

בקשה להצעת מחיר – מתן שירותי ייעוץ מקוון מהיר לרפואת עור

1. כללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן - "מכבי") מעוניינת לקבל הצעות להתקשרות בנושא **מתן שירותי ייעוץ מקוון מהיר לרפואת עור** (להלן - "ההצעה"). תורת ההפעלה של השירותים מפורטת בנספחים ד'-ה'.
- 1.2. **המועד האחרון להגשת ההצעות הינו ה-31.7.25 בשעה 18:00.**
מציע שיגיש הצעה **לאחר** מועד זה, **הצעתו תיפסל**.
- 1.3. את ההצעות יש לשלוח אל תמר קליבנסקי, לכתובת המייל: kliban_t@mac.org.il.
- 1.4. מכבי רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי לקבל את ההצעה או חלקים ממנה ולממשה בשלבים או לבטל את ההזמנה לשירות.
- 1.5. הצעות שלא עומדות בתנאים המוקדמים להלן - תיפסלנה.
- 1.6. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם ההצעות המיטביות, וכן לספק את השירות גם באמצעות הרופאים העצמאיים, האחיות והמטפלים שעובדים עימה.
- 1.7. הצעה זו אינה מבטלת את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות עם מציע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ואין בעובדה שמציע הציע את הצעתו במסגרת הזמנה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.
- 1.8. ייבחר ספק זוכה אחד לכל היותר.
- 1.9. לבל"מ זה קיים אומדן. מכבי תהא רשאית לפסול הצעה החורגת באופן משמעותי מהאומדן.
- 1.10. החלופה המועדפת על מכבי הינה מודל שמשלב את הרופאים העצמאיים שעובדים עם הקופה ולאור זאת מכבי נמצאת בהדברות עם ארגון הרופאים העצמאיים בכל הנוגע למודל המשולב. ככל שהידברות זו לא תסתייע החלופה תהיה עבודה על בסיס ספק בלבד. הבחירה בתצורת ההפעלה מבין תצורות ההפעלה המפורטות בסעיף 5.2 להלן, תעשה בהתאם לתוצאות ההידברות כאמור. בהתאם לתצורת ההפעלה שנבחרה כאמור, תקבע זהות הזוכה בבל"מ.

- 1.11. הזוכה שייבחר יחתום על הסכם התקשרות עם מכבי מצורף בנספח ג'.

2. רקע

מכבי מעוניינת בשירותי ייעוץ מקוון א-סינכרוני לרפואת עור, על בסיס תשתית כמפורט במפרט השירות בסעיף 5.2 להלן. במסגרת הליך זה יידרש הספק הזוכה להציג מערכת שתאפשר פנייה מקוונת לרופאים ולמטופלים, כולל תיעוד בתיק הרפואי הממוחשב של מכבי.

מטרת ההתקשרות, בין השאר, להציע פתרון חדשני למתן מענה מהיר לרופא עור באמצעות טכנולוגיה דיגיטלית, כך שתשתפר זמינות התורים לרופאי עור, ותתאפשר למבוטחי הקופה קבלת טיפול איכותי בנוחות מהבית. במסגרת הליך זה יידרש הספק להציג מערכת שתאפשר פנייה מקוונת א-סינכרונית על בסיס תשתית של הספק, כולל תיעוד בתיק הרפואי הממוחשב של מכבי.

3. תנאים מוקדמים:

רשאי להגיש הצעה רק מציע אשר עומד בתנאים המוקדמים שלהלן:

- 3.1. המציע עומד בדרישת הוראות חוק עסקאות עם גופים ציבוריים התשל"ו – 1976.
לצורך הוכחת עמידתו בתנאי זה, על המציע לצרף אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ומס הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 3.2. המציע הוא תאגיד הרשום כדין בישראל או עוסק מורשה (שאינו תאגיד) הרשום כדין בישראל.
- 3.3. למציע ניסיון בהפעלת שירות ייעוץ מרחוק בתחום רפואת העור בהיקף של 1,000 טיפולים לפחות ב-3 השנים האחרונות שעד המועד האחרון להגשת ההצעות בהליך זה.
- 3.4. הרופאים שיעסקו במתן השירות למכבי המועסקים על-ידי המציע או בהתקשרות עימו, יהיו רופאים מומחים לרפואת עור שהתמחותם הוכרה על ידי משרד הבריאות.
לצורך הוכחת עמידתו בתנאי זה, על המציע לצרף תעודות התמחות של הרופאים המפורטים בסעיף 5.3.1 להלן.

3.5.

3.6. מציע שלא יעמוד באיזה מהתנאים המוקדמים הנ"ל – הצעתו תיפסל.

4. תהליך בחינת ההצעות:

- 4.1. ההצעות ינתנו ביחס לכל תצורות ההפעלה כמפורט בסעיף 5.2 להלן.
 - 4.2. בשלב ראשון, תיבדק עמידת כל מציע בתנאים המוקדמים המפורטים בסעיף 3 לעיל.
 - 4.3. בשלב שני, בחירת הזוכה (מבין המציעים שעמדו בתנאים המוקדמים כאמור) תעשה, בכל אחת מתצורות ההפעלה, עפ"י שקלול של 80% מחיר, ו-20% איכות, כך שיהיה מועמד לזכייה לכל אחת מתצורות ההפעלה.
 - 4.4. ציון המחיר, לכל תצורת ההפעלה, ייקבע בהתאם להצעת המציע באותה תצורת הפעלה. המציע בעל הצעת המחיר הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון המחיר (80), והמציעים האחרים יקבלו ציון ביחס אליו.
 - 4.5. ציון האיכות (20%) יינתן בהתאם למשקלות המפורטות בסעיף 7 להלן לאחר ראיון שיערך למציע עם הגורמים המקצועיים במכבי.
 - 4.6. כחלק מבחינת האיכות תערוך מכבי בדיקת התנסות למערכת. במסגרת האמור נדרש המציע להעמיד למכבי את המערכת לצורך בדיקת ההתנסות. אי אספקת גישה למערכת עלולה להביא לפסילת ההצעה על הסף. למען הסר ספק מובהר כי כל ההוצאות במהלך בדיקת ההתנסות יחולו על המציע ועל חשבונו בלבד. במהלך הבדיקה רשאית מכבי לפנות אל המציעים על מנת לקבל הסברים והשלמות בקשר לשימוש במערכת. לצורך כך על המציע להעמיד לרשות מכבי איש מקצוע זמין מטעמו על חשבונו לצורך מתן מענה ככל וידרש. בדיקת ההתנסות תמשך לכל היותר 14 ימים.
 - 4.7. הזוכה בבל"מ ייבחר מבין שני המועמדים לזכייה (אחד בכל תצורת הפעלה), בהתאם לתצורת ההפעלה בה תבחר מכבי כאמור בסעיף 1.10, וזאת ללא קשר לזהות ההצעה הזולה ביותר מבין שתי תצורות ההפעלה.
 - 4.8. מובהר, כי כל זכייה של מי מהמציעים בבל"מ תהא כפופה לקבלת אישור מקצועי במכבי לפי שיקול דעתה המקצועי והבלעדי.
- ככל שזוכה כלשהו לא יאושר כאמור, תהא מכבי רשאית לעבור למועמד הבא בתור.

5. המפרט המבוקש

- 5.1. פירוט השירות המבוקש
- ייעוץ רופא עור דיגיטלי אסינכרוני מלא ושלם, בהתאם להוראות ההסכם והמפרט.
- 5.2. תצורות ההפעלה
- 5.2.1. הפעלה מלאה של שירות ייעוץ העור מרחוק עבור כל חברי מכבי על תשתית מחשובית של הספק. הערכת כמות של 120,000 פניות בשנה. עבור תצורה זו קיים תעריף מקסימום. הצעה העולה על מחיר המקסימום, תפסל.
- 5.2.2. הפעלה משותפת של רופאי הספק יחד עם רופאי מכבי על תשתית של הספק. רופאי מכבי יעבדו על תשתית טלה עור של הספק. וידווחו באמצעות מערכת מכבי. תהליך העברת הבקשות יהיה כדלקמן: הבקשות יהיו פתוחות למענה מכבי במשך 24 שעות. לאחר 24 שעות הפניות שיוותרו ללא מענה רופא מכבי, יעברו לטיפול הספק. המענה הנדרש יהיה תוך 24 שעות מרגע המעבר לטיפול הספק. הכמויות המוערכות 50,000 בקשות בשנה רופאי מכבי יכלו לבצע והיתר הספק. הקופה אינה מתחייבת לכמויות אלה. **במקרה זה ההצעה צריכה לכלול את עלות ביקור רופא במערכת הספק ע"י רופא הספק, ועלות שימוש רופא מכבי במערכת הספק.**
- 5.3. דרישות מנותן השירות:
- 5.3.1. על הספק להעביר לאישורה של מכבי את רשימת הרופאים המיועדים לתת מענה בשירות זה.
- 5.3.2. על הספק להחזיק בתשתיות ובאמצעים טכנולוגיים לצורך התחברות למערכות מכבי, וכן לעמוד בתנאי אבטחת מידע בהתאם לנדרש במכבי, כולל בקרה מקצועית ע"י גורם מקצועי שימונה במכבי. דרישות אבטחת מידע כמפורט בנספח ו'.

6. מענה הספק יכלול:

- 6.1. טופס הצעה, בנוסח המצ"ב **נספח א'** לבל"מ זה.
- 6.2. תצהיר חתום ומאומת כדין, בנוסח המצ"ב **נספח ב'** לבל"מ זה.
- 6.3. רשימת הרופאים המיועדים לתת מענה בשירות זה בצירוף קורות חיים ותעודות אסמכה המעידים על ניסיון תואם לפרופיל המפורט בסעיף 3.4

7. איכות ההצעה

7.1. להלן פירוט אמות מידה המרכיבות את ציון האיכות :

אמת מידה	דרך בחינת אמת מידה	משקולות
UI ונוחות עבודת המשתמש- המטופל	עפ"י התרשמות צוות מטעם מכבי במהלך בדיקת ההתנסות	50 נקודות ציון מינימום 25 נקודות לפחות. (הצעה שקיבלה ציון נמוך מ-25 תפסל)
חוות דעת לקוחות	עמידה ב SLA	50 נקודות
	שביעות רצון מהשירות	
	איכות התייעוד הקליני	
	זמינות המערכת	
	תקלות במערכת	

7.2. בדיקת התנסות UI

לא יאוחר מ-7 ימי עבודה ממועד קבלה ההודעה ממכבי, תערוך מכבי בדיקת התנסות על המערכת. המציע יעמיד לרשות מכבי את המערכת לצורך בדיקת ההתנסות.

בדיקת ההתנסות תימשך לכל היותר 14 יום.

7.3. חוות דעת לקוחות

לצורך קבלת חוות דעת הלקוחות מכבי תפנה לכל הפחות ל 2 אנשי קשר מתוך לפחות 4 אנשי קשר שצוינו על ידי המציע (או לגורמים אחרים להם נתן שירות, לאוו דווקא נשוא בלם זה), אלא אם הוענקו השירותים למכבי, שבמקרה כזה תהא מכבי רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה, לתת בעצמה את הציון הכולל .

7.4. המערכת של בעל הציון הגבוה המשוכלל ביותר תעבור לדיון בוועדת ענן של מכבי, לשם בחינת הפתרון המוצע, והאפשרות

להתחבר למערכת ללא תקלות. תנאי לאישור זכיית המציע כזוכה בהליך הוא אישור ועדת ענן.

למען הסר ספק, בדיקת ועדת ענן תעשה באופן עצמאי ובלתי תלוי, והחלטה תהיה מחייבת. היה

והספק הנבחר לא יעבור את ועדת הענן , בסמכות מכבי לעבור למציע הבא בתור, ולבחון את הצעתו

טופס ההצעה

1. הספק המציע: _____
2. שמות הרופאים המוצעים: _____
- _____
3. פירוט ידע וניסיון של נותן השירות, בהתאם לסעיפי הדרישות כספק ועבור מומחי היישום המוצעים: _____
- _____
- _____

4. לקוחות ממליצים שמומחי היישום המוצעים עבדו מולם:

שם חברה	משך עבודה	איש קשר	טלפון

5. הצעת המחיר:

משקל	מחיר מקסימום ב- % כולל מע"מ	מחיר לייעוץ ב- % (כולל מע"מ)	תצורות הפעלה
100%	85		5.2.1 ייעוץ רופא עור דיגיטלי אסינכרוני מלא ושלם על ידי רופאי הספק על תשתית מחשובית של הספק
90%	85		5.2.2 הפעלה משותפת (רופאי מכבי ורופאי הספק) של ייעוץ רופא עור דיגיטלי אסינכרוני . על תשתית מחשובית של הספק.
10%	15		שימוש רופא מכבי במערכת הספק

1. 5.2.

- אין להציע מעל מחיר המקסימום.
- המחיר כולל מע"מ.
- למען הסר ספק מובהר, כי "ייעוץ רופא עור דיגיטלי אסינכרוני" ייחשב רק לאחר מתן מענה מלא ושלם למבוטח שפנה, והשלמת הטיפול בפנייתו, בין אם התבצעו מספר פניות דיגיטליות אסינכרוניות על ידו, ובין שהטיפול הושלם באמצעות פניה אחת. כאמור לעיל, במקרה שבוצעו מספר פניות באותו עניין על-ידי המבוטח, ייחשב הדבר כייעוץ רפואי דיגיטלי אסינכרוני אחד, אלא אם אישרה מכבי אחרת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- למען הסר ספק, המחיר לייעוץ יכול לכלול כל הוצאה, תשומה, פיתוח, שירות וכיוצא בזה אשר נדרשים לצורך מתן השירות, ובכלל האמור כל הוצאה רפואית, טכנולוגית, משרדית הנדרשות בין היתר על פי הוראות ההסכם והמפרט.
- למען הסר ספק, מובהר כי לא ישולם לספק הזוכה כל תשלום מעבר למפורט להלן והתשלום להלן כולל את כל הוצאות הספק הזוכה.
- תשומות לב המציעים להוראות סעיף התמורה ולתנאיו השונים המהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר

- מובהר כי ייעוץ רופא עור דיגיטלי אסינכרוני מלא ושלם יכול להיות רק במקרה ייעוץ שהסתיים במילוי רשומה רפואית מלאה. שתהווה מתן מענה רפואי למבוטח, רק מקרה זה, ייחשב ייעוץ דיגיטלי אסינכרוני. למען הסר ספק, "רשומה רפואית מלאה" משמעה רשומה בעלת אבחנה רפואית, סיבת ייעוץ דיגיטלי אסינכרוני והמלצה לטיפול. רק רשומה הכוללת את המרכיבים הנ"ל תיחשב כרשומה רפואית מלאה לצורך תגמול.
- למען הסר ספק מובהר בזאת, כי תשלום בגין שירות ייעוץ דיגיטלי אסינכרוני ישולם לנותן השירות רק לאחר שהמוקד הוקם והופעל כנדרש לשביעות רצונה המלא של מכבי. בתקופת ההקמה לא תשולם תמורה בגין שירות ייעוץ דיגיטלי אסינכרוני או כל שירות אחר.
- כאמור לעיל, מובהר כי מכבי לא תעביר לספק תמורה כלשהי עבור ההדרכות, הכשרות צוותים, מחשוב ופיתוח וכל תמורה נוספת מעבר למחיר הייעוץ אשר נקוב בנספח זה.
- למען הסר ספק, נותן השירות לא יהא רשאי לקבל ולא יגבה תשלום כלשהו נוסף ממבוטחי מכבי, ובכלל זה לא יקבל ולא יגבה "השתתפות עצמית", בסכום כלשהו עבור השירות נשוא נספח זה. ככל שייקבע בכתב כי על נותן השירות לגבות תשלום השתתפות עצמית- ינוכה תשלום ההשתתפות העצמית מהסכום המועבר לנותן השירות.
- ידוע לנו, כי התחייבותנו זו מהווה הסכמה ללא סייג לתוכן החוזה ולנספחיו לכל דבר ועניין (כפי שיעודכן במסגרת ההליך-ככל שיעודכן). ידוע לנו, כי תחילת ההתקשרות בפועל, מותנית בחתימת חוזה ע"י מכבי עם המציע הזוכה.
- ידוע לנו, שאין באמור בטופס זה לעיל על מנת לגרוע ו/או לפגוע בכל ההתחייבויות המוטלות עלינו בחוזה ו/או בנספחיו.

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם	תפקיד	חתימה וחותמת המציע

תצהיר

אני הח"מ, _____, ת.ז. מס' _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן כחלק בלתי נפרד מהצעת חברת _____ (להלן: "**המציע**") לבקשה להצעת מחיר שפרסמה מכבי שירותי בריאות להפעלת שירות מתן שירותי ייעוץ מקוון מהיר לרפואת עור.
 2. הנני משמש בתפקיד _____ אצל המציע, ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמו.
 3. למציע ניסיון בהפעלת שירות ייעוץ מרחוק בתחום רפואת העור בהיקף של 1,000 טיפולים לפחות ב-3 השנים האחרונות שעד המועד האחרון להגשת ההצעות בבל"מ.
- זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי לעיל אמת.

חתימה

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, _____, עו"ד, במשרדי ברחוב _____, גב' /מר _____, שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות מספר _____, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן – אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה בפני.

חתימה וחותמת

הסכם התקשרות

ישלח בנפרד עפ"י דרישה

המפרט הטכנולוגי

"פניה מקוונת מהירה לרופא עור" – מפרט טכני

כללי

מפרט זה מחולק לשני פרקים. פרק ראשון לביצוע מידי, ופרק שני שנדרש לפתח רק לאחר דרישה מפורשת ובכתב ממכבי, יחד עם זאת יש לתכלל פיתוח זה בהצעת המחיר.

למען הסר ספק המחיר ליעוץ יכלול כל הוצאה, תשומה, פיתוח, שירות וכיוצא בזה אשר נדרשים לצורך מתן השירות ובכלל האמור כל הוצאה טכנולוגית ומשרדית הנדרשות בין היתר על פי הוראות מפרט זה.

פרק א' -

שלב ראשון – צד לקוח – אתר/אפליקציה מכבי – באחריות מכבי

- לקוח גולש לאתר מכבי אונליין, או פותח את אפליקציית מכבי
- באתר מכבי אונליין או באפליקציה יתווסף כפתור חדש "פניה מקוונת מהירה לרופא עור"
- הלחיצה מציגה בפני הלקוח "דיסקליימר" המסביר לו שהוא מועבר לשירות חיצוני ומעבירה אותו : אופציה א - למערכת של הספק – ללא העברת פרמטרים כלשהם (link / deep link לפי הצורך)
- צד לקוח – באחריות מערכת הספק :

הלקוח מקליד ת"ז במערכת הספק - מסך

· המערכת פונה לשירות WS דמוגרפיה של מכבי (Rest API), הממשק יחזיר מידע על הלקוח לרבות מספר טלפון ומייל (ככל שקיימים) - מקרים בהם מדובר על תא משפחתי, יש לאפשר למשתמש לבחור את הילד עבורו נדרש השירות

· אם לא מתקבלים פרטים מהשירות – יש להציג ללקוח הודעה גנרית מתאימה (בכל מקרה שבו לא חוזר מידע, או חוזר מידע חלקי, או שחוזר מידע שהלקוח לא בקופה – יש להציג הודעה גנרית שלא תחשוף את הקופה או פרטים אחרים על הלקוח)

· המערכת תשלח קוד OTP ללקוח לפי העדפתו (טלפון/ מייל) למספר הטלפון/מייל שהועבר על ידי מכבי. המערכת נדרשת לאשרר את ה-OTP

· ל-OTP יהיה תוקף של עד כ- 5 דקות

· לאחר אשרור ה-OTP,

1. בעת השימוש בממשק, המשתמש יעבור הזדהות פעם אחת בלבד גישה למערכת הספק אך ורק לאחר הזדהות מול מערכות מכבי . המערכת תציג שאלון שהותאם לדרישות מכבי + מאפשרות לו לטעון/לצלם תמונות
- בסיום התהליך בצד לקוח – נדרש לשלוח לו מסר (סמס/ מייל) שבקשתו התקבלה ותטופל בהקדם תשובת הרופא תוצג למשתמש בנכסי מכבי

2. נדרש שהממשק יהיה מבוסס WEB רספונסיבי שתואם גדלים סטנדרטיים של מובייל

3. הספק יתאים את המסכים לשפה של מכבי בהתאם לדרישות שיועברו ממכבי

4. יש לאפשר למשתמש גישה לצפייה בבקשה שנשלחה - לאחר שבוצע זיהוי למשתמש

המערכת תאפשר לבטל או לערוך בקשה שנשלחה ובתנאי שרופא טרם נכנס לעיין בקריאה.

5. אם יש כבר בקשה בטיפול והחבר מנסה להגיש בקשה נוספת הוא יחסם כנל אם עבר את מכסת הבקשות לרבעון (מכסת הבקשות תהיה פרמטר שנוכל לנהל)
6. ערוץ להתקשרות מול מטופלים יהיה באמצעות סמס ו/או מייל להשלמת מידע לפנייה, בקשה התקבלה, בקשה טופלה
7. בתחילת התהליך יענה המשתמש על שאלה או מספר שאלות לבדיקת התאמה לשירות. במידה ואינו מתאים לשירות לא נאפשר שליחת פנייה
8. חשוב לוודא שקיימת אפשרות להעלאת קבצים גם כאשר הממשק מוגש מתוך אפליקציית נייטיב
9. הספק ינהל לוגים עסקיים וטכניים ויעביר למכבי את כל נתוני השימושים והנתונים הקליניים

צד רופא – באחריות מערכות הספק:

- הרופא צופה ב פניות במערכת
- הרופא מושך פניה לטיפול מרשימת הפניות – הפנייה הבאה בתור לטיפול
- אפשרות ראשונה – המסמכים שהועברו על ידי הלקוח לא תקינים/חסר מידע
- o המערכת נדרשת לשלוח מסר ללקוח (סמס/ מייל) שהמסמכים לא תקינים, עם לינק לתיקון של הבקשה
- אפשרות שניה – המסמכים תקינים והפניה מתאימה לפניה מקוונתאפשרות שלישית – פניה שאינה מתאימה לפניה מקוונת – המסר שישלח למשתמש במקרה זה יתואם מול מכבי
- (
- o המערכת נדרשת לייצר סיכום לפניה הכוללת מספר פניה ייחודי, הסיכום יכלול את השאלון של הלקוח, טקסט שנכתב + תמונות שהועלו" והתכתבות נוספת
- o המערכת נדרשת להעביר למכבי את המסמך (שם הקובץ יכלול ת"ז/מזהה טכני, תאריך, קוד סוג טיפול ופרמטרים נוספים כפי שמכבי תעביר לזוכה)

מערכת הספק

(

הרופא בוחן את הפניה והתמונות במערכת הספק
 הרופא מקליד מזהה טכני בקליקס (הספק יאפשר העתקה של המספר לצורך הדבקה בקליקס)
 הרופא פותח ביקור (בקליקס מכבי), ומתעד את הבקשה (הספק יאפשר העתקה של הבקשה לצורך הדבקה בקליקס)
 הרופא מנפק מרשמים/הפניות בקליקס
 הרופא מתעד את מספר הפנייה הרשומה אצל הספק בגליון הביקור (הספק יאפשר העתקה של המספר לצורך הדבקה בקליקס)

הרופא סוגר את הפניה במערכת הספק ובמערכת מכבי (המערכת נדרשת לשלוח מסר ללקוח "פנייתך טופלה, מסמכים הופקו לבקשתך " עם לינק לאתר/אפליקציית מכבי לאזור האישיות/במקרה זה הודעה למשתמש תשלח ממערכות מכבי בלבד)המערכת נדרשת לייצר סיכום לפניה הכוללת מספר פניה ייחודי, הסיכום יכלול את השאלון של הלקוח, טקסטים נוספים + תמונות שהועלו ופרטים נוספים : המערכת נדרשת להעביר למכבי את פניות המטופלים למערכת הספק באופן אוטומטי באמצעות (ממשק מקוון (כספות או API) להעברת חומר רפואי (או מערכת מאובטחת אלטרנטיבית לפי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי). כפי שיוגדר על ידי מכבי בהמשך :

הספק יעביר raw data שיכיל את המזהה הטכני של המטופל, מספר הפניה הייחודי ממערכות הספק, התמונות, ההתכתבות, פרטי הרופא, המטופל והבקשה בממשק.

הספק יעביר גם PDF שירכז את כל המידע הזה למסמך אחד.

מבנה המידע יקבע על ידי מכבי.

המידע יועבר עם סגירת הפניה במערכת הספק.

המערכת נדרשת לעבוד בדפדפן (ניתן לעשות שימוש באפליקציית מובייל אך נדרשת יכולת לעבוד גם בדפדפן)

- אם רופא החל לטפל בפנייה וביקש מהמטופל להשלים מידע/לשלוח תמונות טובות יותר, המשך הטיפול בפניה צריך להגיע לאותו רופא.
- למען הסר ספק, התיעוד הקליני יבוצע בתיק הרפואי של מכבי
- הרופא יעבוד במערכות מכבי תוך כדי שימוש ב- VDI או סיתריקס של מכבי. מכבי לא תישא בעלויות האינטרנט של הרופא.

פרק ב' - לפיתוח תוך פרק זמן של עד שלושה חודשים מפניית מכבי.

ממשקים נוספים – SSO וקבלת פרטים על הפנייה ב-API

נדרש לפתח ממשק שיאפשר למשתמשים לצפות בבקשות ובסטטוס הבקשות כולל יכולת עריכה וביטול – הכל מתוך נכסי הדיגיטל של מכבי

שער כניסה-למערכת הספק דרך הדיגיטל של מכבי (אפליקציה/ אתר) ,

הזדהות בנכסי מכבי , בחירת בן משפחה - בנכסי מכבי ומעבר ב SSO למערכת הספק.

נדרש פיתוח תהליך SSO מול אתר/אפליקציית מכבי. הממשק יהיה מבוסס OAuth2.0 , המידע שיוחזר ממערכות מכבי יכלול את הפרטים של הלקוח במכבי עם מזהה טכני

- מכבי תקבל מהספק את המידע בממשק שיקבע על ידי מכבי והספק, כך שיכלול את מספר הפניה של המטופל וכל שאר הפרטים של הבקשה. כולל מי טיפל בבקשה

למען הסר ספק כל הפיתוחים הטכנולוגיים, הקמת המערכת, כוח העבודה וזמן העבודה יגולמו במחיר ליעוץ הדיגיטלי

אסינכרוני לרופא עור, ולא ישולם בגין רכיבים אלה, ו/או בגין פיתוחים כלשהם, לרבות ממשקים תמורה נוספת. על המציע לגלם את כלל הוצאותיו במסגרת הייעוץ דיגיטלי אסינכרוני.

-

– מפרט השירות

"פניה מקוונת מהירה לרופא עור" – מפרט שירות

1. ימים ושעות הפעילות

הפונה יכול לפנות במהלך כל 24 שעות בכל ימי השבוע.

המענה יהיה תוך 24 שעות מעת הגעה למערכת הספק למעט בסופ"ש וחג – עד השעה 13:00 ביום שישי/ערב חג , ומ 07:00 בבוקר ביום ראשון/בוקר צאת החג.

2. תהליך פנייה:

· המטופל פונה בלינק ייחודי (פנייה מקוונת מהירה לרופא עור) שיימצא באפליקציה או אתר מטופל שיפנה למערכת של הספק.

· במערכת של הספק המטופל ימלא שאלון קצר + יצרף 2-3 תמונות לבקשת הייעוץ.

· רופא עור מומחה (של הספק) יעבוד על שתי מערכות במקביל, המערכת הקלינית של מכבי והמערכת של הספק.

· התיעוד הקליני יתבצע במערכת הקליקס (כמפורט להלן), ניהול הפניה יתבצע במערכת של הספק.

· מערכת הספק תאפשר תקשורת ישירה מול המטופל למקרים בהם היא נדרשת (לדוגמא - צורך בתמונות נוספות)

· במהלך/סיום הטיפול בפניה יועברו פרטי הפניה והתמונות למכבי בצורה מאובטחת. לצורך המשך טיפול נדרש שילוב של הפנייה + התמונות לביקור בקליקס. העברת השאלון והתמונות למערכת הקליקס תעשה בסגירת הפניה בצד הספק.

3. **SLA למתן תשובה** – 24 שעות מרגע קבלת תמונות באיכות מספקת בהקשר של אותה פנייה. כאשר למעט בסופי שבוע וחג 24 השעות יספרו החל מהשעה 7:00 ביום ראשון/בוקר צאת החג

4. אופן מתן הייעוץ:

הרופא היועץ יהיה רופא מומחה לרפואת עור שהתמחותו הוכרה על ידי משרד הבריאות.

השירות אינו מיועד לאבחון שומות וגידולי עור, לציין כי המטופל מעודכן על כך בכניסה לאפליקציה

· הרופא היועץ יכנס לתיק המטופל, בקליקס.

· הרופא יעיין בפניה והתמונות במערכת הספק.

· הרופא יכתוב תשובה מפורטת כביקור מטופל בקליקס כולל אבחנה ומתן הפנייה/מרשם/הודעה למטופל שעליו להגיע ליעוץ פיסי. הרופא יתעד במילים את מה שהוא רואה בתמונות בשדה בדיקה גופנית בקליקס.

· במידה ואיכות התמונות או המידע בשאלון מטופל אינו מספק, תישלח הודעה למטופל לעדכן את הפנייה - שיכתוב או לשלוח תמונות באיכות טובה יותר. הרופא יבקש מידע נוסף דרך פורטל של הספק.

· כל המידע יתועד באופן מלא בקליקס.

· היעוץ, במלואו יסתיים ב-SLA כמפורט בסעיף 1 של 24 שעות

· החזרת תשובה למטופל בסיום פניה תהיה ממכבי בלבד

טווח של 3 ימים יחשב פניה חוזרת שתגיע לאותו רופא יועץ. מעבר לשבוע – תשלח הפניה למאגר הפניות הראשוניות (יתכן שבמקום שבוע נקבע זמן אחר ולכן פרמטר בקונפיגורציה)

· מטופל יוכל לפתוח פנייה אחת בלבד בכל זמן נתון. לאחר שנסגרת הפנייה ע"י הרופא, ניתן לפתוח פניה חדשה.

הרופאים לא יוכלו לצפות במידע פסיכיאטרי.

המשתמשים יקבלו גישה לסיטריקס+ מייל מכבי + אייקון קליקס

5. מרשמים - יונפקו מרשמים דיגיטליים מתוך סל התרופות של מכבי בלבד

6. **מנהל רפואי – מטעם הספק** - אחראי על האיכות הרפואית של עבודת הרופאים היועצים לרבות מעקב שוטף על עבודת הרופאים ובירור תלונות של מטופלים ורופאים לגבי איכות הטיפול, גיוס, קליטה וחניכה של הרופאים החדשים, ניהול רשומה רפואית איכותית, הטמעת תהליכים טכנולוגיים ונהלים קיימים וחדשים.

בנוסף אחראי על ניהול רפואי שוטף, טיפול באירועים חריגים, מענה לפניית הציבור, ביצוע תחקירים לניהול סיכונים ובטיחות המטופל והצפת פערים בשירותים הרפואיים.

יעבוד בממשק צמוד מול ראש מנהל תחום רפואת עור במכבי בכל תחומי אחריותו. נדרשת זמינות גבוהה במהלך היום.

7. הצוות הרפואי

7.1. הצוות הרפואי אשר ייתן את השירות הרפואי בשעות הפעילות ימנה רק **רופאים מומחים לרפואת עור** אשר עומדים בכל הוראות ככל דין, לרבות חוזרי משרד הבריאות

7.2. מובהר כי הרופאים יועסקו ישירות ע"י הספק.

7.3. רופאי עור אשר יועסקו בשירות הזה יעברו את תהליכי הרישום של רופאים במנהל הסגל ויהיו כפופים לנהלי הקופה לגבי העסקתם בשירות. רשימת הרופאים תועבר לאישור חטיבת הבריאות של מכבי.

7.4. למכבי תהא זכות להפסיק את הפעילות של רופא מסוים בהתאם למשוב על פעילותו ומכל סיבה אחרת.

8. שירות לקוחות

8.1. הספק מתחייב לסטנדרט שירות אשר נקבע ע"י מכבי לרבות: עמידה בזמני

SLA, טיפול בתלונות, תקלות ופניות תוך 24 שעות, העברת נתונים ודיווחים, בקרת איכות מתמדת על איכות המענה והתיעוד ברשומה הרפואית הכל עפ"י

8.2. דרישת מכבי

8.3. ההחלטה על ייעוץ באמצעות פנייה מקוונת אסינכרונית היא בידי המטופל בלבד.

מיד עם עליית השירות, האפליקציה לאוויר, יפעיל הספק מוקד שירות לקוחות, אשר יטפל בפניות בתחומי פעילות האפליקציה וההתחברות אליה.

8.4. פניות למוקד שירות לקוחות:

8.4.1. הפניות ינוהלו באמצעות מוקד שירות רב ערוצי הכולל ווטסאפ, דוא"ל וטלפון הפעיל בימים א'-ה' בין השעות 00:09: 30:16 וביום ו' בין השעות 00:12:30-8. לא תינתן תמיכה בימי שבתון, ערבי חג, חג, בערב יום הזיכרון, וביום הזיכרון. כמו כן מענה בערבי חג בדומה לימי שישי

8.4.2. על נותן השירות לדאוג להפעלת מוקד טלפוני אנושי ארצי בשפות עברית, אנגלית, ערבית, בין באמצעות קבלן משנה ובין באמצעים אחרים, במסגרתו יינתן מענה לפחות בשפות העברית האנגלית והערבית.

8.4.3. ככל שיחות הטלפון עם מבוטחי מכבי הנוגעות לשירות יוקלטו וישמרו למשך 7 שנים, באופן שבו ניתן יהיה לאחזר אותן בעת הצורך, תוך יידוע המחייגים כי השיחות מוקלטות ותפעל בהתאם להוראות כל דין רלוונטי.

8.4.4. ניהול המוקד הטלפוני ותפעולו יהיו באחריות נותן השירות.

- 8.4.5. כל פעילות המוקד הטלפוני כולל תשתיות המחשוב והתקשורת ועובדי המוקד תיעשה באחריות נותן השירות ובאמצעות נותן השירות או קבלן משנה מטעמו.
- 8.4.6. פעילות המוקד תעמוד בדרישות אבטחת המידע של מכבי .
- 8.4.7. כל תהליכי העבודה במוקד הטלפוני ינוהלו, יבוקרו ויימדדו ע"י נותן השירות ויכללו מערכת הקלטת שיחות עם מרכזיית טלפונים + מערכת CRM.

8.4.8. מכבי תהיה רשאית לקבל את מלוא המידע על פעילות שירות הלקוחות, לרבות הקלטות של שיחות שירות הלקוחות ופניות מבוטחי מכבי בכל אמצעי. שירות הלקוחות יופעל על ידי הספק בהתאם לכלל התנאים והכללים המצוינים בהסכם בתנאי השירות, בדיסקליימר ובתנאי הזכאות יהיה כפוף לביקורת מכבי וכל שינוי יהיה כפוף לאישור מכבי מראש ובכתב.

8.5. אמנת שירות (SLA):

ערוץ הפניה	נושא הפניה	SLA
טלפון	בכל הנושאים	מענה מלא ל-100%, מתוכן 80% יענו תוך 3 דקות לכל היותר, וככל הנדרש שירות שיחה חוזרת בזמן שלא יעלה על 4 שעות.
ואטסאפ	בכל הנושאים	מענה מלא ל-100% מהפניות, מתוכן 80% יקבלו מענה אנושי תוך 6 דקות לכל היותר, והיתר עד 12 דקות.
דוא"ל	בכל הנושאים	1 ימי עבודה לכל היותר, למעט פניות המתקבלות ביום שבת ויענו תוך 2 ימי עבודה לכל היותר.

9. תיעוד ודוחות

רופאי הספק יתעדו את המהלך הטיפול ברשומה הרפואית של מכבי, לרבות מספר פניה הנפקת מרשמים חתומים דיגיטלית והפניות למיון על פי הצורך.

על נותן השירות להציג בכל עת שיידרש לכך ע"י הקופה נתונים סטטיסטיים ואחרים ביחס לשירות הניתן על ידו כגון: ממוצעי זמן טיפול, סיבות פניה וכל מידע אחר נוסף.

הספק יאפשר למכבי גישה ללוגים עסקיים וטכניים על מערכת הבקשות שלו. הלוגים יכללו את תאריך האירוע, מהות האירוע, פרטי האירוע והמזהים של המשתמש. כך שניתן יהיה לתחקר תקלות או תלונות בצורה קלה.

על נותן השירות להציג בכל עת שיידרש לכך ע"י הקופה דו"חות ביחס לשירות הניתן על ידו לפי דרישת הקופה.

נספח ו'

1.1 דרישות אבטחת מידע – לשימוש במערכות הספק

- 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 ו/או 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 ואלומות 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"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).
- 1.2.3 הספק יישם מיזור 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 יוודא הצפנה של קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסוי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי.

- 1.2.5 קבצים המכילים מידע של מכבי המסווג כ"חסוי או חסוי ביותר" ע"פ מדיניות סיווג המידע של מכבי יועברו מהספק אל מכבי באופן מוצפן.
- 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 לגרום 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 יחזק 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 פרוטוקול 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. סגמנט 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 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 גישת 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 בתווך TLS ver. 1.2 or above

1.8.2.2 התקשורת והמידע יהיו חתומים ומצופנים 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, וה GUI.

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, יכיל, 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 תעודף
 - 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 ViewTable 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 ViewTable וכיו"ב.
 - 1.9.17.3 יש לוודא כי עמודת המפתח ב- ViewTable 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 פרוטוקוליי 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 מזעור סיכונים 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/חשוי 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.
- 1.16 **אבטחת מידע בענן**
- במקרה שבמהלך מתן השירותים למכבי יוחזק מידע של מכבי בשירותי ענן, מחויב הספק לפעול כדלקמן:
- 1.16.1 ההתקשרות תאשר 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 ומבוטחיה לשירותי ענן.

1.16.10 על שירות הענן לעמוד בכללי הרגולציה והתקנות הרלוונטיות למכבי על פי צורך והמידע הפעיל בשירות מועבר, מועבד או מאוחסן: ISO 27799, ISO-27001, ISO-27017, PCI , מחוקק 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 (חוק סיסמה, נעילה לאחר כניסות שגויות, ניתוק לאחר אי שימוש וכו').

1.16.11.3 ההזדהות תבוצע באמצעות SAML בלבד. על הספק לחסום כל אפשרויות הזדהות אחרות.

1.16.11.4 גישה 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 המחשב 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.