הסכם עיבוד ואבטחת מידע

פולינה מפעילה שירות של עוזרת דיגיטלית לסוכני ביטוח, המסייעת לסוכן ולצוות משרדו לאתר ולנתח את תנאי הפוליסות של מבוטחיו ולהשיב לשאלות כיסוי, תוך ציטוט הסעיפים הרלוונטיים מתנאי הפוליסה. פולינה פועלת כעוזרת בלבד, תחת שמו ובהרשאתו של הסוכן, ואינה סוכן ביטוח או יועץ. הקשר עם המבוטח והייעוץ לו נותרים בידי הסוכן ובאחריותו. לצורך מתן השירות, פולינה מעבדת עבור הסוכן מידע אישי אודות מבוטחיו, והסכם זה מסדיר את התנאים לכך.

הסכם זה ("**ההסכם**") נכרת בין פולינה, מיזם בשלבי הקמה ("**פולינה**") לבין סוכן הביטוח, סוכנות הביטוח או כל גורם אחר המתקשר עם פולינה לקבלת שירותיה, כמפורט בחתימה מטה או באישור מקוון במסגרת ההצטרפות לשירות ("**הלקוח**"). ההסכם מסדיר את עיבוד המידע האישי שפולינה מעבדת עבור הלקוח במסגרת השירותים, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("**החוק**") ולתקנות מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ובכלל זה תקנה 15 (יחד: "**דיני הגנת הפרטיות**").

1. הגדרות

1.1 "**השירותים**" השירותים שפולינה מעמידה לרשות הלקוח ,כפי שיהיו מעת לעת ,ובכלל זה שירותי עוזרת דיגיטלית בקשר – " עם פוליסות הביטוח של מבוטחי הלקוח ועם פעילותו המקצועית ,כגון מענה לשאלות כיסוי ,ניתוח והשוואה של מסמכי ביטוח סיוע בהכנת תביעות ושירותים נלווים ,וכן כל שירות ,יכולת או רכיב נוסף שיתווספו לשירותים או שיוסכמו בין הצדדים ,בכל ערוץ ,לרבות ממשקים המופעלים מטעם הלקוח מול מבוטחיו.

1.2 "**המידע של הלקוח**" – מידע אישי אודות מבוטחי הלקוח, בני משפחתם ונושאי מידע נוספים, שהלקוח או מי מטעמו מעבירים לפולינה, או שפולינה מקבלת עבור הלקוח במסגרת השירותים (לרבות ממבוטחים באמצעות ממשקי השירות, או מצדדים שלישיים בהרשאת הלקוח), וכן מידע שנוצר עבור הלקוח אגב השירותים, כגון שאלות, תשובות ותיעודן.

1.3 "**משתמש**" – הלקוח וכל מי שהלקוח העניק לו הרשאת שימוש בשירותים, לרבות עובדיו, נציגיו וכן (ככל ובהיקף הרלוונטי) מבוטח הפועל באמצעות ממשק המופעל מטעם הלקוח.

1.4 "**עיבוד**" – כל פעולה במידע אישי, לרבות קבלה, איסוף, אחסון, עיון, ניתוח, גילוי, העברה, מסירה או מתן גישה ולרבות באמצעות כלי בינה מלאכותית.

1.5 "**הסכם השירות**" או "**תנאי השימוש**" - תנאי השימוש ,ההסכם המסחרי בין הצדדים וכל מסמך אחר המסדיר את שימוש הלקוח בשירותים.

מונחים שלא הוגדרו בהסכם זה או בהסכם השירות יפורשו לפי דיני הגנת הפרטיות.

2. תפקידי הצדדים ותחולת ההסכם

2.1 הלקוח הוא בעל השליטה במאגר המידע ביחס למידע של הלקוח, ופולינה היא "מחזיק" כהגדרתו בחוק, הפועל עבור הלקוח. פולינה תעבד את המידע של הלקוח לפי הוראות הלקוח בלבד, כפי שהן באות לידי ביטוי בהסכם זה או בהסכם השירות ובאופן השימוש של הלקוח בשירותים. הלקוח יעביר לפולינה רק מידע הנדרש לשירותים ולא יעלה לשירות מידע שאינו מוסמך למסור.

פולינה לא תעשה שימוש במידע של הלקוח אלא לצורך מתן השירותים, אבטחתם ותפעולם, קיום הסכם זה והסכם השירות, התגוננות משפטית או ככל שנדרש או מותר לפי דין. פולינה לא תשתמש במידע מזוהה של הלקוח לאימון מודלים, לשיווק או למטרותיה העצמאיות, ולא תמכור אותו.

2.2 הלקוח אחראי לחובותיו כבעל שליטה לפי דין, ובכלל זה לכך שאיסוף המידע ומסירתו לפולינה נעשים כדין. האמור חל גם על מידע אודות בני משפחתו של המבוטח, ככל שרלוונטי, על מידע שמבוטחים מוסרים באמצעות ממשקי השירות המופעלים מטעם הלקוח או עבורו, ועל המשתמשים מטעמו. כמו כן, הלקוח אחראי לעמידתו בחובותיו כלפי חברות הביטוח ומבוטחיו ולפי הדין החל על פעילותו בתחום הביטוח.

2.3 ככל שיופעל עבור הלקוח ממשק של פולינה מול מבוטחי הלקוח, פולינה תפעל לאפשר הצגת הודעה למבוטחים בנקודת האיסוף, לרבות הפניה למדיניות פרטיות מטעם הלקוח.

2.4 יובהר כי פולינה רשאית להפיק מהמידע של הלקוח מידע מצרפי, סטטיסטי או מידע שהוסרו ממנו פרטים מזהים, באופן שאינו מאפשר לזהות נושא מידע במאמץ סביר ולהשתמש בו לצורך תפעול, אבטחה, תיקון תקלות ושיפור השירותים.

3. בינה מלאכותית ואופי השירות

3.1 מובהר כי במסגרת ולמטרת השירות פולינה תשתמש בכלי בינה מלאכותית, לרבות מודלי שפה של ספקים חיצוניים, בשלבי העיבוד השונים (כגון חילוץ נתונים ממסמכים, הבנת שאלות וניסוח מענה), בכפוף להוראות הסכם זה.

3.2 המענה שפולינה מספקת מבוסס על תנאי הפוליסות ומצוטט מהן, אך הוא כלי עזר לסוכן בלבד ואינו מהווה ייעוץ ביטוחי. הייעוץ למבוטח ניתן על ידי הלקוח ובאחריותו. הלקוח יעשה שימוש בשירותים בהתאם לדין ולכללי האתיקה המקצועית החלים עליו, יבחן את המענה לפני שימוש בו, ולא יקבל החלטה מהותית בעניינו של אדם על סמך המענה בלבד, ללא מעורבות והכרעת גורם אנושי. ככל שהלקוח יבחר, לפי שיקול דעתו, להפעיל מצב שבו מענה נמסר למבוטח ללא אישור פרטני מראש, הדבר ייעשה באחריותו הבלעדית, והוא מתחייב לבקרה שוטפת על המענה.

4. סוגי המידע והרחבת השירותים

4.1 פרטי העיבוד המותרים מפורטים בתוספת להסכם זה.

4.2 הלקוח מסמיך את פולינה לקבל עבורו ובשמו מידע מצדדים שלישיים, כגון חברות ביטוח, מערכות הלקוח או מאגרים מוסדרים, ככל שהלקוח הפעיל חיבור כאמור והוא מוסמך לכך ומתחייב כי יש לו את האישורים וההסכמות הנדרשים לשם כך.

5. הרשאות, סודיות ואבטחת מידע

5.1 פולינה תעניק גישה למידע של הלקוח לפי עקרון "הצורך לדעת" ובהיקף המינימלי הנדרש, ותבטל הרשאות ללא דיחוי עם סיום תפקיד או שינויו. בעלי ההרשאות מטעם פולינה יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות, שתמשיך לחול גם לאחר סיום תפקידם, ויודרכו בנושאי אבטחת מידע ושימוש נאות במידע.

5.2 פולינה תיישם ביחס למידע של הלקוח אמצעי אבטחה סבירים ומקובלים, בהתחשב באופי השירותים, בהיקף המידע וברגישותו, ובהתאם לדיני הגנת הפרטיות החלים עליה כמחזיק. יישום האמצעים המפורטים בתוספת ייחשב כעמידה בדרישות סעיף זה.

6. ספקי משנה והעברת מידע לחו"ל

6.1 הלקוח מאשר לפולינה להיעזר בספקי המשנה לשם מתן השירותים בהתאם להסכם, ובכלל זה ספקי תשתית ענן, אחסון ומודלי בינה מלאכותית (כגון Anthropic, Cloudflare ונוספים) השירות בכפוף לכך שפולינה תתקשר בכתב עם כל ספק משנה בעל גישה למידע של הלקוח, בתנאים שאינם פחותים במהותם מהוראות הסכם זה, לרבות באמצעות הסכמי עיבוד המידע הסטנדרטיים של ספקים בינלאומיים מובילים.

6.2 המידע של הלקוח עשוי להיות מאוחסן ומעובד באמצעות ספקי משנה המצויים מחוץ לישראל, לרבות בארה"ב. העברת מידע אל מחוץ לגבולות המדינה תיעשה בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001.

7. זכויות נושאי מידע. פולינה תעביר ללקוח, בהקדם ולא יאוחר מ-5 ימי עסקים, כל פנייה של נושא מידע ביחס למידע של הלקוח, ולא תשיב לה אלא לפי הנחיות הלקוח. פולינה תסייע ללקוח באופן סביר במימוש זכויות נושאי המידע, לרבות ייצוא, תיקון ומחיקה של מידע אודות מבוטח מסוים. המענה לנושאי המידע וההחלטות לגביו הם באחריות הלקוח.

8. אירוע אבטחת מידע. פולינה תדווח ללקוח ללא דיחוי בלתי סביר, ולכל המאוחר בתוך 48 שעות ממועד גילוי אירוע המעלה חשש ממשי לפגיעה בשלמות המידע של הלקוח, לשימוש בו ללא הרשאה או לחריגה מהרשאה. הדיווח יכלול, ככל הידוע, תיאור של האירוע, סוגי המידע המעורבים, היקף משוער והצעדים שננקטו. פולינה תנקוט אמצעים סבירים לבידוד האירוע ולצמצום נזקיו, תתעד אותו ותשתף פעולה עם הלקוח. ההחלטה על דיווח לרשות להגנת הפרטיות או לנושאי המידע תיעשה על ידי הלקוח, ופולינה לא תמסור הודעה לצד שלישי בקשר לאירוע, אלא בתיאום עם הלקוח אלא אם נדרש אחרת לפי דין.

9. מחיקה או השבת המידע. במהלך ההתקשרות, פולינה תמחק (או תאפשר ללקוח למחוק) מידע של הלקוח לפי הוראתו כל עוד הדבר אינו מנוגד להסכם השירות. עם סיום ההתקשרות, ולפי בקשת הלקוח, תעביר פולינה ללקוח את המידע בפורמט מקובל, ובתוך 30 ימים מסיום ההתקשרות תמחק את המידע של הלקוח ממערכותיה. עותקי גיבוי יימחקו במסגרת מחזור הגיבוי הרגיל ולא יאוחר מ-30 ימים נוספים, ועד למחיקתם יחולו עליהם אמצעי האבטחה לפי הסכם זה. האמור לא יחול על מידע שיש לשמור לפי דין או נדרש לצרכים משפטיים. לפי בקשה סבירה, תמסור פולינה אישור בכתב על השלמת המחיקה. יובהר כי יומני גישה הכוללים מזהים ופעולות בלבד הנשמרים לצורכי אבטחה ובקרה עשויים להישמר עד 24 חודשים, בכפוף לאמצעי האבטחה החלים עליהם.

10. דיווח ובקרה. לפי בקשה סבירה בכתב, ולא יותר מאחת לשנה, תמסור פולינה ללקוח דיווח כללי על עמידתה בהתחייבויותיה לפי הסכם זה. הלקוח רשאי, בתיאום מראש ובכפוף לסודיות, להפנות לפולינה שאלון אבטחת מידע בהיקף סביר, ופולינה תשיב עליו בתוך זמן סביר. פולינה תודיע ללקוח, ככל שהדין מתיר, על כל דרישה של רשות מוסמכת הנוגעת במישרין למידע של הלקוח.

11. כללי

11.1 ההסכם ייכנס לתוקף במועד חתימתו או אישורו המקוון, או במועד תחילת העיבוד בפועל, לפי המוקדם, ויעמוד בתוקפו כל עוד פולינה מעבדת מידע של הלקוח. הוראות שמטבען נועדו לחול לאחר סיום ההתקשרות ימשיכו לחול.

11.2 הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירות. במקרה של סתירה בין הסכמים אלו בעניין חובות העיבוד והאבטחה של המידע של הלקוח, יגברו הוראות הסכם זה; בכל עניין אחר יחולו הוראות הסכם השירות.

11.3 הסכם זה חל על המידע של הלקוח בלבד. מידע שפולינה אוספת ומעבדת בבעלת שליטה, כדוגמת פרטי הלקוח עצמו והמשתמשים מטעמו לצורך פתיחת חשבון, התקשרות, חיוב ותמיכה, נתוני שימוש ואבטחה של השירות ומידע מאתר פולינה- כפוף למדיניות הפרטיות של פולינה ואינו חלק מהסכם זה.

11.4 פולינה רשאית להעביר את זכויותיה וחובותיה לפי הסכם זה לתאגיד שיפעיל את השירותים, בהודעה ללקוח ובלבד שהתאגיד יקבל על עצמו את ההתחייבויות לפי הסכם זה.

11.5 פניות בנושא הסכם זה יופנו לפולינה בכתובת: privacy@_____. על הסכם זה יחול דין מדינת ישראל, וסמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.

פולינה	הלקוח
_____	_____
שם: _____	שם ומס׳ רישיון / ח.פ.: _____
תאריך: _____	תאריך: _____

תוספת – פרטי העיבוד ואמצעי האבטחה

נושאי המידע	מבוטחי הלקוח ובני משפחתם (לרבות קטינים), ונושאי מידע נוספים המופיעים במסמכים שהלקוח מעביר.
סוגי המידע	פרטי זיהוי וקשר; מסמכי ביטוח ופרטי פוליסות, נספחים וביסויים; מידע רפואי ובריאותי; מידע פיננסי וביטוחי; שאלות, תשובות ותיעוד אופן הפקתן; תכתובת עם מבוטחים; וכל מסמך או מידע נוסף שהלקוח מעביר לפולינה או מאשר לה לקבל עבורו לצורך השירותים או אוסף בעצמו במסגרת השימוש בשירותים.
מקורות המידע	הלקוח והמשתמשים מטעמו; מבוטחים, באמצעות ממשקים המופעלים מטעם הלקוח; צדדים שלישיים, בהרשאת הלקוח.
מטרות העיבוד	מתן השירותים ללקוח, לרבות מענה לשאלות כיסוי וסיוע בהכנת תביעות; תמיכה, תפעול, אבטחה ותיקון תקלות; שיפור השירותים באמצעות מידע מצרפי כמפורט בסעיף 2.4.
סוגי העיבוד	קליטה וחילוץ נתונים ממסמכים (לרבות באמצעות בינה מלאכותית); אחסון וארגון; הצלבה מול ספריית פוליסות ציבורית; הפקת מענה ותיעודו; העברה למבוטחים או לחברות ביטוח לפי הוראת הלקוח; עדכון, ייצוא ומחיקה; גיבוי ושחזור.
הפרדה לוגית ובין סביבות	הפרדה לוגית בין המידע של הלקוח לבין מידע של לקוחות אחרים. לא תתבצע הצלבה או שימוש חוצה-לקוחות במידע מזוהה. הפרדה בין סביבת הייצור לסביבת הבדיקות, ללא מידע לקוח בסביבת הבדיקות.
תיעוד לוגים	יומן גישה ופעולות ,המתעד פעולות כגון העלאה ,שאלה ,תשובה ,אישור ומחיקה.
שמירת ומחיקת המידע	כל עוד הלקוח משתמש בשירותים, או עד למחיקה לפי הוראתו; לאחר סיום ההתקשרות – כמפורט בסעיף 9.
גישה והרשאות	גישה למערכת באמצעות אימות משתמש; גישה אנושית למערכות הייצור מוגבלת למפעיל השירות ולגורם טכני מטעמו.
הצפנה	הצפנת תעבורה (TLS) בכל ממשקי השירות; הצפנת עותקי הגיבוי ויומני הגישה לפני העברתם מחוץ לשרת הייצור.
תשתית	הסתמכות על ספקי ענן מוכרים ועל אמצעי האבטחה הפיזיים והסביבתיים שלהם, לפי הסטנדרטים המקובלים בתעשייה.
גיבוי והמשכיות	גיבויים תקופתיים, שתקינותם מאומתת לפני מחיקת העותק המקומי, ונשמרים מחוץ לשרת הייצור עד 30 יום; בדיקת שחזור תקופתית.