

מדיניות פרטיות ותנאי עיבוד מידע

מעבדת קרן אור - שם מסחרי של "פרזידנט שירותי רפואה"

הישות המשפטית	"פרזידנט שירותי רפואה" - המפעילה את המותג "מעבדת קרן אור"
תאריך עדכון אחרון	15.03.2026

היקף המסמך	חל על האתר, אזור לקוחות, מערכות הזמנות, פניות מקוונות, תכתובות שירות, העברת קבצים וסריקות, וכן על מסירת מידע למעבדה בכל ערוץ - לרבות אתר, דוא"ל, טלפון, מסרונים, WhatsApp, מערכות ענן, ממשקי API ומדיה פיזית או דיגיטלית אחרת.
------------	--

תשומת לב: שימוש באתר, במערכות ההזמנות, בשירותי החברה או העברת חומרים למעבדה בכל דרך שהיא מהווים אישור, הסכמה והתחייבות של המשתמש ושל הלקוח העסקי לכל תנאי מסמך זה. ככל שהלקוח מעביר למעבדה מידע בקשר למטופליו, הוא מצהיר כי הוא מוסמך לכך כדין, כי מסר לנושאי המידע את ההודעות הנדרשות וקיבל את כל ההסכמות, ההרשאות והאישורים הדרושים לפי דין. אם אינך מסכים לתנאי כלשהו, עליך לחדול מכל שימוש באתר ובשירותים באופן מיידי.

מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ופונה לכל המינים כאחד. במקרה של סתירה בין מסמך זה לבין דין קוגנטי החל על החברה, יחול הדין הקוגנטי במידה הנדרשת בלבד, ושאר הוראות המסמך ימשיכו לעמוד בתוקפן.

מדיניות פרטיות זו נועדה לפרט כיצד "פרזידנט שירותי רפואה", המפעילה את המותג "מעבדת קרן אור" (להלן: "החברה", "אנו" או "המעבדה"), אוספת, מקבלת, מחזיקה, מעבדת, משתמשת, שומרת, מעבירה ומגנה על מידע אישי, מידע עסקי, מידע מקצועי ומידע רגיש המתקבלים במסגרת פעילותה. המסמך משלב הודעת פרטיות פומבית לאתר ולשירותים, יחד עם תנאי עיבוד מידע ללקוחות עסקיים המעבירים למעבדה מידע בקשר למטופלים, עבודות, הזמנות, תכנון וייצור.

מסמך זה חל על כל אדם או גוף המתקשר עם החברה, ובכלל זה גולשי האתר, לקוחות, רופאים, מרפאות, מעבדות משנה, ספקים, שליחים, נציגים, מורשים מטעם הלקוח, פונים לשירות הלקוחות, וכל מי שמעביר מידע לחברה או מקבל ממנה שירותים. כאשר לקוח מוסר מידע בשם תאגיד, מרפאה או רופא אחר, הוא מצהיר ומתחייב כי הוא מוסמך לחייבם בתנאי מסמך זה.

1. הגדרות

לצרכי מסמך זה, למונחים הבאים תהיה המשמעות שלהלן, אלא אם ההקשר מחייב אחרת:

- **"האתר"** - אתר האינטרנט של החברה וכל דף נחיתה, אזור אישי, מערכת הזמנות, פורטל לקוחות, טופס מקוון, דומיין משנה, יישום או ממשק דיגיטלי קשור.
- **"הלקוח"** - כל רופא, מרפאה, תאגיד, נציג, עובד, שלוח או גורם אחר המזמין שירותים מהמעבדה או מעביר לה מידע לצורך תכנון, ייצור, אספקה, חיוב, שירות או תמיכה.
- **"מטופל"** - אדם שלגביו נמסר לחברה מידע בקשר להזמנת עבודה, בדיקה, תכנון, ייצור, התאמה, תיקון, מעקב, אספקה או שירות נלווה.
- **"מידע"** - כל נתון, מסמך, רשומה, קובץ, סריקה, מודל, תמונה, צילום, רישום, מזהה, לוג, תכתובת או חומר אחר הנמסר או הנאסף במסגרת השירותים, בין אם הוא אישי, עסקי, טכני, רפואי, ביומטרי, מקצועי או מסחרי.
- **"מידע רגיש"** - לרבות מידע על מצב בריאות, מידע רפואי, סריקות פה, נתוני מבנה שיניים ולסת, צילומים, מידות, מרשמים, תכנון קליני, וכן כל מידע אחר המסווג כרגיש לפי דין.
- **"עיבוד"** - כל פעולה במידע, לרבות קבלה, שמירה, ארגון, סידור, עיון, העתקה, שימוש, תכנון, המרה, ניתוח, גיבוי, מסירה, מחיקה, השמדה, אחסון או העברה.

2. סוגי המידע שאנו אוספים או מקבלים

2.1 מידע הנמסר ישירות על ידי הלקוח או המשתמש

- פרטי זיהוי, פרטי קשר, שם המרפאה או הגוף העסקי, מספר רישיון, ח.פ./עוסק, כתובות, מספרי טלפון, כתובות דוא"ל, שמות אנשי קשר ותפקידיהם.
- פרטי הזמנה, פרטי שירות, נתוני אספקה, בקשות מיוחדות, מסמכי חיוב, התחשבויות, הנהלת חשבונות, סליקה, העברות בנקאיות, תיעוד גבייה וזיכויים.
- תכתובות עסקיות, מקצועיות וטכניות, שיחות טלפון מוקלטות או מתועדות, פניות שירות, טפסים, הסכמים, אישורים, הערות, קבצים מצורפים ותיעוד טיפול בפניות.

2.2 מידע בקשר למטופלים המועבר למעבדה על ידי הלקוח

- סריקות דיגיטליות, קבצי STL/OBJ/PLY/DICOM או פורמטים אחרים, מודלים, צילומים, רדיוגרפיה, תמונות, מדידות, הדמיות, תרשימים, מרשמים והנחיות ייצור.
- מזהי תיק או מזהים פנימיים של הלקוח, פרטי טיפול, מידע קליני, תיעוד התאמה, הערות רפואיות או מקצועיות וכל חומר רלוונטי לעבודה המוזמנת.
- מידע ביומטרי או מידע הנגזר ממאפיינים אנטומיים, ככל שנכלל בסריקות, תצלומים, מודלים דיגיטליים או מסמכי התכנון.

2.3 מידע הנאסף אוטומטית בעת שימוש באתר או במערכות הדיגיטליות

- כתובת IP, מזהי מכשיר ודפדפן, מערכת הפעלה, גרסת דפדפן, אזור זמן, נתוני הפעלה, דפי הפניה, זמני גישה, נתיבי ניווט, לוגים ותיעוד אירועי אבטחה.
- מידע על שימוש בקובצי Cookies, אחסון מקומי, תגיות מעקב, כלי אנליטיקה, כלי אבטחה, מניעת הונאה, ניהול הרשאות, שיפור שירות ובקרת ביצועים.

אין חובה חוקית כללית למסור לנו מידע, אך ללא מסירת מידע מסוים לא נוכל, במלואו או בחלקו, לספק שירות, לתכנן או לייצר עבודה, להשיב לפנייה, לפתוח לקוח, לבצע אספקה, לגבות תשלום, לאמת הרשאות או לעמוד בחובות רגולטוריות.

3. מקורות המידע

המידע יכול להתקבל ישירות מהלקוח או מי מטעמו; מתוך שימוש באתר ובמערכות; משיחות, פגישות ותכתובות; מספקי סליקה, משלוח או תוכנה; ממקורות ציבוריים או מקצועיים המותרים לפי דין; וכן מקבצים, מדיה או מערכות צד ג' שאליהן הלקוח בחר להעלות, לשתף או לקשר אותנו.

4. חלוקת התפקידים והאחריות המשפטית

4.1 תפקיד הלקוח ביחס למידע מטופלים

בכל הנוגע למידע על מטופלים שמועבר אלינו על ידי רופא, מרפאה או לקוח עסקי אחר, הלקוח הוא הגורם הקובע את מטרות העיבוד ואת סוגי המידע הנמסרים למעבדה. בהתאם לכך, וככל שהדין קובע חלוקת תפקידים בין בעל מאגר, בעל שליטה, מזמין שירותים, לקוח עסקי או גורם מחליט אחר - הלקוח יישא באחריות הראשית והמהותית כלפי נושאי המידע, לרבות בקשר לחוקיות האיסוף, מתן הודעות, קבלת הסכמות, סימון הרשאות ומסירת המידע למעבדה.

4.2 תפקיד החברה

החברה משמשת, ביחס למידע מטופלים שמועבר אליה על ידי הלקוח, כמחזיקה ו/או כקבלן עיבוד מידע מטעם הלקוח לצורך מתן שירותי המעבדה, אלא אם הדין החל או נסיבות מסוימות מחייבים סיווג נוסף או שונה לגבי רכיב מסוים של העיבוד. החברה אינה קובעת את ההתוויה הקלינית, אינה מחליטה עבור הלקוח אילו נתונים רפואיים למסור ואינה נושאת באחריות המקורית לקבלת הרשאות מן המטופלים.

4.3 מצגי והתחייבויות הלקוח

- הלקוח מצהיר כי כל מידע שמועבר לחברה נאסף, נשמר ונמסר כדיון, וכי אין מניעה חוקית, מקצועית, אתית, חזית או רגולטורית למסירתו לצורך השירותים.
- הלקוח מצהיר כי מסר למטופליו את כל ההודעות הנדרשות וקיבל כל הסכמה, הרשאה, ייפוי כוח או בסיס חוקי אחר הנדרש לצורך העברת המידע, עיבודו, אחסונו, השימוש בו, מסירתו לספקי משנה רלוונטיים והעברתו, לפי הצורך, גם מחוץ לישראל.
- הלקוח מתחייב שלא להעביר מידע עודף, לא רלוונטי או אסור, ולנקוט, ככל האפשר ובהתאם לאופי השירות, במינימיזציה של מידע ובשימוש במזהים פנימיים במקום פרטים מזהים מלאים.
- הלקוח אחראי בלעדית לדיוק ההוראות, נכונות המרשמים, התאמת העבודה לצרכי המטופל ולחוקיות המידע שנמסר.

החברה רשאית להסתמך, ללא בדיקה עצמאית מקדמית, על מצגי הלקוח באשר לזכותו ולהרשאתו להעביר מידע. ככל שנראה לנו כי נמסר מידע ללא צורך, בניגוד לדין, בניגוד להנחיותינו או באופן היוצר סיכון משפטי או אבטחתי - נהיה רשאים לעכב טיפול, לדרוש הבהרות, למחוק, לחסום או להשיב חומר, לפי שיקול דעתנו ובהתאם לדין.

5. מטרות השימוש במידע

אנו מעבדים מידע למטרות הבאות, לפי העניין ובהתאם לדין:

- תכנון, ייצור, עיבוד, בקרת איכות, התאמה, תיקון, מסירה, תמיכה ושירות ביחס לעבודות המעבדה.
- פתיחת לקוח, אימות זהות והרשאות, ניהול הזמנות, ניהול חשבון לקוח, שירות לקוחות, תיעוד פניות וטיפול בתלונות.
- לוגיסטיקה, שילוח, מסירה, תיאום, מעקב הזמנות, עדכוני סטטוס ותמיכה תפעולית.
- גבייה, הנהלת חשבונות, הפקת מסמכי חיוב, זיכוי, ביקורת, ניהול סיכונים, מניעת הונאה וציות למס ולחובות פיננסיות.
- אבטחת מידע, בקרת גישה, זיהוי תקלות, ניטור מערכת, שמירת לוגים, גיבויים, מניעת שימוש לרעה וחקירת אירועי אבטחה.
- עמידה בדרישות חוק, רגולציה, צווים, הנחיות מקצועיות, בקשות של רשויות מוסמכות והגנה על זכויותינו המשפטיות.
- שיפור שירותים, פיתוח, מדידה, אנליטיקה, תחזוקה, בדיקות מערכת ותכנון מוצרים, ובלבד שמידע רגיש יטופל לכך רק במידה המותרת והנדרשת.
- שליחת הודעות שירות, תפעול, אבטחה, תזכורות, עדכוני מערכת ומסרים עסקיים הקשורים לשירותים. מסרים שיווקיים ישלחו בהתאם לדין החל.

6. בסיסים לעיבוד ומסירת מידע

החברה מעבדת מידע כאשר הדבר נדרש לביצוע השירותים, לניהול ההתקשרות עם הלקוח, למילוי התחייבויות חוזיות, לניהול ותפעול עסקי שוטף, להגנה על אינטרסים לגיטימיים של החברה, לציות לחובות דין, ולפי הצורך גם על בסיס הסכמה, הרשאה או הנחיה של הלקוח או של נושא המידע, כפי שנדרשים לפי ההקשר והדין החל. מובהר כי ביחס למידע מטופלים הנמסר לנו על ידי הלקוח, החברה נשענת על המצגים, ההוראות והבסיס החוקי של הלקוח למסירת המידע ולעיבודו. הלקוח אחראי לבסיס החוקי המקורי מול המטופל.

7. מסירת מידע לצדדים שלישיים

אנו עשויים למסור מידע, כולו או חלקו, לספקי שירות, ספקי משנה או צדדים שלישיים, במקרים ולצרכים הבאים:

- חברות אירוח, ענן, אחסון, גיבוי, אבטחת מידע, תקשורת, CRM, דוא"ל, מסרונים, תמיכה טכנית, ניהול משימות, חתימה דיגיטלית, אנליטיקה או מערכות עסקיות.
 - חברות שילוח, שליחים, חברות לוגיסטיקה, ספקי אריזה, מסירה והחזרת עבודות.
 - ספקי סליקה, הנהלת חשבונות, רואי חשבון, עורכי דין, יועצי ציוד, מבקרי אבטחה, מבטחים ויועצים מקצועיים.
 - מעבדות משנה, קבלני ייצור, ספקי חומרי גלם או נותני שירותים אחרים המעורבים ישירות בביצוע העבודה או בתמיכה התפעולית בה.
 - רשויות מוסמכות, בתי משפט, גופים סטטוטוריים או כל גורם אחר כאשר אנו מחויבים או רשאים לכך לפי דין, צו, הליך משפטי, דרישת רגולטור או לשם הגנה על זכויותינו.
 - במסגרת מיזוג, מכירה, השקעה, העברת פעילות, בדיקת נאותות, ארגון מחדש או עסקה תאגידית אחרת, בכפוף לסודיות ולהמשך שמירת המידע לפי מסמך זה ובמידת האפשר.
- אנו משתדלים להגביל את היקף המידע הנמסר למינימום הנדרש, ולחייב צדדים שלישיים רלוונטיים בחובות סודיות, אבטחה ושימוש למטרה מותרת בלבד.

8. העברת מידע מחוץ לישראל

השירותים שלנו עשויים להסתמך על תשתיות, ספקים, שרתים או מערכות הנמצאים מחוץ לישראל. לפיכך, מידע עשוי להיות מעובד, מגובה, נשמר או נגיש גם מחוץ לישראל, ובלבד שהעברה כאמור תיעשה בהתאם לדין החל, להסדרים חוזיים מתאימים ולנהלי אבטחה וסודיות סבירים.

הלקוח נותן בזאת את הסכמתו ומאשר כי ככל שהוא מעביר אלינו מידע לצורך השירותים, הוא מאשר גם את העברתו לספקים ולמערכות המשמשים אותנו באופן סביר לצורך אספקת השירותים, לרבות מחוץ לישראל, ובלבד שהדבר מותר לפי הדין החל עליו ועל נושאי המידע.

9. אבטחת מידע

החברה נוקטת אמצעים טכנולוגיים, פיזיים, ארגוניים וחוזיים סבירים ומקובלים לשם הגנה על המידע, לפי סוג המידע, רגישותו, היקף הפעילות, אופי השירות והסיכונים הרלוונטיים. אמצעים אלה עשויים לכלול, בין היתר, ניהול הרשאות, אימות משתמשים, הפרדת תפקידים, בקרה על גישה, הגבלת גישה לפי צורך, סיסמאות, הצפנה במקרים רלוונטיים, גיבויים, ניטור, לוגים, הגנות רשת, עדכוני אבטחה, בדיקות, נהלים, חובת סודיות והדרכות.

עם זאת, אין מערכת אבטחה חסינה לחלוטין. לפיכך, ובמידה המרבית המותרת לפי דין, החברה אינה מתחייבת כי האתר, השירותים, השרתים, מערכות הספקים או ערוצי ההעברה יהיו נקיים לחלוטין מחדירה, כשל, שיבוש, השבתה, נזק, גישה בלתי מורשית, פגיעה, מחיקה, אובדן, דלף, שגיאה, כוח עליון, מתקפת סייבר, וירוסים, פגם תוכנתי או אירוע אבטחה אחר.

הלקוח אחראי לגבות ולהחזיק עותקים עצמאיים של כל חומר, סריקה, מרשם, קובץ או מסמך שהוא מוסר לחברה. מסירת מידע למערכות החברה נעשית על אחריות הלקוח והלקוח אחראי גם לאבטחת המערכות, הערוצים, המיילים, המכשירים, משתמשי הקצה והשליחים המצויים בשליטתו.

10. תקופת שמירה

אנו שומרים מידע כל עוד הדבר נחוץ, באופן סביר ומידתי, למטרות שלשמן נאסף או התקבל, לצורך אספקת השירותים, ניהול ההתקשרות, תיעוד מקצועי, הפקת מסמכים, עמידה בחובות דין, טיפול בפניות, בירור מחלוקות, הגנה על זכויותינו, שמירת לוגים, גיבויים, אכיפה ומניעת הונאה. משכי השמירה עשויים להשתנות בהתאם לסוג המידע, החובה הרגולטורית, הרגישות, הדין החל, מצב ההתקשרות, והצורך הראייתי או התפעולי.

גם לאחר בקשת מחיקה, אנו עשויים לשמור מידע מסוים כאשר הדבר דרוש או מותר לפי דין, לצורך גיבוי, תיעוד עסקי, הגנת תביעות, בדיקות, אכיפה, שמירת אינטרסים לגיטימיים או לצורך מניעת ביצוע פעולות אסורות. ייתכן כי מידע שיוסר ממערכות פעילות יוסיף להופיע בגיבויים לפרק זמן סביר נוסף עד למחזור המחיקה הרגיל.

11. זכויות נושאי מידע ומשתמשים

בכפוף לדין החל, רשאי אדם לפנות אלינו בבקשה לעיון במידע הנוגע אליו המוחזק אצלנו, לבקש תיקון מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, וכן לבקש מחיקה או הגבלת עיבוד במקרים המתאימים. כאשר אנו מחזיקים מידע מטעם לקוח עסקי, ייתכן שנפנה את הפונה ללקוח שממנו התקבל המידע או נפעל בתיאום עמו, לפי הדין והנסיבות.

אנו רשאים לבקש פרטים ומסמכים לצורך אימות זהות המבקש והרשאתו, לדחות בקשה שאינה מבוססת, חזרתית, טורדנית, בלתי סבירה או כזו שפוגעת בזכויות אחרים, וכן לסרב לבקשה במידה שהדבר מותר או מתחייב לפי דין. ככל שנדרש, נמסור מענה בהתאם למסגרת החוקית החלה.

12. Cookies, טכנולוגיות דומות וכלי מדידה

האתר עשוי להשתמש בקובצי Cookies, אחסון מקומי, פיקסלים, SDKs, תגיות וכלי מדידה וטכנולוגיות דומות לצורך תפעול, אבטחה, זיהוי תקלות, שיפור חוויית משתמש, ניהול התחברות, מדידת ביצועים, אנליטיקה, מניעת הונאה, העדפות משתמש ולעיתים גם לצרכי תקשורת ושיווק, בהתאם לדין החל.

חלק מהטכנולוגיות עשויות להיות מופעלות על ידינו וחלקן על ידי צדדים שלישיים. משתמש יכול לחסום או למחוק Cookies באמצעות הגדרות הדפדפן או כלי העדפות, אולם פעולה כזו עלולה לפגוע בתפקוד חלק מהאתר או השירותים.

13. דיוור, תכתובות והקלטות

אנו רשאים לשלוח הודעות שירות, תפעול, אבטחה, גבייה, סטטוס הזמנות, זימונים, אישורים, תזכורות ותקשורת עסקית הקשורה לשירותים בערוצים שסופקו לנו, לרבות דוא"ל, טלפון, SMS, WhatsApp או מערכות מקוונות אחרות. הודעות אלה עשויות להיחשב כחלק בלתי נפרד מהשירות ולא תמיד ניתן להימנע מהן כל עוד מתקיימת התקשרות פעילה.

שיחות, פניות, צ'אטים, הודעות קוליות או תכתובות אחרות עשויות להיות מוקלטות, מתועדות, נשמרות ומנותחות לצרכי שירות, הדרכה, בקרה, אבטחה, תיעוד, מניעת מחלוקות והגנה משפטית.

14. קטינים

האתר והשירותים אינם מיועדים לקטינים לשימוש עצמאי. ככל שמידע נוגע לקטין מועבר אלינו בקשר לשירותים מקצועיים שהוזמנו על ידי לקוח מוסמך, הלקוח אחראי לכל הרשאה, יידוע או בסיס חוקי הנדרש ביחס לכך.

15. קניין, סודיות ושימוש אסור

אין במסמך זה כדי להקנות ללקוח או למשתמש זכות כלשהי במערכות, בתוכנה, בתהליכים, בממשקים, במסמכים, בטפסים, במודלים, בשיטות עבודה, בנהלים או בתוצרים הקנייניים של החברה, למעט הזכויות המוגבלות הנחוצות לשימוש בשירותים. המשתמש מתחייב שלא להעלות, למסור או לשתף חומר אסור, מזיק, מפר, מטעה, בלתי חוקי או מידע שאין לו הרשאה למסרו.

16. הגבלת אחריות

במידה המרבית המותרת לפי דין, החברה, מנהליה, עובדיה, בעלי מניותיה, שלוחיה, קבלניה, ספקיה ונציגיה לא יישאו באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד, עונשי, אובדן רווח, אובדן נתונים, פגיעה במוניטין, ירידת ערך, אובדן הזדמנות, השבתה, עלויות שחזור או כל נזק דומה, הנובע או הקשור בשימוש באתר, בשירותים, במידע, במערכות, בהעברות מידע, בתקלות, בעיכובים, בגישה בלתי מורשית, באירועי אבטחה או בהסתמכות על המידע או השירותים.

שום דבר במסמך זה לא יפורש כפטור של החברה מאחריות שלא ניתן להגביל או לשלול לפי דין קוגנטי.

17. שיפוי

הלקוח מתחייב לשפות, לפצות ולהחזיק את החברה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, נציגיה וספקיה כשהם נקיים מכל נזק, הפסד, חיוב, הוצאה, דרישה, תביעה, הליך, קנס, פיצוי, עלות או שכר טרחת עו"ד, שינבעו, במישרין או בעקיפין, מאחד או יותר מאלה:

- הפרת מסמך זה, הדין החל, חובת סודיות, הרשאה או זכות של צד שלישי על ידי הלקוח או מי מטעמו.
- מסירת מידע למעבדה ללא בסיס חוקי, ללא הרשאות, ללא הודעה נדרשת לנושאי המידע או מעבר לנדרש לצורך השירותים.
- אי דיוק, אי שלמות, הטעיה, פגם או חוסר חוקיות במרשם, בהוראה, בתכנון, בקובץ, בהזמנה או במידע שנמסר לחברה.
- טענה, תלונה או הליך מצד מטופל, רשות, לקוח קצה או צד שלישי הנובע מהעברת מידע, מעיבודו או מהשימוש בו, למעט ככל שנקבע בפסק דין חלוט כי מקור הנזק הוא בהפרה ישירה של החברה את חובותיה הבלעדיות לפי דין.

18. שינויים במדיניות

החברה רשאית לעדכן, לשנות, לתקן, למחוק או להחליף מסמך זה, כולו או חלקו, מעת לעת, לפי שיקול דעתה. הנוסח המחייב הוא הנוסח שיפורסם באתר או שיימסר על ידינו במועד הרלוונטי. המשך שימוש באתר או בשירותים לאחר עדכון כאמור יהווה הסכמה לנוסח המעודכן.

19. דין חל וסמכות שיפוט

על מסמך זה יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל, ללא תחולה לכללי ברירת הדין שלה. סמכות השיפוט המקומית והעניינית הבלעדית בכל מחלוקת, תביעה או הליך הנובעים ממסמך זה, מהאתר, מהשירותים, מהמידע או מההתקשרות בין הצדדים, תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב, ולא לכל בית משפט אחר.

20. יצירת קשר

פרזידנט שירותי רפואה" - מפעילת המותג "מעבדת קרן אור"	הישות המשפטית
516721727	מספר ע.מ./ח.פ
יהושע רבינוביץ' 11 חולון	כתובת
kerenor.stl@gmail.com	דוא"ל פניות פרטיות/ציות
0544282923	טלפון

לצורך טיפול יעיל, בפנייה בנושאי פרטיות מומלץ לציין שם מלא, אמצעי קשר, מספר לקוח אם קיים, מהות הבקשה והקשר שלך למידע נשוא הפנייה.

נספח א' - תנאי עיבוד מידע ללקוחות עסקיים (DPA)

נספח זה חל על כל לקוח עסקי המעביר לחברה מידע אישי או מידע רגיש לצורך קבלת שירותי המעבדה, ומהווה חלק בלתי נפרד ממדיניות זו ומכל התקשרות אחרת עם החברה, אלא אם נחתם בין הצדדים הסכם עיבוד מידע ספציפי בכתב, שאז יחול אותו הסכם בנוסף, ובמקרה של סתירה - יגבר ההסכם הספציפי במידה הנדרשת.

1. נושא ומשך העיבוד

החברה תעבד מידע עבור הלקוח במשך תקופת ההתקשרות ובמשך כל תקופה נוספת הנדרשת באופן סביר לצורך אספקת שירותים, תמיכה, גיבוי, שמירת תיעוד, עמידה בחובות דין והגנה על זכויותיה.

2. אופי ומטרות העיבוד

העיבוד יכלול קבלה, תיעוד, אחסון, ניהול, צפייה, תכנון, המרה, ייצור, בקרת איכות, אריזה, שילוח, תמיכה, תיעוד פניות, גיבוי, אבטחה, מחיקה וכל פעולה נלווית הנדרשת לצורך מתן שירותי המעבדה, השירותים המשלימים, ניהול ההתקשרות והציות לדין.

3. סוגי המידע ונושאי המידע

קטגוריות: מידע רפואי/קליני	נושאי מידע: אנשי קשר מטעם הלקוח	נושאי מידע: מטופלים
קטגוריות: פרטי חשבון ותקשורת	קטגוריות: סריקות ומודלים	

מבלי לגרוע מכלליות האמור, המידע עשוי לכלול נתוני זיהוי, מזהי תיק, נתוני מרפאה, תכתובות, מסמכי חיוב, מידע רפואי, צילומים, סריקות, מודלים, נתוני התאמה, מדידות, מרשמים והערות טיפוליות או מקצועיות.

4. הוראות הלקוח

החברה תעבד מידע בהתאם להסכם זה, למסמך זה, להוראות הלקוח כפי שנמסרו במסגרת ההזמנה, המערכת, התכתובת, נהלי העבודה או ההנחיות המקצועיות הרלוונטיות, וכן ככל שנדרש לפי דין. אם לדעת החברה הוראה מסוימת מפרה דין, כללים מקצועיים, דרישות אבטחה או נהלים סבירים, החברה תהיה רשאית להתריע, לעכב ביצוע, לסרב לביצוע או להציע חלופה.

5. סודיות והרשאות

החברה תוודא כי מי שמורשה לעבד מידע מטעמה כפוף לחובת סודיות והגבל לגישה לפי צורך מקצועי ותפעולי סביר.

6. אמצעי אבטחה

החברה תנקוט אמצעי אבטחה סבירים ומקובלים בנסיבות העניין, בהתחשב ברגישות המידע, הסיכונים והיקף השירותים. האמצעים עשויים לכלול בקורות גישה, ניהול הרשאות, אימות, גיבויים, תיעוד, הגנות רשת, עדכונים, נהלים והפרדת תפקידים. פירוט כללי של צעדי אבטחה מופיע בנספח ב'.

7. ספקי משנה

הלקוח מאשר כי החברה רשאית להסתייע בספקי משנה, ספקי ענן, קבלני ייצור, חברות שילוח, מערכות תוכנה, תשתית, שירות ותמיכה, בארץ ובחו"ל, ובלבד שתנקוט מולם, במידה המתאימה, אמצעים חוזיים וארגוניים לסודיות, שימוש למטרה מותרת ואבטחה סבירה. החברה אינה חייבת למסור ללקוח רשימת ספקים מלאה מראש, אך רשאית לעשות כן לפי שיקול דעתה או לפי דין החל.

8. סיוע ללקוח

בכפוף למגבלות סבירות, לאופי השירותים, לחיסיון, לעלות ולדין החל, החברה תעניק ללקוח סיוע סביר בקשר לבקשות של נושאי מידע, אירועי אבטחה, בירורים רגולטוריים או דרישות מידע, ככל שהדבר נוגע למידע שהיא מחזיקה עבור הלקוח. החברה רשאית להתנות סיוע כאמור בתשלום סביר מקום שהדבר כרוך בעבודה מהותית או חריגה.

9. אירועי אבטחה

במקרה שהחברה תקבע כי אירע אירוע אבטחה מהותי הנוגע למידע שהוחזק עבורה מטעם הלקוח, היא תפעל בהתאם לחובות החלות עליה לפי דין ובהתאם לנהליה, ותמסור ללקוח הודעה בפרק זמן סביר לאחר גיבוש אינדיקציה מספקת לאירוע, במידה שהדבר מותר לפי דין ואינו פוגע בחקירה, בביטחון או בהנחיית רשות מוסמכת. הודעה כאמור לא תהווה הודאה באחריות.

10. החזרה, מחיקה והמשך שמירה

בסיום ההתקשרות, ובכפוף ליכולות המערכת, לאופי השירותים, לגיבויים, לחובות דין ולאינטרסים לגיטימיים של החברה, החברה רשאית למחוק, להשיב, לנטרל או לשמור מידע לתקופות סבירות. הלקוח מאשר כי ייתכן שחלק מהמידע יוסיף להישמר בגיבויים, ביומנים, ברשומות חשבונאיות, בתיעוד משפטי או בתשתיות לוג, בהתאם לדין ולמחזורי מחיקה שוטפים.

11. ביקורות ובדיקות

אלא אם הדין מחייב אחרת, כל בדיקה, שאלון, מסמך ציות או בירור אבטחה ייעשו באופן סביר, מתואם מראש, שאינו פוגע בסודיות של לקוחות אחרים, בביטחון המערכות או ברציפות הפעילות, ויכול שיסופקו באמצעות מסמכים, הצהרות, נהלים או אישורים חלופיים במקום גישה ישירה למערכות החברה.

12. אחריות ושיפוי

הלקוח אחראי כלפי החברה, וכלפי נושאי המידע שבתחום שליטתו, לחוקיות מסירת המידע, לדיוקו ולבסיס החוקי לעיבודו. הלקוח ישפה את החברה על כל נזק, חיוב או הוצאה הנובעים מהפרת התחייבותיו אלה. אחריות החברה לפי נספח זה תהיה מוגבלת ככל המותר לפי דין ובהתאם למנגנוני האחריות והגבלות הכלליים החלים בין הצדדים.

נספח ב' - תיאור כללי של אמצעי אבטחה ארגוניים וטכנולוגיים

- ניהול משתמשים והרשאות גישה לפי תפקיד וצורך לדעת.
- שימוש בסיסמאות, אימותי גישה ומנגנוני בקרה בהתאם לסוג המערכת.
- שמירת לוגים, ניטור, זיהוי חריגים ובקרה על גישה למערכות קריטיות.
- גיבויים, שחזור, המשכיות עסקית ותיעוד אירועים, במידה המתאימה לסוג הפעילות.
- הגנות תחנת קצה, רשת, עדכוני אבטחה, אנטי-וירוס/EDR או אמצעים מקבילים, לפי הצורך.
- התחייבויות סודיות לעובדים ולספקים רלוונטיים, וכן נהלים פנימיים לטיפול במידע.
- ביקורת תקופתית ושיפור אמצעים בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות, סיכונים, סוג המידע והדין החל.