



## מיקור חוץ

### פרק א' – כללי

#### מבוא

1. חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן – **החוק**), הסמיך את הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן – **הממונה**) לקבוע הוראות בעניינים שונים הנוגעים לפעילותן של לשכות אשראי, ובין היתר בכל הנוגע לשימוש במיקור חוץ. לצד היתרונות הקיימים ללשכה בשימוש במיקור חוץ כגון: הקטנת עלויות, הסתמכות על גופים בעלי מומחיות מקצועית ייחודית, קיצור לוחות זמנים ביישומים טכנולוגיים ועוד, קיימים סיכונים שונים שעל הלשכה להביאם בחשבון בעת העברת פעילות למיקור חוץ. סיכונים אלו נובעים, בין השאר, מהקושי של הלשכה לפקח ולנטר אחר פעילויות המתבצעות עבורה על ידי צדדים שלישיים, מההסתמכות על אותם צדדים וקיומה של תלות בהם.
2. מתוקף סמכותי לפי סעיף 68 לחוק, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת הריני קובע הוראה זו, המסדירה עקרונות, הנחיות וכללים שלשכת אשראי נדרשת ליישם לצורך העברת פעילויות למיקור חוץ, וזאת לצורך חיזוק יכולתה לזהות ולנהל סיכוני מיקור חוץ באופן מיטבי במטרה לצמצם את הסיכונים הפוטנציאליים הנובעים מכך.
3. יודגש כי אין בהעברת פעילות למיקור חוץ בכדי לגרוע מאחריות הלשכה לכל פעולה הנעשית מטעמה או בהסכמתה על ידי נותן שירות, לרבות על ידי נותן שירות משני.
4. למען הסר ספק, הוראה זו מוסיפה על דרישות הוראת ממונה מס' 303 בנושא ניהול סיכונים, שחלה על הלשכה גם בהתייחס לסיכון מיקור חוץ. כמו כן, הוראה זו קובעת דרישות נוספות על אלה הקבועות בהוראות כל דין ואינה גורעת מהן, ובכלל זאת, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

#### תחולה

5. הוראה זו חלה על לשכת אשראי.
6. הממונה רשאי לפטור לשכת אשראי מסוימת מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, או לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן אשר יחולו על לשכת אשראי מסוימת, זאת, במקרים חריגים לאחר שבחן את בקשתה ונימוקיה אשר נמסרו לו בכתב, ורשאי הממונה לקבוע כי הפטור או ההוראות השונות יחולו לתקופה קצובה כפי שתיקבע על ידו.

## הגדרות

.7. בהוראה זו:

|                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                       |
| הוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו";                                                                                                                                                                               | - | "הוראה 301 בנושא ניהול המידע והגנתו"                  |
| הוראת ממונה מס' 308 בנושא "הוראת דיווח ללשכות אשראי";                                                                                                                                                                         | - | "הוראה 308 בנושא דיווח"                               |
| מידע הנוגע לפעילותו הפיננסית של אדם, נכסיו, חובותיו והתחייבויותיו הכלכליות, מצבו הכלכלי או שינוי בו, יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו הכלכליות ומידת עמידתו בהן, לרבות נתוני אשראי ודירוג אשראי;                                    | - | "מידע כלכלי"                                          |
| מידע בעל רגישות מיוחדת כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וכל מידע אשר סווג על ידי הלשכה כמידע רגיש, לרבות נתוני אשראי ודירוג אשראי;                                                                                     | - | "מידע רגיש"                                           |
| השימוש של הלשכה בצדדים שלישיים, על מנת לבצע, על בסיס מתמשך, את פעילויותיה, למעט התקשרויות לביצוע פעילויות כגון: הנחת תשתיות חשמל, מים ותקשורת, שירותי הסעדה לעובדים, שירותי אבטחה פיזיים והעסקת עובדים באמצעות חברות כוח אדם; | - | "מיקור חוץ"                                           |
| מי שלשכת האשראי התקשרה עימו לצורך מתן שירות מיקור חוץ, בין שמיקומו בישראל ובין שמיקומו מחוץ לישראל;                                                                                                                           | - | "נותן שירות"                                          |
| מי שנותן שירות התקשר עימו לצורך מתן שירות מיקור חוץ;                                                                                                                                                                          | - | "נותן שירות משני"                                     |
| כל פעולה המבוצעת על מידע, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו;                                                                                                       | - | "עיבוד מידע",<br>"שימוש במידע"                        |
| פעילות שהוגדרה ככזו בהתאם לסעיפים 23 עד 24 להוראה;                                                                                                                                                                            | - | "פעילות מהותית"                                       |
| כלל הגורמים המעורבים באופן ישיר או עקיף במתן שירות ללשכה על ידי נותן שירות;                                                                                                                                                   | - | "שרשרת אספקה"                                         |
| קביעה ברמת-על, מהו אופי והיקף הסיכונים שהלשכה מוכנה לקחת על עצמה במבט צופה פני עתיד, על מנת להשיג את יעדיה העסקיים;                                                                                                           | - | "תיאבון סיכון"                                        |
| תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017;                                                                                                                                                                                 | - | "תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע)"                     |
| תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001;                                                                                                                                              | - | "תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע מחוץ לגבולות המדינה)" |

## פרק ב' - ממשל תאגידי

### הדירקטוריון

8. דירקטוריון לשכת אשראי נושא באחריות הכוללת לפעילויות הנעשות במיקור החוץ עבור הלשכה. העברת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מאחריות הדירקטוריון לוודא שהלשכה עומדת בהוראות כל דין.
9. הדירקטוריון יגדיר את תיאבון הסיכון הכרוך בהוצאת פעילויות של הלשכה למיקור חוץ בהתחשב באסטרטגיה הכוללת של הלשכה.
10. הדירקטוריון ידון ויאשר את מסמך מדיניות מיקור החוץ כמפורט בסעיף 11 ואת התכנית לניהול סיכונים כמפורט בסעיף 34, לכל הפחות אחת לשנה, ובעת שינוי מהותי בתהליכים עסקיים או בסביבת הפעילות או בחשיפה לסיכונים של הלשכה. במסגרת הדיון הדירקטוריון ידון, בין היתר, באפקטיביות המדיניות ותכנית ניהול הסיכונים ויקיים פיקוח נאות על יישומן על ידי ההנהלה.
11. מסמך המדיניות למיקור חוץ יכלול, בין היתר, התייחסות לנושאים הבאים:
  - 11.1. סוגי והיקף הפעילויות שניתן להעביר למיקור חוץ;
  - 11.2. תבחינים ושיקולים לבחינת המהותיות של פעילות המועברת למיקור חוץ, לרבות בהתאם לאמור בסעיפים 23 עד 24;
  - 11.3. בדיקות מקדימות לנותני שירות;
  - 11.4. זיהוי וטיפול בסיכונים עיקריים במיקור חוץ, לרבות קביעת סביבת בקרה לניהול נאות של הסיכונים;
  - 11.5. תנאי ההתקשרות העיקריים שייכללו בהסכמי מיקור חוץ, כמפורט בהוראה זו;
  - 11.6. הפיקוח והבקרה על הפעילויות שיועברו למיקור חוץ;
  - 11.7. דגשים להתקשרות מול נותן שירות בפעילות מהותית לרבות בהיבטי המשכיות עסקית;
  - 11.8. הגדרת דיווחים מידיים ותקופתיים שעל ההנהלה להעביר לדירקטוריון, לרבות דיווח מיידי על התרחשות אירוע משמעותי של אבטחת מידע או פגיעה בפרטיות שמקורו אצל נותן שירות, ובכלל זה: אירוע שגרם לנזק למידע של הלשכה, אובדן המידע, פגיעה בשלמותו, שימוש בו בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, חשיפת מידע לגורמים לא מורשים ופגיעה בפרטיות, וכן על התרחשות אירוע אצל נותן שירות אשר כתוצאה ממנו נפגעה משמעותית יכולת הלשכה לספק שירותים ללקוחותיה, או נפגעה יכולת הלשכה לעמוד בהוראות הממונה או הוראות כל דין, או נפגע משמעותית אמון הציבור בלשכה, וכן דיווח על כל אירוע מסוגי האירועים כאמור שכמעט והתרחש, ככל שללשכה יש מידע אודותיו.
12. הדירקטוריון ידון לפחות אחת לשנה וכן בעת ביצוע שינוי מהותי, בתכנית העבודה להתקשרויות עם נותני שירות שנקבעה על ידי ההנהלה ויאשר אותה.
13. הדירקטוריון יאשר מראש התקשרות עם נותן שירות בפעילות מהותית, וכן ידון בהתקשרויות אלו בעת שינוי מהותי בהערכת הסיכונים לגבי נותן השירות ובעת חידוש ההסכם עם נותן השירות. אישור הדירקטוריון להתקשרות עם נותן השירות יינתן לאחר שהדירקטוריון וידא מול כל הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בלשכה כי יושמו תהליכי הערכת הסיכונים בהתאם למדיניות הלשכה.

## ההנהלה

14. ההנהלה תגבש מסמך מדיניות בנושא מיקור חוץ ותביאו לאישור הדירקטוריון. ההנהלה תדון לכל הפחות אחת לשנה, ובעת שינוי מהותי בתהליכים עסקיים או בסביבת הפעילות או בחשיפה לסיכונים בנושא מיקור חוץ של הלשכה, בעדכון מסמך המדיניות ותעביר המלצותיה לדירקטוריון.
15. ההנהלה תטמיע את מסמך המדיניות כאמור ותגדיר נהלים אפקטיביים ליישומם, וכן תוודא כי סיכון מיקור החוץ מנוהל בהתאם למדיניות ולנהלים שנקבעו ובאופן ראוי.
16. ההנהלה תקבע תכנית עבודה להתקשרויות עם נותני שירות ותביאה לאישור הדירקטוריון. ההנהלה תעקוב אחר יישום תכנית העבודה, ותדווח לדירקטוריון על אופן יישומה לכל הפחות אחת לשנה וכן בעת ביצוע שינוי מהותי בתכנית העבודה.

## פרק ג' - דיווחים לממונה

### דיווח מראש

17. הלשכה תדווח מראש לממונה על כוונתה להתקשר עם נותן שירות בפעילות מהותית לפחות 60 יום בטרם ההתקשרות, וזאת בהתאם לאמור בסעיף 13.4 בהוראה 308 בנושא דיווח. הממונה רשאי לדרוש מהלשכה להעביר לעיונו מידע ומסמכים רלוונטיים, לרבות הערכת סיכונים כנדרש בסעיפים 28 עד 29.

### דיווח מידע

18. הלשכה תדווח לממונה על התרחשויות אירוע משמעותי של אבטחת מידע או פגיעה בפרטיות שמקורו אצל נותן שירות לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור: אירוע שגרם לנזק למידע של הלשכה, אובדן המידע, פגיעה בשלמותו, שימוש בו בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, חשיפת מידע לגורמים לא מורשים ופגיעה בפרטיות, וכן על אירוע אצל נותן שירות אשר כתוצאה ממנו נפגעה משמעותית יכולת הלשכה לספק שירותים ללקוחותיה, או נפגעה יכולת הלשכה לעמוד בהוראות הממונה או הוראות כל דין, או נפגע משמעותית אמון הציבור בלשכה, וזאת לאחר שנודע לה על האירועים כאמור, ובהתאם למפורט בסעיף 14.2.3 בהוראה 308 בנושא דיווח. דיווח יועבר גם על כל אירוע מסוגי האירועים כאמור שכמעט התרחש, ככל שללשכה יש מידע אודותיו.

## פרק ד' - מגבלות על העברת פעילויות למיקור חוץ

19. הלשכה לא תעביר למיקור חוץ את הפעילויות המפורטות בסעיפים 12(א), 12(ג) ו-13 לחוק. כמו כן, הלשכה לא תעביר למיקור חוץ את העיסוקים שהותרו לפי סעיף 12(ב) לחוק, למעט במקרים חריגים אשר יאושרו על ידי הממונה מראש ובכתב.
20. הלשכה לא תעביר למיקור חוץ פעילויות אשר כתוצאה מהעברתן עלולה להיפגע יכולת הלשכה לשמור על בקורות נאותות ולעמוד בהוראות הדין.
21. פעילות של נושאי משרה ובעלי תפקידים אחרים שהלשכה נדרשת למנות על פי הוראות הממונה, תתאפשר במיקור חוץ רק במקרים בהם הוראת הממונה הרלוונטית מתירה זאת.
22. לגבי אחסון או העברת מידע מהסוגים המפורטים להלן מחוץ למדינת ישראל –
  - 22.1. מבלי לגרוע מהחובות החלות על הלשכה בהתאם לכל דין, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע מחוץ לגבולות המדינה), הלשכה אינה רשאית לאחסן או להעביר מידע רגיש מחוץ למדינת ישראל, אלא

אם כן וידאה שנותן השירות מקיים רמת הגנה בהתאם לאסדרת הגנת המידע של האיחוד האירופי (GDPR – General Data Protection Regulation) ובכפוף לסעיף 22.2.

22.2. על אף האמור, מידע כלכלי או מידע ביומטרי הנוגע ללקוחות, או מידע לא מזוהה שמקורו במאגר, לא יאוחסנו או יועברו מחוץ למדינת ישראל, למעט במקרים אשר יאושרו על ידי הממונה מראש ובכתב.

## **פרק ה' - פעילות מהותית**

23. פעילות העונה לאחד מהתבחינים הבאים תוגדר כ"פעילות מהותית":

23.1. הפעילות כרוכה בשימוש של נותן השירות במידע כלכלי או מידע ביומטרי הנוגע ללקוחות, או מידע לא מזוהה שמקורו במאגר;

23.2. הפעילות כרוכה במערכות, תהליכים, או שירותים חיוניים של הלשכה ששימוש בפעילותם עלול לפגוע ביכולת הלשכה לספק את שירותיה באופן רציף, תקין ומאובטח;

24. בנוסף לאמור בסעיף 23, הלשכה תקבע האם פעילות תוגדר כ"פעילות מהותית" בהתבסס, בין היתר, על השיקולים הבאים:

24.1. מידת ההשפעה של כשל אצל נותן השירות על מצבה הפיננסי של הלשכה, המוניטין והתפעול שלה;

24.2. נזק פוטנציאלי ללקוחות הלשכה במקרה של כשל אצל נותן השירות;

24.3. הפעילות כרוכה בשימוש של נותן השירות במידע רגיש;

24.4. הפעילות כרוכה בשימוש של נותן השירות במידע שאינו מידע רגיש אך כתוצאה מחשיפתו ניתן להסיק פרטים שיאפשרו לתקוף או לפגוע בלשכה או בלקוחותיה;

24.5. רמת המורכבות של ההתקשרות עם נותן השירות, לרבות כאשר מספר נותני שירות משתפים פעולה ביניהם בפעילות מיקור חוץ מסוימת;

24.6. תלות בנותן שירות יחיד;

24.7. נותן השירות הינו מחוץ לישראל או שמידע רגיש של הלשכה מאוחסן, מועבר או מעובד מחוץ לישראל, לרבות בשים לב לסיכונים הנובעים מהמדינה בה הוא ממוקם.

## **פרק ו' - התקשרות עם נותן שירות**

### **בדיקה מקדימה והערכת סיכונים של נותן שירות**

25. בטרם התקשרות עם נותן שירות הלשכה תעריך את יכולתו של נותן השירות וגורמים נוספים הנמנים על שרשרת האספקה, ככל שרלוונטי, לבצע את הפעילויות שיועברו אליו באופן אפקטיבי ובסטנדרט גבוה וכן את הסיכונים הגלומים בהתקשרות.

26. הלשכה תבצע בדיקה מקדימה אודות נותן השירות ותבחן את התקיימות התנאים הבאים לצורך בחירתו:

26.1. נותן השירות הינו בעל מיומנות וניסיון קודם מספק הנדרשים לביצוע עבודתו;

26.2. נותן השירות מהימן ובעל חוסן כלכלי;

26.3. העברת הפעילות לנותן השירות לא תפגע ביכולת הממונה לשמור על סמכויות הפיקוח שלו לפי חוק.

27. בנוסף למפורט בסעיף 26, במסגרת בדיקה מקדימה עבור נותן שירות בפעילות מהותית, הלשכה תבחן גם את התקיימות התנאים הבאים לצורך בחירתו:

27.1. נותן השירות הינו בעל יכולת תפעולית הכוללת קיומם של מערכות מידע ואמצעי אבטחת מידע נאותים, בקרה פנימית נאותה, תכנית המשכיות עסקית עדכנית, ופועל תוך שמירה על הגנת הפרטיות ועמידה בתקנים מקובלים והסמכות חיצוניות, והכל בהתאם למאפייני השירות הניתן על ידו ;

27.2. נותן השירות הינו בעל כיסוי ביטוחי ההולם את הפעילות שתועבר אליו, בהתאם להערכת הסיכונים של הלשכה.

28. הערכת הסיכונים תכלול, בין היתר, התייחסות לשיקולים שעמדו בבסיס קביעת המהותיות כאמור בסעיף 24, ולסיכויי אבטחת מידע והגנת הסייבר, הגנת הפרטיות, המשכיות עסקית, שרשרת אספקה ככל שרלוונטי, סיכונים משפטיים ורגולטוריים, סיכונים ציות וסיכונים עסקיים ותדמיתיים. הערכת הסיכונים תתבצע על ידי מנהל הסיכונים, בשיתוף כל הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בלשכה בקשר לפעילות המועברת למיקור חוץ.

29. במקרים בהם נותן השירות הינו מחוץ לישראל או שמידע רגיש של הלשכה מאוחסן או מועבר או מעובד מחוץ לישראל, הערכת הסיכונים תכלול התייחסות גם לסיכונים משפטיים ורגולטוריים הנובעים מהמדינה בה נותן השירות ממוקם, וכן לסיכונים הנובעים מאירועים ותנאים פוליטיים וכלכליים.

### **הסכם ההתקשרות עם נותן שירות**

30. הלשכה תתקשר עם נותן שירות בהסכם בכתב, שתוקפו יהיה לפרק זמן מספק ושיכלול בצורה ברורה את כל ההיבטים המהותיים במיקור החוץ, לרבות הזכויות ותחומי האחריות של כל אחד מהצדדים.

31. הסכם ההתקשרות עם נותן השירות יבטיח כי לא תיפגע יכולת הלשכה לעמוד בהוראות הדין החלות עליה. ההסכם יכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים :

31.1. הגדרת תחומי האחריות של כל אחד מהצדדים להסכם, לרבות גורמים נוספים (כגון נותני שירות משני) ככל שרלוונטי ;

31.2. הגדרת רמות ביצוע ושירות הולמים במונחים כמותיים ואיכותיים (SLA) ;

31.3. התחייבות נותן השירות לשמור על סודיות המידע ולהשתמש בו רק על פי האמור בהסכם ;

31.4. איסור על נותן השירות להעביר לצד שלישי מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות ;

31.5. יכולת הלשכה לקבל מנותן השירות מידע הנוגע לעמידתו בתקנים מקובלים והסמכות חיצוניות ;

31.6. התחייבות נותן השירות לעמוד בהוראות הדין החלות על הלשכה, בהתאם למאפייני השירות הניתן על ידו ;

31.7. ככל שנותן השירות מספק את השירות באמצעות נותן שירות משני – חובתו של נותן השירות לכלול בהסכם עם נותן השירות המשני את כל ההיבטים המפורטים בפרק זה ;

31.8. משך ההתקשרות ;

31.9. יכולת הלשכה לבצע ביקורות על פעילות נותן השירות או לקבל דוח ביקורת כאמור מגורם מבקר אחר בעל מומחיות בתחום הרלוונטי שיהיה מקובל על הלשכה ;

31.10. הבטחת יכולת הממונה לשמור על סמכויות הפיקוח שלו לפי חוק ;

31.11. התחייבות נותן השירות להעביר ללשכה דיווח מידי על אירוע אבטחת מידע או פגיעה בפרטיות, וכן על כל שינוי אשר יש לו השפעה מהותית על המשך מתן השירות ;

31.12. הסדרים להפסקת הסכם, לרבות, ככל שרלוונטי, התקופה ליציאה מהחוזה שתאפשר מחד הבטחת רציפות מתן שירות ומאידך העברת פעילות מיקור החוץ לנותן שירות אחר, וכן הסדרים לשוב מחלוקות ;

31.13. אופן השבת המידע ללשכה בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של נותן השירות ודיווח על כך ללשכה.

32. הסכם התקשרות עם נותן שירות בעל גישה למערכות מידע או שעושה שימוש במידע של הלשכה, יכלול, בין היתר, התייחסות לנושאים הבאים, בנוסף למפורט בסעיף 31 :

32.1. מערכות הלשכה שנותן השירות רשאי לגשת אליהן ;

32.2. המידע שנותן השירות רשאי לעשות בו שימוש, מטרות השימוש המותרות בו לצרכי ההתקשרות וסוג הפעולה שנותן השירות רשאי לעשות, לרבות אופן אחסון המידע הרגיש והנגישות אליו תוך כדי תקופת השירות ולאחריה, ככל שרלוונטי ;

32.3. התחייבות נותן השירות ליישם אמצעי אבטחת מידע בהתאם לתקנים מקובלים, לעמוד בחובות הגנת הפרטיות, ולדווח ללשכה בתדירות של אחת לשנה לפחות על אופן יישום הדרישות לעניין אבטחת מידע והגנת הפרטיות בהתאם לנדרש בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) ;

32.4. הגבלת השימוש במידע כלכלי או מידע ביומטרי הנוגע ללקוחות, או במידע לא מזוהה שמקורו במאגר, למינימום האפשרי, לרבות תיקוף תקופתי של מורשי הגישה בפועל בהתאם להגדרת תפקידם. וכן בעת הצורך להעברת נתונים, ככל שרלוונטי, ביצוע תהליך גישה מבוקרת לנתונים פרטניים, ללא שכפול כלל בסיס הנתונים ;

32.5. ביצוע הפרדה בין תשתיות ומערכות מידע של הלשכה לתשתיות ומערכות מידע של גופים נוספים שנותן השירות מספק להם שירותים, ככל שישנם ;

32.6. יכולת הלשכה לבצע סקרים אצל נותן השירות בהתאם לסעיף 44 בהוראה 301 בנושא ניהול המידע והגנתו.

33. הסכם התקשרות עם נותן שירות בפעילות מהותית יכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים, זאת בנוסף למפורט בסעיף 31 וככל שרלוונטי בנוסף גם למפורט בסעיף 32 :

33.1. הצגת רשימה של גורמים הנמנים על שרשרת האספקה, ככל שרלוונטי, אשר תומכים בשירותים הניתנים ללשכה על ידי נותן השירות ועדכון הלשכה ככל שיש שינוי ;

33.2. התחייבות נותן השירות ליישם אמצעי אבטחת מידע בהלימה להנחיות הוראה 301 בנושא ניהול המידע והגנתו, בהתאמות הנדרשות למאפייני השירות הניתן על ידו, ולדווח ללשכה בתדירות של אחת לשנה לפחות, על אופן עמידתו בהנחיות כאמור ;

33.3. התחייבות נותן השירות לקיים תכנית המשכיות עסקית ולהעמיד ללשכה שירותים גם בזמן חירום ;

33.4. המיקום שממנו יינתן השירות ומיקום השימוש בנתונים, לרבות התחייבות נותן השירות להודיע ללשכה על כל שינוי באמור ;

33.5. הבטחת יכולת הממונה לקבל מנותן השירות מידע, ידיעות ומסמכים הקשורים לשירות, לרבות קבלת דוחות ביקורת לגבי פעילותו של נותן השירות, מגורם בלתי תלוי שהינו בעל מומחיות בתחום הרלוונטי,

וכן לאפשר ביצוע ביקורת של הממונה אצל נותן השירות בנוגע לפעילותו, במקרים בהם עולה הצורך לכך לפי שיקול דעת הממונה.

33.6. בנוסף, הלשכה תבחן אם לכלול בהסכם ההתקשרות, בהתאם להערכת הסיכונים ומאפייני השירות הניתן, את הנושאים הבאים:

33.6.1. אפשרות שהלשכה תתפעל ותתחזק את פעילות מיקור החוץ במקרים בהם נותן השירות חדל

ממתן השירות, כגון על ידי החזקת תוכנות מקור והרשאות אצל נאמן;

33.6.2. ביצוע בדיקות מהימנות לעובדי נותן השירות המעורבים בפעילות הלשכה;

33.6.3. קיום כיסוי ביטוחי של נותן השירות ההולם את הפעילות שהועברה אליו.

## **פרק ז' - ניהול סיכונים**

### **תכנית לניהול סיכון מיקור חוץ**

34. הלשכה תגבש תכנית לניהול הסיכונים העולים ממיקור חוץ, תתעד אותה, ותעדכן אותה לכל הפחות אחת לשנה ובעת שינוי מהותי בתהליכים עסקיים או בסביבת הפעילות או בחשיפה לסיכונים של הלשכה. התכנית תכלול:

34.1. מיפוי כלל נותני השירות;

34.2. עדכון הערכת הסיכונים עבור כל נותן שירות, ובהתבסס עליה קביעת אמצעים למזעור הסיכונים, ניטור

ובקרה וכן, ככל שרלוונטי, ביצוע סקרים בהתאם לסעיף 44 בהוראה 301 בנושא ניהול המידע והגנתו;

34.3. הנחיות פעולה בעת התרחשות אירועים מסוימים, לרבות אירועים שיש להם השפעה מהותית על המשך מתן השירות ללשכה.

### **פרק ח' - הביקורת הפנימית**

35. הביקורת הפנימית תכלול בתכנית העבודה הרב-שנתית שלה בדיקה של ניהול סיכון פעילויות במיקור החוץ, תוך מתן דגש לניהול הסיכון עבור פעילויות מהותיות.

### **פרק ט' - תחילה והוראות מעבר**

36. תחילתה של הוראה זו שישה חודשים מיום פרסומה באתר מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל (להלן – **יום**

**התחילה**); ואולם, לעניין הסכם מיקור חוץ שנכרת לפני מועד פרסום ההוראה, תחילת ההוראה במועד החידוש הקרוב של ההסכם ולא יאוחר מ- 18 חודש מיום התחילה.