

נספח התחייבות לאבטחת מידע והגנת הפרטיות

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירותים בין הלקוח לבין קארדקום בע"מ בקשר לשירותי סליקה, תשלומים, דפי תשלום, חשבוניות, ממשק API מערכות ניהול ו/או תמיכה נלווית (להלן: "הסכם השירותים").

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

- 1.1. "הלקוח" – בית העסק או הגוף המתקשר עם קארדקום לקבלת השירותים.
- 1.2. "קארדקום" או "ספק שירות" - קארדקום בע"מ, המספקת ללקוח שירותי סליקה, תשלומים, ניהול עסקאות, דפי תשלום, חשבוניות, ממשקים ותמיכה, ואשר במסגרת השירותים רשאית לעבד את המידע בהתאם להסכם השירותים וכמפורט בנספח זה.
- 1.3. "נושאי המידע" - כל אדם מזוהה או הניתן לזיהוי שהמידע האישי המעובד במסגרת השירותים מתייחס אליו, לרבות לקוחות הקצה של בית העסק, משלמים, ומחזיקי כרטיס, שפרטיו עובדו במסגרת השימוש בשירותי קארדקום.
- 1.4. "מידע אישי" או "מידע" – כל מידע הנוגע לאדם מזוהה או הניתן לזיהוי באופן סביר, בהתאם להגדרה בחוקי הגנת הפרטיות, אשר מעובד על ידי קארדקום במסגרת מתן השירותים.
- 1.5. "חוקי הגנת הפרטיות" – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, והתקנות המותקנות מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז – 2017.
- 1.6. "אירוע אבטחה" - כל אירוע, חשש לאירוע, הפרה, כשל, שימוש בלתי מורשה, גישה בלתי מורשית, אובדן, חשיפה, שינוי, שיבוש, מחיקה, פגיעה בזמינות או חריגה מהרשאה, הנוגעים למידע אישי, לרבות אירוע אבטחה חמור כהגדרתו בד"ר.

2. עיבוד מידע אישי ומצגי הלקוח

- 2.1. קארדקום רשאית לעבד את המידע האישי בקשר לשירותים לצורך מתן השירותים, ניהולם, תפעולם, אבטחתם, שיפורם, תמיכה בלקוח, ניהול וביצוע עסקאות, מניעת הונאות, ניהול סיכונים, בירורים, תיעוד, בקרה, טיפול במחלוקות, אכיפת זכויות, עמידה בהוראות דין, רגולציה וכללי מערך התשלומים, וכן לצורך כל שימוש נוסף הנדרש באופן סביר בקשר לשירותים, להסכם השירותים או לחובותיה ולזכויותיה של קארדקום.
- 2.2. המידע האישי שעשוי להיות מעובד במסגרת השירותים כולל בעיקר מידע הנוגע למשלמים, לרבות פרטי זיהוי ויצירת קשר, פרטי עסקה, אמצעי תשלום, נתוני חיוב, זיכוי ואסמכתאות, וכן מידע נלווה הנדרש לצורך עיבוד תשלומים, אימות עסקאות, מניעת הונאות, בירורים, תמיכה, עמידה בדרישות דין, רגולציה וכללי מערך התשלומים.
- 2.3. קארדקום לא תמכור מידע אישי של הלקוח או של לקוחות הקצה שלו, לא תשכיר אותו ולא תעמידו לצד שלישי לצורך שימוש עצמאי, אלא אם הדבר נדרש לפי דין, צו שיפוטי, הוראה מחייבת של רשות מוסמכת או דרישה רגולטורית החלה על קארדקום.
- 2.4. הלקוח אחראי לכך שנמסרו לנושאי המידע כל ההודעות, הגילויים והבהירות הנדרשים לפי דין, כי נושא המידע הסכים ו/או קיימת עילה חוקית מתאימה לאיסוף המידע, למסירתו לקארדקום ולעיבודו כאמור לעיל, וכי פעולותיו של הלקוח מול נושאי המידע ולקוחות הקצה, לרבות אופן הצגת דפי תשלום, תנאי התקשרות, מדיניות פרטיות, איסוף הסכמות והעברת הוראות או מסרים בקשר לשירותים, נעשות כדין ובהתאם לנדרש בהסכם השירותים ונספח זה.
- 2.5. הלקוח מצהיר ומתחייב כי כל מידע אישי שהוא או מי מטעמו מוסרים, מזינים, מעלים, משדרים או מנגישים לקארדקום הוא מדויק, שלם ומעודכן, וכי הלקוח לא ימסור מידע אישי עודף או מידע האסור במסירה לפי דין. מבלי לגרוע מן האמור, הלקוח יישא באחריות הבלעדית לתוכן, לאיכות, לחוקיות ולבסיס המשפטי של המידע כאמור.
- 2.6. מבלי לגרוע מהוראות הסכם השירותים, הלקוח אחראי באופן בלעדי ליחסיו עם לקוחות הקצה ונושאי המידע, לרבות לנוסח ולהצגה של דפי תשלום, הודעות, תקנונים, גילויים, קבלת הסכמות, אימותים, הוראות חיוב, מדיניות פרטיות, מענה לפניות ולטענות, וכל אינטראקציה אחרת שבמסגרתה נאסף, נמסר או נעשה שימוש במידע אישי בקשר לשירותים.

3. התחייבויות קארדקום

- 3.1. הגישה למידע תינתן רק לעובדי קארדקום או בעלי תפקידים מורשים מטעמה אשר הגישה דרושה להם לצורך מילוי תפקידם, בהתאם לעקרון need-to-know ולרמת ההרשאה המתאימה לתפקידם ובכפוף לחובות סודיות.
- 3.2. קארדקום תנהל הרשאות גישה בהתאם לנוהלי אבטחת המידע שלה, לרבות הגבלת הרשאות, שימוש באמצעי זיהוי מתאימים, ביטול הרשאות בעת סיום תפקיד או שינוי תפקיד, ותיעוד גישות ככל שנדרש לפי הדין והנהלים.
- 3.3. קארדקום מתחייבת ליישם אמצעי אבטחת מידע סבירים ומקובלים, בהתאם לסוג המידע, רמת רגישותו, היקף העיבוד והסיכונים הכרוכים בשירותים, ובכפוף לדרישות חוקי הגנת הפרטיות.
- 3.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור, קארדקום תיישם, לפי העניין, אמצעים לניהול הרשאות, זיהוי משתמשים, הפרדת סביבות, ניטור ותיעוד, גיבויים, הגנת תקשורת, בקורות גישה, הדרכת עובדים, נהלי אבטחה, טיפול באירועי אבטחה והגנה מפני גישה או שימוש שאינם מורשים.
- 3.5. קארדקום תפעל בהתאם לדרישות אבטחת מידע החלות עליה בענף התשלומים, לרבות דרישות PCI DSS ככל שהן חלות על השירותים הרלוונטיים.

4. צדדים שלישיים

- 4.1. קארדקום רשאית להיעזר, לפי שיקול דעתה הסביר, בנותני שירות, ספקים, קבלני משנה, יועצים, תשתיות טכנולוגיות, חברות קשורות וגורמים נוספים בישראל או מחוצה לה, בכפוף לחובות סודיות ושמירה על פרטיות הולמת בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות.
- 4.2. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מאשר כי לצורך ביצוע פעולות סליקה, תשלום, אישור עסקה, ניתוב, חיוב, זיכוי, ביטול עסקה, הכחשת עסקה, מניעת הונאות, ניהול סיכונים, עמידה בכללי מותגי כרטיסים, דרישות רגולטוריות, חובות ציות ודרישות תפעוליות בקשר לשירותים, עשויים פרטי עסקה, מידע אישי ומידע נלווה להימסר, להיות מנותבים, להיחשף או להיות נגישים לגורמים המשתתפים במערך התשלומים או התומכים בו, לרבות שב"א, סולקים, מנפיקים, מותגי כרטיסי אשראי כגון Visa ו-Mastercard, מס"ב, בנקים, ספקי טכנולוגיה, ספקי אבטחה, יועצים מקצועיים, רשויות מוסמכות וגופים רגולטוריים, לפי העניין.

5. אירועי אבטחה

- 5.1. כל צד יהיה אחראי לבצע בעצמו כל דיווח, הודעה או מסירה לרשות מוסמכת, רגולטור, גוף תשלום או צד שלישי אחר, ככל שהדבר נדרש או מותר לפי דין, הנחיה, דרישה או צו החלים עליו בקשר לאירוע אבטחה. ככל שהאירוע או הדיווח כאמור קשורים גם לצד השני, הצד המדווח יודיע על כך לצד השני ככל שהדבר מותר לפי דין. מבלי לגרוע מן האמור, ככל שהלקוח מבקש או נדרש למסור דיווח, הודעה או מידע כאמור בקשר לאירוע אבטחה הנוגע גם לקארדקום או לשירותים, הלקוח ייתן לקארדקום הודעה מוקדמת על כך ככל שניתן לפי דין ובנסיבות העניין.
- 5.2. הודעה לפי סעיף הקודם תכלול, ככל שהמידע מצוי בידי הצד המדווח ובכפוף למגבלות אבטחה, דין וחקירה, את תיאור האירוע, מועד גילוי, סוג המידע המעורב, היקף החשיפה המשוער, צעדים שננקטו או מתוכננים לצמצום הנזק, וככל שרלוונטי ומותר – גם את עצם הדיווח שבוצע או הצפוי, זהות הגורם שאליו נמסר או יימסר הדיווח והמלצות פעולה רלוונטיות.
- 5.3. כל צד יתעד אירועי אבטחה וינהל יומן או תיעוד מתאים, בהתאם לנדרש לפי חוקי הגנת הפרטיות, לנוהלי אבטחת המידע שלו וכל דין.

6. זכויות נושאי מידע, פניות, שיתוף פעולה ואמצעי בקרה מוגבלים

- 6.1. כל צד יסייע לצד השני באופן סביר, ובהתחשב באופי השירותים, סוג המידע והמידע המצוי ברשותו או בשליטתו, בקשר למענה לבקשות של נושאי מידע או לפניות, דרישות, בירורים או חקירות של רשות מוסמכת או רגולטור הנוגעות למידע המעובד במסגרת השירותים, לרבות באמצעות מסירת מידע רלוונטי, מסמכים והבהרות סבירות המצויים ברשותו, והכל בכפוף לדין, לחובות סודיות, לאבטחת מידע, לזכויות צדדים שלישיים ולמגבלות טכנולוגיות ותפעוליות סבירות.
- 6.2. ככל שלצד כלשהו נדרש באופן סביר מידע, אישור, הצהרה או תיאור כללי ביחס לאמצעי פרטיות, אבטחת מידע או ציות הרלוונטיים לשירותים, לצורך טיפול בבקשה, פנייה, דרישה או חקירה כאמור או לצורך עמידה בדין,

הצד השני ישקול בקשה כאמור בתום לב וימסור, ככל שניתן ובאופן סביר ~~עמידה~~, מידע, הצהרות, אישורים או תיאורים כלליים וסבירים בהיקף הדרוש לעניין. מובהר כי אין באמור כדי להקנות זכות לבצע ביקורת, בדיקה פיזית או לוגית, חדירה, סריקה או גישה למערכות, לקוד, לתשתיות, למסמכים פנימיים או לנהלים של הצד השני או של מי מטעמו, אלא אם חובה כאמור מוטלת במפורש לפי דין שאינו ניתן להתניה, וגם אז רק בתיאום מראש, בהיקף המינימלי הנדרש ובאופן שלא יפגע באבטחת המידע, בסודיות, בזכויות צדדים שלישיים או בפעילותו השוטפת של הצד השני.

7. כללי

7.1. הוראות נספח זה באות להוסיף על הוראות הסכם השירותים ותנאי השימוש של קארדקום. במקרה של סתירה בין נספח זה לבין הסכם השירותים, יגברו הוראות נספח זה בענייני אבטחת מידע והגנת הפרטיות, אלא אם נקבע במפורש אחרת ובכפוף לדין. מובהר כי כל עניין הנוגע לאחריות, הגבלת אחריות, שיפוי, סעדים או תרופות בקשר לנספח זה או להפרתו יהיה כפוף באופן בלעדי להסדרים, למגבלות ולתקרות האחריות שנקבעו בהסכם השירותים.

7.2. איש הקשר של קארדקום לנושאי הגנת הפרטיות ואבטחת מידע לצורכי נספח זה הוא support@secure.cardcom.co.il, או כתובת אחרת שתפורסם על ידי קארדקום מעת לעת.