

25.10.2026

## בקשה להצעת מחיר עבור דשבורד סקרים עם יכולות AI (להלן – "הבקשה")

### 1. כללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל הצעות מחיר עבור רישוי, הטמעה ושירות טכני לדשבורד סקרים עם יכולות AI (להלן – "המערכת והשירותים"), כמפורט בבקשה.
- 1.2. את ההצעות יש למלא על גבי טופס ההצעה המצורף ולשלוח אל **שחר מסר** לדואר אלקטרוני [messer\\_s@mac.org.il](mailto:messer_s@mac.org.il) עד **08/11/2026**.
- 1.3. מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא.
- 1.4. הצעה תיפסל אם אינה עומדת בדרישות הסף המפורטות בסעיף 2 להלן או בציון האיכות המינימלי שקבעה מכבי לכל אחת מאמות המידה המפורטות בנספח א'1 להלן.
- 1.5. מכבי שומרת לעצמה הזכות לנהל מו"מ עם שתי ההצעות המיטביות.
- 1.6. בחירת הזוכה בבל"מ 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%.**  
1.6.1. ציון המחיר:  
ציון המחיר ייקבע על-פי סכימת מכפלת הצעות המחיר ליחידה שיציע הספק בכמות היחידות כאמור בטופס ההצעה (בנספח ב' להלן). המציע בעל הסכימה הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון המחיר והמציעים האחרים יקבלו ציון ביחס אליו.  
ציון האיכות:  
ציון האיכות ייקבע בהתאם לאמות המידה המצ"ב כנספח א'1.  
1.7. הגשת הצעה במסגרת בקשה זו אינה מבטלת או משנה התקשרויות קודמות של מכבי עם המציע. מכבי רשאית להמשיך התקשרויות אלה לפי שיקול דעתה הבלעדי, וכל זכויותיה מכוח הסכמים קודמים עם המציע יישמרו, לרבות מימוש אופציות, ככל שקיימות.  
1.8. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לזמן את המציעים שעומדים בדרישות הסף לצורך מצגות, הדגמות, ראיונות מקצועיים או בחינת המערכת בפועל.  
1.9. ניסיון גרוע  
1.9.1. באם המועמד לזכייה בבל"מ הינו ספק עמו יש למכבי "ניסיון גרוע", כהגדרתו להלן, מכבי תהא רשאית להעניק את הזכייה למציע שהצעתו לבל"מ הינה המועמדת הבאה בתור לזכייה, ובלבד שלמכבי לא היה "ניסיון גרוע" עם מציע זה.  
1.9.2. לצורכי סעיף זה, המילים "ניסיון גרוע" פירושו:  
1.9.2.1. אי שביעות רצון מאיכות המוצרים ו/או השירותים; או  
1.9.2.2. מחדלים אחרים של הספק, העולים כדי הפרת חוזה.  
1.10. 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.

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

## 2. דרישות סף ממציע ההצעה

- מציע שלא יעמוד בדרישות המפורטות מטה, הצעתו תיפסל.
- יש להעביר לעיון מכבי מסמכים התומכים בעמידת המציע בדרישות, כמפורט בהמשך.
- יש לציין עומד/לא עומד בדרישות, במידה ועומד יש לפרט

| דרישות סף                                                             | פירוט הדרישה                                                                                                                | עומד / לא עומד |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>מאפייני המציע</b>                                                  | למציע ניסיון באספקת המערכת והשירות הנידון עם חברות/מכוני סקרים שעוסקים בתחום סקרי חוויית לקוח.                              |                |
| <b>מאפייני המציע</b>                                                  | למציע שירותי תמיכה טכנית מקומיים (בישראל) למערכת ע"י תומכים דוברי עברית                                                     |                |
| <b>מאפייני המציע</b>                                                  | תשתית המערכת בענן של הספק ללא התקנה בשרתי מכבי                                                                              |                |
| <b>ניסיון "רובד קלאסי":</b><br>הצגת הנתונים באמצעות יכולות BI קלאסיות | המערכת נמצאת בשימוש פעיל במשך חמש שנים לפחות בארגונים, עבור 100 משתמשים לפחות ובהיקפים של 250,000 משוברים מלאים בשנה לפחות. |                |
| <b>ניסיון "רובד קלאסי":</b><br>הצגת נתונים באמצעות יכולות BI קלאסיות  | המערכת בשימוש במשך חמש שנים לפחות בארגון אחד לפחות עם מבנה היררכי עם לפחות 100 יחידות קצה.                                  |                |
| <b>ניסיון "רובד AI":</b><br>עיבודים ותובנות באמצעות יכולות AI         | רכיב AI של המערכת נמצא בשימוש רציף בשני ארגונים לפחות במשך שנה לפחות במועד הגשת ההצעה.                                      |                |
| <b>יכולות AI</b>                                                      | תמיכה מלאה בעברית                                                                                                           |                |
| <b>מאפיינים טכניים</b>                                                | יכולת מוכחת של המערכת לתמוך בעבודה בו זמנית של כ- 500 משתמשים.                                                              |                |

## 3. רקע ומטרה

במכבי נעשים סקרי חברים שוטפים (להלן "פרויקטים") בתדירות יומית בתחומים שונים. מתקבלים יותר מ 400,000 משוברים מחברים כל שנה. תוצאות הסקרים משמשות: למדידה ולשיפור השירות וכן לטיפול פרטני מול החבר ולטיוב תהליכים. נדרשת מערכת דשבורד שמשלב יכולות BI קלאסיות (להלן "רובד קלאסי") עם יכולות AI לעיבודים ותובנות (להלן "רובד AI"). מטרת המערכת להנגיש בצורה מהירה, בהירה ואיכותית את ממצאי הסקרים, כולל עיבוד חוצה סקרים ומתן תובנות לפעולה למשתמשי הקצה, ניתוח טקסט פתוח בסקרים וסיוע בקבלת החלטות מבוסס ידע של מנהלים והנהלת הארגון.

המערכת תספק פתרון שלם להצגה ותחקור הנתונים ללא תלות במערכת איסוף ספציפית, יתר על כן המערכת תתבסס על נתונים הנאספים במערכות האיסוף העצמאיות של מכבי. לא נדרש שמציע יתממשק למערכות האיסוף.

#### 4. המפרט המבוקש:

##### **כל הדרישות במפרט הינן דרישות הכרחיות במועד הגשת ההצעה, אלא אם צוין אחרת**

#### 4.1 כללי:

4.1.1. הדרישות מתייחסות לשני סוגי משתמשים:

4.1.1.1. **מורשים לרובד הקלאסי בלבד:** כל המשתמשים יוכלו לצפות בכל המסכים בדשבורד הקלאסי. אומדן יוזרים של 800 משתמשי קצה. אומדן יוזרים של 6 משתמשי אדמין.

4.1.1.2. **משתמשי רובד AI: שתי קבוצות של משתמשים:**

- משתמשי קצה – יקבלו תובנות לפעולה באופן פרואקטיבי וביכולתם לשאול בשפה טבעית שאלות על הנתונים שכבר מוצגים בדשבורד. אומדן יוזרים של 800 משתמשים
- משתמשי אדמין יקבלו, נוסף על יכולות הצפייה, אפשרות לחקור נתונים באופן עצמאי, להשפיע על מבנה הדוחות ועל הנחיות המערכת ולעצב דוחות נוספים. מספר המוערך הוא 6 משתמשים. אדמין הוא משתמש מומחה שהוגדר בידי מחלקת הערכה, מדידה ומחקר יישומי במכבי; בשלב הראשון יהיו המשתמשים המומחים אנשי צוות המחלקה להערכה ומחקר.

4.1.2. המערכת תקלוט נתונים שייאספו באמצעות מערכות הסקרים<sup>1</sup> של מכבי, בזמן אמת או בכל תדירות אחרת שתקבע ע"י מכבי.

4.1.2.1. העברת הנתונים תעשה באמצעות API / או כספות, בפורמט ומבנה נתונים לפי דרישת מכבי

4.1.3. בשלב ההתקשרות והקמת הפרויקטים, על הספק לקלוט נתוני סקרים בפרויקטים השונים שנאספו החל מ 1/1/2024 ועד מועד התחלת השימוש בדשבורד בפועל.

#### 4.2 רובד בסיסי עם יכולות BI קלאסיות:

4.2.1. אופן הצגת התוצאות, הגדרת הפרמטרים וכיוב' יוגדר ע"י האדמין במכבי עבור כל פרויקט (סקר).

4.2.2. המערכת תציג נתונים אגרגטיביים של השאלות בסקרים.

4.2.3. הצגת הנתונים באחוזים (עם יכולת להגדיר את המכנה שאינו בהכרח כל קטגוריות התשובות), עם אפשרות להציג גם/או כמויות.

4.2.4. מסכים נפרדים לכל פרויקט (סקר) ומסכים השוואתיים (עם יכולת להפרדה בין השוואות של שירותים עם פריסה במחוזות בנפרד משירותים ארציים).

4.2.5. בדשבורד יהיו את היכולות הבאות לשימוש לפי הצורך פר פרויקט (סקר):

4.2.5.1. הצגת שאלות הסקר – התפלגות התשובות.

- כולן

<sup>1</sup> נתוני הסקרים כוללים את התשובות על הסקר + מידע נוסף כגון נתוני רקע (למשל היחידה הארגונית או גיל המשיב).

- קיבוץ של התשובות (לבחירה). למשל להציג סולם של 1-7 או להציג בצורה מקובצת חלק מהתשובות למשל 5,6,7, ו 4-1).
- חלק מהתשובות (למשל כן/לא. להציג רק כן).
- 4.2.5.2. הצגת מדדים מחושבים על שאלות הסקר (שאלות סגורות):
- מרוצים נטו (חיסור ערכים נמוכים מערכים גבוהים לפי הגדרה)
  - NPS
  - TOP/ערכים גבוהים מקובצים (למשל 6-7 בסולם של עד 7 או 8-10 וכד')
  - BOTTOM/ערכים נמוכים מקובצים.
  - ממוצע
- 4.2.5.3. אפשרות להצגת מדד מחושב לסקר לפי משקלות של השאלות השונות.
- 4.2.5.4. בשאלות רב תשובתיות – ברירת המחדל להציג אחוזים מבין המשיבים.
- עם אפשרות להציג את האחוזים מבין התשובות.
- 4.2.5.5. אפשרות לארגן את השאלות תחת עולמות תוכן לפי הגדרת המשתמש (לדוגמא יחס ושירות, מקצועיות נתפסת, שאלות מסכמות וכד') – מהווה יתרון
- 4.2.5.6. יכולת לסנן את הנתונים המוצגים לפי:
- שאלות הסקר.
  - משתנים נוספים שיועברו לספק כגון מגדר.
- 4.2.5.7. יכולת להצליב בין שאלות הסקר לבין שאלות אחרות ומשתני רקע. למשל שאלת שביעות הרצון הכללית מהשירות, להציג השוואה בין נשים לעומת גברים או שביעות רצון כללית לפי שאלת שביעות רצון מהרופאים.
- 4.2.5.8. הצגת התוצאות בצורה אינטואיטיבית ובהירה למשתמשי הקצה – יכולות עיצוב מתקדמות כגון בשימוש בצבעוניות וסוגי גרפים וטבלאות.

#### 4.3. רובד מבוסס AI הכלול ברישיון:

- רובד ה AI יאפשר יכולת תחקור וניתוח בעלת רמת מהימנות גבוהה, כולל תובנות והמלצות ויכולת להתמודד עם כמויות דאטה גדולות מבלי לאבד ניואנסים:
- 4.3.1. בניית דוחות בשפה טבעית. יכולת זו תעמוד לרשות האדמין בלבד.
- 4.3.2. מתן אפשרות לאדמין ליצור תהליך במסגרתו ייבנו דוחות תקופתיים ברמות ההיררכיות השונות ויישלחו בדחיפה למייל אחת לתקופה/ יוצגו במסך ייעודי. בניית הדו"חות בשפה טבעית, כולל תובנות והמלצות (להחלטת האדמין).
- 4.3.3. מתן אפשרות למורשים להגדיר התראות על בסיס הנתונים המוצגים עבורו בדשבורד
- 4.3.4. תחקור של הנתונים המוצגים בדשבורד בשפה טבעית, למורשים.
- 4.3.5. יש לאפשר ייצוא של הדוחות בבנייה עצמאית על מנת שניתן יהיה לשלוח בדחיפה למנהלים.
- 4.3.6. לא תהיה אפשרות למורשים שאינם אדמין לתחקר או להציג נתונים שאין להם הרשאה עבורם בדשבורד הבסיסי או לפנות ישירות לנתונים הגולמיים.

## **יכולות תחקור מתקדמות**

4.3.7. יכולת זיהוי והצגה אוטומטית של חריגות, מגמות, סיכונים והזדמנויות לשיפור מתוך נתוני הסקרים.

4.3.8. יכולת הפקה אוטומטית של המלצות פעולה (Actionable Insights) המותאמות לרמת המשתמש ולהרשאותיו.

4.3.9. יכולת השוואה אוטומטית לתקופות קודמות, יחידות דומות וממוצעים ארגוניים בעת הפקת תובנות.

4.3.10. כל תובנה, המלצה, סיווג או ניתוח המופקים באמצעות AI יהיו ניתנים להסבר למשתמש, לרבות הצגת הנתונים שעליהם התבססה המערכת לצורך הפקת התוצאה.

4.3.11. המערכת תציג רמת ביטחון (Confidence Score) עבור סיווגים ותובנות אוטומטיים – מהווה יתרון

4.3.12. המערכת תפעל על בסיס נתונים שאושרו והועמדו לרשותה ע"י מכבי בלבד.

## **ניתוח טקסט חופשי שנאסף בסקרים**

4.3.13. קטלוג התשובות הפתוחות לפי עולמות תוכן (על בסיס הדאטה ועל בסיס הגדרות חיצוניות של האדמין)

4.3.14. יכולת ניתוח סנטימנט.

4.3.15. יכולת לזהות ולהציף סיכונים קריטיים כגון מאותתי נטישה או קריאה לעזרה.

4.3.16. יכולת לזהות אמירות פוגעניות, להתריע למשתמש ולאפשר מחיקה/ השחרה

4.3.17. יכולת לצפות בתשובות הפתוחות שמסווגות לכל עולם תוכן.

4.3.18. יכולת האדמין לתקן את הסיווג לעולמות תוכן – יהווה יתרון.

4.3.19. יכולת למידה ושיפור של מנגנוני הסיווג והתובנות על בסיס משוב האדמין מהווה יתרון

נדרש שהשימוש ברובד ה AI יכלול רכיב של אפשרות להגבלת שימוש חודשית של המשתמשים לפי סוגי המשתמשים. אישור של חריגה מעבר להגבלת השימוש החודשית - באחריות האדמין במחלקת הערכה ומחקר במכבי.

בנוסף, תהיה גישה לדוח סטטוסים על כמות השימושים פר משתמש בפועל.

## **4.4. ארגון והצגת המידע:**

הצגה לפי ההיררכיות הארגוניות. תמיכה במבנה היררכי שונה לפרויקטים שונים (תלוי פרויקט – למשל מכבי<מחוז>מרחב<מרכז רפואי / מכבי ללא הפסקה>מוקדים).

### **סוג המידע המוצג ואופן ההצגה:**

4.4.1. הדשבורד תומך בהצגה טבלאית וגרפית של התוצאות ומאפשר לאדמין במכבי לבחור את אופן התצוגה הרצוי, בהתאמה לכל סקר (פרויקט).

4.4.2. הצגת התוצאות בכל פרויקט תתמוך בשילוב גרפים וטבלאות מסוגים שונים, בהתאם להחלטת האדמין.

- 4.4.3. הדשבורד יאפשר הצגת מגמות לאורך זמן.
- 4.4.4. הדשבורד יאפשר הצגה השוואתית בין שאלות זהות/ דומות בפרויקטים שונים, בהתאם להגדרת האדמין.
- 4.4.5. הדשבורד יתמוך באגרציה של תשובות לשאלות זהות בפרויקטים (סקרים) שונים והצגה אגרגטיבית של התוצאות (למשל, חיבור נתוני שביעות הרצון כללית ממכבי על בסיס המשיבים בשלושה פרויקטים שונים).
- 4.4.6. יכולת מעבר בין רמות ההיררכיה הארגונית באמצעות Drill Down ו- Drill Through
- 4.4.7. משתמשים מורשים יוכלו לשמור תצוגות, פילטרים ודוחות מועדפים.

#### 4.5 ייצוא נתונים:

- יכולת ייצוא נתונים לקובץ אקסל/ CSV, כולל את הקידוד של הטקסט הפתוח.
- יכולת ייצוא ל power point – יהווה יתרון.

#### 4.6 דרישות נוספות:

- 4.6.1. הרשאות: ניהול הרשאות לדשבורד ולפי מסכים/פרויקטים (סוג סקר, כגון המבקרים במעבדה או במכבי פארם).
- יכולת לניהול הרשאות לפי מיקום בהיררכיה הארגונית – של כלל התפקידים או לקבוצה מסוימת.
- \* תמיכה באפשרות לניהול גישה והרשאות עם חיבור למערכת ניהול זהויות של מכבי (משתמשים וקבוצות ב-Active Directory / Entra) – מימוש אופציונאלי לפי החלטת מכבי.
- 4.6.2. בדשבורד לא יוצג מידע אישי מזהה.
- \* אלא לקבוצת בעלי תפקידים מסוימת לפי הרשאה.
- 4.6.3. תדירות עדכון: יומית. למכבי שמורה הזכות לבחור בתדירות עדכון נמוכה/גבוהה יותר.
- 4.6.4. תאריכים ותקופות:
- יחידת הזמן המינימלית להצגת הנתונים האגרגטיביים היא חודשית.
- כלומר, למרות שתדירות העדכון היא יומית, בראשון לחודש יוצגו הסקרים שענו ב 1 לחודש, בשני לחודש יוצגו הסקרים שענו ב 1+2 לחודש וכן הלאה מצטבר בתוך החודש.
- קיימת אפשרות לכל משתמש קצה לשנות את יחידת הזמן להצגת הנתונים לפי חודשים קלנדריים/ רבעונים/ שנים.
- 4.6.5. הגדרת מינימום משובים להצגת נתונים:
- הצגת נתונים, בכל רמות ההיררכיה וחיתוכים שונים (כולל תאריכים) – בהתאם למינימום שתגדיר מכבי (גורף לכל הסקרים).
- 4.6.6. בנוסף להצגה ברמות השונות של ההיררכיה הארגונית, תהיה אפשרות לבחירה מרובה. למשל להשוות מרחבים ספציפיים במכבי לבחירת המשתמש ללא תלות במחוז (לדוגמא להציג נתונים של מרחב בני ברק מול מרחב מודיעין עילית מול מרחב ערד – למרות שכל אחד מהם במחוז שונה).
- 4.6.7. יכולת צפייה של המנהלים מהטלפונים הניידים. – מהווה יתרון

#### 4.6.8 גמישות:

- יכולת הוספה של פרויקטים (סקרים) חדשים.

- גמישות בשינויים בפרויקטים (סקרים) רצים (למשל עדכון שאלות).

4.6.9 הוספת מדדים, דוחות, פרויקט (סקר) חדש וכד' יעשה ב- offline עד חשיפה לשטח.

4.6.10 בכל הגרפים יוצגו גם כמות המשיבים עליהם מתבססים באמצעות טול טיפ מעל הנתונים בגרפים או כל שיטה אחרת.

4.6.11 צבעי המחזות בגרפים וצבעי נתונים גבוהים/נמוכים כמקובל במכבי ובהתאם לדרישתה.

4.6.12 בקורות אוטומטיות עם חיווי במקרה של בעיה:

4.6.12.1 חיווי יומי על קליטת נתונים יומיים בדשבורד

4.6.12.2 חיווי על ירידה משמעותית בכמות הסקרים הנקלטים (בהתאם להגדרת מכבי)

4.6.12.3 חיווי על שינוי משמעותי בשאלות נבחרות בסקרים מוגדרים (בחירת השאלות

והסקרים תעשה ע"י מכבי) בהשוואה לחודש קודם.

4.6.12.4 החיווי יוצג במסך ייעודי לאדמין ו/ או יישלח "דחיפה" במייל למספר מורשים מוגדרים בהתאם להגדרת מכבי.

#### 4.7 תמיכה ושירות לאחר שלב ההקמה

4.7.1 הספק יעמיד עבור מכבי מנהל לקוח אחד שיהיה זמין עבורה.

4.7.2 בהתאם לצרכי מכבי יתקיימו ישיבות סטאטוס עם מנהל הלקוח וגורמים נוספים בהתאם לצורך.

4.7.3 הספק יעמיד לרשות מכבי צוות/ איש תמיכה מקומי לתמיכה בתפעול, תקלות ושאלות משתמש

#### 4.8 לוחות זמנים

לוחות הזמנים מתייחסים לזמן העבודה של הספק הנבחר ולא כוללים את זמן העבודה של הצוותים הפנימיים במכבי (אבטחת מידע, תשתיות, אינטגרציה, דאטה וכו').

4.8.1 הקמת ממשק ותשתית לקליטה ראשונית של נתונים ממכבי - שבוע

4.8.2 הקמת ממשק ותשתית לקליטה רציפה של נתוני מכבי - שבועיים

4.8.3 הקמת הרובד הבסיסי ל- 10 פרויקטים קיימים – חודש מקבלת נתוני אד הוק ממכבי.

#### 4.9 דרישות אבטחת מידע – ראו נספח א'2

### 5. המלצות:

#### 5.1 המלצות:

2-3 חברות שעושות שימוש בכלי המוצע ועובדות בעולמות של חוויית מטופל/לקוח (ברובד הבסיסי וברובד AI).

| שם החברה | תפקיד ושם איש קשר | פרטי התקשרות |
|----------|-------------------|--------------|
|          |                   |              |
|          |                   |              |
|          |                   |              |

5.2. הצלחות מוכחות:

אנא צרפו באמצעות מצגת/ צילומי מסך/ דמו או כל דרך אחרת של הצגה של דוגמא עובדת.  
הספק יספק הדגמה על דאטה קיים כלשהו של הפקת תובנות אוטומטיות, ניתוח טקסט פתוח,  
תשאול בשפה טבעית והפקת דוח בשפה טבעית.

6. חומרים נוספים שיצורפו להצעה

6.1. מודל העבודה מול מכבי - בנייה עצמאית ותחזוקה של הדשבורד ע"י מכבי לעומת בנייה ותפעול מלא ע"י הספק.

6.2. מספר עובדים

6.3. מספר מנהלי הלקוח ואנשי התמיכה שעומדים לרשות לקוחות החברה במוצר המבוקש.

6.4. פירוט ניסיון החברה – בעולמות סקירת חוויית לקוח:

| פירוט | נושא                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------|
|       | היקף הסקרים עבור חברות - התייחסות להיקף הדאטה שנאסף ומוצג |
|       | כמה שנים עובדים עם הלקוחות                                |
|       | מורכבות הדשבורד                                           |
|       | הטמעת כלי AI לתחקור הנתונים בחברה/ במכון                  |
|       | הטמעת יכולות AI לניתוח טקסט – כמה זמן בשימוש החברה        |

7. מחיר – ראו נספח ב'.

**אמות מידה**

- ציון איכות מזערי (להלן "סף איכות") נקבע לכל אמת מידה כמפורט בטבלה להלן. מציע שלא יעמוד בסף איכותי נדרש באחת הקטגוריות להלן, הצעתו תיפסל.
- עמידה באמות המידה ייבדקו אל מול המציע.

| אמות מידה                                               | פירוט                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | משקל | ציון איכות<br>בסקלה של<br>1-10 | ציון איכות<br>מזערי |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------|---------------------|
| <b>פונקציונליות<br/>הרובד<br/>הבסיסי של<br/>הדשבורד</b> | התאמות לדרישות במפרט, כגון יכולות הצגה מגוונות, יכולות הצגה כולל הצגות מורכבות, ידידותי למשתמש שמייצר את הדוחות, אינטואיטיבי למשתמש הצופה ומהירות תגובה, יכולת התאמה למבנה נתוני מכבי, תמיכה בהיררכיה הארגונית, פילוחים, ייצוא דוחות לאקסל ו-PP, קלות וידידותיות למשתמשים (כולל אדמין)                       | 35   |                                | 8                   |
| <b>יכולות AI<br/>מוכחות</b>                             | התאמות לדרישות במפרט, כגון יכולות ניתוח טקסט פתוח (זיהוי תמות, בניית מפתח קידוד, סיווג אוטומטי, תיקון הסיווג ע"י האדמין), תשאול בשפה טבעית, בנייה והפצה של דוחות חקור לפי רמה ארגונית, איכות התובנות, נימוק וביסוס התובנות, ייצוא דוחות לאקסל ו-PP, מהימנות, קלות וידידותיות למשתמשים (כולל אדמין)           | 35   |                                | 8                   |
| <b>שירות<br/>ותמיכה</b>                                 | איכות השירות, המקצועיות וניסיון של אנשי הצוות אצל הספק המציע כולל עמידה בלוחות זמנים, עמידה בהתחייבויות העבודה השוטפת וגישה גמישה לשינויים ובקשות חריגות, טיפול בתקלות. באופן ספציפי התייחסות לתמיכה בדשבורד ע"י צוות מקומי – בחינת ההתחייבות למידת הזמינות, שעות מענה, מהירות תגובה SLA לסגירת טיפול ותיקון | 15   |                                | 7                   |
| <b>ניסיון<br/>והמלצות</b>                               | כולל ניסיון בארגונים גדולים, היקף פעילות בתחום חוויית לקוח וספציפית בעולם הבריאות, היקפים (סקרים, משוברים, משתמשים), פרויקטים פעילים ב-AI, המלצות בהתייחס לשני הרבדים הנדרשים, גמישות ופיתוח בהתאם לצרכי הארגון                                                                                              | 15   |                                | 7                   |

**דרישות אבטחת מידע**

**1.1 כללי**

1.1.1 הספק יגדיר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של הדרישות שיובאו להלן.

1.1.2 הספק מתחייב כי הנו בעל הסמכה לתקן בינלאומי לניהול אבטחת מידע – ISO27001 או לתקן לאבטחת מערכות מידע במוסדות בריאות ISO27799. הספק מתחייב להעביר צילום/סריקה של תעודת הסמכה בתוקף במסגרת חתימת ההסכם.

1.1.3 לספק יהיו נהלי אבטחת מידע מעודכנים וזמינים לעובדי הספק. מכבי רשאית לבקש מהספק בכל עת עותק מנהלים אלו.

1.1.4 במקרים שבהם הספק מקבל ממכבי מידע המכיל פרטים אודות חברי מכבי ו/או עובדיה, הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, התקנות מכוחו והנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים (להלן ביחד: "החוק"), וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהחוק.

1.1.5 במידה והספק נדרש לאחסן מידע רגיש אודות חברי מכבי ולא עובדי מכבי הספק נדרש לרשום את מאגר המידע במשרד או להצהיר על שימוש במאגר מידע קיים כמתחייב מהחוק.

1.2 אבטחת מידע לוגית במקרה שבמהלך מתן השירותים למכבי הספק או מי מטעמו יחזיק מידע של מכבי על אמצעי מחשוב נייד או נייד שאינו ברשת המחשוב של מכבי, אזי יפעל הספק כאמור בסעיפים שלהלן:

**1.2.1 הגדרות**

1.2.1.1 מידע חסוי - מידע עסקי/ מידע רפואי/ מידע על עובדי מכבי

1.2.1.2 מידע חסוי ביותר - מידע מזוהה ופרטני בנושאים הבאים: איידס, פסיכיאטריה, התמכרויות וסמים, הפסקות הריון, בדיקות גנטיות ונתונים גנטיים, בדיקות קשרי משפחה, תרומות זרע, תרומות ביציות, טיפולי פוריות, אימוץ, מקרי אונס או תקיפה מינית, מחלות מין ואלימות במשפחה

1.2.2 במידה והספק מעבד מידע עבור מכבי המסווג כ"חסוי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי, השרתים או המחשבים המכילים מידע של מכבי לא יחוברו באופן ישיר לרשת האינטרנט ולרשתות חיצוניות (בחיוג או בנ"ן). חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר של מכבי. למען הסר ספק מאושר לחבר את השרתים או המחשבים לרשת האינטרנט כאשר מיושמות מערכות הגנה בניהם (כגון FW וכדומה).

1.2.3 הספק יישם מידור פנימי בגישה לקבצים המכילים מידע של מכבי. הגישה לקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם אצל הספק מחייבים זאת, ולמי שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות מול מכבי.

- 1.2.4 הספק יודא הצפנה של קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי.
- 1.2.5 קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי יועברו מהספק אל מכבי באופן מוצפן.
- 1.2.6 אין להעביר קבצים המכילים מידע של מכבי בדוא"ל ו/או בכל אמצעי תקשורת אחר לגורמים אחרים ללא אישור בכתב ממכבי.
- 1.2.7 בתחנות העבודה של הספק תשמר אבטחת המידע באופן הבא:
- 1.2.7.1 לא יישמרו קבצי מכבי על הדיסק הקשיח של התחנה (למעט לגבי חברה או יחיד ללא רשת משתמשים).
- 1.2.7.2 הכניסה לתחנה תהיה באמצעות USER ID וסיסמא אישית
- 1.2.7.3 אורך הסיסמא יהיה לפחות שבעה תווים.
- 1.2.7.4 הסיסמאות יוחלפו כל שלושה חודשים לפחות.
- 1.2.7.5 משתמש שנכשל בעת ניסיון הזדהות 5 פעמים ברציפות יינעל באופן אוטומטי.
- 1.2.7.6 נדרשת אכיפה שנועלת את מחשבי הארגון לאחר 20 דקות ללא שימוש במחשב.
- 1.2.7.7 תותקן תכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
- 1.2.7.8 מערכת ההפעלה המותקנת על תחנות העבודה נדרשות להיות מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
- 1.2.8 הוצאת דיסק קשיח משרתי הספק או ממחשבים אישיים (למעט לגבי חברה או יחיד ללא רשת משתמשים) לצורך תיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים המכילים מידע של מכבי אסורה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
- 1.2.9 מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתיאום עם מכבי במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
- 1.2.10 גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן על הספק לקיים נוהל שחזור תקופתי לגיבויים.
- 1.2.11 אין להעביר קלטות עם גיבויים של קבצים המכילים מידע של מכבי לגופים חיצוניים ללא יידוע מראש.
- 1.2.12 כל מדיה מגנטית או אופטית או דוח המהווים תוצרי עיבוד מנתוני מכבי יאוחסנו בארון נעול וכן יושמדו וייגרסו לאחר השימוש.
- 1.2.13 הספק מתחייב להודיע מידית למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי בגין כל חשש לפגיעה, אובדן ו/או חשיפה של קבצים המכילים מידע של מכבי.
- 1.2.14 במידה וקיים שימוש בטכנולוגיה של רשת אלחוטית (wifi), הרשת תאובטח לכל הפחות ע"י שימוש בהגדרות הבאות:
- 1.2.14.1 הרשת (ssid) תוגדר במצב מוסתר שאינו גלוי לכל.
- 1.2.14.2 יבוצע שימוש בפרוטוקול האבטחה WPA 2.
- 1.2.15 גישה מרוחקת למערכת הספק תבוצע לכל הפחות על בסיס הגדרות האבטחה הבאות:

- 1.2.15.1 הגדרת הזדהות רב שלבית בעת הגישה לשירות (MFA).
- 1.2.15.2 יוגדר לוג אירועים מלא על השימוש בשירות.
- 1.2.15.3 הגישה לשירות והתעבורה יוצפנו על בסיס הסטנדרטים המקובלים בשוק.

### 1.3 אבטחת מסמכים

- 1.3.1 מסמכים ו/או תיקים ו/או כל חומר בעותק קשיח ("Hard copy") אשר הוצאו ממכבי למטרת עבודה יוחזרו חזרה לגורם שעמו מבוצעת ההתקשרות במכבי לצורך גריסה או השמדה מיד בסיום הטיפול בהם.
- 1.3.2 מסמכים המכילים מידע של מכבי ישמרו נעולים בארונות, מגירה, ארון או כספת שהוקצו לצורך זה בלבד.
- 1.3.3 הגישה למסמכים אילו תותר רק למי שעבודתם ותפקידם אצל הספק מחייבים זאת, ולכאלו שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות מול מכבי.
- 1.3.4 אין להעביר מסמכים המכילים חומר מודפס של מכבי לגורמים אחרים בכל אמצעי (פקס, דואר ישראל וכו'), ללא אישור כתוב ממכבי.
- 1.3.5 אין להשאיר מסמכים עם חומר של מכבי על השולחן/במדפסת בסוף יום העבודה.
- 1.3.6 יש לגרוס מסמכים המכילים מידע של מכבי בתום השימוש בהם.
- 1.3.7 הספק מתחייב להודיע מידית למנהל אבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי בגין כל חשש לפגיעה, אובדן ו/או חשיפה של מסמכים המכילים מידע של מכבי.

### 1.4 גישה לרשת ולמערכות מכבי:

- במקרה ובמהלך מתן השירותים למכבי יוקצה למי מטעם הספק שם משתמש לרשת ולמערכות מכבי הספק אחראי לכך שמשתמש זה יפעל כאמור בסעיפים שלהלן, מכל אתר ומכל מחשב ממנו יתחבר לרשת מכבי:
- 1.4.1 לעובד הספק יוגדרו במסגרת תפקידו במכבי משתמש וסיסמא שישמשו לטובת אימות פרטי הזיהוי אל מול מערכות המידע - הסיסמא הינה אישית וסודית. אין להעביר את הסיסמא לאיש, כולל עובדי הספק. אם יימסרו לידי עובד סיסמא ושם משתמש שאינם שלו, חל איסור מוחלט להשתמש בהם.
  - 1.4.2 אין לרשום את הסיסמא במקום גלוי. במידת הצורך יש לבצע שימוש במקום אחסון מאובטח - אחסון בכספת פיזית לנייר ושימוש בהצפנה לקובץ מחשב.
  - 1.4.3 על עובד הספק הנעדר מעמדת העבודה להקפיד לנעול את העמדה.
  - 1.4.4 אין לחבר לעמדת העבודה התקנים חיצוניים כגון כונני USB מודמים, נגני מדיה וכדומה, וכן כל אמצעי אחר העושה שימוש בתווך תקשורת אלחוטי (Bluetooth, Wireless, Infrared) ועוד.
  - 1.4.5 אין לבצע כל שינוי בעמדת העבודה באורח עצמאי על ידי העובד, כולל התקנת תוכנות.
  - 1.4.6 אין לשמור קבצים באופן מקומי על עמדת העבודה. הקבצים יישמרו על כונני הרשת הפנימית במקומות ייעודיים ע"פ רמת הסיווג שלהם.

1.4.7 באם עובד הספק חושד כי נעשה שימוש לא מורשה בעמדת עבודתו, עליו לדווח מידית למחלקת אבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי.

1.5 שימוש באמצעי mobile ומחשבים ניידים:

במקרה שבמהלך מתן השירותים למכבי יוחזק מידע של מכבי באמצעי מחשב ניידים (לדוגמא:

DOK, Laptop, Mobile Phone, Tablet), מחויב עובד הספק לפעול כדלקמן:

1.5.1 אמצעי ה-mobile יימצא בהשגחת עובד הספק בכל עת. במידה והעובד אינו לוקח את אמצעי המחשב הנייד עמו מסיבה כלשהי, עליו לנעול אותו במקום בטוח.

1.5.2 אם אמצעי ה-mobile אבד, על העובד או איש הקשר מטעם הספק לדווח מידית למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר ו/או לקב"ט ולפרט את סוג המידע של מכבי שהיה על אמצעי המחשב שאבד וכיצד הוא מוגן ומגובה.

1.5.3 במידה וייעשה שימוש בקבצים המכילים מידע על לקוחות מכבי ו/או עסקי מכבי ו/או נתונים על מערכות מכבי – על הספק לוודא כי מסמכים אלה יוצפנו פרטנית ו/או יוצפן כל התקן זיכרון.

1.5.4 ככלל, לא יוצאו התקני זיכרון מאמצעי המחשב הנייד לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים המכילים מידע של מכבי. במקרה שתבוצע פעולה כזו, על המשתמש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.

1.5.5 אין להעביר אמצעי גיבוי של קבצים המכילים מידע של מכבי לגופים חיצוניים ללא אישור מראש ובכתב ממנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי.

## **1.6 ארכיטקטורה**

1.6.1 האתרים יהיו תחת Domain מכבי (כלומר ה-URL של האתרים יהיו ב-Domain מכבי).

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

1.6.3 שליחת ה-SMS/ WhatsApp תבוצע אך ורק למספרי הטלפון המעודכנים במכבי. זהות השולח תהיה מכבי שירותי בריאות.

1.6.4 שליחת המיילים יועברו מכתובת של מכבי בלבד. לצורך כך הספק מתחייב להעביר כתובות IP למכבי לצורך הגדרת SPF.

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

1.6.6 הספק יישם את הגדרות האבטחה הבאות:

1.6.6.1 האתרים המשמשים את הפתרון ימוגנו על ידי Web application firewall של מכבי שירותי בריאות.

1.6.6.2 ממשק ניהול (מכל סוג) לא יהיה נגיש לכל כתובות האינטרנט, אלא יפתח ב-FW רק לכתובות ספציפיות של מכבי ושל הספק.

1.6.6.3 כל הנתונים ישמרו מחוץ לשרת ה-WEB בשרת מסד הנתונים ייעודי באיזור ממודר ברשת.

- 1.6.6.4 שרת מסד הנתונים ישב בסגמנט ייעודי מופרד ב FW מסגמנט שרת ה WEB . סיגמנט זה יהיה חסום לגישה אל ומ- האינטרנט.
- 1.6.6.5 עובדי מכבי יזדהו למערכת ע"י הזדהות מול IDP של מכבי (מימוש יתבצע ע"י SAMEL).
- 1.6.6.6 תבוצע הפרדה בין שרתי מכבי לשרתי הספק ושרתי לקוחות נוספים. ההפרדה תבוצע לבאים: שרת זהויות, מסדי נתונים, שרתי WEB ואפליקציה.
- 1.6.6.7 תבוצע הפרדה בין סביבת הייצור לסביבת הפיתוח והבדיקות. ההפרדה תבוצע הן ברמת אפליקציה והן ברמת תשתיות (שרת ווב, שרת מסד נתונים וכו').
- 1.6.6.8 יוגדרו סגמנטים ייעודיים עבור שרתי מכבי אשר יופרדו מבחינת תקשורת משאר שרתי הספק (הכוונה למערכות ההפעלה, ולא לברזלים המחזיקים את כלל השרתים הווירטואליים).
- 1.6.6.9 באתרים יופעלו שירותי מערכות הבקרה הבאים (השירותים מערכות יופעלו במוד הגנה אקטיבית (חסימה) ולא במוד למידה).
- 1.6.6.9.1 FW – אפיון והגדרה של ה WAF באופן אקטיבי על בסיס התאמה לאתר האינטרנט.
- 1.6.6.9.2 IPS
- 1.6.6.9.3 ממשק הפלטפורמה ל- WAF של מכבי
- 1.6.6.9.4 Anti DOS\DDOS (להגנה ספציפית על אתרי מכבי).
- 1.6.6.9.5 אנטי וירוס - האנטי וירוס יעודכן ברמה יומית.
- 1.6.6.9.6 עדכוני אבטחה – מערכות ההפעלה המשמשות את השירות יעודכנו באופן שוטף בעדכוני האבטחה הרלוונטיים. עדכון אבטחה ברמת חומרה קריטית – על פי הגדרות היצרן, יותקן עד לרבעון לאחר יציאתו.
- 1.6.6.9.7 הקשחת שרתים - כל מערכות המידע יעברו הקשחה על פי הסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 1.6.6.10 מועמדים חיצוניים (שאינם עובדי מכבי) יזדהו למערכת באמצעות חשבון אישי באתר.
- 1.6.6.11 גישה לשירותים מחוץ לרשת מכבי עבור עובדי מכבי תתאפשר רק מרשת מכבי.

## 1.7 ממשקי Web Service:

כל ממשקי ה Web Services ינוהלו ויאובטחו לפי הנחיות מכבי שירותי בריאות ויכללו לכל הפחות:

- 1.7.1 תצורת MTLS עם זיהוי תעודות דו כיווני (הכולל תעודה דיגיטלית ייעודית לשרת, ותעודה שניה ייעודית לצד ה- Client).
- 1.7.2 גישה לשירות (API) דורשת פניה באמצעות כתובת IP קבועה בלבד. לא תתאפשר פניה לשירות מכתובת DHCP או כתובת שאינה קבועה.
- 1.7.3 בכל הממשקים מול מכבי, מכבי תהווה את צד ה- Server בממשק, כאשר הספק הוא ה- Client.
- 1.7.4 כל גישה ממשק לשירות תבוצע דרך רכיב API MGMT (F5 DP, APIC, וכו') שיבצע הזדהות, מידור ו Schema validation.
- 1.7.5 לכל שירות יהיה הזדהות ייחודית והרשאות ייחודיות מול שירותים אחרים.

- 1.7.6 מכבי תוכל לספק תעודות דיגיטליות לכל הצדדים בתהליך התשתיתיים והאפליקטיביים, הכוללים את תשתיות הרשת (Active Directory לדוגמא), מסדי הנתונים, האפליקציה, וה- WEB.
- 1.7.7 במידת הצורך יועבר פירוט מלא של דרישות הגנה מפני התקפות אפליקטיביות.

## 1.8 הצפנה

- 1.8.1 דרישות תעודת הצפנה:
- 1.8.1.1 תעודת הספק תהיה מ issuer חיצוני ולא CA מקומי
  - 1.8.1.2 אלגוריתם של התעודה תהיה sha256
  - 1.8.1.3 התעודה תכיל CRL Distribution Points
- 1.8.2 דרישות לגבי ההצפנה:
- 1.8.2.1 העבודה מול הספק תהיה בתוך TLS ver. 1.2 or above
  - 1.8.2.2 התקשורת והמידע יהיו חתומים\מוצפנים ע"י התעודות. ( כולל ה response מהספק)

## 1.9 ניטור אירועים

- 1.9.1 יוגדר ויופעל לוג אירועים מלא על כלל האירועים בכלל מרכיבי המערכת לרבות תשתית.
- 1.9.2 תבוצע אינטגרציה להעברת לוג האירועים למערכת ה SIEM של מכבי (QRADAR); אינטגרציה זו תבוצע ע"י מכבי ובסיוע מלא של הספק.
- 1.9.3 לוג האירועים ייושם על המרכיבים הבאים לכל הפחות:
- 1.9.4 כל מודול ומערכת המאחסנת מידע של מכבי.
- 1.9.5 כל רכיב בשרת: מערכת הפעלה, מסד הנתונים, והGUI.
- 1.9.6 כל רכיב במערכת: אתר משתמשים, backoffice וכו'.
- 1.9.7 ירשם לוג אירועים אודות הבאים לכל הפחות
- 1.9.8 הזדהות בכניסה למערכת, לרבות ניסיונות הזדהות כושלים;
- 1.9.9 כל סוג גישה לנתונים, לרבות קריאה בלבד;
- 1.9.10 כל גישה ללוג האירועים, שינוי הגדרות בו או מחיקתו;
- 1.9.11 כל פעולה המבוצעת על ידי משתמשי ניהול מערכת \ שרת;
- 1.9.12 שינוי הגדרות מערכת. לרבות שינוי במנגנון המשתמשים וההרשאות;
- 1.9.13 כל סוג אירוע נוסף ככל שיקבע לפי רלוונטיות ע"י מנהל הגנת הסייבר במכבי.

- 1.9.15 לוג האירועים, יכול, לכל הפחות, את הנתונים הבאים אודות הפעולה
  - 1.9.15.1 מועד ביצוע הפעולה;
  - 1.9.15.2 שם משתמש שביצע את הפעולה ועל מי או על מה בוצעה הפעולה;
  - 1.9.15.3 כתובת מקור;
  - 1.9.15.4 סוג רכיב המקור (דוג' דפדפן / PC / טלפון וכיו"ב);
  - 1.9.15.5 כתובת יעד;
  - 1.9.15.6 שם הפעולה;
  - 1.9.15.7 תיאור הפעולה;
  - 1.9.15.8 סטטוס – הצלחה\כישלון.
- 1.9.16 סוגי התממשקות למערכת ה-SIEM לפי תעדוף
  - 1.9.16.1 Syslog
  - 1.9.16.2 One Line
- 1.9.17 גישה למסד הנתונים (DB)
  - 1.9.17.1 על המערכת להכיל View\Table ייעודיים המכילים את כלל האירועים (Events).
  - 1.9.17.2 על הספק להעביר את הנתונים הנדרשים לאינטגרציה לרבות שם משתמש בעל הרשאות קריאה לגישה לDB, כתובת, שם View\Table וכיו"ב.
  - 1.9.17.3 יש לוודא כי עמודת המפתח ב- View\Table הינה מסוג unique ID \ Timestamp.
- 1.9.18 Rest API
  - 1.9.18.1 הממשק נדרש להיות מוחצן ע"י השרת\מערכת.
- 1.9.19 File Reader
  - 1.9.19.1 גישה לשרת קבצים\שרת אחסון (445\22 סטנדרטי כברירת מחדל) או פרוטוקולי file share אחרים.
  - 1.9.19.2 CLEAR TEXT.
- 1.9.20 מבנה הלוג הנדרש
- 1.9.21 SYSLOG
- 1.9.22 RFC3164
- 1.9.23 RFC5424
- 1.9.24 JSON
- 1.9.25 CEF
- 1.9.26 LEEF
- 1.10 File Reader
  - 1.10.1 CSV (יש לוודא שכל שדה יהיה מופרד עם key value)

## 1.11 פיתוח מאובטח

במקרה שפיתוח האתרים יבוצע על ידי הספק, ייושמו דרישות הפיתוח הבאות:

- 1.11.1 האתר יפותח בסטנדרט פיתוח מאובטח – OWASP-Top 10
- 1.12 אפליקציות ותשתיות המערכת מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 1.13 במידה והספק מפתח ברשת מכבי, יש לפעול בהתאם לנהלים הבאים:
  - 1.13.1 לעבוד עם הכלים הקיימים ברשת מכבי.
  - 1.13.2 לעבוד בתשתיות ה DevOps הקיימות של מכבי.
  - 1.13.3 להורדת כלים נוספים יש לקבל אישור אבטחת מידע.
  - 1.13.4 סביבות הפיתוח המשמשות לטובת מכבי שירותי בריאות להיות מפורדות מסביבות של לקוחות אחרים.
  - 1.13.5 סביבות הפיתוח לא יהיו נגישות בשום אופן לרשת האינטרנט.
- 1.14 גישה לסביבות הפיתוח יהיו נגישות אך ורק לכתובות IP של מכבי.
  - 1.14.1 כל שינוי במערכת מחויב לעבור תהליך ניהול שינויים והעלאה לייצור שיכלול שלב פיתוח, שלב QA ושלב עליה לייצור.
  - 1.14.2 כל תהליך שינוי במערכת הכולל שינוי בקוד מחויב לעבור תהליך של Code Review לצורך מעורבות סיכוני אבטחת מידע כתוצאה מטעויות בקוד.
  - 1.14.3 אפליקציות ותשתיות המערכת מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.
  - 1.14.4 חל איסור לבצע שימוש במידע חסוי/חסוי ביותר/ מידע אישי מזוהה כ Test Data בתהליכי QA ופיתוח. לתהליכים אלו יש להשתמש ב Data אנונימי או ב Data רנדומלי בלבד.
  - 1.14.5 חריגה מאופשרת באישור מראש על ידי מכבי שירותי בריאות.
- 1.15 יש לבצע מבדקי חדירות לפני עלייה לאוויר:
  - 1.15.1 יוגדרו לבדיקה משתמשים וסביבה לביצוע הבדיקה.
  - 1.15.2 לאחר הבדיקה יפורסם דוח ממצאים.
  - 1.15.3 לאחר ישיבת תיקוף יש לטפל בממצאים ברמה גבוהה ובינונית.
  - 1.15.4 לאחר הטיפול בממצאים יש לבצע בדיקת חדירות חוזרת.
  - 1.15.5 העלייה לאוויר מאושרת לאחר שכל הממצאים הגבוהים/בינוניים טופלו.

במקרה שבמהלך מתן השירותים למכבי יוחזק מידע של מכבי בשירותי ענן, מחויב הספק לפעול כדלקמן:

- 1.16.1 ההתקשרות תאושר רק לאחר אישור "ועדת ענן ארגונית" של מכבי.
- 1.16.2 ספק הענן יהיה ב- EU Region בלבד
- 1.16.3 ספק שירותי הענן יגדיר איש קשר לנושאי אבטחת מידע(בקורות ואירועים).
- 1.16.4 ספק שירותי ידווח על כל חשש או אירוע מהותי בנושא אבטחת מידע וסייבר.
- 1.16.5 ספק הענן יודיע לארגון – ודרכו גם למכבי - על כל דרישה של הרשויות למסירה/עיון במידע של מכבי או לקוחותיה.
- 1.16.6 ספק הענן יודיע לארגון על כל שינוי בבעלות הספק, ויבטיח כי כל שינוי כאמור יבוצע רק בכפוף לקיום התחייבויות הבעלים החדשים כלפי הארגון, על פי חוזה ההתקשרות שנחתם עם הספק.
- 1.16.7 העברת מידע לשירות הענן תבוצע לאחר חתימת הספק על הסכם סודיות.
- 1.16.8 מכבי רשאית לבצע ביקורות ומבדקי חדירה לשירות הענן. כולל ביצוע ע"פ העניין של ביקורת פיזית באתר הספק ע"י נציגי אבטחת מידע ויחידת הביטחון של מכבי. במידת הצורך הספק יוכל לבחור בספק צד ג' המוסכם על מכבי לביצוע הבדיקות מטעמו. דוח הבדיקה במקרה זה יועבר למכבי.
- 1.16.9 הספק מתחייב להודיע למנהל אבטחת המידע ב- מכבי על כל פעילות של העברת מידע של מכבי ומבטחיה לשירותי ענן.
- 1.16.10 על שירות הענן לעמוד בכללי הרגולציה והתקינות הרלוונטיות למכבי על פי צורך והמידע הפעיל בשירות מועבר, מועבד או מאוחסן: ISO 27799, ISO-27001, ISO-27017, PCI , הגנת הפרטיות.

#### **1.16.11 ניהול זהויות והרשאות בענן:**

- 1.16.11.1 גישה לשירות (הן ניהולית והן מצד לקוח) תבצע במשתמש אישי בלבד.
- 1.16.11.2 בשירות יוגדר פרופיל ההזדהות בהתאם למדיניות הארגון (חוזק סיסמה, נעילה לאחר כניסות שגויות, ניתוק לאחר אי שימוש וכו').
- 1.16.11.3 ההזדהות תבוצע באמצעות SAML בלבד. על הספק לחסום כל אפשרויות הזדהויות אחרות.
- 1.16.11.4 גישת משתמשים תעבור דרך מערכת Proxy של מכבי.
- 1.16.11.5 ההזדהות תתאפשר מכתובות IP של מכבי בלבד.

#### **1.16.12 אחסון מידע**

- 1.16.12.1 נתוני מכבי ימחקו מהתקני המחשוב בהם משתמש הספק לאחר סיום השימוש בהם או בתום השירות, הראשון מבניהם.
- 1.16.12.2 על פי צורך, תתאפשר לארגון יכולת למחיקה מוחלטת של המידע מהשירות.

1.16.13 הצפנת המידע

1.16.13.1 נתונים המוגדרים כרגישים (ובכל מקרה במידע רפואי של לקוחות) יוצפנו באחסון.

1.16.13.2 ההצפנה תבוצע בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.

1.16.13.3 מפתחות ההצפנה יישמרו באופן בלעדי בידי הארגון במידת האפשר.

1.16.14 ניטור אירועים

1.16.14.1 ניטור אירועים על פי המוגדר בסעיף ניטור אירועים

1.16.15 העברת מידע

1.16.15.1 העברת המידע תבוצע בתווך מזהה ומוצפן.

1.16.16 הספק מתחייב להחתים את עובדי ושלוחיו הרלוונטיים על הצהרות סודיות, הכוללות, בין

היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של מכבי. למען הסר ספק, ניתן לבצע

שימוש בנוסח ההתחייבות לשמירת סודיות המקובל אצל הספק.

1.16.17 כל מידע המגיע לידי הספק ומי מטעמו יישמר ולא ייעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות

מול מכבי.

1.16.18 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.

1.16.19 הספק מתחייב כי כל ספקי המשנה שלו עומדים בכל דרישות אבטחת המידע במסמך זה.

1.16.20 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.

1.16.21 אין בהתחייבות הספק במסמך זה כדי לגרוע או להפחית מאחריותו של כל עובד שלו לגבי

דרישות מסמך זה ו/או לאחריות הספק למילוי הוראותיו ע"י כל עובדיו ושלוחיו.

1.16.22 הספק אחראי להתאים את רמת אבטחת המידע שלו לסטנדרטים המקובלים בשוק.

הצעת מחיר

| הערות | עלות | אומדן כמויות לשנה | שלב/רכיב/יחידה                                                                                                                                                               |
|-------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |      | 1                 | רישיון שנתי עבור: <ul style="list-style-type: none"><li>שני רבדי הדשבורד (קלאסי ו-AI)</li><li>6 משתמשי אדמין (מומחים)</li><li>800 משתמשי קצה</li><li>תמיכה ותחזוקה</li></ul> |
|       |      | 1                 | עלויות פיתוח והטמעה: <ul style="list-style-type: none"><li>הדרכה ראשונית</li><li>הקמה של 10 פרויקטים (סקרים) שוטפים</li><li>כולל דאטה היסטורית מינואר 2024</li></ul>         |
|       |      | 2                 | עלות לפרויקט (סקר) נוסף                                                                                                                                                      |
|       |      | 6                 | <ul style="list-style-type: none"><li>עלות צריכת AI/LLM למשתמש אדמין – מעבר להגבלת השימוש החודשית (ללא הגבלה נוספת)</li></ul>                                                |
|       |      | 800               | <ul style="list-style-type: none"><li>עלות צריכת AI/LLM למשתמש קצה – מעבר להגבלת השימוש החודשית (ללא הגבלה נוספת)</li></ul>                                                  |
|       |      | 50                | עלות שעת פיתוח (פיתוחים/החלת שינויים בסקר)                                                                                                                                   |
|       |      | 5                 | <ul style="list-style-type: none"><li>תוספת משתמש אדמין</li></ul>                                                                                                            |
|       |      | 100               | <ul style="list-style-type: none"><li>תוספת משתמש קצה</li></ul>                                                                                                              |

הערות:

1. האומדן הינו הערכה בלבד. מכבי אינה מחויבת לכמות האומדן או לכמות כלשהיא.
2. המחירים כוללים מע"מ
3. יש להציע מחירים בש"ח בלבד, אין להציע מחיר עם יותר מ-2 ספרות אחרי הנקודה.
4. תוקף ההצעה 90 ימים.

## נספח ג'

### טופס פרטי המציע

- המציע נדרש למלא את כל הפרטים להלן, ולחתום בסוף הטופס.
- המציע רשאי לצרף כל חומר משלים.

### פרטי המציע

1.

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| שם                         | מס' עוסק מורשה            |
| מעמד משפטי (צורת התאגדות): | פועל/ת משנת:              |
| כתובת משרדי ההנהלה:        | דואר אלקטרוני:            |
| טלפונים:                   | הרכב הבעלות בתאגיד:<br>1. |

### תיאור כללי של המציע

2.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

הננו מצהירים בזה שכל הפרטים דלעיל נכונים.

חתימת המציע: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס שמירה על סודיות**

לכבוד  
המחלקה להערכה, מדידה ומחקר יישומי  
מכבי שירותי בריאות  
רח' המרד 27  
תל - אביב

**הנדון: הצהרת שמירה על סודיות - במסגרת מחקרים עבור מכבי**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, תפקיד \_\_\_\_\_, מצהיר, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,  
בזאת כי אני מורשה לחתום בשם החברה/מכון \_\_\_\_\_ (להלן: "**הספק**") כלהלן:

הואיל ובמסגרת עריכת מחקר בנושא \_\_\_\_\_ (להלן: "**המחקר**") הסכימה  
מכבי להעמיד לרשות הספק מידע הדרוש לצורך המחקר, לרבות מידע האגור במאגרי המידע השונים  
של מכבי (להלן: "**המידע**") ;

והואיל וברור לי וידוע לי כי על המידע או חלקו חלות ההגנות שמכח חוק הגנת הפרטיות ו/או החיסיון הרפואי  
שמכח חוק זכויות החולה ו/או כי המידע הינו מידע עסקי/מקצועי רגיש של מכבי שהינו בעל ערך  
כלכלי עבורה ;

והואיל ומכבי הבהירה לי הבהר היטב כי חובה עליי לעמוד בכל החובות המוטלות מכח החוקים הנ"ל על כל  
מי שמידע כנ"ל נחשף בפניו ; וכי תנאי מוקדם ויסודי לעריכת המחקר על ידי, מטעם מכבי, היא  
התחייבות לשמירת סודיות המידע ;

והואיל ובהסתמך על הצהרותי והתחייבויותי במסמך זה, הנכם מסכימים לספק לספק, באמצעותי, את  
המידע כאמור ;

**לפיכך הנני מצהיר בזאת כלהלן:**

1. ידוע לי וברור לי שעל המידע שיועמד לרשותי, כולו או חלקו, לצרכי ביצוע המחקר עבור מכבי חלות  
ההוראות שבחוק ו/או בדין, לרבות חוק הגנת הפרטיות וחוק זכויות החולה בכל הכרוך בחיסיון ו/או  
בפרסום במגבלות הקבועות בחוק ו/או בדין.
2. הוראות אלה ברורות לי והנני מתחייב לקיימן ולשמור עליהן לגבי כל המידע כהגדרתו לעיל.
- לא ייעשה במידע, כולו או חלקו, כל שימוש שהוא והוא לא ייחשף לבעלי תפקידי בספק, שלא במסגרת  
המחקר וברור לי שהמידע הועמד לרשותי ו/או לרשות הספק אך ורק לצרכי עריכת המחקר. אנו ננחה את  
עובדינו שיעסקו במחקר באשר לשימוש המותר במידע.
- אנו מתחייבים לנקוט באמצעי אבטחת מידע כנהוג וכמקובל, וכנדרש לצורך שמירת המידע כל עוד הינו מצוי  
בידינו.
3. הובא לידיעתי, כי אי עמידה בתנאים הנ"ל יכול ותעלה כדי עבירה על הוראות החוק, דבר העלול לגרור  
בעטיו שימוש בסקציות הקבועות בחוק.
4. ברור לי עוד, כי אי עמידה בתנאים הנ"ל תחייב את מכבי לחסום כל גישה נוספת למידע או חומר  
הנחוץ לצרכי המחקר מבלי שהדבר יהווה הפרת הסכם כלשהו מצידה של מכבי בכל הכרוך בהעמדת  
המידע לרשותי.
5. מבלי לפגוע בכלליות האמור בהתחייבותי לעיל, הנני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע שיגיע לידי  
במהלך ועקב הקשר ושיתוף הפעולה עם מכבי, לרבות מימצאי המחקר, לא לעשות בו שימוש כל שהוא,  
בין במישרין ובין בעקיפין, ולא לגלות לאחר ו/או לאחרים, בכל דרך שהיא, ולא למכור ולא להעביר  
ולא לפרסם בכל דרך אחרת ובכל זמן שהוא את המידע, לרבות כל מידע אחר אשר הגיע ו/או יגיע

לידיעתי, תוך כדי ועקב ביצוע המחקר עבורכם. למען הסר ספק, האמור לעיל מתייחס לכל מידע, מכל סוג שהוא, אשר יגיע אלי על ידכם ו/או על ידי מי מטעמכם, לרבות נתוני המחקר וממצאיו.

6. כמו כן, הנני מתחייב לא לעשות שימוש במידע ובכל חלק הימנו, למטרה כל שהיא, מלבד מטרות הקשורות ישירות לעריכת המחקר.

7. ידוע לי, כי חל איסור על שימוש במערכות בינה מלאכותית (AI) מכל סוג שהוא המחייבות העלאת המידע, כולו או חלקו, ו/או תוצרי המחקר, מכל מין וסוג שהוא, ללא הסכמת מכבי מראש ובכתב. מכבי תהא רשאית לסרב ליתן אישור כאמור, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

8. כל המסמכים ו/או המידע שיימסרו לי על ידי מכבי במישרין ו/או בעקיפין וכן ממצאי המחקר הינם שייכים למכבי בכל עת ויחשבו כרכושה הבלעדי של מכבי לכל צורך ועניין. במקרה של סיום הקשר בינינו, מסיבה כל שהיא, ו/או סיום המחקר, המוקדם מביניהם, אגרום לכך שכל חומר כתוב, או אחר, השייך לכם שיימצא ברשותנו, או בשליטתנו, יוחזר לכם במלואו עם סיום עבודתנו.

9. כל המסמכים שיגיעו לידי במסגרת המחקר יושמדו על ידינו מיד עם דרישתכם הראשונה, ולמעט כמפורט להלן לא נשאר בידינו כל עותק ממסמכים אלו בכל פורמט באשר הוא, לרבות עותק תדפיס (Hard Copy), עותק ממוחשב (Hard Disk, תקליטור C.D, דיסקט וכל אמצעי טכני אחר), עותק מקוון וכיו"ב. בנוסף, לא תהיה לנו במסמכים אלו כל זכות עיכבון. להסרת ספק, מובהר כי כל עוד שיישארו בידינו נתונים כאמור, יחולו הוראות כתב סודיות זה בקשר לאותם נתונים.

10. אני מתחייב לשמור ולהגן על הנתונים והמידע שיגיעו לידינו במסגרת המחקר מפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלם או מפני חשיפתם, ולנקוט בכל הצעדים הדרושים על מנת לשמור ולהגן על מידע סודי זה.

11. ידוע לי שהפרת התחייבויותיי לפי מסמך זה או אי קיומן במלואן, לרבות מסירת מידע שהגיע אלי על פיו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלו, או שימוש במידע שלא לצורך הוראות ומטרות כתב התחייבות זה, מהווה עוולה אזרחית על-פי כל דין.

12. כל זכויות הקניין הרוחני, ככל שקיימות, בכל מסמך, ידע, שיטות עבודה, מידע ייחודי וכיו"ב, אשר ייחשף בפנינו במסגרת כתב התחייבות זה, יהיה שייך בכל מקרה בלעדית למכבי.

13. התחייבותי לפי כתב זה תהיה בתוקף הן בתקופת הקשר שבין הספק לבין מכבי והן לאחר מכן, תהא סיבת הפסקתו אשר תהא וזאת לתקופה בלתי מוגבלת.

כן תהא מכבי רשאית לראות בי אחראי לנזק שייגרם לה כתוצאה מאי עמידתי ו/או אי עמידת הספק בתנאי הצהרה זו.

ידוע לי כי התחייבות זו חלה עלי ו/או על הספק ו/או על כל עובדי הספק ו/או מי מטעמו.

### ולראיה באתי על החתום:

|              |       |       |
|--------------|-------|-------|
| שם           | חתימה | תאריך |
| שם חברה/מכון |       |       |

תאריך: \_\_\_\_\_

## **הסכם** (לספק הזוכה בלבד)

בין מכבי שרותי בריאות (להלן - "מכבי")  
לבין \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן - "הספק").

### **1. תקופת ההסכם**

- 1.1. הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שנה החל מיום \_\_\_\_\_ ועד יום \_\_\_\_\_ (להלן - "תקופת ההתקשרות").
- 1.2. למכבי שמורה האופציה להאריך את ההתקשרות בשנה נוספת, בתנאים זהים או מיטיבים לתנאי ההתקשרות המקורית. תנאים מיטיבים בפוף להסכמת הספק.
- 1.3. על אף האמור לעיל, 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 הספק יחזיר למכבי את הסכומים ששולמו עבור התקופה שלאחר מועד הפסקת ההתקשרות.

### **2. תמורה**

המערכת והשירות המסופק על ידי החברה למכבי ומחיריהם יהיו כמפורט במחירונים המצ"ב בנספח ב' להסכם זה.

### **3. תנאי תשלום**

- 3.1. התמורה תשולם כנגד חשבונית מס בתנאי תשלום של שוטף + 66 יום.
- 3.2. הספק יציג בפני מכבי אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו – 1976 המעיד על ניהול פנקסי חשבונות 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 קניין רוחני**

- 4.1. הספק מצהיר כי הוא בעל הזכויות למערכת וכי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו לספק בכל דרך את המערכת למכבי וכי אין באספקת המערכת 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 במערכת, מתחייב הספק לשפות לאלתר את מכבי בגין כל הוצאה שתיגרם לחברה כתוצאה מתביעה שכזו.

## **5. מועסקי הספק**

- 5.1. הספק מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך תפעול המערכת והשירותים המפורטים בבקשה זו עבור מכבי 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 ותפעול המערכת ו/או מתן שרות 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. 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.

## **7. אנשי קשר**

- 7.1. מכבי ממנה בזאת את שרון הול להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 7.2. הספק ממנה בזאת את \_\_\_\_\_ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.

שם: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
סולרי: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

## **8. אחריות:**

- 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, 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 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.

## **9. פרסום, שמירת סודיות ואבטחת מידע**

- 9.1. הזוכה 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. יש לחתום על טופס שמירה על סודיות המצורף בנספח ד' לעיל.

9.2. הזוכה מצהיר, כי ידוע לו שהפרת התחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

9.3. כל פרסום בקשר להסכם זה ו/או שימוש בשמה של מכבי, לרבות בסימני המסחר שלה, כפופים לקבלת אישורה מראש ובכתב של מכבי.

#### 9.4. דרישות לסודיות:

הזוכה מצהיר ומתחייב כדלקמן:

9.4.1. 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 הזוכה על-פי האמור במסמכי ההסכם זה (להלן: "**המידע**").

9.4.2. 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.

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

9.4.4. חובת שמירת הסודיות המפורטת לעיל לא תחול על:

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

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

9.4.4.3. מידע שהוא או הפך נחלת הכלל שלא בגין הפרת התחייבות לסודיות של הזוכה.

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

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

9.4.6. הזוכה לא יהא רשאי לעשות במידע שימוש שאינו לצורך ביצוע ההסכם.

9.4.7. 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 לאחריים או שימוש בו שלא לצורך ביצוע ההסכם עלול לגרום למכבי נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות, וכי הזוכה מודע לכך שהמידע הינו חלק מנכסיה של מכבי.

9.4.8. 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. דרישות אבטחת מידע:**

הזוכה מצהיר ומתחייב כדלקמן:

### **10.1. כללי**

- 10.1.1. אצל הספק יוגדר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של הדרישות שיובאו להלן.
- 10.1.2. הספק מתחייב כי הנו בעל הסמכה לתקן בינלאומי לאבטחת מידע – ISO27001 או לתקן לאבטחת מידע במוסדות בריאות ISO27799.
- 10.1.3. לספק יהיו נהלי אבטחת מידע מעודכנים וזמינים לעובדי הספק. מכבי רשאית לבקש מהספק בכל עת עותק מנהלים אלו.
- 10.1.4. במקרים שבהם הספק מקבל ממכבי מידע המכיל פרטים אודות חברי מכבי ו/או עובדיה, הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, התקנות מכוחו והנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים (להלן ביחד: "החוק"), וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהחוק.
- 10.1.5. הספק מתחייב להחתים את עובדי ושלוחיו הרלוונטיים על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של מכבי. למען הסר ספק, ניתן לבצע שימוש בנוסח ההתחייבות לשמירת סודיות המקובל אצל הספק.
- 10.1.6. כל מידע המגיע לידי הספק ומי מטעמו יישמר ולא יעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות מול מכבי.
- 10.1.7. 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.
- 10.1.8. 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.
- 10.1.9. אין בהתחייבות הספק במסמך זה כדי לגרוע או להפחית מאחריותו של כל עובד שלו לגבי דרישות מסמך זה ו/או לאחריות הספק למילוי הוראותיו ע"י כל עובדיו ושלוחיו.
- 10.1.10. הספק אחראי להתאים את רמת אבטחת המידע שלו לסטנדרטים המקובלים בשוק.

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

## **11. תום ההתקשרות:**

11.1. בכל מקרה של סיום ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, יפעל הזוכה (ככל הניתן ובמידת האפשר) למחוק את המידע על חברי ו/ או עובדי מכבי האגור במערכותיו וכל המידע שהועבר לספק מטעם מכבי. האמור לעיל תקף גם למערכות צד ג' מטעם הזוכה במידה ומידע על חברי/ עובדי מכבי הועבר לצד ג' כחלק מהסכם זה.

11.2. אם וככל שהזוכה יפסיק כליל את פעילותו, מתחייב הזוכה לפנות לממונה אבטחת המידע במכבי לצורך קבלת הנחיות פרטניות לעניין אבטחת המידע והגנת הפרטיות של חברי/ עובדי מכבי שמידע אודותיהם מצוי במערכות הזוכה.

## 12. שונות

12.1. הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, ולה בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לספק ממכבי.

12.2. הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכם זה ממצה את כל הנושאים, ההתחייבויות והסכומים שהיו פתוחים בין מכבי לבין הספק, עובר למועד חתימת ההסכם, וכי לא תהיה להם כל טענה או דרישה לתשלום נוסף בגין התקופה הקודמת להסכם זה.

12.3. הספק מצהיר כי הוא עומד בכל החוקים, התקנות והנחיותיהן של הרשויות הרלוונטיות בתחומי איכות הסביבה החלים עליו. כמו כן, לא עומדים כנגד הספק תביעות או תלונות כלשהן בנושאי איכות הסביבה.

12.4. 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.

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

12.4.2. הספק \_\_\_\_\_ - רח' \_\_\_\_\_

12.5. כתובות הדואר האלקטרוני של הצדדים:

12.5.1. מכבי: \_\_\_\_\_

12.5.2. 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' \_\_\_\_\_, הינו/ם  
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, \_\_\_\_\_