הסכם עיבוד מידע (DPA)

גרסה 1.0 • עודכן לאחרונה ונכנס לתוקף ב־1 בנובמבר 2026

ההסכם הזה קובע איך RealCheck מחזיקה ומעבדת מידע אישי בשם הלקוח, לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (כולל תיקון 13), ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017. הוא חלק בלתי נפרד מ**הסכם השירות** ומ**תנאי השימוש**.

עיקרי הדברים

הלקוח הוא בעל השליטה במאגר. RealCheck היא מחזיקה בלבד, ומעבדת את המידע רק לפי הוראותיו ולשם מתן השירות.

אין שימוש עצמאי במידע של הלקוח: לא למכירה, לא לשיווק לצד שלישי ולא לאימון מודלים של בינה מלאכותית.

על אירוע אבטחה חמור נודיע ללקוח תוך 72 שעות מהרגע שנודע לנו עליו.

בסוף ההתקשרות: ייצוא מלא תוך 30 יום, ואחריו מחיקה ואישור מחיקה בכתב.

1. הצדדים והגדרות

„RealCheck" או „המחזיק": עוסק פטור שמפעיל את השירות בשם המסחרי RealCheck. הפרטים המלאים מופיעים בסעיף „פרטי המפעיל ויצירת קשר" בסוף ההסכם. „הלקוח": הארגון שפתח חשבון בשירות, וכל מי שפועל בשמו.

„מידע הלקוח": כל מידע, ובכלל זה מידע אישי, שהלקוח, המשתמשים מטעמו או מי שהוזמן על ידיו מזינים, מעלים או יוצרים בשירות. „אירוע אבטחה חמור": כהגדרתו בתקנות אבטחת המידע, ובכלל זה גישה לא מורשית למידע הלקוח, שימוש בו, שינויו או חשיפתו.

ההסכם חל כל עוד RealCheck מחזיקה מידע של הלקוח, גם אחרי שהמנוי הסתיים, עד למחיקה לפי סעיף „סיום ההתקשרות".

2. תפקידי הצדדים

הלקוח הוא **בעל השליטה במאגר**: הוא קובע אילו נתונים נאספים, על מי, לאיזו מטרה ולכמה זמן. הוא אחראי לכך שיש לו בסיס חוקי לאיסוף ולשימוש, למסירת הודעה לנושאי המידע ולקבלת הסכמה כשהדין מחייב, ולרישום המאגר כשהחוק מחייב.

RealCheck היא **מחזיקה** במאגר מטעם הלקוח. היא מעבדת את מידע הלקוח רק לפי הוראותיו המתועדות. ההוראות הן ההסכם הזה, הסכם השירות, והפעולות שהלקוח עושה בשירות עצמו. אם לדעתנו הוראה מפרה את הדין, נודיע על כך ללקוח ולא נבצע אותה.

3. מה מעובד ולשם מה

מטרת העיבוד: מתן השירות. כלומר: ניהול פרויקטים של התחדשות עירונית ונדל"ן, בדיקות היתכנות, ניהול מסמכים, ניהול בעלי זכויות והסכמות, משימות, יומן, תקשורת צוות, חיוב ותמיכה.

נושאי המידע: המשתמשים של הלקוח; בעלי זכויות בנכסים ודיירים; אנשי קשר, יועצים ובעלי מקצוע; כל אדם אחר שמופיע במסמך שהלקוח העלה.

סוגי המידע: שם, דוא"ל, טלפון, כתובת ומספר זהות; פרטי זכויות בנכס, חלק בנכס ומצב הסכמה; תכתובות, הערות ותיעוד פגישות; תוכן מסמכים שהועלו, כגון נסחי טאבו, הסכמים ותוכניות.

מידע רגיש: השירות אינו מיועד למידע רגיש במיוחד (כגון מידע רפואי). הלקוח לא יזין מידע כזה אלא אם הוא נדרש לפרויקט ומותר לפי דין.

משך העיבוד: כל תקופת המנוי, ועד למחיקה לפי סעיף „סיום ההתקשרות".

4. שימוש במידע רק לפי הוראות

RealCheck לא תשתמש במידע הלקוח לשום מטרה עצמאית. בפרט:

לא תמכור את המידע, לא תשכיר אותו ולא תמסור אותו לצד שלישי לשיווק.

לא תשתמש בו ולא תאפשר לאחר להשתמש בו לאימון, לכוונון או לשיפור של מודלים של בינה מלאכותית, שלה או של אחרים.

לא תצליב אותו עם מידע של לקוחות אחרים. החריג היחיד הוא סטטיסטיקה מצטברת ואנונימית, וגם היא רק כשהלקוח הפעיל במפורש את השיתוף בהגדרות.

תשתמש במידע טכני על השימוש (כגון יומני מערכת ומדדי ביצועים) רק לתפעול, לאבטחה ולשיפור השירות, ולא כדי לזהות נושאי מידע של הלקוח.

לפי התנאים המסחריים של ספק ה־AI (Anthropic), תוכן שנשלח אליו דרך ה־API אינו משמש לאימון מודלים, ונשמר אצלו רק לתקופה מוגבלת שהוא קובע (ראו **מדיניות הפרטיות**). הלקוח יכול להפעיל

בהגדרות הארגון הסתרה של מספרי זהות וטלפונים בכל טקסט שנשלח ל־AI. ההסתרה לא חלה על מסמך שנשלח כדי לקרוא אותו.

5. סודיות ומי ניגש למידע

גישה למידע הלקוח ניתנת רק למי שזקוק לה כדי לתת את השירות, לתמוך בלקוח או לטפל באירוע. כל מי שמקבל גישה כזו מחויב בחובת סודיות בכתב, שנמשכת גם אחרי סיום עבודתו.

גישת צוות RealCheck לנתוני ייצור נעשית רק כשהיא נדרשת: לתמיכה לפי בקשת הלקוח, לבירור תקלה או לאירוע אבטחה. הגישה ניתנת בהרשאה אישית ובאימות דו־שלבי, ונרשמת ביומן. מי שמקבל גישה לומד את חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע ומתעדכן בהן.

6. אמצעי אבטחה

RealCheck מקיימת אמצעי אבטחה שמתאימים לרמת האבטחה שהתקנות קובעות למאגר כזה, ובהם:

הצפנה בתעבורה (HTTPS/TLS) בכל חיבור, והצפנה במנוחה אצל ספק מסד הנתונים והאחסון.

בידוד בין ארגונים בתוך מסד הנתונים (Row Level Security): ארגון אחד אינו יכול לקרוא נתונים של ארגון אחר.

הרשאות לפי תפקיד ולפי פרויקט, ועיקרון ההרשאה המינימלית.

אימות דו־שלבי, שהוא חובה לבעלים ולמנהלים וזמין לכל משתמש. מי שהפעיל אותו לא יקבל גישה לנתונים בסיסמה בלבד.

יומן ביקורת לפעולות רגישות, כגון כניסות, שינויי הרשאות, ייצוא ומחיקה.

סריקת קבצים שמועלים, ומדיניות אבטחת תוכן (CSP) בדפי השירות.

גיבויים אוטומטיים של מסד הנתונים, ונוהל שחזור שנבדק.

נוהל לטיפול באירועי אבטחה, ובדיקה תקופתית של הגדרות האבטחה.

לבקשת הלקוח, RealCheck תמסור סקירת אבטחה מעודכנת, ותשיב על שאלון אבטחה סביר.

7. ספקי משנה

הלקוח מאשר ל־RealCheck להיעזר בספקי המשנה האלה, כל אחד רק לשירות שהוא נותן:

Supabase: מסד נתונים, הזדהות ואחסון קבצים. האחסון נמצא באיחוד האירופי.

Vercel: אירוח האפליקציה. השרתים בפרנקפורט שבאיחוד האירופי.

Anthropic: מודלי הבינה המלאכותית של העוזר, של קריאת המסמכים ושל המחקר. העיבוד בארצות הברית.

Resend: שליחת דוא״ל, כגון הזמנות, התראות ואיפוס סיסמה. בארצות הברית.

PayPlus: סליקת תשלומים. בישראל. פרטי כרטיס האשראי אינם מגיעים ל־RealCheck.

RealCheck מתקשרת עם כל ספק משנה בהסכם שמטיל עליו חובות הגנה שאינן פחותות מאלה שבהסכם הזה, ונשארת אחראית כלפי הלקוח לעבודתו.

על הוספת ספק משנה או החלפתו נודיע לבעלים ולמנהלים של הלקוח בדוא״ל, **30 יום מראש**. הלקוח רשאי להתנגד מטעם סביר שקשור להגנת המידע. אם לא נמצא פתרון, הוא רשאי לסיים את המנוי ולקבל החזר יחסי על התקופה ששולמה ולא נוצלה.

8. העברת מידע אל מחוץ לישראל

חלק מספקי המשנה פועלים מחוץ לישראל, ולכן מידע הלקוח נשמר ומעובד גם באיחוד האירופי ובארצות הברית, כמפורט בסעיף הקודם.

ההעברה נעשית לפי תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס״א-2001. לאיחוד האירופי היא נשענת על כך שדיני הגנת המידע שם מבטיחים רמת הגנה שאינה פחותה מזו שבישראל. לארצות הברית היא נשענת על התחייבות בכתב של הנמען, בהסכם עיבוד המידע שלו, לנקוט אמצעים נאותים להגנת הפרטיות ולא להעביר את המידע הלאה אלא בתנאים דומים.

לכל ספק מועבר רק מה שנדרש לשירות שהוא נותן.

9. אירועי אבטחה

על אירוע אבטחה חמור שנוגע למידע הלקוח, RealCheck תודיע לבעלים ולמנהלים של הלקוח **בתוך 72 שעות** מהרגע שנודע לה עליו, בדוא״ל ובשירות עצמו.

ההודעה תכלול, ככל שהמידע ידוע: מה קרה ומתי, אילו סוגי מידע ואילו נושאי מידע נפגעו או עלולים להיפגע, מה נעשה כדי לבלום את האירוע, ואיך פונים אלינו. מה שעוד לא ידוע יימסר בהמשך, ברגע שיתברר.

RealCheck תשתף פעולה עם הלקוח כדי שיוכל לעמוד בחובותיו כבעל השליטה, ובהן הדיווח לרשות להגנת הפרטיות ולנפגעים כשהדין מחייב. היא תתעד את האירוע ואת הטיפול בו, ותפעל למניעת הישנותו.

10. בקשות של נושאי מידע

אם נושא מידע יפנה ל־RealCheck ישירות כדי לעיין במידע עליו, לתקנו או למחוק אותו, נעביר את הפנייה ללקוח, ולא נענה לה בעצמנו אלא לפי הוראתו.

RealCheck תסייע ללקוח לענות לבקשות עיון ותיקון לפי סעיפים 13 ו־14 לחוק. רוב הבקשות אפשר למלא בשירות עצמו, בחיפוש, בעריכה, במחיקה ובייצוא. כשנדרש סיוע נוסף, נמסור אותו בתוך 7 ימי עסקים מקבלת בקשת הלקוח.

11. בקרה וביקורת

לבקשת הלקוח, RealCheck תמסור את המידע הסביר שנדרש כדי להראות שהיא עומדת בהסכם הזה. למשל: סקירת האבטחה, תשובות לשאלון ומסמכי מדיניות.

אם המידע הזה אינו מספיק, הלקוח רשאי לערוך ביקורת פעם בשנה, או לאחר אירוע אבטחה חמור. הביקורת תיעשה בהודעה של 30 יום מראש, בשעות העבודה ובאופן שאינו פוגע בשירות או בלקוחות אחרים. היא תיעשה בידי הלקוח או בידי מבקר בלתי תלוי מטעמו שחתם על התחייבות לסודיות, ועל חשבון הלקוח. בביקורת לא תינתן גישה למידע של לקוחות אחרים, ולא לפרטי אבטחה שחשיפתם מסכנת את השירות.

12. סיום ההתקשרות: החזרה ומחיקה

ייצוא: במשך 30 יום מסיום המנוי, הלקוח יכול לייצא את כל המידע שלו בפורמטים פתוחים: פרויקטים ונתונים כ־JSON ו־CSV, ומסמכים בקובץ ZIP. אפשר לעשות זאת בייצוא הארגוני בהגדרות, או לבקש מאיתנו.

מחיקה: בתום 30 הימים האלה, RealCheck תמחק את מידע הלקוח ממסד הנתונים ומאחסון הקבצים. מה שנשאר בגיבויים יימחק כשהגיבויים מתחלפים, ולא יאוחר מ־30 יום נוספים. עד אז הגיבויים מוגנים ואינם משמשים לשום מטרה.

אישור: בסיום המחיקה, RealCheck תשלח לבעלים של הלקוח אישור מחיקה בכתב.

חריגים: RealCheck רשאית לשמור רשומות שהדין מחייב לשמור, כגון חשבוניות ורשומות תשלום, וכן את יומן הביקורת, לתקופה שהדין או צורכי אבטחה מחייבים. רשומות אלה יישמרו בהיקף המינימלי ובמידור.

13. יחס להסכם השירות ושינויים

ההסכם הזה הוא חלק בלתי נפרד מ**הסכם השירות**. בכל עניין של הגנת מידע, אם יש סתירה ביניהם, ההסכם הזה גובר. הגבלות האחריות שבהסכם השירות חלות גם על ההסכם הזה, ככל שהדין מתיר.

הגרסה ותאריך התחולה מופיעים בראש העמוד. על שינוי מהותי נודיע לבעלים ולמנהלים של הלקוח 30 יום מראש. שינוי שנדרש לפי דין ייכנס לתוקף במועד שהדין קובע. בעלים ומנהלים מאשרים את הגרסה התקפה בתוך השירות, והאישור נרשם.

14. פרטי המפעיל ויצירת קשר

השירות מופעל על ידי עילי כהן, עוסק פטור, מספר עוסק 213000425, בשם המסחרי RealCheck.
כתובת למשלוח הודעות: שקד 17, עומר.

שאלות על עיבוד מידע, בקשות ייצוא ומחיקה, והודעה על חשד לאירוע אבטחה:
דוא"ל **office@realcheck.co.il**.