



17 ספטמבר 2020
כ"ח אלול תש"ף
סימוכין: 357639720

לכבוד:
ח"כ צבי האוזר
יו"ר ועדת החוץ והביטחון של הכנסת

שלום רב,

הנדון: **דיווח לפי חוק הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש וקידום השימוש בטכנולוגיה אזרחית לאיתור מי שהיו במגע קרוב עם חולים (הוראת שעה), התש"ף-2020 - מס' 11**

1. דיווח זה הוא הדיווח האחד עשר לפי סעיף 19 (ב) לחוק הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש וקידום השימוש בטכנולוגיה אזרחית לאיתור מי שהיו במגע קרוב עם חולים (הוראת שעה), התש"ף-2020 (להלן: "החוק"), ביחס לתקופה מיום 10.9.2020 בבוקר ועד יום 16.9.2020 בלילה (להלן: "תקופת הדיווח").

2. כחלק מהמאבק בהתפשטות נגיף הקורונה, ניתנה למשרד הבריאות, במסגרת התיקון לחוק, האפשרות להמשיך ולהסתייע בשירות הביטחון הכללי בביצוע חקירות אפידמיולוגיות, לשם צמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש, ובתנאי שמספר החולים באותו יום או ביום שקדם לו, עלה על 200. **ביחס לכל תקופת הדיווח אובחנו למעלה מ-200 חולים בכל יום.**

3. (א) ביום 1.9.2020 הכריזה הממשלה (החלטת ממשלה מס' 347) על הסמכת השירות לבצע פעולות סיוע כמפורט בסעיף 5 לחוק, מיום 2.9.2020 ועד ליום 22.9.2020. ההכרזה האמורה הועברה לאישור ועדת החוץ והביטחון בהתאם לחוק. ביום 6.9.2020 החליטה ועדת החוץ והביטחון, בהתאם לסמכותה לפי סעיף 3א(ב) לחוק, לאשר את ההכרזה לתקופה קצרה יותר מזו שקבעה הממשלה, עד ליום 16.9.2020.

(ב) ביום 14.9.2020 התכנס צוות השרים על-מנת לבחון את הצורך בהמשך ההסתייעות בשירות לפי החוק. צוות השרים מצא לנכון להמליץ לממשלה להכריז הכרזה נוספת בדבר הסמכת השירות לבצע פעולות סיוע כאמור בסעיף 5 לחוק, זאת לתקופה של 21 ימים.



(ג) הסמכת השירות הוארכה עד ליום 7.10.2020, בהכרזת הממשלה מיום 16.09.2020, אשר פורסמה ברשומות ובאתר משרד הבריאות, והועברה לוועדת החוץ והביטחון, כמתחייב.

4. להלן דיווח על פריטי המידע המנויים בסעיף 19 (ב) לחוק, ביחס לתקופת הדיווח:

(א) פרטים אודות חולים שנשלחו לשירות, אנשים שנמצאו במגע קרוב וניתוח המידע:

(1) לכל החולים שפרטיהם הועברו לבדיקה, נשלח מסרון המידע אותם על העברת מידע לבדיקה טכנולוגית, בנוסח התואם את דרישות החוק.

(2) הסברים ביחס לפערים אפשריים בנתונים:

(א) ייתכנו הבדלים במספר האנשים להם הודיע משרד הבריאות כי היו במגע קרוב עם חולה, לעומת המספר בו נוקב השירות של מגעים שהעביר למשרד הבריאות. הבדלים אלה נובעים מסינון שמבוצע במשרד הבריאות על המגעים שאליהם נשלחות ההודעות, כך שלא נשלחות הודעות כפולות על מגעים (למי שנחשף ליותר מחולה אחד) או למי שכבר דיווח על כניסתו לבידוד לתאריכים הרלוונטיים. כמו כן, ישנם מספרי טלפון של מגעים אשר לא ניתן לשלוח אליהם הודעה.

(ב) משרד הבריאות לא שולח מסרונים בשעות הלילה. לכן, למגעים אשר פרטיהם מתקבלים מהשירות במהלך הלילה, נשלחות הודעות רק בבוקר, ברוב המקרים, ולכן יתכן פער בין מספר האנשים המדווחים כמגעים שאותרו, לבין מספר ההודעות שנשלחו בפועל על פני תקופת דיווח, במיוחד אם אותם מגעים הועברו בימי הקצה של תקופת הדיווח, ואז יתכן שההודעות הנשלחות להם יספרו רק בתקופת הדיווח העוקבת.

(ג) ביחס לפער בין סך הכל מספר החולים שלגביהם התבקש השירות לסייע מתחילת הפעילות לבין סכימת החולים מכל תקופות הדיווח, הובהר בדיווחים קודמים כי אם קבוצת חולים נשלחת פעם נוספת בתקופת דיווח שונה, עקב זיהוי כשל בהעברה (כגון תקלה בכספת האלק') – היא נספרת בכל אחת מתקופות הדיווח אך אינה נספרת בשה"כ החולים, כיוון שמדובר באותם חולים.

(ד) בנוסף, מסכימת החולים שנשלחו במסגרת דיווח מס' 1 יש להפחית 5 חולים, זאת לאור ההבהרה שניתנה בדיווח מס' 2 - לפיה 5 חולים נכללו ברשימה של החולים שפרטיהם אינם מועברים לבדיקה בשירות



(עיתונאים וח"כים/שרים) ונחסמו משליחה אך נספרו ע"י משרד הבריאות בדיווח מס' 1 – ולא התקבלו בשירות עקב החסימה.

(ה) **מודגש** שוב כי בכל המקרים בהם יש לסכום קבוצות (כגון מגעים על בסיס פעולות הסיוע בלבד / רק חקירה אנושית / גם וגם וכן חולים), לא ניתן לסכום באופן מדויק ועקבי, שכן בתקופות דיווח שונות אדם יכול לעבור בין הקבוצות (אדם שאותר בשבוע מסוים רק ע"י השירות, אך מספר ימים אח"כ אותר גם בחקירה אנושית, או אדם שהפך חולה רק בשבוע שלאחר הדיווח בו הופיע כמגע שלא חלה וכו'). יש בכך השפעה על הנתון "מספר האנשים שנמצא כי היו במגע קרוב עם חולה מתחילת הפעילות", ולכן מספר זה שלהלן – אינו מדויק. לאור בחינה נוספת של אנשי המחשוב, ועל מנת לשקף בצורה מדויקת את הנתונים, החל מדיווח מס' 8, לסה"כ מספר האנשים שנמצאו שהיו במגע קרוב עם חולים נוסף גם את הקבוצה שאותרה הן ע"י פעולות הסיוע והן ע"י חקירה אפידמיולוגית.

(ו) יצוין, כי לאור שינויים באופן גזירת הנתונים ע"י המחשוב של החקירות האפידמיולוגית, החל מדיווח זה, מידת הדיוק בהצגת הנתונים הנגזרים מהחקירות האפידמיולוגיות עלתה, ומשכך ישנה עלייה במספר האנשים (מגעים וחולים) אשר אותרו על בסיס חקירות אפידמיולוגיות, לדבר ישנה גם השפעה על הנתונים של הסה"כ מתחילת הפעילות בקבוצות הרלבנטיות.

(ז) הבהרה חשובה נוספת לגבי הנתונים של החקירות האפידמיולוגיות-בניתוח המגעים של החקירות האפידמיולוגיות האנושיות לצורך דיווח זה - נספרים רק כאלה שיש להם ת.ז., כלומר זיהוי מלא. ההערכה היא כי יש פי 2 מגעים שעולים בחקירות האפידמיולוגיות (כולל ילדים ואחרים שלחולה אין את מס' הזהות שלהם או שאינו מעוניין למסור פרטים מזהים אודותיהם או שאינו יודע/ זוכר), ולכן בדיווח, כל אותם מגעים שאין פרטים מזהים שלהם, אינם נספרים כמגעים.

(3) **מספר החולים שלגביהם התבקש השירות לעבד מידע טכנולוגי ע"י משרד הבריאות:**

מתחילת הפעילות: 141,534

בתקופת הדיווח: 29,121



(4) מספר האנשים שנמצא כי היו במגע קרוב עם חולה מתחילת הפעילות:
1,166,255 (ר' הערה בס' 4(א)(2)(ה) לעיל) ומתוכם:

מספר האנשים שנמצא כי היו במגע קרוב עם חולה על בסיס מידע ממקור אחר**	מספר האנשים שנמצע כי היו במגע קרוב עם חולה הן על בסיס פעולות הסיוע והן על בסיס חקירה אנושית	מספר האנשים שנמצא כי היו במגע קרוב עם חולה על בסיס חקירה אנושית בלבד	מספר האנשים שנמצא כי היו במגע קרוב עם חולה על בסיס פעולות הסיוע בלבד* (כולל כאלה שלא קיבלו מסרון מסיבות שונות)	מספר האנשים שלהם הודיע משרד הבריאות כי היו במגע קרוב עם חולה, על בסיס פעולות הסיוע (מקבלי מסרונים)	
228,819	86,614	278,379	572,443	719,778 (588,202 אנשים)**	מתחילת הפעילות
52,178	8,640	70,510	123,204	114,367 (94,778 אנשים)**	בתקופת הדיווח

* המספר הכולל של מגעים שהעביר השירות - נקוב רק בדיווח השירות.
 ** מידע זה מבוסס על פרטים שמילאו המדווחים על בידוד באמצעות טפסי דיווח על בידוד בית באתר משרד הבריאות, שאינם נמנים על אלה שעלו במסגרת פעולות הסיוע או החקירות האנושיות. ייתכן שמספר זה חלקי או אינו מדויק.
 *** החל מדיווח מס' 11-נוסף נתון בסוגריים- אשר מבטא את מס' האנשים אשר קבלו הודעות על היותם מגע קרוב עם חולה, בניכוי הודעות כפולות (כולל הודעות תזכורת, הודעות שנשלחו לאדם פעמיים, גם אם מדובר על שתי תקופות בידוד שונות בשל מגע עם חולה אחר).

(5) מספר החולים החדשים שאובחנו בתקופת הדיווח: 28,882 ומתוכם:

מספר האנשים אשר אובחנו כחולים ולא אותרו כמגעים לפני כן באף אחת מהשיטות הנ"ל	מספר האנשים אשר אובחנו כחולים, שאותרו כמגעים הן על בסיס פעולות הסיוע והן על בסיס חקירה אנושית	מספר האנשים אשר אובחנו כחולים, שאותרו כמגעים רק על בסיס חקירה אנושית	מספר האנשים אשר אובחנו כחולים, שאותרו כמגעים על בסיס פעולות הסיוע בלבד	
28,979	27,073	56,944	32,692	מתחילת הפעילות
1,274	2,792	14,827	9,989	בתקופת הדיווח



(ב) הפעולות שביצע משרד הבריאות בהתבסס על פרטי המידע הדרושים :

- (1) השבוע, לאור עומס גדול על המערכת שנבע מעלייה במספר החולים ומספר ההודעות שנשלחו כתוצאה מכך- לא נשלחו הודעות לתזכורת.
- (2) פרטי מקבלי המסרונים שדיווחו באתר הועברו באופן שוטף גם למשטרה, כחלק מרשימת חבי הבידוד.

5. אירועים מיוחדים או תקלות בפעילות משרד הבריאות ודרך הטיפול בהן :

- (א) דווח על מספר מקרים בהם בעקבות תוצאות מעבדה שנשללו או תוצאה חיובית שנשלחה ע"י מעבדה בטעות, עלה הצורך לשחרר את המגעים, כל המקרים טופלו והמגעים שקיבלו הודעות שוחררו מבידוד.
- (ב) דווח על מספר מקרים בהם בוצעו איכוניס על מספרים שגויים, ככל הנראה עקב טעויות בפרטי החולה המאוכן. טעויות אלה התגלו עקב השגות או פניות של אדם אשר קבל מסרון המיועד לחולה. כל המקרים טופלו והמגעים שקבלו הודעות שלא לצורך שוחררו מבידוד.
- (ג) דווח על מקרים בהם התקבלה השגה או פנייה לבירור וטרם מיצוי הליך הבירור מועד הבידוד תם או שלא התקבל עדכון על כך שהליך הבירור הסתיים.
- (ד) דווח על מספר מקרים בהם בעקבות השגה עלה כי יש לשחרר את המגעים מבידוד- הסיבה טרם התבררה.
- (ה) אגב טיפול בבירור מטעם קצין הכנסת ביחס לחבר כנסת שקיבל מסרון על חשיפה לחולה, התברר כי הכנסת לא עדכנה באופן רציף את משרד הבריאות בפרטי חברי הכנסת החדשים, ולכן רשימת חברי הכנסת שבידי משרד הבריאות, לא הייתה מלאה, והנושא מטופל עתה. בעקבות פנייה זו בוצעו גם חשיבה מחדש וריענון הכללים וישלחו מסרונים-מגע גם לחברי כנסת שנמצאו כימגעי בבדיקה הטכנולוגית שבוצעה בעניין חולה (לעניין זה יוזכר כי פרטי ח"כים, שרים, סגני שרים ועיתונאים שחלו - לא מועברים לבדיקה טכנולוגית בשב"כ).

6. מוקד הפניות לבירורים והשגות :

- (א) במוקדי ההשגות (קו ראשון וקו שני) של משרד הבריאות התקבלו מיום תחילת הפעילות 1.7.20 ועד 16.9.20 אלפי פניות ציבור, וכן השגות לפי ס' 8(ג) לחוק.
- (ב) משך זמן ההמתנה **הממוצע** למענה במוקד בתקופת הדיווח עמד על כ-29 דקות.



זמן ההמתנה הינו ממושך לאור עלייה בהיקף השיחות ובמשך השיחות, זאת, בין היתר, כתוצאה מהגידול משמעותי בהיקף המאומתים, שמביא לעלייה במספר המגעים, במספר המסרונים ובמספר המשיגים.

(ג) לצורך שיפור השירות והתייעלות המערכת, בימים אלה החלה הקמת מנגנון להשגה מקוונת להשגות הפשוטות ("קו ראשון"), וכן נבחנת אפשרות להרחיב את סמכויות הקו הראשון הטלפוני כדי להקל על הטיפול בהשגות ללא צורך בהעברה לטיפול בקו השני, והכל תוך שמירה על כללי שמירת הסודיות ואבטחת המידע המתחייבים מהחוק.

(ד) להלן פירוט ההשגות למוקדי ההשגות (קו ראשון וקו שני) מתחילת הפעילות, ובתקופת הדיווח:

מספר בתקופת הדיווח	מספר מתחילת הפעילות 1.7.20	פירוט
38,327	257,588	השגות למוקד קול הבריאות הכללי
4,247	23,786	פניות ישירות בהשגה למוקד קו שני
42,574	281,374	סה"כ השגות
10,168	52,264	הועברו ממוקד כללי לבדיקת מוקד קו שני
21,552	148,974	שוחררו מבידוד (השגה אושרה) ב'קו ראשון'
4,840	27,413	שוחררו מבידוד (השגה אושרה) ב'קו שני'
26,392	176,387	סה"כ שוחררו מבידוד
1,462	24,444	השגות שנדחו – קו ראשון
384	4,135	השגות שנדחו – קו שני
1,846	28,579	סה"כ השגות שנדחו
116	722	משך הבידוד קוצר לאחר בחינה חוזרת של נתונים
3,828	21,904	פניות בתהליך טיפול בקו ראשון
7,033	14,429	פניות בתהליך טיפול בקו שני*

* בפירוט זה לא נכללות השגות שבהן הבידוד הסתיים בטרם תחילת טיפול בהשגה (כיום, לאחר התייצבות המוקד ושיפור השירות, מדובר בעיקר בתקופות בידוד קצרות)



7. דיווח בעניין השקת אמצעי טכנולוגי אזרחי לאיתור מגע קרוב עם חולים:

(א) השבוע התקיים דיון "האקטון" בנושא אמצעים טכנולוגיים לקטיעת שרשרת ההדבקה, בשיתוף פעולה בין מפקדת "אלון" בפקע"ר, משרד המודיעין, משרד הבריאות, המל"ל והרשות להגנת הפרטיות. במסגרת זו נבחנו פתרונות לחסמים ולקשיים המגבילים שימוש באמצעים טכנולוגיים, מבחינת הציבור. בהמשך לכך יוקמו צוותי עבודה לבחינת וקידום פתרונות נוספים.

(ב) "המגן 2": להלן הנתונים כפי שהועברו למשרד הבריאות מגוגל ואפל.

(1) לאחר תחקור הנתונים מול חברת **אפל**, הובהר שוב כי אפל מציגה נתונים רק ביחס למי שהסכימו לשתף מידע זה. כפי שנמסר על ידי אפל, כעת 47% ממתקיני יישומון המגן אישרו להשתמש במידע ולכן הדיווח שלהם כולל רק 47% מההתקנות. לאור זאת, בוצע בנתונים על התקנות במכשירי אייפון (IOS) נירמול בהתאם.

(2) להלן סה"כ ההתקנות של האפליקציה, כולל הגרסה הקודמת וכולל נירמול כאמור ביחס ל-IOS – מאז השקת המגן בסוף מרץ, והתקנות המגן 2 מהשקתו ביום 27.7.2020 ועד יום 15.9.2020:

המגן - כל הגרסאות כולל המגן 2					
סה"כ מותקן	AppStore – iOS		Google Play - Android		תאריך
	הסרות	התקנות חדשות	הסרות	התקנות חדשות	
1,158,358	91,132	425,102	296,834	1,121,221	3.2020
531	66,076	74,451	249,841	241,996	4.2020
-79,154	43,271	21,849	148,799	91,067	5.2020
-9,930	28,432	29,598	119,115	108,019	6.2020
60,004	44,044	59,898	142,509	186,659	7.2020
-51,186	36,098	26,600	104,048	62,360	8.2020
23,742	14,243	13,653	48,214	72,545	9.2020
1,102,364	323,294	651,151	1,109,360	1,883,867	סה"כ



הלשכה המשפטית

Legal Department

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

המגן 2

סה"כ התקנות חדשות	AppStore - iOS		Google Play - Android		תאריך
	הסרות	התקנות חדשות	הסרות	התקנות חדשות	
52,679	8,541	17,834	46,255	89,641	יולי
-31,460	28,112	26,093	88,566	59,125	אוגוסט
-419	640	572	2,087	1,736	01/09
8	643	726	2,067	1,992	02/09
189	785	834	2,211	2,351	03/09
-120	817	802	1,909	1,804	04/09
-21	787	845	2,139	2,061	05/09
392	777	1,060	2,085	2,194	06/09
162	704	794	1,975	2,048	07/09
70	696	821	2,154	2,098	08/09
-214	798	713	2,130	2,001	09/09
172	877	985	2,102	2,165	10/09
-6	721	787	1,808	1,736	11/09
392	704	732	2,241	2,605	12/09
8,895	830	1,179	4,965	13,511	13/09
7,024	894	1,283	5,043	11,678	14/09
6,716	972	1,302	5,337	11,723	15/09
44,458	48,298	57,361	175,074	210,469	סה"כ



(ג) כניסה לבידוד בעקבות חיווי מ"המגן":

- (1) לפי נתוני אגף המחשוב במשרד הבריאות – 6,009 אנשים ציינו בטופס הדיווח על בידוד, שנכנסו לבידוד כתוצאה מהתראה של יישומן המגן, מאז טופס הדיווח על בידוד כולל אפשרות זו.
- (2) מתוכם, 501 אנשים נמצאים בבידוד במועד דיווח זה.

(ד) מידע על התקציב שהוקצה והוצא עד כה לטובת קידום השימוש בטכנולוגיה:

- (1) החל מיום ראשון (13.9.20), עלה, כמתוכנן, קמפיין בדיגיטל לקידום השימוש ביישומן המגן, לאחר שבוצעו בו מספר תיקונים ושיפורים, וגירסה מתוקנת הועלתה לחנויות האפליקציות.
- (2) עלות הקמפיין - כ- 500,000 ₪ והוא כולל מודעות בערוצי דיגיטל שונים, פרסומות באפליקציות, באתרי חדשות וכדומה.
- (3) הקמפיין שם דגש על הנקודות שעלו כחששות של הציבור.
- (4) כפי שניתן לראות מהנתונים לעיל - הקמפיין מניב הפעם עליה בהתקנות. ההערכה היא כי בעקבות הקמפיין יתווספו כ-50 אלף התקנות. עם זאת, לפי ההערכה שהתקבלה מגורמי הפרסום, יהיה קושי ממשי לעבור את הרף של מליון וחצי משתמשים פעילים. חלק זה של הקמפיין מתוכנן להסתיים במהלך ראש השנה. המשך הקמפיין יבדק מקצועית בהתאם לתוצאות.
- (5) להלן דוגמאות מהקמפיין ברשת (צילומי מסך מגוונים - מאתרי חדשות, ספורט, ומיישומנים פופולריים המכילים פרסומות):

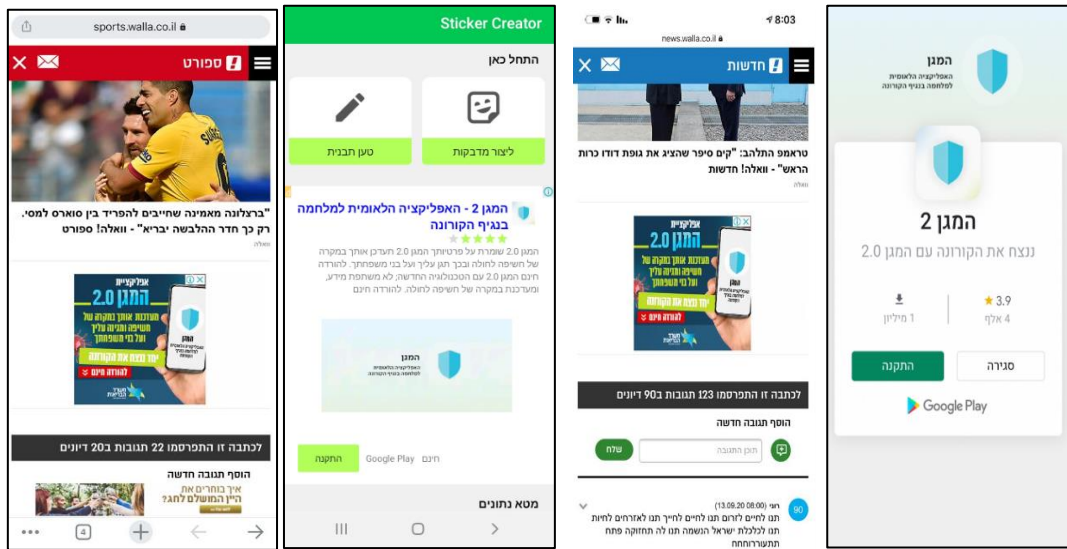


הלשכה המשפטית

Legal Department

משרד הבריאות

לחיים בריאים יותר



בכבוד רב,
טליה אגמון ע"ד
משנה ליועץ המשפטי

העתקים:

פרופ' חזי לוי, המנהל הכללי
פרופ' איתמר גרוטו, המשנה למנכ"ל
ד"ר שרון אלרעי-פרייס, ראש שירותי בריאות הציבור
עו"ד אורי שוורץ, היועץ המשפטי
ד"ר אודי קלינר, סגן ראש שירותי בריאות הציבור
גבי רונה קייזר, ראש אגף המחשוב
גבי איילת גרינבאום, ראש אגף השירות
גבי חן וונדרסמן, מנהלת תחום פניות ותלונות ציבור, אגף השירות - מנהלת מוקד ההשגות
גבי טלי דהן, מנהלת מוקד קול הבריאות
מר זאב רייטר, מנהל פרויקטים, אגף המחשוב
עו"ד שיר יוגב, מנהלת מחלקה בכירה (בפועל), הלשכה המשפטית