

# החוזים בעננים, הרגליים על הקרקע

הטכנולוגיה של מחשוב ענן צוברת תאוצה, ועימה צצות ועולות גם סוגיות משפטיות רבות שיש לתת עליהן את הדעת. יש להכיר את הסוגיות העיקריות כדי להגן על זכויות הלקוח בהסכמים עם ספקי שירותי הענן

ערן סורוקר, הילה מורן-צ'רני

הפסיכולוגי ברור – המידע שלי מצוי על שרתים שלי, הכנתי חדר, יש מיזוג אוויר ואני שולט במידע. מעבר לענן כרוך בהפנמה של העולם החדש שבו המידע מצוי בכל מקום ובשום מקום. חששות פסיכולוגיים לא נוכל להפיג; הסבר בהיר על מחשוב הענן ועל השלכותיו המשפטיות ננסה לתת להלן.

## מהו מחשוב ענן?

השימוש במושג "מחשוב ענן" שמור למצב שבו הנתרנים והלוגיקה העסקית של מערכות המחשוב של הלקוח מצויים בשרתים ובמרכזי מחשבים המרוחקים מהלקוח והמופעלים מיחידות קצה מרוחקות המופעלות באמצעות רשת האינטרנט. המש"תמשים אינם צריכים לרכוש ולנהל מערכות מחשוב ואמ"צעיהן אחסנה ובמקום זאת הם שוכרים שירותים אלה.

**מחשוב ענן הוא טכנולוגיה שבה הנתונים והלוגיקה העסקית של מערכות המחשוב של הלקוח מצויים בשרתים ובמרכזי מחשבים. אלה מרוחקים מהלקוח ומופעלים מיחידות קצה מרוחקות באמצעות האינטרנט**

כפטריות אחר הגשם צצות בישראל חברות המציעות שירותי ענן. כך הכריזה לאחרונה חברת בזק על "ענן ציבורי חינוכי", וחברת מיקרוסופט יצאה בקמפיין נרחב בשלטי חוצות על המעבר לשירותי ענן.

מחקר של חברת מיצוב שתוצאותיו התפרסמו לא-חרונה ב"דה מרקר" מגלה כי דווקא בישראל שיעור המעבר לשירותי ענן הוא נמוך ביחס לממוצע העולמי – 10% בלבד לעומת 30%–50% בעולם. המחקר מראה כי ארגונים גדולים בישראל בענפים כגון פיננסים, תקשורת וקמעונאות מסרבים לעבור לשירותי ענן. מדוע? נראה כי הדבר נובע מחששות אמיתיים ופסיכולוגיים. חשש אמיתי של הארגונים מזליגת מידע ומאובדן השליטה בו עקב המעבר לשירותי ענן, לצד חשש פסיכולוגי. האלמנט



עו"ד ערן סורוקר, עוסק בקניין רוחני; משרד סורוקר-אגמון, עריכת דין ועריכת פטנטים



עו"ד הילה מורן-צ'רני, עוסקת בקניין רוחני; משרד סורוקר-אגמון, עריכת דין ועריכת פטנטים



- ישנם שלושה היקפי שימוש במחשוב ענן:
  - שירותי תשתית (IaaS): כאן הלקוח ממשיך לנהל את שירותי המחשוב שלו אצלו בעסק אך נעזר בענן לצורך אחסון נתונים. בהשוואה לעולם הפיזי מדובר במעין ארכיון דיגיטלי. כך למשל אפשר להפנות משרתי המשרד קובצי מסמכים של תיקים שנסגרו, ועדיין חלה חובת שמירתם על ידי
  - שירותי תשתית – פלטפורמה (PaaS): במצב זה השימוש בענן הוא לצורך פיתוח תוכנה. החברה המפתחת עושה שימוש בענן לצורך פיתוח אפליקציות והרצתן על הענן. קובצי התוכן של המשרד נשארים בתוך המשרד, ואילו התוכנות המפעילות אותם מצויות בענן. כך מקבל המשתמש גם

חירותו בגין אובדן המידע, פריצה למידע, פגיעה בפרטיות, הפרת זכויות קניין רוחני ועוד.

• תנאי השירות: רמת השירות שמסופקת על ידי ספק שירותי ענן צריכה לעמוד בדרישות הארגון, כמות ותדירות גיבוי המידע, זמינות השירות וקבלת התראות.

• סוגיות הקשורות למיקומו הגאוגרפי של הענן, כגון סמכות שיפוט בסכסוכים והגבלות על מעבר מידע אל מחוץ לישראל במקרים מסוימים.

### הגנה על פרטיות המידע

בתוך המידע המצוי אצל לקוחות בכלל ואצל עורכי דין בפרט יש מידע רב שאפשר לסווגו כפרטי במיוחד. כך צוואה שערכתי עבור לקוח היא חלק מהמידע השמור בשרתים ומועבר אל הענן. חשוב לקבוע אחריות מחמירה של ספק שירותי הענן במקרה של זליגת מידע זה. עוד חשוב כי הספק ידע כי הוא מטפל בחומרים רגישים שיש בפרט סומם כדי לפגוע קשות בצדדים שלישיים. בעניין זה יש לתת את הדעת לקיומו של מידע בעל רגישות מיוחדת, כגון מאגרי מידע, ידיעות בעלות ערך לביטחון המדינה או הנוגעות לנתונים פיננסיים ובריאותיים של

צדדים שלישיים. כך משרד עורכי דין העוסק בנזיקין מחזיק בתיקו מידע אישי רפואי על לקוחותיו.

על הארגון לוודא כי במעבר אל שירותי הענן נשמרים חוקי הגנת הפרטיות החלים עליו. חוקי הגנת הפרטיות משתנים ממדינה למדינה. חברות בארצות הברית צריכות לשקול אם הן כפופות לחוקי הגנת הפרטיות הייעודיים למגזר מסוים, כגון שירותים רפואיים או פיננסיים. חוקי הגנת הפרטיות מחייבים את הארגונים לעשות שימוש בכלים ובפתרונות שונים לסוגי המידע השונים כדי לשמור על המידע בהתאם לחוקים החלים עליו ולדרוש מהספק שימוש בכלים אלה. על הארגון לוודא כי בהסכם עם הספק יצוין אם שירותי הענן ניתנים בתוך ישראל ואם יש

משאבי מחשוב וגם תוכנות תשתית הנדרשות לצורך הרצה או פיתוח מערכת. המשתמש יכול לפתח מערכות המיועדות למימוש במחשבים שלו או מערכות המיועדות לביצוע בסביבת ענן מחשב.

• שירותי תוכנה (SaaS): תוכנה המספקת למשתמש שירותים באמצעות אירוח באתר הספק, במקום רכישת מוצר תוכנה והתקנתו בשרתי הארגון הרוכש. הפעלת שירותי התוכנה מאתר הספק היא דרך רשת תקשורת, בדרך כלל האינטרנט. המשתמש עושה שימוש גם בתשתית חומרה, גם בפלטפורמה וגם בשירותים יישומיים שפותחו על ידי הספק. חלק מיצרני התוכנה משתמשים במונח On Demand כמונח חליפי ל-SaaS. כיום זהו השוק

הגדול והמגוון ביותר בתחום מחשוב הענן, ודוגמה לשירות זה הוא GMAIL. ארגון שמעוניין להיפטר משרתיו ולעבור לגיבוי מלא של מסמכים ותוכנות בענן יעשה שימוש בשירותי תשתית ותוכנה משולבים. כדי להבטיח שהמעבר לשירותי ענן לא יסתיים במפח נפש ראוי להגן היטב על זכויות הלקוח במסגרת ההסכמים עם ספקי שירותי הענן. בעולם האמיתי, ספקי שירותי הענן מיומנים הרבה

יותר בניסוח הסכמי השירות. התחום פרוץ ורבים בו החוזים האחידים המוטלים דרך כלל לטובת ספק שירותי הענן. כאן מזומן תפקיד לעורכי הדין; מומלץ לבדוק את תנאי ההסכם לגופם ואת השלכותיהם על הלקוח והמידע שלו. בדרך כלל יש מקום להתערב ולשאת ולתת כדי להיטיב את תנאי ההסכם שירות הענן עבור הלקוח.

נושאים משפטיים מרכזיים שעליהם יש לתת את הדעת במסגרת ההסכם שירותי מחשוב הענן הם אלה:

- הגנה על פרטיות המידע.
- אבטחת המידע ושמירה על חיסיון המידע.
- אחריות הספק: יש ליתן את הדעת ולהתנות בהסכם את מידת האחריות של הספק בכל הנוגע לא-

**על הארגון לוודא כי במעבר אל שירותי הענן נשמרים חוקי הגנת הפרטיות החלים עליו. בהסכם עם הספק יש לתת את הדעת לשאלה אם שירותי הענן ניתנים בתוך ישראל ואם מידע אל מחוץ לישראל**

צורך להגביל העברת מידע אל מחוץ לישראל. במקרים מסוימים יחליט הארגון לשמור אצלו מידע רגיש במיוחד ולהימנע מלהעלותו לענן.

## אבטחת המידע ושמירה על חיסיונו

שירותי הענן מציעים מגוון רחב של רמות אבטחה ושמירה על המידע מפני זליגה. בעת המשא ומתן על הסכם שירותי הענן על הארגון או על מי שמייצגו להיות מודעים לרמות האבטחה השונות ולתפור עבור הארגון חבילת אבטחה מתאימה. במסגרת זו ייבחנו הנושאים האלה: רמת האבטחה וההצפנה של המידע הנשמר והעובר בשירותי הענן; הגבלות על הגישה למידע זה והאפשרות לייצר רמות הרשאה שונות למשתמשים שונים בארגון; אמצעי ההגנה מפני גישת צדדים שלישיים אל המידע; סדר הפעולות של הספק במקרה של פריצה באבטחה ואחריותו של הספק במקרים אלה; הסדרת מעבר מסודר של המידע, ולחלופין השמדתו בעת סיום ההתקשרות.

## אחריות הספק

יש להסדיר גם את אחריות הספק במקרה של תקלה כלשהי. תקלות אופייניות הן זליגת מידע או מחיקתו בדרך כלל יבקשו הסכמי שי-

רותי ענן להטיל על הספק את האחריות המינימלית בכל הנוגע לכל אובדן מידע או פריצה באבטחה במסגרת שירותי הענן. משא ומתן תקיף יביא להסדר טוב יותר עבור הארגון. כך אפשר להגיע להסדרי שיפוי במקרה שהארגון ייתבע על ידי צדדים שלישיים על אובדן המידע השייך להם או על פרסומו. סוגיה חשובה בהקשר זה היא האפשרות לבטח מקרי אובדן או פרסום מידע תוך חלוקת סיכונים הוגנת בין הארגון לספק שירותי הענן.

## תנאי השירות

רמת השירות ותנאי השירות חשוב שיעוגנו בהסכם בין הצדדים. על הארגון לוודא כי הנושאים

הבאים יידונו ויוסדרו בהסכם שירותי הענן: התמורה דדות עם תקלות בשירות – זמני תגובה של הספק, אמצעי מניעה, בקרה וטיפול שעל הספק להקנות; גיבוי המידע ואבטחתו; שיחזור מידע במקרה וניזוק או אבד וזמן התגובה לכך; קביעת לוחות זמנים במקרה של תקלה מערכתית; דרכי אחסון המידע הרגיש של הארגון; משטור הנגישות למידע.

## מיקומו הגאוגרפי של הענן

ענף נוסף ואחר של סוגיות משפטיות נובע ממיקומו הגאוגרפי של הענן. ענף זה מעורר שאלות הנוגעות למשפט בינלאומי ולסמכות הבינלאומית שתחול על כל מקרה של עוולה או הפרה המתבצע על גבי הענן. אם הענן מצוי בקנדה – האם חל הדין הקנדי על מקרים של פגיעה בצדדים שלישיים כתוצאה מדליפת מידע מהענן? אם המפר נמצא בעת ביצוע ההפרה בספרד, אזי גם הדין הספרדי יכול לחול על העניין?

במסגרת ההסכמים עם ספק שירותי הענן יש ליתן את הדעת גם לסוגיית הסמכות הבינלאומית ולהסכים איזה דין יחול ולמי תהיה הסמכות לדון בסכסוכים שיתעוררו.

מיקומו הגאוגרפי של הענן מעורר סוגיה משפטית אחרת והיא אם השימוש בענן הוא מיקור חוץ, קרי אם שימוש בשירותי ענן משמעותם העברת מידע מחוץ לישראל. האם זו העברה אסורה לפי חוקי המדינה בכל הנוגע למידע בטחוני או לידע מוגבל אחר? מדינת ישראל מחייבת לה מגבלות חמורות על העברת מידע ביטחוני מחוץ למדינה. אם חברה ביטחונית תעביר את רשת מחשביה למחשוב ענן יש לבדוק אם היא עומדת במגבלות אלה, שכן לא ניתן לדעת היכן שמור המידע, וייתכן שהוא עובר על ידי הספק ממקום למקום בכל רגע נתון. אשר על כן על הארגונים לוודא כי קיימת הגבלה על עבירות המידע בענן אל מחוץ לגבולות המדינה.

**סוגיה משפטית נוספת  
קשורה למיקומו הגאוגרפי  
של הענן. עניין זה מעורר  
שאלות הנוגעות למשפט  
בינלאומי ולסמכות  
בינלאומית. האם למשל  
שימוש בשירותי ענן  
משמעותם העברת  
מידע מחוץ לישראל?**