<u>הודעה בדבר שדרוג מערכות ועדכון מדיניות הפרטיות</u>

לקוח/ה יקר/ה,

חברתנו פועלת באופן שוטף לשיפור השירותים הניתנים על ידה ולשדרוג התשתיות הטכנולוגיות העומדות בבסיסם. אנו שמחים לעדכנך כי בתקופה הקרובה תעודכן פלטפורמת השירותים ותעבור ריענון עיצובי ותפעולי במטרה להעניק למשתמשים סביבת עבודה וחוויית שירות משופרת, יציבה ונוחה יותר.

כחלק מהעדכונים בשירותים המוצעים על ידי חברתנו ממשק השירות יעבור לפורמט מקוון, ויבוצע מעבר של המערכת בכללותה לשירות הענן מתקדם של חברת אמזון (AWS) במתחם המקומי (ישראל). שירות החברה נמצא תחת חשבון חברת האם של איתם, היא חברת סלופארק טכנולוגיות בע"מ בשירותי הענן של חברת AWS. **יש להדגיש כי שירות הענן של החברה הינו עצמאי ונפרד משירות הענן של חברת האם, וקיימת הפרדת מלאה במידע שנאסף על ידי החברה.** בנוסף, הגישה לשירות ו/או למידע שנאסף ע"י החברה אפשרית לעובדי החברה ולגורמים מאושרים מטעם החברה, כמפורט במדיניות הפרטיות ובמסמכים הנלווים להודעה זו.

חברת סלופארק מחזיקה בתקן ISO 270001 בתחום אבטחת המידע, שהינו תקן בינלאומי לניהול מערכת אבטחת מידע וניהול מידע בצורה מבוקרת ויעילה, המהווה, בין היתר, אישור בלתי תלוי לכך שהליכי הפיתוח, נהלי האבטחה וההגנה על הפרטיות הנהוגים עומדים בסטנדרטים בינלאומיים מחמירים.

שדרוג המערכת והשירותים יגבירו את ההגנה המוענקת למידע של הלקוחות כפי שנהגה עד כה. למען הסר ספק נבקש להדגיש כי איתם פועלת בהתאם לכל דרישות הדין בנוגע להגנה והאבטחת המידע, ובכלל זה מתחייבת כי המידע הנוגע ללקוחות איתם יישמר בהתאם לכל דרישות הדין והשימוש שייעשה בו יהיה אך ורק למטרות שלשמן נאסף מלכתחילה ובהתאם להסכמותיך וכמפורט במדיניות הפרטיות המעודכנת של החברה.

<u>לצורך המשך קבלת השירותים מהחברה נדרשת הסכמתך לתוכן ההודעה ונספחיה.</u>

לנוכח החשיבות שאנו מייחסים לשקיפות מלאה כלפי לקוחותינו, אנו פונים אליך בהודעה זו על מנת ליידע אותך אודות המעבר ואודות עדכון מדיניות הפרטיות של החברה בהתאם לו. **פירוט מורחב של הפעולות שהחברה נוקטת לשם הגנה ואבטחת מידע מפורט בצרופות להודעה זו.**

בנוסף, וכחלק מהמעבר לפלטפורמת הענן ושדרוג השירותים נבקשך לאשר את ההודעה ונספחיה שהם חתומים על ידכם. אין לבצע שינויים בנוסח ההודעה ונספחיה, ולא יהיה תוקף לשינויים כאמור.

אנו עומדים לרשותכם בכל שאלה, הבהרה או תהייה בנוגע לשירותים המשודרגים, ומקווים כי חווית השירות ממנה נהנית עד היום אף תתעצם. בכל שאלה בעניין מדיניות הפרטיות, הסכם הסודיות והסכם עיבוד המידע המצורפים ניתן לפנות בכל עת לחברה ו/או לממונה הגנת הפרטיות של החברה, שפרטיו מפורטים במסמכים המצורפים ובאתר החברה ונשמח להשיב.

בברכה,

איתם מערכות בע"מ

מדיניות פרטיות

כללי

חברת איתם מערכות בע"מ (להלן: "החברה") מספקת פלטפורמת שירותים בתחום ניהול צי רכב, ובכלל זה ניהול ותפעול כלי רכב, תיאום טיפולים, תחזוקה, שירותי דרך, בקרה תפעולית ופיננסית, ניהול נהגים, טיפול בפניות ומתן שירותים נלווים באמצעות מערכת נצר ואת אתר האינטרנט של החברה (להלן יכונו בהתאמה "**המערכת**" ו/או "**האתר**").

1. מסמך מדיניות פרטיות זה נועד להבהיר את האופן שבו החברה פועלת בקשר עם מידע אישי כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "**החוק**") ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "**התקנות**"). לצורך הנוחות החוק והתקנות יכונו להלן יחדיו "**דיני הגנת הפרטיות**".

2. מדיניות פרטיות זו חלה על כלל הפעילויות של החברה הכרוכות בעיבוד מידע אישי (מדיניות פרטיות זו מפרטת כיצד החברה אוספת, משתמשת, שומרת, מעבדת, מעבירה ומשתפת מידע זה) הנוגע לעובדי חברת הלקוח (כהגדרתה להלן), אשר מידע אישי אודותיהם מתקבל אצל החברה במסגרת מתן השירותים לחברות (להלן בהתאמה: "**חברת הלקוח**" "**עובד חברת הלקוח**"). יובהר כי מדיניות זו אינה מיועדת לצרכנים פרטיים.

3. <u>מובהר כי מדיניות פרטיות זו אינה חלה על גלישה באתר האינטרנט של החברה ו/או במקרה של יצירת קשר של עובד חברת הלקוח עם החברה באיזה מבין אמצעי הקשר השונים שהחברה מאפשרת למשתמשים ולרבות ברשתות חברתיות. במקרה של גלישת עובד החברה באתר האינטרנט מכל אמצעי טכנולוגי ו/או יצירת קשר עם החברה תחול מדיניות הפרטיות המפורטת באתר האינטרנט ו/או ברשתות החברותיות ו/או בפלטפורמה הספציפית של אמצעי הקשר.</u>

4. במסגרת מתן שירותיה, החברה מקבלת מחברת הלקוח מידע אישי אודות עובדיו כהגדרתו להלן, לצורך מתן השירותים המוסכמים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. תפקידה של החברה ומעמדה ביחס למידע אישי של נושאי מידע נקבעים בהתאם להסכם ההתקשרות הספציפי עם כל חברת לקוח. החברה יכולה לפעול במסגרת התקשרות עם הלקוח בשני מודלים חלופיים: כבעלת מאגר מידע או כמחזיק במאגר מידע.

5. כאשר החברה פועלת כבעלת מאגר המידע סוגי המידע האישי, מטרות עיבוד המידע האישי ואמצעי העיבוד נקבעים על ידי החברה והיא פועלת בהתאם לכלל החובות החלות עליה כבעלת מאגר מידע על פי דיני הגנת הפרטיות ובכלל זה חובות דיווח, חובת מינוי ממונה אבטחת מידע וחובות שקיפות. מסירת המידע ועיבוד המידע ע"י נשוא המידע הינו לצורך מתן השירותים ומכוח הסכמת נשוא המידע והכל בהתאם להוראות החוק.

6. כאשר החברה פועלת כמחזיק במאגר מידע בשם חברת הלקוח (בעלת המאגר), היא תעבד את המידע האישי בשם חברת הלקוח (בעלת מאגר המידע) ובהתאם להוראותיה בלבד ובהתאם להיקף שהוסכם בין הצדדים. בתוך כך, החברה חתומה על הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות מול חברת הלקוח המעגן את כלל הסכמות הצדדים ביחס לנושא אבטחת המידע המוטלת על החברה כמחזיקת מידע.

7. התפקיד הספציפי של החברה (כבעל מאגר מידע או כמחזיק במאגר מידע) והחובות הנלוות לכך מפורטים בהסכם ההתקשרות הנחתם עם כל חברת לקוח. בכל מקרה של סתירה בין הוראות מדיניות זו לבין הוראות הסכם ההתקשרות, יגברו הוראות הסכם ההתקשרות, ובלבד שאינן סותרות את הוראות החוק והתקנות.

סוגי המידע הנאסף ומקורו

8. **<u>סוגי המידע שהחברה אוספת</u>**

במסגרת מתן השירותים ו/או ההתקשרות עם החברה, החברה עשויה לאסוף ולעבד, לפי העניין, את סוגי המידע הבאים:

8.1. <u>מידע מזהה ופרטי קשר</u> - שם מלא, מספר טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת, תפקיד, שם חברה, מספר זהות או מזהה אחר ככל שנדרש, פרטי התקשרות של אנשי קשר, נהגים, משתמשים מורשים ונציגי לקוחות.

8.2. <u>מידע הקשור לרכב, לנהג ולצי הרכב</u> - מספר רישוי, מספר שלדה, פרטי רכב, סוג רכב, שיוך רכב לנהג או ליחידה ארגונית, נתוני צי רכב, מועדי טיפולים, תקלות, קריאות שירות, היסטוריית תחזוקה, תיקונים, בדיקות, רישוי, ביטוחים, החלפת רכבים, שימוש בשירותי דרך, ואירועים תפעוליים נוספים. כמו כן, החברה מקבלת מידע בדבר מצבו הבריאותי של הנהג, עבר תעבורתי, הכשרות בתחום התעבורה ומידע הקשור לנהיגה ברכב.

8.3. <u>מידע תפעולי ושירותי</u> - פניות למוקד, תיאומי שירות, תיעוד פגישות, מסמכים, תכתובות, נתוני הזמנה, נתוני התקשרות, הקלטות שיחה ככל שנעשות, משובים, סקרי שביעות רצון, ותיעוד הקשור לטיפול השוטף בשירותים.

8.4. <u>מידע עסקי ופיננסי</u> - פרטי התקשרות חוזית, נתוני חיוב, תשלום, חשבוניות, פרטי שירותים שהוזמנו או נצרכו, ונתונים הנדרשים לניהול ההתקשרות עם הלקוח.

8.5. מידע טכנולוגי ודיגיטלי - כתובת IP, סוג דפדפן, מערכת הפעלה, מזהי מכשיר, זמני גישה, נתוני שימוש באתר או במערכות, עמודים שנצפו, פעולות שבוצעו, קובצי Cookies ומזהים מקוונים אחרים.

8.6. מידע מיקום וטלמטיקה ככל שהשירותים הניתנים על ידי החברה כוללים מערכות איתור, GPS, טלמטיקה, נתוני נסועה, מצלמות, חיישנים או מערכות ניטור אחרות, החברה עשויה לאסוף ולעבד גם נתוני מיקום, מסלולי נסיעה, זמני שימוש, נתוני נהיגה, התראות תפעוליות, צריכת דלק, קילומטראז' ונתונים דומים, הכל בהתאם לשירות שסופק, לדין החל ולהסכמות הנדרשות.

9. מקורות המידע

המידע הנאסף ע"י החברה מגיע ממקורות שונים, ובכלל זה:

9.1. מנושא המידע עצמו, לרבות באמצעות טפסים, פניות, שיחות, מסמכים, אתר האינטרנט או מערכות החברה.

9.2. מהלקוח העסקי, המעסיק, מנהל צי הרכב, נציגי הלקוח או משתמשים מורשים מטעמו.

9.3. מצדדים שלישיים הקשורים במתן השירותים, כגון חברות ליסינג, מוסכים, ספקי דרך, חברות ביטוח, ספקי תוכנה, ספקי טכנולוגיה, מוקדי שירות, ספקי תשלום, רשויות מוסמכות ונותני שירותים נוספים.

9.4. מאמצעים טכנולוגיים אוטומטיים, לרבות באמצעות האתר, המערכות, קובצי Cookies, כלי מדידה, אמצעי ניטור ומערכות תפעול.

חובת מסירה ואופן ההסכמה

10. מובהר כי אין חובה למסירת המידע, וכי מסירתו הינה לצורך קבלת שירותי החברה ובהתאם להסכמת חברת הלקוח ו/או עובד חברת הלקוח. יחד עם זאת, מסירת חלק מהמידע הינו הכרחי לצורך קבלת שירות מהחברה. הסכמתכם למסירת המידע ניתנת במפורש או במשתמע, בהתאם לאופן השימוש בשירותים. אין באמור כדי לגרוע מחובת חברת הלקוח ליידע את עובדיה על עיבוד המידע ולוודא כי מסירתו נעשית כדין.

מטרות השימוש והעיבוד

11. ככלל, בין אם החברה משמשת כבעלת מאגר המידע ובין אם כמחזיקה במאגר המידע, עיבוד המידע נעשה לצורך מתן ובקשר עם השירותים בהתאם למטרות שהוגדרו בהסכם ההתקשרות עם חברת הלקוח לרבות עיבוד לצורך בדיקת צריכת השירותים ע"י חברת הלקוח ולרבות שליחת עדכונים בקשר עם השירותים, טיב מתן השירות, תיקון תקלות ותחזוקה. בנוסף, שמירת המידע כפופה לתנאי הסכם ההתקשרות ואפשרית בהתאם לכל הוראה בדין המצריכה את שמירת המידע ועיבודו ולצורך התגוננות משפטית.

12. בתוך כך, יתכן שחלק מהמוצרים ו/או השירותים העומדים לטובת עובד חברת הקבלן ינתנו ע"י צדדים שלישיים ולרבות שותפים עסקיים של החברה. החברה לא תמסור לאותם צדדים מידע מעבר לנדרש לצורך אספקת השירותים. יחד עם זאת, יובהר כי במקרה של מסירת מידע ע"י עובד חברת הקבלן עצמו לצדדים אחרים, לרבות בעצם צריכת **השירותים**, הרי שמסירת מידע כאמור אינה כפופה למדיניות פרטיות זו החברה לא תהיה אחראית לכל מידע הנמסר לצדדים שלישיים על ידי עובד חברת הלקוח.

13. כאשר החברה משמשת כבעלת מאגר המידע עיבוד המידע הרי שמידע שיאסף אודותיכם במסגרת מתן השירותים של **החברה** וישמר במאגרי המידע של החברה יכול ויישמר לצורך התקשרות, זיהוי, תפעול לרבות עדכון, אישור, יידוע שלך בכל עניין או נושא הקשורים לשירות המתבקש על-ידכם, שליחת מסרונים והתראות אישיות.

שיתוף מידע עם צדדים שלישיים

14. החברה תנקוט אמצעים סבירים ומקובלים על מנת למנוע העברת פרטים אישיים של המשתמש ו/או פרטים אשר עלולים לזהות אותו, ולמעט כמפורט להלן:

14.1. במקרה שאיזה מבין השירותים המוצעים לחברת הלקוח, ולעובד חברת הלקוח, ניתנים ע"י צדדים שלישיים ולרבות שותפים עסקיים.

14.2. לחברת הלקוח על-פי דרישה של חברת הלקוח.

14.3. לעובד חברת הלקוח על פי דרישה שלו.

14.4. לגורמים מאושרים בחברת האם לצורך פיתוח, עדכון, תפעול ותחזוקת המערכת ומתן שירות לקוחות ולמטרות אלו בלבד.

14.5. מידע יועבר לרשויות המוסמכות על פי דין, בהתאם לצו שיפוטי או דרישה ע"י גורם שהוענקה לו סמכות בדין או ככל שחלה על החברה חובה בדין להעברת המידע לידם.

14.6. במקרה של מחלוקת, דרישה, טענה, תביעה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או מי מטעמה ו/או בקשר לרכב שנרכש מהחברה.

14.7. במקרה בו תעביר ו/או תמחה החברה את זכויותיה ו/או פעילותה לצדדים שלישיים ובלבד שאלו האחרונים יקבלו על עצמם את הוראות מדיניות הפרטיות דנן.

אין באמור לעיל על מנת לגרוע מזכות החברה לעשות שימוש במידע או לשתף מידע עם צדדים שלישיים ככל שמדובר במידע שאינו אישי ו/או כזה שאין בו כדי לאפשר זיהוי המשתמש באופן ישיר. בכלל זה, האמור במדיניות הפרטיות אינו חל על מידע אגרגטיבי או אנליטי אשר אינו מאפשר זיהוי אישי של המשתמש.

העברת מידע לענן ו/או חו"ל

15. מאגר המידע של החברה מנוהל בענן AWS הישראלי בשירות נפרד תחת חשבון שבשליטת חברת האם של איתם.

16. אין באמור על מנת לגרוע מזכות החברה להעביר את מאגר המידע של החברה לשירותי ענן אחרים מחוץ לישראל (באירופה) והכל בכפוף לעמידה בדרישות הדין.

אבטחת מידע

17. החברה עושה ככל שביכולתה על מנת להגן על סודיות המידע והנתונים שנמסרו לה ו/או נאספו על ידה במסגרת צריכת השירותים, תוך נקיטת אמצעי זהירות מקובלים ושימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות. החברה מקדישה משאבים ונוקטת אמצעים מחמירים למניעת חדירה לאתר ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות המשתמשים, אולם אין ביכולתה למנוע שיבושים באתר באופן מוחלט.

18. החברה משתמשת באמצעי הגנה ואבטחה סבירים ומקובלים ביחס לפעולות מסירת מידע מקוון בהתאם לנדרש בדין, ודואגת לעדכנם באופן שוטף, בין היתר, כדי להגן על האתר ועל תוכנו מפני חדירות, פרצות או האזנות בלתי מורשות. אמצעי ההגנה האמורים נועדו לאבטח את זרימת המידע בין מחשב המשתמש לבין שרתי האתר, את התקשורת דרכו ואת המידע המצוי בשליטת החברה, כנגד ניצול מקרי או מכוון, אובדן, הרס או כנגד גישה על ידי אנשים ו/או גורמים בלתי מוסמכים ו/או בלתי מורשים.

19. החברה מתעדכנת באופן שוטף בהתפתחויות הטכנולוגיות על-מנת לספק את ההגנה הטובה ביותר מפני חדירה ו/או פריצה, לרבות כניסה לא מורשית למאגרי המידע שלה. יחד עם זאת, החברה מבהירה כי במקרים אשר אינם בשליטתה ו/או נובעים מכוח עליון, היא איננה מתחייבת כי האתר יתנהל כסדרו ללא כל הפרעה ו/או כי האתר ו/או המידע והנתונים אשר נאספו ו/או נמסרו כאמור לעיל יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה ו/או חדירה בלתי מורשית למאגרי המידע שלה.

20. מובהר כי המשתמשים אחראים אף הם ביחס למידע שהם משתפים ואשר עלולים לזהות אותם אישית, וגם עליהם האחריות לנקוט אמצעי אבטחה ובכלל זה שימוש באמצעי אבטחה נגד וירוסים, אי מסירתם של פרטי הזדהות לצד שלישי לא ידוע ובכלל זה בדוא"ל ו/או ברשתות חברתיות ו/או ברשתות ציבוריות. החברה מבהירה כי היא אינה פונה בדוא"ל בבקשה לקבל פרטים אישיים ו/או קוד סודי וכד'.

21. מובהר כי העברת מידע לחברה באמצעים דיגיטליים כגון (דוא"ל מהמשתמש, שימוש באפליקציית מסרים כדוגמת WHATSAPP) אינו מאובטח ע"י החברה והוא כפוף למדיניות הפרטיות ותנאי השימוש של האפליקציה, והחברה לא תישא בכל אחריות במקרה שבו נעשה שימוש באמצעים אלו לצורך העברת מידע אליה.

זכויות נושאי המידע

22. על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, נשוא המידע, או מי מטעמו (באמצעות ייפוי הכוח המתאים על פי דין), רשאי לעיין במידע אודותיו אשר מצוי במאגרי החברה, ככל שמידע אודותיך מוחזק בידה, ואף לבקש לתקן ו/או למחוק מידע זה אם אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן.

23. כאשר החברה משמשת כבעלת מאגר המידע – פניית נשוא המידע יכולה להיעשות ישירות אליה. החברה תעשה כל שביכולתה למילוי בקשה בנושאים המפורטים לעיל, בהתאם למוטל עליה על פי חוק, אך מובהר בזאת כי מידע הדרוש לה לניהול עסקיה ישמר לפרק הזמן הנדרש לכך, בהתאם לחוק.

24. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל החברה באמצעות פנייה באחד מאמצעי הקשר שהחברה מעמידה או באמצעות פנייה לחברה במוקד שירות הלקוחות בטל' 03-6898000. בכל תכתובת לחברה עליך לכלול את פרטיך המלאים לרבות כתובת מגורים, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני ליצירת קשר.

25. כאשר החברה משמשת כמחזיקה במאגר המידע – החברה תסייע לחברת הלקוח ככל הנדרש במימוש זכויות נושאי המידע, בהתאם לתנאי הסכם עיבוד המידע ולהוראות הדין. על המבקש לפנות לבעל השליטה במאגר המידע, אשר יפנה את המבקש אל החברה בצירוף אישור בכתב האם הוא מאשר את העיון. ככל שמבקש העיון פנה תחילה לחברה ללא פניה מקדימה לבעל השליטה, אזי החברה תודיע למבקש אם היא מחזיקה מידע אישי אודותיו וכן את בעל השליטה במאגר המידע ואת מענו על מנת שמבקש העיון יפנה אליו.

שינויים במדיניות

26. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מדיניות פרטיות זו מעת לעת, בהתאם לשינויים בדין, בפרקטיקה העסקית, בטכנולוגיה או בכל גורם רלוונטי אחר. שינויים מהותיים במדיניות זו יובאו לידיעת חברת הלקוח בהודעה בכתב או באמצעות דואר אלקטרוני, תוך מתן התראה סבירה מראש טרם כניסת השינויים לתוקף.

27. המדיניות המעודכנת תפורסם ותועמד לעיון, תוך ציון תאריך הכניסה לתוקף של הגרסה העדכנית.

יצירת קשר

28. עובדי חברת הלקוח רשאים לפנות לחברה בכל עניין הנוגע לפרטיותם, לרבות בקשות לעיון במידע, תיקונו או מחיקתו, לחברת הלקוח בה הם מועסקים.

29. לכל שאלה ו/או הבהרה בעניין מדיניות הפרטיות ו/או מאגרי המידע של החברה ניתן ליצור קשר דרך השירות הדיגיטלי של באמצעות אתר האינטרנט, של החברה או באמצעות שיחה טלפונית למוקד שירות הלקוחות שמספרו 03-6898000 (בשעות הפעילות א׳-ה׳ 09:00-17:00). מענה יינתן בהתאם לדין ובהתאם להסכם ההתקשרות עם חברת הלקוח, בהתאם לנסיבות העניין.

תאריך עדכון: אוקטובר 2026

כתב התחייבות לשמירה על סודיות

הואיל ואיתם מערכות מידע מתקדמות (2003) בע"מ (להלן: "**מקבל המידע**"), נחשף ו/או עתיד להיחשף למידע סודי של נותן המידע במסגרת ההתקשרות בין הצדדים (להלן: "**המטרה**");

והואיל ונותן המידע הסכים למסור למקבל המידע את המידע הסודי, כהגדרתו להלן, בכפוף להתחייבויותיו של מקבל המידע לשמירה על סודיות המידע הסודי וכל יתר התחייבויותיו כמפורט בכתב התחייבות זה בלבד;

לפיכך, אנו מתחייבים בזאת כלפיכם כדלקמן:

1. מבוא ופירושים:

1.1. כותרות הסעיפים בפרק זה הינן לצורך הנוחיות בלבד ולא יסתמכו עליהן בפירוש או בביאור הסכם זה.

1.2. לעניין הוראות פרק א' של ההסכם בלבד יהיו למונחים הבאים את המשמעות שלצידם כדלקמן:

"**מידע סודי**" משמעו מספרי רכב של עובדי הלקוח ו/או כל מידע שנמסר ו/או יימסר על ידי הלקוח, בכתב, בעל-פה או בדרך אחרת, ללא קשר לצורתו, או כל מידע אחר בקשר לעובדים של הלקוח וכל מי מטעמו וכן כל מידע שנובע או שנוצר על ידי הספק ו/או מי מטעמו בקשר עם מידע סודי כאמור שהתקבל אצלו.

"**מקבל המידע**" – איתם מערכות מידע מתקדמות (2003) בע"מ ו/או "הספק".

"**נותן המידע**" – "הלקוח".

1.3. למען הסר ספק פרק א' של ההסכם נפרד ומובחן מפרק ב' להלן, ואין להשתמש באיזה מהם לצורך פירוש ו/או ביאור של פרק אחר.

2. התחייבות לסודיות ואי שימוש

2.1. מקבל המידע מאשר בזאת, כי המידע הסודי כהגדרתו להלן (להלן: "**המידע הסודי**"), אשר נחשף ו/או אשר ייחשף בפניו או בפני מי מטעמו על ידי נותן המידע וכל מי מטעמו, הינו מידע רגיש אשר יכול להיות בעל חשיבות לנותן המידע.

המידע הסודי ישמש את מקבל המידע לצורך מתן השירותים כהגדרתם בהסכם ההתקשרות ביניהם ובקשר עם השירות (להלן: "**השימוש המורשה**").

2.2. על אף האמור לעיל, המונח "מידע סודי" לא יכלול את המידע דלהלן:

2.2.1. מידע אשר היה בנחלת הכלל לפני גילויו למקבלת המידע;

2.2.2. מידע שהוכח כי היה מצוי כדין ברשות מקבלת המידע לפני גילויו על ידי נותן המידע.

2.2.3. מידע אשר הפך לנחלת הכלל שלא עקב גילויו על ידי מקבלת המידע ו/או מי מטעמה ומבלי שמקבלת המידע הפרה התחייבויותיה לפי הוראות הסכם זה.

2.2.4. מידע אשר הוכח כי הגיע כדין לרשות מקבלת המידע מצד שלישי ללא התחייבות לשמירת סודיות, ואשר גילויו לידי מקבלת המידע אינו מפר התחייבות לשמירת סודיות על פי הסכם או חובה חוקית אחרת שיש לאותו צד שלישי ביחס למידע האמור.

2.3. מקבל המידע מתחייב לשמור בסודיות את המידע הסודי ולא לעשות בו כל שימוש אלא בקשר למתן השירותים. מקבל המידע לא יעשה שימוש במידע הסודי בקשר עם אימון מודלים של בינה מלאכותית ככל שלא ניתנה הסכמה מפורשת לכך. יחד עם זאת, מובהר ומוסכם כי האמור לעיל לא חל במקרה בו נותן המידע ו/או עובדיו יעשו שימוש בשירותי מקבל המידע אשר עושים שימוש בינה מלאכותית.

2.4. מקבל המידע לא יכין העתקים של המידע הסודי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת נותן המידע. יחד עם זאת, אין באמור בסעיף זה על מנת לגרוע מזכותו של מקבל המידע לשמור את המידע ו/או נגזרותיו לצורך מתן השירותים ו/או גיבוי השירותים וכן להוכחת נתינתם ו/או ככל שהדבר נדרש על פי הדין.

2.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מקבל המידע יתייחס אל המידע הסודי וינקוט באמצעי הזהירות כדי לעמוד בסטנדרטי סודיות ואבטחת מידע סבירים בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא פחותים מאלה הנהוגים על-ידי מקבל המידע לעניין מידע סודי של מקבל המידע עצמה.

2.6. מקבל המידע יהיה רשאי לגלות מידע סודי לעובדיו ולנותני שירותים מטעמו, אשר, בכל מקרה ומקרה, נדרשים לקבל את המידע הסודי לטובת השימוש המורשה ולצורך מתן השירותים על בסיס צורך לדעת ('need-to-know basis') או לצורך עדכון, פיתוח ותחזוקת המערכת בלבד. מקבל המידע יוודא כי מי שנחשף למידע הסודי מטעמה כפוף לחובת סודיות, לרבות מכוח הסכם העסקה או התקשרות ויורה להם להימנע מלגלות את המידע הסודי לצד שלישי כלשהו ו/או לעובדי מקבל המידע שלא חתמו על התחייבות כאמור.

3. <u>החזרת המידע לנותן המידע</u>

3.1. עם סיום ההתקשרות או עם קבלת דרישה בכתב מאת נותן המידע ובהתאם לקביעתו ובכפוף לאמור בהסכם זה, מקבל המידע: (א) יפסיק את השימוש במידע הסודי; (ב) יחזיר לנותן המידע את כל מקורות המידע הסודי שסופקו לו או הנמצאים בחזקתו או בשליטתו; ו-(ג) ישמיד את כל ההעתקים שנעשו מהמידע הסודי וכל המזכרים, מסמכים אחרים, קבצי מחשב או רשומות אשר הגיעו לרשותו או לרשות מי מטעמו במידה שכלול בהם מידע סודי. על אף האמור לעיל הספק לא יידרש להשמיד, למחוק או לשנות גיבויים ככל שהמשך שמירת המידע (או חלקו) ע"י מקבל המידע נדרש על פי דין, ובמקרה בו המידע השמור בגיבויים שוטפים אינו ניתן למחיקה באופן סביר, ובלבד שלא ייעשה בו שימוש והוא יימחק בהתאם למחזורי מחיקת הגיבויים המקובלים. ככל שמקבל המידע נדרש לשמור את המידע על פי דין הרי שהוא ימחק את המידע מיד לאחר שלא יהיה לו עוד צורך במידע האמור. לבקשת נותן המידע, מקבל המידע יאשר בכתב את ביצוע המחיקה, בכפוף לחריגי השמירה המותרים לפי סעיף זה. למען הסר ספק, החזרת המידע הסודי כאמור לא תפגע בהמשך תוקפן של התחייבויות אותו צד על פי הסכם זה.

3.2. נחשף המידע הסודי ו/או נעשה בו שימוש אסור שלא בהתאם להסכם זה, ו/או עתיד להיחשף ו/או להיעשות בו שימוש אסור, יודיע על כך מקבל המידע לנותן המידע ללא דיחוי בלתי סביר לאחר שנודע לו על כך ובהתאם לדין. מקבל המידע יסייע לנותן המידע, ככל האפשר, על מנת למנוע את המשך חשיפתו של המידע הסודי ו/או השימוש האסור והשגת שליטה מחודשת על המידע הסודי.

4. <u>שונות</u>

4.1. כל הוראות הסכם זה, לרבות הוראותיו בנוגע למידע סודי, תמשכנה לחול על מקבל המידע ועל כל מי מטעמה, לרבות עובדים, יועצים, בעלי מניות, דירקטורים ונושאי משרה, ללא הגבלת זמן, אף לאחר תום תוקפו ו/או ביטולו של הסכם זה, מכל סיבה שהיא.

4.2. מקבל המידע מכיר בכך המידע הסודי הינו חשוב לאינטרסים של נותן המידע וכי בגילוי המידע הסתמך נותן המידע על התחייבויות מקבלת המידע. לכן, במקרה שבו ייוודע לנותן המידע על הפרת ההתחייבויות במסגרת הסכם זה של מקבלת המידע הוא יהיה רשאי לפנות לשם קבלת צו מניעה זמני, צו ביניים וצו מניעה קבוע וכל צו מתאים אחר על מנת להגן על נותן המידע מבלי שיידרש להוכיח כל נזק ממשי.

4.3. מקבל המידע מכיר בכך שהמידע הסודי הינו ויוותר בבעלות הבלעדית של נותן המידע. גילוי המידע הסודי על ידי נותן המידע לא יהווה מתן רישיון מפורש, מרומז או אחר, לגבי אותו מידע סודי, או כל זכות לגבי פטנטים או סודות מסחריים של נותן המידע או של צד שלישי כלשהו, אף אם אינם ניתנים לרישום.

4.4. אין באמור בהסכם זה משום יצירת שיתוף פעולה עסקי ו/או שותפות ו/או יחסי עובד מעביד ו/או יחסי ספק לקוח בין נותן המידע למקבלת המידע. למען הסר ספק יובהר, כי נותן המידע ומקבלת המידע הינם שתי ישויות משפטיות נפרדות ללא קשר כלשהו ביניהם.

4.5. אם מקבל המידע ו/או מי מטעמו יידרש על ידי בית משפט או הוראה מחייבת של רשות שלטונית, לגלות מידע סודי, מקבל המידע יודיע לנותן המידע על דרישה כאמור ככל שאין מניעה עליו לעשות כן, ויסייע ככל האפשר לנותן המידע להתגונן מפני דרישה כאמור ו/או לצמצם את היקף הגילוי וככל שלא יהיה בכך להטיל על הספק עלויות כספיות. בכל מקרה, מקבל המידע יגלה רק את אותו מידע סודי שגילויו נדרש על פי דין. מובהר ומוסכם כי האמור בסעיף זה כפוף לכך שלא היתה מניעה על הספק ליתן הודעה כזו, ולרבות מכוח צו בית המשפט ו/או רשות שלטונית ו/או גורם מאסדר ו/או גורם מקצועי רלבנטי.

4.6. פרק זה בהסכם זה עומד בפני עצמו ומבטא את ההסכם המלא שבין הצדדים וכל הסדרים, מצגים, מכתבים או הבנות שהיו קודם לחתימת הסכם זה, ככל שלא קיבלו ביטוי מפורש בהסכם זה, יהיו חסרי תוקף.

4.7. כל שינוי ו/או תיקון לכתב התחייבות זה לא יהיה תקף אלא אם יבוצע בכתב ובחתימת הצדדים.

4.8. כתב התחייבות זה כפוף לדיני מדינת ישראל, כללי ברירת הדין, ולבית המשפט המוסמך בעיר תל אביב – יפו מוקנית סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית לדון בהסכם זה ובכל הקשור לו.

4.9. כל ההודעות לפי כתב התחייבות זה יעשו בכתב וייחשבו כנמסרות אם וכאשר הועברו במסירה אישית או שלושה (3) ימי עסקים לאחר המשלוח בדואר רשום, בהתאם לכתובות המצוינות במבוא להסכם זה.

איתם מערכות מידע מתקדמות (2003) בע"מ

הסכם הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

בין: איתם מערכות מידע מתקדמות (2003) בע"מ (להלן: "**איתם**" או "**הספק**")

לבין: _____, ת"ז/ח"פ _____, ("**הלקוח**");

1. כללי

1.1 הספק מספק ללקוח שירותים לניהול ציי רכב כמפורט בהסכם ההתקשרות בין הצדדים (להלן בהתאמה: "**הסכם השירותים**" "**השירותים**"). במסגרת מתן השירותים הספק מקבל ו/או יקבל גישה אל מידע הלקוח ו/או יעבד את מידע הלקוח, והצדדים מעוניינים להסדיר את הנושאים כאמור בהסכם זה ("**ההסכם**") בלבד, אשר יהווה חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות בין הצדדים.

1.2 ככל שקיימת סתירה בין הוראות הסכם זה לבין הסכמות אחרות בין הצדדים יגברו הוראות הסכם זה.

1.3 ההתחייבויות הסכם זה חלות אך ורק ביחס לשירותים כהגדרתם לעיל וימשכו לכל אורך תקופת ההסכם בין הצדדים. האחריות לקיום הוראות דיני הגנת הפרטיות ביחס לעובדי הלקוח, וביחס לכל גורם אחר אשר מידע אישי אודותיו עשוי להימסר על ידי הלקוח ("**נושאי המידע**") - מוטלת על הלקוח, ועליו לוודא כי הוא עומד בכל דרישות הדין.

2. הגדרות

לצרכי מסמך זה:

"**דין**" – הוראות כל דין (לרבות חוקי הגנת הפרטיות), הנחיה רגולטורית והסכם;

"**חוקי הגנת הפרטיות**" – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הפרטיות**"), התקנות מכוחו (לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ("**תקנות אבטחת מידע**") ותקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001, והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, כולם כפי שיהיו מעת לעת;

"**מידע הלקוח**" – כל מידע, מסמך ותיעוד, פיזי או דיגיטלי שנמסר ע"י החברה הנוגע לזהותם, שמם, מידע, נתונים ופרטים של או על עובדי החברה ומי שיש לו קשרי העסקה עמו (בעבר ובהווה).

"**מידע הספק**" - כל מידע שאינו מידע החברה, המאוחסן או מוחזק במערכות התפעוליות של הספק, או המעובד או מועבר באמצעותן. מובהר כי מידע שלא נמסר על ידי החברה, ובכלל זה מידע שמצוי בידי הספק עקב מתן השירותים לחברה הינו מידע של הספק בלבד.

"**מידע אישי**" – נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם הניתן לזיהוי ("אדם הניתן לזיהוי" משמע כל מי שניתן לזהותו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה באמצעות פרט מזהה, כגון שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי);

"**הרשאת הגישה**" – הרשאת גישה למידע החברה.

"**מאגרי המידע**" – אוספי נתוני מידע החברה, בין אם הם מאוחסנים אצל החברה ו/או מי מטעמה ובין אם מאוחסנים על ידי הספק ו/או מי מטעמו;

"**נושאי המידע**" – עובדי החברה שמידע אישי אודותיהם מעובד, לרבות במסגרת השירותים;

"**מערכות הלקוח**" – מערכות המשמשות את מאגרי המידע (לרבות מערכות המאגר של מאגרים אלה כהגדרתן בתקנות אבטחת מידע, שאינן מערכות ספק);

"**מערכות הספק**" – מערכות של הספק או מי מטעמו, המכילות או מעבדות את מידע החברה, מתממשקות למערכות החברה ו/או יש להן חשיבות ביחס להיבטי אבטחת מי מהאמורים;

"**אירוע אבטחה**" - אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות מידע החברה, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה, או לפגיעה בסודיות, שלמות, אמינות, זמינות נגישות או שרידות מערכות המידע של הספק ביחס למידע של החברה ו/או מידע החברה, לרבות אירוע אבטחה בקשר למידע החברה כהגדרתו בתקנות אבטחת מידע;

"**עיבוד**" – כל פעולה שמבוצעת על מידע החברה, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילויו, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.

2.1. הספק מאשר הוראות הסכם זה חלות ביחס למידע בלבד. בהקשר זה, ולעניין המידע, איתם מהווה "מחזיק" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות. הלקוח הינו "בעל השליטה" במאגר המידע המכיל את המידע. בהתאם לכך, איתם פועלת כמחזיקת מידע בלבד ואינה בעלת השליטה במאגר, על כל המשתמע מכך, זולת אם צוין אחרת במסמך תנאי השירות הרלוונטי.

3. <u>השימוש במידע החברה</u>

3.1. הספק מתחייב לשמור על סודיות, אמינות וזמינות מידע הלקוח ולנהוג בו בהתאם לחובות הקבועות בדין והתחייבויותיו תחת הסכם זה.

3.2. הספק מאשר כי הלקוח הוא בעל השליטה במאגרי המידע ומידע הלקוח וכי, לצורך הסכם זה, ביחס למידע הלקוח, הספק ייחשב כ"מחזיק" (כהגדרתו של מונח זה בחוק הגנת הפרטיות), ימלא את כל החובות המוטלות עליו לפי חוקי הגנת הפרטיות כמחזיק, לרבות בקשר עם אבטחת מאגרי המידע וזאת בהתאם לרמת האבטחה של המאגר כפי שיקבע על ידי הלקוח וכפי שיימסר לו טרם תחילת מתן השירותים, למעט אם נאמר אחרת בהסכם זה, וכמפורט להלן:

3.2.1 סוגי מידע הלקוח שהספק רשאי לעבד: שם העובד; מספר טלפון; מס' רכב, וכן מידע הנצבר אצלו בקשר עם מתן השירותים. בכלל זה, בהתאם לשירותים שהוזמנו בפועל, גם מידע בדבר שיוך רכב לנהג, שימוש ברכב, אירועים תעבורתיים, כשירות לנהיגה ונתוני מיקום, ככל שמידע כאמור מעובד במסגרת השירותים.

3.2.2 מערכות הלקוח שהספק רשאי לגשת אליהן: הספק אינו ניגש למערכות החברה;

3.2.3 מטרות העיבוד המותרות: עיבוד מידע הלקוח כנדרש לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם ו/או הסכם השירותים, בקשר למתן השירותים ובכלל זה עיבוד לצורך בדיקת צריכת השירותים ע"י החברה וטיב מתן השירות. אין באמור לגרוע מזכותו של הספק להשתמש במידע שעבר התממה;

3.2.4 סוגי הפעילות והעיבוד שהספק רשאי לבצע: כל פעולה הנדרשת לצורך ביצוע השירותים ועל פי דין כגון איסוף, קבלה, תיעוד, ארגון, אחסון, שימוש, עיון, העברה, התאמה, שליפה, ניתוח, הפקה, הצגה, גיבוי, מחיקה וכל פעולה אחרת במידע הנדרשת לשם אספקת השירותים.

3.2.5 רמת האבטחה של מאגר המידע בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 תהא, לכל הפחות, בהתאם להגדרת מאגר המידע אצל הלקוח.

3.3. הספק יודיע ללקוח בסמוך לאחר קבלת דרישה מצד שלישי כלשהו בקשר למידע הלקוח, לרבות רשות שלטונית ולרבות דרישה מצד נושא מידע לעיין או לתקן מידע אישי שנשמר עליו, ולפעול על פי הוראות הלקוח בלבד בעניין זה וזאת כלל שאין מניעה על מתן ההודעה כאמור ולרבות מניעה שהוטלה ע"י רשות ו/או גורם מאסדר ו/או גורם מוסמך. בהתאם להוראות החברה, הספק מתחייב כי כלל והלקוח יאשר זאת בכתב, הספק יאפשר לנושאי המידע הזכאים לכך לממש את זכויותיהם מכוח חוקי הגנת הפרטיות, לרבות לעניין זכות העיון והתיקון של מידע אישי שנשמר אודותיהם והכל בכפוף לדין.

3.4. במקרה בו רשות מוסמכת בישראל תדרוש מהספק את גילוי מידע הלקוח לפי סמכותה, הספק יודיע ללקוח בהקדם האפשרי על הדרישה והיקפה (וככל שאין מניעה לכך) ויהיה רשאי לגלות ללא צורך בהסכמת הלקוח את מידע הלקוח שהוא מחויב לגלות לפי דין. הספק לא יגלה מידע מעבר לנדרש.

3.5. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהלקוח ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:

3.2.6 המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהלקוח.

3.2.7 המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.

3.2.8 המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי הלקוח לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.

3.2.9 המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.

4. <u>אבטחת מידע</u>

הספק מתחייב למלא ולקיים אחר הנחיות אבטחת המידע כדלקמן.

4.1 **<u>מינוי ממונה אבטחה:</u>** בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "**הממונה**"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך ללקוח. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.

4.2 **<u>הגדרת נוהל אבטחת מידע</u>**: כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע. כמו כן, הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

4.3 **<u>אבטחה פיסית וסביבתית:</u>** הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע. במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה/בינונית-הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה כנדרש בדין.

4.4 **<u>אבטחת מידע בניהול כוח אדם</u>**: הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע ומערכותיהם רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות, וכן הדרכות תקופתיות ע"פ דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי ההרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

4.5 **<u>הזדהות וניהול הרשאות</u>**: הספק יבצע בקרת הרשאות תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו. במידה שהספק מפתח מערכת עבור הלקוח (החברה), הספק יוודא יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות עפ"י דרישת הלקוח. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של הלקוח ו/או מכילים מידע של הלקוח, יעמוד בקריטריונים הבאים: אופן הזיהוי ייעשה, ככל הניתן, על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה; שימוש במדיניות סיסמאות מתאימה ויעילה, לרבות נוהל החלפת סיסמאות; הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש; הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים; גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA); יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות; הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות; ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו. ביטול ההרשאה תתבצע מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

4.6 **<u>בקרה ותיעוד גישה</u>**: הספק יתעד בלוג את השדות הבאים: זיהוי ואימות; נעילות משתמש; פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם; העלאות תכנים; גישה מרחוק; תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי. הספק ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.

4.7 **<u>אירועי אבטחת מידע</u>**: הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח לממונה אבטחת המידע של הלקוח על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.

4.8 **<u>ניהול מאובטח ומעודכן:</u>** הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה; הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נוזקות על מחשבים המכילים מידע השייך ללקוח; הספק יישם בקרות קלט ופלט; הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק; הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של הלקוח לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר ללקוח על אופן ההפרדה; הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן; הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לממונה אבטחת המידע של הלקוח לפי דרישתו; זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר בלקוח על כל השבתה של המערכת; הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות; הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

4.9 **<u>אבטחת תקשורת וסביבת ההפעלה</u>**: הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הלקוח אל הספק (לכל הפחות Firewall- ו-IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה). הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי

פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, Token, וכיו"ב).

4.10. <u>גיבויים ושחזורים</u>: הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

5. <u>העברת מידע לצדדים שלישיים, מעבדי משנה והוצאת המידע מחוץ לישראל</u>

5.1. הספק מסתייע לשם מתן השירותים ו/או פיתוח, עדכון, תפעול ותחזוקת המערכת ומתן שירות לקוחות בגורמים מאושרים בחברת האם וכן בגורמים חיצוניים המהווים ספקי/קבלני משנה במיקור חוץ ("**מעבדי משנה**") ונותני שירותים, בהיקף ובמידה הנדרשים לצורך מתן השירותים בלבד.

5.2. הספק לא יהיה רשאי לגלות, להעביר ו/או לתת גישה למידע החברה, אלא לגורמים המאושרים בחברת האם ולגורמים מאושרים שפרטיהם נמסרו ללקוח ו/או על פי דין, וזאת אך ורק לצורך ביצוע הפעולות המותרות, במסגרת השירותים ובמידה המינימאלית הנדרשת לשם כך ("**גורמים מאושרים**"). הספק יכלול בהסכם עם כל גורם מאושר המעבד את מידע החברה מטעמו את הנושאים המנויים בתקנה 15(א)(2) לתקנות אבטחת מידע, בשינויים המחויבים.

5.3. הספק מתחייב שהגישה של הגורמים המאושרים למידע הלקוח, תהיה על בסיס הצורך לדעת וכן הוא מתחייב שהרשאת הגישה למידע הלקוח תבוטל מיד עם סיום השירותים / ההתקשרות עם הגורם המאושר.

5.4. ידוע ומוסכם על הלקוח כי הספק מאחסן את מידע הלקוח המעובד על ידי הספק בשירות נפרד של בענן AWS הישראלי תחת חשבון חברת האם. הספק לא יעביר את מידע החברה מחוץ למתחם הישראלי ו/או האירופי ללא הסכמה מראש ובכתב של הלקוח.

5.5. אין באמור לעיל לגרוע מהעברת מידע בהתאם למדיניות הפרטיות של הספק ולכל דין, ובכלל זה רשויות ציבוריות בישראל וגופי האכיפה במסגרת בירור מחלוקות לרבות הליכים משפטיים, מכוח חובה הקבועה בדין, צו שיפוטי או דרישת רשות מוסמכת ועל פי דרישה/הרשאה שתתקבל מהלקוח.

5.6. הספק עשוי לשתף מידע מצרפי, סטטיסטי או מידע שעבר אנונימיזציה שאינו מאפשר זיהוי אישי.

6. <u>ביקורות ודיווח</u>

6.1. הספק יעביר ללקוח, לפי דרישתה, בתום כל שנה קלנדארית אישור שנתי אודות ביצוע הוראות הסכם זה ועמידתו בהוראות חוקי הגנת הפרטיות הרלוונטיים ביחס למידע הלקוח בלבד ובכפוף לכך כי אין בדוח לפגוע בסודות מסחריים שלו ו/או של צדדים שלישיים.

6.2. הספק ישתף פעולה עם הלקוח ו/או צד שלישי מטעמו בביצוע ביקורות אבטחת מידע ביחס לביצוע התחייבויותיו מכוח הסכם זה. ביקורת אבטחת מידע תבוצע בתיאום מראש בין הצדדים ולא פחות מ-14 ימי עסקים. מובהר כי הביקורת לא תתבצע באמצעות חדירה מרחוק למערכות המידע של הספק, אלא אך ורק במשרדי הספק. בנוסף, הביקורת תתבצע ע"י עובדי הספק בלבד בנוכחות פיזית של נציג הלקוח שזהותו אושרה מראש ובהתאם להנחיות סבירות של נציג הלקוח, בכפוף לחתימה על כתב התחייבות לשמירה על סודיות.

6.3. ככל שימצאו ליקויים בביקורות, במבדקים ו/או הסקרים האמורים, הם יטופלו על ידי הספק באופן מיידי ככל האפשר ורציף עד לתיקונה (אלא אם מדובר בתקלה זניחה שתטופל לפי תוכנית העבודה של הספק).

6.4. מובהר ומוסכם כי הביקורת ומסירת הדיווח בהתאם לסעיף זה, על תתי הסעיפים בו, לא תפגע בסודות מסחריים ומידע עסקי של הספק ו/או לקוחותיו האחרים.

7. <u>ניהול הרשאות גישה</u>

7.1. הספק יוודא כי הגישה למערכותיו, ולמידע של הלקוח, יתאפשר רק לעובדים אשר חתמו על כתב סודיות ואבטחת מידע.

7.2. מובהר כי הרשאות הגישה למערכות הספק של עובדיו נקבעו על-ידי הספק על בסיס הגדרת תפקיד, והן תהיינה תמיד אך ורק במידה הנדרשת לביצוע תפקיד העובד במתן השירותים ללקוח.

7.3. מובהר כי הספק מתעד את הקצאת ההרשאות לעובדיו, ומעדכן אותן מפעל לפעם בהתאם ששינוי בהיקף ההרשאה של עובדיו.

8. <u>אירועי אבטחה</u>

8.1. בכל מקרה בו קיים חשש לאירוע אבטחה, ידווח על כך הספק ללקוח בהקדם האפשרי בהתאם לדין ולא יאוחר מ-48 שעות מהמועד בו נודע לספק על אירוע כאמור, וככל שלא קיימת מניעה על מסירת ההודעה כאמור לרבות עקב דרישה של רשות ו/או גורם מאסדר ו/או גורם מוסמך אחר. הדיווח יבוצע בהתאם לבחירת הספק באמצעים האפשריים העומדים לרשותו באותה העת. הדיווח יימסר למחלקת אבטחת מערכות מידע של הלקוח או לנציג מאושר שפרטיו נמסרו לספק מבעוד מועד.

8.2. בקרות אירוע אבטחה ינקוט הספק במירב המאמצים למנוע את המשכו, ולבצע תחקור ראשוני של אירוע אבטחת המידע, ויעביר ללקוח, ביחד עם הדיווח כאמור לעיל או בסמוך לאחריו והכל בהתאם לתנאים באותו המועד, דו״ח המתאר את ההיבטים הטכניים של אירוע אבטחת המידע ואת פעולות התגובה וההתאוששות שביצע הספק, ובכלל זה (א) תיאור של האירוע; (ב) תיאור של מידע נשוא האירוע; (ג) דוחות מנגנון התיעוד האוטומטי ומנגנון ההתראות הנוגעים לאירוע; ו- (ד) סקר השפעות אפשרי של האירוע. הדיווח יתייחס לאירוע המשפיע על או שעשויה להיות לו השפעה על מידע הלקוח בלבד והספק לא יהיה חייב למסור מידע סודי של לקוחות אחרים או מידע אשר מסירתו תפגע באבטחת מערכותיו, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לגרוע מחובתו למסור ללקוח מידע מספק לצורך הבנת מהות האירוע, היקפו, השפעתו על מידע הלקוח והצעדים שננקטו או יינקטו לטיפול בו.

8.3. הספק ינקוט בכל פעולה סבירה הנדרשת לצורך תגובה, התאוששות, מזעור סיכונים ושחזור בקשר עם אירוע אבטחת המידע. בנוסף, הספק סייע ללקוח ככל הנדרש בטיפול, במזעור הסיכונים ובהתמודדות עם אירוע אבטחת המידע. הספק יעביר לרשות הלקוח על פי דרישה במהלך אירוע אבטחה ולאחריו דוחות ומסמכים שיסייעו ללקוח להעריך את היקף האירוע והחשיפה שלו.

8.4. ככל שהספק ישקול לפנות לגורם חיצוני שאינו רגולטור (לרבות הרשות להגנת הפרטיות ו/או משטרת ישראל) כחלק מהתמודדות עם אירוע אבטחה, בין אם לפי דרישות הדין ובין אם לאו, יפנה הספק ככל האפשר ללקוח לשם מתן יידוע (למעט אם הדבר אסור על פי דין).

9. <u>משך שמירת המידע וביעור המידע</u>

9.1. הספק ישמור את מידע הלקוח ו/או התוצרים והחומרים הנובעים ממתן השירותים למשך הזמן הנדרש לצורך ביצוע הפעולות המותרות במסגרת השירותים, ו/או בהתאם לדין החל על הספק המחייב את שמירת המידע. למעט כאמור בסעיף זה הספק ישיב ללקוח ו/או ישמיד כל מידע החברה אשר אינו נחוץ עוד לצורך מתן השירותים ללקוח או בתום השימוש בו או על פי דין.

9.2. עם סיום תקופת הסכם ההתקשרות, או במועד שיוסכם בין הצדדים ועל פי דרישת הלקוח, הספק ימנע מכל ביצוע פעולה במידע הלקוח למעט באישור הלקוח, ויחזיר ללקוח או יעביר לכל צד שלישי שימנה הלקוח לעניין זה, את כל מידע הלקוח אשר נמסר לספק ו/או אשר מצוי בחזקתו, לרבות תוצרים וחומרים הנובעים ממתן השירותים, ולרבות נתוני ביניים, וימחק אותם מכל אמצעי שברשותו, לרבות מגיבויים, וזאת מבלי להשאיר בידי הספק או הגורמים המאושרים כל העתק ממידע הלקוח או מכל חלק ממנו.

9.3. על אף האמור בסעיפים 9.1 ו-9.2 לעיל, ובכפוף לכל הוראה בדין בגינה נדרש הספק בשמירת מידע כולו ו/או חלקו ו/או ששמירת המידע נדרשת הגנה על אינטרסים לגיטימיים של הספק ו/או לצורך התגוננות בהליכים משפטיים, הספק ישמור את מידע הלקוח בהתאם להוראות הסכם זה והוראות הסכם ההתקשרות מידע כאמור יישמר רק למשך התקופה הנדרשת לפי הדין הרלוונטי או עד לתום תקופת ההתיישנות החלה ביחס לטענה או להליך המשפטי הרלוונטיים, לפי העניין, ולאחר מכן יימחק או יעבור אנונימיזציה.

10. <u>זכויות הלקוח</u>

10.1. הלקוח ו/או עובדי הלקוח רשאים לעיין במידע האישי שנאסף אודותיו ולבקש את תיקונו, ככל שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות וכמפורט במדיניות הפרטיות של הספק.

10.2. הספק ישתף פעולה עם הלקוח, באופן סביר ולפי דרישה שתתקבל בכתב, על מנת לאפשר לנושאי המידע לעיין במידע אישי אודותיהם ולתקנו כדין. במקרה של בקשות מצד נושאי המידע שעניינן

מימוש זכות העיון או התיקון איתם תעדכן את הלקוח ככל האפשר בטרם יינתן מענה לנושא המידע לצורך קבלת אישורו. מובהר כי עדכון הלקוח כפוף למהות הבקשה מצד נושא המידע ולאיתם שיקול דעת מלא בעניין זה.

10.3. הלקוח ישפה את איתם עבור הוצאות שהוציאה לצורך עמידה בהוראות סעיף זה או למימוש זכויות נושאי המידע.

10.4. פניות בעניין המידע האישי ניתן להפנות לממונה הגנת הפרטיות בהתאם לפרטים המפורטים להלן.

11. <u>דין וסמכות שיפוט</u>

11.1. ככל שלא נקבע אחרת בהסכם ההתקשרות, הדין החל על כתב התחייבות זה הוא הדין הישראלי בלבד. סמכות השיפוט הבלעדית תהיה מסורה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו, ישראל.

ולראיה באנו על החתום:

בחתימתנו להלן, אנו מאשרים את נוסח ההודעה ונספחיה ולרבות את הסכמתנו להסכם עיבוד המידע והגנת ואבטחת המידע.

תאריך		**שם החברה**		**חתימת החברה**