

בקשה להצעת מחיר עבור רכישה, תחזוקה ושירותי מומחה לפלטפורמה לניהול ידע ארגוני Atlassian Confluence (להלן – "הבקשה")

1. כללי

1.1. מכבי שירותי בריאות ("מכבי") מעוניינת בהטמעת **Atlassian Confluence Cloud/SaaS** כפלטפורמה לניהול ידע ארגוני, הכוללת אפיון, הקמה, אינטגרציות, הסבות מידע, הדרכות והטמעה לצוותים; ספקים מתבקשים להגיש הצעה מלאה הכוללת תכולה, לוגיקה, מתודולוגיית עבודה, הערכת מאמצים ותמחור (להלן במצטבר – "השירותים"), כמפורט במסמך זה.

1.2. את הצעות יש לשלוח אל שרון ויצמן waizman_sh@mac.org.il עד לתאריך **10.09.2026**

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 הספק בהליך הרכש תעשה בדרך של שקלול המרכיבים המפורטים להלן והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי ובאופן שתבחיר ההצעה המעניקה למכבי את מירב היתרונות:

מחיר - 60%, איכות - 40%

1.6.1. ציון המחיר: ציון המחיר ייקבע על פי הצעת המחיר בסעיף 11 להלן. המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון המחיר, והמציעים האחרים יקבלו ציון מחיר יחסי ביחס אליו.

1.6.2. ציון האיכות: יינתן 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 הספק. מסמכי הבקשה והצעת הספק יהוו חלק בלתי נפרד מהסכמי ההתקשרות שיחתמו.

1.9. בכל שאלה מקצועית לגבי תכולת הבקשה ניתן לפנות להילה שוורץ: Schwarcz_h@mac.org.il

2. תהליך הבחינה של ההצעה:

2.1. **עלות ההצעה** - עלות בגין כל אחד מסעיפי ההצעה בהתאם למפרט המוגדר בבקשה ומכלול הדרישות בבלם ובנספחים.

2.2. **איכות** – ניסיון הספק וצוותו בפרויקטים דומים שעלו לייצור; עמידה בלוח; תחזוקה ותמיכה; המלצות לקוחות.

2.3. **בסעיף מגוון והמלצת לקוחות** - מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפנות באופן עצמאי ועל פי שיקול דעתה לגורמים אשר הפלטפורמה נמצאת אצלם כבר בשימוש ומקבלים מהספק את השירותים נשוא הבל"מ.

2.4. להלן פירוט המשקולות לבחינת ההצעות:

עלות	60%		הערות
עלות לפי המפרט המבוקש	100%		
איכות	40%	ציון סף מינימלי	
התרשמות כללית מיכולת הספק בכלל ומיכולתו לספק מענה שירותי הולם לצרכי מכבי ע"פ המפרט המצוין בבקשה בסעיף 4	35%	75%	כולל ראיון פרונטלי וראיון טכני עם המציע והמועמד
ידע וניסיון מומחי היישום בהתאם לדרישות סעיפים 4.5 ו-6	20%	75%	ייבחן גם ע"פ קורות חיים
ניסיון מוכח בפרויקטים דומים ועלייה לייצור	30%	75%	
מגוון והמלצת לקוחות	15%	75%	ייבחנו הנושאים הבאים: איכות התוצר, עמידה בלוחות זמנים, רמת מקצועיות צוות הפרויקט, רמת שירות צוות הפרויקט, איכות ליווי ותמיכה לאחר עליה לאוויר, קשיים/אתגרים בעבודה עם הספק
סה"כ איכות	100%	75%	

ציון סף מינימלי במדד האיכות: מצוין לכל סעיף בנפרד ו- 75% בשקלול האיכות הכולל. ציון איכות הנמוך מציון הסף המינימלי, יפסול את הצעת המציע.

3. רקע

חטיבת הטכנולוגיות במכבי מעוניינת לייעל את שיתוף הפעולה במסמכי הארגון בין הצוותים השונים, לאפשר אחזור מידע מהיר, עבודה משותפת ועדכון תמידי אודות המסמכים, ולשלב אינטגרציות של מערכות צד שלישי כחלק מהמסמך עצמו. לצורך כך, מכבי מבקשת להטמיע את **Atlassian Confluence** כפלטפורמת ניהול ידע ארגוני.

4. המפרט המבוקש

4.1. היקף עבודה ו-Deliverables (מבוקש מהספקים)

- הגדרת מתודולוגיית עבודה לאחר פגישות דיסקברי עם בעלי עניין;
 - הגדרת ארכיטקטורת פתרון
 - הגדרת מתודולוגיית עבודה
 - הגדרת תוכנית הטמעה בחטיבה.
- קינפוג הגדרות כלליות ע"פ ארכיטקטורת הפתרון (בין היתר קבוצות, הרשאות, בקורות אבטחת מידע וכד')
- מימוש הפתרון ע"פ התוכנית שהוגדרה ואושרה: בין היתר הקמת Spaces והרשאות, בניית templates עם קישוריות בין מסמכים, יצירת סטאטוסים למסמכים, הטמעת Guest Role לספקים חיצוניים לפי הצורך וכד'
- תמיכה בעברית בממשק ובקלט (באמצעות הרחבת Chrome/תוסף מתאים—לפרט בהצעה).
- תמיכה בחיפוש מתקדם
- יכולת ייבוא ויצוא, גם בעברית
- דיאגרמות: Whiteboards (ככל שיידרש, בכפוף לרישוי Confluence Premium)
- ו/או תוסף draw.io או חלופה שקולה לטובת יצירת תרשים תהליך מתוך הפלטפורמה.
- אינטגרציות והצגת מידע: Smart Links ל- Azure, SharePoint, Figma
- DevOps; אינטגרציה ל-Monday באמצעות תוסף/פיתוח (אופציונלי), מערכת קמונדה.
- אוטומציות בסיסיות (למשל עד 3 אוטומציות—כדוגמת ניהול Labels לפי סטטוס).
- הסבות נתונים – הסבת מאות מסמכים מ-SharePoint ל-Confluence, כולל פיתוח תסריט הסבה ותכנית בקורות. (דרישה לא מחייבת)
- ליווי ותמיכה לאחר עלייה לאוויר (לפרט זמינות ותכולה).

4.2. הדרכות והטמעה לצוותים

- פריסה והטמעה לעד 30 צוותים.
- מסגרות הדרכה לפי קהלי יעד:
 - מנהלי פרויקטים

- מנתחי מערכות
- מפתחים ובודקים
- מנהלי מוצר
- 4.3. לויז ואבני דרך (משוער)
 - **שלב 1 – דיסקברי**
 - **שלב 2 – מימוש הפתרון**
 - **שלב 3 – פיילוט (כולל הדרכות והתאמות) לקבוצת עד 5 צוותים**
 - **שלב 4 הטמעה מדורגת לכלל הצוותים (עד 30 צוותים)**
 - **שלב 5 – ליווי לאחר עלייה לאוויר.**
- 4.4. דרישות טכניות, תאימות ורישיונות
 - **רישיונות:** כ-500 רישיונות לפרט אם נדרש Premium Confluence (ל-Whiteboards), תוסף dra w.io, תוספים נוספים ועלויותיהם; וכן מי אחראי לרכישה.
 - **עברית:** להציע/להמליץ על הרחבת Chrome/תוסף תואם ולפרט השלכות אבטחת מידע/תמיכה.
 - **אינטגרציות:** Smart Links ל-Azure DevOps / SharePoint / Figma; אינטגרציה ל-Monday (תוסף/פיתוח).
 - כלל סביבת Atlassian שתוקם במסגרת ההתקשרות זו עבור מכבי, לרבות ה- Atlassian Organization, ה-Sites, הדומיינים, חשבונות הניהול, ההגדרות, המידע, התכנים והתצורות, תהיה בשליטתה הבלעדית של מכבי.
 - הרישיונות והתוספים שיירכשו במסגרת ההתקשרות יירכשו עבור מכבי וישויכו לסביבת מכבי באופן שלא ייצור תלות בספק לצורך המשך השימוש בהם. חשבונות בעלי הרשאות ניהול עליונות (Organization Admin / Site Admin) יהיו בשליטת מכבי, ומכבי תהיה רשאית להעניק לספק הרשאות ניהול מתאימות לצורך מתן השירותים.
 - במקרה של סיום ההתקשרות ו/או החלפת ספק, מתחייב הספק לשתף פעולה באופן מלא ולהעביר למכבי ו/או לספק חלופי, לפי דרישת מכבי, את כלל ההרשאות, התיעוד, ההגדרות והמידע הנדרשים להמשך הפעלה רציפה של הפלטפורמה, ללא יצירת תלות בספק וללא פגיעה ברציפות השירות.
- 4.5. **בנק שעות שירותי מומחה**

מכבי תהיה רשאית, בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי, להזמין במהלך תקופת ההתקשרות **עד 120 שעות שירותי מומחה בשנה**, לצורך ייעוץ, אפיון, יישום, קונפיגורציה, אינטגרציות, פתרון תקלות, ביצוע שינויים ושדרוגים, הדרכה וליווי מקצועי של סביבת **Atlassian Confluence**.

השירותים יינתנו, בהתאם לצורך, על ידי בעלי התפקידים הבאים:

 - מומחה/ית Atlassian Confluence.

- ארכיטקט/ית פתרון.
 - מומחה/ית יישום ואינטגרציות.
 - מדריך/ה ומטמיע/ה.
- כלל המומחים המוצעים למתן השירותים יהיו בעלי **לפחות 3 שנות ניסיון מקצועי מוכח** בתחום הרלוונטי לתפקידם, לרבות ניסיון מעשי ביישום, הטמעה ו/או מתן שירותים בסביבת Atlassian Confluence .
- במסגרת הצעתו יידרש הספק להציג, ביחס למומחים המוצעים:
- קורות חיים מפורטים.
 - מספר שנות הניסיון בתחום הרלוונטי וב- Atlassian Confluence.
 - ניסיון בפרויקטים דומים.
 - פירוט פרויקטים שבוצעו בפועל ועלו לייצור.
 - ניסיון ב- Confluence Cloud, לרבות ניהול Spaces והרשאות Automations, Templates , ואינטגרציות.
 - הסמכות מקצועיות רלוונטיות של Atlassian, ככל שקיימות.
 - פירוט תפקידו ואחריותו של המומחה בפרויקטים המוצגים.
- השירות יינתן בפועל על ידי המומחים שהוצגו ואושרו על ידי מכבי. החלפת מומחה תהיה כפופה לאישור מראש של מכבי, והמומחה המחליף יהיה בעל ניסיון, ידע וכישורים שאינם נופלים מאלו של המומחה שאושר.
- מובהר כי בנק השעות הינו רכיב אופציונלי בלבד. מכבי אינה מתחייבת להזמין או לממש את מלוא 120 השעות או חלק מהן, ומימוש השעות יהיה בהתאם לצורכי מכבי ולשיקול דעתה הבלעדי. הזמנת השירותים תבוצע באישור מראש של מכבי והתשלום יהיה בגין שעות שבוצעו בפועל ואושרו על ידי בלבד.**

5. תנאי סף:

- א. משווק מורשה בעל אסמכתאות מתאימות מחברת Atlassian - חובה
- ב. ניסיון קודם מוכח בהטמעת Atlassian Confluence לחברות דומות למכבי – חובה .
- ג. לפחות **2 ממליצים** בהיקף וברמת מורכבות דומה (פירוט בהמשך) – חובה.

6. כח האדם המבוקש - בעלי התפקידים הנדרשים

- א. מומחה/ית Atlassian Confluence
- ב. ארכיטקט/ית פתרון
- ג. מומחה/ית יישום ואינטגרציות
- ד. מדריך/ה והטמעה

למכבי הזכות לבקש החלפות; עלויות לפי תעריף זהה; ללא יחסי עובד-מעביד מול מכבי.

7. SLA

א. בשלב התכנון וההטמעה – 72 שעות למענה

ב. בשלב הליווי – בהתאם לחומרת התקלה :

תקלה קריטית	תקלה המשביתה את הפלטפורמה או חלקים משמעותיים ממנה.	זמן התגובה במקרה זה הוא מייד ובתוך שעותיים ממועד הקריאה, והחברה תפעל באופן רציף לתיקון התקלה
תקלה חמורה	כשלים בפעילות הפלטפורמה המשפיעים על מספר משתמשים או תהליכים בזמנית.	זמן התגובה הוא בתוך 6 שעות לכל היותר, והטיפול יבוצע באופן רציף
תקלה בינונית	תקלה מבודדת שאינה פוגעת בפונקציות אחרות של הפלטפורמה או בתהליכים מהותיים.	זמן התגובה הוא תוך 12 שעות ממועד קבלת הקריאה
תקלה קלה/ מינורית	תקלה ויזואלית או גרפית שאינה פוגעת בביצועי הפלטפורמה או ביכולת השימוש של המשתמשים.	זמן התגובה הוא תוך 48 שעות או במסגרת גרסה עתידית, בהתאם לעדיפות שמכבי תבקש
שינויים והתאמות	עדכון, התאמה או שיפור של תוכן, מבנה, הרשאות או רכיב כלשהו	זמן התגובה הוא תוך 48 שעות או במסגרת גרסה עתידית, בהתאם לעדיפות שמכבי תבקש הגדרות פשוטות תוך 48 שעות

8. תנאי התקשרות:

א. שירותי המומחה יבוצעו בהתאם להזמנות מכבי ולצרכיה בפועל. מכבי אינה מתחייבת למימוש מלוא בנק השעות או לכמות שעות מינימלית כלשהי. התשלום יהיה בגין שעות עבודה שבוצעו בפועל, אושרו על ידי מכבי ובהתאם לתעריפים שנקבעו בהצעת הספק.

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

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

ד. תוצרי הפעילות הן רכוש הבלעדי של מכבי.

ה. מובהר כי כלל סביבת Atlassian שתוקם עבור מכבי, לרבות סביבת הארגון, האתרים, חשבונות הניהול, ההגדרות, המידע והרישיונות המשייכים אליה, תהיה בשליטת מכבי ולא תהיה תלויה בהמשך התקשרותה עם הספק.

9. מענה הספק יכלול :

- א. תיאור של הפתרון המוצע, **שקיפות תמחור ועלויות כוללות** (מענה לסעיף 4)
- ב. תיאור ופירוט מודל התמחור לשימוש בפלטפורמה (דמי שימוש / רכישה וכו').
- ג. פירוט ניסיונו בהתאם לדרישות החובה המפורטות בסעיף 5.
- ד. קו"ח של המומחים המוצעים מטעם הספק, בעלי ניסיון תואם לפרופיל המפורט בבקשה בסעיף 4.
- ה. תכנית עבודה ולו"ז רצוי.
- ו. המלצות של 2 לקוחות לפחות לגבי יישום הספק ועבודת המומחים. יש לשים לב שלכל לקוח נמסרים פרטי איש הקשר הכוללים מייל, טלפון ישיר ליצירת קשר ותיאור הרלוונטיות לפרויקט בבקשה זו.
- ז. הספק יכלול בפירוט את בעלי התפקיד הנדרשים אצל הספק כולל שנות ניסיון.

10. מחירים ותנאי תשלום

- א. המחירים בהצעה יהיו נקובים בשקלים לשעת עבודה של המומחים ליישום.
- ב. המחירים אינם כוללים מע"מ.
- ג. תנאי תשלום- שוטף +65 מיום הוצאת החשבונית.
- ד. תוקף ההצעה- 90 ימים.
- ה. תשלום השימוש בפלטפורמה יבוצע ע"פ מדרגות הרישוי בהתאם לצרכי מכבי
- ו. התשלום יתבצע מידי חודש, בהתאם לשעות העבודה בפועל שבוצעו, בהסתמך על דו"ח ריכוז שעות עבודה אשר יועברו למכבי ע"י הספק ויאושרו ע"י מכבי.

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

- א. הספק המציע: _____
- ב. שם המומחים המוצעים: _____

בעלי התפקיד	שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים

- ג. יש לפרט את אומדן השעות הנדרש לפי בעלי התפקיד

בעל התפקיד	אומדן שעות

- ד. יש לפרט את אומדן השעות ע"פ התכולה הנדרשת (יש לחלק לפי סעיפים ככל שנדרש)
- ה. פירוט ידע וניסיון של נותן השירות, בהתאם לסעיפי הדרישות כספק ועבור מומחי היישום המוצעים:

- ו. עלות רישוי

מוצר	כמות	עלות ללא מע"מ לשנה	מטבע	הערה
Atlassian Confluence	50			
	עד 100			
	עד 250			
	עד 500			

ז. לקוחות ממליצים שמומחי היישום המוצעים עבדו מולם:

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

ח. טופס הצעת המחיר:

המוצר חייב לאפשר התקנה בענן מכבי או שירות בענן הספק.

כלל ההתייחסות בהצעת מחיר זו מתייחסת כשירות לענן הספק.

הערות	עלות שנתית (ש, לא כולל מע"מ)	רכיבי הפתרון
במידה וקיים מודל מדרגות שונה - יש לציין את מודל המדרגות בתמחור הרישוי		עלות שנתית לשימוש בפלטפורמה - יש לפרט את מודל הרישוי (לפי מדרגות מתוארות לעיל) - כמות משתמשים מקסימלית כ-500 משתמשים - כולל תמיכה ותחזוקה
פרטו את מודל הרישוי		Atlassian Guard
		התקנה והכשרה 1) התקנה ו-Setup 2) הכשרה של מנהל מערכת
תשלום לפי ביצוע בפועל	תעריף שעתי לבעלי התפקידים: 1) 2) 3)	בעלי התפקיד הנדרשים אצל הספק ותעריף: א. מומחה/ית Atlassian Confluence ב. ארכיטקט/ית פתרון ג. מדריך/ה והטמעה

*המחירים לא כוללים

מע"מ

תאריך: _____

הסכם עבור הספק הזוכה בלבד

בין מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבי") לבין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק")
לרכישה, תחזוקה, שירותי מומחה לפלטפורמה לניהול ידע ארגוני Atlassian Confluence (להלן: "השירותים")

1. תקופת ההסכם

- 1.1 הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שנה החל מיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").
- 1.2 למכבי שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות בנות שנה בכל פעם, בתנאים זהים או מיטיבים עם מכבי (תנאים מיטיבים בכפוף להסכמת הספק) ביחס לנספח א'.
- 1.3 היה ומכבי תעריך כי התנהלות הספק אינה יעילה בהיבט שעות התשומה לפרויקט, היא תוכל להפסיק ההתקשרות באופן מיידי.
- 1.4 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 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 25 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 דיגיטל, בחטיבה הטכנולוגית במכבי.

5. שירותי תמיכה:

- 5.1 תמיכה טלפונית וזמינות של שירות טכני (בחיבור מרחוק) תהיה זמינה בימים א-ה בשעות 09:00-17:00. השירות אינו כולל עבודה בערבי חג, חגים ובשבתות

5.2 הגדרת סוגי תקלות וזמני התגובה עבורם:

"תקלה קריטית" - תקלה המשביתה את המערכת או חלקים משמעותיים ממנה כגון אך לא רק - נתונים בטבלאות תשתית שאינם מאפשרים בדיקה של המערכת מודולים - באופן שלא ניתן להפעילם כלל או שניתן ברמת הפעלה עם שיבושים משמעותיים.

זמן התגובה: במקרה זה החברה תפעל באופן מידי ובתוך שעותיים ממועד הקריאה, לתיקון התקלה ותפעל באופן רציף לתיקונה.

תקלה חמורה - קיומם של כשלים בפעילות המערכת ו/או הפעלתה המשותפים למספר משתמשים/תהליכים בזמנית. תקלות מהותיות הפוגעות בתפקודה התקין ו/או הרציף של המערכת. **זמן תגובה:** במקרה זה הספק יתחיל לטפל בתקלה בתוך 6 שעות לכל היותר ובאופן רציף.

"קלה בינונית" - תקלה מבודדת/נקודתית אשר איננה פוגעת בפונקציות אחרות של המערכת ו/או בתהליכי המערכת המהותיים ו/או שאיננה מאפשרת בדיקת המערכת כולה.

זמן תגובה: בתקלה זו על הספק להתחיל לטפל בתקלה תוך 12 שעות ממועד קבלת הקריאה.

תקלה קלה/ מינורית - תקלה ויזואלית ו/או תקלה גרפית שאינה פוגעת כלל בביצועי המערכת ו/או בפעילותה ו/או ביכולת שימוש של משתמשים.

זמן תגובה בתקלה זו הספק יתחיל לטפל בתקלה במסגרת גרסה עתידית או יתחיל לטפל בתקלה תוך 48 שעות עפ"י עדיפות שמכבי תבקש.

אם מועד קבלת הקריאה האמור יחול לאחר השעה 17:00 – תפעל החברה מיידית בתחילת יום עבודה הבא

5.3 כל תקלה תסווג על פי חומרתה על ידי מכבי בלבד – בהתייעצות בין הספק ומכבי שיקול דעת למכבי להחליט - ותטופל בהתאם על פי סיווגה.

5.4 פתרון תקלות יבוצע מרחוק. חיבור מרחוק יבוצע בתיאום ובאישור יחידת אבטחת המידע של הלקוח.

5.5 פתיחת קריאה תתבצע על ידי נציג מכבי באמצעות שליחת דוא"ל/טופס ייעודי הכולל מידע נלווה לצורך תחקור התקלה.

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 שירותי בריאות ולמכבי תהיה זכות הקניין המלאות לגבי פיתוחים אלו. בפרט, מכבי תקבל לרשותה את קוד המקור (Source) של פיתוחים אלו.

6.4 תוצרי הפיתוח יירכשו עבור מכבי וישויכו לסביבת מכבי באופן שלא ייצור תלות בספק.

6.5 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.

7.2 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.

7.3 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו 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 הילה שוורץ להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 8.2 הספק ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.

9. אחריות

- 9.1 מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, הספק יהא אחראי, על-פי דין, לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שייגרמו למכבי ו/או למי מטעמה ו/או למבוטחיה ו/או לצד שלישי כלשהו, עקב ו/או בקשר עם אספקת הפלטפורמה כמפורט ומוגדר בהסכם זה, ובלבד שלא נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל שמכבי ו/או מי מטעמה אחראים לו על-פי דין.
- 9.2 הספק מתחייב לשפות את מכבי, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה, לרבות הוצאות ושכר טרחת עורכי דין בגין תביעה שתוגש כנגד מכבי, שייגרמו למכבי כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הספק ו/או מי מטעמו ו/או בשמו, על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 9.3 חובת הפיצוי והשיפוי כפופה לפסק דין חלוט, למתן הודעה מיידית ובכתב לספק אודות התביעה, למתן האפשרות לספק לנהל את התביעה הנידונה ולכך שמכבי לא תתפשר בתביעה ללא הסכמת הספק.
- 9.4 הספק מתחייב לשמור ולקיים באופן קפדני ומדוקדק את כל החוקים, התקנות, הצווים, ההוראות והתקנים המתייחסים לשירותים הניתנים על ידו על-פי ההסכם. למעלה מן הצורך יובהר, כי הספק מתחייב למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995 ואחר כל הצווים והתקנות שהותקנו על פיו, ובעיקר, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, באופן שהספק, כל עובדיו ו/או שליחיו ו/או משמשיו ו/או קבלני המשנה שלו ועובדיהם שיועסקו במתן השירותים, לרבות אלה שיעסקו בעבודות האמורות באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת ההתקשרות זכאים לכל הזכויות שעל-פי החוק הנ"ל.

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 לאחריים 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.

10.5 דרישות אבטחת מידע

המוצר חייב לאפשר התקנה מקומית, התקנה בענן מכבי או שירות בענן הספק.

- 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.
- 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 ואליומות 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 בנ"ל). 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"חסוי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי.
- 10.6.5 קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסוי 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 לפלטפורמה 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 המידע 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 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 URL של האתרים יהיו ב-DOMAIN מכבי).

10.10.2 חל איסור עקב מגבלות טכנולוגיות לעבוד עם שירותים המבוססים על פרוטוקול 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 באזור ממודר ברשת.
- 10.10.6.4 שרת מסד הנתונים יושב בסגמנט ייעודי מופרד ב FW מסגמנט שרת ה WEB. סגמנט זה יהיה חסום לגישה אל ומ – האינטרנט.
- 10.10.6.5 עובדי מכבי יזדהו לפלטפורמה ע"י הזדהות מול IDP של מכבי (מימוש יתבצע ע"י SAML).
- 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 ל"ברזלים" 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 לפלטפורמה 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 ה 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 גישת ממשק לשירות תבוצע דרך רכיב API MGMT (F5 DP, APIC) (וכן) 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 אלגוריתם של התעודה תהיה SHA256
- 10.12.1.3 התעודה תכיל CRL DISTRIBUTION POINTS
- 10.12.2 דרישות לגבי ההצפנה:
- 10.12.2.1 העבודה מול הספק תהיה בתווק 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 הפלטפורמה.
- 10.13.2 יוגדר ממשק להעברת הלוגים למערכת SIEM של מכבי (QRADAR)
- 10.13.3 לוג האירועים יוגדר על הבאים:
- 10.13.3.1 בכל מודול ומערכת שמאחסנת מידע של מכבי.
- 10.13.3.2 בכל רכיב בשרת: מערכת הפעלה, מסד הנתונים, וה GUI.
- 10.13.3.3 בכל רכיב במערכת: אתר משתמשים, BACKOFFICE וכו'.
- 10.13.4 לוג אירועים יופעל על האירועים הבאים:
- 10.13.4.1 כניסות למערכת – מוצלחות או כישלונות.
- 10.13.4.2 כל גישה לנתונים, כולל קריאה בלבד.
- 10.13.4.3 כל גישה ללוג האירועים, שינוי הגדרות בו או מחיקתו.
- 10.13.4.4 כל פעולה המבוצעת על ידי משתמש ניהול המערכת \ שרת.
- 10.13.4.5 שינוי הגדרות מערכת. כולל שינוי במערכת המשתמשים וההרשאות.
- 10.13.5 רישום כל אירוע יכלול את הערכים הבאים:
- 10.13.5.1 מועד ביצוע הפעולה.
- 10.13.5.2 שם משתמש מבצע הפעולה.
- 10.13.5.3 כתובת מקור.
- 10.13.5.4 סוג ה – CLIENT.
- 10.13.5.5 שם הפעולה.
- 10.13.5.6 סטטוס – הצלחה\כישלון.
- 10.13.5.7 תיאור הפעולה.
- 10.14 פיתוח מאובטח**
- במקרה שפיתוח האתרים יבוצע על ידי הספק, ייושמו דרישות הפיתוח הבאות:
- 10.14.1 האתר יפותח בסטנדרט פיתוח מאובטח – OWASP-TOP 10
- 10.15 אפליקציות ותשתיות המערכת מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 10.16 במידה והספק מפתח ברשת מכבי, יש לפעול בהתאם לנהלים הבאים:
- 10.16.1 לעבוד עם הכלים הקיימים ברשת מכבי.

- 10.16.2 לעבוד בתשתיות ה DEVOPS הקיימות של מכבי.
- 10.16.3 להורדת כלים נוספים יש לקבל אישור אבטחת מידע.
- 10.16.4 סביבות הפיתוח המשמשות לטובת מכבי שירותי בריאות להיות מפורדות מסביבות של לקוחות אחרים.
- 10.16.5 סביבות הפיתוח לא יהיו נגישות בשום אופן לרשת האינטרנט.
- 10.17 גישה לסביבות הפיתוח יהיו נגישות אך ורק לכתובות IP של מכבי.
- 10.17.1 כל שינוי בפלטפורמה מחויב לעבור תהליך ניהול שינויים והעלאה לייצור שיכלול שלב פיתוח, שלב QA ושלב עליה לייצור.
- 10.17.2 כל תהליך שינוי בפלטפורמה הכולל שינוי בקוד מחויב לעבור תהליך של CODE REVIEW לצורך מזעור סיכונים אבטחת מידע כתוצאה מטעויות בקוד.
- 10.17.3 אפליקציות ותשתיות הפלטפורמה מחויבות להיות מוקשחות בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 10.17.4 חל איסור לבצע שימוש במידע חסוי/חסוי ביותר/ מידע אישי מזוהה כTEST DATA בתהליכי QA ופיתוח. לתהליכים אלו יש להשתמש בDATA אנונימי או בDATA רנדומלי בלבד.
- 10.17.5 חריגה מאופשרת באישור מראש על ידי מכבי שירותי בריאות.
- 10.18 יש לבצע מבדקי חדירות לפני עלייה לאוויר:
- 10.18.1 יוגדרו לבדיקה משתמשים וסביבה לביצוע הבדיקה.
- 10.18.2 לאחר הבדיקה יפורסם דוח ממצאים.
- 10.18.3 לאחר ישיבת תיקוף יש לטפל בממצאים ברמה גבוהה ובינונית.
- 10.18.4 לאחר הטיפול בממצאים יש לבצע בדיקת חדירות חוזרת.
- 10.18.5 העלייה לאוויר מאושרת לאחר שכל הממצאים הגבוהים/בינוניים טופלו.

10.19 אבטחת מידע בענן:

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

- 10.19.1 ההתקשרות תאושר רק לאחר אישור "ועדת ענן ארגונית" של מכבי.
- 10.19.2 קיימת עדיפות לשימוש בחוות שרתים בישראל.
- 10.19.2.1 במידה והשירות אינו זמין בישראל, ספק הענן יהיה ב- EU REGION בלבד.
- 10.19.3 ספק שירותי הענן יגדיר איש קשר לנושאי אבטחת מידע(בקורות ואירועים).
- 10.19.4 ספק שירותי ידווח על כל חשש או אירוע מהותי בנושא אבטחת מידע וסייבר.
- 10.19.5 ספק הענן יודיע לארגון – ודרכו גם למכבי - על כל דרישה של הרשויות למסירה/עיון במידע של מכבי או לקוחותיה.
- 10.19.6 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.
- 10.19.7 העברת מידע לשירות הענן תבוצע לאחר חתימת הספק על הסכם סודיות.
- 10.19.8 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.
- 10.19.9 הספק מתחייב להודיע למנהל אבטחת המידע ב- מכבי על כל פעילות של העברת מידע של מכבי ומבטחיה לשירותי ענן.

- 10.19.10 על שירות הענן לעמוד בכללי הרגולציה והתקינות הרלוונטיות למכבי על פי צורך והמידע הפעיל בשירות מועבר, מועבד או מאוחסן: ISO 27799, ISO-27001 לחוק הגנת הפרטיות.
- 10.19.11 ניהול זהויות והרשאות בענן:
- 10.19.11.1 גישה לשירות (הן ניהולית והן מצד לקוח) תבצע במשתמש אישי בלבד.
- 10.19.11.2 בשירות יוגדר פרופיל ההזדהות בהתאם למדיניות הארגון (חוק סיסמה, נעילה לאחר כניסות שגויות, ניתוק לאחר אי שימוש וכו').
- 10.19.11.3 ההזדהות תבוצע באמצעות SAML בלבד. על הספק לחסום כל אפשרויות הזדהות אחרות.
- 10.19.11.4 גישת משתמשים תעבור דרך מערכת PROXY של מכבי.
- 10.19.11.5 ההזדהות תתאפשר מכתובות IP של מכבי בלבד.
- 10.19.12 אחסון מידע
- 10.19.12.1 נתוני מכבי ימחקו מהתקני המחשוב בהם משתמש הספק לאחר סיום השימוש בהם או בתום השירות, הראשון מבניהם.
- 10.19.12.2 על פי צורך, תתאפשר לארגון יכולת למחיקה מוחלטת של המידע מהשירות.
- 10.19.13 הצפנת המידע
- 10.19.13.1 נתונים המוגדרים כרגישים (ובכל מקרה במידע רפואי של לקוחות) יוצפנו באחסון.
- 10.19.13.2 ההצפנה תבוצע בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 10.19.13.3 מפתחות ההצפנה יישמרו באופן בלעדי בידי הארגון במידת האפשר.
- 10.19.14 ניטור אירועים
- 10.19.14.1 ניטור אירועים על פי המוגדר בסעיף ניטור אירועים
- 10.19.15 העברת מידע
- 10.19.15.1 העברת המידע תבוצע בתווך מזוהה ומוצפן.
- 10.19.16 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.
- 10.19.17 כל מידע המגיע לידי הספק ומי מטעמו יישמר ולא ייעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות מול מכבי.
- 10.19.18 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.
- 10.19.19 הספק מתחייב כי כל ספקי המשנה שלו עומדים בכל דרישות אבטחת המידע במסמך זה.
- 10.19.20 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.
- 10.19.21 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.
- 10.19.22 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 שיגיע 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: _____

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, _____