



ODB.co.il

עדכון אחרון

05/2026

נספח עיבוד מידע - DPA

א.ד.בי ישראל ("הספק") והלקוח

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירות ומתנאי השימוש.

1. מטרת ההסכם

הסכם זה מסדיר את אופן עיבוד המידע האישי במסגרת השירותים שמספק הספק ללקוח, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, וכל דין רלוונטי אחר.

2. תפקידי הצדדים

הלקוח הינו בעל השליטה במאגר המידע, כהגדרתו בדין, ונושא באחריות המלאה לחוקיות איסוף המידע ועיבודו. הספק פועל כמעבד מידע בלבד, ומעבד מידע אישי אך ורק בהתאם להוראות הלקוח ולצורך אספקת השירותים.

3. סוג המידע המעובד

במסגרת השירותים עשוי הספק לעבד את סוגי המידע הבאים:

- פרטי קשר של לידים ולקוחות
- תוכן שיחות והודעות טקסט
- נתוני שימוש ותפעול
- מידע נוסף שהלקוח בוחר להעביר למערכת

4. מטרות העיבוד

המידע יעובד אך ורק לצורך:

- ניהול שיחה אוטומטית עם פונים מטעם הלקוח
- מסירת מידע על בית העסק של הלקוח
- איסוף פרטי קשר של לידים והעברתם ללקוח
- תפעול, אבטחה ותיעוד השירות

הספק אינו עושה שימוש עצמאי במידע, אינו מוכר מידע לצדדים שלישיים, ואינו משתמש במידע לצורך אימון מודלי AI, פרסום, ניתוח מסחרי או כל מטרה אחרת שאינה נדרשת באופן סביר לצורך אספקת השירותים.

5. התחייבויות הלקוח

הלקוח מצהיר ומתחייב כי:

- כל מידע אישי שהועבר למערכת נאסף ומעובד כדין
 - קיימת לו הזכות החוקית להעביר את המידע לספק לצורך קבלת השירותים
 - ניתנו הודעות פרטיות ו/או התקבלו הסכמות נושאי המידע כנדרש על פי דין
 - הוא נושא באחריות הבלעדית לחוקיות איסוף המידע והשימוש בו
- הלקוח לא יעביר למערכת, אלא אם הוסכם אחרת בכתב וננקטו אמצעי ההגנה המתאימים:
- מידע רפואי או ביומטרי
 - פרטי אשראי מלאים או סיסמאות
 - מידע רגיש אחר כהגדרתו בדין

6. אבטחת מידע

הספק ינקוט באמצעי אבטחת מידע סבירים ומקובלים לצורך הגנה על המידע, לרבות:
- הגבלת גישה למורשים בלבד וניהול הרשאות
- שימוש בתשתיות מאובטחות
- אמצעי הגנה מפני גישה בלתי מורשית

7. ספקי משנה ותשתיות

הלקוח מאשר לספק להשתמש בספקי משנה לצורך אספקת השירותים. השירותים מתארחים על גבי תשתיות ענן של Amazon Web Services. ככל שהספק עושה שימוש במודלי בינה מלאכותית של צדדים שלישיים, יפורטו אלה בנספח נפרד או בהודעה ללקוח מראש.

הספק יחייב את ספקי המשנה מטעמו בהתייבויות אבטחה וסודיות שאינן נופלות מאלה הקבועות בהסכם זה.

8. העברת מידע לחו"ל

המידע עשוי להיות מאוחסן ומעובד בשרתים הממוקמים מחוץ לגבולות מדינת ישראל, לרבות בארצות הברית ובאירופה. הלקוח מאשר זאת במפורש. הספק יודא כי כל העברה כאמור מתבצעת למדינות בעלות רמת הגנה מספקת, או בהסדרים מקובלים לפי דין.

9. זכויות נושאי המידע

ככל שנושא מידע יפנה ישירות לספק בבקשה לעיון, תיקון, מחיקה או הגבלת עיבוד של מידע אישי – יעביר הספק את הפנייה ללקוח ללא דיחוי בלתי סביר. הטיפול בבקשות כאמור הינו באחריות הלקוח כבעל המאגר.

10. שמירת מידע ומחיקה

מידע השיחות יישמר למשך 30 יום ממועד יצירתו ויימחק אוטומטית בתום תקופה זו, ללא צורך בבקשה מיוחדת. במקרה של סיום ההתקשרות, יימחק כל המידע שטרם נמחק בתוך 30 יום ממועד הסיום אלא אם קיימת חובה חוקית לשמור את המידע לתקופה ארוכה יותר.

11. אירועי אבטחה

במקרה של אירוע אבטחת מידע – לרבות כל גישה בלתי מורשית למידע, בכל היקף שהוא – הידוע לספק ואשר עשוי להשפיע על מידע הלקוח, יעדכן הספק את הלקוח ללא דיחוי בלתי סביר וינקוט צעדים סבירים לצמצום הנזק ולמניעת הישנותו.

12. ביקורת ופיקוח

הלקוח רשאי, בהודעה מוקדמת סבירה בכתב ולא יותר מפעם אחת בשנה, לבקש מהספק אישור בכתב לעמידתו בהתייבויות הסכם זה, או למנות גורם מקצועי מטעמו לצורך ביקורת ממוקדת. הספק ישתף פעולה באופן סביר עם בקשות כאמור.

13. סודיות

הספק מתחייב לשמור על סודיות המידע ולא לעשות בו שימוש מעבר לנדרש לצורך אספקת השירותים. התחייבות זו חלה גם על עובדים, קבלנים וספקי משנה מטעמו, ותישאר בתוקף גם לאחר סיום ההתקשרות.

14. הגבלת אחריות

הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי או מיוחד, לרבות אובדן רווחים או פגיעה עסקית, אף אם נמסרה הודעה על אפשרות לנזקים כאמור.

הספק אינו אחראי להשבתות, תקלות או עיכובים הנובעים מגורמים שאינם בשליטתו הסבירה, לרבות תקלות בשירותי ענן של Amazon Web Services.

השירותים עשויים לכלול רכיבי בינה מלאכותית. הלקוח מודע לכך שתוצאות העיבוד ניתנות כפי שהן ("As Is") ואינן בהכרח מדויקות או שלמות. כל החלטה עסקית המבוססת על תוצאות השירותים היא באחריות הלקוח בלבד. האמור בסעיף זה אינו גורע מאחריות הספק במקרה של רשלנות חמורה או זדון.

15. שינויים בנספח

כל שינוי מהותי בנספח זה, לרבות הוספת ספקי משנה חדשים או שינוי מטרות העיבוד, יחייב הודעה מוקדמת ללקוח של לא פחות מ-14 יום, וכן את הסכמתו בכתב ככל שמדובר בשינוי מהותי.

16. דין וסמכות שיפוט

על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית תהיה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.