

## הסכם מגני תוכנה ושירותים

מבוא

הסכם מגני זה ("ההסכם") עובר תוכנה ושירותים, שנערך על ידי ובין היילי (ישראל) בע"מ, ח.פ. 511323974, מרחוב ברביצקי 6, פתח תקוה 4900617 ("ספק השירות") ובין, הלקוח שפרטיו מפורטים בטופס ההזמנה ("הלקוח"). ייבט לתוקפו (i) עם אישור אלקטרוני או אחר של טופס ההזמנה על ידי הלקוח, או (ii) עם חתימת שני הצדדים על טופס ההזמנה או עם חתימה אלקטרונית על ההזמנה על ידי שני הצדדים באמצעות DocuSign (כל אחד מהם "מועד קובע"). כאשר בכל מקרה, טופס ההזמנה כולל את התנאים וההגבלות של הסכם זה, על נספחיו, לרבות נספח 1 (הסכם רמת שירות) ונספח 2 (הסכם עיבוד נתונים). ספק השירות והלקוח עשויים להיקרא גם הם "הצדדים" או "הצד" בהתייחסות לכל אחד מהם לחוד. ספק השירות מסכים להעניק ללקוח את הזכות להשתמש בתוכנה באמצעות שירות מגני הלקוח מעוניין להירשם כמגני לתוכנה. בנוסף לתוכנה ולשירותים הנלווים הנדרשים לצורך אספקת התוכנה, הצדדים רשאים להסכים גם על "שירותים מקצועיים" ספציפיים שיופסקו על ידי ספק השירות על פי התנאים וההגבלות של הסכם זה.

על כן, בהתחשב בתנאים המפורטים במבוא, מסכימים הצדדים כדלקמן:

### 1. שימוש בשירות ע"י הלקוח

1.1 **התחייבויות ספק השירות.** ספק השירות יעמיד לרשות הלקוח את התוכנה והשירותים הנדרשים לצורך אספקת התוכנה (תוכנה ושירותים להלן ביחד, ובנפרד ייקראו גם ה"שירות" או ה"שירותים"), כמתואר בתיאור השירותים ובתנאים הספציפיים לשירותים (המכונים יחד להלן "תיאור השירותים"), המצוינים בטופס ההזמנה/הצעת המחיר, ועל פי התנאים וההגבלות בהסכם זה. ספק השירות רשאי לשנות את השירותים מעת לעת, ובלבד ששינויים כאמור לא יפחיתו באופן מהותי מאיכותו הכללית של השירות. ספק השירות שואף לספק ללקוח גישה לתוכנה תוך שני (2) ימי עבודה מהמועד הקבוע, אלא אם כן נקבע אחרת בתיאור השירותים. התוכנה עשויה להיות מורכבת מיישום רשת המסופק ללקוח בתצורה תוכנה, כפתרון שירות, וכאפליקציה למכשיר קצה שתתקן על ידי הלקוח במכשיר הנניד שלו. ההיקף והאיכות המוסכמים של השירותים מוגדרים באופן בלעדי בתיאור השירותים. הצהרות פומביות בדבר איכות המסופק על ידי ספק השירות או סוכניו ייעשו רק לאחר קבלת אישור מפורש בכתב מספק השירות. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 7.1, מידע ומפרטים הכלולים בתיאור השירותים לא יישמשו כמקור לאחראיות או ערבות בדבר איכות השירות או כל סוג אחר של אחריות, אלא אם כן אושרו בכתב ככאלה על ידי ספק השירות. ספק השירות רשאי לעדכן ולשפר את השירותים מעת לעת; עדכונים כלישהם כאמור, כולמם תוכנה המתקנת "פגמים" (הנהגתם בסעיף 7.4) בשירותים ו/או תוכנה שעשויה לכלול שגיאות קטנות בשירותים, כוללים בהסכם. בנוסף לעדכונים, ספק השירות רשאי להציג שדרוגים ו/או שירותים תוספים לשירותים, כאשר "שדרוגים" פירושה יכולות חדשות או פונקציות חדשות של השירותים ו"שירותים תוספים" פירושה (i) חבילות פונקציונליות חדשות ו/או נוספות בצורה של מודולים נפרדים לשירותים, או (ii) אינטגרציות או יישומי חיבור עם יישומי תוכנה אחרים של ספק השירות, מי מעטמו, או של צד שלישי. השדרוגים ושירותים תוספים כופים להסכם בלבד, אם הוזמנו בנפרד ומשולמים על ידי הלקוח, יצוין כי עשויים לחול עליהם תנאים והגבלות נוספים.

1.2 **דרישות מערכת.** הפעלה או שימוש בשירותים על ידי הלקוח מחייבים דרישות מערכת מסוימות, כמתואר בתיאור השירותים, אשר כפופות לשינויים על פי שיקול דעתו של ספק השירות. מפרט דרישות המערכת אינו מהווה חלק מההתחייבויות של ספק השירות על פי הסכם זה. הלקוח יישא באחריות הבלעדית לעמוד בכל דרישות המערכת הנדרשות להפעלת השירותים או לצורך השימוש בהם. ספק השירות אינו אחראי לבעיות, תנאים, עיכובים, כשלים ואובדן או נזק אחר הנובעים מאי עמידתו של הלקוח בדרישות המערכת ו/או הקשורים לחיבורי רשת הלקוח, רשתות תקשורת וכל קישור אחר או כאלה שנגרמו על ידי האינטרנט.

1.3 **משתמשים מורשים.** אלא אם כן הוגדר אחרת בתיאור השירותים, כ"משתמשים מורשים" יחשבו עובדי הלקוח המורשים על ידי הלקוח להשתמש בשירותים בהתאם לתנאי ההסכם ("משתמשים מורשים"). הלקוח יקבע את הגישה לתוכנה למשתמשים המורשים מטעמו בלבד, ככדי לאפשר אישור, גישה ושימוש בשירותים בהתאם לתנאים וההגבלות של הסכם זה, ובפרט בהתאם לסעיף 3.3.

1.4 **התחייבויות הלקוח.** על הלקוח לוודא כי (i) המשתמשים המורשים מטעמו הוגנו מידע מלא ומדויק אודות הלקוח והמשתמש המורשה הנמצא בתהליך הרישום, ובנוסף, אך לא רק, כי לא השתמשו בשמות בדויים כלשהם, (ii) המשתמשים המורשים מטעמו משתמשים בשירותים בהתאם לתנאי ההסכם זה - (iii) המשתמשים המורשים מטעמו נוקטים במאמצים סבירים למניעת גישה או שימוש לא מורשה בשירות על ידי עובדים שאינם נחשבים כמשתמשים מורשים, או על-ידי צדדים שלישיים אחרים, וידועו מיד לספק השירות על כל גישה או שימוש בלתי מורשים כאמור.

### 2. דמי מגני, תשלום ומיסים

2.1 **דמי מגני.** הלקוח ישלם לספק השירות, תמורת אספקת השירותים, את דמי המגני כמסומם בטופס ההזמנה.

2.2 **תנאי התשלום.** תנאי התשלום יהיו כמפורט בטופס ההזמנה.

2.3 **מיסים.** ככלל, דמי המגני של ספק השירות אינם כוללים מיסים. הלקוח אחראי לתשלום כל מיסי המכירה, השימוש והערך המוסף הקשורים לקבלת השירותים הלהן, אך לא כולל מיסים על סמך התקבולים ברוטו, הרווח הנקי או תרכוש של ספק השירות. אם על ספק השירות מוטלת חובה לשלם או לגבות מיסים שהלקוח אחראי עליהם בכפוף לסעיף זה, הלקוח יחויב בסכום המתאים וישלמו, אלא אם כן הלקוח מספק לספק השירות אישור פטור ממס בתוקף שהונפק על ידי רשות המיסים המתאימה. למען הסר ספק, דמי המגני וכל תשלום אחר של הלקוח לספק השירות יישאו מע"מ כשיעורו בדין במועד התשלום בפועל.

### 3. זכויות קנייניות

3.1 התאגיד היילי - חברת Hilti Aktiengesellschaft מליכטנשטיין, חברת האם של ספק השירות, מרחוב פלדקירשרשטראסה 100, פלורידה 9494 ליכטנשטיין ("תאגיד היילי") - שומר על מלוא הבעלות, באופן בלעדי וללא הגבלה, ושומר לעצמו את כל זכויות הקניין הרוחני בשירותים, כאשר זכויות הקניין הרוחני פירושו כל חוק מקובל, זכויות קניין תעשיית, זכויות סטטוטוריות ואחרות, זכויות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, סימני מסחר, סודות מסחריים, פטנטים, סמגמים ועיצובים, זכויות קנייניות אחרות שהונפקו, כובדו או ניתנת לאכיפה על פי הדין בכל מקום בעולם, וכל הזכויות המוסריות הקשורות לכך ("זכויות קניין רוחני"). ספק השירותים מוספק על ידי תאגיד היילי להעניק ללקוח זכויות שימוש בשירותים בישראל בהתאם לתנאים וההגבלות של הסכם זה.

3.2 **שמירת הבעלות.** בכפוף לזכויות המגבלות (הרשאות שימוש) הניתנות במפורש בהסכם זה, לא מענקות זכויות נוספות ללקוח מלבד כמפורט במפורש הלהן. הלקוח שומר לעצמו את כל ואת מלוא הזכויות בנתונים שלו וביחס אליהם, בתוכנת אחרות שאינן של ספק שירות ובקניין רוחני אחר אלו ספק השירות יכול לקבל מעת לעת גישה בעת ביצוע השירותים.

3.3 **הקניית זכויות.** למשך תקופת ההסכם, מקבל הלקוח את הזכויות לגישה ולשימוש בשירותים, כמסומם בטופס ההזמנה, בהתאם לאפשרויות הבאות, כפי שסיכמו הצדדים:

(a) **משתמשים הנקובים בשם.** זכות שאינה בלעדית ואינה ניתנת להעברה, לאשר למשתמשים מורשים הנקובים בשם, גישה מרחוק לשירותים ושימוש בפונקציות השירותים עד למספר המשתמשים הנקובים בשם המוגדר בטופס ההזמנה. עם הודעה בכתב ומראש לספק השירות, הלקוח ייהר רשאי להחליף משתמש מורשה הנקוב בשם, במשתמש מורשה אחר נקוב בשם.

(b) **משתמשים מקבילים.** זכות שאינה בלעדית ואינה ניתנת להעברה, לאשר למשתמשים גישה מרחוק לשירותים ושימוש בפונקציות השירותים לפי המספר המרבי של משתמשים פעילים במקביל, כפי שמוגדר בטופס ההזמנה. משמעות המונח "משתמשים פעילים במקביל" היא גישה ו/או שימוש בשירותים באמצעות כל מכשיר קצה, לרבות (i) מכשיר תדר רדיו, (ii) מחשב אישי, (iii) CRT ו- (iv) VDT שמוחברים ומקושרים לשירותים.

(c) **שימוש ארגוני.** זכות לא בלעדית ואשר אינה ברת-העברה, לאשר לכל המשתמשים המורשים של הלקוח גישה מרחוק לשירותים ושימוש בפונקציות השירותים עד למספר המרבי של משתמשים, כמוגדר בטופס ההזמנה (באם קיים).

(d) **תיאור השירותים, זכויות השימוש שניתנו, הגבלות השימוש ודרישות המערכת זמינים ללקוח באתר היילי בקישור הבא:**

[https://www.hilti.co.il/content/dam/documents/pdf/e4/israel/E4\\_IL\\_IW\\_SERVICES\\_DESCRIPTION\\_after\\_10\\_2021.pdf](https://www.hilti.co.il/content/dam/documents/pdf/e4/israel/E4_IL_IW_SERVICES_DESCRIPTION_after_10_2021.pdf)

3.4 **תיעוד.** ספק השירות יספק מדרכי משתמש נאותים לשירות על פי בקשת הלקוח.

3.5 **הגבלות.** הלקוח לא (i) יספק רישיון, יספק רישיון משנה, ימכור, יבצע מכירה חוזרת, ישכיר, יחזיר, יעביר, יקצה, יפיץ, ימכור זמן שיתוף, יציע בלשכת שירות, או יעמיד את השירות לרשותו של צד שלישי כלשהו, למעט למשתמשים המורשים מטעמו; (ii) ינהג, יעתיק או ייצור כל צורות נגזרות המבוססות על השירות; (iii) יגביל או יעתיק כל תוכן המהווה חלק מהשירות, למעט ברשת הפנימית של הלקוח עצמו למטרות הנסקפות הפנימיות שלו; (iv) יבצע תהליך הנדסה או יפרק את השירות או כל חלק ממנו, אלא אם כן מותר על פי דין. (v) ייגש לשירות על מנת לנבון כל מוצר או שירות הומינים מסחרי; (vi) יעתיק תכונות, פונקציות, ממשקים או גרפיקה של השירות או כל חלק ממנו; או (vii) ישתמש בשירות בכל דרך בהחלט מהיקף השימוש המותר באות.

3.6 **פרטיות ונתוני (מידע) הלקוח.** נתוני הלקוח פירושה הנתונים או המידע שנמסר או הועלה על ידי הלקוח או המשתמשים המורשים מטעמו בקשר לשירותים ובאמצעותם. נתוני הלקוח לא יכללו חומר מסו, מוגנה, מאיים או בלתי חוקי או מוזיק בדרך אחרת, לרבות חומר המפר זכויות פרטיות או כזה המשבש את ביצועי השירות או את הנתונים הכלולים בו. כמסומם בין ספק השירות ללקוח, הלקוח מחויב בנתוני הלקוחות שלו (וככל שנתוני הלקוחות מכילים נתונים אישיים) והוא בעל מאגר המידע הרלבנטי האחראי (כמשמעותו בדיני הגנת הפרטיות) לנתוני הלקוחות כאמור ולכל הנובע מכך. ספק השירות לא ייגש לנתוני הלקוח אלא במקרים הבאים: (i) הם דרושים לצורך פתרון בעיות הקשורות לשירות או בעיות טכניות אחרות, (ii) הנתונים דרושים למסירת נתוני הלקוחות כאמור למשתמשים מורשים, (iii) הם נדרשים לביצוע חובותיו, (iv) הנתונים נדרשים לביצוע השירותים, (v) הנתונים מתבקשים על ידי הלקוח בצורה כתובה, (vi) כפי שהותר אחרת במפורש על פי תנאי הסכם זה (כולל נספחיו) או (vii) בהסכמתו המפורשת של הלקוח. הצדדים מסכימים, כי ספק שירות ו/או מי מעטמו רשאים להשתמש בנתוני הלקוחות בצורה אנונימית (כולמם בצורה שאינה ניתנת לקישור לאדם מסוים) על מנת לפתח, לתקן ולשפר את השירותים והמוצרים של קבוצת החברות של ספק השירות, להתאים מוצרים ושירותים לצרכי הלקוח, ולמטרות מחקר שוק בתקופת הסכם זה ולאחריה. ספק השירות רשאי לגשת לנתוני הלקוח, למערכותיו או לרשתותיו ולהעתיקם לקשורים אלו במידה הדרושה לביצוע השירותים ו/או לצורך תחזוקה ו/או תמיכה מרוחק, כפי שמתואר בהמשך בסנספ

3.7 **משוגב ללקוחות.** הלקוח מעניק בזאת לתאגיד היילי רישיון עולמי, ללא תמלוגים, הניתן להעברה וירישיו משנה, בלתי חוזר ותמדי להשתמש או לשלב בשירותים כל קלט, הצעה, בקשה לשיפור, המלצה או משוגב אחר של הלקוח בנוגע לשירותים ("משוגב ללקוחות"). תאגיד היילי ו/או ספק השירותים לא יחויבו להטמיע את משוגב הלקוחות בשירותים והדבר מסור לשיקול דעתם.

### 4. סודיות

4.1 **סודיות.** "מידע סודי" פירושו (א) קוד המקור של התוכנה; ו (ב) נתוני הלקוחות; ו (ג) המידע והסקי או הטכני של כל צד, כולל, אך לא רק, מידע הנוגע לתוכנית התוכנה, העיצובים, העלויות, המחירים והשמות, כספים, תוכניות שיווק, הודעות עסקיות, כוח אדם, מחקר, פיתוח או ידע. אף צד לא יחשוף או ישתמש במידע סודי של הצד השני לצורה כלשהי כוללה במסגרת הסכם זה, למעט באישור מראש ובכתב של הצד השני או כנדרש בחוק והותר בסעיף 4.2 הלהן. כל צד מסכים להגן על המידע הסודי של הצד האחר באותה המידה שהוא מגן על מידע בעל אופי דומה השייך לו (אך בשום מקרה לא ישתמש בפחות ממידת הזהירות הסבירה וההסגדרים הסבירים של תעשיית הטכנולוגיה).

4.2 **חובת גילוי.** במידה וצד להסכם מחויב עפ"י חוק לחשוף את המידע הסודי של הצד השני, הוא יספק באופן מידי הודעה מוקדמת לצד השני בדבר חובת גילוי כאמור קודם להעברת המידע (ככל שניתן מבחינה חוקית), ויספק סיוע סביר להצד השני במידה והצד השני מעוניין למנוע או להתגמד לגילוי.

4.3 **עודים.** היה וצד להסכם זה חושף או משתמש או מיישם את המידע של הצד השני, תוך הפרת הגנת הסודיות המופיעות הלהן, תעמוד לצד השני הזכות, בנוסף לסעיפים המוזכרים האחרים, לסעד מניעה משפטי כדי למנוע פעולות אלה, שעל פיהם הצדדים מודים כי כל הסעיפים המוזכרים האחרים אינם מספקים.

4.4 **החרגות.** מידע סודי לא יכלול כל מידע אשר: (i) ידוע או הופך לידוע לציבור הרחב ללא הפרה של התחייבות כלשהי כלפי הצד השני; (ii) היה ידוע לצד לפני גילוי על ידי הצד השני, ללא הפרת כל התחייבות כלפי הצד השני; (א) תוחב באופן עצמאי על ידי אחד הצדדים ללא הפרת כל התחייבות כלפי הצד האחר; או (iv) מוקבל מצד שלישי ללא הפרה של התחייבות כלשהי כלפי הצד השני (ובכלל שנתוני הלקוח המכילים נתונים אישיים יושלכו בהתאם לסטנדרטים הנדרשים בהסכם זה (כולל נספחיו), גם אם אותו מידע עשוי להיות ידוע לציבור הרחב, זמין לציבור או נגיש בדרך אחרת לספק השירות ממקורות אחרים).

5. הגבלות שימוש.

5.1 הגבלות השימוש בשירותים וההגבלות הפונקציונליות של השירותים ("הגבלות השימוש") ייקבעו ויפורטו בתיאור השירותים, ועל הלקוח לקיים אותן באופן מלא, ולהבין בחשבונו כעת השימוש בשירותים. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 8.2, הלקוח מותר על כל תביעות האחריות, החבות והסעדים, בשל אי עמידתו של הלקוח בהגבלות השימוש בשירותים.

5.2 **לקוחות עסקיים.** השירותים מיועדים אך ורק לשימוש לקוחות עסקיים מקצועיים בענפי הבנייה והתת-בנייה, מערכות אנרגיה ותחזוקת מבנים, ואינם מיועדים לשימוש באף תחום אחר של צרכני קצה עסקיים או פרטיים ("תחום השימוש"). מבלי לגרוע מהוראות סעיף 8.2, הלקוח מותר על כל תביעות האחריות, החבות והסעדים, הנובעים משימוש של הלקוח בשירותים מעבר לתחום השירות.

6. שיפוי על ידי הלקוח.

6.1 **שיפוי על ידי הלקוח.** הלקוח ישפה, יפצה יגן וימנע נזק מספק השירות כנגד תביעות ו/או תשלומים לצד ג' המבוססים על: (i) השימוש של הלקוח בשירותים באופן המפר את מגבלות השימוש כאמור בסעיף 5.1 לעיל; (ii) הפרה על ידי הלקוח של החוקים החלים בתחום הפרטיות; או (iii) נתוני הלקוח וכל מידע או חומר אחר שהועלו או שימשו בשילוב עם השירותים. ספק השירות ישתף פעולה באופן סביר בהגנה על תביעה כאמור, אם יתבקש על ידי הלקוח, כאשר הלקוח יחזיר את העלויות הסבירות ששולמו על ידי ספק השירות ועל חשבונו, שנוצרו בקשר לשימוש פעולה כאמור. אם יוחלט על ידי ספק השירות - ללקוח תהא הסמכות הבלעדית להגן על התביעה או להסדיר אותה, ובלבד שהסדר כזה אינו כרוך בתשלום כלשהו על ידי ספק השירות או בהודאה בביצוע עולה מצד ספק השירות.

7. אחריות מוגבלת וסעדים במקרה של ליקויים.

7.1 **התחייבות ספק השירות.** ספק השירות מתחייב כי השירותים יינתנו באופן מהותי על פי תיאור השירותים.

7.2 **התחייבות הלקוח.** הלקוח מתחייב להשתמש בשירותים בהתאם לתנאים ולהגבלות של הסכם זה וכי שימוש בשירות אינו מהווה הפרה של הוראות כל דין.

7.3 **הגבלת התחייבות.** למעט כמפורט במפורש בסעיף 7.1 לעיל, ספק השירות אינו מתחייב, ומתנער במפורש מכל שאר האחריות, הערבויות, התנאים והמצגים, בין אם בעל פה או בכתב, במפורש או במשמע, או הנובעים מהשימוש בשירותים, לרבות, אך לא רק, אי-הפרה, סחירותם של השירותים, התאמתם למטרה מסוימת, עמידה בדרישות הלקוח או איכות משביעת רצון. ספק השירות אינו מתחייב כי השירותים יספקו ללא הפרעה או חופשיים מפגמים. ספק השירות אינו מתחייב כי השירותים לא יגרמו לאובדן או נזק כתוצאה מהעברת נתונים דרך רשתות תקשורת, מתקנים או מכשירי קצה.

7.4 **סעדים בכפוף לאחריות.** הלקוח יודיע לספק השירות ללא דיחוי על כל ליקוי לכאורה בשירות, כולל תיאור הפגם נטען, כאשר המונח "פגם" פירושו טייה מהותית של האחריות על פי סעיף 7.1 לעיל. כל הליקויים הלגיטימיים יתוקנו על ידי ספק השירות בתוך פרק זמן סביר כפי שייקבע על ידי ספק השירות; ספק השירות רשאי להחליט על פי שיקול דעתו הבלעדי אם לתקן פגם נתון באמצעות תיקון (למשל לעקוף את הפגם) או אספקת תחליף. ספק השירות גם רשאי לתקן פגמים באמצעים מרוחקים, לצורך זה רשאי לגשת מרחוק לנתונים, המערכת ו/או המכשירים של הלקוח, והלקוח יאפשר לו גישה כאמור למטרה זו. אם ספק שירות אינו מצליח לתקן את הפגם בתוך זמן סביר, רשאי הלקוח (i) לבקש הפחתה סבירה בדמי המניע עבור השירותים או (ii), אם ספק השירות לא הצליח לתקן את אותו פגם פעמיים ברציפות במסגרת הזמן הסבירה, כל אחד מהצדדים רשאי לסיים את ההסכם, והסיום יקבל תוקף מדי. במקרה כאמור, הלקוח רשאי גם לתבוע נזקים בכפוף לסעיף 8.

8. הגבלת חבות.

8.1 **הגבלת חבות.** ספק השירות לא ישא באחריות כלשהי לנזקים מיוחדים, עקיפים, משניים, תוצאתיים, הרתעתיים ו/או עונשיים כלשהם. החבות החוזית והמשפטית של ספק השירות לנזקים ישירים אשר נגרמו עקב הפרת התחייבויותיו בהסכם זה, תוגבל עד לסכום הכולל של דמי המניע אשר שולמו על ידי הלקוח בגין התוכנה והשירותים המהלך ששת (6) החודשים הקודמים לתאריך אשר בו התחשף האירוע אשר יצר את העילה הנטענת לחבות. הגבלת החבות לתוכנה ולשירותים הינה מצטברת ולא בעבור מקרה יחיד.

8.2 **חריגים.** מגבלות האחריות האמורות לא יחולו על כל חבות סטטוטורית מחיובת. בנוסף, מגבלות אחריות כאמור לא יחולו אם וככל שספק השירות קיבל על עצמו התחייבות ספציפית.

8.3 **חבות בגין הוצאות נלוות.** סעיפים 8.1 ו-8.2 יחולו בהתאם לאחריות ספק השירות בגין הוצאות נלוות.

8.4 **מחויבות הלקוח למניעה והפחתת נזקים.** ספק השירות ייצור עותקי גיבוי יומיים של כל המערכת עליה מאוחסנים נתוני הלקוחות, כדי לאפשר שחזור של נתוני מערכת אלה במקרה של אובדן נתונים. עם זאת, ספק השירות לא ישחור את נתוני הלקוחות של לקוחות בודדים, למשל במקרה של אובדן נתונים בשוגג שנגרם על ידי הלקוח. על כן, הלקוח יהיה מחויב לנקוט באמצעים נאותים כדי למנוע ולהפחית נזקים עקב אובדן נתונים.

9. תקופת ההסכם וסיומו.

9.1 **תקופת ההסכם.** הסכם זה יכנס לתוקף בתאריך הכניסה לתוקף ויערך לתקופה בלתי מוגבלת ("תקופה"). אלא אם כן נקבע אחרת בטופס ההזמנה.

9.2 **סיום הסכם מטעמי נוחות.** כל צד רשאי לסיים את ההסכם כולו מטעמי נוחות, בהודעה מוקדמת בכתב בת שישים (60) יום ועד לסוף חודש קלנדריו שלפני חלוף אותם 60 ימים, אלא אם כן צוין אחרת בטופס ההזמנה.

9.3 **סיום מיידי בשל עילה.** בנוסף, כל צד רשאי לסיים את ההסכם זה בשל עילה מספקת, בכפוף לדרישות החוק הרלוונטיות.

9.4 **השלכות סיום ההסכם.** עם סיום ההסכם על ידי ספק השירות, מכל סיבה שהיא, הלקוח יפסיק באופן מדי את הגישה וכל שימוש אחר בשירותים (אלא אם כן צוין אחרת להלן). סיום החוזה לא יפסור את הלקוח מהתחייבויותיו לתשלום דמי המניע שנצברו לזכות ספק השירות עד ליום בו סיום החוזה נכנס לתוקף (בכפוף לזכויותיו החוקיות של הלקוח לעכב בתום לב תשלומים המצויים במחלוקת).

9.5 **החזרת נתוני הלקוח.** במהלך תקופת ההסכם, הלקוח יכול לחלץ את נתוני הלקוח ולממש שישים (60) יום לאחר מכן ("תקופת חילוץ הנתונים"). אלא אם כן נקבע אחרת בתיאור השירותים. ספק השירות - בכפוף לזכותו של ספק השירות להשתמש בנתוני לקוחות בצורה אנונימית כמפורט בסעיף 3.6, ימחק נתוני לקוחות או לכל הפחות יחסום נתונים כאמור עם תום תקופת חילוץ הנתונים.

10. **הוראות שיוספו לחול.** סיום הסכם המניע לא ישיפע על אף אחת מזכויות הצדדים, מהסעדים, מחויבויות או חביות שהצטברו לכל צד בכפוף להסכם, או על כל זכות או סעדים הנובעים מתוך או בהקשר לסיום החוזה, כהגדרתם בהסכם זה, ואין סיום החוזה משפיע על תוקפן של הוראות הסכם זה הנשארות בתוקף לאחר סיום תוקף הסכם המניע במפורש, או בשל אופי הוראותיהן.

10.1 **שינויים בהסכם.** ספק השירות שומר לעצמו את הזכות לשנות את דמי המניע ו/או את העמלות ("שינויים"). אלא אם כן צוין אחרת בתיאור השירותים, ספק השירות יודיע ללקוח על השינוי בהודעה מוקדמת של לפחות ארבעה (4) שבועות ("הודעת שינוי"). ללקוח עומדת הזכות להתנגד לשינוי כאמור עד שני (2) שבועות לפני כניסת השינוי המיועד לתוקף ("תאריך כניסת השינוי לתוקף"). והיה הלקוח אינו מתנגד במועד שהוקצב לכך, ייחשב הדבר כהסכמתו של הלקוח לשינוי, והשינוי יכנס לתוקף במועד החלת השינוי. במידה והלקוח מתנגד לשינוי במועד שהוקצב לכך, ספק השירות רשאי לבחור להמשיך את ההסכם עם הלקוח תחת תנאי הסכם זה ללא השינוי, ייחשב את ההסכם מיום כניסתו לתוקף של השינוי. ספק השירות יודיע ללקוח באופן ספציפי על זכות סיום ההסכם של ספק השירות, תקופת ההודעה על הנגודת הלקוח, תאריך הכניסה לתוקף של השינוי וההשלכות של אי הנגודת ההודעה השינוי.

10.2 **שינויים בדמי המניע.** דמי המניע שעליהם הוסכם קבועים לשארית השנה הקלנדרית שלאחר תאריך התוקף של הסכם זה. לאחר מכן, ספק השירות רשאי להגדיל את דמי המניע באופן חד צדדי בלא יותר משלושה אחוזים (3%) מדי שנה ללא צורך בציינת לנוהל השינוי כמפורט בסעיף 10.1 לעיל ומבלי שתהיה ללקוח זכות התנגדות.

11. תנאי שירותים ללא עלות.

11.1 **שירותים ללא עלות.** ספק השירות רשאי לספק שירותים מסוימים ללא עלות. ככל ויסקף ספק השירות שירותים כאמור, הם יפורטו בתיאור השירותים ("שירותים ללא תשלום").

11.2 **תנאים ספציפיים.** לגבי שירותים ללא עלות, יחולו התנאים הספציפיים הבאים, ויקבלו עדיפות במקרה של סתירה עם הוראות אחרות בהסכם זה:

(a) **החזרת אחריות.** למעט כמפורט במפורש בסעיף 7.1 לעיל, למעט פגמים שהוסתרו במרמה, ספק השירות מחויב לכל אחד בנפרד ואת כלל המצגים, האחריות, הערבויות והתנאים, בין אם בעל פה או בכתב, במפורש או במשמע, או הנובעים מהשימוש בשירותים, לרבות, אך לא רק, אי-הפרה, סחירותם של השירותים, התאמתם למטרה מסוימת, עמידה בדרישות הלקוח או איכות משביעת רצון. ספק השירות אינו מתחייב לזמינות כלשהי של השירותים או כי השירותים יספקו ללא הפרעה או חופשיים מפגמים. ספק השירות אינו מתחייב כי השירותים לא יגרמו לאובדן או נזק כתוצאה מהעברת נתונים דרך רשתות תקשורת, מתקנים או מכשירי קצה.

(b) **הגבלת חבות.** למעט היכן שהדבר נאסר לפי דין, ספק השירות לא יישא באחריות שנגרמו בגין השירות בתוכנה.

(c) **הסכם רמת שירות.** הסכם רמת השירות (נספח 1) לא יחול על שירותים ללא עלות.

12. פרטיות ומידע.

12.1 **הגנת מידע.** כאשר לעיבוד נתוני הלקוחות לצורך הסכם זה, ספק השירות והלקוח מסכימים בזאת להתקשר בהסכם עיבוד הנתונים כמפורט בנספח 2 (הסכם עיבוד נתונים). הילתי מכבדת את פרטיותם של מי מטעמו של הלקוח, וזאת ביחס למידע אישי הנמסר או נאסף ביחס אליהם במהלך אספקת השירותים, או הכלול בנתוני הלקוח. מובהר כי תאגיד הילתי, וכך חברות נוספות בקבוצה, מאגדים באירופה ונהגים לפי תקנות הגנת המידע האירופאיות ("GDPR") בכל הנוגע לעיבוד מידע אישי ולפיכך ההתייחסות לחקיקה באותו נספח. מבלי לגרוע מכך, הלקוח מאשר ומצהיר כי הוא ממלא אחר הוראות כל דין ביחס להגנת הפרטיות, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התקנות שמכוחו, והוראות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים.

13. שירותים שהילתי אינה מספקת

13.1 **רכישת מוצרים ושירותים שאינם של הילתי.** ספק השירות או צדדים שלישיים רשאים להציע ללקוח מוצרים או שירותים זמינים של צד שלישי, כולל, למשל, מחברים, תוספים, הטמעה ושירותים ייעוץ אחרים ("שירותים שאינם של הילתי"). כל רכישה של שירותים כאמור על ידי הלקוח וכל חילופי נתונים בין הלקוח לכל ספק של שירותים שאינם של הילתי ("לא ספק של הילתי") הם אך ורק בין הלקוח לבין ספק שאינו הילתי. ספק השירות אינו מחייב את תומכי בשירותים שאינם של הילתי, בין אם הם מוגדרים על ידי ספק השירות כ"מוסמכים" או אחרת, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת בטופס ההזמנה.

13.2 **שירותים ונתוני לקוחות שאינם של הילתי.** אם הלקוח בוחר להשתמש בשירותים שאינם של הילתי בשילוב עם השירותים המסופקים, הלקוח מעניק לספק השירות הרשאה לשירותים שאינם של הילתי ולספקים שלהם לגשת לנתוני הלקוח כנדרש לצורך האינטראקציה של אותם שירותים שאינם של הילתי עם השירותים. תנאים נפרדים יחולו בין הלקוח לבין הספק שאינו של הילתי לגבי השימוש בשירותים שאינם של הילתי כאמור, והלקוח יהא אחראי להעריך את תנאים אלה מול הספק שאינו הילתי מבטיחים הגנה נאותה על גישה אל נתוני הלקוח, ולטפל באחריות לכל גילוי, שינוי או מחיקה של נתוני הלקוח על ידי הספק שאינו הילתי, או כל הפרה של חוקים ותקנות הגנת נתונים הנובעים מתוך גישה לספק שאינו הילתי לנתוני הלקוח. ספקים שאינם הילתי לא ייחשבו כקבלי משנה או מעבדי משנה (כהגדרתם ב-DPA) של ספק השירות, או מי מקבוצת תאגיד הילתי. ספק השירות או מי מקבוצת תאגיד הילתי לא יהיו אחראים לגילוי, שינוי, השחטה, אובדן או מחיקה של נתוני הלקוח, או כל הפרה של חוקים ותקנות בתחום הגנת המידע והפרטיות, הנובעים מגישה מצד שירותים שאינם של הילתי או של ספקיה.

13.3 **אינטגרציה עם שירותים שאינם של הילתי.** השירותים עשויים להכיל תכונות שנועדו לשתף פעולה עם שירותים שאינם של הילתי. לצורך שימוש בתכונות כאמור, הלקוח עשוי להודיש לקבל גישה לשירותים שאינם של הילתי כאמור מספקו, וייתכן שיידרש להעניק לספק השירות גישה לחשבונות הלקוחות בשירותים כאמור שאינם של הילתי. ספק השירות אינו יכול להבטיח זמינות מתמשכת של תכונות שירות כאמור, ועשוי להפסיק לספק אותן מבלי לזכות את הלקוח בכל החור כספי, אשראי או פיצוי אחר, אם לדוגמה, וללא הגבלה, ספק השירותים שאינם הילתי מפסיק לאפשר את הזמינות של השירותים שאינם של הילתי להפעלה משולבת עם מאפיני השירות המתאימים באופן המקובל על ספק השירות.

14. שירותים מקצועיים.

- 14.1 **שירותים מקצועיים.** הלקוח רשאי להזמין את השירותים המקצועיים כפי שעשוי להציע ספק השירות. היקף השירותים המקצועיים המלא, כולל עמלת השירותים המקצועיים, יוסכם בין ספק השירות ללקוח בטופס ההזמנה או באמצעות הזמנת עבודה נפרדת ("**הזמנת עבודה**"). כאשר לוחות הזמנים ומי השירותים המקצועיים המצוינים בו ישמשו כהנחיות בלבד.
- 14.2 **תנאים ספציפיים.** לגבי השירותים המקצועיים יחולו התנאים הספציפיים הבאים, ויקבלו עדיפות במקרה של סתירות עם הוראות אחרות בהסכם זה:
- (a) **הזמנת עבודה.** ניתן להסכים על הזמנת עבודה בין ספק השירות ללקוח בכתב או משלוח הזמנת עבודה בדואר אלקטרוני מספק השירות ללקוח, וקבלת הצעה זו על ידי הלקוח. ספק השירות יספק את השירותים המקצועיים בעצמו או באמצעות קבלני המשנה שלו. כל הזמנת עבודה הלקוח תיחזר הסכם נפרד מכל שאר הזמנות העבודה וכל הזמנת עבודה תהא כפופה לתנאי ההסכם.
- (b) **הסמכת שירותים מקצועיים.** אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים בכתב, או כאשר אין ספק באשר לכשירות החוזה, שירותים מקצועיים ייחשבו כשירותים ולא כחוזים לעבודה ושעות עבודה. אם מוסכם על שירותים מקצועיים מסוימים או אם הם משמשים כחוזים לעבודה ולשעות עבודה, תחול תקופת האחריות של שנה אחת (1). במסגרת תקופת האחריות כאמור, ספק השירות רשאי לבצע מחדש את החלקים הלא תואמים של השירותים המקצועיים ללא עלות ללקוח או לותר או להחזיר, לפי העניין, את כל דמי השירותים המקצועיים המגיעים או ששולמו בגין החלקים הלא-תואמים של השירותים המקצועיים.
- (c) **מחויבויות הלקוח.** הלקוח יפעל בשיתוף פעולה סביר בכל הקשור לאספקת השירותים המקצועיים. שיתוף פעולה ותמיכה כאמור מצד הלקוח יכללו, אך לא יוגבלו אל: (i) רמת היענות סבירה לדרישות ותקשורת מצד ספק השירות; (ii) העברה ושחרור של תיעוד ומידע מתאימים ומדויקים לספק השירות תוך פרק זמן סביר; (iii) סקירה מהירה של השירותים המקצועיים שבוצעו על ידי ספק השירות; (iv) בכפוף למפרט ספק השירות לגבי סביבת החומרה והתוכנה הנדרשת, הנגשת כל ההרשאות והרישיונות של הגורמים הרלוונטיים (כגון רישיונות נדרשים לתוכנה של צד ג'), הנדרשים על מנת לאפשר לספק השירות לספק את השירותים המקצועיים. אם וככל שספק השירות דורש תשתית טכנית או גישה למערכות לקוחות לביצוע השירותים המקצועיים, ספק השירות והלקוח יסכימו על הפרטים בהזמנת עבודה רלוונטית. הלקוח יעניק לאנשי ספק השירות גישה לשטחי התשתית הטכניים של הלקוח ויעמיד לרשותם, ללא תשלום, שטחי משרדים וציוד נוסף במידה הנדרשת לביצוע השירותים המקצועיים. אם הלקוח לא עומד בחובות שיתוף הפעולה בסעיף זה, ספק השירות לא ישא באחריות לתוצאות כלשהן הנובעות מכך, לרבות, אך לא רק, לעיכובים באספקת השירותים המקצועיים.
- (d) **תקופת ההסכם וסיומו.** הזמנות לשירותים מקצועיים יישארו בתוקף לתקופה הנקובה בטופס ההזמנה או בהזמנת העבודה הרלוונטית או - אם לא נקבע זמן כאמור - עד להשלמת השירותים המקצועיים הרלוונטיים.
15. **הוראות כלליות.**
- 15.1 **היחסים בין הצדדים.** הצדדים הינם קבלנים עצמאיים. הסכם זה אינו יוצר ולא נועד ליצור שותפות, זכיון, מיזם משותף, סוכנות, נאמנות או יחסי עבודה בין הצדדים.
- 15.2 **הגדרות.** למונחים המודגשים יש את המשמעות כפי שהוגדרה בסוגריים ("...").
- 15.3 **הודעות.** אלא אם כן נקבע אחרת בהסכם זה, כל ההודעות במסגרת הסכם זה חייבות להינתן לפחות בתצורה טקסטואלית (למשל דואר אלקטרוני). ספק השירות יספק הודעות כאלה בדוא"ל לכתובת ואל אנשי הקשר שצוינו על ידי הלקוח עם רישום הלקוח לשירות אצל ספק השירות. בנוסף, ספק השירות רשאי להודיע ללקוח ישירות במסגרת השירותים או על ידי מתן מידע זמין בדף האינטרנט של ספק השירות. הצדדים ודיעוה מיד זה לזה על כל שינוי בפרטי ההתקשרות שהם מסרו זה לזה. אם הלקוח לא יעדכן את פרטי ההתקשרות שלו באופן שוטף, הלקוח לא יתאשר לקבל עדכונים, שדרוגים או מידע חשוב אודות השירותים.
- 15.4 **אפשרות הפרדת סעיפים.** במידה והוראה בהסכם זה אינה בתוקף, אינה חוקית, או בלתי ניתנת לאכיפה, העדר התוקף, החוקיות או אפשרות האכיפה כאמור לא ישיעו על כל תנאי או הוראה אחרת של הסכם זה, ולא יבטלו את תקפות או יפכו תנאי או הוראה כאמור לכאלה שאינם ברי-אכיפה בכל תחום שיפוט אחר. עם קביעה כאמור כי כל תנאי או הוראה אחרת אינם תקפים, בלתי חוקיים או שאינם ברי-אכיפה, הצדדים ינהלו משא ומתן בתום לב לצורך שינוי הסכם זה כך שיבטא את כוונתם המקורית של הצדדים באופן תואם ככל האפשר, בצורה מקובלת על שני הצדדים, על מנת שהעסקאות הנשקלות בואת יוכלו להתממש על פי ההשקפה המקורית של הצדדים במידת האפשר. ככל שהסכם זה מכיל פערים, ההוראות החוקיות החלות בו ייחשבו כמסמכות להשלמת פערים אלה, אשר הצדדים המתקשרים היו מסכימים ליהיה בהתאם ליעדים הכלכליים של ההסכם ומטרתו אילו היו מודעים לפער.
- 15.5 **יתור על זכות וסעיפים מצטברים.** אף כשילון או עיכוב של מי מהצדדים במימוש זכות כלשהי לפי הסכם זה, לא יהווה יתור על זכות זו. מלבד הקבוע מפורשת בהסכם זה, הסעיפים החוקיים הכלולים בהסכם זה הינם בנוסף ל, ולא במקום, סעיפים אחרים של מי מהצדדים.
- 15.6 **קבלני משנה.** ספק השירות רשאי להשתמש בקבלני משנה לצורך ביצוע השירותים. אם אספקת שירותי קבלנות המשנה מחייבת עיבוד נתונים אישיים, יחולו הדרישות והחובות המפורטים בהסכם עיבוד הנתונים.
- 15.7 **המחאה.** אף צד לא רשאי להמחות אף אחת מזכויותיו או התחייבויותיו, בין אם על פי חוק ובין אם באופן אחר, ללא הסכמתו בכתב ומראש של הצד השני (כאשר הסכמה זו לא תימנע באופן בלתי סביר). מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ספק השירות יהיה רשאי בכל עת, ללא כל צורך בהסמכת הלקוח, להמחות מכנסות כלשהן הנובעות מכוח הסכם זה ואת כל הבטוחות והזכויות והגלויות הנוגעות אליהן לצד שלישי כלשהו, בעוד הלקוח אינו רשאי לקזז להוציא בגין הביטוח ללא עוררין או תביעות עצמיות מבוססות חוקית כנגד תביעות של ספק השירות או של צדדים שלישיים להם המחה ספק השירות את זכויותיו ו/או העביר את התחייבויותיו בכפוף להסכם זה.
- 15.8 **החוק החל ומקום השיפוט.** הסכם זה יהא כפוף בלעדית לחוקי מדינת ישראל, כאשר האמנה למכר בינלאומי של טובין (CISG) לא תחול, והוא מבלי לגרוע מהוראות ספק השירות ותאגיד הילתי לפעול לפי ה-GDPR. מקום השיפוט הבלעדי לבירור מחלוקות בהקשר להסכם זה יהיו המוסמכים בתי המשפט בתל-אביב, ישראל. עם זאת, ספק השירות רשאי להגיש תביעה בכל בית משפט מוסמך בכל סמכות שיפוט שהיא, באם תביעה כאמור נדרשת על מנת למנוע או לעצור הפרה כלשהי של זכויות הקניין הרוחני של ספק השירות על ידי הלקוח (ובמקרה כאמור, יחול החוק התקף באותה מדינה או סמכות שיפוט). הצדדים מכירים בואת בסמכות השיפוט של בתי משפט אלה, ומוותרים על כל התנגדות לתחום השיפוט.
- 15.9 **הוראות נוספות.** טופס ההזמנה המתאים, כולל תיאור השירותים אליו הוא מפנה, הסכם זה ונספחים, מהווים את כל ההסכם בין הצדדים ביחס לנושא זה. אין הסכמים, מצגים, התחייבויות, הבטחות, אמונות, מחויבויות או משימות פרט לאלה המפורטים מפורשות בואת. הסכם זה גובר על כל ההסכמים, ההצעות והמצגים הקודמים, בכתב או בעל פה, הנוגעים לנושא שלו. במקרה של סתירה בין הסכם זה לבין אחד או יותר מהמסמכים שצורפו להלן או אליהם מפנה הסכם זה, המסמכים יפורשו בעדיפות, ככל שניתן וסביר, אך במידה ויש חוסר עקביות, הם יפורשו בסדר הבא: (1) טופס ההזמנה, (2) תיאור השירותים, (3) הסכם זה, ו- (4) נספחים. מבלי לגרוע מכל אמירה מנוגדת בהסכם זה, אף תנאי או הגבלה המצוינים בהזמנת הרכש של הלקוח או בכל תיעוד אחר של הזמנת הלקוח, ישולבו או יהיו חלק כלשהו בהסכם זה, וכל התנאים וההגבלות הללו יהיו בטלים ומבוטלים.
- 15.10 **דרישת טופס.** למעט הסדרים בכתב לאחר כריתת ההסכם, שום שינוי, תיקון או יתור על הוראה כלשהי בהסכם זה לא יהיו בתוקף, אלא אם כן הוסכם עליהם בכתב (למשל דוא"ל, הודעות וכו') על ידי הצד אשר נכגדו אמור להיות מבוצע השינוי, התיקון או היתור. שידור באמצעות פקס, דואר אלקטרוני או כל צורה שות-ערך אחרת של ביצוע או ההלפת הודעות אלקטרונית ייחשב כמתאים לדרישת טופס כאמור. עוד מאשרים ומסכימים הצדדים כי ניתן לבצע, להחליף, לאחסן ולעבד הסכם זה על ידי יישום כל טופס חתימות אלקטרוניות שוטט או מתקדם (למשל DocuSign וכו'), וכי חתימות אלקטרוניות כאלה יעמדו בדרישת הטופס הכתוב. הצדדים מסכימים כי הם לא יערערו על האותנטיות או הנכונות המסמך רק משום שטופס ההזמנה ו/או ההסכם בוצעו בצורה אלקטרונית בלבד.
- 15.11 **כוח עליון.** אף צד מהצדדים לא יישא באחריות לעיכוב או מחלל בביצוע אי אלו מהתחייבויותיו במסגרת הסכם זה (למעט בתשלום כספי) ככל שעיכוב או מחלל אלה נוצרו בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה, לרבות כוח עליון, שריפות, שיטפונות, מגיפות, רעידות אדמה, שבתות עובדים, מלחמות, טרור או תסיסה אזרחית "**כוח עליון**". כל צד, במידת האפשר, וידיע מייד לצד האחר בכתב אם הוא מושפע או יושפע מאירוע כוח עליון. במידה ואירוע כוח עליון נמשך לתקופה רציפה של 60 יום, לכל אחד מהצדדים תעמוד הזכות לסיים התקשרות חוזית זו.

# נספח 1 (SLA - הסכם רמת שירות) להסכם מנוי לתוכנה ושירותים

## 1. זמינות השירות

### 1.1. יעדי SLA לזמינות חודשית

ספק השירות ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית בכדי להגיש את השירות עשרים וארבע (24) שעות ביממה, שבעה (7) ימים בשבוע (24/7), כאשר יעד זמן הפעילות החודשי מקצה לקצה הוא תשעים וחמישה אחוזים (95%), כלומר היעד לגישה לשירות (יישום אינטרנט או יישום במכשיר קצה) הוא זמינות של 95% מהזמן במהלך חודש קלנדרי שלם ("יעדי SLA לזמינות חודשית"). הלקוח מאשר ומסכים כי יעדי SLA חודשיים לזמינות הם יעדים בלבד ולא ניתן להבטיח אותם.

יעדי SLA המוגדרים על פי זמינות חודשית אינם כוללים: (i) זמן השבתה מתוכנן (כמפורט בסעיף 1.2 להלן) ו-(ii) כל אי זמינות הנגרמת על ידי נסיבות שאינן בשליטה סבירה של ספק השירות, כולל, אך לא מוגבל ל-, אירועי כוח עליון, מגפות, פעולות שלטוניות, שיטפון, שריפה, רעידת אדמה, אי-שקט אורזי, מעשי טרור, שביתות או סכסוכי עבודה אחרים (למעט סכסוך בו מעורבים עובדי ספק השירות). התקפות מניעת שירות וכן כשלים או עיכובים בקשר עם מחשבים, תקשורת, ספקי שירותי אינטרנט או מתקני אירוח הכוללים חומרה, תוכנה או מערכת חשמל ותקשורת שאינם בשליטת ספק השירות או תחת בקרה סבירה שלו.

### 1.2. זמן השבתה מתוכנן לצורך שירות.

לצורך תמיכה או תחזוקה של השירות (כולל, אך לא מוגבל להפעלת עדכונים), השירות עשוי לעבור השבתות שירות מתוכננות. ספק השירות יתכנן, ככל שניתן וסביר, זמן השבתה מתוכנן מחוץ לשעות הפעילות הכלליות. ספק השירות יעשה מאמצים בתום לב להודיע ללקוח על זמן השבתה מתוכנן כאמור בהקדם האפשרי, אך לפחות עשרים וארבע (24) שעות מראש, באמצעים מתאימים (למשל דוא"ל או טלפון).

### 1.3. זמן השבתה לא מתוכנן לצורך שירות.

במקרה של השבתת שירות לא מתוכננת, בשליטתו או שאינה בשליטתו של ספק השירות, ספק השירות יעשה מאמצים בתום לב לשלוח הודעה ללקוח המודיעה לו על כך. ספק השירות יעשה מאמצים בתום לב לספק עדכונים סבירים לגבי התקדמות החזרת השירות וליידע את הלקוח ברגע שהשירות יהיה זמין שוב.

## 2. תמיכה

### 2.1. דרגות חומרה של בקשות תמיכה

ניתן להעלות בקשות תמיכה בשל בגמים בשירות (דרגת חומרה 1-4, כמתואר להלן) ושאלות כלליות בנוגע לשירות (דרגת חומרה 4, כמתואר להלן). במקרה של בקשת תמיכה, דרגת החומרה נקבעת בהתאם להגדרות הבאות ("דרגת חומרה"):

**דרגת חומרה 1.** השימוש היצרני של הלקוחות בשירות הופסק או הושפע בצורה כה קשה שהלקוח לא יכול להמשיך לבצע רמת עבודה סבירה. הלקוח חווה אובדן מלא של שירות. הפעולה היא קריטית מבחינת העסק והמצב הוא מצב חירום. בקשת שירות בדרגת חומרה 1 כוללת אחד או יותר מהמאפיינים הבאים:

- כל הנתונים או רובם פגומים, מצב שלא מאפשר ללקוח לעבוד עם התוכנה (יישום אינטרנט ויישום למכשיר קצה).
- כל הפונקציות או רוב הפונקציות אינן זמינות; אין מערכת גיבוי זמינה.
- תוכנה (יישום אינטרנט ויישום למכשיר קצה) נשארת תלויה ללא הגבלת זמן, דבר שגורם לעיכובים לא מקובלים או בלתי מוגבלים במשאבים או בתגובה.
- תוכנה (יישום אינטרנט ויישום למכשיר קצה) אינה זמינה, מלבד זמן השבתה מתוכנן ו/או זמן השבתה לא מתוכנן שתוקשר מראש.

**דרגת חומרה 2.** הלקוח חווה אובדן חמור של שירות. תכונות חשובות של השירות אינן זמינות ללא פיתרון מקובל; עם זאת, הפעילות יכולה להמשיך באופן מוגבל. בקשת שירות בדרגת חומרה 2 כוללת אחד או יותר מהמאפיינים הבאים:

- פונקציות חשובות אינן זמינות; אין מערכת גיבוי זמינה.
- תוכנה (יישום אינטרנט ויישום למכשיר קצה) חווה עיכובים גדולים בביצועים, הפרעות בפעילות.

**דרגת חומרה 3.** הלקוח חווה אובדן מינורי של שירות. ההשפעה מהווה אי נוחות, אשר עשויה לדרוש דרך לעקיפת הבעיה כדי לשחזר פונקציונליות.

**דרגת חומרה 4.** בקשות שאינן מטפלות בפגם בשירותים אך קשורות למידע כללי אודות השירות.

### 2.2. רמות שירות לבקשת תמיכה.

ספק השירות יגיב לבקשת התמיכה כמתואר בסעיף 2.4 ויעשה מאמצים סבירים מסחרית כדי לתת מענה במסגרת הזמן המתוארת בטבלה שלהלן. זמן התגובה מצוין את הזמן מרגע שהתקבלה בקשת שירות אצל ספק השירות דרך אחד מערוצי התמיכה המוגדרים בסעיף 2.3 ועד לקבלת תשובה על ידי ספק השירות העוסק בנושא, על ידי בקשת מידע נוסף או מתן מידע על דרך הפעולה לפתרון בקשת התמיכה. זמני התגובה חלים רק בשעות השירות, למעט חגים, מועדים וימי שבתון

דרגת חומרה	יעד לזמן תגובה
דרגת חומרה 1	ארבע (4) שעות.
דרגת חומרה 2	יום אחד (1).
דרגת חומרה 3	שני (2) ימים.
דרגת חומרה 4	ארבעה (4) ימים.

### 2.3. ערוצי תמיכה.

ספק השירות יספק תמיכה טלפונית ובוודא אלקטרוני, באמצעות שירות הלקוחות של ספק השירות ("ערוצי תמיכה"), במהלך שעות השירות המוגדרות. כדי לוודא שבקשות בדרגת חומרה 1-3 זוכות לתשומת הלב המתאימה מספק השירות, יש להפנות בקשות תמיכה כאמור באמצעות הטלפון דרך מספר הטלפון של תמיכת הלקוחות. ניתן להעלות גם בקשות תמיכה בדרגת חומרה 4 באמצעות דוא"ל. פרטי התקשורת ושעות השירות מתפרסמים באופן מקוון תחת הקישור הבא.

### 2.4. תיאור תהליך התמיכה.

ספק השירות רושם את בקשת התמיכה ברמת החומרה הראשונית המתאימה ומודיע ללקוח כי בקשת התמיכה נרשמה באמצעים המתאימים. אם הלקוח צריך לספק מידע נוסף, ספק השירות ייצור קשר עם הלקוח כדי לבקש את המידע החסר. לבקשות תמיכה ספציפיות ללקוח או לבעיות קריטיות, ספק השירות ינקוט במיזם המאמצים, כדי ליידע את הלקוח ישירות ברגע שיימצא פתרון לעקיפת הבעיה, תיקון זמני נוסף או פתרון. בהתייחס לפגמים ושיפורים ביישום כללי, הלקוח יכול למצוא מידע רלוונטי במסמכי הגרסה הכלליים ולא יידע באופן יזום. ניתן להתאים את דרגת החומרה של בקשת תמיכה תוך כדי תהליך התמיכה.

### 2.5. גישה לנתוני לקוחות ושימוש בכלי סיוע מרחוק.

על מנת שיוכל לספק את שירותי התמיכה, ספק השירות עשוי להזדקק לשימוש בכלי סיוע מרחוק או לגשת לנתוני הלקוח בהתאם להסכם ולחוקים החלים בנושא פרטיות והגנת מידע. במתן האישור לספק השירות להשתמש בכלי סיוע מרחוק, מסכים הלקוח להענקת הגישה לספק השירות לנתוני הלקוח, וגישה זמנית למחשב ו/או למכשיר הרלוונטיים. טרם הענקת הגישה לספק השירות, על הלקוח לנקוט באמצעים הנאותים, דוגמת גיבוי נתונים הנמצאים במכשיר הרלוונטי, ולוודא שכל מידע לקוח חסוי שאינו רלוונטי לבקשת התמיכה, לא יהיה זמין או יעבור דרך הפעילות מרחוק בזמן הפעילות הדרושה. נתונים שאינם קשורים לשירות המסופק אינם נשמרים או מעובדים ללא הסמכת הלקוח בכל צורה שהיא ע"י ספק השירות.

### 2.6. תהליך הסלמת טיפול.

אם הלקוח מאמין בתום לב כי לא קיבל סיוע איכותי או לא קיבל אותו בזמן בתגובה לבקשת תמיכה, או שהלקוח צריך לתקשר בדחיפות סוגיות עסקיות חשובות הקשורות לתמיכה להנהלת ספק השירות, הלקוח רשאי להסלים את בקשת התמיכה על ידי פניה לספק השירות בבקשה כי בקשת התמיכה תוסלם כדי לעבור מול הלקוח לפיתוח תוכנית פעולה.

## 3. מחויבויות הלקוח

### 3.1. זמינות איש הקשר.

על הלקוח לדאוג לזמינות סבירה של איש קשר מטעמו בעת פתרון בקשת התמיכה.

### 3.2. עדכוני תהליך.

על הלקוח להקפיד לתקשר עם ספק השירות את השינויים/עדכונים הבאים:

- כל שינוי/מידע נוסף שהתרחש/הפך לזמין מאז שהוגשה בקשת התמיכה, אשר משפיעים או עשויים להשפיע על בקשת התמיכה.
- כל שינוי בסביבת המערכת באתר הלקוח העלול להשפיע על פתרון בקשת התמיכה.
- במקרה ובקשת התמיכה אינה תקפה יותר (למשל - נפתרה).

### 3.3. דרישות מערכת וגרסאות מעודכנות.

כדי להיות זכאי לתמיכה מהשירות, על הלקוח להבטיח ולוודא כי הוא עומד בדרישות המערכת המינימליות כמפורט בתיאור השירותים.

### 3.4. תקשורת לקהילת המשתמשים.

ספק השירות יידע את הלקוח על כל אירוע רלוונטי למערכת (למשל הודעות לגבי זמני השבתת שירות מתוכננים וכו') באמצעות הודעות במסגרת השירותים או דרך דף המידע המקוון הייעודי לשירותים. חובת הלקוח היא ליידע את משתמשי הקצה של הלקוח הרלוונטי, ובכלל זה המשתמשים המורשים, אודות אירוע זה.

### 3.5. אי שיתוף פעולה.

אם הלקוח לא עומד בחובות המתוארות לעיל, ספק השירות לא יהא אחראי לתוצאות כלשהן הנובעות מכך, לרבות אך לא רק לעיכובים בפיתרון בקשת תמיכה ו/או כל כישלון לעמוד ברמות השירות שנקבעו בהסכם זה.

### 3.6. אי תחולה של הסכם רמת השירות.

אלא אם כן נקבע אחרת בתיאור השירותים, הסכם רמת השירות אינו חל על (i) שירותים המסופקים ללא עלות/תשלום, (ii) שירותים המסופקים ליישומים ניידים, (iii) שירותי תוספים ו-(iv) שירותים שאינם של הילתי ("שירותים לא כלולים"). ספק השירות אינו מתחייב לזמינות כלשהי בנוגע לשירותים לא כלולים, ואינו מספק שירותי תמיכה או תיקון לשירותים לא כלולים.

## נספח 2 (הסכם עיבוד נתונים - DPA)

### להסכם מנוי לתוכנה ושירותים

- (i) הסכם זה לעיבוד נתונים ("DPA") נכרת על ידי ובין:
- (ii) הלקוח, המשמש כאחראי וכבעל המידע ("לקוח"); ו
- (iii) ספק השירות, הפועל כמעבד ("מעבד"),
- (iv) כל אחד בנפרד "צד", וביחד ה"צדדים".

למונחים המשמשים ב-DPA זה תהא אותה משמעות כהגדרתם בהסכם ולהלן.

#### מבוא

והואיל ובמסגרת הסכם המנוי לתוכנה ושירותים ("ההסכם") שנחתם בין המעבד ללקוח, המעבד הסכים לספק את השירותים כפי שנקבע בהסכם וכפי שמפורט בתיאור השירותים (להלן: "השירותים"); והואיל, ובמסגרת מתן השירותים, עשוי להגיע לידי המעבד מידע שעשוי לכלול מידע אישי, או שהמעבד עשוי לקבל גישה למידע כאמור; והואיל והלקוח מעסיק את המעבד כמעבד שהוזמן מטעמו של הלקוח כקבוע בסעיף 28 ל-GDPR;

**כעת, לפיכך, ועל מנת לאפשר לצדדים לקיים את מערכת היחסים שלהם באופן שמציית לחוק, הצדדים התקשרו בהסכם DPA זה באופן הבא:**

#### 1. מונחים

לעניין DPA זה יחולו המינוחים וההגדרות המשמשים ב-GDPR. בנוסף לכך,

"מדינה חברה" פירושה מדינה השייכת לאיחוד האירופי או לאזור הכלכלי האירופי;

#### "מעבד משנה"

פירושו כל מעבד נוסף, הממוקם בתוך או מחוץ לאיחוד האירופי/האזור הכלכלי האירופי, אשר מועסק על ידי המעבד כקבלן משנה לביצוע השירותים או חלקים מהשירותים מטעם הלקוח, ובלבד שלמעבד המשנה הזה תהיה גישה לנתונים אישיים של הלקוח אך ורק למטרות ביצוע שירותי קבלנות המשנה מטעם הלקוח.

#### "פריצת אבטחה"

פירושה פריצה באבטחה המביאה להרס, אובדן, שינוי, גילוי בלתי מורשה או גישה לנתונים אישיים המועברים, מאחסנים או מעובדים בדרך אחרת, המשפיע על הנתונים האישיים של הלקוח המכוסים תחת DPA זה.

הגדרות נוספות ניתנות בהמשך DPA זה.

#### 2. פרטי העיבוד

(a) פרטי פעולות העיבוד שמסר המעבד ללקוח כמעבד נתונים שהוזמן (למשל נושא העיבוד, אופי ומטרת העיבוד, סוג הנתונים האישיים וקטגוריות נושאי הנתונים) מפורטים בסעיף תיאור השירותים.

#### 3. חובות ותחומי אחריות של הלקוח

- (a) הלקוח אחראי לכך כי פעילויות העיבוד הנוגעות לנתונים האישיים, כמפורט בהסכם וב-DPA זה, הן חוקיות, הוגנות ושקופות ביחס לנושאי הנתונים, כמפורט בתיאור השירותים. הנתונים האישיים המועלים ו/או מוגשים בפועל למעבד מנוהלים ומנוטרים אך ורק על ידי הלקוח, והלקוח אחראי באופן בלעדי לקבל את כל ההסכמות וההיתרים הדרושים לביצוע עיבוד כזה בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות והמידע הרלבנטיים לפעילותו ובפרט חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שמכוחו. במקרה של הפרת כלשהן של סעיף זה, הלקוח ישפה את המעבד ולא יראה בו אחראי בגין אף תביעה וכל התביעות שהועלו כלפי המעבד.
- (b) מבלי לגרוע מכל הוראה מנוגדת בהסכם זה, הלקוח ישמש איש קשר יחיד עבור המעבד והוא האחראי הבלעדי על התאום הפנימי, הבדיקה וההגשה של הוראות או בקשות של לקוחות אחרים למעבד. המעבד ישוחרר מחובתו להודיע או להתריע ללקוח כאשר הוא מסר מידע או הודעה כאמור ללקוח. המעבד רשאי לסרב להוראות כלשהן שיימסרו ישירות על ידי הלקוח שאינו הלקוח המתאים. המעבד ישמש איש קשר יחיד עבור הלקוח, והוא האחראי הבלעדי על התאום הפנימי, הבדיקה וההגשה של הוראות או בקשות מהלקוח למעבד (י) המשנה של המעבד.

#### 4. הוראות

(a) המעבד מחויב לעבד את הנתונים האישיים רק מטעם הלקוח ובהתאם ל-DPA זה ולהסכם.

(b) הוראות ההלקוח מוגדרות באופן ממצה ב-DPA זה ובהסכם.

#### 5. מחויבויות המעבד

- (a) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית לוודא כי אנשים המורשים על ידי המעבד לעבד את הנתונים האישיים מטעם הלקוח, ובמיוחד עובדי המעבד וכן עובדיהם של כל מעבדי המשנה, מתחייבים לשמירה על חיסיון או שחלה עליהם חובה סטטוטורית מתאימה לסודיות וכי אנשים כאלה שיש להם גישה לנתונים האישיים, יעבדו נתונים אישיים כאלה בהתאם ל-DPA זה.
- (b) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית להטמעה של ושמירה על האמצעים הטכניים והארגוניים כמפורט בנספח 1 ל-DPA זה. המעבד רשאי לתקן את האמצעים הטכניים והארגוניים מעת לעת, ובלבד שבאופן כולל, האמצעים הטכניים והארגוניים המתוקנים אינם מספקים הגנה פחותה מן האמור בנספח 2. הלקוח יקבל התראות על שינויים מהותיים באמצעים הטכניים והארגוניים.
- (c) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית להעמיד לרשותו של הלקוח את כל המידע הדרוש להוכחת עמידה בהתחייבויות המעבד הקבועות בסעיף 28 ל-GDPR וב-DPA זה.
- (d) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לספק דוח ביקורת עצמאי של צד שלישי על פי בקשת הלקוח, כאשר דוח ביקורת כזה יתקשר רק פעם בשנה קלנדרית ועל חשבון הלקוח.
- (e) המעבד מחויב להודיע ללקוח בתוך ארבעים ושמונה (48) שעות:

- אודות כל בקשה משפטית המחייבת גילוי נתונים אישיים מרשות אכיפת חוק, אלא אם כן נאסר באופן אחר, כגון באיסור על פי החוק הפלילי כדי לשמור על סודיות החקירה של רשות אכיפת החוק; ו
- אודות תלונות ובקשות שהתקבלו ישירות מנושא נתונים (למשל, לגבי גישה, תיקון, מחיקה, הגבלת עיבוד, ניידות נתונים, התנגדות לעיבוד נתונים, קבלת החלטות אוטומטית) מבלי לענות לבקשה זו, אלא אם כן המעבד הוסמך באופן אחר על ידי ההלקוח לעשות זאת, או (ii) במקרה של הפרת אבטחה שהמעבד מתודע אליה.

- (f) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לסייע ללקוח בחובתו לבצע הערכת השפעה על הגנת נתונים כנדרש על פי סעיף 35 ל-GDPR, וייעוץ מוקדם כנדרש על פי סעיף 36 ל-GDPR, המתייחס לשירותים שמספק המעבד ללקוח במסגרת DPA זה באמצעות מתן המידע הדרוש והזמן ללקוח, כאשר כל עלות הריגה להלן תחול על הלקוח.
- (g) המעבד ינקוט במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לא להמשיך ולעבד את הנתונים האישיים, לאחר תום מתן השירותים, ולמחוק את כל העותקים הקיימים אלא אם החוק באיחוד האירופי או במדינה החברה או ביראול מחייב את המעבד לשמור נתונים אישיים כאלה.

#### 6. זכויות נושא הנתונים

- (a) הלקוח הוא האחראי העיקרי על הטיפול והעמדה לבקשות מנושאי נתונים.
- (b) המעבד ישתמש במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לסייע ללקוח בכל הצעדים הטכניים והארגוניים המתאימים והאפשריים בכדי לענות לבקשות ליימוש זכויות הנושאים שנקבעו בפרק ג' של ה-GDPR, כאשר הלקוח מאשר בואת כי הוא מחשיב את האמצעים הטכניים והארגוניים המוצגים בנספח 2 למספיקים.
- (c) הלקוח מחויב לקבוע אם נושא הנתונים זכאי לממש זכויות כאמור בסעיף 6 זה או למסור מפרטים למעבד ברמה הנדרשת עבור הסיוע המפורט בסעיף 6 (b).

#### 7. עיבוד משנה

- (a) מעבדים רשאים להעסיק קבלני משנה לצורך ביצוע התחייבויותיהם במסגרת DPA זה בהתאם לדרישות המפורטות כאן להברות הקשורות של המעבד ו/או לצדדים שלישיים ("מעבדי משנה"). רשימה של מעבדי המשנה המיועדים על ידי המעבדים החל מיום כניסתו לתוקף של ההסכם, מוגדרת בתיאור השירותים המתאים והלקוח מסכים בואת להתקשרות עם מעבדי משנה כאמור.
- (b) במהלך התקופה, המעבדים יספקו לפחות ארבעה (4) שבועות הודעה מוקדמת ("הודעה על החלפת מעבד משנה") ללקוח לפני שיאשר מעבד משנה חדש כלשהו ("תאריך כניסה לתוקף של החלפת מעבד משנה"). אם הלקוח לא מסתייג מההתקשרות עם מעבד משנה חדש כאמור, הלקוח רשאי לסיים את ההסכם בכפוף להודעה מוקדמת כתובה של שני (2) שבועות, כולל הסבר על הסיבות הסבירות לאי-הסכמתו לאשר את מעבד המשנה, לתאריך הכניסה לתוקף של החלפת מעבד המשנה. אם הלקוח לא מתנגד להודעה על החלפת מעבד המשנה בהתאם לאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמת הלקוח למעבד המשנה החדש. המעבדים נותרים אחראים לעמידה בכל המחויבויות של מעבדי המשנה תחת DPA זה.
- (c) במקרה שמעבד משנה נמצא מחוץ לאיחוד האירופי/האזור הכלכלי האירופי במדינה שאינה ידועה או מוכרת כמספקת הגנה מספקת על נתונים, המעבד (i) יתקשר בהסכם עיבוד נתונים על פי סעיפי המודל של האיחוד האירופי (מעבד המעבד), או (ii) יספק ללקוח מידע על הסמכת מעבד המשנה במסגרת תוכנית מגן הפרטיות ומאשר מחדש כי הסמכת מעבד המשנה במסגרת תוכנית מגן הפרטיות עדיין תקפה על פי בקשת הלקוח, או (iii) יספק ללקוח, על פי בקשת הלקוח, כל מידע אחר ותיעוד רלוונטי אודות המנגנון להעברת נתונים בינלאומית בהתאם לסעיף 46 ל-GDPR המשמש לגילוי חוקי של הנתונים האישיים של הלקוח למעבד המשנה.

#### 10. תקופת ההסכם וסיום ההסכם

תקופת DPA זה זהה לתקופת ההסכם. למעט כפי שהוסכם אחרת בואת, זכויות סיום ההסכם והדרישות יהיו זהות למפורט בהסכם.

- (a) הצדדים נדרשים לעמוד בהתחייבויות אלה במסגרת ה-GDPR ולפי כל חוקי הגנת נתונים רלוונטיים אחרים, לפי העניין, החלים על הלקוח בתפקידו כמנהל נתונים או על המעבד בתפקידו כמעבד נתונים.
- (b) אם וככל ש נדרש לעמוד בהוראות מחייבות בדבר הזמנתו של המעבד וביצועיו על פי החוקים החלים על הלקוח, רשאי הלקוח לדרוש כל שינוי הכרחי (כולל תיקונים) בהוראות DPA זה ובנספחיו. אם הלקוח והמעבד אינם מסוגלים להסכים על השינויים הנדרשים כדי לעמוד בדרישות החוק המחייבות בתוך שלושים (30) יום ממועד קבלת ההודעה בכתב על ידי המעבד לגבי השינויים המחייבים, תעמוד לכל אחד מהצדדים הזכות להפסיק את הסכם DPA זה בכפוף הודעה מוקדמת בכתב בת שלושים (30) יום.
- במקרה של סתירות בין הוראות DPA זה לבין כל הסכם אחר בין הצדדים, הוראות DPA זה לגבי חובות הגנת המידע של הצדדים יגברו.

# נספח 1 ל-DPA

## (אמצעים טכניים וארגוניים)

תיאור האמצעים הטכניים והארגוניים המוטמעים על ידי המעבד, כפי שאומת ואושר על ידי הלקוח:

### בקרת גישה לאזורי עיבוד

- מייבא הנתונים מיישם אמצעים מתאימים למניעת גישה פיזית של אנשים בלתי מורשים לציוד עיבוד נתונים בו מעבדים או משתמשים בנתונים אישיים, ובמיוחד את האמצעים הבאים:
  - הגישה לאתר מנוטרת ומתועדת.
  - הגישה לאתר מפוקחת ומאובטחת על ידי מערכת אבטחה מתאימה ו/או ארגון אבטחה.
  - מבקרים ילוח במשך כל זמן שהייתם באתר.

### בקרת גישה למערכות עיבוד נתונים

- מייבא הנתונים מיישם אמצעים המתאימים למניעת שימוש או גישה סבירה של אנשים לא מורשים למערכות עיבוד הנתונים המשמשות לעיבוד נתונים אישיים, ובמיוחד באמצעים הבאים:
  - הצבת שיטות זיהוי משתמשים ואימות משתמשים על מנת להעניק גישה מבוקרת למערכת העיבוד.
  - בקרת גישה ואישורים מוגדרים על פי העיקרון המנחה 'נדרש לצורך התפקוד'.
  - נקודות הקצה הפנימיות של מייבא הנתונים, המשמשות לתמיכה בשירות התוכנה, מוגנות למניעת גישה לא רצויה למערכות ולמניעת חדירת תוכנות זדוניות. זה מכסה טכנולוגיות כגון חומות אש, זיהוי אנט-וירוס, זיהוי תוכנות זדוניות, איתור ומניעת פריצות ועוד. טכנולוגיות אלה יותאמו לרמות חדשות בהתבסס על ההתפתחות הכוללת בתחומים אלה.

### בקרת גישה לשימוש באזורים ספציפיים של מערכות עיבוד נתונים

- מייבא הנתונים מטמיע את האמצעים המתאימים בתוך היישומים כך שהאנשים הרשאים להשתמש במערכת עיבוד הנתונים יוכלו לגשת לנתונים רק במסגרת ובהיקף הרשאת הגישה שלהם (הרשאה), וכי לא ניתן לקרוא, להעתיק או לשנות או להסיר נתונים אישיים ללא אישור מתאים, בפרט:
  - קיימת מדיניות גישה לנתונים אישיים עבור העובדים של מייבא הנתונים, והם מקבלים הדרכות בנושא.
  - מייבא הנתונים מודיע לאנשיו על נהלי אבטחה רלוונטיים כולל השלכות אפשריות של הפרת כללי ונהלי האבטחה.
  - למטרות הכשרה, מייבא הנתונים ישתמש בנתונים אנונימיים בלבד.
  - הגישה לנתונים נעשית ממוקום מבוקר או באמצעות גישה מבוקרת לרשת.
  - מכשירי קצה המשמשים לגישה לנתונים מוגנים על ידי מנגנוני הגנת לקוחות מעודכנים.

### בקרת שידור

- מייבא הנתונים מטמיע את האמצעים המתאימים כדי להבטיח שלא ניתן לקרוא, להעתיק, לשנות או למחוק נתונים אישיים ללא אישור במהלך העברה אלקטרונית, שליחה או אחסון במדיית אחסון, וכי ניתן לקבוע ולאמת את ישויות היעד להעברת נתונים אישיים באמצעות העברת נתונים (בקרת העברת נתונים), בפרט:
  - בקרה על העברת נתונים בין מייבא הנתונים לשירות התוכנה המסופק על ידי מייבא הנתונים:
    - שירותי התוכנה של מייבא הנתונים משתמשים בהצפנה כדי להבטיח סודיות ושלמות/אותנטיות בעת העברת נתונים מייבא הנתונים לשירות התוכנה.
  - בקרה על העברת נתונים בין מייבא הנתונים למעבדי משנה:
    - בנוסף לתחומים החוזיים המוסכמים, אחזור נתונים מותר רק עבור פעילויות תמיכה ייעודיות ורק על ידי צוות תמיכה מורשה.
    - תהליך ההרשאה של צוות התמיכה של מייבא הנתונים המבצע העברת נתונים מוסדר באמצעות תהליך מוגדר.
    - תהליך ההרשאה של צוות התמיכה של יבואן הנתונים המבצע העברת נתונים מוסדר באמצעות תהליך מוגדר. אם יש להעתיק נתונים למדיה ספציפית לצורך העברה לצד שלישי, מדיה זו תסופל לגופה, בהתאם לרשימות הנתונים.
    - נקבעים נהלים מתועדים להעברה מאובטחת של נתונים אישיים.

### בקרת קלט, בקרת עיבוד והפרדה למטרות שונות

- מייבא הנתונים מיישם את האמצעים המתאימים להבטחת עיבוד המידע האישי באופן בטוח ובהתאם להוראות מייבא הנתונים, בפרט:
  - הגישה לנתונים מופרדת באמצעות אבטחת אפליקציות עבור המשתמשים המתאימים.
  - האפליקציה תומכת בזהוי ואימות משתמשים.
  - תפקידי האפליקציה והגישה המתקבלת מבוססים על תפקידים על פי הפונקציה שיש לבצע בתוך האפליקציה.

כאשר סביר וניתן, מייבא הנתונים רשאי ליישם את בקרות התוכנה שלו כדי לאמת קלט נתונים ו/או כדי לעקוב אחר שימוש או שינוי בנתונים.