, והמציעים האחרים יקבלו ציון מחיר יחסי ביחס אליו.

1.7.2. ציון האיכות:

ינתן עפ"י התרשמות כוללת מהצעת הספק.

1.8. הצעה זו אינה מבטלת את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות, בהתאם

לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע הציע את הצעתו במסגרת בקשה

זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו,

לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.

1.9. ספקים עימם תתקשר מכבי, יחתמו על ההסכם המצורף לבקשה תוך 7 ימים מקבלת הודעה על רצונה של מכבי להתקשר עימם. מסמכי הבקשה והצעת הספק יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שייחתם.

1.10. ידוע למציע שמכבי תהא רשאית להציג את פרטי הצעתו הכלכלית, ככל שתוכרז כזוכה, בפני מציעים אחרים.

2. המפרט המבוקש:

2.1. רקע

מכבי שירות בריאות מעוניינת בפלטפורמה טכנולוגית לבניה וניהול מסע לקוח חכם הכולל בוטים דיגיטליים אינטראקטיביים. לפלטפורמה הטכנולוגית מערכת דוחות המאפשרת שליחת והפצת דוחות מסכמים תקופתיים ודוחות מידיים והתראות.

2.2. דרישות ממציע ההצעה ומהפלטפורמה המבוקשת:

2.2.1. למציע פלטפורמה טכנולוגית לבניית וניהול "מסעות לקוח" חכמים בשילוב פניות יזומות של בוטים דיגיטליים אינטראקטיביים, לאיסוף והנגשת מידע לפי חוקים עסקיים שיקבעו מראש.

2.2.2. לפלטפורמה הטכנולוגית של המציע מערכת דוחות המאפשרת שליחת/הפצת דוחות מסכמים תקופתיים ודוחות מידיים פרטניים על בסיס הרשאות גישה. כמו כן לפלטפורמה דשבורד להצגת הפעילות באופן אגרסיבי וכן כל אינטראקציה בנפרד.

2.2.3. לפלטפורמה יכולת לניהול הרשאות גישה מלא המאפשר גישה לנתונים באופן סלקטיבי על פי הגדרות היררכיה ארגונית/בעלי תפקידים/תחומי עניין וטיפול.

2.2.4. הפלטפורמה כוללת מודול ניהול "קריאות פתוחות". המודול יאפשר ניהול מלא של פתיחת הקריאות (באופן אוטומטי ו/או ידני), עדכון ויצירת אוטומציות המשך לניהול מגעים עתידיים עם הלקוח על בסיס סוג הקריאה וכן מנגנון אסקלציות לאי סגירת קריאות.

2.2.5. המציע מסוגל לספק למכבי ניטור מלא של מסע הלקוח הכולל פניות דיגיטליות באמצעות סמס, אימייל וואטסאפ. למסע הלקוח יהיה ניטור מלא של הפניות (נשלחו/התחילו/ סיימו).

2.2.6. מנגנון תזכורות המאפשר לפנות שוב לאותו הלקוח על בסיס חוקים עסקיים.

2.2.7. כל הפניות ללקוחות ישלחו מטעם מכבי וכן יהיו במיתוג ועיצוב מלאים של מכבי שירותי בריאות.

2.2.8. המציע יקצה מנהל תיק לקוח שיספק שירותי בניה, תמיכה וייעוץ שוטפים עבור הקמה, עדכון וניהול מסעות הלקוח.

2.2.9. למציע ניסיון בבניית ותפעול מסעות לקוחות בעולם הרפואה. למציע ניסיון בהפצת פניות יזומות ללקוחות בערוצי פנייה דיגיטליים, בלפחות שלושה ארגוני בריאות בישראל, לפחות 50.000 פניות דיגיטליות בשנה בכל ארגון, בשנתיים האחרונות.

2.2.10. המציע מסוגל לספק למכבי את השרות בעצמו (לצורך כך גורמי טיפול הקשורים עם המציע ומוציאים לו חשבונית לא יחשבו כקבלני משנה). למען הסר ספק, המציע הינו האחראי הבלעדי לעמוד בדרישות הבקשה להצעת מחיר לרבות ההסכם.

3. התחייבויות המציע

- 3.1. באם מכבי תחליט להתקשר עמו, יהיה המציע ערוך לתחילת מתן שרות מלא בפריסה ארצית תוך 30 ימים מהודעת מכבי לצורך קיום השירות והפעלתו.
- 3.2. הזוכה יקיים את חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו והנחיות הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע ודרישות משרד הבריאות לעניין הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, הרלוונטיות למערך טכנולוגיית המידע ולתהליכי העבודה נשוא מכרז זה
- 3.3. הספק מתחייב, כי כל תקלה, תלונה או כל בעיה אחרת המתגלה אצלו בעת מתן השירותים על פי הוראות הסכם זה, בין אם התגלתה בעקבות תלונה ובין אם בעקבות בדיקה יזומה של מכבי או בכל דרך אחרת, תטופל לכל היותר בתוך 14 ימים מיום קבלתה אצל הספק. הספק מתחייב להודיע למכבי על דרך הטיפול בתלונה כאמור, לרבות מועד הטיפול בתלונה וזהותו של הגורם המטפל.
- 3.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להודיע לאיש קשר מטעם מכבי על כל תקלה/בעיה המונעת ממנו ליתן את השירותים נשוא הסכם זה, בהקדם האפשרי מיד לאחר שהתגלתה התקלה/הבעיה.
- 3.5. הספק מתחייב שלא להזכיר בכל דרך שהיא, בין בעצמו ובין באמצעות כל גורם הפועל מטעמו או עבורו, את שמה של מכבי ולא לעשות שימוש בסימן מסחרי כלשהו השייך למכבי, אלא אם כן קיבל אישור מראש ובכתב לכך ובהתאם לתנאים ולפרטים שנכללו באותו אישור.
- 3.6. הספק מצהיר, מאשר ומתחייב, כי לא קיבל מצג כלשהו ממכבי לגבי היקף השירותים שיינתנו על-פי הסכם זה, אם בכלל, וכי אין מכבי מחויבת בשום מקרה להיקף כלשהו של שירותים.

4. טופס ההצעה (מהווה את נספח א' להסכם):

4.1 הספק המציע: _____

4.2 לקוחות מרכזיים לשירות:

חברה	ותק השירות	במכירת	איש קשר	טלפון

4.3 מחיר השירות:

תיאור	אומדן/ כמות	תקופה (חודש/שנה/ללא)	עלות ללא מע"מ	הערות
מחיר רישיון שימוש שנתי לכל יחידה עסקית בנפרד (מטה / מחוז-5)	1	1 שנה		
פניות כלולות ברישיון	מינימום של 600,000 פניות	1 שנה	(כלול ברישיון)	יתרון לכמות מינימום גדולה יותר
עלות פנייה נוספת	500,000	ללא		
משתמשים כלולים ברישיון	מינימום 2	ללא	(כלול ברישיון)	
עלות משתמשים נוספים	1	חודש		
מערכת דו"חות	1	ללא	(כלול ברישיון)	
מערכת ניהול קריאות	1	ללא	(כלול ברישיון)	
עלות שליחת SMS (עד 268 תווים)	מחיר להודעת SMS אחת	ללא		
רישיון שימוש ב WhatsApp לכל יחידה עסקית להודעות יוצאות בלבד	1	חודש		
עלות שליחת הודעת WhatsApp (הודעה שיווקית), בנוסף לעלות מטא	מחיר להודעה אחת	ללא		
שעת תמיכה	1	ללא	(כלול ברישיון)	
שעת יישום	עלות שעה	ללא		
שעת פיתוח	עלות שעה	ללא	350 ₪	
עלות הקמת תהליך מסע לקוח מקצה לקצה שיבוצע על ידי הספק (הכולל הקמת בוט אינטראקטיבי, הגדרת החוקים העסקיים, אוטומציות וניהול השליחות)	עלות הקמה כוללת	ללא		כולל שלוש שעות יישום
ממשקי SFTP	1	ללא	(כלול ברישיון)	
ממשקי API	1	ללא	(כלול ברישיון)	

2.3. הערות

- האומדן הינו הערכה בלבד. מכבי אינה מחויבת לכמות האומדן או לכמות כלשהיא.
- המחירים אינם כוללים מע"מ
- אין להציע מחיר עם יותר מ-2 ספרות אחרי הנקודה.
- ניתן להציע הצעות בש"ח.
- תוקף ההצעה 90 ימים.

4.4 מסמכים שיש לצרף להצעה :

- התייחסות מפורטת לדרישות של מכבי

תאריך: _____

הסכם – מיועד לזוכה בלבד

בין מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבי") לבין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק")
לאספקת שירותי בניית וניהול מסע לקוח דיגיטלי אינטראקטיבי במכבי שירותי בריאות (להלן: "נשוא ההסכם")

1. תקופת ההסכם

- 1.1 הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שלוש שנים החל מיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").
- 1.2 על אף האמור לעיל בסעיף 1.1, מכבי תהא רשאית להביא הסכם זה לידי סיום, בכל שלב ומכל סיבה שהיא, וזאת על-ידי משלוח הודעה בכתב 60 יום מראש. במקרה זה תשלם מכבי לספק את הסכומים שהתחייבה לשלם עד למועד שבו הופסקה ההתקשרות, או שהספק יחזיר למכבי את הסכומים ששולמו עבור התקופה שלאחר מועד הפסקת ההתקשרות.

2. תמורה

- 2.1 כמפורט בנספח א' להסכם זה.

3. תנאי תשלום

- 3.1 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס בתנאי תשלום של שוטף + 65 יום. בכפוף להגשת החשבונית עד 10 ימים מתום חודש הפעילות, אחרת ידחה למועד התשלום הבא.
- 3.2 הספק יציג בפני מכבי אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבוניות) תשל"ו – 1976 המעיד על ניהול פנקסי חשבוניות עפ"י פקודת מס הכנסה וחוק מע"מ או פטור מניהול זה, על כי הוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן נוהג לדווח על עסקאותיו למע"מ בהתאם לחוק.

4. זכויות קנין רוחני

- 4.1 הספק מצהיר כי הוא בעל הזכויות לשיווק ו/או הפצת נשוא ההסכם וכי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו לספק בכל דרך את נשוא ההסכם למכבי וכי אין באספקת נשוא ההסכם משום הפרת פטנט ו/או פגיעה כלשהי בזכויות של חברה ו/או גוף לרבות אדם אחר כלשהו.
- 4.2 היה ותתבע מכבי על-ידי גורם כלשהו בגין הפרת זכויות וטענות של צד שלישי בנשוא ההסכם, מתחייב הספק לשפות לאלתר את מכבי בגין כל הוצאה שתיגרם לה כתוצאה מתביעה שכזו.

5. מועסקי הספק

- 5.1 הספק מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך אספקת נשוא ההסכם ושירות התחזוקה למכבי ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו באופן בלעדי, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.

- 5.2 הספק יהא אחראי כלפי עובדיו, שליחיו וכל מי שפועל מטעמו בגין מוות, נזק גופני, או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה או מנזק שאירע בעת אספקת הנשוא ההסכם ו/או מתן שרות התחזוקה למכבי.
- 5.3 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לה, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצהר בהוראות פרק זה.

6. אנשי קשר

- 6.1 מכבי ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 6.2 הספק ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.
- שם: _____ טלפון: _____
- סלולרי: _____ EMAIL: _____

7. הסבת הסכם

הספק איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, את זכויותיו על פי ההסכם, או את החובות הנובעות ממנו, אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של מכבי.

8. אחריות וביטוח

- 8.1 הספק יהא אחראי לנזק ו/או אובדן מכל סוג שהוא, לרבות נזק שיגרם הוא ו/או מי מטעמו, לגופו ו/או לרכושו ו/או לעסקו של כל אדם ו/או גוף, לרבות, למכבי ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו, שנגרם תוך כדי ו/או בקשר עם מתן השירותים ו/או הסכם זה.
- 8.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו למכבי, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה ו/או דרישה שתוגש נגד מכבי, כתוצאה ו/או בקשר עם אחריות הספק ו/או מי מטעמו, על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת מבלי לגרוע מזכויות מכבי לכל תרופה או סעד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ובלבד שנמסרה הודעה לספק וניתנה לספק הזדמנות להתגונן בפני כל דרישה ו/או הוצאה ו/או תביעה כאמור.
- 8.3 הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו לרבות ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו וזאת למשך כל תקופה ההסכם לרבות כל הארכה שלו.
- 8.4 ככל שיועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות, או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- 8.5 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מכבי שירותי בריאות בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.
- 8.6 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מכבי שירותי בריאות עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- 8.7 מכבי שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

9. ניהול רשומות

- 9.1 הספק יהיה חשוף למידע על חברי מכבי בהתאם למה שהקופה מעבירה לספק
- 9.2 במהלך ההתקשרות מכבי תעביר לספק מידע על חברי מכבי. על הספק לנקוט באמצעי אבטחת מידע והגנת הפרטיות בהתאם להוראות מכבי כפי שתימסרנה לו מעת לעת.
- 9.3 בכל מקרה של סיום ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להעביר לרשות מכבי את המידע על חברי מכבי הקיים אצלו לרבות רישומים, ומידע האגור במערכותיו ובמערכות צד ג' אליהם העביר הספק את המידע במסגרת הסכם זה. אם וככל שהספק איננו מחויב על פי דין למחוק את המידע הנ"ל, וככל שמידע על חברי מכבי נשאר במערכות המידע של החברת גופי צד ג' כאמור לעיל, לאחר תום תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק להמשיך ולנקוט את אותם אמצעי אבטחת המידע והגנת הפרטיות כנדרש בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ועל-פי ההנחיות התקפות על פיהן הספק פועל כל עוד הוא ממשיך לעסוק בפעילותיו.
- 9.4 הספק מתחייב לשמור את כל המידע והרישומים בקשר עם השירותים שיינתנו על-פי הסכם זה, לתקופה שלא תפחת מ-2 שנים ובהתאם להוראות כל דין.
- 9.5 הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות פרק ב' לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 בכל הקשור להגנה על פרטיות
- 9.6 הספק מתחייב לשמור ולהגן על הנתונים והמידע שיגיעו לידיה לצורך מתן השירותים כאמור, בהתאם להוראות מכבי כפי שיינתנו מעת לעת ובהתאם לכל דין בכל הקשור לאבטחת מידע פיזי ווירטואלי כאילו מידע זה היה מידע סודי ביותר של הספק עצמו ולהגן עליו מפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלם, או מפני חשיפתם ולנקוט בכל הצעדים הדרושים על מנת לשמור ולהגן על מידע זה.

10. פרסום, שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 10.1 הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה בקשר עם ביצוע ההסכם או השירות או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף או במהלך או אגב ביצוע ההסכם או מתן השירות, תוך תקופת ההתקשרות, לפני תחילתה או לאחר סיומה.
- 10.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו שהפרת ההתחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 10.3 כל פרסום בקשר להסכם זה ו/או שימוש בשמה של מכבי, לרבות בסימני המסחר שלה, כפופים לקבלת אישורה מראש ובכתב של מכבי.
- 10.4 **דרישות לסודיות:**
הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן:
 - 10.4.1 לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל המידע שנכלל במסמכי ההסכם וכן ביחס לכל מידע על ושל מכבי, עובדיה, מבוטחיה, שיטות עבודתה, נתונים הכספיים, מידע על ספקיה, מידע רפואי, מידע ניהולי, מידע עסקי, מידע פיננסי וכיו"ב נתונים, אשר יגיעו לידיעתו במסגרת ביצוע התחייבויות הספק על-פי האמור במסמכי הסכם זה (להלן: "המידע").

10.4.2 למנוע כל פרסום ו/או גילוי של המידע בכל דרך שהיא ובכל זמן שהוא, אלא אם קיבל אישור ספציפי, לכל נושא בנפרד, בכתב, מאת מכבי ובהתאם לאישור שניתן.

10.4.3 לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדי הספק המורשים לכך, ולדאוג לכך שכל עובדי הספק, נותני שירותים והמועסקים על ידו ומטעמו לצורך ביצוע התחייבויותיו על-פי ההסכם יחתמו על כתב התחייבות אישי לשמירת סודיות כלפי הספק (בכל עת), בנוסח המחייב אותם לעמוד בהתחייבויות הספק לשמירת סודיות המפורטות בהסכם זה, וכן כלפי מכבי (בהתאם לדרישה מפורשת ולנוסח שיומצא על-ידי מכבי). מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הספק יהא אחראי כלפי מכבי למילוי האמור על-ידי עובדיו ו/או הפועלים מטעמו או עבורו.

10.4.4 חובת שמירת הסודיות המפורטת לעיל לא תחול על:

10.4.4.1 מידע שהיה בידי הספק ו/או בידי עובדיו ו/או נותני השירות מטעמו טרם ההתקשרות בהסכם זה שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות ;

10.4.4.2 מידע שנתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות ;

10.4.4.3 מידע שהוא או הפך נחלת הכלל שלא בגין הפרת התחייבות לסודיות של הספק.

10.4.4.4 מידע שחובה לגלותו על-פי דין או על-פי צו מרשות שיפוטית מוסמכת, ובלבד שהספק הודיע למכבי ללא דיחוי אודות צו כאמור, ואפשר לה להתגונן מפניו.

10.4.5 כי ידוע לו והוא מסכים שכל המידע הוא בבעלותה הבלעדית של מכבי, וכי הספק לא יהא רשאי לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך ביצוע ההסכם.

10.4.6 כי ידוע לו שייתכן והוא ייחשף גם למידע רגיש ביותר, לרבות מידע אשר קיימת לגביו התחייבות מפורשת או משתמעת של מכבי כלפי צדדים שלישיים לשמור עליו בסודיות, ואשר גילוי לאחרים או שימוש בו שלא לצורך ביצוע ההסכם עלול לגרום למכבי נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות, וכי הספק מודע לכך שהמידע הינו חלק מנכסיה של מכבי.

10.4.7 כי ידועות לו הוראות הדין הקובעות את חובת שמירת הסודיות, והוא מודע לסנקציות האזרחיות והפליליות (בנוסף לצעדים בגין הפרת ההסכם) להן הוא צפוי אם הוא או מי מעובדיו מי מטעמו יפר הוראות אלו, לרבות (אך לא רק) הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, וכל דין רלבנטי נוסף.

10.5 דרישות אבטחת מידע

10.5.1 כללי

10.5.1.1 אצל הספק יוגדר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של הדרישות שיובאו להלן.

10.5.1.2 כל מידע של מכבי המגיע לידי הספק ומי מטעמו יישמר ולא ייעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות מול מכבי.

10.5.1.3 כל מידע שייחשף במסגרת מתן השירותים הנוגע למכבי ו/או לחבריה ו/או לעובדיה לא יועבר לצד ג' ללא אישור בכתב ממנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי.

10.5.1.4 יש לדווח למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי בכל חשד לאירוע אבטחת מידע בעל השפעה על המידע של מכבי. במצב של אירוע אבטחת מידע מהותי שנגרם על ידי הספק, הספק יממן את הוצאות הטיפול באירוע.

10.5.2 ארכיטקטורה

במקרה ויבוצע שימוש באתר לטובת ההדרכות, ייושמו הדרישות הבאות:

10.5.2.1 חל איסור עקב מגבלות טכנולוגיות לעבוד עם שירותים המבוססים על פרוטוקול WebSocket. במידת הצורך ניתן לפנות לאבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי על מנת לאפיין פתרון חלופי.

10.5.2.2 מסך הניהול – יוגבל ברמת תקשורת לכניסה רק ממחשבי מכבי, ומחשבי הספק (לצורכי תמיכה).

10.5.2.3 האתרים המשמשים את הפתרון ימוגנו על ידי Web application firewall.

10.5.2.4 ממשק ניהול (מכל סוג) לא יהיה נגיש לכל כתובות האינטרנט, אלא יפתח ב FW רק לכתובות ספציפיות.

10.5.2.5 כל הנתונים ישמרו מחוץ לשרת ה WEB בשרת מסד הנתונים ייעודי.

10.5.2.6 עובדים פנימיים יזדהו למערכת על בסיס SSO (הזדהות מכבי).

10.5.3 ממשקי Web Service

במקרה וייושמו ממשקים למערכות מכבי, כל ממשקי ה Web Services ינוהלו ויאובטחו לפי הנחיות מכבי שירותי בריאות ויכללו לכל הפחות:

10.5.3.1 תצורת SSL TLS עם זיהוי תעודות דו כיווני (הכולל תעודה דיגיטלית ייעודית לשרת, ותעודה שניה ייעודית לצד ה- Client).

10.5.3.2 גישה לשירות (API) במכבי דורשת פניה באמצעות כתובת IP קבועה בלבד. לא תתאפשר פניה לשירות מכתובת DHCP או כתובת שאינה קבועה.

10.5.3.3 מכבי תוכל לספק תעודות דיגיטליות לכל הצדדים בתהליך התשתיתיים והאפליקטיביים, הכוללים את תשתיות הרשת (Active Directory לדוגמה), מסדי הנתונים, האפליקציה, וה- WEB.

10.5.4 הצפנה

10.5.4.1 העבודה מול הספק תהיה בתוך SSL

10.5.4.2 התקשורת והמידע יהיו חתומים ומוצפנים ע"י התעודות. (כולל ה response מהספק)

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11. שונות

- 11.1 הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, ולא בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לספק ממכבי.
- הספק מצהיר בזה, כי הוא מסכים לכך שההרשאה שניתנה לו על ידי מכבי לספק את השרות אינה בלעדית.
- 11.2 לכל התאגידים / חברות בקבוצת מכבי, לרבות, אך לא רק: אסותא מרכזיים רפואיים בע"מ, בית בלב בע"מ, מכבידנט בע"מ, עמותת קרן מכבי, מכבי אחזקות בע"מ, אגודת מכבי מגן, מכבי יזמות וכד' תהא שמורה הזכות לרכוש את המוצרים מהספק על פי המחירים, ושאר תנאי ההסכם הקבועים בהסכם זה.
- 11.3 לדרישת מכבי הספק יתחבר לשירותי B2B, תוך חודש מחתימת ההסכם, לכל המסרים שמכבי תחליט להפעיל, זאת מול החברה אשר עובדת עם מכבי (חב' סיגמנט) ובמימון הספק.
- 11.4 הספק ייערך מבחינת התאמת תהליכי עבודה ותהליכים מחשוביים לתמוך בתהליכים הרשומים הבאים: הזמנה ועדכון הזמנה, אישור הזמנה, תעודת משלוח דגיטלית, קבלת טובין, סטטוס חשבונית, רשומת אב ספק, כרטסת ספק, חשבונית דיגיטלית.
- 11.5 לדרישת מכבי, הספק יערך תוך שלושה חודשים לעבודה במתכונת של חשבונית מרכזת, בליווי קובץ ממוחשב, במבנה שתגדיר מכבי.
- 11.6 כתובות הצדדים הן כמפורט להלן. כל הודעה בקשר להסכם זה שתשלח בדואר רשום על ידי צד למשנהו על פי הכתובת כמפורט לעיל, תחשב כאילו התקבלה על ידי הצד אליו נשלחה תוך 3 ימים מיום המשלוח, ובמקרה בו נמסרה ביד - בעת המסירה בפועל.

מכבי שירותי בריאות – רח' המרד 27 תל אביב, 68125

הספק _____ רח' _____

14.2 כתובות הדואר האלקטרוני של הצדדים:

14.2.1 מכבי: _____

14.2.2 הספק: _____

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מכבי שירותי בריאות

שם מלא של החותם: _____

חותמת: _____

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר כי
מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. _____ מס'
_____, ומר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. _____
מס' _____, היננו מוסמכים לחתום על הסכם זה מטעמה של
_____, ח.פ./שותפות/עמותה רשומה מס'
_____, וכי חתימתו/ם, בצרוף חותמת
התאגיד הנ"ל, מחייבת ומזכה את התאגיד הנ"ל לכל דבר ועניין.

עו"ד, _____