

בקשה להצעת מחיר לרכש פלטפורמה ופרויקט הקמת אוטומציה מבוססת Gen AI לטיפול בפניות הציבור (להלן – "הבקשה")

1 כללי

- 1.1 מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל הצעות מחיר לפלטפורמה ופרויקט הקמת אוטומציה מבוססת Gen AI לטיפול בפניות הציבור, עבור תחום הדאטה בחטיבת הטכנולוגיות במכבי (להלן – "השירותים"), כמפורט בבקשה.
- 1.2 את הצעות יש לשלוח אל שרון ויצמן waizman_sh@mac.org.il עד לתאריך **09.09.2024**.
- 1.3 מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא. זכייה תוכרז לאחר שקלול המחיר והאיכות כפי שתחליט מכבי.
- 1.4 הצעות שלא עומדות במפרט הדרישות ובסף איכותי נדרש תיפסלנה.
- 1.5 מכבי שומרת לעצמה הזכות לנהל משא ומתן עם הספקים בעלי ההצעות המיטביות.
- 1.6 בחירת הזוכה בהליך הרכש תעשה בדרך של שקלול המרכיבים המפורטים להלן, לרבות ראיון פרונטלי למומחים, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי ובאופן שתיבחר ההצעה המעניקה למכבי את מירב היתרונות:
מחיר - 60%, איכות – 40%

1.6.1 ציון המחיר:

ציון המחיר ייקבע על פי הצעת המחיר בסעיף 4 להלן. המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון המחיר, והמציעים האחרים יקבלו ציון מחיר יחסי ביחס אליו.

1.6.2 ציון האיכות:

ינתן עפ"י התרשמות מהתוצרים המבוקשים ועמידה בתנאים כמפורט בטבלה בסעיף 2.4 להלן.

- 1.7 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.
- 1.8 בתום הליך הרכש יחתמו הסכמים משפטיים מול הזוכה. מסמכי הבקשה והצעת הזוכה יהוו חלק בלתי נפרד מהסכמי ההתקשרות שיחתמו.
- 1.9 בכל שאלה מקצועית לגבי תכולת הבקשה ניתן לפנות לאלי ניסן : nissan_e@mac.org.il

2 תהליך הבחינה של ההצעה:

- 2.1 **עלות ההצעה** - עלות בגין כל אחד מסעיפי ההצעה בהתאם למפרט המוגדר בבקשה.
- 2.2 **איכות** – ידע, יכולות וניסיון של הספק וצוות הפרויקט בפרויקטים דומים בייצור. מרכיב חשוב באיכות הינו חדשנות.

2.3 **בסעיף מגוון והמלצת לקוחות** - מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפנות באופן עצמאי ועל פי שיקול דעתה לגורמים אשר מבצעים שימוש בשירות.

2.4 להלן פירוט המשקולות לבחינת ההצעות:

	60%	עלות
	100%	עלות לפי המפרט המבוקש
ציון סף מינימלי	40%	איכות
75%	10%	הערכת הספק, יכולות הספק
75%	25%	ידע וניסיון המומחים נותני השירות-יבחן גם ע"פ קורות החיים של המומחים בפועל
75%	15%	ניסיון הספק והצוות בפרויקטים דומים
75%	15%	מגוון והמלצת לקוחות
75%	35%	ראיון פרונטלי של המומחה המוצע, בכפוף לדרישות הסף בסעיף 5
75%	100%	סה"כ איכות

רמת סף מינימלית לציון עובר במדד האיכות: מצוינת לכל סעיף בנפרד ו- 75% בשקלול האיכות הכולל. ציון איכות הנמוך מרמת הסף, יפסול את הצעת המציע.

1. רקע

מכבי מעוניינת ברכש פלטפורמה ופרויקט הקמת אוטומציה מבוססת Gen AI לטיפול בפניות הציבור. המערכת הנוכחית של מכבי מטפלת בכ-70K פניות ציבור בשנה, דבר שמצריך שימוש נרחב במשאבים ובדיקת מידע ממספר מערכות.

תהליך המענה אינו אפקטיבי וכולל עיבוד מידע מגוון והשלמת תיקונים בסיווגים השונים, דבר המוביל לפערי איכות במענים הניתנים ולחוסר אחידות. פלטפורמת AI לאוטומציה חכמה תשפר את היעילות והדיוק בטיפול בפניות ציבור תוך חיסכון במשאבים.

2. המפרט המבוקש

בכוונת מכבי להתקשר עם ספק לטובת רכש פלטפורמה ופרויקט הקמת אוטומציה מבוססת Gen AI לטיפול בפניות הציבור.

המומחים נדרשים להבין את התהליכים העסקיים והטכנולוגיים המעורבים בממשק המענה לפניות הציבור ולספק פתרון מיטבי המבוסס על טכנולוגיית Gen AI.

הפרויקט יכלול בפירוט את בעלי התפקיד הנדרשים אצל הספק כמו: מנהל הפרויקט, התקנה, אפיון, אינטגרציה, פיתוח, ארכיטקטורה, QA והדרכה.

ההצעה תכלול 2 מרכיבים:

(1) פלטפורמה שתאפשר הקמת אוטומציות GenAI עתידיות נוספות בהתאם לצורך.

(2) פיתוח/יישום מערכת אוטומציה מבוססת GenAI לטיפול בפניות הציבור ע"ג הפלטפורמה הנ"ל.

כאמור, על הפתרון לתת מענה לנושאים הבאים:

2.1. פלטפורמת אוטומציות מבוססת GenAI:

2.1.1. על הפלטפורמה לתמוך ולאפשר שימוש בכל השלבים המקובלים בתהליך הGenAI – לדוג' - digest, vectoring, embedding, retrain, ragging וכו'.

2.1.2. על הפלטפורמה לאפשר שינוי גמיש בין מספר LLMים, הן בפיתוח והן בייצור, לרבות יכולת השוואת התוצאות בין המודלים (LLMים מובילים בשוק כיום).

2.1.3. על הפלטפורמה לתמוך בתרגום בין עברית לאנגלית, לטובת שימוש מיטבי בשפה העברית מול ה-LLM (מתן אפשרות לא לעבוד עם עברית ישירות מול הLLM).

2.1.4. על הפלטפורמה לאפשר ממשק משתמש ליצירת agents/assistants (ללא קוד)

2.1.5. על הפלטפורמה לאפשר ממשק משתמש ליצירת אוטומציות ואינטגרציות בתהליך

2.1.6. על הפלטפורמה לאפשר ממשק משתמש ליצירת טרנספורמציות על מידע טקסטואלי

2.1.7. על הפלטפורמה לתמוך בקליטה של קבצי תמונה וקבצי קול והפיכתם לטקסט.

2.1.8. הפלטפורמה צריכה להיות ניתנת לפריסה הן בענן (Azure / GCP / AWS) והן מקומית (on-prem)

2.2. פיתוח/יישום מערכת אוטומציה מבוססת GenAI לטיפול בפניות הציבור, ע"ג הפלטפורמה שצוינה בסעיף 4.1 לעיל :

- 2.2.1. סריקת הפניות המתקבלות בצורה אוטומטית ושוטפת.
- 2.2.2. סיווג הפניות לקטגוריות מתאימות והרמת דגל במקרה שהפניה סווגה בצורה שגויה.
- 2.2.3. דליית המידע הרלוונטי ממערכות המקור הרלוונטיות למענה לפניה.
- 2.2.4. סיכום והצגת נתונים תומכי החלטה הכוללים גם הרמת דגלים במקרה הצורך.
- 2.2.5. יצירת תבנית תשובה לחבר (על בסיס תבניות תשובה + נתוני הפניה ונתונים משלימים) אותה יוכל הגורם המטפל לערוך ולעדכן במערכת הפניות כתשובה לחבר.
- 2.2.6. אפיון הצרכים ודיוק הדרישות מול לקוח הקצה.
- 2.2.7. הגדרת התשתית הנדרשת ליישום בסביבת מכבי לרבות ממשקים נדרשים לרכיבים חיצוניים API פנימיים.
- 2.2.8. עיצוב מסכים נדרשים.
- 2.2.9. פיתוח ובדיקות המערכת (בדיקות סטנדרטיות + בדיקות ייעודיות ל Gen AI) תוך עמידה בהגדרות ודרישות אבטחת מידע.
- 2.2.10. תיעוד מלא ליישום המפותח.
- 2.2.11. אפשרות לניהול הגדרות המערכת על ידי עובדי מכבי בחלוקה לרמות הרשאה נדרשות.
- 2.2.12. למען הסר ספק, המערכת לפניות הציבור תמומש בעזרת הפלטפורמה (ראה פירוט בסעיף 4.1 לעיל)

3. דרישות מהספק

- 3.1. ניסיון מוכח בהקמת פלטפורמת אוטומציה מבוססת Gen AI ב-3 השנים האחרונות – **חובה**
- 3.2. הספק הטמיע לפחות 5 פתרונות עובדים בסביבת הייצור של לקוחות.
- 3.3. הכרות וניסיון מוכח בתחום הבריאות או המוסדי/ציבורי בישראל -יתרון

4. כח האדם המבוקש - בעלי התפקידים הנדרשים

- 4.1. הספק יקצה את המומחה לביצוע הפעילות תוך שבועיים מיום הבקשה של מכבי לתחילת העבודה במתקן מכבי או לחילופין במשרדי הספק (באישור מכבי בלבד).
- 4.2. מומחי היישום המוצעים מטעם הספק חייבים כבר להיות מועסקים כעובדי החברה של הספק בוותק מינימלי של 6 חודשים במועד הגשת המענה ולא מועמדים בתהליך גיוס.
- 4.3. המומחים יעבדו במשרדי מכבי ובהתאם לצורך ולאישור ממנהל הצוות במכבי יוכלו לעבוד מרחוק.
- 4.4. במקרה של עבודה מרחוק, מכבי תגדיר את הדרך המתאימה לחיבור בהתאם לאופי העבודה.
- 4.5. המומחים יהיו קבועים ויאושרו על סמך קו"ח וראיון אישי ומקצועי ע"י מכבי לפני תחילת העבודה.
- 4.6. למכבי הזכות לבקש ולהחליף את המומחים ע"פ שיקול דעתה המקצועי, בהתראה של חודש.

4.7. הספק מתחייב להעמיד מומחה אחר העומד באותה רמה מקצועית לפחות של המומחה המוחלף, במקרה של החלפה ו/או עזיבה עד 14 ימי עבודה.

4.8. במקרה של החלפת מומחה או יציאה לחופשת לידה יחליף הספק את המומחה במומחה אחר, שאושר ע"י מכבי" באותה רמה מקצועית לפחות של המומחה המוחלף, באותו התעריף.

4.9. לא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין המומחים למכבי- המציע הינו מעסיקם הבלעדי.

4.10. **הספק יצרף להצעתו קו"ח מפורטים של כל אחד מבעלי התפקידים המוצעים תחת הפרויקט:**

4.10.1. ניסיון בעבודה עם רכיבי ומתודולוגיות Gen AI לרבות ממשקים מול LLMים וכתובת Prompts מול מספר ארגונים גדולים שונים – **חובה**

4.10.2. ניסיון בבדיקות פיתוחי ויישומי Gen AI – **חובה**

4.10.3. ניסיון ביישומים מבוססי ענן – **חובה**

4.10.4. יכולת אנליטית לביצוע שאילתות, דוחות, תחקור מידע מבסיסי נתונים מגוונים – **חובה**

4.10.5. מפתח/ מיישם בעל ניסיון של לפחות שנה בפיתוח וארכיטקטורה של פתרונות Gen AI / יישום של לפחות 3 מוצרים בטכנולוגיית Gen AI – **חובה**

4.10.6. Prompt Engineer / Data scientist בעל ניסיון של לפחות שנה בפיתוח וארכיטקטורה של פתרונות Gen AI / יישום של לפחות 3 מוצרים בטכנולוגיית Gen AI – **חובה**

5. **תנאי התקשרות:**

5.1. ביצוע הפרויקט יהיה בתשלום לפי שעות שיבוצעו בפועל, מכבי אינה מתחייבת לבנק השעות במלואו בהזמנת המסגרת.

5.2. כל הוצאה אחרת שאינה תעריף שעות עבודה בפועל תחול על הספק (כגון: הוצאות נסיעה, טלפון, אש"ל וכד').

5.3. מכבי תעמיד לרשות המומחים הרשאות לגישה למערכות, על המומחים לחתום על הצהרת סודיות.

5.4. תוצרי הפעילות הן רכוש הבלעדי של מכבי.

6. **מענה הספק יכלול :**

6.1. תיאור של הפתרון המוצע וכן אבני דרך למימוש הפרויקט ולו"ז ראשוני של הפרויקט.

6.2. תיאור ופירוט מודל התמחור לשימוש בפלטפורמה (דמי שימוש / רכישה וכו')

6.3. פירוט ניסיונו בהתאם לדרישות החובה המפורטות בסעיף 4.

6.4. קו"ח של המומחים (עד 3) המוצעים מטעם הספק, בעלי ניסיון תואם לפרופיל המפורט בבקשה בסעיף 5.

6.5. מומחי היישום המוצעים מטעם הספק חייבים כבר להיות מועסקים כעובדי החברה של הספק בוותק מינימלי של 6 חודשים במועד הגשת המענה ולא מועמדים בתהליך גיוס – יש לצרף מסמך אשר יאמת את וותק מומחי היישום בחברה.

6.6. המלצות של 4 לקוחות לפחות לגבי עבודת מומחי היישום בתחום המבוקש. יש לשים לב שלכל לקוח נמסרים פרטי איש הקשר הכוללים מייל, טלפון ישיר ליצירת קשר ותיאור הרלוונטיות לפרויקט בבקשה זו.

7. מחירים ותנאי תשלום

- 7.1. המחירים בהצעה יהיו נקובים בשקלים לשעת עבודה של המומחים ליישום.
- 7.2. המחירים אינם כוללים מע"מ.
- 7.3. תנאי תשלום- שוטף +65 מיום הוצאת החשבונית.
- 7.4. תוקף ההצעה- 90 ימים.
- 7.5. התשלום יתבצע מידי חודש, בהתאם לשעות העבודה בפועל שבוצעו, בהסתמך על דו"ח ריכוז שעות עבודה אשר יועברו למכבי ע"י הספק.

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

8.1. הספק המציע: _____

8.2. שם המומחים המוצעים:

שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים	בעלי התפקיד

8.3. פירוט ידע וניסיון של נותן השירות, בהתאם לסעיפי הדרישות כספק ועבור מומחי היישום המוצעים:

8.4. לקוחות ממליצים שמומחי היישום המוצעים עבדו מולם:

שם חברה	תיאור הרלוונטיות לפרויקט בבקשה זו	משך עבודה	איש קשר	טלפון

8.5. טופס הצעת המחיר:

הערות	עלות (ש, לא כולל מע"מ)	פלטפורמה
		עלות שנתית לשימוש בפלטפורמה
הערות	עלות לשעה (ש, לא כולל מע"מ)	בנק שעות ליישום/פיתוח מערכת פניות הציבור
		אומדן: כ- 1,000 שעות לפרויקט לפי תפקידים ותעריפים מנהל פרויקט/מנהל מוצר – כ-10% ארכיטקט/מהנדס בכיר/CTO – כ-10% מאפיין – כ-15% מפתח/מדען נתונים/מהנדס נתונים - 65%

*המחירים אינם כוללים מע"מ

תאריך: _____

הסכם

עבור הספק הזונה בלבד

בין מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבי") לבין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לרכישת פלטפורמה ופרויקט הקמת אוטומציה מבוססת Gen AI לטיפול בפניות הציבור.

1. תקופת ההסכם

1.1 הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שנה החל מיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").

1.2 היה ומכבי תעריך כי התנהלות הספק אינה יעילה בהיבט שעות התשומה לפרויקט, היא תוכל להפסיק ההתקשרות באופן מיידי.

1.3 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 הספק יחזיר למכבי את הסכומים ששולמו עבור התקופה שלאחר מועד הפסקת ההתקשרות.

2. תמורה

2.1 רשימת השירותים המסופקים על ידי הספק למכבי ומחיריהם יהיו כמפורט בהצעת המחיר המצ"ב **כנספח א'** להסכם זה.

2.2 היה והספק יזכה בבקשה של החשב הכללי לאספקת נשוא ההסכם במהלך תקופת ההתקשרות עם מכבי, תעמוד למכבי הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתקשר עם הספק הזונה על בסיס המחירים בהם זכה בחשב הכללי, מתחילת התקשרותו עם החשב הכללי ועד סיום ההתקשרות עם החשב הכללי.

3. תנאי תשלום

3.1 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס בתנאי תשלום של שוטף + 65 יום ממועד הפקת החשבונית, בהתאם לאספקת השירותים. בכפוף להגשת החשבונית עד 10 ימים מתום חודש הפעילות, אחרת ידחה למועד התשלום הבא.

3.2 חשבונית בגין שעות העבודה אשר בוצעו ע"י המומחה תשולמנה על סמך דו"ח ריכוז שעות עבודה בפועל אשר יועברו למכבי ע"י הספק מידי חודש.

3.3 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. דרישות אופן קבלת השירות:

- 4.1 השירות יעשה באתר מכבי. לרוב במשרדי מכבי ברחוב המרד 27 ת"א, ובמקרים חריגים יעשה באתר אחר לפי דרישת הממונה במכבי, או בגישה מרוחקת.
- 4.2 השירות נדרש לפי צורך וישתנה בכל נקודת זמן. לדוגמה בתקלה יידרש בין יום למספר ימים ברצף ובמקרים אחרים כגון פרויקט יידרש בין יום למספר ימים בכל שבוע.
- 4.3 הספק מתחייב להעביר למכבי, בכל עת בהתאם לדרישה מפורשת של נציג מכבי, דו"ח פרטני של שירותי המומחה שהעניק המומחה, לרבות היקף שעות ופירוט נושא השירות ומהותו.
- 4.4 נותן השירות מתחייב להשתתף בכל ישיבות העבודה ו/או כל בכל פגישה רלוונטית אחרת אליהן הוא יוזמן על-ידי מכבי בקשר עם שירותי המומחים, בכפוף לכך שמכבי תתאם עם נותן השירות את הגעתו לפגישות אלו באמצעות יידועו עליהן תוך פרק זמן סביר מראש.
- 4.5 כחלק ממתן השירות, יעביר נותן השירות לידי מכבי כל חוות דעת, נייר עבודה או כל תוצר אחר של השירותים, בכל עת, בהתאם לדרישת מכבי.
- 4.6 נותן השירות ישתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל יועץ / נותן שירותים אחר של מכבי ו/או כל גורם במכבי בעניינים קשורים או משיקים, וישתתף בדיונים למיניהם הקשורים לעניינים בהם הוא מספק את שירותי התחזוקה, לפי הצורך ולבקשת ודרישת מכבי.
- 4.7 אחת לחודש, בראשית כל חודש, יעביר הספק לידי מכבי חשבון חיוב בגין שירותי המומחים שהוענקו על ידו למכבי בחודש שחלף.
- 4.8 נותן השירות יעבוד בכפוף ממונה דאטה BI, דיגיטל, בחטיבה הטכנולוגית במכבי.

5. שירותי תמיכה:

תמיכה טלפונית וזמינות של שירות טכני (בחיבור מרחוק) תהיה זמינה בימים א-ה בשעות 9:00-17:00.

הגדרת סוגי תקלות:

- תקלה משביתה: תקלה שמונעת את השימוש במערכת לחלוטין.
- תקלה כללית: תקלה שמפריעה לשימוש במערכת אך אינה מונעת את השימוש בה לחלוטין.

זמני תגובה:

- תקלה משביתה: תחילת טיפול תוך 4 שעות.
- תקלה כללית: תחילת טיפול יום עבודה.

6. זכויות קניין רוחני

- 6.1 הספק מצהיר כי הוא בעל הזכויות למתן השירותים וכי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו לספק בכל דרך את השירותים למכבי וכי אין באספקת השירותים משום הפרת פטנט ו/או פגיעה כלשהי בזכויות של חברה ו/או גוף לרבות אדם אחר כלשהו.

- 6.2 היה ותתבע מכבי על-ידי גורם כלשהו בגין הפרת זכויות וטענות של צד שלישי, מתחייב הספק לשפות לאלתר את מכבי בגין כל הוצאה שתיגרם לחברה כתוצאה מתביעה שכזו.
- 6.3 כל הפיתוחים אשר יבוצעו במסגרת הסכם זה עבור מכבי בהתאם לדרישותיה, יהיו רכוש של מכבי שרותי בריאות ולמכבי תהיה זכות הקניין המלאות לגבי פיתוחים אלו. בפרט, מכבי תקבל לרשותה את קוד המקור (Source) של פיתוחים אלו.
- 6.4 תוצרי הפיתוח יהיו בבעלות מכבי. למכבי זכות לבקש הפקדת קוד מקור לפיתוחים.

7. מועסקי הספק

- 7.1 הספק מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך אספקת השירותים למכבי ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו באופן בלעדי, על חשבוננו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.
- 6.2 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 המוצרים ו/או מתן שרות למכבי.
- 7.2 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.

8. אנשי קשר

- 8.1 מכבי ממנה בזאת את אלי ניסן להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 8.2 הספק ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.

9. אחריות

- 9.1 הספק יהא אחראי, על פי דין, לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, לרבות נזק תוצאתי מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שיגרמו למכבי ו/או למי מטעמה ו/או למבוטחיה ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם מתן השירותים, כמפורט ומוגדר בהסכם זה.
- 9.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי ו/או מי מטעמה, מיד עם דרישתה הראשונה של מי מהם, בגין כל נזק ו/או הוצאה, (לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד מי מהם), שייגרמו להם כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הספק ו/או מי מטעמו, על פי הסכם זה או על פי כל דין.

10. 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 ההסכם 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.

10.5 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.

10.6 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 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.

10.7 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.

דרישות אבטחת מידע**10.5**

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

10.5.2 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. לחילופין מתחייב להעביר למכבי, דוח סקר אבטחת מידע ממערכת יוב"ל, "ספקים בהערכה עצמית- צורת הסמכה B" שבוצע על פי שאלון ספקים של מערך הסייבר הלאומי, לקטגוריות הבאות: דרישות רוחביות (טיפול במידע+ עבודה בחצרות הלקוח), גישה מרחוק, מערכת עננית (באם בשימוש) ואבטחת OT (באם בשימוש). כמו כן, הספק מתחייב להעביר למכבי באופן מוצפן את הראיות הנדרשות לכל בקרה על פי השאלון. הספק מתחייב לתקן כל ליקוי מהותי שיעלה בסקר, על פי שיקול דעת והנחיות מכבי.

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

10.5.4 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.

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

10.6 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:

10.6.1 הגדרות

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

10.6.1.2 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 ואלומות במשפחה

10.6.2 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 בנל"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).

- 10.6.3 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.
- 10.6.4 הספק יוודא הצפנה של קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי.
- 10.6.5 קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי יועברו מהספק אל מכבי באופן מוצפן.
- 10.6.6 אין להעביר קבצים המכילים מידע של מכבי בדוא"ל ו/או בכל אמצעי תקשורת אחר לגורמים אחרים ללא אישור בכתב ממכבי.
- 10.6.7 בתחנות העבודה של הספק תשמר אבטחת המידע באופן הבא:
- 10.6.7.1 לא יישמרו קבצי מכבי על הדיסק הקשיח של התחנה (למעט לגבי חברה או יחיד ללא רשת משתמשים).
 - 10.6.7.2 הכניסה לתחנה תהיה באמצעות USER ID וסיסמא אישית
 - 10.6.7.3 אורך הסיסמא יהיה לפחות שבעה תווים.
 - 10.6.7.4 הסיסמאות יוחלפו כל שלושה חודשים לפחות.
 - 10.6.7.5 משתמש שנכשל בעת ניסיון הזדהות 5 פעמים ברציפות יינעל באופן אוטומטי.
 - 10.6.7.6 נדרשת אכיפה שנועלת את מחשבי הארגון לאחר 20 דקות ללא שימוש במחשב.
 - 10.6.7.7 תותקן תכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
 - 10.6.7.8 מערכת ההפעלה המותקנת על תחנות העבודה נדרשות להיות מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
- 10.6.8 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.
- 10.6.9 מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתיאום עם מכבי במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
- 10.6.10 גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן על הספק לקיים נוהל שחזור תקופתי לגיבויים.
- 10.6.11 אין להעביר קלטות עם גיבויים של קבצים המכילים מידע של מכבי לגופים חיצוניים ללא יידוע מראש.
- 10.6.12 כל מדיה מגנטית או אופטית או דוח המהווים תוצרי עיבוד מנתוני מכבי יאוחסנו בארון נעול וכן יושמדו וייגרסו לאחר השימוש.
- 10.6.13 הספק מתחייב להודיע מידית למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי בגין כל חשש לפגיעה, אובדן ו/או חשיפה של קבצים המכילים מידע של מכבי.

10.6.14 במידה וקיים שימוש בטכנולוגיה של רשת אלחוטית (wifi), הרשת תאובטח לכל הפחות ע"י שימוש בהגדרות הבאות:

10.6.14.1 הרשת (ssid) תוגדר במצב מוסתר שאינו גלוי לכל.

10.6.14.2 יבוצע שימוש בפרוטוקול האבטחה WPA 2.

10.6.15 גישה מרוחקת למערכת הספק תבוצע לכל הפחות על בסיס הגדרות האבטחה הבאות:

10.6.15.1 הגדרת הזדהות רב שלבית בעת הגישה לשירות (MFA).

10.6.15.2 יוגדר לוג אירועים מלא על השימוש בשירות.

10.6.15.3 הגישה לשירות והתעבורה יוצפנו על בסיס הסטנדרטים המקובלים בשוק.

10.7 אבטחת מסמכים

10.7.1 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.

10.7.2 מסמכים המכילים מידע של מכבי ישמרו נעולים בארונות, מגירה, ארון או כספת שהוקצו לצורך זה בלבד.

10.7.3 הגישה למסמכים אילו תותר רק למי שעבודתם ותפקידם אצל הספק מחייבים זאת, ולכאלו שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות מול מכבי.

10.7.4 אין להעביר מסמכים המכילים חומר מודפס של מכבי לגורמים אחרים בכל אמצעי (פקס, דואר ישראל וכו'), ללא אישור כתוב ממכבי.

10.7.5 אין להשאיר מסמכים עם חומר של מכבי על השולחן/במדפסת בסוף יום העבודה.

10.7.6 יש לגרוס מסמכים המכילים מידע של מכבי בתום השימוש בהם.

10.7.7 הספק מתחייב להודיע מידית למנהל אבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי בגין כל חשש לפגיעה, אובדן ו/או חשיפה של מסמכים המכילים מידע של מכבי.

10.8 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:

10.8.1 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.

10.8.2 אין לרשום את הסיסמא במקום גלוי. במידת הצורך יש לבצע שימוש במקום אחסון מאובטח - אחסון בכספת פיזית לנייר ושימוש בהצפנה לקובץ מחשב.

10.8.3 על עובד הספק הנעדר מעמדת העבודה להקפיד לנעול את העמדה.

10.8.4 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.

10.8.5 אין לבצע כל שינוי בעמדת העבודה באורח עצמאי על ידי העובד, כולל התקנת תוכנות.

10.8.6 אין לשמור קבצים באופן מקומי על עמדת העבודה. הקבצים יישמרו על כונני הרשת הפנימית במקומות ייעודיים ע"פ רמת הסיווג שלהם.

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

10.9 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:

10.9.1 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.

10.9.2 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.

10.9.3 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.

10.9.4 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.

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

10.10 ארכיטקטורה

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

10.10.2 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.

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

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

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

10.10.6 הספק יישם את הגדרות האבטחה הבאות:

- 10.10.6.1 האתרים המשמשים את הפתרון ימוגנו על ידי Web application firewall של מכבי שירותי בריאות.
- 10.10.6.2 ממשק ניהול (מכל סוג) לא יהיה נגיש לכל כתובות האינטרנט, אלא יפתח ב FW רק לכתובות ספציפיות של מכבי ושל הספק.
- 10.10.6.3 כל הנתונים ישמרו מחוץ לשרת ה WEB בשרת מסד הנתונים ייעודי באיזור ממודר ברשת.
- 10.10.6.4 שרת מסד הנתונים ישב בסגמנט ייעודי מופרד ב FW מסגמנט שרת ה WEB . סיגמנט זה יהיה חסום לגישה אל ומ- האינטרנט.
- 10.10.6.5 עובדי מכבי יזדהו למערכת ע"י הזדהות מול IDP של מכבי (מימוש יתבצע ע"י SAMEL).
- 10.10.6.6 תבוצע הפרדה בין שרתי מכבי לשרתי הספק ושרתי לקוחות נוספים. ההפרדה תבוצע לבאים: שרת זהויות, מסדי נתונים, שרתי WEB ואפליקציה.
- 10.10.6.7 תבוצע הפרדה בין סביבת הייצור לסביבת הפיתוח והבדיקות. ההפרדה תבוצע הן ברמת אפליקציה והן ברמת תשתיות (שרת ווב, שרת מסד נתונים וכו').
- 10.10.6.8 יוגדרו סגמנטים ייעודיים עבור שרתי מכבי אשר יופרדו מבחינת תקשורת משאר שרתי הספק (הכוונה למערכות ההפעלה, ולא לברזלים המחזיקים את כלל השרתים הווירטואליים).
- 10.10.6.9 באתרים יופעלו שירותי מערכות הבקרה הבאים (השירותים מערכות יופעלו במוד הגנה אקטיבית (חסימה) ולא במוד למידה).
- 10.10.6.9.1 FW – אפיון והגדרה של ה WAF באופן אקטיבי על בסיס התאמה לאתר האינטרנט.
- 10.10.6.9.2 IPS
- 10.10.6.9.3 ממשק הפלטפורמה ל- WAF של מכבי
- 10.10.6.9.4 Anti DOS\DDOS (להגנה ספציפית על אתרי מכבי).
- 10.10.6.9.5 אנטי וירוס - האנטי וירוס יעודכן ברמה יומית.
- 10.10.6.9.6 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.
- 10.10.6.9.7 הקשחת שרתים - כל מערכות המידע יעברו הקשחה על פי הסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 10.10.6.10 מועמדים חיצוניים (שאינם עובדי מכבי) יזדהו למערכת באמצעות חשבון אישי באתר.
- 10.10.6.11 גישה לשירותים מחוץ לרשת מכבי עבור עובדי מכבי תתאפשר רק מרשת מכבי.
- 10.11 ממשקי Web Service:
- כל ממשקי Web Services ינוהלו ויאובטחו לפי הנחיות מכבי שירותי בריאות ויכללו לכל הפחות:
- 10.11.1 תצורת MTLS עם זיהוי תעודות דו כיווני (הכולל תעודה דיגיטלית ייעודית לשרת, ותעודה שניה ייעודית לצד ה- Client.

- 10.11.2 גישה לשירות (API) דורשת פניה באמצעות כתובת IP קבועה בלבד. לא תתאפשר פניה לשירות מכתובת DHCP או כתובת שאינה קבועה.
- 10.11.3 בכל הממשקים מול מכבי, מכבי תהווה את צד ה- Server בממשק, כאשר הספק הוא ה- Client.
- 10.11.4 כל גישה ממשק לשירות תבוצע דרך רכיב API MGMT (APIC, F5 DP וכו') שיבצע הזדהות, מידור ו Schema validation.
- 10.11.5 לכל שירות יהיה הזדהות ייחודית והרשאות ייחודיות מול שירותים אחרים.
- 10.11.6 מכבי תוכל לספק תעודות דיגיטליות לכל הצדדים בתהליך התשתיתיים והאפליקטיביים, הכוללים את תשתיות הרשת (Active Directory לדוגמה), מסדי הנתונים, האפליקציה, וה- WEB.
- 10.11.7 במידת הצורך יועבר פירוט מלא של דרישות הגנה מפני התקפות אפליקטיביות.
- 10.12 הצפנה**
- 10.12.1 דרישות תעודת הצפנה:
- 10.12.1.1 תעודת הספק תהיה מ issuer חיצוני ולא CA מקומי
- 10.12.1.2 sha256 אלגוריתם של התעודה תהיה
- 10.12.1.3 CRL Distribution Points תכיל התעודה
- 10.12.2 דרישות לגבי ההצפנה:
- 10.12.2.1 העבודה מול הספק תהיה בתווך TLS ver. 1.2 or above
- 10.12.2.2 התקשורת והמידע יהיו חתומים\מוצפנים ע"י התעודות. (כולל ה response מהספק)
- 10.13 ניטור אירועים**
- 10.13.1 יוגדר ויופעל לוג אירועים מלא על כלל האירועים בכלל מרכיבי המערכת לרבות תשתית.
- 10.13.2 תבוצע אינטגרציה להעברת לוג האירועים למערכת ה SIEM של מכבי (QRADAR); אינטגרציה זו תבוצע ע"י מכבי ובסיוע מלא של הספק.
- 10.13.3 לוג האירועים ייושם על המרכיבים הבאים לכל הפחות:
- 10.13.4 כל מודול ומערכת המאחסנת מידע של מכבי.
- 10.13.5 כל רכיב בשרת: מערכת הפעלה, מסד הנתונים, וה GUI.
- 10.13.6 כל רכיב במערכת: אתר משתמשים, backoffice וכו'.
- 10.13.7 ירשם לוג אירועים אודות הבאים לכל הפחות
- 10.13.8 הזדהות בכניסה למערכת, לרבות ניסיונות הזדהות כושלים;
- 10.13.9 כל סוג גישה לנתונים, לרבות קריאה בלבד;
- 10.13.10 כל גישה ללוג האירועים, שינוי הגדרות בו או מחיקתו;
- 10.13.11 כל פעולה המבוצעת על ידי משתמשי ניהול מערכת \ שרת;

- 10.13.12 שינוי הגדרות מערכת. לרבות שינוי במנגנון המשתמשים וההרשאות;
- 10.13.13 כל סוג אירוע נוסף ככל שיקבע לפי רלוונטיות ע"י מנהל הגנת הסייבר במכבי.
- 10.13.14 לוג האירועים, יכול, לכל הפחות, את הנתונים הבאים אודות הפעולה
- 10.13.14.1 מועד ביצוע הפעולה;
 - 10.13.14.2 שם משתמש שביצע את הפעולה ועל מי או על מה בוצעה הפעולה;
 - 10.13.14.3 כתובת מקור;
 - 10.13.14.4 סוג רכיב המקור (דוג' דפדפן / PC / טלפון וכיו"ב);
 - 10.13.14.5 כתובת יעד;
 - 10.13.14.6 שם הפעולה;
 - 10.13.14.7 תיאור הפעולה;
 - 10.13.14.8 סטטוס – הצלחה\כישלון.
- 10.13.15 סוגי התממשקות למערכת ה-SIEM לפי תעדוף
- 10.13.15.1 Syslog
 - 10.13.15.2 One Line
- 10.13.16 גישה למסד הנתונים (DB)
- 10.13.16.1 על המערכת להכיל View\Table ייעודיים המכילים את כלל האירועים (Events).
 - 10.13.16.2 על הספק להעביר את הנתונים הנדרשים לאינטגרציה לרבות שם משתמש בעל הרשאות קריאה לגישה לDB, כתובת, שם View\Table וכיו"ב.
 - 10.13.16.3 יש לוודא כי עמודת המפתח ב- View\Table הינה מסוג unique ID \ Timestamp.
- 10.13.17 Rest API
- 10.13.17.1 הממשק נדרש להיות מוחצן ע"י השרת\מערכת.
- 10.13.18 File Reader
- 10.13.18.1 גישה לשרת קבצים\שרת אחסון (445\22 סטנדרטי כברירת מחדל) או פרוטוקולי file share אחרים.
 - 10.13.18.2 CLEAR TEXT.
- 10.13.19 מבנה הלוג הנדרש
- 10.13.20 SYSLOG
- 10.13.21 RFC3164
- 10.13.22 RFC5424
- 10.13.23 JSON

CEF 10.13.24

LEEF 10.13.25

File Reader 10.14

CSV 10.14.1 (יש לוודא שכל שדה יהיה מופרד עם key value)

10.15 פיתוח מאובטח

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

10.15.1 האתר יפותח בסטנדרט פיתוח מאובטח – OWASP-Top 10

10.16 אפליקציות ותשתיות המערכת מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.

10.17 במידה והספק מפתח ברשת מכבי, יש לפעול בהתאם לנהלים הבאים:

10.17.1 לעבוד עם הכלים הקיימים ברשת מכבי.

10.17.2 לעבוד בתשתיות ה DevOps הקיימות של מכבי.

10.17.3 להורדת כלים נוספים יש לקבל אישור אבטחת מידע.

10.17.4 סביבות הפיתוח המשמשות לטובת מכבי שירותי בריאות להיות מפורדות מסביבות של לקוחות אחרים.

10.17.5 סביבות הפיתוח לא יהיו נגישות בשום אופן לרשת האינטרנט.

10.18 גישה לסביבות הפיתוח יהיו נגישות אך ורק לכתובות IP של מכבי.

10.18.1 כל שינוי במערכת מחויב לעבור תהליך ניהול שינויים והעלאה לייצור שיכלול שלב פיתוח, שלב QA ושלב עליה לייצור.

10.18.2 כל תהליך שינוי במערכת הכולל שינוי בקוד מחויב לעבור תהליך של Code Review לצורך מזעור סיכונים אבטחת מידע כתוצאה מטעויות בקוד.

10.18.3 אפליקציות ותשתיות המערכת מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.

10.18.4 חל איסור לבצע שימוש במידע חסוי/חסי/ביותר/ מידע אישי מזוהה כ Test Data בתהליכי QA ופיתוח. לתהליכים אלו יש להשתמש ב Data אנונימי או ב Data רנדומלי בלבד

10.18.5 חריגה מאופשרת באישור מראש על ידי מכבי שירותי בריאות.

10.19 יש לבצע מבדקי חדירות לפני עלייה לאוויר:

10.19.1 יוגדרו לבדיקה משתמשים וסביבה לביצוע הבדיקה.

10.19.2 לאחר הבדיקה יפורסם דוח ממצאים.

10.19.3 לאחר ישיבת תיקוף יש לטפל בממצאים ברמה גבוהה ובינונית.

10.19.4 לאחר הטיפול בממצאים יש לבצע בדיקת חדירות חוזרת.

10.19.5 העלייה לאוויר מאושרת לאחר שכל הממצאים הגבוהים/בינוניים טופלו.

10.20 אבטחת מידע בענן

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

- 10.20.1 ההתקשרות תאפשר רק לאחר אישור "ועדת ענן ארגונית" של מכבי.
- 10.20.2 ספק הענן יהיה ב- EU Region בלבד
- 10.20.3 ספק שירותי הענן יגדיר איש קשר לנושאי אבטחת מידע (בקורות ואירועים).
- 10.20.4 ספק שירותי ידווח על כל חשש או אירוע מהותי בנושא אבטחת מידע וסייבר.
- 10.20.5 ספק הענן יודיע לארגון – ודרכו גם למכבי - על כל דרישה של הרשויות למסירה/עיון במידע של מכבי או לקוחותיה.
- 10.20.6 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.
- 10.20.7 העברת מידע לשירות הענן תבוצע לאחר חתימת הספק על הסכם סודיות.
- 10.20.8 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.
- 10.20.9 הספק מתחייב להודיע למנהל אבטחת המידע ב- מכבי על כל פעילות של העברת מידע של מכבי ומבטחיה לשירותי ענן.
- 10.20.10 על שירות הענן לעמוד בכללי הרגולציה והתקינות הרלוונטיות למכבי על פי צורך והמידע הפעיל בשירות מועבר, מועבד או מאוחסן: , PCI , ISO-27017, ISO-27001, ISO 27799 חוק הגנת הפרטיות.
- 10.20.11 ניהול זהויות והרשאות בענן:
 - 10.20.11.1 גישה לשירות (הן ניהולית והן מצד לקוח) תבצע במשתמש אישי בלבד.
 - 10.20.11.2 בשירות יוגדר פרופיל ההזדהות בהתאם למדיניות הארגון (חוזק סיסמה, נעילה לאחר כניסות שגויות, ניתוק לאחר אי שימוש וכו').
 - 10.20.11.3 ההזדהות תבוצע באמצעות SAML בלבד. על הספק לחסום כל אפשרויות הזדהויות אחרות.
 - 10.20.11.4 גישה משתמשים תעבור דרך מערכת Proxy של מכבי.
 - 10.20.11.5 ההזדהות תתאפשר מכתובות IP של מכבי בלבד.
- 10.20.12 אחסון מידע
 - 10.20.12.1 נתוני מכבי ימחקו מהתקני המחשב בהם משתמש הספק לאחר סיום השימוש בהם או בתום השירות, הראשון מבניהם.
 - 10.20.12.2 על פי צורך, תתאפשר לארגון יכולת למחיקה מוחלטת של המידע מהשירות.

10.20.13 הצפנת המידע

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

10.20.13.2 ההצפנה תבוצע בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.

10.20.13.3 מפתחות ההצפנה יישמרו באופן בלעדי בידי הארגון במידת האפשר.

10.20.14 ניטור אירועים

10.20.14.1 ניטור אירועים על פי המוגדר בסעיף ניטור אירועים

10.20.15 העברת מידע

10.20.15.1 העברת המידע תבוצע בתווך מזוהה ומוצפן.

10.20.16 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.

10.20.17 כל מידע המגיע לידי הספק ומי מטעמו יישמר ולא יעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות מול מכבי.

10.20.18 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.

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

10.20.20 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.

10.20.21 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.

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

11. 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.

12. שונות

12.1 לכל התאגידים/חברות בקבוצת מכבי, לרבות, אך לא רק: אסותא מרכזיים רפואיים בע"מ, בית בלב בע"מ, מכבידנט בע"מ, עמותת קרן מכבי ומכבי טבעי, מכבי-קאר בע"מ, 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.

12.2 הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך ההתקשרות נשוא ההסכם או מהתקשרות אחרת, מכל סכום שייגיע לספק ממכבי.

12.3 הספק מצהיר בזה, כי הוא מסכים לכך שההרשאה שניתנה לו על ידי מכבי לספק את השירות אינה הרשאה בלעדית, וכי מכבי תהא רשאית, בכל עת, להתיר גם לאחרים להפעיל ולקיים שירות דומה ו/או מקביל עבור מכבי.

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.

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

הספק _____ - רח' _____

12.5 כתובות הדואר האלקטרוני של הצדדים:

מכבי: nissan_e@mac.org.il

הספק: _____

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק

מכבי שירותי בריאות

שם מלא של החותם:

חתימה + 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, _____