

מדיניות פרטיות ועיבוד המידע

עודכן לאחרונה: 29/12/25

1. כללי

1.1 ברוכים הבאים למדיניות הפרטיות של חברת **אייקום תוכנה בע"מ ח.פ. 513674945 הידועה בשמה המסחרי "זברה CRM"** (להלן: "**החברה**"). החברה מכבדת את פרטיותם של המשתמשים באתר האינטרנט שלה, בכתובת: [\[https://zebracrm.com\]](https://zebracrm.com) (להלן: "**האתר**"), ושל הלקוחות המשתמשים בשירותי ה-CRM והמערכות הטכנולוגיות שהיא מעמידה (להלן: "**השירותים**").

1.2 מטרת מדיניות זו היא להסביר בשקיפות אילו סוגי מידע אישי נאספים על ידי החברה, כיצד נעשה בו שימוש, עם מי הוא משותף ומהן הזכויות העומדות לרשות נושאי המידע. המדיניות חלה על כלל ממשקי ההתקשרות עם החברה, לרבות גלישה באתר, מילוי טפסי פנייה ("**צור קשר**"), "**מערכת לניסיון**", "**קליק ואנחנו מתקשרים**", שימוש בציאט המקוון, התכתבות באמצעות וואטסאפ (WhatsApp) וכל ערוץ תקשורת אחר.

2. זהות בעל השליטה במידע

2.2 החברה היא בעלת השליטה (Data Controller) במאגרי המידע שבהם נשמר המידע האישי של המשתמשים והלקוחות, כהגדרת מונח זה **בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981** (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**"). החברה קובעת את המטרות והאמצעים לעיבוד המידע האישי בהתאם לצרכיה העסקיים והתפעוליים.

2.3 יובהר כי במסגרת מתן שירותי ה-CRM ללקוחותיה, החברה עשויה לשמש גם כמחזיקה (Data Processor) במידע השייך ללקוחותיה (כגון מידע על משתמשי הקצה של הלקוח), ובמקרים אלו העיבוד יתבצע בהתאם להוראות הלקוח והסכמי עיבוד המידע (DPA) הרלוונטיים.

3. תחולה והסכמה

3.1 מדיניות פרטיות זו מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש באתר ומהסכמי ההתקשרות של החברה עם לקוחותיה. השימוש באתר ובשירותים, לרבות גלישה, הזנת מידע בטפסים או יצירת קשר, מהווה הסכמה מצד המשתמש לתנאי המדיניות.

3.2 המשתמש מצהיר כי לא חלה עליו חובה חוקית למסור את המידע, וכי מסירתו נעשית מרצונו החופשי ולצורך המטרות המפורטות במדיניות זו. ככל שמשתמש אינו מסכים לתנאי המדיניות, כולם או חלקם, עליו לחדול לאלתר מכל שימוש באתר או בשירותי החברה.

4. **סוגי המשתמשים עליהם חלה המדיניות** המדיניות חלה על הקטגוריות הבאות של נושאי מידע (להלן יחד: "**המשתמשים**"):

4.1 **גולשים**: משתמשים המבקרים באתר האינטרנט של החברה ללא ביצוע פעולת רישום או רכישה.

4.2 **לידים ופונים** : משתמשים המשאירים פרטים בטפסים המקוונים, בציאת או בוואטסאפ לצורך קבלת מידע, הדגמה או הצעת מחיר.

4.3 **לקוחות** : גורמים (יחידים או תאגידים) שהתקשרו עם החברה בהסכם לקבלת שירותי CRM.

4.4 **אנשי קשר מטעם לקוחות** : עובדים או נציגים של לקוחות החברה המשתמשים במערכות או עומדים בקשר מול מחלקות השירות והתמיכה.

4.5 **פונים בשירות** : משתמשים הפונים למוקד התמיכה הטכנית או לשירות הלקוחות של החברה.

5. ממונה הגנת הפרטיות (DPO)

5.1 בהתאם למחויבותה להגנה על פרטיות המשתמשים ונוכח אופי פעילותה כחברת CRM המעבדת מידע בהיקפים משמעותיים, מינתה החברה ממונה הגנת פרטיות (Data Protection Officer).

5.2 **ממונה הגנת הפרטיות של החברה הוא עו"ד אורי אלדר**. ניתן לפנות לממונה בכל שאלה, הבהרה או בקשה למימוש זכויות בנושאי פרטיות באמצעות דוא"ל : ori@yselaw.co.il.

6. עדכונים ושינויים במדיניות החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן, לשנות או לתקן את מדיניות הפרטיות מעת לעת, בהתאם לשינויים טכנולוגיים, עסקיים או דרישות הדין. הודעה על שינויים מהותיים תפורסם באתר החברה, ומועד העדכון האחרון יופיע בראש מסמך המדיניות. המשך השימוש באתר ובשירותים לאחר פרסום המדיניות המעודכנת יהווה הסכמה לתנאים החדשים.

7. דין וסמכות שיפוט על מדיניות זו ועל כל מחלוקת הנובעת ממנה או הקשורה אליה יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית לדון בכל עניין הנוגע למדיניות הפרטיות תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו.

8. פרטי יצירת קשר כלליים

לכל פנייה כללית בנושא שירות לקוחות או תפעול, ניתן ליצור קשר עם החברה בדרכים הבאות :

דוא"ל שירות לקוחות : service@ecosupp.co.il (או כפי שיעודכן באתר החברה).

דוא"ל לבקשות עיון ותיקון מידע : info@datab.co.il

סוגי המידע הנאסף, מקורות האיסוף ואופן האיסוף

החברה דוגלת בעיקרון של שקיפות מרבית בנוגע למידע האישי הנאסף על ידה. פרק זה מפרט את קטגוריות המידע השונות, את המקורות מהם המידע מתקבל ואת האופן הטכני והפרוצדורלי שבו מתבצע האיסוף במסגרת הפעילות באתר ובמתן השירותים.

9. מידע הנמסר על ידי המשתמש באופן ישיר ויזום

9.1 חלק ניכר מהמידע המעובד על ידי החברה נמסר לה ישירות על ידי המשתמשים בעת אינטראקציה עם ממשקי האתר או נציגי החברה. מסירת מידע זה אינה חובה על פי דין, אולם היא הכרחית לצורך מתן מענה לפניות, אספקת השירותים וניהול הקשר העסקי.

9.2 **מילוי טפסים מקוונים באתר**: המשתמש עשוי למסור מידע אישי במסגרת טפסים ייעודיים המצויים באתר, כגון טופס "צור קשר", בקשה ל"מערכת לניסיון" או שימוש בממשק "קליק ואנחנו מתקשרים". המידע הנאסף בטפסים אלו כולל, בין היתר:

9.2.1 פרטי זיהוי וקשר: שם פרטי, שם משפחה, שם החברה או התאגיד הרלוונטי, ומספר ח.פ..

9.2.2 פרטי התקשרות: כתובת דואר אלקטרוני, מספר טלפון (נייד או קווי) וכתובת העסק הפיזית.

9.2.3 פרטי הפנייה: נושא הפנייה ותוכן חופשי שהמשתמש בוחר להזין בשדות המיועדים לכך.

9.3 **תקשורת באמצעות צ'אט ובוטים**: החברה מפעילה ממשקי צ'אט אינטראקטיביים באתר וכן ערוץ תקשורת באמצעות אפליקציית וואטסאפ (WhatsApp). במסגרת זו, נאספים פרטי ההתקשרות של הפונה וכל מידע אחר שנמסר במהלך ההתכתבות לצורך זיהוי המשתמש ומתן שירות.

9.4 **הבהרה בנוגע לשדות חופשיים**: האתר מאפשר למשתמשים להזין מידע באופן חופשי בשדות טקסט מסוימים. החברה מדגישה כי יש להימנע מהזנת מידע עודף, מידע רגיש (כגון מידע רפואי, דעות פוליטיות או נתונים כספיים שאינם נדרשים) או מידע על צדדים שלישיים ללא הסכמתם. החברה לא תישא באחריות למידע עודף שהוזן על ידי המשתמש ללא דרישה מפורשת.

10. מידע עסקי ותפעולי המתועד במהלך ההתקשרות

מעבר למידע הראשוני הנמסר בטפסים, החברה אוספת ומתעדת מידע נוסף הנוצר במהלך הקשר העסקי השוטף עם הלקוח או הליד:

10.1 **תיעוד אינטראקציות**: שיחות עם אנשי מכירות, נציגי שירות לקוחות או תמיכה טכנית מתועדות בכרטיס הלקוח במערכת ה-CRM של החברה. התיעוד כולל את תוכן הפנייה, צרכי העסק כפי שהוצגו על ידי הלקוח, וסיכומי פגישות או שיחות טלפוניות.

10.2 **מידע על לקוחות קיימים**: עבור משתמשים שהפכו ללקוחות פעילים, נשמר מידע הכולל את פרטי הסכם ההתקשרות, תחום העיסוק של הלקוח, כמות כרטיסיות המשתמש במערכת ונתונים תפעוליים נוספים הנדרשים לאספקת שירותי ה-CRM.

10.3 **מידע פיננסי מוגבל**: לצורך גבייה וחיוב, החברה עשויה לשמור פרטי תשלום מוגבלים בלבד, כגון 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי (טוקן) או פרטי חשבון בנק (שם הבנק, מספר סניף ומספר חשבון). יובהר כי סליקת התשלומים עצמה מבוצעת לרוב באמצעות ספקי שירות חיצוניים המוסמכים לכך.

11. מידע טכני הנאסף באופן אוטומטי (Cookies וטכנולוגיות ניטור)

בעת הגלישה באתר והשימוש בממשקי החברה, נאסף מידע טכני וסטטיסטי באופן אוטומטי באמצעות קבצי עוגיות (Cookies), פיקסלים וטכנולוגיות ניטור דומות. מידע זה כולל:

11.1 **נתוני זיהוי טכנולוגיים**: כתובת ה-IP של המשתמש, סוג הדפדפן, הגדרות שפה, מערכת ההפעלה ופרטי המכשיר ממנו מתבצעת הגישה.

11.2 **נתוני שימוש והתנהגות**: דפים שנצפו באתר, משך השהייה בכל דף, סדר הפעולות בממשק, הקלקות, חיפושים פנימיים ומקור ההפניה לאתר (למשל, דרך מנוע חיפוש או פרסומת).

11.3 **מטרת האיסוף האוטומטי**: מידע זה משמש את החברה לצורך אבטחת מידע, ניטור תקינות האתר, שיפור חוויית המשתמש, התאמת תכנים והפקת דוחות סטטיסטיים אנונימיים או מצרפיים.

12. מידע המתקבל מצדדים שלישיים ומקורות חיצוניים

החברה עשויה לקבל מידע אודות משתמשים גם מגורמים חיצוניים המעניקים לה שירותים או משתפים עמה פעולה:

12.1 **ספקי שירותי תקשורת וצ'אט**: מידע המועבר דרך פלטפורמות כגון Meta (וואטסאפ וצ'אט) או ספקי מרכזיה טלפונית (כגון איזיפון) לצורך ריכוז פניות השירות.

12.2 **מערכות דיוור ואוטומציה**: מידע בנוגע לאינטראקציה של המשתמש עם הודעות דואר אלקטרוני או מסרונים (כגון אישורי קריאה או הקלקות) המתקבל מספקים כגון שמיר מערכות (Inforu).

12.3 **ספקי ענן ותשתית**: מידע טכני המנוהל במסגרת שירותי Google Workspace או ספקי אחסון ענן (כגון וויאנקור) המשמשים לתפעול השוטף של מאגרי המידע של החברה.

12.4 **מקורות שיווקיים**: החברה עשויה לקבל מידע או רשימות תפוצה מצדדים שלישיים לצורך פעילות שיווקית, וזאת בכפוף להוראות הדין.

13. עיבוד מידע של משתמשי קצה (החברה כמעבדת מידע)

13.1 חשוב להבחין בין המידע שהחברה אוספת על לקוחותיה (כבעלת שליטה), לבין המידע שהלקוחות עצמם מזינים או מעלים למערכת ה-CRM של זברה (כמחזיקה).

13.2 במסגרת מתן שירותי ה-CRM, לקוחות החברה עשויים להזין למערכת מידע אישי אודות משתמשי הקצה שלהם (כגון לקוחותיהם, עובדיהם או ספקיהם). במקרים אלו, הלקוח הוא בעל השליטה במידע והוא האחראי הבלעדי על חוקיות איסוף המידע וקבלת ההסכמות הנדרשות ממשתמשי הקצה. החברה מעבדת מידע זה אך ורק כמחזיקה (Processor) מטעמו של הלקוח, לצורך מתן השירותים הטכנולוגיים ובהתאם להוראות הלקוח והסכמי עיבוד המידע (DPA).

14. **מטרות השימוש במידע והבסיסים לעיבודו** - החברה עושה שימוש במידע האישי הנאסף על ידה אך ורק למטרות מוגדרות, לגיטימיות וחיוניות, הנגזרות מאופי פעילותה כספקית שירותי CRM ומפעילת

אתר אינטרנט עסקי. עיבוד המידע מתבצע בהתאם להוראות **חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981** (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**") והתקנות מכוחו, תוך הקפדה על עקרון צמצום המידע ושימוש בו למטרות שלשמן נמסר. להלן פירוט המטרות והשימושים השונים במידע:

14.1 ניהול פניות, לידים, הדגמות והתקשרויות עסקיות - המטרה הראשונית של איסוף המידע היא לאפשר לחברה לנהל את הקשר עם משתמשים המביעים עניין בשירותיה. המידע משמש את החברה לצורך המטרות הבאות:

14.1.1 טיפול בפניות ראשוניות: עיבוד המידע שנמסר בטפסי "צור קשר" או באמצעות הצ'אט באתר לצורך מתן מענה לשאלות, בירורים ובקשות לקבלת מידע אודות מערכת ה-CRM.

14.1.2 תיאום הדגמות (Demos) ומערכות ניסיון: שימוש בפרטי הקשר לצורך הקמת סביבת עבודה זמנית לניסיון ("מערכת לניסיון") ותיאום פגישות הדרכה או הדגמה של יכולות המערכת מול הלקוח הפוטנציאלי.

14.1.3 ניהול תהליך המכירה: תיעוד הצרכים העסקיים של הליד, הכנת הצעות מחיר מותאמות אישית וניהול המשא ומתן עד להבשלת התקשרות חוזית מחייבת.

14.1.4 גיבוש הסכמי התקשרות: שימוש בפרטי הזיהוי (שם חברה, ח.פ, פרטי מורשי חתימה) לצורך עריכת הסכמי השירות וניהול הרישום המשפטי של הלקוח במערכות החברה.

14.2 מתן שירותי CRM, תמיכה טכנית וניהול קשרי לקוחות (Account Management) - לאחר הקמת הקשר העסקי, החברה משתמשת במידע לצורך אספקה שוטפת של השירותים וניהול הקשר עם הלקוח:

14.2.1 תפעול מערכת ה-CRM: ניהול חשבונות המשתמש, הקצאת הרשאות, הגדרת כמות כרטיסיות המשתמש ומתן גישה לממשקי המערכת השונים בהתאם לחבילת השירות שנרכשה.

14.2.2 תמיכה טכנית וטיפול בתקלות: שימוש במידע לצורך זיהוי המשתמש הפונה למוקד התמיכה, אבחון תקלות טכניות, מתן פתרונות ותיעוד הטיפול לצורך מעקב והבטחת איכות השירות.

14.2.3 תיעוד אינטראקציות: שמירת היסטוריית ההתקשרות בין הלקוח לבין נציגי החברה (בכתב או בסיכומי שיחות) בכרטסת הלקוח, וזאת כדי להבטיח רציפות שירותית והבנה מעמיקה של צרכי הלקוח לאורך זמן.

14.2.4 שיפור השירות וחווית הלקוח: ניתוח משובים, תלונות ודפוסי שימוש בשירותי התמיכה לצורך ייעול תהליכי העבודה הפנימיים של החברה ושיפור הממשקים המוצעים ללקוחות.

14.3 תפעול האתר, אבטחת מידע וניטור פעילות - החברה עושה שימוש במידע טכני ובנתוני גלישה לצורך הבטחת התקינות והביטחון של התשתיות הדיגיטליות שלה:

14.3.1 **תחזוקה וניטור** : ניטור ביצועי האתר והמערכת, זיהוי באגים, תקלות תקשורת או עומסים חריגים, והבטחת זמינות השירותים למשתמשים.

14.3.2 **אבטחת מידע ומניעת הונאות** : שימוש בכתובות IP ונתוני גישה לצורך זיהוי ניסיונות חדירה בלתי מורשים, מניעת התקפות סייבר (כגון DDoS), הגנה על מאגרי המידע של החברה ואימות זהות המשתמשים בעת התחברות למערכת.

14.3.3 **אכיפת תנאי השימוש** : זיהוי וחקירה של פעילות אסורה, שימוש לרעה במערכת או הפרה של תנאי השימוש והסכמי ההתקשרות, וזאת לצורך הגנה על זכויות החברה וצדדים שלישיים [מדיניות פרטיות זברה. 3.1.8.docx].

14.4 **משלוח עדכונים תפעוליים, הודעות מערכת ומסרים שירותיים** - החברה תשתמש בפרטי הקשר של המשתמשים לצורך משלוח הודעות שאינן שיווקיות במהותן, אלא נדרשות לצורך התפעול השוטף של השירות :

14.4.1 **הודעות מערכת** : עדכונים על עבודות תחזוקה מתוכננות, שינויים בתנאי השירות, עדכוני גרסה במערכת ה-CRM או הודעות על פקיעת תוקף של מנוי.

14.4.2 **מסרים שירותיים** : משלוח הצעות מחיר, אישורי הזמנה, חשבוניות, קבלות ועדכונים בנוגע לסטטוס פניות שירות או תמיכה.

14.4.3 **התראות אבטחה** : משלוח הודעות על התחברויות ממכשירים חדשים, איפוס סיסמאות או אירועי אבטחה המחייבים את עדכון המשתמש.

14.5 **דיוור ישיר, שיווק ופרסום** - בכפוף לקבלת הסכמה מפורשת כדין, החברה עשויה להשתמש במידע למטרות שיווקיות :

14.5.1 **משלוח דבר פרסומת** : שליחת עדכונים על מוצרים חדשים, מבצעים, הטבות ותכנים מקצועיים באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים (SMS) או הודעות וואטסאפ.

14.5.2 **דיוור ישיר** : פנייה למשתמשים המבוססת על שיוכם לקבוצות אוכלוסייה מסוימות (כגון תחום עיסוק או גודל חברה) לצורך הצגת הצעות רלוונטיות, וזאת בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות.

14.5.3 **התאמת פרסומות** : שימוש במידע סטטיסטי ובעוגיות לצורך הצגת מודעות מותאמות אישית באתר החברה או בפלטפורמות צד שלישי (כגון רשתות חברתיות).

14.5.4 **מנגנון הסרה** : החברה מתחייבת לאפשר למשתמשים להסיר את עצמם מרשימות התפוצה השיווקיות בכל עת, בצורה פשוטה וברורה, באמצעות קישור "הסר" או פנייה ישירה לחברה.

14.6 **צרכים סטטיסטיים, אנליטיים ושיפור חוויית המשתמש** - החברה מעבדת מידע לצורך הבנה טובה יותר של אופן השימוש בנכסיה הדיגיטליים :

14.6.1 **ניתוח נתונים מצרפיים** : הפקת דוחות סטטיסטיים אנונימיים או מצרפיים (Aggregated Data) בנוגע למספר המבקרים באתר, הדפים הפופולריים ביותר ועילותם של קמפיינים שיווקיים.

14.6.2 **מחקר ופיתוח** : שימוש במידע על אופן השימוש במערכת ה-CRM לצורך זיהוי צרכים חדשים בשוק, פיתוח פיצ'רים נוספים ושיפור הממשק הטכנולוגי.

14.6.3 **אופטימיזציה** : התאמת מבנה האתר והתכנים המוצגים בו להעדפות המשתמשים, וזאת כדי להפוך את הגלישה ליעילה ונוחה יותר.

14.7 **ציות להוראות הדין, ניהול מחלוקות ואכיפת זכויות** - החברה עשויה לעבד מידע ולשמור אותו לצורך עמידה בחובותיה המשפטיות והגנה על האינטרסים הלגיטימיים שלה.

14.7.1 **ציות רגולטורי** : עמידה בחובות ניהול ספרים, דיווח לרשויות המס, ושמירת תיעוד בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.

14.7.2 **ניהול הליכים משפטיים** : שימוש במידע לצורך התגוננות מפני תביעות, ניהול מחלוקות משפטיות, בירור תלונות או הגשת תביעות כנגד משתמשים שהפרו את התחייבויותיהם כלפי החברה.

14.7.3 **גבייה ואכיפה** : פעולות לגביית חובות מלקוחות, לרבות העברת מידע רלוונטי לעורכי דין או חברות גבייה במידת הצורך.

14.7.4 **שמירה על אינטרסים לגיטימיים** : הגנה על הקניין הרוחני של החברה, סודותיה המסחריים והמוניטין שלה מפני פגיעה או שימוש בלתי מורשה.

14.8 **השלכות אי-מסירת מידע** - החברה מבהירה כי המשתמש אינו מחויב על פי דין למסור את המידע, ומסירתו תלויה ברצונו החופשי ובהסכמתו. עם זאת, קיימים סוגי מידע שהם הכרחיים לצורך מתן השירות :

14.8.1 **שדות חובה** : בטפסי האתר מסומנים שדות מסוימים כחובה (כגון שם, טלפון ודוא"ל). ללא מסירת מידע זה, החברה לא תוכל ליצור קשר עם המשתמש, לתאם הדגמה או לספק מענה לפניה.

14.8.2 **מידע להתקשרות** : ללא מסירת פרטי זיהוי ופרטי תשלום, לא ניתן יהיה לגבש הסכם התקשרות מחייב או להעניק גישה למערכת ה-CRM בתשלום.

14.8.3 **מידע טכני** : חסימה מוחלטת של עוגיות או טכנולוגיות ניטור דרך הגדרות הדפדפן עלולה להוביל לכך שחלקים מסוימים באתר לא יפעלו כראוי או שחווית המשתמש תיפגע משמעותית.

15. **קטגוריות של נמענים וספקי שירות (מחזיקים)** - החברה נעזרת במגוון ספקים טכנולוגיים ותפעוליים המוגדרים כ"מחזיקים" במובן חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. גישתם של גורמים אלו למידע

מוגבלת אך ורק למידע הדרוש להם לצורך ביצוע תפקידם המוגדר, והם מחויבים לשמור על סודיות המידע ולא לעשות בו כל שימוש אחר. **סוגי הנמענים כוללים :**

15.1 **ספקי תשתיות ענן ואחסון :** המידע מאוחסן על גבי שרתים המנוהלים על ידי ספקי ענן מובילים. ספק הענן המרכזי של החברה בישראל מחזיק בתקני אבטחה מחמירים (ISO 27001, ISO 27017).

15.2 **שירותי תחזוקה וניהול בסיסי נתונים (DevOps & DBA) :** לצורך הבטחת תקינות המערכת, ביצועיה ואבטחתה, החברה מסתייעת בקבלני משנה מומחים בתחומי ה-DBA וה-DevOps. גורמים אלו מקבלים גישה טכנית לשרתים או לבסיסי הנתונים לצורכי תחזוקה שוטפת בלבד.

15.3 **ספקי מערכות דיוור ותקשורת :** לצורך משלוח הודעות תפעוליות, עדכונים ודיוור שיווקי (בכפוף להסכמה), החברה משתמשת בשירותי שיוור ישיר מובילים.

15.4 **פלטפורמות תקשורת וצ'אט :** החברה מפעילה ממשקי שירות לקוחות ואיסוף לידים באמצעות פלטפורמות שונות, המעבדות מידע כחלק ממתן המענה למשתמש.

15.5 **מוקדי תמיכה ושירות לקוחות :** החברה נעזרת בחברות חיצוניות למתן מענה טלפוני ראשוני ורישום פניות, המקבלות פרטי פנייה בסיסיים לצורך העברתם לטיפול החברה.

15.6 **שירותי אוטומציה ואינטגרציה :** יועצים טכנולוגיים עשויים לקבל גישה מוגבלת לצורך הטמעת ממשקים בין מערכות החברה לכלים חיצוניים.

16. **מטרות השיתוף והגבלת הגישה -** העברת המידע לצדדים שלישיים מתבצעת אך ורק למטרות המפורטות להלן :

16.1 **תפעול ותחזוקה :** הבטחת הזמינות, השרידות והתקינות הטכנולוגית של מערכת ה-CRM והאתר.

16.2 **מתן שירות ותמיכה :** מתן מענה לפניות לקוחות, פתרון תקלות טכניות וניהול הקשר השוטף.

16.3 **דיוור ותקשורת :** משלוח הודעות מערכת, חשבוניות, עדכונים ומידע שיווקי.

16.4 **סליקה וגבייה :** העברת פרטי תשלום (באופן מוצפן ומוגבל) לספקי סליקה לצורך ביצוע עסקאות וגביית תשלומים.

16.5 **חובה משפטית :** העברת מידע לרשויות המוסמכות, עורכי דין או רואי חשבון לצורך ציות להוראות הדין או הגנה על זכויות החברה.

16.6 החברה מבהירה כי היא פועלת להסדרת היחסים מול כלל המחזיקים באמצעות הסכמי עיבוד מידע (DPA) או נספחי מיקור חוץ, בהתאם לנדרש בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017. ככל שקיימים פערים תפעוליים בהסדרת הסכמים מול ספקים מסוימים, החברה פועלת באופן אקטיבי לצמצומם, תוך הבטחה כי רמת ההגנה על המידע בפועל אינה נפגעת.

17. **העברת מידע מחוץ לגבולות ישראל**

17.1. חלק משירותי החברה מבוססים על טכנולוגיות ענן ותקשורת ששרתיהם ממוקמים מחוץ למדינת ישראל (למשל, שרתי Google בארה"ב או באירופה, ושרתי Meta). העברת מידע אל מחוץ לישראל מתבצעת בהתאם להוראות **תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001**.

17.2. החברה מקפידה על עמידה בסטנדרטים הבינלאומיים המקובלים, ובפרט בוחנת את תחולתן של **תקנות הגנת הפרטיות (הוראות לעניין מידע המועבר לישראל מהאזור הכלכלי האירופי), תשפ"ג-2023**, ככל שהן רלוונטיות למידע שמקורו באירופה או המועבר אליה. העברת המידע לחו"ל מתבססת על הסכמת המשתמש (כפי שניתנה בעת אישור מדיניות זו), על הצורך בביצוע ההסכם מול הלקוח, או על העובדה שהמידע מועבר לספקים המעניקים רמת הגנה נאותה התואמת את הדין הישראלי.

18. שיתוף מידע מכוח הדין ולצורך הגנה משפטית - החברה תהיה רשאית לשתף מידע אישי עם צדדים שלישיים, לרבות רשויות אכיפת החוק וגורמים שיפוטניים, במקרים הבאים:

18.1. **צו שיפוטי או דרישת רשות**: אם יתקבל צו שיפוטי, דרישה מרשות מוסמכת (כגון הרשות להגנת הפרטיות) או הוראה חוקית המחייבת מסירת מידע.

18.2. **הליכים משפטיים ומחלוקות**: במקרה של מחלוקת משפטית, טענה, תביעה או הליכים בין המשתמש לבין החברה, או לצורך אכיפת תנאי השימוש והסכמי ההתקשרות.

18.3. **מניעת נזק והפרות**: אם החברה תסבור כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגוף או לרכוש של המשתמש, של החברה או של צד שלישי כלשהו, או במקרה של חשד לביצוע פעולות בלתי חוקיות או הפרה של אבטחת המידע.

19. **שינויים מבניים ומיזוגים** - במקרה של שינוי במבנה התאגידי של החברה, לרבות מיזוג, רכישה, מכירת פעילות, ארגון מחדש או העברת נכסים (כולם או חלקם) לתאגיד אחר, החברה תהיה רשאית להעביר את מאגרי המידע שברשותה לישות החדשה. העברה זו מותנית בכך שהישות הקולטת תקבל על עצמה את הוראות פרטיות זו ותתחייב להמשיך ולשמור על זכויות המשתמשים כפי שהיו ערב ההעברה.

20. **הבחנה בין מידע מזוהה למידע אנונימי ומצרפי** - ההגבלות המפורטות לעיל חלות על "מידע" כהגדרתו בחוק, קרי נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו וכיוצא בזה. החברה רשאית לשתף עם צדדים שלישיים (כגון מפרסמים, שותפים עסקיים או חוקרים) מידע שאינו מזוהה, מידע אנונימי, מידע פסאודו-אנונימי (שעבר תהליך של הסרת מזוהים ישירים) או מידע סטטיסטי מצרפי (Aggregated Data). מידע זה משמש לצורכי ניתוח מגמות, שיפור האתר, מחקרי שוק ואופטימיזציה של השירותים, ואין בו כדי לאפשר לצד השלישי לזהות את המשתמש באופן אישי או לפגוע בפרטיותו.

21. **עיבוד מידע עבור לקוחות החברה (שירותי CRM)** חשוב להבהיר כי במסגרת מתן שירותי ה-CRM, החברה משמשת כ"מחזיקה" במידע השייך ללקוחותיה (נושאי המידע של הלקוח). במקרים אלו, הלקוח הוא "בעל השליטה" במידע והוא זה שקובע את מטרות העיבוד ואת זהות הצדדים השלישיים עמם ישותף המידע. החברה מעבדת מידע זה אך ורק בהתאם להוראות הלקוח כמפורט בהסכם

ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף להסכם ה-DPA שנחתם עמו, ואינה משתפת מידע זה עם צדדים שלישיים מטעמה, אלא אם הדבר נדרש לצורך מתן השירות הטכני ללקוח (כגון אחסון ענן).

22. **אבטחת מידע, שימוש בעוגיות, שמירת מידע ונהלי צמצום** - החברה מייחסת חשיבות עליונה להגנה על המידע האישי המופקד בידיה, הן כבעלת שליטה במידע והן כמחזיקה במידע עבור לקוחותיה במסגרת שירותי ה-CRM. פרק זה מפרט את מערך ההגנה הרב-שכבתי שהחברה מיישמת, את אופן השימוש בטכנולוגיות מעקב ואת המדיניות הקפדנית בנוגע למשך שמירת המידע וצמצומו, הכל בהתאם להוראות הדין הישראלי.

22.1. **מערך אבטחת המידע והציות לתקנות** - החברה פועלת בהתאם להוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "**תקנות אבטחת מידע**"), ומיישמת אמצעי אבטחה טכנולוגיים וארגוניים מתקדמים המותאמים לרמת הרגישות של המידע המעובד על ידה. מאחר שהחברה מעבדת עבור לקוחותיה מידע הכולל נתונים פיננסיים, רפואיים ומידע על קטינים, היא מחילה סטנדרטים מחמירים של אבטחה.

22.1.1. **אמצעים טכנולוגיים**: מערכות החברה מוגנות באמצעות חומות אש (Firewalls) ומערכות אנטי-וירוס מעודכנות. העברת מידע ברשתות ציבוריות או באינטרנט מתבצעת תוך שימוש בפרוטוקולי הצפנה מקובלים (כגון SSL/TLS).

22.1.2. **אבטחה פיזית וסביבתית**: המידע מאוחסן בחוות שרתים מאובטחות של ספקי ענן מובילים (כגון ווי אנקור), העומדים בתקני אבטחה בינלאומיים מחמירים (ISO 27001) וכוללים בקרת גישה פיזית, מערכות כיבוי אש וגיבוי אנרגטי.

22.1.3. **ניהול סיכונים ובקורות**: החברה עורכת סקרי סיכונים תקופתיים ומבדקי חדירות (Penetration Tests) בתדירות של אחת ל-18 חודשים לפחות, במטרה לאתר פרצות אבטחה פוטנציאליות ולתקן מבעוד מועד.

22.2. **ניהול הרשאות, אימות ובקרת גישה** - החברה מיישמת את עקרון "צמצום הגישה", לפיו לכל עובד או ספק מוענקות הרשאות גישה אך ורק למידע הנחוץ לו לצורך ביצוע תפקידו המוגדר.

22.2.1. **אימות דו-שלבי (2FA)**: גישת עובדי החברה למערכות הליבה ולמאגרי המידע מותנית באימות דו-שלבי, המשלב סיסמה חזקה יחד עם אמצעי אימות נוסף (כגון קוד לטלפון הנייד או Token).

22.2.2. **ניהול סיסמאות וניתוק אוטומטי**: החברה אוכפת מדיניות סיסמאות הכוללת דרישות מורכבות והחלפה תקופתית. כמו כן, המערכת מבצעת ניתוק אוטומטי של משתמש לאחר שעתיים של חוסר פעילות למניעת גישה בלתי מורשית מתחנות עבודה עזובות.

22.2.3. **תיעוד ובקרה (Logging)**: החברה מנהלת רישום אוטומטי של אירועי גישה למאגרי המידע, לרבות ניסיונות התחברות, צפייה, ייצוא או מחיקה של מידע. לוגים אלו נשמרים למשך 24 חודשים לפחות לצורכי בקרה ותחקור אירועי אבטחה.

22.2.4. **הפרדת תפקידים** : קיימת הפרדה ברורה בין בעלי גישה לתשתיות (DevOps), בעלי גישה לבסיסי הנתונים (DBA) ובעלי גישה לאפליקציה (צוותי תמיכה), באופן המונע ריכוז סמכויות יתר בידי גורם יחיד.

22.3. הגבלת אחריות והצהרת המשתמש –

22.3.1. על אף שהחברה נוקטת באמצעים סבירים ומקובלים להגנה על המידע, המשתמש מצהיר כי ידוע לו שאין אבטחה מוחלטת בסביבה מקוונת. החברה אינה יכולה להבטיח חסינות מלאה מפני חדירה בלתי מורשית, פריצות סייבר או תקלות טכניות שאינן בשליטתה.

22.3.2. החברה לא תישא באחריות לנוק שייגרם כתוצאה מפעילות זדונית של צדדים שלישיים, אלא אם הוכח כי התרשלה באופן בוטה במילוי חובותיה לפי תקנות אבטחת מידע. האחריות לשמירה על סודיות פרטי הגישה (שם משתמש וסיסמה) מוטלת על המשתמש בלבד.

22.4. **שימוש בעוגיות (Cookies) וטכנולוגיות מעקב** - האתר עושה שימוש בקבצי עוגיות (Cookies), משואות רשת (Web Beacons) וטכנולוגיות דומות לצורך תפעולו השוטף, שיפור חווית המשתמש, איסוף נתונים סטטיסטיים והתאמת תכנים שיווקיים.

22.4.1. **סוגי העוגיות** : החברה משתמשת בעוגיות "חיוניות" (הכרחיות לתפעול האתר), עוגיות "פונקציונליות" (לזכירת העדפות משתמש), עוגיות "אנליטיות" (לניתוח תנועה באתר באמצעות כלים כגון Google Analytics) ועוגיות "פרסומיות" (להצגת מודעות רלוונטיות).

22.4.2. **באנר יידוע והסכמה** : עם הכניסה הראשונה לאתר, יוצג למשתמש באנר המיידע אותו על השימוש בעוגיות ומפנה למדיניות זו. המשך הגלישה באתר מהווה הסכמה לשימוש בטכנולוגיות אלו.

22.4.3. **שליטת המשתמש** : המשתמש יכול בכל עת לשנות את הגדרות הדפדפן שלו כך שיחסום קבלת עוגיות או ימחק עוגיות קיימות. עם זאת, חסימת עוגיות עלולה לפגוע בתפקוד האתר ובזמינותם של שירותים מסוימים.

22.5. **מדיניות שמירת מידע (Retention)** - החברה שומרת מידע אישי רק למשך הזמן הדרוש למימוש המטרות שלשמן נאסף, או למשך תקופה ארוכה יותר ככל שנדרש לפי דין.

22.5.1. **מידע על לקוחות ולידים** : ככלל, מידע יישמר למשך תקופת ההתקשרות ועד 7 שנים מסיומה, וזאת לצורך עמידה בחובות ניהול ספרים, דיני מס, והגנה משפטית במקרה של תביעות (תקופת ההתיישנות).

22.5.2. **מידע תפעולי ולוגים** : נתוני תחזוקה שוטפים נשמרים למשך כחודש ימים, בעוד לוגים של אבטחת מידע נשמרים למשך שנתיים.

22.5.3. **מידע של לקוחות CRM** : לגבי מידע המעובד עבור לקוחות החברה, משך השמירה נקבע על ידי הלקוח (בעל השליטה). עם סיום ההתקשרות, החברה תמחק את המידע או תשיבו ללקוח בהתאם להוראות הסכם ה-DPA, אלא אם קיימת חובה חוקית לשמירתו.

22.6. נהלי צמצום מידע ובחינה שנתית - בהתאם לתקנה 2(ג) לתקנות אבטחת מידע, החברה עורכת בחינה שנתית של מאגרי המידע שלה. במסגרת בחינה זו, המבוצעת על ידי ממונה הגנת הפרטיות, נבדק האם סוגי המידע והיקפו עדיין נחוצים למטרות המאגר.

22.6.1. מחיקה ואנונימיזציה: מידע שנמצא כעודף או ככזה שאין בו עוד צורך עסקי או משפטי, יימחק לצמיתות או יעבור תהליך של אנונימיזציה (הסרת מזהים באופן שאינו מאפשר שיוך לאדם ספציפי).

22.6.2. גיבויים ושחזור: החברה מקיימת נהלי גיבוי שגרתיים להבטחת שרידות המידע. שחזור מידע מגיבוי יתבצע רק במקרה של אובדן נתונים או תקלה חמורה, ותחת פיקוח הדוק של מנהל המאגר.

22.7. החברה מחויבת לעדכן את אמצעי האבטחה ונהלי השמירה שלה מעת לעת, בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות, איומי סייבר חדשים ושינויים ברגולציה, על מנת להבטיח הגנה מיטבית ומתמשכת על פרטיות המשתמשים.

23. זכויות נושאי המידע: עיון, תיקון ומחיקה בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשע"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"), כל אדם זכאי לעיין במידע שעליו המוחזק במאגר מידע.

23.1. הזכות לעיון: משתמש רשאי לפנות לחברה בכתב ולבקש לעיין במידע האישי המזוהה שנאסף לגביו. העיון ייעשה בהתאם להוראות החוק ותקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשת עיון), תשמ"א-1981.

23.2. הזכות לתיקון ומחיקה: ככל שהמשתמש מצא כי המידע עליו אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הוא רשאי לבקש את תיקונו או מחיקתו של המידע [מדיניות פרטיות זברה.docx, עיון במידע, תיקון, ומחיקה של מידע].

23.3. אופן הגשת הבקשה: פניות למימוש זכויות אלו יש להפנות בכתב לממונה הגנת הפרטיות של החברה, עו"ד אורי אלדר, בדוא"ל: ori@yselaw.co.il או לכתובת הדוא"ל הייעודית: info@datlab.co.il.

23.4. הליך הטיפול: החברה תבחן את הבקשה ותשיב עליה בתוך פרק הזמן הקבוע בדין. במקרה של סירוב לבקשה, החברה תמסור הודעה מנומקת על כך, והמשתמש יהיה רשאי לערער על החלטה זו בהתאם לסדרי הדין הקבועים בתקנות.

23.5. סייגים למחיקת מידע ושמירה לצרכים לגיטימיים - על אף בקשת משתמש למחיקת מידע, החברה מבהירה כי היא רשאית (ובמקרים מסוימים אף חייבת) להוסיף ולשמור מידע מסוים הדרוש לה לצרכים הבאים:

23.5.1. ציות לדין ורגולציה: שמירת מידע פיננסי וחשבוני למשך 7 שנים בהתאם להוראות פקודת מס הכנסה וניהול ספרים.

23.5.2. **הגנה משפטית**: שמירת מידע הנחוץ לחברה לצורך התגוננות מפני תביעות עתידיות, ניהול מחלוקות או הליכים משפטיים תלויים ועומדים.

23.5.3. **אינטרס עסקי לגיטימי**: מידע אנונימי או מצרפי (אגרגטיבי) שאינו מאפשר זיהוי אישי של המשתמש, עשוי להישמר לצרכים סטטיסטיים ושיפור השירות ללא הגבלת זמן.

24. **דיוור ישיר ודברי פרסומת** - החברה עושה שימוש במידע לצורך משלוח עדכונים, הצעות שיווקיות ודברי פרסומת, וזאת בכפוף להוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "**חוק התקשורת**") וסעיף 17ג לחוק הגנת הפרטיות.

24.1. **קבלת הסכמה**: משלוח דברי פרסומת בדוא"ל, מסרונים (SMS) או וואטסאפ יתבצע רק לאחר קבלת הסכמה אקטיבית ומדעת של המשתמש (in-Opt), בדרך של סימון תיבת אישור ייעודית בטפסי האתר.

24.2. **תיעוד הסכמות**: החברה מנהלת לוגים המתעדים את מועד מתן ההסכמה, מקור ההסכמה ונוסח היידוע שהוצג למשתמש בעת הרישום.

24.3. **זכות ההסרה**: המשתמש רשאי לחזור בו מהסכמתו בכל עת ולהורות על הפסקת משלוח דברי פרסומת באמצעות לחיצה על קישור "הסר" המופיע בכל הודעה, או באמצעות משלוח הודעה חוזרת עם המילה "הסר". החברה תפעל להסרת המשתמש מרשימת התפוצה הרלוונטית בתוך זמן סביר מקבלת הבקשה.

24.4. **דיוור ישיר**: ככל שהפנייה השיווקית מבוססת על אפיונו של המשתמש (דיוור ישיר), המשתמש זכאי לדרוש בכתב כי המידע המתייחס אליו יימחק ממאגר המידע המשמש לדיוור ישיר.

25. **הגנה על קטינים** - האתר ושירותי ה-CRM של החברה מיועדים בעיקרם למשתמשים בגירים מעל גיל 18.

25.1. **הצהרת המשתמש**: בעצם השימוש באתר, המשתמש מצהיר כי הוא בגיר, או שהוא קטין המשתמש באתר באישור הוריו או האפוטרופוס החוקי שלו.

25.2. **איסוף מידע על קטינים**: החברה אינה אוספת בודעין מידע אישי מקטינים ללא הסכמת הורה. ככל שיוודע לחברה כי נאסף מידע על קטין ללא הסכמה מתאימה, המידע יימחק ממערכותיה בהקדם האפשרי.

25.3. **שירותי CRM**: במקרים בהם לקוחות החברה עושים שימוש במערכת ה-CRM לצורך ניהול מידע על קטינים (למשל, מוסדות חינוך), האחראיות לקבלת ההסכמות הנדרשות לפי דין מוטלת על הלקוח כבעל השליטה במידע.

קישורים לצדדים שלישיים

26.1. האתר עשוי לכלול קישורים לאתרים, אפליקציות או שירותים המופעלים על ידי צדדים שלישיים (כגון רשתות חברתיות, ספקי תשלומים או שותפים עסקיים).

26.2. מובהר כי מדיניות פרטיות זו אינה חלה על פעילותם של צדדים שלישיים אלו. החברה אינה נושאת באחריות לנהלי הפרטיות, אבטחת המידע או התוכן של אתרים חיצוניים, ומומלץ למשתמש לעיין במדיניות הפרטיות של כל אתר חיצוני בטרם מסירת מידע אישי.

27. **עדכונים ושינויים במדיניות הפרטיות** - החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן, לשנות או לתקן את מדיניות הפרטיות מעת לעת, בהתאם לשינויים טכנולוגיים, צרכים עסקיים או דרישות רגולטוריות חדשות.

27.1. **פרסום ותחילה** : נוסח המדיניות המעודכן יפורסם באתר החברה, ומועד העדכון האחרון יופיע בראש המסמך. שינויים מהותיים עשויים להיות מלווים בהודעה ייעודית באתר.

27.2. **הסכמה מכללא** : המשך השימוש באתר ובשירותי החברה לאחר פרסום המדיניות המעודכנת מהווה הסכמה של המשתמש לתנאים החדשים. משתמש שאינו מסכים לנוסח המעודכן מתבקש לחדול מכל שימוש באתר ובשירותים.

28. **יצירת קשר וממונה הגנת הפרטיות (DPO)** - לכל שאלה, הבהרה או בקשה בנושא פרטיות ואבטחת מידע, ניתן לפנות לממונה הגנת הפרטיות של החברה :

שם הממונה : עו"ד אורי אלדר

דוא"ל : ori@yselaw.co.il

טלפון : 074-7759600

החברה רואה בשמירה על פרטיות המשתמשים ערך יסוד ומחויבת לפעול בשקיפות ובהגינות בכל הנוגע לעיבוד המידע האישי המופקד בידיה.