



נספח סודיות, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

מעודכן לאחרונה 15-05-2026

הואיל והמשתמש מהווה בעל שליטה במאגר מידע כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981

(להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**").

והואיל ולפי תנאי השימוש בין הצדדים, הספק מספק לו שירותים הכרוכים בעיבוד מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות וכמוסכם להלן.

והואיל ועיבוד המידע כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז – 2017 (להלן: "**תקנות אבטחת מידע**") וכן הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות (להלן: "**דיני הגנת הפרטיות**").

והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את אופן עיבוד המידע על ידי הספק, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, ומצהירים כי הסכם זה, תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות הינם חלק בלתי נפרד מההתקשרות ביניהם.

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

מבוא

1. נספח סודיות, אבטחת מידע והגנת פרטיות זה (להלן: "**הסכם עיבוד מידע**"), מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות הזמינים בקישורים הבאים:
 - 1.1. [תנאי שימוש](#)
 - 1.2. [מדיניות פרטיות](#)
2. תחולת הסכם עיבוד המידע הינה עבור כל ההתקשרויות בהן חשב מערכות מידע (2012) בע"מ ח.פ. 514730654 (להלן: "**הספק**", "**ספק השירותים**") עשויה לעבד מידע אישי עבור המשתמשים ו/או המנויים (כפי שמוגדר בתנאי השימוש) (להלן, ביחד או לחוד "**הלקוח**").
3. כותרות הסעיפים נועדו לשם נוחות בלבד ואין לעשות בהם שימוש לצורך פרשנות.

הגדרות

4. "**מידע אישי**" - נתון הנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה פרט מזוהה כגון: שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.
5. "**מידע בעל רגישות מיוחדת**" - מידע אישי על צנעת חיי המשפחה של אדם, על צנעת אישיותו ועל נטייתו המינית, מידע בריאותי או רפואי, מידע גנטי, מזהה ביומטרי, מוצאו של אדם, עבר פלילי, דעות פוליטיות, אמונות דתיות, השקפת עולם, נתוני מיקום, נתוני תעבורה, שכר, פעילות פיננסית, מידע אישי שחלה עליו חובת סודיות שנקבעה בדיון.
6. "**מידע**" – במסמך זה: כל נתון או מסמך הנוגע למשתמש ו/או לקוחותיו ו/או כל גורם הקשור עמו, לרבות



- מידע אישי, מידע בעל רגישות מיוחדת ובעיקרו מידע פיננסי, מידע עסקי, מקצועי או מסחרי, אשר אינו נחלת כלל הציבור הנחוץ לביצוע הסכם השירותים (להלן: "**המידע המורשה**").
7. "**עיבוד מידע**" - כל פעולה שמבוצעת לגבי המידע, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.
8. "**בעל שליטה במאגר מידע**" - מי שקובע, לבדו או יחד עם אחר, את מטרות עיבוד המידע שבמאגר המידע, או גוף שהוא או בעל תפקיד בו הוסמך בחיקוק לעבד מידע במאגר. להלן: המייצג.
9. "**מחזיק**" - גורם חיצוני לבעל השליטה במאגר המידע המעבד בעבורו מידע. להלן: הספק.
10. "**נושא מידע**" - האדם אודותיו מעובד מידע.
11. "**אירוע אבטחת מידע**" - כל אירוע שיש בו כדי לפגוע בזמינות, סודיות או שלמות של המידע או מערכות המידע המכילות מידע, כולל פעילות מכוונת או לא, אשר גורמת עלולה לגרום לחשיפת מידע ללא אישור, גישה לא מורשית למידע או אובדן מידע.

כללי

12. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בתנאי השימוש (להלן: "**מטרת השימוש**"), הלקוח ידרש להעביר לספק מידע ממאגרי המידע בשליטתו של הלקוח ו/או לאפשר לספק ולעובדיו גישה למידע המורשה של הלקוח.
13. במסגרת מתן השירותים, הספק מספק ללקוח שירותי עיבוד מידע באמצעות מערכת טכנולוגית. עם סיום ההתקשרות, יושב המידע ללקוח אך ורק בכפוף לדרישה מפורשת בכתב מטעמו, ובתנאי שהשבת המידע מותרת לפי הוראות כל דין.
14. חלק מפעולות עיבוד המידע, ביניהן פעולות אחסון ופיתוח כוללות התקשרות עם ספקי משנה.
15. התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 14, הינה בהתאם להצהרתו לעמידה בסטנדרטים ורגולציות אבטחת המידע
16. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי הוראות דיני הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה בהתאם להוראות אלה.
17. פרטי קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע: כתובת דוא"ל privacy@heshev.co.il

שמירת סודיות

20. הספק מתחייב לשמור בסודיות כל מידע שגייע אליו במסגרת מתן השירותים ללקוח, ולא לעשות בו שימוש אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובהתאם לדין. הספק לא יגלה מידע לצדדים שלישיים, אלא אם הדבר נדרש לצורך מתן השירותים או לפי הוראות הדין.
21. התחייבות זו לא תחול על מידע שהיה ידוע לספק כדין לפני קבלתו, או שהפך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת ההסכם.



זכויות נושאי מידע

22. בכל מקרה שבו תתקבל פנייה הנוגעת למידע המורשה המוחזק במערכות הספק, ינחה הספק את הפונה לפנות ישירות ללקוח (למעט אם קיימת חובה אחרת לפי דין), לרבות פניות הנוגעות לזכויות עיון ו/או תיקון מידע אישי. בנוסף, הספק יעדכן את הלקוח בכתב על כל פנייה כאמור, בין אם התקבלה מנושא מידע ובין אם מרשות מוסמכת.
23. במידת הצורך, הספק יסייע ללקוח להגיב לפניית נושא מידע למימוש זכויותיו, בין אם הפניה התקבלה אצל הספק ובין אם אצל הלקוח.

אבטחת מידע

24. הנחיות כלליות

- 24.1. הספק ינקוט באמצעים סבירים להגנה על המידע, התשתיות והמערכות המשמשות למתן השירות, בהתאם לרמת הרגישות של המידע ולדרישות הדין, לרבות:
- 24.1.1. שמירה על אבטחה פיזית ומניעת גישה לא מורשית.
 - 24.1.2. יישום אמצעי אבטחה אפליקטיביים להגנה על מידע.
 - 24.1.3. מתן הרשאות גישה רק לבעלי הרשאה, לאחר נקיטת אמצעים סבירים.
 - 24.1.4. הדרכות מודעות לאבטחת מידע והגנת הפרטיות לבעלי הרשאות.
 - 24.1.5. מידור פנימי בגישה למידע בהתאם לצורך תפקיד.
 - 24.1.6. נקיטת אמצעי אבטחה טכנולוגיים למניעת חדירה או חשיפה לא מורשית, לרבות הגנה על קווי תקשורת.
 - 24.1.7. פעולות פיתוח, עדכון או תוספת למערכת יתבצע בהתאם לסטנדרטים מקובלים לפיתוח מאובטח, תוך שימוש בטכנולוגיות עדכניות ונתמכות.
 - 24.1.8. עמידה בהוראות הדין בנוגע לשימוש בכלי בינה מלאכותית.

25. אירועי אבטחת מידע

- 25.1. כל צד מתחייב לדווח באופן מיידי לצד השני בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע חמור ובכפוף לחוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021.
- 25.2. ההודעה תכלול לכל הפחות תיאור של האירוע, המס' המשוער של נושאי המידע המעורבים באירוע, תיאור ההשלכות האפשריות של האירוע, האמצעים שנקטו לטיפול באירוע.
- 25.3. במקרה של אירוע אבטחת מידע, הספק מתחייב לספק מענה מיטבי והולם, כך שזמן החזרה לכשירות וזמינות המידע יהיה בצורה המהירה ביותר, בהתאם לאמנת השירות (להלן: "SLA") שהוגדרה בין הצדדים.
- 25.4. הספק יתעד אירועי אבטחת מידע, ככל האפשר באמצעות רישום אוטומטי בלוג.
- 25.5. הספק לא יגלה, לא יפרסם ולא ידווח על אירוע אבטחת מידע הנוגע למידע של הלקוח ללא הסכמת הלקוח מראש ובכתב, אלא אם הדבר נדרש לפי הוראות הדין החל, לרבות חוק שירותי מידע פיננסי, התשפ"ב-2021, במקרה שבו נדרש גילוי או דיווח כאמור, יעדכן הספק את הלקוח מראש וישתף עמו פעולה בנוגע להיקף ואופן הגילוי ו/או הדיווח, ככל שהדבר נוגע למידע של הלקוח.

26. אחסון וגיבוי

- 26.1. הספק יישם נהלי גיבוי ושחזור תקופתיים וישמור על עמידה בדרישות הדין בנוגע להעברת מידע מחוץ לישראל.