הסכם עיבוד נתונים («הסכם הגנת הפרטיות»)

בין העסק שמשתמש בשירות «עונים לי בוואטסאפ» לבין אחיה אוטומציה, לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017

גרסה 2026-11-05 · חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש של השירות (onimli.com/bot/terms) · נכנסת לתוקף כלפי כל עסק כשהוא מאשר אותה בלוח הבקרה (סעיף 1.3)

בקצרה

- על המידע של הלקוחות שלכם אחראי העסק. אנחנו מעבדים אותו רק כדי שהבוט יעבוד בשבילכם, ולא לשום מטרה שלנו.
- מה נשמר, למה וכמה זמן: נספח א. איך אנחנו מגינים עליו: נספח ג. מי עוד מעבד אותו בשבילנו, ואיפה: נספח ד.
- תוכן ההודעות, וכל מה שהמערכת כתבה ממנו, נמחק אחרי 30 יום. מה שאתם כתבתם בכרטיס הלקוח נשמר עד שתמחקו.
- הודעות שיווק יוצאות רק כשאתם מפעילים אותן ובאחריותכם (סעיף 14.3), וקמפיין לרשימה או לקהל רק מוואטסאפ רשמי. קליניקות ומטפלים מאשרים גם את ההצהרה שבנספח ה.
- מחיקת החשבון מוחקת את המידע מהשירות מיד, ואת הגיבויים המוצפנים תוך 30 יום, ונשלח לכם אישור בכתב.
- על אירוע אבטחה שנוגע למידע שלכם נודיע לכם תוך 72 שעות לכל המאוחר, ופעם בשנה נשלח לכם דיווח.

הסיכום לנוחות בלבד. הסעיפים שלהלן הם ההסכם.

1. הצדדים, כריתת ההסכם וחתימה

1.1 **המחזיק (נותן השירות):** אחיה כהן, הפועל בשם העסקי «אחיה אוטומציה», חטיבת כרמלי 10, אשדוד, info@achiya-automation.com (להלן: «אנחנו»).

1.2 **בעל השליטה (הלקוח):** העסק שנרשם לשירות «עונים לי בוואטסאפ» ואישר את ההסכם בלוח הבקרה (להלן: «העסק»). העסק מזוהה בפרטים שנרשמים באישור: שם העסק שנכתב בו, כתובת המייל של החשבון ושם המאשר.

1.3 ההסכם נכרת כשנציג העסק כותב בלוח הבקרה את שם העסק, מסמן את התיבה שלפיה קרא והסכים, בשם העסק, לתנאי השימוש ולהסכם הזה, ולוחץ «אישור והמשך». הסימון והלחיצה הם החתימה האלקטרונית של העסק על ההסכם, כמשמעותה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, והמאשר מצהיר שהוא מוסמך לחייב את העסק. אנחנו חותמים על ההסכם במייל האישור שנשלח לכתובת החשבון, וההסכם מצורף אליו. אין צורך בחתימה נוספת על המסמך, ומרגע האישור ההסכם מחייב את שני הצדדים.

1.4 לכל אישור נשמרים, תחת חותמת אלקטרונית של השרת: גרסת ההסכם וטביעת האצבע (SHA-256) של הקובץ שאושר, גרסת תנאי השימוש, נוסח ההצהרה שליד התיבה, שם העסק, כתובת המייל ושם החשבון, אופן הכניסה לחשבון, המועד, כתובת ה-IP והדפדפן.

1.5 כלפי עסק שאישר אותו, ההסכם הזה מחליף כל הסכם עיבוד נתונים קודם בין הצדדים לגבי השירות, לרבות הסכם שנחתם ב-Documenso.

1.6 השירות ניתן לעסקים בלבד. העסק מצהיר שהוא מתקשר בהסכם ובתנאי השימוש כעוסק, במסגרת עסקו ולצורכי עסקו, ולא כצרכן לשימוש אישי, ביתי או משפחתי.

2. הגדרות

2.1 למונחים «מידע», «מידע אישי», «מידע בעל רגישות מיוחדת», «מאגר מידע», «בעל שליטה», «מחזיק», «עיבוד», «אירוע אבטחה» ו«אירוע אבטחה חמור» המשמעות שבחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (לרבות תיקון 13), ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: «התקנות»).

2.2 «השירות»: «עונים לי בוואטסאפ», בוט שמתחבר לוואטסאפ של העסק כמכשיר מקושר ועונה ללקוחותיו בשמו, כמתואר בתנאי השימוש.

2.3 «לקוחות העסק»: מי שכותבים לעסק בצ'אט פרטי בוואטסאפ המחובר לשירות, אנשי הקשר שלו, ומי שקובעים אצלו תורים.

2.4 «ספק משנה»: מי שמעבד בשבילנו מידע אישי של לקוחות העסק לצורך השירות.

2.5 «לוח הבקרה»: האזור של העסק באתר השירות.

3. תפקידי הצדדים

3.1 לגבי מידע אישי של לקוחות העסק, העסק הוא בעל השליטה במאגר המידע, ואנחנו המחזיק שמעבד אותו בשבילו. נעבד אותו רק לפי ההסכם, תנאי השימוש והוראות העסק, ולא לשום מטרה שלנו.

3.2 מידע על העסק ועל בעליו כמשתמשים בשירות (פרטי החשבון, החיוב והשימוש) הוא באחריותנו כבעלי שליטה, לפי מדיניות הפרטיות שבתנאי השימוש. ההסכם הזה לא חל עליו.

4. מה מעובד, למה ואיך (תקנה 15(א)(2)(א) ו-(ג))

4.1 סוגי המידע, מטרת העיבוד של כל אחד, נושאי המידע ותקופות השמירה מפורטים בנספח א.

4.2 מטרת העיבוד היחידה היא מתן השירות לעסק: מענה ללקוחות העסק בוואטסאפ בשמו ולפי מה שהעסק הגדיר; קביעת תורים, תזכורות וביטולים; הצגת השיחות, הפניות והתורים לעסק; העברת שאלות שהבוט לא ידע לענות עליהן לעסק; למידת סגנון הכתיבה של העסק, כשהעסק מבקש זאת; למידת תשובות מהצ'אטים, כשהעסק מפעיל זאת: כשהבוט לא ידע לענות ובעל העסק ענה ללקוח בעצמו, התשובה מתווספת לשאלות ולתשובות של הבוט, והעסק מקבל על כך הודעה ויכול למחוק אותה; הכנת טיוטות תשובה שלא נשלחות ללקוח כשהבוט כבוי, עד 7 ימים, כדי להראות לעסק מה הבוט היה עונה לעומת מה שהעסק ענה; זיהוי שיחות שנסגרו בלי מעורבות של העסק; הצעת תיקון לבוט מתוך תשובה של העסק; ועדכון מערכות של העסק שהעסק בחר לחבר.

4.3 פעולות העיבוד המותרות: קבלה ושמירה של הודעות בצ'אטים פרטיים בוואטסאפ המחובר; שליחת תשובות ותזכורות בשם העסק; תמלול הודעות קוליות ותיאור תמונות כדי להבין אותן; ניהול רשימת «בוט» בוואטסאפ של העסק; יצירה ומחיקה של אירועים ביומן Google של העסק לתורים שהבוט קבע; כתיבה למערכת לניהול לקוחות של העסק לפי הבחירות שלו; קריאת ההודעות בצ'אט שבו נשאלה שאלה שהבוט לא ידע לענות עליה, עד 60 הודעות ועד 7 ימים ממועד השאלה, כדי לזהות את תשובת בעל העסק, כשהעסק הפעיל זאת; קריאת צ'אט כדי להכין טיוטה שלא נשלחת, להשוות אותה לתשובת העסק, לזהות שיחה שנסגרה ולהציע תיקון; ושמירה, הצגה ומחיקה לפי נספח א. במערכות של העסק אנחנו כותבים ומשנים רק את מה שמפורט כאן ובנספח ב, ומוחקים בהן רק אירועי תורים שהבוט עצמו יצר.

4.4 אנחנו לא מוכרים את המידע, לא משתמשים בו לשיווק או לפרסום שלנו, לא משתמשים בו לאימון מודלים של בינה מלאכותית, ולא פונים ללקוחות העסק מיוזמתנו. השירות שולח ללקוח הודעה בלי שכתב באותו רגע רק לפי מה שהעסק הגדיר והפעיל, ורק אלה: (א) תזכורות ללקוח אחד: אישור, תזכורת וביטול של תור, הודעה שהעסק ניסח אחרי תור, ביקור, תשלום או רכישה שלו, ביום ההולדת שלו או כשעבר זמן מהביקור האחרון שלו, ותזכורת על תשלום פתוח; (ב) הודעות המשך בשיחה שהלקוח התחיל; (ג) עדכון אחד שהפנייה שהועברה לעסק הועברה שוב לטיפול, כשהעסק לא ענה לו אחרי כמה שעות ולא ביטל את העדכון הזה; (ד) קמפיינים שהעסק ניסח והפעיל, כלומר הודעה אחת לרשימה או לקהל, למשל מבצע, ברכת חג או הצעה של מקום שהתפנה: רק מוואטסאפ רשמי של מטא, בתבנית שמטא אישרה, ורק ללקוחות שהעסק סימן שהסכימו לקבל אותן. הודעות לפי (א) ו-(ד) מסומנות «פרסומת» כשהן כאלה, נושאות את שם העסק ודרך להסיר, ונשלחות בשם העסק ובאחריותו (סעיף 14.3).

4.5 מידע בעל רגישות מיוחדת: השירות לא נועד לאסוף מידע כזה, אבל לקוחות עלולים לכתוב אותו בעצמם, למשל מידע על מצב בריאותם. מידע כזה נשמר ומעובד באותה אבטחה כמו שאר ההודעות, ותוכן ההודעות נמחק אחרי 30 יום. עסק שפעילותו עוסקת במידע כזה, למשל מרפאה, משתמש בשירות רק כשהמאגר שלו ברמה שבסעיף 8.3, ועסק שבוחר בלוח הבקרה סוג עסק של קליניקה או מטפלים מאשר שם את ההצהרה שבנספח ה, והיא חלק מההסכם. השירות אינו רשומה רפואית, והעסק לא ינהל בו תיק טיפולי.

5. המערכות והגישה למידע (תקנה 15(א)(2)(ב))

5.1 המערכות שהשירות ניגש אליהן, ומה הוא עושה בכל אחת מהן, מפורטות בנספח ב.

5.2 מורשה הגישה מטעמנו למידע של לקוחות העסק הוא אחיה כהן, המפעיל היחיד של השירות. הוא ניגש למידע של עסק מסוים רק כשזה נדרש לתמיכה שהעסק ביקש, לבירור ולתיקון של תקלה, לאבטחת מידע או לפי דין.

5.3 כניסה לחשבון של עסק דרך «כניסה לחשבון» בלוח הניהול מוגבלת ל-12 שעות, ונרשמת ביומן הפעולות של העסק: מי נכנס ומתי, וכל שינוי שנעשה בה.

5.4 בבירור תקלות אנחנו נעזרים גם בכלי בינה מלאכותית שאנחנו מפעילים (נספח ד), בהגדרה שאינה מתירה לספק להשתמש במידע לאימון מודלים. כשבירור מחייב לראות שיחה מסוימת, קטעים ממנה עשויים לעבור לכלי כזה. הכלים פועלים תחת הגישה של המורשה ובפיקוחו.

6. הוראות העסק

6.1 ההוראות של העסק הן ההגדרות שהוא קובע בלוח הבקרה ובצ'אט עם עונים לי (מה הבוט יודע, למי הוא עונה ומתי, אילו יכולות ומערכות פועלות), והוראות שהוא שולח לנו במייל.

6.2 נבצע הוראה שהשירות מאפשר. אם נראה לנו שהוראה מנוגדת לדין, נודיע לעסק ולא נבצע אותה עד שהעניין יתברר.

6.3 הנחיות אבטחה נוספות (תקנה 15(א)(2)(ה)): עסק שזקוק לאמצעי אבטחה מעבר לנספח ג כותב לנו לפני שהוא מחבר את הוואטסאפ. אם לא נוכל לספק אותם נאמר זאת, והעסק רשאי לבטל את המנוי בלי חיוב נוסף.

7. סודיות (תקנה 15(א)(2)(ו))

7.1 נשמור על סודיות המידע, ונשתמש בו רק לפי ההסכם.

7.2 לפני שאדם נוסף (עובד, קבלן או נותן שירות) יקבל גישה למידע של לקוחות העסק, הוא יחתום על התחייבות בכתב לשמור על סודיות המידע, להשתמש בו רק לפי ההסכם וליישם את אמצעי האבטחה שבנספח ג.

7.3 סודיות רפואית ומקצועית: על מידע שהעסק כפוף לגביו לחובת סודיות לפי דין, לרבות סעיף 19 לחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, נשמור בסוד כאילו חלה עלינו אותה חובה. נשתמש בו רק כדי לתת לעסק את השירות, ולא נמסור אותו לאחר, חוץ מספקי המשנה שבנספח ד לצורך השירות, או לפי דין.

8. אבטחת מידע (תקנה 15(א)(2)(ה))

8.1 אנחנו מיישמים את אמצעי האבטחה שבנספח ג, ומקיימים את החובות שהחוק והתקנות מטילים על מחזיק, לרבות האחריות הישירה לאבטחת המידע.

8.2 נעדכן את האמצעים לפי הסיכונים והטכנולוגיה, בלי להפחית את רמת ההגנה שבנספח ג.

8.3 השירות ואמצעי האבטחה שבנספח ג מתאימים למאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבסיסית שבתקנות. באישור ההסכם העסק מצהיר שזו הרמה שחלה על מאגר המידע שלו, ובכלל זה: שהעסק אינו גוף ציבורי; ושאם יש במאגר מידע רפואי או מידע אחר מהסוגים שבפרט 1(3) לתוספת הראשונה לתקנות, מספר בעלי ההרשאה במאגר, אצל העסק ואצלנו יחד (מטעמנו מורשה אחד, סעיף 5.2), אינו עולה על עשרה. עסק שחלה על המאגר שלו רמה בינונית או גבוהה (למשל מרפאה שיש בה יותר מעשרה בעלי הרשאה) לא יחבר את השירות לפני שנסכם בכתב על אמצעים נוספים (סעיף 6.3), ויודיע לנו מיד אם המאגר שלו עובר לרמה כזו. עסק בתחום הטיפול או הבריאות מאשר את התנאים האלה גם בהצהרה שבנספח ה.

8.4 הקביעה איזו רמת אבטחה חלה על המאגר, והחובות של בעל שליטה (בהן מסמך הגדרות המאגר, נוהל אבטחה, מינוי ממונה והודעה לרשות, כשהם נדרשים), הן באחריות העסק. אם ההצהרה שבסעיף 8.3 אינה נכונה, האחריות לפער בין אמצעי האבטחה שבנספח ג לבין הרמה שחלה על המאגר היא של העסק בלבד, והוא ישפה אותנו כאמור בסעיף 15.2. במקרה כזה אנחנו רשאים גם להשהות את השירות לעסק עד שהעניין יוסדר.

9. ספקי משנה והעברת מידע לחו"ל (תקנה 15(א)(2)(ז))

9.1 העסק מאשר שנשתמש בספקי המשנה שבנספח ד, במקומות שמפורטים בו, לצורך השירות בלבד.

9.2 עם כל ספק משנה יש הסכם בכתב (תנאי עיבוד הנתונים שלו), שמחייב אותו לאבטח את המידע ולעבד אותו רק לצורך השירות שהוא נותן לנו. אנחנו בוחרים ספקים בעלי תקני אבטחת מידע מוכרים.

9.3 חלק מספקי המשנה נמצאים מחוץ לישראל, כמפורט בנספח ד. ההעברה אליהם נעשית לפי תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001, על בסיס ההתחייבויות של הספקים שבסעיף 9.2, והעסק מאשר אותה במפורש.

9.4 שינוי בספקי המשנה: נודיע לעסק במייל לפחות 14 יום לפני שנוסיף ספק משנה שמעבד מידע של לקוחות העסק או נחליף ספק כזה, ונעדכן את נספח ד ואת תנאי השימוש. עסק שמתנגד רשאי לבטל את המנוי לפני מועד השינוי. החלפה דחופה מטעמי אבטחה או זמינות תיעשה גם בלי הודעה מוקדמת, ונודיע עליה בהקדם.

10. אירועי אבטחה (תקנה 15(א)(2)(ח) ותקנה 11)

10.1 נתעד כל אירוע שמעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלי הרשאה או לחריגה מהרשאה.

10.2 על אירוע אבטחה שנוגע למידע של לקוחות העסק נודיע לעסק במייל בלי שיהוי, ולא יאוחר מ-72 שעות מרגע שנודע לנו, עם מה שידוע באותו שלב, ונעדכן כשיתברר עוד.

10.3 על אירוע אבטחה חמור נדווח גם לרשות להגנת הפרטיות, כפי שהדין מחייב מחזיק, ונשתף פעולה עם העסק בבירור, בצמצום הנזק ובדיווח שלו.

11. דיווח שנתי ובקרה (תקנה 15(א)(2)(ח) ו-15(א)(4))

11.1 פעם בשנה לפחות, עד 31 בינואר, נשלח לעסק במייל דיווח על קיום ההסכם והתקנות: אמצעי האבטחה והשינויים בהם, אירועי אבטחה אם היו, ושינויים בספקי המשנה. הדיווח הראשון יישלח עד 31 בינואר 2027.

11.2 העסק רשאי לשלוח לנו פעם בשנה שאלון בקרה סביר, למשל השאלון שבמדריך הרשות להגנת הפרטיות לתקנה 15, ונענה עליו תוך 30 יום. ביקורת נוספת, או ביקורת במקום, נעשית בתיאום מראש, בהיקף סביר, על חשבון העסק, ובלי לחשוף מידע של עסקים אחרים.

12. זכויות של לקוחות העסק

12.1 נעזור לעסק לענות על בקשות של לקוחותיו לעיין במידע עליהם, לתקן אותו או למחוק אותו. לפי בקשת העסק במייל, נמחק מהשירות את המידע של לקוח מסוים תוך 14 יום.

12.2 בקשה שתגיע אלינו ישירות מלקוח של העסק תועבר לעסק, ולא נענה עליה בעצמנו, אלא לפי הוראת העסק או לפי דין.

13. תקופת ההסכם, השבה, מחיקה ודיווח (תקנה 15(א)(2)(ד))

13.1 ההסכם בתוקף כל עוד לעסק יש חשבון בשירות.

13.2 השבה: במהלך ההתקשרות המידע מוצג לעסק בלוח הבקרה. לפני מחיקת החשבון העסק רשאי לבקש במייל עותק של המידע של לקוחותיו שנשמר בשירות, ונשלח אותו בקובץ תוך 14 יום.

13.3 מחיקה: מחיקת החשבון בלוח הבקרה היא הוראת המחיקה. היא מנתקת את הוואטסאפ ואת היומן, ומוחקת מיד את המידע של העסק ושל לקוחותיו מהשירות הפעיל. עותקים מוצפנים בגיבוי נמחקים במחזור הגיבוי, תוך 30 יום. מה שנמצא אצל העסק עצמו (בוואטסאפ, ביומן Google או במערכת לניהול לקוחות שלו) נשאר שם.

13.4 דיווח: עם המחיקה נשלח לכתובת המייל של החשבון אישור בכתב על המחיקה, ובו המועד שבו יימחקו גם הגיבויים.

13.5 אחרי המחיקה נשמרים רק אלה, להוכחת ההתקשרות ולפי דין: רישום האישור של ההסכם והתנאים (7 שנים ממחיקת החשבון), יומן הפעולות הטכני של השירות, בלי תוכן הודעות (90 יום), וחשבוניות (כפי שהחוק מחייב).

13.6 ניתוק הוואטסאפ לבדו לא מוחק מידע. המידע נמחק לפי התקופות שבנספח א, או עם מחיקת החשבון.

14. התחייבויות העסק

14.1 לעסק יש בסיס חוקי לעיבוד המידע של לקוחותיו בשירות. לפני ההתקשרות העסק בחן את הסיכונים שבה (תקנה 15(א)(1)), בין היתר על סמך ההסכם ונספחיו.

14.2 העסק מיידע את לקוחותיו, כנדרש בסעיף 11 לחוק, שהוא משתמש בשירות אוטומטי לטיפול בפניות, ושהמידע מהשיחות מעובד בשבילו אצל נותן שירות.

14.3 העסק אחראי למה שהוא מגדיר לבוט ולתשובות שנשלחות בשמו. בכל הודעה שיווקית שיוצאת דרך השירות (סעיף 4.4) העסק הוא המפרסם והשולח לפי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, ואנחנו מספקים לו תוכנה בלבד ולא מפרסמים בעצמנו. לכן העסק: (א) שולח הודעה כזו רק למי שנתן לו הסכמה מפורשת, או למי שעומד בכל התנאים של סעיף 30א(ג), וגם לפני שהוא מעלה רשימת מספרים, מסמן לקוחות שהסכימו או בוחר קהל; (ב) שומר תיעוד של כל הסכמה ומציג לנו אותו תוך 7 ימים מבקשה; (ג) מכבד כל בקשת הסרה, גם כשנשלחה בדרך אחרת מזו שבהודעה; (ד) מנסח את ההודעה בעצמו, וגם נוסח שהמערכת הציעה הוא שלו מרגע שאישר אותו. הכלים שבשירות (סימון «פרסומת», הסרה, מגבלות שליחה) עוזרים לעסק, אבל לא מעבירים אלינו את האחריות שלו, ואין לנו חובה לבדוק את ההודעות שלו. אנחנו רשאים להשהות שליחה שנראית לנו בתום לב כמפרה את הדין או את כללי WhatsApp, ונודיע על כך לעסק.

14.4 העסק מחבר לשירות רק מספר וואטסאפ שלו, ומקיים את החובות של בעל שליטה במאגר המידע שלו.

14.5 העסק מעדכן אותנו בכל דבר שמשפיע על העיבוד, למשל הוראה חדשה לגבי המידע או בקשה של לקוח למחיקה.

15. אחריות

15.1 כל צד אחראי להפרת ההתחייבויות שלו לפי ההסכם, ונושא בעיצומים כספיים שמוטלים בשל הפרה שלו.

15.2 העסק ישפה אותנו על תביעה, קנס או עיצום שיוטלו עלינו בשל מעשה או מחדל שלו, לרבות היעדר בסיס חוקי או יידוע, הצהרה לא נכונה לפי סעיף 8.3 או נספח ה, הוראה שנתן בניגוד לדין, תוכן ששלח או הגדיר, והודעה שיווקית ששלח בניגוד לסעיף 14.3, לרבות תביעה ייצוגית והוצאות משפט סבירות. נודיע לעסק על תביעה כזו בהקדם, והעסק רשאי להתגונן בה; לא נתפשר בה על חשבונו בלי הסכמתו.

15.3 האחריות הכוללת שלנו לפי ההסכם ולפי תנאי השימוש יחד מוגבלת כקבוע בסעיף 13 לתנאי השימוש, ככל שהדין מאפשר.

16. שינויים בהסכם

16.1 שינוי בהסכם נעשה בגרסה חדשה, שנשלחת לעסק במייל ומתפרסמת בלוח הבקרה. היא נכנסת לתוקף כלפי העסק כשהוא מאשר אותה בלוח הבקרה, באותה דרך כמו בסעיף 1.3, ואנחנו מאשרים אותה בכתב במייל. עד אז חלה הגרסה הקודמת.

16.2 עדכון של נספח ד לפי סעיף 9.4 אינו מחייב אישור מחדש.

17. סדר עדיפויות, דין ושיפוט

17.1 בכל עניין של עיבוד מידע אישי של לקוחות העסק, ההסכם הזה גובר על תנאי השימוש. בכל עניין אחר חלים תנאי השימוש.

17.2 על ההסכם חל הדין הישראלי, וסמכות השיפוט לבתי המשפט המוסמכים בישראל.

נספח א: המידע שהשירות מעבד

כל המידע בנספח הזה נשמר בשרת שלנו בגרמניה, ועותק מוצפן שלו נמצא בגיבויים עד 30 יום (נספח ג).

המידע	של מי	למה	כמה זמן
הודעות בצ'אטים פרטיים בוואטסאפ המחובר, נכנסות ויוצאות (גם תשובות שבעל העסק כתב בטלפון): טקסט, מספר טלפון ושם הפרופיל. הודעה קולית נשמרת כתמלול ותמונה כתיאור קצר; קובצי המדיה עצמם לא נשמרים. הודעות בקבוצות, בסטטוס ובערוצים לא נשמרות, והודעות מאנשי קשר שהעסק העלה לרשימת אנשי הקשר שלו נמחקות.	מי שכותבים לעסק בצ'אט פרטי	מענה בהקשר, והצגת השיחות לעסק בלוח הבקרה	30 יום
פרטי צ'אט: מספר, שם, מועדי פעילות ומצב המענה, השם שהלקוח מסר ותמצית של מה שהוא מחפש	כנ"ל	שליטה במענה והמשך השיחה	30 יום מהפעילות האחרונה, או יותר לפי «תקופת השקט» שהעסק קבע, עד 90 יום
יומן החלטות לכל צ'אט, בלי תוכן הודעות	כנ"ל	להסביר לעסק למה הבוט ענה או לא ענה	30 יום
שאלות שהבוט לא ידע לענות עליהן, מנוסחות באופן כללי, עם מספר הלקוח	לקוחות העסק	כדי שהעסק יוסיף להן תשובה	30 יום
על מה לקוחות שאלו: מספר הלקוח, היום והנושא (מחיר, שעות, כתובת, תור, או שהבוט העביר לעסק), בלי תוכן ההודעה	לקוחות העסק	להראות לעסק בלוח הבקרה ובמיילים כמה לקוחות שאלו על מה, ומה מסלול אחר היה עושה עם זה	35 יום, או עד מחיקת החשבון
רשימת פניות (במסלול עסקי+): שם, מה הלקוח ביקש (עד 240 תווים), השירות ומצב הטיפול	לקוחות העסק	מעקב אחרי פניות	30 יום. פנייה שהעסק השאיר בטיפול נשמרת עד שנה, בלי מה שהלקוח ביקש
תורים שהבוט קבע: שם, טלפון, שירות ומועד	לקוחות שקבעו תור	תזכורות, ביטולים והצגה לעסק	עד מחיקת החשבון
אירוע ביומן Google של העסק לכל תור: השירות, שם הלקוח, הטלפון וקישור לצ'אט	לקוחות שקבעו תור	שהתור יופיע ביומן של העסק	ביומן של העסק, באחריותו
מוני שיחות: מספר הלקוח ויום השיחה	לקוחות העסק	חישוב מכסת השיחות	62 יום
מזהים (מספרי טלפון) של צ'אטים ואנשי קשר שכבר יש בוואטסאפ של העסק, עד 5,000 מכל סוג, בלי שמות ובלי תוכן, ומועד ההודעה האחרונה של בעל העסק בכל צ'אט	אנשי הקשר והלקוחות של העסק	לדעת מי כבר מכיר את העסק, ולא לענות לו כשהעסק לא רוצה	עד מחיקת החשבון
רשימת אנשי קשר שהעסק העלה: מספרים בלבד	אנשי הקשר של העסק	אותה מטרה	עד שהעסק מוחק אותה, או עד מחיקת החשבון

המידע	של מי	למה	כמה זמן
היסטוריית צ'אטים אחרי חיבור הוואטסאפ: עד 250 צ'אטים פרטיים, 30 ההודעות האחרונות בכל אחד, בזיכרון בלבד	לקוחות העסק	למידת סגנון הכתיבה של העסק, אם יבקש	עד יום, ואז נמחקת
הסגנון שנלמד, כשהעסק מבקש: עד 8 דוגמאות (שאלה מנוסחת באופן כללי ותשובת העסק, בלי פרטים מזהים), כללי כתיבה והצעות לשאלות ותשובות	לקוחות העסק, בעקיפין	שהבוט יכתוב כמו העסק	עד «מחיקת מה שלמדנו», או עד מחיקת החשבון
ההודעות שאחרי שאלה שהבוט לא ידע לענות עליה, ומהן התשובה הכללית שעלתה, בלי שם הלקוח ובלי פרטים אישיים ששייכים רק לו	לקוחות העסק ובעל העסק	שהבוט ידע לענות בפעם הבאה, אם העסק הפעיל זאת	ההודעות כמו שאר הצ'אט. התשובה עד שהעסק מוחק אותה, או עד מחיקת החשבון
טיוטות תשובה כשהבוט כבוי: ההודעה של הלקוח, הטיוטה, תשובת העסק והשוואה ביניהן. הטיוטה לא נשלחת ללקוח	לקוחות העסק ובעל העסק	להראות לעסק מה הבוט היה עונה, עד 7 ימים מהטיוטה הראשונה	30 יום
סימון של שיחה שהסתיימה: מספר הלקוח, היום והאם נסגרה בלי מעורבות של העסק, בלי תוכן ההודעה	לקוחות העסק	להראות לעסק מה הבוט סגר לבד	35 יום
הצעות תיקון לבוט: השאלה של הלקוח ותשובת העסק שמהן עלתה ההצעה	לקוחות העסק ובעל העסק	שהעסק יאשר או ידחה את התיקון	עד 30 יום אחרי שההצעה יוצאת מהרשימה
עדכונים למערכת לניהול לקוחות של העסק, אם חוברה: שם, מה הלקוח ביקש, השירות ומועד התור, וקישור בין צ'אט לכרטיס	לקוחות העסק	עדכון המערכת של העסק לפי הבחירות שלו	העדכונים 30 יום, הקישור 60 יום
הודעות לבעל העסק במייל, ובוואטסאפ מעונים לי למי שחיבר: פרטי תור, שם וטלפון של לקוח, וקטע מהודעה של לקוח שמחכה לתשובה	לקוחות העסק	לעדכן את העסק	אצל העסק. פרטי ההתראה בשרת של עונים לי נשמרים 30 יום, ועותק ההודעות בוואטסאפ נשמר בשיחה של העסק איתנו במערכת שירות הלקוחות שלנו, עד שהעסק מבקש למחוק אותו
נתוני החיבור של הוואטסאפ: מפתחות המכשיר המקושר. בזיכרון של המנוע נשמרות גם עד 300 ההודעות האחרונות של כל קו, כדי שאפשר יהיה להוריד מדיה שנשלחה	העסק ומי שכותבים לו	כדי לקבל ולשלוח הודעות	המפתחות עד ניתוק הוואטסאפ או מחיקת החשבון; הזיכרון עד הפעלה מחדש של המנוע
זמנים תפוסים ביומן Google	העסק	הצעת שעות פנויות	לא נשמרים
כרטיסי לקוחות (במסך «לקוחות»): שם, טלפון, תוויות, מאיפה הגיעו, יום הולדת, תורים וביקורים, תשלומים וחבילות שנרשמו, האם הסכימו לקבל הודעות שיווק ומתי ביקשו להסיר, ומה שבעל העסק כתב בכרטיס (הערה, פרטים שהוסיף ופרטי ביקור)	לקוחות העסק	ניהול הלקוחות של העסק	עד שהעסק מוחק, שנתיים מהפעילות האחרונה של הלקוח, או עד מחיקת החשבון

המידע	של מי	למה	כמה זמן
מה שהמערכת כתבה מתוך השיחות: «תיק הלקוח» שהבוט מסכם, סיכום יומי של כל שיחה, פרטים שהבוט מילא בכרטיס, משימות שעלו מהצ'אט, ותשובות שהלקוח כתב לסקר	לקוחות העסק	להראות לעסק איפה כל לקוח עומד	30 יום, כמו תוכן ההודעות. הציון בסקר (מספר בלבד) 35 יום
הודעות שיצאו ללקוח לפי סעיף 4.4 (א) ו-(ד): למי, מתי ואיזו הודעה, בלי הטקסט שלה	לקוחות העסק	לא לשלוח אותה הודעה פעמיים, ולהראות לעסק מה יצא	400 יום
ההצהרה שבנספח ה, כשאושרה: מי אישר, מתי, מאיזו כתובת ומה הנוסח	בעל העסק	תיעוד ההצהרה	עד מחיקת החשבון

השירות אינו מערכת לשמירת רשומות שהדין מחייב את העסק לשמור, כמו רשומה רפואית (סעיף 4.5), תיעוד של ייעוץ ביטוחי או פיננסי, או מסמכים לצורכי מס. עסק שחלה עליו חובה כזו לגבי תכתובת עם לקוחותיו שומר עותק משלו, למשל בייצוא הצ'אט מוואטסאפ, לפני שהיא נמחקת אצלנו בתום התקופה שבטבלה.

נספח ב: המערכות שהשירות ניגש אליהן

המערכת	מה השירות עושה בה	ההרשאה
הוואטסאפ של העסק	מקבל הודעות בצ'אטים פרטיים, שולח תשובות, מנהל את רשימת «בוט», קורא אנשי קשר וקטלוג, ומסמן את הודעות הבוט בתגית. מוצג כ«לא מחובר».	מכשיר מקושר, כמו וואטסאפ וב. העסק מנתק אותו בטלפון («מכשירים מקושרים») או בלוח הבקרה.
יומן Google של העסק, אם חובר	בודק מתי העסק תפוס, ויוצר ומוחק את אירועי התורים של הבוט. לא קורא כותרות, תיאורים, מיקומים או משתתפים.	calendar.events.owned, היומן הראשי בלבד. העסק מנתק בלוח הבקרה או בחשבון Google.
המערכת לניהול לקוחות של העסק (כרגע פיירברי), אם חוברה	מחפש לקוח לפי טלפון, פותח כרטיס, ומעדכן סטטוס ושדות שהעסק בחר. לא מוחק בה דבר.	מפתח גישה שהעסק נתן, שמור מוצפן.
אתר העסק והקטלוג שלו בוואטסאפ	קורא מידע ציבורי על העסק ועל המוצרים שלו.	קריאה בלבד.
לוח הבקרה ומסד הנתונים של השירות	שומר, מציג ומוחק את המידע לפי נספח א.	השרת שלנו בגרמניה.

מורשה הגישה מטעמנו: אחיה כהן (סעיף 5).

נספח ג: אמצעי אבטחת המידע

כפי שנבדקו בשרתים ובקוד ב-12.10.2026.

- **אירוח:** שרתים ייעודיים ב-Hetzner Cloud, במרכז הנתונים בנירנברג, גרמניה.
- **הצפנה בדרך:** כל התעבורה ללוח הבקרה ולשירות מוצפנת (HTTPS, עם HSTS). ההודעות בוואטסאפ מוצפנות בפרוטוקול של וואטסאפ.

- **הצפנה בשמירה:** הרשאות הגישה ליומן Google ולמערכות של העסק נשמרות מוצפנות (AES-256-GCM), ומפתח ההצפנה נשמר בנפרד ממסד הנתונים. הגיבויים מוצפנים לפני שהם יוצאים מהשרת (age: X25519 ו-ChaCha20-Poly1305).
- **גישה לשרתים:** רק המורשה, עם מפתח SSH אישי. כניסה בסיסמה וכניסה ישירה כמנהל (root) חסומות, ויש עד 3 ניסיונות לכל חיבור. חומת אש חוסמת כל חיבור שלא הותר מראש, וניסיונות פריצה נחסמים אוטומטית (fail2ban).
- **תיעוד ובקרה:** פעולות ניהול בשרת נרשמות (auditd ותיעוד של פעולות בהרשאות מנהל), ונשלחות לשרת יומנים נפרד שלנו (Oracle Cloud, פרנקפורט) כל 15 דקות. יומני המערכת, בלי תוכן הודעות, נשמרים עד 24 חודשים. שלמות קובצי המערכת נבדקת כל יום (AIDE).
- **הפרדה:** השירות ומנוע הוואטסאפ רצים במכולות מבודדות, בלי הרשאות מנהל ועם מערכת קבצים לקריאה בלבד. השירות זמין רק דרך שרת הכניסה, לא ישירות מהאינטרנט.
- **אבטחת היישום:** עוגיות מאובטחות, הגנה מבקשות מזויפות (CSRF), מדיניות אבטחת תוכן (CSP), הגבלת קצב בקשות, ורישום ביומן הפעולות של העסק לכל «כניסה לחשבון» ולכל שינוי שנעשה בה.
- **מחיקה:** מסד הנתונים מוחק בצורה מאובטחת (secure_delete), ותוכן הודעות נמחק אוטומטית אחרי 30 יום.
- **עדכונים:** עדכוני אבטחה של מערכת ההפעלה מותקנים אוטומטית.
- **גיבוי:** גיבוי מוצפן כל לילה, שנשמר 14 יום בשרת. עותקים מוצפנים נשמרים ב-Cloudflare R2 עד 14 יום, ובמערכת גיבוי נוספת עד 30 יום.
- **מזעור:** נשמר רק מה שנדרש לשירות (נספח א). מהיומן נקראים רק זמנים ומצב האירועים, והם לא נשמרים. הבקשות לניסוח תשובות נשלחות ל-OpenAI בהגדרה שלא שומרת אותן כהיסטוריה, והמידע לא משמש לאימון מודלים.

נספח ד: ספקי משנה

הספק	מה הוא עושה עם מידע של לקוחות העסק	איפה
Hetzner Online	השרתים שלנו: השירות, מסד הנתונים, מנוע הוואטסאפ, השרת של עונים לי ומערכת שירות הלקוחות שלנו	גרמניה
OpenAI	ניסוח תשובות הבוט, תמלול הודעות קוליות, תיאור תמונות, למידת סגנון, למידת תשובות מהצ'אטים, טיוטות השוואה כשהבוט כבוי, סיווג שיחות שהסתיימו והצעות תיקון; גם כלי עזר בתפעול	ארצות הברית
Google	יומן Google של העסק, אם חובר	ארצות הברית ומדינות נוספות
Meta (WhatsApp)	ההודעות עצמן עוברות דרך WhatsApp, כמו כל הודעה. הודעות לבעל העסק מהמספר הרשמי של עונים לי נשלחות דרך WhatsApp Business Platform	ארצות הברית ומדינות נוספות
Resend	שליחת מיילים לבעל העסק, למשל על תור חדש או על לקוח שמחכה	ארצות הברית
Cloudflare	העברת התעבורה ללוח הבקרה והגנה מהתקפות; שמירת גיבויים מוצפנים (R2)	רשת עולמית
Apple (iCloud)	עותק נוסף של הגיבויים המוצפנים, בלי גישה לתוכן	לפי תשתית הספק
Anthropic	כלי בינה מלאכותית (Claude) לבירור תקלות, כשנדרש לראות שיחה מסוימת (סעיף 5.4)	ארצות הברית

המערכות של העסק עצמו (למשל פיירברי ויומן Google של העסק) אינן ספקי משנה שלנו: המידע עובר אליהן לפי הוראת העסק, והן באחריותו.

נספח ה: הצהרה של קליניקות ומטפלים

עסק שבוחר בלוח הבקרה סוג עסק של קליניקה או מטפלים מאשר שם, בנפרד, את הנוסח הזה (סעיפים 4.5 ו-8.3):

> אני מאשר/ת בשם העסק: לקוחות עשויים לכתוב לבוט מידע על הבריאות שלהם. העסק אחראי למידע הזה, והשימוש בבוט מתאים לחובות הסודיות המקצועית שלו. בעסק ובשירות יחד יש עד 10 אנשים עם גישה למידע של הלקוחות, ואם יהיו יותר אודיע לכם לפני כן. הבוט משמש לתיאום תורים ולשאלות כלליות. לא אכניס להגדרות, להערות או לתשובות שלו אבחנה, פרטי טיפול או תוכן מתיק רפואי של מטופל. ידוע לי שתוכן ההודעות נמחק אחרי 30 יום, ושמה שאני כותב/ת בכרטיס הלקוח נשמר עד שאמחק אותו.

האישור נשמר עם מי שאישר, המועד והכתובת שממנה אושר (נספח א).