

# כללי מערכת שירותים בכרטיסי חיוב



ינואר 2023  
מס' סידורי: 1.2

| <b>תוכן עניינים</b> |   |
|---------------------|---|
| 3.....              | 1. הגדרות והוראות כלליות                                    |
| 13.....             | 2. דרכי גישה למערכת וסוגי משתתפים                           |
| 22.....             | 3. ביטול השתתפות והשעיית משתתף                              |
| 27.....             | 4. ממשק אישורים וממשק איסוף עסקאות – משתתף בחיבור טכני ישיר |
| 27.....             | 5. ממשק ההתחשבות  |
| 46.....             | 6. סליקת פעילות המערכת במערכת זה"ב                          |
| 47.....             | 7. הסדר כשל במערכת שירותים בכרטיסי חיוב                     |
| 57.....             | 8. יעדי שירות (SLA)   |
| 63.....             | 9. אבטחת מידע   |
| 66.....             | 10. ניהול סיכונים   |
| 66.....             | 11. תכנית המשכיות עסקית                                     |
| 68.....             | 12. יישוב מחלוקות   |
| 69.....             | 13. הגבלת שימוש   |
| 69.....             | 14. כח עליון והגבלת אחריות ושיפוי                           |
| 72.....             | 15. אדמיניסטרציה/ שונות                                     |
| 73.....             | 16. משתמשים במערכת שאינם משתתפים (ממשק אישורים וממשק איסוף) |

## 1. הגדרות והוראות כלליות

### 1.1. מבוא

חברת שבא הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1978 כחברה פרטית לפי חוק החברות, התשנ"ט 1999. החברה השלימה בתחילת חודש יוני 2019 הצעת מכר של מניותה לציבור, והפכה לתאגיד מדווח כהגדרתו בחוק ניירות ערך. בנוסף, ביום 1 ביוני 2019 ביטל נגיד בנק ישראל את רישיון חברת שירותים משותפת שניתן לחברה בשנת 1981 ולאור זאת לא חלות על מחזיקי אמצעי שליטה בחברה מגבלות על החזקת אמצעי שליטה ב"תאגיד בנקאי" בהתאם להוראות חוק הבנקאות (רישוי) וכמפורט בסעיפים 3.71 עד 3.75 לתשקיף. החברה פועלת בהתאם להחלטות פטור בתנאים מאישור הסדר כובל שניתנו לחברה, מעת לעת, על ידי הממונה על התחרות (להלן: "הממונה"). כמו כן, פועלת החברה מכוח הכללים שנחתמו בין החברה, הבנקים ו/או חברות כרטיסי האשראי (לפי העניין). בהתאם לחוק מערכות תשלומים התשס"ח 2008, הוכרזה שבא כמפעילת מערכת תשלומים מבוקרת ונדרשת על פי החוק לגבש כללים אלו. המערכת מפוקחת על ידי אגף הפיקוח על מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל.

### 1.2. הגדרות<sup>1</sup>

**שבא - שירותי בנק אוטומטיים בע"מ.**

**אמצעי תשלום : כרטיס תשלום, כרטיס בנק, כרטיס אשראי, כרטיס חיוב** – כהגדרתם בסעיף 111 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ותחת אמצעי תשלום כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019. בכל מקום בכללים אלו בהם ישנה התייחסות ל"כרטיס" ו/או "כרטיסים", הכוונה לאמצעי תשלום.

**הוראת תשלום -** מסר שהינו הוראה להעברת כספים.

**מערכת תשלומים** – כהגדרתה בחוק מערכות תשלומים, תשס"ח-2008.

**המערכת -** בכל מקום בו נאמר "מערכת" הכוונה היא ל"מערכת שירותים בכרטיסי חיוב", הכוללת הן את המערכת של ממשק אישורים והאיסוף והן את המערכת של ממשק ההתחשבנות, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת בכללים אלו.

**מפעיל מערכת תשלומים -** הגוף האחראי לתפעול מערכת התשלומים כהגדרתו בחוק מערכות תשלומים.

**מפעיל המערכת -** בכל מקום בו נאמר "מפעיל המערכת" או "החברה" הכוונה היא לשבא מכח תפקידה כמפעילת המערכת.

**כללי המערכת/הכללים -** כללים אלו להלן שעל פיהם מופעלת המערכת, לרבות נספחיהם.

---

<sup>1</sup>הגדרות ייעודיות שולבו בפרקים הרלוונטיים.

**משתמש** - משתתף - סולק/מנפיק כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019 ובחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ורשאי לספק שירותי סליקה ו/או הנפקה ו/או שחיבורו למערכת אושר ע"י בנק ישראל.

**הסכמים עם המשתתפים** - ההסכמים שנחתמו בעבר בין החברה לבין המשתתפים בקשר עם השימוש במערכת ו/או הסכמי הצטרפות למערכת והנספחים לכללים אלו (הן ההסכם עם משתתף בחיבור טכני ישיר והן ההסכם עם משתתף בחיבור טכני עקיף).

**העמותה** – עמותה שהוקמה בהתאם להחלטת הממונה על הגבלים עסקיים<sup>2</sup> לעסוק בפעילות פרוטוקול EMV, ובכלל זה לעסוק באפיון ותחזוקת הפרוטוקול.

**הפרוטוקול** - מפרט טכנולוגי של מבנה מסר בתקן EMV המשמש להעברת אישורים, עסקאות ומידע בין גורמים בשרשרת ביצוע עסקה בכרטיס חיוב בקטע שבין המסוף לשבא.

**חוק הבנקאות** - חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981, על כל תיקוניו כפי שיהיו מעת לעת, לרבות תקנות שהותקנו ו/או יותקנו מעת לעת.

**חוק שירותי תשלום** - חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019.

**חוק מערכות תשלומים** - חוק מערכות תשלומים, התשס"ח - 2008, על כל תיקוניו כפי שיהיו מעת לעת, לרבות תקנות שהותקנו ו/או יותקנו מעת לעת.

**סולק** – כהגדרתו בחוק הבנקאות.

**רישיון סליקה** - רישיון כמשמעותו בסעיף 36 יא. לחוק הבנקאות.

**מחזיק כרטיס** - מי שכרטיס חיוב הונפק לשימוש.

**בית עסק/ספק/סוחר/קמעונאי** – גוף המפעיל מסוף (כהגדרתו 4.1 לכללים) ולשם כך התקשר בהסכם סליקה עם לפחות סולק אחד.

**מערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת)** - מערכת תשלומים לסליקה תוך-יומית של תשלומים בזמן אמת (RTGS), המופעלת ע"י בנק ישראל.

**חשבון סליקה** - חשבון המנוהל במערכת זה"ב על ידי משתתף ישיר בסליקה בזה"ב, לרבות לצרכי סליקת הוראות משתתפים אחרים, ישירים ועקיפים, ושאינו חייב להיות בעצמו משתתף במערכת שירותים בכרטיסי חיוב.

**חשבון הסליקה של שבא בבנק המרכזי** - החשבון בו יוחזקו כספי הבטוחות אשר ישמשו את מפעיל המערכת אך ורק לטובת ניהול הסדר הכשל. כספים אלו לא יהוו חלק מנכסיו של מפעיל המערכת. הביטחונות ימשיכו להיות בבעלות המשתתפים.

**סליקה כספית (Settlement)** - פירעון של הוראת תשלום בין משתתף אחד לבין משתתף שני במערכת זה"ב (כתאורה בכללי מערכת זה"ב כפי שמתעדכן מעת לעת).

---

<sup>2</sup> החלטה בעניין פטור בתנאים מאישור הסדר כובל בין הבנקים בינם לבין עצמם ובין שירותי בנק אוטומטיים, מיום 24.9.17

**סליקה/סילוקין (Clearing)** - התהליך של העברה, התאמה, ובמקרים מסוימים, אישור של עסקאות טרם סליקתן הכספית, העשוי לכלול קיזוז (Netting) של העסקאות וקביעת יתרות סופיות לסליקה כספית.

**סליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב** – כהגדרתה בחוק הבנקאות.

**סליקה צולבת של עסקאות בכרטיסי חיוב** – כהגדרתה בחוק הבנקאות.

**דרישות סטטוטוריות** – חוקים, תקנות, צווים, דרישות, הנחיות והוראות מאת רשויות מוסמכות על פי כל דין.

**נקודת אל חזור** - הנקודה שבה הוראות תשלום, לא תוכל עוד להתבטל ו/או להשתנות על ידי המשתתף. **מועד סופיות הוראת התשלום** – נקודת זמן המוגדרת בכללי המערכת, בה העברה של תשלום, נכס או מכשיר פיננסי איננה ניתנת לביטול או נקודה שבה התשתית הפיננסית או משתתפיה מילאו את התחייבויותיהם בהתאם לתנאים של חוזה הבסיס באופן בלתי חוזר. שעת נקודת הסופיות מפורטת בכללי המערכת.

**יום עסקים בנקאי** - כהגדרתו בהוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב 1992 ובהוראה 402 של בנק ישראל (יום עסקים בתאגידים בנקאיים).

**EMV / תקן EMV** - תקן לכרטיס חכם שהוסכם על ידי חברות האשראי הבינלאומיות במטרה לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לעסקאות תשלום בכרטיסי חיוב בעל שבב – כרטיס חכם, באמצעות מכשיר למשיכת מזומן (ATM) או מסוף בנקודת המכירה (POS) התומכים בתקן (פירוט נרחב אודות התקן מופיע באתר EMVCO.COM).

**כרטיס חכם** - כרטיס חיוב נושא שבב בתקן EMV.

**מנפיק** - כהגדרתו בסעיף 36ט בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981.

**אירוע חריג** – אירוע החורג ממסגרת פעילותה השוטפת של מערכת התשלומים ו/או עלול להשפיע על פעילותה התקינה והשוטפת של מערכת התשלומים.

**מצב חירום** – אחד מהבאים ביחד או לחוד:

מצב בו הוכרזה שעת חירום בישראל, בין היתר בהתאם לאמור להלן: תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000), להחלטת ממשלה מספר 5228 מיום ב' בכסליו התשע"ג (16.11.2012), להחלטת ממשלה מס' 1842 מיום יב' תמוז התשע"ד (10.7.2014), החלטת ממשלה מספר 2007 מיום כה' בתשרי התשע"ז (27.10.2016) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי 9ג' לחוק התגוננות אזרחית תשי"א –

1951 או הכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום.

**אירוע קריטי** - אירוע בעל השפעה מהותית ומתמשכת במערך התשלומים אשר נחשב ככזה על ידי אגף הפיקוח על מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל.

**השעיית משתתף** – ניתוק משתתף מהמערכת והפסקת כלל הפעילות מולו.

**משתתף מייצג בזה"ב** – משתתף ישיר במערכת זה"ב מייצג בסליקת תוצאת הנטו של המערכת, משתתף של מערכת התשלומים שאינו מחובר באופן ישיר לזה"ב. הסליקה של המיוצג, תבוצע מחשבונו של המייצג המנוהל במערכת זה"ב.

**משתתף המחובר בחיבור טכני ישיר למערכת שירותים בכרטיסי חיוב** – משתתף המקיים קישור תפעולי מול המערכת. משתתף מסוג זה חותם על הסכם השתתפות מול מפעיל המערכת (ראו נספח 7 לכללים אלו).

**משתתף המחובר בחיבור טכני עקיף למערכת שירותים בכרטיסי חיוב** – משתתף המקבל את שירותי המערכת דרך קישוריות תפעוליות של משתתף אחר שהינו משתתף בחיבור טכני ישיר למערכת שירותים בכרטיסי חיוב. ככל שמשתתף מסוג זה יבקש להתחבר ישירות למערכת, הוא יתבקש לחתום על הסכם תפעולי עם מפעיל המערכת (ראו נספח 7 לכללים אלו).

**ייצוג בכללי המערכת / אחריות במערכת התשלומים** – משתתף החתום על כללי המערכת ולוקח על עצמו אחריות תפעולית ופיננסית כלפי מפעיל המערכת לרבות בגין אחריות משתתף אחר המיוצג על ידו.

**מערכת להעברת קבצים מאובטחת** – העברת הקבצים תתבצע תוך שימוש במערכות מאובטחות כגון כספות.

**פעילות הליבה של המערכת** – פעילות בתחום של ממשק אישורים והאיסוף ו/או של ממשק ההתחשבות.

**חלונות כניסה למערכת** – מועדים בהם יוכל משתתף חדש להתחיל פעילות בייצור.

### 1.3. מטרת ותכלית הכללים

מטרת ותכלית הכללים להוות בסיס להסדרת פעילות המערכת, לרבות:

1.3.1. הבטחת יציבותה, יעילותה ותפקודה התקין;

1.3.2. קביעת כללים לעניין השתתפות של משתתף ובכלל זה;

(1) דרישות הוגנות לחיבור למערכת מהמבקשים להשתתף בה;

(2) המשך השתתפות במערכת של משתתף שמתנהלים נגדו הליכי פירוק;

(3) אמצעים לאכיפת הכללים.

1.3.3. קביעת עקרונות לניהול סיכונים הולם;

1.3.4. קביעת הסדרי גיבוי למקרי חירום.

### 1.4. כללי המערכת

כללים אלו הם כללי מערכת "שירותים בכרטיסי חיוב" (להלן: "הכללים").

### 1.5. סודיות הכללים

1.5.1. כל המידע הפונקציונאלי ו/או הטכני ו/או התפעולי ו/או כל מידע אחר המופיע בכללים אלו, לרבות נספחיהם, הינו סודי, וניתן לשימוש על-ידי המשתתפים ו/או הפועלים מטעמם לצרכי פעילות המערכת בלבד.

1.5.2. המשתתפים נדרשים לשמור על סודיות המידע הנ"ל, לרבות נקיטת האמצעים המתחייבים לשמירת הסודיות על ידי עובדיהם ו/או הפועלים מטעמם. לשם כך, תנאי להעברת מסמך

הכללים למשתתף (או למועמד להיות משתתף), הינו חתימת המועמד להיות משתתף ו/או המשתתף על מסמך שמירת סודיות המצורף כנספח 1 לכללים אלו ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

#### **1.6. שפה**

הנוסח הרשמי והמחייב של הכללים הוא הנוסח בשפה העברית.

#### **1.7. מדרג**

1.7.1. בכל מקרה של סתירה בין חוק מערכות תשלומים לבין הכללים, יגבר האמור בחוק מערכות תשלומים. בכל מקרה של סתירה בין הכללים לדרישות סטטוטוריות, יגבר האמור בדרישות הסטטוטוריות.

1.7.2. בכל מקרה של סתירה בין הכללים לבין ההסכמים עם המשתתפים – יגבר האמור בכללים. בכל מקרה של סתירה בין האמור בכללים לבין האמור בנספחים לכללים - יגבר האמור בכללים.

#### **1.8. תחילת תוקף הכללים**

הכללים תקפים ממועד פרסומם הראשון – 16/07/2018.

#### **1.9. תפקידים, סמכויות והקניין הרוחני של מפעיל המערכת**

1.9.1. שבא היא הבעלים של הזכויות במערכת.

1.9.2. שבא היא מפעילת המערכת.

1.9.3. העבודות והשירותים שבוצעו ו/או שניתנו ושינתנו ו/או שירותים נוספים שנתנו למשתתפים בין אם לבקשתם המפורשת של המשתתפים ובין אם הפיתוח ו/או השירות ניתן על דעת עצמה של שבא, כל תוצר ו/או פיתוח ו/או קניין רוחני כלשהו, שפותח ו/או יפותח ו/או הושג ו/או יושג ו/או התגלה ו/או יתגלה במהלך ביצוע העבודות ו/או השירותים יהיו בבעלותה המלאה והבלתי מעוררת של שבא.

#### **1.10. שינוי בכללים**

1.10.1. מפעיל המערכת רשאי לבצע מעת לעת שיפורים, תיקונים או שינויים בכללים ובנספחים לכללים, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

1.10.2. עם זאת, ועל מנת לשמור על שקיפות והוגנות כללי המערכת, לא יבוצע שינוי משמעותי בכללים אלא לאחר שנערך דיון במסגרת ועדת משתתפים<sup>3</sup> בשינוי המוצע. כאשר השינוי רלוונטי למשתתף או משתתפים מסויימים יתקיים דיון עם אותם משתתפים אודות השינוי המתוכנן בכללים. כאשר השינוי רלוונטי לכלל המשתתפים יתקיים דיון עם כל המשתתפים במסגרת ועדת משתתפים. הדיונים יתקיימו לשם הבנת המשמעויות בצד המשתתפים. מפעיל המערכת יבחן את המשמעויות בקפידה טרם יבצע שינוי. מפעיל המערכת פטור מהתייעצות כאמור במקרים דחופים בהם נדרש שינוי מיידי בכללים או כאשר השינוי בכללים מקורו בדרישות סטטוטוריות.

1.10.3. שינוי לעניין סעיף זה – כולל הוספת ו/או גריעת משתתף.

1.10.4. שינוי בכללים יעשה על ידי מפעיל המערכת בלבד, אלא אם נאמר אחרת באחד מסעיפי הכללים.

1.10.5. שינוי בכללים אשר משפיע על תפעול או כרוך בשינוי כללי ההפעלה של מערכת תשלומים אחרת יעשה תוך הסכמת מפעיל מערכת התשלומים האחרת אשר השינוי נוגע אליה.

1.10.6. מפעיל המערכת ידווח למשתתפים, באמצעות נציגיהם המפורטים בנספח 3 לכללים אלו, על השינויים מתוכננים בכללים, וזאת לא יאוחר מ- 30 ימים לפני יישום השינוי. על אף האמור לעיל, כאשר השינוי בכללים נדרש לביצוע מיידי, ידווח מפעיל המערכת למשתתפים על ביצוע השינוי בהקדם האפשרי.

#### **1.11. זכאות המשתתפים להעתק מהכללים וקבלת מידע**

1.11.1. בכפוף לחתימה על כתב הסודיות (נספח 1 לכללים), החברה תעביר לכל משתתף המחובר באופן טכני ישיר ו/או למשתתף המחובר באופן טכני עקיף למערכת אשר ביקש להתחבר ישירות למערכת וחתם על הסכם תפעולי עם מפעיל המערכת (בנוסח המפורט בנספח 9 לכללים אלו) עותק מהכללים.

1.11.2. המשתתפים זכאים לקבל עדכונים שוטפים ותקופתיים. לקבלת מידע נוסף, ניתן לפנות למפעיל המערכת בהתאם לפרטים המצוינים בסעיף 1.14 לכללים אלו.

#### **1.12. נספחים לכללים**

הנספחים לכללים אלו מהווים חלק בלתי נפרד מהם.

<sup>3</sup> ועדת משתתפים במערכת שירותים בכרטיסי חיוב – ועדה אשר הוקמה בהתאם להנחיית הפיקוח על מערכות תשלומים בראשות מפעיל המערכת לצורך התייעצות, שיתוף פעולה והחלפת מידע בין המשתתפים במערכת לצורך גיבוש כללי המערכת; קבלת הערות והצעות לשינויים בכללי המערכת ונספחיה; עדכון המשתתפים (והפיקוח על מערכות תשלומים) בדבר שינויים בכללי המערכת ונהלי המערכת; דיון בסוגיות ונושאים הקשורים לפעילות המשתתפים במערכת;



### 1.13. מדריכים משלימים

הכללים מציגים את מערכת הקשרים הפונקציונאליים בין המשתתפים לבין המערכת ולמפעיל המערכת וכן בין המשתתפים לבין עצמם. על המשתתפים לעיין במסמכים אחרים (כגון מפרטים ספציפיים, שמות קבצים, תהליכים וכו') המציגים את הפעילות הטכנית והתפעולית של המערכת בהתאם לרלוונטיות ולצורך.

### 1.14. פנייה של משתתף למפעיל המערכת

1.14.1. בכל מקום בכללים בו מצוין כי יש לפנות אל מפעיל המערכת, בפנייה בכל נושא הקשור להשתתפות במערכת, יש לפנות בהתאם לפרטים המופיעים להלן אל חברת שבא מחלקת קשרי שותפים וממשל:

חברת שבא:

רחוב הרוקמים 26, חולון

טלפון: 03-5264666

E-mail: [support@shva.co.il](mailto:support@shva.co.il)

1.14.2. כל פנייה של משתתף למפעיל המערכת, לצורך ביצוע פעולה הקשורה לפעילותו של המשתתף במערכת שאינה במסגרת הפעילות כפי שמוגדרת בכללים, תבוצע באמצעי בהתאם למפורט בנספח 4 לכללים אלו, ובצירוף חתימה של מורשה מטעם המשתתף הפונה.

1.14.3. רשימת מורשים מטעם המשתתף תועבר אל מפעיל המערכת במסגרת הצטרפותו למערכת, באמצעות טופס המצורף כנספח 5 לכללים אלו. על המשתתף לעדכן את מפעיל המערכת בכל שינוי ברשימת המורשים מטעם המשתתף, לא יאוחר מ-5 ימי עסקים לאחר שהשינוי נכנס לתוקף.

1.14.4. משתתף הפונה למפעיל המערכת כאמור בס"ק 1.14.2 לעיל, נדרש לוודא טלפונית מול מפעיל המערכת כי הפנייה התקבלה. פנייה אשר לא תלווה בשיחה טלפונית מטעם המשתתף הפונה – לא תטופל.

1.14.5. פנייה של מפעיל המערכת למשתתפי המערכת לצורך מסירת הודעות הקשורות לפעילות המערכת, תבוצע לאנשי הקשר שהועברו על ידי המשתתפים בנספח 3 לכללים אלו.

### 1.15. דיווח על אירועים חריגים ומצבי חירום

#### 1.15.1. דיווח על אירוע חריג

(1) משתתפי המערכת החתומים על כללים אלו, ידווחו למפעיל המערכת באופן מיידי וללא כל דיחוי, בטלפון ובכתב, על התממשותו או חשש להתממשותו של אירוע חריג לרבות אך לא רק, אחד האירועים המפורטים (כדוגמא) בנספח 14 לכללים אלו. על הדיווח להיות מיידי ולא יאוחר מסיום יום העסקים הבנקאי בו ארע או נודע האירוע.

(2) באחריות משתתפים המחוברים באופן טכני ישיר למערכת, לדווח על חשש או על התממשות אירוע חריג, המתרחש אצל אחד המשתתפים המחוברים למערכת באמצעותם, כאשר לחשש או לאירוע קיימת השפעה על פעילות המערכת.

(3) הדיווח יכלול פירוט אודות האירוע, השלכותיו וכיו"ב כמפורט בנספח 15 לכללים אלו.

(4) דיווח מפורט להפקת לקחים אודות האירוע החריג ידווח לא יאוחר מ-30 ימי עסקים לאחר מועד הדיווח המידי אודות האירוע החריג, בהתאם לפירוט המופיע בנספח 16 לכללים אלו.

#### **1.15.2. דיווח במצב חירום**

(1) במקרה בו הוכרז מצב חירום, המשתתפים במערכת ידווחו למפעיל המערכת על פעילותם במצב החירום באמצעות טופס דיווח במצב חירום כמפורט בנספח 21 לכללים אלו. הדיווח יתבצע לכל המאוחר עד שעה וחצי ממועד הכרזת מצב החירום. עד הכרזה על סיום.

(2) מצב החירום, יתבצע דיווח כל יום עסקים בנקאי (כולל בימי שישי) עד השעה 9:30 בבוקר ובסיום יום העסקים.

(3) בנוסף יתבצע דיווח בתוך שעתיים במצב בו חל עדכון מהותי במידע אשר דווח.

#### **1.16. מערכות ואתרי הגיבוי**

אתרי הגיבוי ומערכת הגיבוי למערכת שירותים בכרטיסי חיוב הינם חלק בלתי נפרד מהמערכת והכללים חלים על אתרי הגיבוי ומערכות הגיבוי באופן זהה לתחולתן על המערכת.

#### **1.17. חדר מצב למערכת**

בחברה קיים חדר הפעלה/בקרה הפועל 24/7 בשיגרה ובחירום, אשר תפקידו, בין היתר:

(1) הפעלת התהליכים במערכות הרלוונטיות.

(2) בקרה על פעילויות התשתיות ומערכות התשתית.

(3) טיפול באירועי כשל והעברת הטיפול אל הגורם האחראי במידת הצורך.

(4) דיווח לגורמים האחראים בעת התממשות אירוע כשל.

(5) טיפול בפניות של משתתפים ומשתמשים.

טלפון חדר ההפעלה: 03-5264659 / 03-5264660

## **2. דרכי גישה למערכת וסוגי משתתפים**

### **2.1. משתתפי המערכת**

בהתאם להוראה 10 להוראות הפיקוח, על בסיס עקרון מס' 18 של עקרונות ה-PFMI, נדרש מפעיל מערכת להגדיר בכללי המערכת את כל סוגי ההשתתפות במערכת בהתאם לכל סוג פעילות במערכת, וכן את דרישות החיבור לכל סוג השתתפות כאמור.

מפעיל מערכת יקבע דרישות נוספות למשתתפים שמסתמכים על שירותיהם של משתתפים אחרים, אם ראה לנכון, על מנת להבטיח את פעילותם התקינה במערכת.  
בהתאם לאמור, להלן סוגי ההשתתפות הרלוונטיים למערכת שירותים בכרטיסי חיוב (להלן – "המערכת"):

**משתתף מסוג 1-** משתתף מסוג מנפיק ו/או סולק בחיבור טכני ישיר החתום על כללי המערכת (לוקח אחריות תפעולית ופיננסית על פעילותו).

**משתתף מסוג 2-** משתתף מסוג מנפיק ו/או סולק בחיבור טכני עקיף החתום על כללי המערכת (לוקח אחריות תפעולית ופיננסית על פעילותו).

**משתתף מסוג 3-** משתתף מסוג מנפיק ו/או סולק בחיבור טכני ישיר ומיוצג בכללים על ידי משתתף מסוג 1 או 2 (משתתפים 1 או 2 לוקחים אחריות תפעולית ופיננסית על פעילותו).

**משתתף מסוג 4-** משתתף מסוג מנפיק ו/או סולק בחיבור טכני עקיף ומיוצג בכללים על ידי משתתף מסוג 1 או 2 (משתתפים 1 או 2 לוקחים אחריות תפעולית ופיננסית על פעילותו).

## 2.2.2. מתי חלה החובה על משתתף לקחת אחריות לפעילותו במערכת התשלומים?

2.2.2.1. הוראה 11 להוראות הפיקוח שעניינה "הסדרי השתתפות במערכת בהם משתתף מסתמך על שירותיו של משתתף אחר" מחייבת את מפעיל המערכת לקבוע ספים ותנאים מבוססי סיכון שבעת עמידה בהם, לא תתאפשר השתתפות באמצעות הסתמכות על שירותיו של משתתף אחר, ומשתתף מסוג 3 או 4 יתבקש להפוך להיות משתתף מסוג 1 או 2 (כל עוד מתקיימת עמידה בתנאי הגישה ודרישות החיבור למערכת). למשל, במצב בו משתתף אחראי לשיעור משמעותי מן העסקאות המעובדות על ידי מערכת התשלומים או לשיעור גדול באופן משמעותי מסך הפעילות של משתתף אשר מסתמכים על שירותיו, המשתתף יתבקש לחתום על כללי המערכת ולקחת אחריות פיננסית.

2.2.2.2. הוגדרו שני מבחנים לטובת זיהוי משתתף שעבר את סף הפעילות:

| מבחן   | מהות המבחן  | משמעות עמידה במבחן   |
|--------|---|--|
| מבחן 1 | משתתף עקיף האחראי לשיעור משמעותי מן העסקאות המעובדות על ידי מערכת התשלומים – יתבקש לחתום על כללי המערכת ולקחת אחריות פיננסית על פעילותו מול מפעיל המערכת.   | 1. בעת עמידה באחד משני המבחנים הללו, משתתף מסוג 3 או 4 לא יוכל להמשיך להשתתף תחת הגדרה זו, ויתבקשו להפוך לסוג משתתף מסוג 1 או 2.                 |
| מבחן 2 | משתתף עקיף האחראי לשיעור משמעותי מסך הפעילות של משתתף אשר מסתמכים על שירותיו - יתבקש לחתום על כללי המערכת ולקחת אחריות פיננסית על פעילותו מול מפעיל המערכת. | 2. מעבר מסוג משתתף 3,4 לסוג משתתף 1,2 משמעותו - חתימה על כללי המערכת, לקחת אחריות תפעולית ופיננסית לפעילותו במערכת התשלומים והשתתפות בהסדר הכשל. |

2.2.3. לכל אחד משני המבחנים נקבע סף. כאשר משתתף יעבור סף זה, הוא יתבקש לחתום על כללי המערכת ולקבל על עצמו אחריות פיננסית:

| משתתף עקיף (בכללים) המסתמך על שירותיו של משתתף אחר ופועל באמצעותו, יתבקש לקחת אחריות פיננסית + תפעולית ולחתום על הכללים |  | # |
|---|--|---|
| גובה הסף  | סוג המבחן  |   |
| 7%  | משתתף המחובר למערכת באופן טכני עקיף, האחראי לשיעור משמעותי מן העסקאות המעובדות על ידי מערכת התשלומים   | 1 |
| 40%   | משתתף המחובר למערכת באופן טכני עקיף, האחראי לשיעור משמעותי מסך הפעילות של משתתף אשר מסתמכים על שירותיו | 2 |

2.2.4. אופן חישוב נתח הפעילות של כל משתתף בכל אחד מהמבחנים, מתוארים בנספח 25 לכללים אלו (סעיף 4.5 לנוסח הסדר הכשל המלא).

2.2.5. נתח פעילות משתתף יחושב בכל ה-1 לחודש מרץ ובכל ה-1 לחודש ספטמבר ויכנס לתוקף ב-1 לחודש אפריל וב-1 לחודש אוקטובר בהתאמה ובתנאי שמפעיל המערכת מסוגל לבצע את החישוב בעצמו מבלי להסתמך על משתתפי המערכת.

• ככל שמפעיל המערכת לא יהיה מסוגל לבצע את החישוב בעצמו וימשיך להיות תלוי במשתתפי המערכת, החישוב יבוצע כל 1 לחודש מרץ ויכנס לתוקף ב-1 לחודש אפריל.

2.2.6. משתתף שעבר את הסף שנקבע, יתבקש לקבל על עצמו אחריות פיננסית ותפעולית – משמע, הסדר הכשל המתואר בפרק 7 לכללים אלו ובנספח 25 לכללי המערכת, יחול על משתתף זה.

2.2.7. מפעיל המערכת יעדכן את המשתתפים הרלוונטיים הנדרשים לקחת חלק בהסדר הכשל, 30 ימים מראש לטובת הערכות.

### 2.3 תנאים להגשת מועמדות להשתתפות במערכת

התנאים הבאים יחולו על מי שמבקש להיות משתתף במערכת ("המועמד"):

2.3.1. על המועמד להיות מנפיק או סולק בעל רישיון ולקבל אישור מבנק ישראל לצורך חיבורו למערכת התשלומים באופן ישיר או עקיף.

2.3.2. המועמד הוא כזה שמפעיל המערכת רשאי על פי דין ועל פי רישיונו לתת לו שירות.

2.3.3. המועמד עומד בתנאי הכשירות וההליכים לחיבור המפורטים בכללים אלו.

### 2.4 תנאי כשירות להשתתפות באופן טכני ישיר במערכת

תנאי הכשירות להשתתפות במערכת כ"משתתף" הינם:

2.4.1. קיומם של הוראות ו/או נהלים פנימיים אצל המועמד, לצורך עבודה מול המערכת. במקרה של סתירה בין ההוראות ו/או הנהלים הפנימיים של המועמד לבין כללים אלו, האמור בכללים אלו

יגבר (גם לאחר שהמועמד הפך למשתתף).

2.4.2. על המועמד (ולאחר מכן על המשתתף):

- (1) להיות בעל יכולות טכנולוגיות נדרשות המאפשרות לעמוד בכללים אלו ובכלל זה, הקמת תשתית תקשורת מאובטחת בעלת שרידות גבוהה לחיבור המועמד וכמפורט בסעיף 4.9.
  - (2) לעמוד בדרישות אבטחת המידע המוצגות בפרק 10.
  - (3) לעמוד בתנאי ההמשכיות העסקית המוצגים בפרק 12 כולל הסדרי גיבוי מספקים אשר לא יפגעו בפעילות התקינה של המערכת.
  - (4) לעמוד בכל דרישה נוספת המופיעה בכללי המערכת.
- 2.4.3. על המועמד להודיע למפעיל המערכת בהקדם האפשרי, על כל שינוי מהותי המתקיים לגבי תנאי הכשירות ולגבי עמידתו בתנאי הכשירות.
- 2.4.4. המועמד יהפוך למשתתף ויהיה זכאי להשתמש במערכת רק לאחר השלמת הליך ההתחברות למערכת במלואו, כמפורט להלן ורק לאחר שמפעיל המערכת שלח למועמד אישור בכתב על קבלתו כמשתתף במערכת.

## 2.5. הליכים לחיבור משתתף המחובר באופן טכני ישיר

- 2.5.1. המועמד יעביר למפעיל המערכת טופס בקשה לקבלת כללי המערכת כמפורט בנספח 11 לכללים אלו הכולל התחייבות לסודיות כמפורט בנספח 1 לכללים אלו, שניהם חתומים על ידי מורשה חתימה של המועמד.
- 2.5.2. מפעיל המערכת יאשר או ידחה את בקשת המועמד לקבלת הכללים בהתאם לעמידתו בכל הדרישות ויודיע על כך למועמד. ככל שמפעיל המערכת החליט לדחות את בקשת המועמד לקבלת הכללים, יודיע מפעיל המערכת למועמד על כוונתו כן, על הסיבות להחלטתו ויאפשר למועמד לבצע את השינויים הנדרשים על מנת לעמוד בדרישות.
- 2.5.3. היה ומפעיל המערכת אישר את בקשת המועמד לקבלת הכללים, ימסור עותק של כללים אלו למועמד, תוך 10 ימי עסקים מיום שביצע את האמור בסעיף הקודם לעיל.
- 2.5.4. המועמד יחתום על הצהרה על פיה הוא מתחייב שיהיה לו או שכבר יש לו את התשתיות והמשאבים הנדרשים לשם יישום חובתיו כלפי המערכת, כפי שהן באות לידי ביטוי בכללים אלו, לרבות בנושא המשכיות עסקית ואבטחת מידע, והכל בנוסח המפורט בנספח 12 לכללים אלו.
- 2.5.5. המועמד ישלם מקדמה על חשבון עלות ההתחברות (כמתואר בסעיף 16.3.2) ויעביר למפעיל המערכת אישור על תשלום כאמור.
- 2.5.6. המועמד ימנה איש קשר ראשי ואיש קשר משני (כגיבוי) ויעביר את פרטיהם למפעיל המערכת בהתאם למפורט בנספח 1.10.6 3 לכללים אלו. אנשי קשר אלו יהווה כתובת למפעיל המערכת לשאלות, בירורים, הוראות והודעות הקשורים לשימוש במערכת.
- 2.5.7. המועמד מסוג מנפיק יספק למפעיל המערכת את אפיון קידומות כרטיסי החיוב המונפקים ו/או המשווקים ו/או המופצים על ידו, הסוגים של כרטיסי החיוב הנ"ל ואופן בדיקתם במערכת ובמסופים.
- 2.5.8. ככל שהמועמד מסוג מנפיק אשר עתיד להיות משתתף המחובר באופן טכני ישיר למערכת, קשור בהסכם עם משתתף המחובר באופן טכני עקיף למערכת, אשר על-פיו אמור לפעול אותו משתתף העקיף במערכת, ואמור להסתמך על שירותיו של המועמד, יספק המועמד למפעיל המערכת כל מידע הרלוונטי לגבי המשתתף העקיף, אשר ידרוש מפעיל המערכת, לרבות, ומבלי לגרוע, את

אפיון קידומות כרטיסי החיוב המונפקים ו/או המשווקים ו/או המופצים על ידי המשתתף העקיף, הסוגים של כרטיסי החיוב הנ"ל ואופן בדיקתם במערכת ובמסופים, וכל מידע אחר לגבי המשתתף העקיף שידרוש מפעיל המערכת הנדרש לצורך פעילותו במערכת.

2.5.9. כתנאי להשתתפות במערכת המועמד יחתום על הסכם ההשתתפות, בנוסח המצורף כנספח 7 לכללים אלו ויודיע למפעיל המערכת בהקדם האפשרי, על כל חיבור או שינוי בחיבור של משתתף עקיף הפועל באמצעותו. לא יפעל במערכת משתתף שלא קיבל על עצמו את כללי המערכת. משתתף קיים במערכת במועד כניסתם לתוקף של כללים אילו ולא ביקש להתנתק יראה כמי שקיבל על עצמו את הכללים ומתחייב לפעול על פיהם הן ביחסיו עם מפעיל המערכת והן ביחסיו כלפי המשתתפים האחרים והמשתמשים.

2.5.10. מפעיל המערכת יקבע עם המועמד להשתתפות לוחות זמנים ל:

- (1) מסירת תיעוד המערכת.
- (2) ביצוע הבדיקות, בהתאם לאמור בסעיף 2.6.1 (ס"ק 4) או 2.6.3 (ס"ק 6) - בהתאם לעניין.
- (3) תחילת פעילותו של המועמד לעבודה במערכת:

בכדי להתחבר למערכת התשלומים, על המנפיק או הסולק לבקש גישה להתחברות למערכת. ההתחברות תהיה זמינה בשני מועדים בשנה: **ינואר ויולי**.

בנוסף, מתוך הבנה שייתכן מצב שבו מבקש גישה חדש משלים את מירב הדרישות, אך ייתכן שיוותרו מספר התאמות מינוריות בקירוב למועד חלון הכניסה, שבא תאפשר בתיאום מראש, דחייה של חודש נוסף להשלמת כלל התהליכים הנדרשים ועליה ליצור חודש לאחר חלון הכניסה שהוגדר מראש. במקרה בו לא יצליח מבקש הגישה החדש לבצע את ההתאמות הנדרשות, שבא לא תתפשר על שמירה על יציבות המערכת, ותתאם חלון כניסה חדש, כולל היערכות מבחינת פיתוח, בדיקות והסמכות מחדשות.

## 2.6. העברת מסמכים למועמד שמילא כדין את תנאי הצטרפות

### 2.6.1. מועמד להיות משתתף מסוג סולק

עם השלמת מילוי טופס בקשת ההתחברות באופן תקין ומלא וצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט לעיל, חתומים במקור על ידי מורשי חתימה של המועמד, יעביר מפעיל המערכת לאיש הקשר מטעם המועמד להיות משתתף מסוג **סולק** ולהתחבר למערכת בחיבור טכני ישיר, את המסמכים הבאים:

- (1) מפרט המתאר את מבנה הקבצים המועברים בממשקי העברת הקבצים.
- (2) מסמך המתאר את אופן חישוב העמלות שהחברה גובה מהסולקים, כמפורט בנספח 13 לכללים אלו.
- (3) מפרטי בדיקות ו/או הנחיות לבדיקה המותאמים לשירותים הבסיסיים ופרטי מידע נוספים בקשר עם עבודת המועמד להיות משתתף מסוג סולק, מול המערכת.
- (4) הגדרת אופן ההתחברות המאובטחת.
- (5) מפרטי התקשורת בין המועמד להיות משתתף מסוג סולק, לבין המערכת.

(6) מבנה המסרים המקוונים לבקשות לאישור המועברים באמצעות המערכת מהמסוף לסולק או ישירות מהמערכת לסולק. פירוט הני"ל מובא במסמך מפרטי המסוף.

(7) מבנה המסרים המקוונים הכוללים כרטיסי תייר חסומים להעברה למערכת לצורך העברתם למסופים.

#### 2.6.2. מועמד להיות משתמש מסוג מנפיק המחובר בחיבור טכני ישיר

עם השלמת מילוי טופס בקשת ההתחברות באופן תקין ומלא וצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט לעיל, חתומים במקור על ידי מורשי חתימה של המועמד, יעביר מפעיל המערכת לאיש הקשר מטעם המועמד להיות משתתף מסוג **מנפיק**, את המסמכים הבאים:

- (1) מפרטי התקשורת בין המערכת למנפיק.
- (2) מבנה המסרים המקוונים לבקשות לאישור המועברים באמצעות המערכת מהמסוף למועמד להיות משתמש מסוג מנפיק, או ישירות מהמערכת למועמד להיות משתמש מסוג מנפיק. פירוט הני"ל מובא במסמך מפרטי המסוף
- (3) מבנה המסרים המקוונים להעברת חסומים מיידי.
- (4) מבנה קובץ חסומים שמתקבל מהמועמד להיות משתמש מסוג מנפיק.
- (5) מפרטי בדיקות ו/או הנחיות לבדיקה המותאמים לשירותים הבסיסיים וכל מידע אחר הנדרש לצורך עבודתו מול המערכת.
- (6) אפיון העבודה מול ממשק המועדונים ומבנה הקבצים שיש להעביר לחברה לצורך תפעול שירות ממשק מועדונים.
- (7) הגדרת אופן ההתחברות המאובטחת.
- (8) טרם תחילת הבדיקות, על המועמד לעמוד בדרישות הכשירות המפורטות בסעיף 2.4. מפעיל המערכת הוא המוסמך לקבוע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, אם המועמד אכן עומד בדרישות הכשירות המפורטות בסעיף 2.4.
- (9) הנציג הטכני מטעם המועמד שפורט בטופס בקשת ההתחברות, יצור קשר עם מפעיל המערכת לצורך קבלת הסברים ותיאום כל ההיבטים הטכניים הדרושים להתחברות המועמד למערכת, ככל שיידרשו, על ידי המועמד.
- (10) על המועמד לבצע בדיקות יסודיות בחצרו בטרם יבקש לבצע בדיקות מול המערכת. ככל שיידרש המועמד על ידי מפעיל המערכת, הוא יבצע פיתוחים והתאמות במערכתיו על מנת להתאימן להתחברות למערכת ויודא את התאמתם לדרישות.
- (11) המועמד יודיע לחברה בכתב שביצע את הבדיקות הנדרשות על פי ההנחיות שנמסרו לו ועל מוכנותו לביצוע הבדיקות עם מפעיל המערכת. הבדיקות יבוצעו בהתאם למפרטי הבדיקות בספר הבדיקות שכתב המועמד ע"פ ההנחיות שנמסרו לו. ככל שמפעיל המערכת יסבור שיש צורך בכך, חלק מהבדיקות שיידרש המועמד לעבור יתבצעו מול המשתתפים האחרים במערכת.
- (12) בדיקות המערכת יתבצעו בחלון זמן שחברה תקצה למועמד. במקרה של כשל בבדיקות, או שהבדיקות יתמשכו מעבר לחלון הזמן המוקצב, יוכל המועמד לבקש בכתב חלון זמן נוסף.
- (13) בסיום הבדיקות ישלח המועמד למפעיל המערכת:

- a. את ספר הבדיקות שביצע בהתאם להנחיות שנמסרו לו ע"י מפעיל המערכת כשהוא חתום במקור על ידי מורשי חתימה שלו, וממולא על ידו.
- b. הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעמו, לפיה סיים בהצלחה את כל הבדיקות הנדרשות לצורך התחברותו למערכת.
- c. ככל שנערכו בדיקות גם מול משתתפים אחרי במערכת, אישור בכתב מהמשתתפים הרלוונטיים על הצלחת הבדיקות מולם.
- (14) עם השלמת בדיקות החיבור בהצלחה, המצאת המסמכים הנדרשים על ידי המועמד והעברת סכום המקדמה מפעיל המערכת:
- a. ישלח למועמד אישור סופי בכתב על קבלתו כמשתתף במערכת (להלן: "המשתתף החדש").
- b. יקבע, בהתייעצות עם המשתתף החדש ובתיאום עם יתר משתתפי המערכת שנתנו את אישורם, את חלון הכניסה הרלוונטי למשתתף לתחילת פעילותו במערכת.
- c. יודיע לכלל משתתפי המערכת, בהתאם לחלון הכניסה שנקבע לעיל על תחילת פעילותו של המשתתף החדש במערכת. הודעה זו תכלול פרטים אודות המשתתף החדש לרבות – שם, כתובת והמועד הרישמי לתחילת פעילותו במערכת.

### 2.6.3. מועמד לממשק ההתחשבות

- עם השלמת מילוי טופס בקשת ההתחברות באופן תקין ומלא וצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט לעיל, יעביר מפעיל המערכת לאיש הקשר מטעם המועמד את המסמכים הבאים:
- (1) תיק איפיון פונקציונלי.
  - (2) מבנה הקבצים של סוגי העסקאות / תנועות השונים שמועברים במערכת.
  - (3) מסמך Validity Check.
  - (4) הנחיות לבדיקות למערכת ממשק סליקה.

### דגשים לממשק ההתחשבות

במסגרת התחברותו של מועמד, יהיו רשאים יתר המשתתפים או חלק מהם לבקש, כי יבוצעו ניסויים "קצה לקצה" בין המועמד אליהם. עם זאת, למען הסר ספק, מפעיל המערכת רשאי לחבר את המועמד למערכת גם מבלי ביצוע או השלמת ניסוי כאמור בהינתן שהמועמד השלים את כל הבדיקות שנדרש להם ע"י מפעיל המערכת.

## 3. ביטול השתתפות והשעיית משתתף

### 3.1. ביטול השתתפות

- 3.1.1. משתתף רשאי להודיע למפעיל המערכת בכתב על רצונו להפסיק את השימוש במערכת ולחדול מלקבל את שירותי המערכת וציון המועד הרצוי לביטול השתתפותו.
- (1) הודעה כאמור לביטול השתתפות תוגש בכתב, לפחות 60 ימי עסקים לפני המועד הרצוי לביטול ההשתתפות (להלן "ההודעה המוקדמת").



- (2) מפעיל המערכת יודיע למשתתף ולשאר משתתפי המערכת בהקדם ולכלל המאוחר תוך 7 ימי עסקים מיום הגשת ההודעה המוקדמת, על תאריך סיום השתתפותו במערכת, בהתאם להודעתו.
- (3) משתתף המבקש לסיים את השתתפותו במערכת, ישלם למפעיל המערכת את העמלות שנצברו בגין השימוש במערכת והשירותים שניתנו על ידי מפעיל המערכת למשתתף עד לתאריך סיום השתתפותו במערכת, ואשר טרם שולמו על ידי המשתתף למפעיל.
- 3.1.2. מפעיל המערכת רשאי לבטל השתתפות של משתתף במערכת, להפסיק את השימוש של המשתתף במערכת ולחדול מלהעניק לו את שירותי המערכת, בתנאים הבאים:
- (1) המשתתף הושעה מפעילותו במערכת (בהתאם לאמור בסעיף ההשעייה 3.2) וחלפו 60 יום והסיבה אשר הובילה להשעייה עדיין תקפה.
- (2) המשתתף הושעה מפעילותו במערכת זה"ב (באירוע כזה, אם קיים משתתף שמיוצג בזה"ב על ידי אותו משתתף שהושעה בזה"ב, יתבקש להודיע באופן מיידי על משתתף אחר במערכת זה"ב שייצג את פעילותו בזה"ב, אחרת מפעיל המערכת יעצור את הפעילות של אותו משתתף מיוצג בזה"ב).
- (3) ניתנה לחברה דרישה סטטוטורית לביטול השתתפותו.
- (4) משתתף המחובר בחיבור טכני עקיף למערכת הפסיק להיות מיוצג לצורך החיבור הטכני על ידי משתתף המחובר בחיבור טכני ישיר ולא הודיע על ייצוגו על ידי משתתף בחיבור טכני ישיר אחר, או על השתתפות ישירה במערכת.
- 3.1.3. הפסקת פעילות משתתף מסוג סולק (שהשתתפותו הושעתה בהתאם לסעיף ההשעייה 3.2 או בוטלה בהתאם לסעיף זה) תבצע בשלבים, כדלהלן:
- (1) בשלב הראשון תיסגר הרשאת הסליקה בכל המסופים שהוא היה סולק בהם וגם תיחסם העברת בקשות לאישור עסקאות בשמו אל המנפיקים (כך שתיפסק "הזרמת" עסקאות למערכת). במקביל, תיפסק קליטת בקשות לפתיחת מסופים בסליקת הסולק, תיפסק העברת בקשות לאישור פתיחת מסופים אל הסולק וקבלת אישורי פתיחה ועדכונים מהסולק.
- (2) השלב הראשון יסתיים לאחר שכל המסופים אשר עבדו עם הסולק הנחסם התקשרו למערכת וקיבלו פרמטרים והרשאות סליקה חדשות ו/או בתום 3 חודשים מיום החסימה (ביטול מסוף מחוסר פעילות) – המוקדם מביניהם.
- (3) בשלב השני יסתיים איסוף העסקאות והעברתם לסולק (שבועיים מתום סיום שלב ראשון). רק לאחר שלב זה תופסק השתתפותו של המשתתף במערכת.
- 3.1.4. הפסקת פעילות משתתף מסוג מנפיק (שהשתתפותו הושעתה בהתאם לסעיף ההשעייה 3.2, או בוטלה בהתאם לסעיף זה) תבצע כדלהלן:
- (1) תחסם הפניית בקשות לאישור אל המשתתף וכן כרטיסיו יוצאו מהווקטורים הרלוונטיים (כך שתיפסק "הזרמת" עסקאות למערכת עבור כרטיסי המנפיק).
- (2) החסימה תושלם לאחר שכל המסופים התקשרו למערכת וקיבלו את הווקטורים החדשים ו/או בתום 3 חודשים מיום החסימה.
- 3.1.5. הפסקת פעילות משתתף בממשק ההתחשבות שהשתתפותו הושעתה (בהתאם לסעיף ההשעייה 3.2, או בוטלה בהתאם לסעיף זה), תבצע בתום ה-60 יום של ההודעה המוקדמת.

- (3) מנהל המערכת יפעל תחת הנחת הבסיס כי הפסקת פעילות המשתתף תבצע במקביל במערכת ממשק ההתחשבות כמו גם במערכת האישורים והאיסוף.
- (4) כל עוד קיימות עסקאות לחיוב או זיכוי שבוצעו קודם למועד החסימה תימשך העברת קבצי ההתחשבות אל ומאת המשתתף שהשתתפו הופסקה למעט הוצאת משתתף לאור אירוע כשל נזילות או אשראי אשר לא מסוגל להשלים את הסליקה היומית במערכת זה"ב.

### 3.2. השעיית משתתף מפעילות במערכת

3.2.1. משתתף במערכת יושעה באופן מיידי מהשתתפותו במערכת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של מפעיל המערכת, ויחדול מלקבל שירותים ממפעיל המערכת, בקרות אחד או יותר מהמקרים להלן:

- (1) חדל לעמוד באחד מהתנאים המפורטים בסעיף 2.3 או/ו 2.4.
- (2) ניתנה לחברה דרישה סטטוטורית להפסקת השתתפותו.
- (3) ניתן צו פירוק של המשתתף.
- (4) המשתתף הפר הוראה הנוגעת לפעילותו במערכת אשר ניתנה על ידי בנק ישראל.
- (5) המשתתף כשל מסיבת נזילות או אשראי (כמתואר בפרק 7 לכללים או או בנספח 25 לכללים אלו) ולא השלים את כספי הבטוחות.
- (6) המשתתף לא העביר כספי בטוחות לטובת הבטחת הסליקה היומית (כמתואר בפרק 7 לכללים אלו ובנספח 25 לכללים אלו).

3.2.2. מפעיל המערכת רשאי, אך לא חייב, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להשעות משתתף מפעילותו במערכת ולחדול מלספק את השירותים למשתתף, בקרות אחד או יותר מהמקרים להלן:

- (1) חדל לעמוד באחד מהתנאים המפורטים בסעיף 2.3 או/ו 2.4.
- (2) התקיים מיזוג בין שני משתתפים או יותר במערכת – לעניין זה, המושעה הינו אחד או יותר מהגופים הנקלטים במסגרת המיזוג, כאשר הגוף הקולט ימשיך להיות משתתף במערכת.
- (3) הוגשה בקשה לפירוק המשתתף או שהמשתתף החליט על פירוקו מרצון.
- (4) הוגשה בקשה למתן צו למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע) לכלל נכסיו של משתתף או לחלק מהותי מהם, או הוגשה בקשה למינוי מפרק (זמני או קבוע) משתתף או הוטל עיקול על חלק מהותי מנכסיו או בוצעה פעולת הוצל"פ אחרת על חלק מהותי מנכסיו, שלא הוסרו תוך 45 יום.

- (5) משתתף חדל מניהול עסקיו, או קיים, סיכון סביר של ממש כי הוא יחדל מניהול עסקיו.
- (6) הוגשה בקשה להסדר או פשרה על ידי בית המשפט בהתאם לפרק השלישי של החלק התשיעי לחוק החברות, בין משתתף לבין נושיו או בעלי מניותיו (ובלבד שהבקשה אינה בקשר לארגון מחדש של הון המניות אשר, לדעת החברה, אין בה כדי לפגוע בהתחייבויות משתתף לפי הסכם זה).

(7) חובות מהותיים של משתתף הועמדו לפירעון מיידי או התקיימו עילות להעמדתם לפירעון מיידי.

(8) המשתתף הודה בכתב כי הוא אינו מסוגל לעמוד בהתחייבויותיו הכספיות או שקיים ספק של ממש לגבי אפשרות המשתתף לעמוד בכל התחייבויותיו הכספיות.

- (9) מונה מנהל מורשה או מונה מפקח מיוחד למשתתף.
- (10) המשתתף ביצע מעשה מרמה מהותי בהיקף ניכר.
- (11) המשתתף הפר את אחד מסעיפי כללי המערכת אשר הפרתם עלולה להשפיע מהותית על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת. מפעיל המערכת ישלח למשתתף התראה על כל הפרה של התחייבויותיו על פי סעיף קטן זה.
- (12) בכל מקרה בו משתתף לא השיג את/לא יהיה בעל כל האישורים וההסכמות הנדרשים, מכל סיבה שהיא.
- (13) המשתתף לא ביצע כל פעילות במערכת בתקופה של 6 חודשים רצופים.
- (14) משתתף לא שילם לחברה תשלום כלשהו המגיע לה על פי הסכם זה, במועדו ובמלואו, וחלפו 30 ימי עסקים ממועד הפיגור בתשלום כאמור.
- (15) קיומן של תקלות טכניות מהותיות אצל המשתתף.
- (16) קיומן של בעיות אבטחת מידע שעלולות לסכן משתמשים אחרים או את המערכת. כמו כן בכל מקרה של חשש לבעיית אבטחת מידע או הפרעה טכנית העלולה לפגוע במערכת או חלקים ממנה.
- (17) תשתית התקשורת של המשתתף אינה מאפשרת לו לתקשר עם המערכת, בכלל, או בצורה מאובטחת ובטוחה.
- (18) כל אירוע אחר אשר מפעיל המערכת סבור כי הוא יכול להשפיע על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת.
- 3.2.3. משתתף מתחייב לעדכן את מפעיל המערכת על התקיימותו או חשש להתקיימותו של איזה מהמקרים המנויים לעיל מייד עם קרותו.
- 3.2.4. מפעיל המערכת יודיע למשתתף על השעייה מייד עם התרחשותה. מבלי לפגוע ו/או לגרוע מהאמור, מפעיל המערכת יתן הודעה מראש למשתתף המועמד להשעייה לפרק זמן שניקב בהודעה (בהתאם לחומרת העניין), אם ההשעייה אינה נדרשת לדעת מפעיל המערכת באופן מיידי או אם תיגרם פגיעה כלשהי כתוצאה מאי מתן הודעה מראש כאמור, על מנת לאפשר למשתתף לטעון טענותיו כדי למנוע את ההשעייה או לתקן את הטעון תיקון ולהביא לביטול הסיבה אשר הובילה לכוונה להשעותו.
- 3.2.5. משתתף אשר הושעה מהמערכת:
- (1) תחסם גישתו למערכת ולא יהא זכאי להשתתף במערכת בכל דרך שהיא.
  - (2) לא יהיה זכאי להחזר של עמלות אשר שולמו על ידו, בהתאם לכללים, עד למועד ההשעייה.
  - (3) יעשה את כל הנדרש על מנת לשנות את מצבו, בהתאם לסיבה אשר הובילה להשעייתו.
  - (4) בהתייחס למשמעויות השעייה בעקבות אירוע כשל בסליקת הנטו של הפעילות במערכת, ראו סעיף 7.8.
- 3.2.6. מפעיל המערכת רשאי, אך לא חייב, לבטל את השעיית המשתתף, באם הסיבה אשר הובילה להשעייה אינה תקפה עוד. ביטול השעייה כאמור ילווה בהודעה למשתתף על ביטול ההשעייה.

### 3.3. הודעות לכלל משתתפי המערכת אודות השעיית משתתף

3.3.1. מפעיל המערכת יודיע לכלל משתתפי המערכת על תאריך סיום השתתפותו (ביטולו) של משתתף במערכת, השעייתו ו/או ביטול ההשעיה.

i. הודעה כאמור תישלח יחד עם ההודעה למשתתף שלגביו מבוצעת אחת מהפעולות האמורות, אלא אם סבר מפעיל המערכת כי בהודעה מקבילה יהיה להוסיף סיכון לאחד או לכלל משתתפי המערכת, אזי רשאי מפעיל המערכת, לפי שיקול דעתו, לשלוח את ההודעה כאמור לא במקביל אלא לאחר מכן ומוקדם ככל האפשר.

3.3.2. על אף האמור לעיל, במקרה של חשש לפגיעה בביטחונות המערכת ו/או הוספת סיכון עודף לאחד ממשתתפי המערכת או לכלל משתתפי המערכת, רשאי מפעיל המערכת בהתייעצות עם הפיקוח על מערכות תשלומים, שלא לשלוח הודעה כאמור.

#### 4. ממשק אישורים וממשק איסוף עסקאות – משתתף בחיבור טכני ישיר

##### 4.1. הגדרות ייחודיות לפעילות ממשק האישורים וממשק האיסוף

להלן הגדרות רלוונטיות לממשק אישורים וממשק איסוף עסקאות:

**מסוף/ POS** - מערכת ממוחשבת לנקודות מכירה ותשלום (Point of Sale), לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב בבתי עסק, אשר אושרה לחיבור למערכת על ידי שבא (וזאת מעבר לבדיקות הקבלה הנדרשות ביישום ספר הפרוטוקול, שיתבצעו על ידי גורם שהוסמך לכך).

**מסוף וירטואלי** – מסוף מבוסס תוכנה בלבד (שאינו פיזי) אשר מחובר למערכת באמצעות האינטרנט.

**מותג** - כל אחד מהמותגים המפורטים בנספח 6 לכללים אלו.

**מותג נסלק** - המותגים שנסלקים על ידי הסולק.

**עסקה** – הוראת תשלום שבוצעה על ידי מחזיק כרטיס חיוב בבית עסק ונרשמה במסוף.

**המערכת** – בכל מקום שמוזכר המונח "מערכת" בפרק 4 לכללים אלו, הכוונה ל"ממשק האישורים ולממשק האיסוף".

**יום עסקים רגיל** - כל יום בשבוע, למעט: יום שישי, ערבי חג, חוה"מ, ימי שבתון וכל יום אחר שיקבע המפקח על הבנקים שאינו יום עסקים בנקאי.

**יום עסקים קצר** - ימי שישי, ערבי חג וחוה"מ, למעט ימי שבתון וכל יום אחר שיקבע המפקח על הבנקים שאינו יום עסקים בנקאי.

**ימי שבתון** - יום שבת, שני ימי ראש השנה, יום כיפור, יום ראשון של סוכות, שמיני עצרת, יום ראשון ויום שביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות, יום הבחירות לכנסת.

**וקטורים** – מאפיינים מערכתיים, זהים בכל המסופים. הווקטורים מתייחסים בין היתר לכרטיסים/סוגי כרטיסים ונקבעים ע"י המנפיק.

**פרמטרים** - מאפיינים ברמת מסוף. רוב ערכי הפרמטרים במסוף נקבעים על ידי הסולק.

**תקרות** - התקרות הכספיות מולן נבדק סכום העסקה במערכת. נקבעות ברמת מסוף על ידי הסולק.

**מערכת קמעונאים/ קובץ קימעונאים** - תת מערכת בתוך המערכת, אשר מנהלת את רשימת בתי העסק, הפרמטרים, ההרשאות והתקרות שהסולק מבקש לקיים במסוף.

**קבצי חסומים** – קבצים הכוללים בתוכם רשימת כרטיסים שהוגדרו על ידי המשתתפים כחסומים (להלן "כרטיסים חסומים") תוך ציון דרגת החסימה לגביהם.

**קובץ חסומים מלא** - קובץ הנבנה על ידי מפעיל המערכת, הכולל בתוכו את כל הכרטיסים החסומים שהגדירו המשתתפים ונמצא בשרת מפעיל המערכת.

**קבצי חסומים במסופים** – קובץ הנמצא במסוף המכיל כמות מוגבלת של כרטיסים חסומים בהתאם למגבלות קיבולת המסוף וזאת על פי דרגות החסימה שהוגדרה על ידי המשתתפים.

**קובץ חסומים קטן** – קובץ הנמצא במסוף המכיל רשימה קטנה מעודכנת של כרטיסים חסומים בדרגת החסימה שהוגדרה על ידי המשתתפים.

**קובץ שימושים** – קובץ אשר מנוהל אצל מפעיל המערכת המכיל נתונים על העסקאות שבוצעו בכרטיסים ביום העסקים הנוכחי ובשלושה ימי עסקים קודמים.

**Stip (Stand In Process)** – החזרת תשובה לבית העסק בשם המשתתף בהתאם לסט של כללים שהוגדרו על ידי המשתתף והועברו בכתב למפעיל המערכת.

**מסמך אפיון ממשק/מפרט אישורים** - מסמך המתאר את מבנה מסרי הבקשה לאישור, התשובה לבקשה לאישור, ומסר לידיעה (advice) שיועברו בין המערכת למשתתפים בה.

**מסמך אפיון "פרוטוקול EMV"** - מסמך המתאר את ההתנהגות והפונקציונליות ההכרחית לצורך פעילותו של מסוף, אשר לעיתים כולל בתוכו Pin-Pad אשר היצרנים נדרשים לעמוד בו לצורך פעילותו התקינה של מסוף בבית העסק.

**הסמכות** – תהליך של בדיקת עמידה בדרישות, בכללים ובתקנים הנדרשים.

**חברות מימון / חברות ניכיון** - חברה אשר קונה מבית העסק את הזכות לקבל מהסולק את התמורה בגין העסקאות באשראי אותן הוא מבצע.

**תקשורת/התקשרות לאישור** – מצב בו מסוף מתקשר למערכת לצורך בקשה לאישור עסקאות.

**תקשורת/התקשרות סוף יום** – מצב בו מסוף מתקשר למערכת לצורך שידור עסקאות ועדכון פרמטרים ווקטורים.

**כרטיס חסום** – כרטיס אשר המשתתף הרלוונטי (מנפיק/סולק) הורה למערכת שלא לאפשר לכבדו במערכת.

#### 4.2. פונקציונליות

להלן תיאור הפונקציונליות שמספקת המערכת:

4.2.1. שירותי עיבוד למשתתפים:

- (1) פתיחת/ סגירת/ גריעת מסוף.
- (2) הגדרה/חסימה של סליקת סולק למותג במסוף.
- (3) עדכון תקרות, פרמטרים ווקטורים למסוף.
- (4) ניהול קבצי חסומים ועדכון במסוף.
- (5) ניהול מעברי סליקה - החלפת הסולק לבית עסק.
- (6) מוקד שירות לקוחות.
- (7) שירות העברת מידע.

(8) מתן שירותי תפעול עבור סולק/מנפיק לצורך הסדרי ההנחות וההטבות ללקוחות חברי המועדון.

#### 4.2.2. אישורים Online לעסקאות בכרטיסי חיוב:

(1) קבלת בקשות לאישור עסקאות מהמסופים, ניתובן למשתתפים והחזרת התשובה למסוף.  
(2) שליחת מסרי Advice למשתתף הנגדי (לסולק או המנפיק אליו הופנתה בקשת האישור בסעיף הקודם).

(3) מענה לבקשות אישור בשם המשתתף (מנפיק) בהתאם למגבלות וההרשאות שהתקבלו מאותו משתתף (מצב Stand-in).

#### 4.2.3. איסוף עסקאות מבתי העסק:

(1) קליטת שידורי קובץ עסקאות מהמסופים והעברתן לעיבוד.

4.2.4. עיבוד תנועות יומי.

### 4.3. תיאור סביבת המערכת

סביבת המערכת כוללת שלושה רכיבים עיקריים אצל מפעיל המערכת ושלושה רכיבים עיקריים אצל המשתתף במחובר בחיבור טכני ישיר:

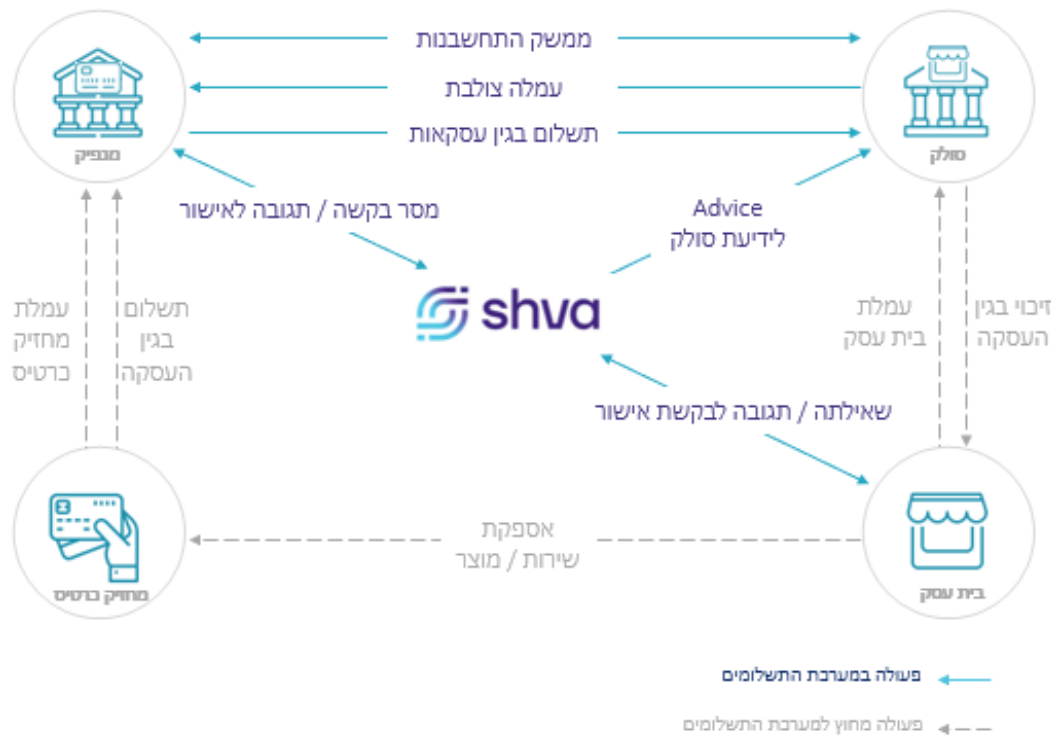
#### 4.3.1. רכיבי המערכת אצל מפעיל המערכת:

- (1) מערכת מחשוב המטפלת בתקשורת מקוונת מול בתי העסק ומול המשתתפים.
- (2) מערכת מחשוב המטפלת בעיבוד העסקאות והפצתן לסולקים.
- (3) מערכת להעברת קבצים מאובטחת.

#### 4.3.2. רכיבי המערכת אצל המשתתף המחובר בחיבור טכני ישיר (סולק או מנפיק):

- (1) מערכת מחשוב המטפלת בתקשורת מקוונת מול מפעיל המערכת.
- (2) מערכת מחשוב המטפלת בעיבוד העסקאות שהתקבלו ממפעיל המערכת.
- (3) מערכת להעברת קבצים מאובטחת.

4.3.3. להלן תיאור תהליך ביצוע עסקה :



4.4. **ימים ושעות פעילות המערכת**

4.4.1. שעות פעילות המערכת

- (1) המערכת מקבלת ומטפלת בבקשות אישור (ממשק אישורים) ואיסוף עסקאות מהמסופים 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.
- (2) המערכת מטפלת ומעבדת את העסקאות שנאספו בתהליכי עיבוד אצווה בימי העסקים.
- (3) עיבוד עסקאות יומי רגיל מתבצע בכל יום עסקים (רגיל וקצר) כמפורט בסעיף 4.8.1.
- (4) עיבוד עסקאות מיוחד (קריטי) מתבצע במספר ימים בחודש כמפורט בסעיף 4.8.2.
- (5) מפעיל המערכת רשאי, לבצע שינויים בימי ושעות הפעילות של המערכת בכפוף לאמור בסעיף 1.10 לעיל.
- (6) מפעיל המערכת יודיע למשתתפי המערכת בכתב, על השינוי בימי ושעות הפעילות ועל המועד המתוכנן ליישום השינוי. במקרה של שינוי בשעות הפעילות אשר מחייב היערכות המשתתפים תינתן הודעה של שבועיים מראש.
- (7) המועד הקובע לעניין קבלתה של הוראת תשלום למערכת, הינה שעת הכניסה של הוראת התשלום למערכת, כפי שנרשמה במחשבי מפעיל המערכת.
- (8) כל העסקאות שהגיעו לשבא עד שעת תחילת העיבוד הרגיל (שעת חיתוך עסקאות) ישוייכו אצל המשתתפים ליום העסקים שקדם ליום העיבוד.

| שעת חיתוך עסקאות            | יום בשבוע                                   |
|-----------------------------|---|
| 07:00                       | יום חול<br>יום שישי<br>חול המועד<br>ערבי חג |
| לא מתקיים חיתוך עסקאות רגיל | יום שבת, חג, שבתון                          |

(9) כל העסקאות שהגיעו לשבא עד שעת תחילת העיבוד המיוחד, הקריטי (שעת חיתוך עסקאות), ישוייכו אצל המשתתפים ליום העסקים שבו בוצע העיבוד.

| שעת חיתוך עסקאות – קריטי<br>(קריטי - על פי נספח 20 לכללים אלו) | יום בשבוע                                     |
|--|---|
| 20:00  | יום חול<br>חול המועד<br>מוצאי שבת<br>מוצאי חג |
| 13:00  | יום שישי, ערבי חג                             |

(10) המועד הקובע לבקשת האישור הינו כפי שרשם במסוף.

#### 4.4.2. בקשת משתתף להארכת זמן

- (1) במקרה חריג משתתף רשאי לפנות למפעיל המערכת בבקשה להקדמה או עיכוב במועדי העיבוד היומי או להוספת עיבוד מיוחד ליום מסוים.
- (2) מפעיל המערכת ישקול כל בקשה אשר תוגש בפניו כאמור.
- (3) מפעיל המערכת רשאי לאשר את בקשת המשתתף אם הוא סבור כי לא קיים חשש לפגיעה בפעילות המערכת. אושרה הארכה כאמור, תהיה תקפה אך ורק לאותו יום שירות שבו הוגשה בקשה כאמור.
- (4) מפעיל המערכת יודיע לכלל המשתתפים, מוקדם ככל הניתן, על ביצוע שינוי כאמור.

#### 4.5. תיאור פעילות המערכת - ממשק אישורים

##### 4.6.1 "מענה מקומי":

4.6.1.1 כל בקשה לאישור עסקה נבדקת על ידי המערכת באופן מקומי אל מול התוכנה במסוף:

- (1) **בדיקת חסומים** - בדיקה שכרטיס החיוב לא נמצא בקובץ החסומים של המסוף ובקובץ החסומים הקטן. במקרה בו הכרטיס נמצא בקובץ החסומים (הגדול או הקטן), מחזירה המערכת לבית העסק תשובה שלילית "כרטיס חסום או גנוב" (בהתאם לסיבת החסימה בקובץ) ומונעת את ביצוע העסקה. אם השאילתא הנ"ל ("בדיקת חסומים") עוברת את הבדיקה, ממשיכה המערכת לבצע "בדיקת שימושים".



(2) **בדיקת שימושים (Usage) -** בדיקה האם סכום העסקה גבוה מהתקרה המותרת (לכרטיס או לבית העסק). בבדיקת השימושים מוודאת המערכת מול קובץ השימושים, האם כרטיס החיוב ביצע עסקאות שעומדות בקריטריונים שהגדיר המנפיק לגבי סכום העסקאות המצטבר ומספר העסקאות המצטבר. אם הכרטיס אינו עומד בקריטריונים, מחזירה המערכת תשובה שלילית "להתקשר לחברת האשראי". אם הכרטיס עומד בקריטריונים, מבצעת המערכת בדיקות לוגיות נוספות.

(3) **בדיקות לוגיות נוספות -** המערכת ממשיכה ומבצעת בדיקות נוספות, בהתאם לכללים שהוגדרו על ידי כל משתתף מסוג סולק או מנפיק. בדיקות וכללים אלו אינם אחידים בין המשתתפים ותלויים בדרישות של כל משתתף.

4.6.1.2. בהתאם לתוצאות הבדיקות הלוגיות הנוספות הבקשה לביצוע העסקה מאושרת סופית, נדחית סופית, או מתקיים הסעיף הבא: "עלייה לאישור".

4.6.2. "עלייה לאישור"

4.6.2.1. בקשת אישור לכיבוד העסקה עוברת מהמסוף באמצעות רשת התקשורת למערכת בזמן אמת. מפעיל המערכת מבצע בדיקות לבקשת האישור בהתאם להנחיות שהוגדרו בכתב על ידי כל משתתף מסוג סולק, מנפיק או משניהם. בקשה שכשלה בבדיקות הסף מלווה במענה שלילי לבקשה לאישור מבלי להעבירה למשתתף. בקשה לאישור שעמדה בבדיקה מועברת באמצעות מערכת המיתוג לאישור המשתתף:

(1) **עסקאות מקומיות -** מועברות למנפיק, בשם הסולק. המנפיק מחזיר תשובה (אישור העסקה או דחייתה) באמצעות מערכת המיתוג ולאחר בדיקת התאמה (טכנית) בין השאילתא שיצאה למנפיק לתשובה שהתקבלה מהמנפיק מועברת התשובה לבית העסק. מידע על העסקה כולל תשובת המנפיק מועברת גם אל הסולק כ advice הנשלח בסוף התהליך.

(2) **עסקאות תייר -** מועברות לסולק. הסולק מחזיר תשובה (אישור העסקה או דחייתה) באמצעות מערכת המיתוג ולאחר בדיקת התאמה בין השאילתא שיצאה לסולק לתשובה שהתקבלה מהסולק, מועברת התשובה לבית העסק.

4.6.3. "Stand In Process"

4.6.3.1. Stand In Process הינו תהליך בו מבוצעות על ידי המערכת בדיקות בהתאם לכללים מוסכמים שהוגדרו בכתב על ידי כל אחד מהמשתתפים הישירים של המערכת, וזאת על מנת להעביר תשובה לבית העסק, במקום המשתתף.

(1) המערכת ממתינה לתשובת המשתתף משך זמן מוגדר מראש אשר עשוי להשתנות מעת לעת על פי צרכי המערכת ובתיאום עם משתתפי המערכת. עם פקיעת הזמן המערכת עונה על פי הכללים שנקבעו מול כל משתתף.

(2) כאשר המערכת נמצאת במצב של שירות Stand In Process, ומערכת האישורים ("המערכת") תשיב לבית העסק במקום המשתתף. לאחר מכן ישלח advice לסולק ולמנפיק.

#### 4.6. תיאור פעילות המערכת - ממשק איסוף עסקאות

איסוף העסקאות מתבצע בעת התקשרות "סוף יום" של המסוף למערכת. איסוף העסקאות כולל ארבעה שלבים כדלהלן:

- (1) הזדהות המסוף מול המערכת - תהליך ההזדהות הוא על פי המתואר בפרוטוקול EMV.
- (2) שידור פרמטרים, ווקטורים ופרטים טכניים - פרמטרים ווקטורים שרלוונטיים למסוף ושחל בהם שינוי משודרים מהמערכת למסוף יחד עם פרטים טכניים לצרכי סינכרון.
- (3) שידור העסקאות מהמסוף למערכת - בסיום שידור העסקאות מתקבל חיווי במסוף על השלמת השידור. היה והשידור לא הסתיים בהצלחה, על מפעיל המסוף ליזום חזרה על שידור כל העסקאות מהתחלה.
- (4) שידור קובץ חסומים למסופים על ידי המערכת.

#### 4.7. שמירת נתונים

- 4.7.1 מפעיל המערכת שומר מידע קימעונאים הכולל נתוני פרמטרים ומעברי סליקה לצורך בירורים לתקופה של 3 שנים ממועד קבלתם במערכת.
- 4.7.2 במערכת נשמרים נתוני העסקאות שנעשו במסופים והועברו אליה לתקופה של 7 שנים החל ממועד קבלתם.
- 4.7.3 נתונים של כרטיסים חסומים נשמרים לתקופה של שנה החל ממועד קבלתם.
- 4.7.4 קבצי הלוג של הבקשות לאישור והתשובה שנשלחו למסוף נשמרים במערכת לתקופה של 3 שנים.

#### 4.8. נקודת האל חזור וסופיות הוראת התשלום בממשק אישורים וממשק איסוף

##### 4.8.1 נקודת אל חזור

- (1) נקודת האל חזור בממשק אישורים היא נקודה שבה משתתף מסוג מנפיק או מסוג סולק, נתן תשובה למסר בקשה לאישור וההוראה נקלטה באופן תקין אצל מפעיל המערכת והועברה ונקלטה באופן תקין במסוף.
- (2) נקודת האל חזור בממשק האיסוף הוא המועד שבו המסוף סיים את שידור העסקאות ואלו נקלטו באופן תקין אצל מפעיל המערכת.

##### 4.8.2 מועד סופיות הוראת התשלום

- (1) מועד סופיות הוראת התשלום בממשק אישורים הוא המועד שבו האישור נרשם כעסקה במסוף.
- (2) מועד סופיות הוראת התשלום בממשק האיסוף הוא המועד שבו קובץ "עיבוד העסקאות היומי" מועבר לסולק.

#### 4.9. תרחישי כשל אפשריים בממשק אישורים ובממשק עסקאות

התרחישים המתוארים בטבלה זו, מתארים כשלים אפשריים הן מצד מפעיל המערכת והן מצד משתתפי המערכת בממשק אישורים ובממשק עסקאות, וכן את אופן הטיפול בכשל:

| # | תרחיש                             | אופן הטיפול  |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | <b>כשל באמצעי התקשורת</b>         | 1. המשתתפים אחראיים לתחזוקה השוטפת של ציוד התקשורת הנמצא באחריותם, לרבות קו התקשורת בינם לבין המערכת וזאת גם אם הציוד ממוקם בחצרות מפעיל המערכת.<br>2. מפעיל המערכת יאפשר גישת המשתתף לתחזוקת הציוד שלו 24 שעות ביממה בתיאום מראש.   |
| 2 | <b>מסרים on-line, בקשות אישור</b> | במקרה כשל של המשתתף בהחזרת תשובה לבקשה לעסקה, מפעיל המערכת עשוי לספק שירותי Stand in כמפורט בסעיף 4.6.3.   |
| 3 | <b>איסוף עסקאות</b>               | במקרה של כשל טכני באיסוף עסקאות ממסוף מסויים, יכול מפעיל המסוף לחזור על פעולת שידור הנתונים למפעיל המערכת. במידת הצורך עליו לברר את הסיבות לכשל עם ספק המערכת שלו.   |
| 4 | <b>כשל בהעברת קבצי עסקאות</b>     | במקרים בהם מפעיל המערכת לא מספיק להעביר את קבצי העסקאות למשתתפים עד לשעה הנקובה בהתאם לסעיף 4.4, הקבצים יועברו במועד הקרוב ביותר האפשרי, המשתתפים נדרשים לקיים מנגנון לאיחוד מספר קבצי עסקאות שנשלחו ממפעיל המערכת בעיבוד שלהם / לקלוט את כל הקבצים.   |
| 5 | <b>מידע לא תקין</b>               | מידע המגיע למערכת באופן שאינו תקין יידחה ולא יעובד על ידי המערכת.  |
| 6 | <b>כשל של מפעיל המערכת</b>        | 1. במקרה של תקלות אצל מפעיל המערכת, ינקוט מפעיל המערכת בצעדים הרלוונטיים לפתרון התקלה על פי המתואר בסעיף 12.2 על מנת להמשיך להפעיל את המערכת בצורה תקינה.<br>2. ככל שמקרה הכשל משפיע ורלוונטי לפעילות המשתתפים, מפעיל המערכת יודיע תוך פרק זמן סביר בנסיבות העניין על מקרה הכשל והשלכותיו לאנשי הקשר אצל המשתתפים. |

יובהר כי מפעיל המערכת לא ישא בנזקים ישירים או עקיפים שייגרמו, אם ייגרמו, למשתתפים ולארגונים כתוצאה מתקלות או עיכובים כאמור לעיל.

## 5. ממשק ההתחשבות

### 5.1 הגדרות ייחודיות לפעילות ממשק ההתחשבות

**יום עסקים** - כל יום, למעט יום שבת וימי שבתון, שהם: שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, יום ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, יום ראשון ויום שביעי של פסח, יום העצמאות, חג

השבועות, תשעה באב, יום הבחירות לכנסת ולמעט כל יום שיקבע המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי.

**עסקת מקור / עסקת בסיס** - עסקה כספית שבוצעה על ידי מחזיק כרטיס חיוב בבית עסק, אשר מגיעה למערכת.

**עסקה מיוחדת** - כל תנועה כספית שאינה עסקת בסיס המוזרמת במערכת על ידי משתתף, לדוגמא: CHB (Charge Back), REV (Reversechargeback), REP (Representation).

**תנועה אינפורמטיבית** - תנועה שאינה כספית המוזרמת במערכת על ידי משתתף, כגון: ביטול הוראת קבע.

**עסקאות/תנועות** - עסקת מקור, עסקה מיוחדת ותנועה אינפורמטיבית.

**המערכת** – בכל מקום שמוזכר המונח "מערכת" בפרק 5 לכללים אלו, הכוונה למערכת ממשק סליקה.

**עמלה צולבת** - **Interchange Fee** עמלת המנפיק אשר נגבית מהסולק.

**קובץ בקרת הקלט** - קובץ הכולל את פרוט העסקאות/התנועות שנדחו על ידי ממשק ההתחשבות ואת סך הכל מספר התנועות והסכומים שנקלטו על ידי ממשק ההתחשבות על בסיס פרמטרים שהוגדרו מראש.

**קובץ יתרות חודשי** – קובץ המכיל תנועות במבנה זיכוי וחיוב מפורט בגין כל עסקה/תנועה שטרם בוצעה התחשבות בגינה במהלך החודש הקלנדרי הקודם עבור כל משתתף הקשור לעסקאות בקובץ. **מותג** - כל אחד מהמותגים המפורטים בנספח 6 לכללים אלו.

## 5.2. פונקציונליות

להלן השירותים אותם מספק מפעיל המערכת למשתתפים, באמצעות המערכת:

- 5.2.1. קליטת, מיון ופיצול העסקאות בהתאם למסמכי האפיון של המערכת עבור המותגים הנתמכים.
- 5.2.2. התחשבויות והעברת כספים ומידע בין סולקים לבין מנפיקים בגין עסקאות/תנועות שבהן הסולק והמנפיק הינם משתתפים שונים.
- 5.2.3. הכנת קבצים למשתתפים והעברתם למשתתפים.
- 5.2.4. חישוב ערכי הנטו בין המשתתפים ושליחת התוצאות למערכת זה"ב לטובת סליקת פעילות המערכת.

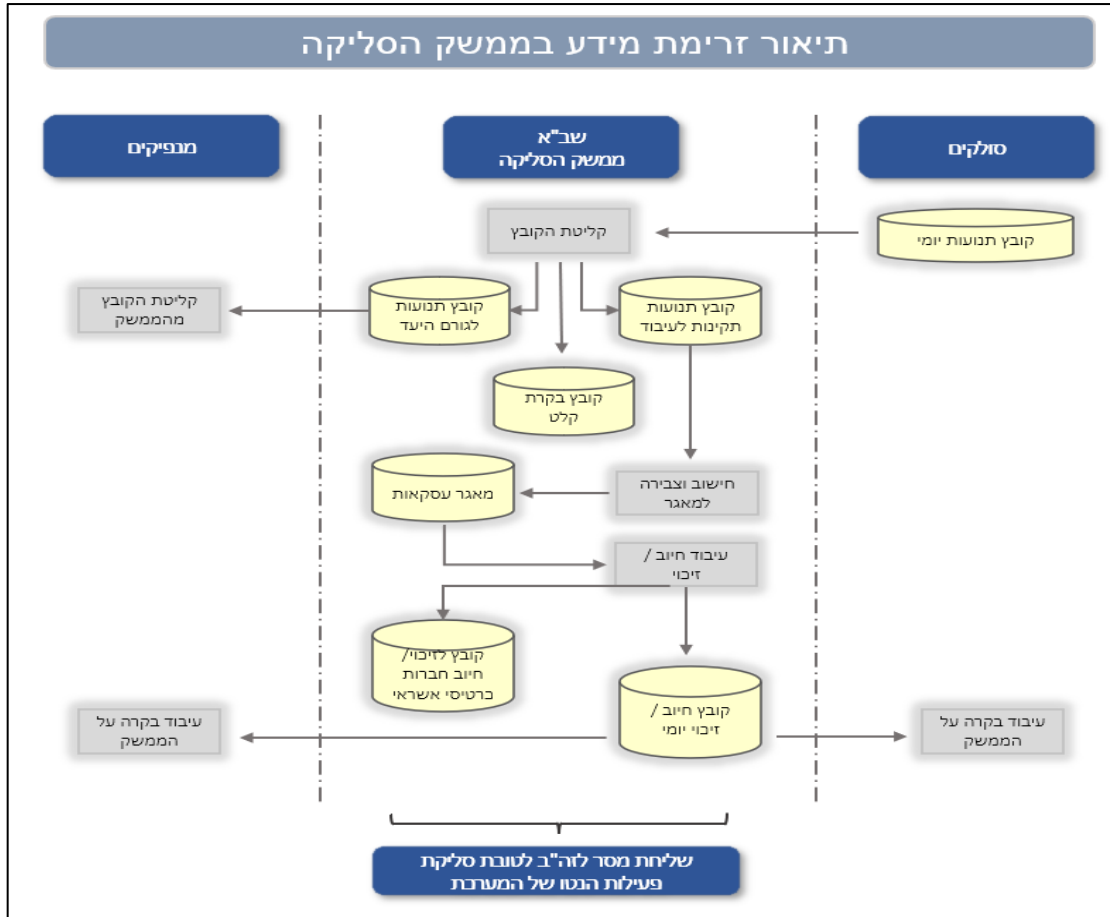
## 5.3. תיאור סביבת המערכת

5.3.1. סביבת המערכת כוללת 7 רכיבים עיקריים אצל מפעיל המערכת והמשתתף:

- (1) מערכת כספות המשמשת להעברת קבצים בצורה מאובטחת מהמשתתפים במערכת ולהיפך.
- (2) מאגרי עסקות עבור כל סולק – מאגר שמכיל את כלל העסקאות של הסולק במשך 7 חודשים אחרונים ו/או שנתיים באם בוצעה על העסקה פעילות מיוחדת.
- (3) קובץ קליטה – קובץ תנועות שהמשתתף מחייב/מזכה את גורם היעד (הסולק או המנפיק).
- (4) קובץ תנועות כספיות – מועבר אל גורם היעד ומכיל תנועות שהגיעו למערכת בתדירות יומית.
- (5) קובץ זיכוי/חיוב – מועבר למשתתף ולגורם היעד ומכיל את תנועות ההתחשבות.
- (6) קובץ סליקה נטו – הקובץ ממנו יגזר המסר לסליקת הנטו במערכת זה"ב.

(7) קובץ יתרות עתידיות – מועבר למשתתף ברמה חודשית ומכיל את כל העסקאות העתידיות של המשתתף במערכת.

5.3.2. זרימת המידע במערכת מודגמת בתרשים להלן:



5.4. ימים ושעות העיבודים בממשק ההתחשבות

5.4.1. תזמון סבב העיבודים בממשק ההתחשבות

| שם הקובץ                  | ימים                 | שעת שליחת הקבצים לשבא / יציאת קבצים משבא | במקרים חריגים ובאישור מפעיל המערכת בלבד |
|---------------------------|----------------------|--|---|
| קובץ תנועות נכנס מהסולקים | א' - ה' וחול המועד   | 15:00                                    | 16:00                                   |
|                           | ימי שישי וערבי חג    | 13:00                                    | 14:00                                   |
|                           | שבת, ימי שבתון וחגים | --                                       | --                                      |
| קובץ תנועות יוצא למנפיקים | א' - ה' וחול המועד   | 19:00                                    | --                                      |
|                           | ימי שישי וערבי חג    | 17:00                                    | --                                      |
|                           | שבת, ימי שבתון וחגים | --                                       | --                                      |
| קובץ חיוב זיכוי           | א' - ה' וחול המועד   | 24:00                                    | --                                      |

|    |       |                         |  |
|----|-------|-------------------------|--|
| -- | 24:00 | ימי שישי וערבי חג       |  |
| -- | --    | שבת, ימי שבתון<br>וחגים |  |

- (1) עיבודי ממשק ההתחשבות מתבצעים בימי עסקים בלבד (קצר או ארוך).
- (2) אם יום ה-2 לחודש חל ביום ראשון או ביום שהינו לאחר חג, למעט לאחר יום הכיפורים, אזי המשתתפים רשאים לשלוח קבצי עסקאות גם ביום שבת או בחג. במקרה זה על הקבצים להגיע למערכת עד לשעה 16:00. בשעה 16:00 או לאחר הגעת כל הקבצים מהמשתתפים לפי המוקדם מביניהם יופעל עיבוד ממשק ההתחשבות באופן אוטומטי. העיבוד האוטומטי ישלח למשתתפים את קבצי העסקאות היוצאות עד השעה 19:00 ואת קבצי הזיכוי/חיוב עד השעה 24:00.
- (3) משתתף רשאי לבקש ממפעיל המערכת שינוי במועדים אלו. מפעיל המערכת ישקול כל בקשה כאמור אשר תובא בפניו ויחליט האם להיענות לבקשה על פי הקריטריונים הבאים:
  - a. מצב המערכת.
  - b. קריטיות התאריך (היקף הפעילות מבחינת כמות וסכומי כסף).
  - c. יציבות ופעילות המערכת (טיפולים, מצב מרכז המחשבים והתקשורת, זמני ריצות, תקלות עבר).
  - d. מגבלות ובקשות נוספות.
  - e. השפעה על משתתפים אחרים.
  - f. משמעות והשלכות אי ביצוע הבקשה.
- (4) מפעיל המערכת רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות את לוח הזמנים המפורטים לעיל תוך כשבעים מראש טרם השינוי כאמור לכל המשתתפים.

#### 5.5 שירותי מערכת בממשק ההתחשבות

- 5.5.1 קליטת קבצי עסקאות/תנועות מהמשתתפים: קליטת קבצי העסקאות/התנועות מהסולק ומהמנפיק וביצוע בדיקות תקינות לגבי העסקאות/התנועות הכלולות בקובץ בהתאם למסמך "Validity Check" (הכולל פירוט בדיקות תקינות לוגיות על קובץ הקלט).
  - 5.5.2 הפקת קובץ בקרת קלט: קובץ קליטת העסקאות/תנועות (קובץ בקרת הקלט) המכיל את התנועות שנדחו, נשלח למשתתף הרלוונטי ששידר את הקובץ.
  - 5.5.3 הפקת קובץ עסקאות/תנועות: הפקת קובץ עסקאות / תנועות יוצאות עבור המשתתף הרלוונטי אליו מיועדות התנועות, המכיל עסקאות/תנועות שנקלטו (ולא נדחו) על ידי ממשק ההתחשבות.
  - 5.5.4 הכנת קבצי זיכוי וחיוב המשתתפים:
- (1) זיכוי וחיוב המשתתפים מתבצע בין מספר משתתפים בו זמנית בהתאם לסוגי הסכמים שונים הנובעים מסוגי כרטיסים שונים.

- (2) מפעיל המערכת יכין עבור כל משתתף את קבצי הזיכוי והחיוב בהתאם לכללים מוגדרים ומוסכמים מראש שנשלחו אליו בכתב.
- (3) קבצים אלו כוללים את נתוני העסקאות שבוצעו בבתי עסק בישראל באמצעות כרטיסי חיוב שהונפקו על ידו ועל ידי משתתפים אחרים תוך התייחסות וטיפול ב:
- a. עמלה צולבת.
  - b. עסקאות תשלומים.
  - c. טיפול בעסקאות מיוחדות.
  - d. חישוב המרות והצמדות בהתאם לשערים המפורסמים מידי יום על ידי בנק ישראל ומדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מידי חודש.
- 5.5.5. ניהול מאגר מידע שישמש:

- (1) לצרכי בירורים, איתור עסקאות וביצוע פעולות מיוחדות כמו טיפול בהכשות, זיכוי/חיוב משתתפים בהתאם לכללים מוגדרים מראש ומוסכמים על כל המשתתפים בהתאם לכל סוגי העסקאות/התנועות ובכלל זה התחשבות בהנחות, עמלות צולבות וכו' כפי שמוגדרים באפיון הפונקציונלי.
- (2) הפקת קובץ יתרות חודשי מפורט ביחס לעסקאות בסיס ועסקאות מיוחדות.
- 5.5.6. חישוב ערכי הנטו בין המשתתפים ושליחת התוצאות למערכת זה"ב לטובת סליקת פעילות המערכת.

#### 5.6. שמירת נתונים

המערכת שומרת נתונים של כל מסרי העסקאות והמסרים הנוספים שמתקבלים במערכת כולל מידע שנוסף להם במהלך העיבודים וזאת לצרכי בירורים ואיחזור נתונים למשך 7 שנים ממועד קליטתם במערכת.

#### 5.7. שמירת קבצים

כל הקבצים שמשודרים מהמערכת אל המשתתפים, מגובים למשך 90 יום.

#### 5.8. נקודת אל חזור ונקודת סופיות הסליקה

##### 5.8.1. נקודת האל חזור

נקודת הזמן שבה הוראות תשלום לא תוכל עוד להתבטל ו/או להשתנות על ידי המשתתף. מוגדרת כזמן התחלת עיבוד הקבצים במערכת (סעיף 5.6.3).

##### 5.8.2. סופיות הסליקה

נקודת זמן שבה העברה של נכס או מכשיר פיננסי איננה ניתנת לביטול ואינה מותנית או נקודה שבה התשתית הפיננסית או משתתפיה מילאו את התחייבויותיהם בהתאם לתנאים של חוזה הבסיס. נקודת סופיות הסליקה בין המשתתפים מתרחשת עם השלמת העברת התשלומים באופן סופי ומוחלט בין המשתתפים במערכת זה"ב (השלמת סליקת הנטו) ביום העסקים העוקב מיום העיבוד.

**5.9. תרחישי כשל אפשריים בממשק ההתחשבות**

התרחישים המתוארים בטבלה זו, מתארים כשליים אפשריים הן מצד מפעיל המערכת והן מצד משתתפי המערכת בממשק ההתחשבות, וכן את אופן הטיפול בכשל:

| # | תרחיש                      | אופן הטיפול   |
|---|----------------------------|---|
| 1 | <b>תקלת תקשורת</b>         | בהתקיים כשל במערכות הפנימיות של המשתתף, אשר תמנע ממנו לעבוד באופן אלקטרוני מול המערכת, רשאי המשתתף ורשאי מפעיל המערכת לנקוט בצעדים חלופיים מתואמים, דוגמת העברת המידע באמצעים אחרים, על מנת לוודא קבלת הקבצים לממשק ההתחשבות.   |
| 2 | <b>כשל אצל משתתף</b>       | <p>1. קובץ לא תקין: קובץ המגיע למערכת באופן שאינו תקין יידחה ולא יעובד על ידי המערכת.</p> <p>2. באחריותו הבלעדית של המשתתף לבדוק כי קבצו תקינים, כי לא קיימת כפילות בין הקבצים שנשלחו על ידיו לחברה טרם קרות הכשל ואשר עדיין לא עובדו על ידיה לבין הקבצים שנשלחו על ידו למערכת כחלק מתהליך ההתאוששות מהכשל.</p> <p>3. תקלות תקשורת וכל כשל אחר המתקיים מחוץ למערכת אינם בתחום אחריות מפעיל המערכת. במקרים אלו אחריות מפעיל המערכת מתחילה רק מרגע שקובץ תקין נקלט במערכת על ידי מחשבי מפעיל המערכת ועברו את הבדיקות הנדרשות.</p> |
| 6 | <b>כשל של מפעיל המערכת</b> | <p>1. במקרה של תקלה אצל מפעיל המערכת, ינקוט מפעיל המערכת בהליכים חלופיים מותאמים, דוגמת העברת המידע באמצעים אחרים, כדי לקבל או להעביר למשתתפים את המידע הנדרש וזאת על מנת להמשיך להפעיל את המערכת בצורה תקינה.</p> <p>2. מפעיל המערכת יודיע על העיכוב לאנשי הקשר אצל המשתתפים הרלוונטיים.</p>   |

יובהר כי מפעיל המערכת לא ישא בנזקים ישירים או עקיפים שייגרמו, אם ייגרמו, למשתתפים ולארגונים כתוצאה מתקלות או עיכובים כאמור לעיל.

**6. ממשק הסליקה - סליקת פעילות המערכת במערכת זה"ב**

**6.1. סליקת פעילות הנטו של המערכת**

- 6.1.1. מפעיל המערכת מספק למשתתפי המערכת שירותי סליקה במערכת זה"ב, בנק ישראל, לטובת סליקת פעילות הנטו של המערכת.
- 6.1.2. פעילות הנטו תסלק מחשבונות הסליקה הרלוונטים של המשתתפים בזה"ב.
- 6.1.3. משתתף במערכת שירותים בכרטיסי חיוב, שאינו מחזיק בחשבון סליקה בזה"ב, יתבקש להיות מיוצג בזה"ב על ידי משתתף אחר המחזיק חשבון סליקה בזה"ב, ובחשבון זה תתבצע סליקת הנטו של פעילות המשתתף.



6.1.4. במקרה שבו משתתף במערכת זה"ב (המחזיק בחשבון סליקה בזה"ב), ייצג בסליקה יותר ממשותף אחד במערכת שירותים בכרטיסי חיוב בסליקת הנטו, תשלח תנועת חיוב / זיכוי אחת לחשבון הסליקה הרלוונטי. התנועה תשלח ברמת המשתתף המייצג בזה"ב.

## 6.2. זמני הסליקה בזה"ב

6.2.1. להלן פרטי חלון הסליקה של מערכת שירותים בכרטיסי חיוב במערכת זה"ב.  
6.2.2. לטובת השלמת הסליקה, המשתתף מתבקש לוודא כי קיימת יתרה מספקת להשלמת הסליקה היומית בחשבון הסליקה הרלוונטי בשעות הסליקה הנקובות להלן:

| שעת הסליקה בזה"ב | מועד   |
|------------------|--|
| 09:15-09:45      | יום עסקים רגיל (א'-ה', חול המועד)  |
| 09:15-09:45      | יום עסקים קצר / ערב חג   |
| לא תבצע סליקה    | שבת, ימי שבתון וחגים (שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב וכל יום נוסף שיוגדר שאינו יום עסקים על ידי מפעיל מערכת זה"ב. |

## 7. הסדר כשל במערכת שירותים בכרטיסי חיוב

פרק זה מביא את עיקרי הדברים מתוך הסדר הכשל של מערכת שירותים בכרטיסי חיוב (להלן: "המערכת").

ההסדר המלא, מתואר בנספח 25 לכללים אלו.

### 7.1. מטרת הסדר הכשל – הבטחת הסליקה היומית בקרות אירועי כשל

הסדר הכשל מטפל בכשל שנוצר עקב היעדר כסף בחשבון הסליקה הרלוונטי של המשתתף ומסדיר את אופן הטיפול באירוע מסוג זה, ולא מטפל בהשלכות ככל שיהיו בהמשך בין המשתתפים כתוצאה מהאירוע.

### 7.2. סוגי כשלים

7.2.1. "כשל פיננסי" – מתרחש כאשר משתתף אינו מסוגל לעמוד בהתחייבויותיו בשל התממשות סיכון נזילות או סיכון אשראי;

(1) סיכון נזילות - הסיכון שצד נגדי, לא יחזיק די כספים לכיסוי התחייבויותיו הכספיות בצורה ובעיתוי הצפויים, אם כי הוא עשוי להיות מסוגל לכך בעתיד.

(2) סיכון אשראי - הסיכון שצד נגדי, לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו הכספיות במלואן במועד פירעונו, או בכל זמן בעתיד.

7.2.2. "כשל תפעולי" – מתאר מצב שבו המשתתף לא יכול מסיבה טכנית להעביר כספים לחשבון הסליקה הרלוונטי לטובת הסליקה. "כשל תפעולי" יטופל בזהה לטיפול ב"כשל פיננסי מסוג נזילות".

### 7.3. כספי בטוחות

#### 7.3.1. מונחים :

**כספי בטוחות** – כספי המשתתפים אשר יופקדו בחשבון ייעודי שמפעיל המערכת יפתח בבנק המרכזי ויוחזקו בנאמנות על ידי מפעיל המערכת לטובת המשתתפים ולטובת הסדר הכשל למקרה של אירוע כשל משותף.

**חשבון הסליקה של שבא בבנק המרכזי** - החשבון בו יוחזקו כספי הבטוחות אשר ישמשו את מפעיל המערכת אך ורק לטובת ניהול הסדר הכשל. כספים אלו לא יהיו חלק מנכסיו של מפעיל המערכת. הביטחונות ימשיכו להיות בבעלות המשתתפים.

**ערבות אישית** - המשתתף בעצמו יכסה את החוב כלפי המערכת באמצעות הביטחונות שהפקיד עבור עצמו.

**ערבות הודית** - משתתפי המערכת כולה, יכסו את החוב כלפי המערכת באמצעות הביטחונות שהפקידו, זאת עד להסדרת החקיקה בנושא.

#### 7.3.2. ניהול כספי הבטוחות

(1) מפעיל המערכת ינהל חשבון בבנק המרכזי, בנק ישראל, בו יוחזקו כספי הביטחונות של משתתפי המערכת.

(2) חשבון הסליקה שמפעיל המערכת ינהל בבנק ישראל, ישמש אך ורק לניהול כספי הבטוחות של המשתתפים עליהם חל ההסדר, אשר יוחזקו בנאמנות ע"י מפעיל המערכת, לטובת השלמת הסליקה בקרות אירוע כשל ולא לפעילות כספית אחרת של מפעיל המערכת.  
בין מפעיל המערכת לבנק ישראל, קיים הסכם משפטי שמגדיר את הפעילות המותרת בחשבון באופן זה.

(3) המשתתפים עליהם חל הסדר הכשל (משתתפים מסוג 1 או 2), יתבקשו להעביר כספי בטוחות באופן חד פעמי שישמרו בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת.  
הכספים יועברו במועד שיקבע על ידי מפעיל המערכת (סעיף 4.6.6.8(1) לנוסח הסדר הכשל המלא).

(4) כספי בטוחות אלו ישמשו כבטוחה למקרה שבו יתקיים אירוע כשל משותף במערכת, על מנת להבטיח את הסליקה היומית.

(5) המשתתפים יתבקשו להעביר כספי בטוחות במזומן בלבד.

(6) אופן חישוב גובה כספי הבטוחות: גובה הבטוחות יחושב ביום ה-1 לחודש מרץ וביום ה-1 לחודש ספטמבר ובתנאי שלש בא קיימת היכולת לזהות את ההנפקות של המנפיקים הבנקאיים בעצמה מבלי להסתמך על נתוני חברות כרטיסי אשראי (אחרת יחושב אחת לשנה ביום ה-1 לחודש מרץ ויכנס לתוקף ביום ה-1 לחודש אפריל). גובה הבטוחות שחושב, יכנס לתוקף ביום ה-1 לחודש אוקטובר וביום ה-1 לחודש אפריל בהתאמה או ביום העסקים העוקב אם ה-1 לחודש אינו יום עסקים

(7) למשתתפים יינתנו 30 ימים לטובת העברת כספי הבטוחות.

(8) מפעיל המערכת יעדכן את המשתתפים הרלוונטיים באופן הבא:

a. מפעיל המערכת ישלח מכתב חתום על ידי גורם המוסמך לכך מטעמו כפי שמוגדר בנספח

א' לנוסח הסדר הכשל המלא (נספח 25 לכללים אלו).

- b. המכתב יישלח באמצעות שליחת e-mail לכתובות המייל של המשתתפים כמתואר בנספח ב' לנוסח הסדר הכשל המלא (נספח 25 לכללים אלו).
- c. מפעיל המערכת יפנה טלפונית לאנשי הקשר הרלוונטיים מטעם המשתתפים ויודא את קבלת המייל. הפניה תעשה לאנשי הקשר כפי שהוגדרו בנספח ב' לנוסח הסדר הכשל המלא (נספח 25 לכללים אלו).
- (9) ככל שיידרש, יבוצע חישוב גובה בטוחות במועדים נוספים על פי צורך (לדוגמא – כניסת משתתף חדש, שינוי חד בפעילות אחד המשתתפים). מיידיות ביצוע החישוב תלויה ביכולת של שבא לבצע את החישוב בעצמה מבלי להיות תלויה במשתתפים.
- (10) מפעיל המערכת ידגום ביום המדידה כפי שיוגדר (4.6.6.1) את סכום פעילות הנטו של המערכת לאחר קיזוז של כל המשתתפים יחד לגביהם חל ההסדר, ויזהה את היום שבו החשיפה המצרפית של כל המשתתפים יחד כלפי המערכת היא הגבוהה ביותר. סכום החשיפה המצרפית הגבוה ביותר, יהווה את גובה הבטוחות שכל המשתתפים יחד (לגביהם חל ההסדר), יתבקשו להעבירו לחשבון הסליקה של מפעיל המערכת בבנק ישראל.
- חישוב זה רלוונטי אך ורק לתקופה בה תתקיים ערבות הדדית בין המשתתפים, כלומר עד לתיקונים הנדרשים בחוקי חדלות הפירעון לצורך אפשרות שימוש בביטחונות הכושל.
- (11) זמני העברת כספי הבטוחות לחשבון מפעיל המערכת:

- a.  **לפני הסליקה הראשונה של מערכת התשלומים בזה"ב / משתתף חדש – לאחר חישוב גובה הבטוחות, המשתתף יעודכן בהתאם למתואר בסעיף 4.6 (לנוסח הסדר הכשל המלא). למשתתף יינתנו 30 ימים לחתימה על כללי המערכת והעברת הבטוחות. נדרש להעביר את כספי הבטוחות עד שעתיים לפני נקודת האל חזור של הסליקה הראשונה אליה המשתתף מצטרף.**
- b.  **משתתף קיים תחת ההסדר - לאחר קביעת סכום הבטוחה של המשתתף (4.6 לנוסח ההסדר המלא), מפעיל המערכת יבדוק האם סכום הבטוחה החדש של אותו משתתף, גבוה או נמוך מסכום הבטוחה הנוכחית הקיימת לאותו משתתף בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת:**

| אופן השלמת / העברת הבטוחות   | סכום הבטוחה החדש   |
|--|--|
| <p>1. המשתתף יעודכן על סכום הבטוחות שעליו להשלים כפי שמתואר.</p> <p>2. למשתתף יינתנו 30 ימים להשלמת הבטוחות.</p> <p>3. המשתתף ישלים את החסר עד שעתיים לפני נקודת האל חזור הבאה של ממשק ההתחשבות (שעת נקודת האל חזור כפי שמוגדרת בכללי המערכת).</p> <p>4. אופן הטיפול במשתתף שלא העביר כספי בטוחות במועד, מתואר בסעיף 5.2.7 לנוסח הסדר הכשל המלא.</p> | <p><b>גובה מסכום הבטוחה הקיימת בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת</b></p> |

|  |   |
|--|---|
| מפעיל המערכת יחזיר למשתתף את ההפרש בין כספי הבטוחות ב-01 לחודש אפריל / ב-01 לחודש אוקטובר, בהתאם לחודש המדידה ובהתאם לתנאים הכתובים בנוסח המלא לנוסח הסדר הכשל המלא. | <b>נמוך</b> מסכום הבטוחה הקיימת בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת |
| על פי סעיף 4.6.7.8 (1) לנוסח הסדר הכשל המלא.   | <b>משתתף חדש</b> שמתבקש להעביר כספי בטוחות בפעם הראשונה       |

#### 7.4. הודעה על אירוע כשל במערכת

כמתואר בסעיפים 5.1-5.2 לנוסח הסדר הכשל המלא.

#### 7.5. הפעלת הסדר כשל

7.5.1. לאחר שמפעיל המערכת שלח את הוראת התשלום לסליקת פעילות הנטו בחשבונות הסליקה הרלוונטיים בזה"ב, יתקבל חיווי האם הסליקה אושרה או נדחתה:

(1) ככל שבחשבונות הסליקה תהיה יתרה מספקת לטובת השלמת הסליקה, הסליקה תושלם בהצלחה.

(2) ככל שלא תהיה יתרה מספקת להשלמת הסליקה, מפעיל המערכת ינקוט בצעדים הבאים:

- a. פניה למשתתף שבחשבון הסליקה שלו חסרים יתרות לטובת השלמת הסליקה – ככל שהיתרות יושלמו באופן מיידי, הסליקה תושלם ללא הודעה אירוע כשל.
- b. נבחר שהשלמת הכספים **באופן מיידי** בחשבון הסליקה הרלוונטי של המשתתף, משמעותה השלמת הכספים מיד עם פנייתו של מפעיל המערכת ולכל המאוחר עד 15 דקות לפני סיום חלון הסליקה של מערכת שירותים בכרטיסי חיוב במערכת זה"ב.
- c. ככל ולא יושלמו היתרות בחשבון הסליקה באופן מיידי על ידי המשתתף, מפעיל המערכת יודיע על כשל פיננסי במערכת התשלומים וינקוט בצעדים הנדרשים לטובת השלמת הסליקה (כמתואר בסעיף 5.2.3 להסדר הכשל המלא).
- d. חלון הסליקה של מערכת שירותים בכרטיסי חיוב מתחיל ב 09:15 ומסתיים ב 09:45, השלמת הכספים צריכה להתבצע לכל המאוחר עד 09:25. ככל שלא יושלמו כספים עד למועד זה, מפעיל המערכת יודיע על כשל.

#### 7.6. יישום הסדר הכשל בהתאם לסוג הכשל

| סוג הכשל | אופן השלמת הסליקה   |
|----------|---|
| כשל      | לכושל יחסר כסף להשלמת הסליקה בחשבון הסליקה הרלוונטי לסליקת פעילות מערכת התשלומים. |

| נזילות | <p>אופן השלמת הסליקה תלוי בסכום שיחסר לכושל להשלמת הסליקה :</p> <p>1. הסכום שיחסר לכושל להשלמת הסליקה <b>שווה או קטן</b> מסכום כספי הבטוחות שלו :<br/> <b>הסליקה תושלם על פי מנגנון ערבות אישית בלבד :</b></p> <p>1.1. הכשל זוהה לפני חלון הסליקה – לכשיגיע חלון הסליקה של מערכת שירותים בכרטיסי חיוב בזה"ב, מפעיל המערכת יסלוק את הכספים החסרים מחשבון הסליקה שלו עצמו ואת יתר הסכומים מחשבונות הסליקה הרלוונטיים של המשתתפים. על הסכום החסר, יקבל מידע מהמשתתף שדיווח על כשל צפוי מחשבון הסליקה שלו.</p> <p>1.2. הכשל זוהה לאחר חלון הסליקה – הכשל יתגלה באמצעות מסר התגובה שיחזור למפעיל המערכת מזה"ב, בו יופיעו פרטי הכושל והסכום שחסר בחשבון הסליקה שלו. מפעיל המערכת ישלח מסר סליקה חדש, ואת הסכום שחסר למשתתף הכושל, יסלוק מתוך חשבון הסליקה שלו עצמו (חשבון הסליקה של מפעיל המערכת). כלומר, מתוך כספי הבטוחות של המשתתף המופקדים בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת. ככל שקיימת יתרה כלשהיא בחשבון הכושל, יבוצע בה שימוש ורק הסכום החסר יסלק מתוך כספי הבטוחות.</p> <p>מפעיל המערכת יעדכן על כשל משתתף את משתתפי המערכת כולה.</p> <p>2. הסכום שחסר לכושל להשלמת הסליקה <b>גבוה</b> מסכום כספי הבטוחות שלו :<br/> <b>הסליקה תושלם באמצעות שילוב של מנגנון ערבות אישית + מנגנון ערבות הדדית</b> באופן הבא :</p> <p>2.1. הכשל זוהה לאחר חלון הסליקה – הכשל יתגלה ככל הנראה באמצעות מסר התגובה שיחזור למפעיל המערכת מזה"ב, בו יופיעו פרטי הכושל והסכום שחסר בחשבון הסליקה שלו.</p> <p>2.1. הכשל זוהה לאחר חלון הסליקה – הכשל יתגלה ככל הנראה באמצעות מסר התגובה שיחזור למפעיל המערכת מזה"ב, בו יופיעו פרטי הכושל והסכום שחסר בחשבון הסליקה שלו. מפעיל המערכת ישלח מסר סליקה <b>חדש</b>, ואת הסכום שחסר למשתתף הכושל, יסלוק מתוך חשבון הסליקה שלו עצמו (חשבון הסליקה של מפעיל המערכת). כלומר, מתוך כספי הבטוחות של המשתתפים, המופקדים בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת.</p> <p>מפעיל המערכת יעדכן על כשל משתתף את משתתפי המערכת כולה.</p> <p>3. השלמת הסליקה באמצעות כספי השורדים תבוצע על פי ההסבר הבא :</p> |
|--------|--|
|--------|--|

| המשתתפים עליהם חל הסדר הכשל                      |     |     |     |                        |  |
|--|-----|-----|-----|------------------------|--|
| משתתף 1  |     |     |     |                        |  |
| משתתף 2  |     |     |     |                        |  |
| משתתף 3  |     |     |     |                        |  |
| משתתף 4  |     |     |     |                        |  |
| 180M   |     |     |     |                        | סליקה נטו - החשיפה המצרפית הגבוהה ביותר של משתתפי המערכת |
| 10%  | 20% | 30% | 40% | נתח ההנפקה מתוך הברוטו |  |
| 18M  | 36M | 60M | 72M | סכום הבטוחה ב M ₪      |  |
| סה"כ בטוחות בחשבון הסליקה של מפעיל המערכת - 180M |     |     |     |                        |  |

| # | משתתף כושל | סוג הכשל  | סכום הכשל | הסליקה תושלם על ידי משתתף | חלוקת כספי הכשל בין המשתתפים בין השורדים  |
|---|------------|-----------|-----------|---------------------------|---|
| 1 | 1          | פילות מלא | 40M       | 1                         | על ידי הכושל בלבד   |
| 2 | 1          | פילות מלא | 90M       | 1,2,3,4                   | כל המשתתפים באופן הבא:<br>משתתף 1 - ישלם מכספי הבטוחות שלו 72M ₪<br>יתר הסכום - 18M יתחלק בין המשתתפים באופן הבא:<br>משתתף 2 ישלם: (100%-40%) / (50% - 30%) = 30% < 50% מתוך 18M ₪ << ישלם 9M ₪<br>משתתף 3 ישלם: (100%-40%) / (33% - 20%) = 20% < 33% מתוך 18M ₪ << ישלם 5.94M ₪<br>משתתף 4 ישלם: (100%-40%) / (17% - 10%) = 10% < 17% מתוך 18M ₪ << ישלם 3.06M ₪ |

אופן השלמת כספי הבטוחות מתואר בסעיף 5.2.6 לנוסח הסדר הכשל המלא.

**כשל**  
**אשראי**

הסליקה תושלם על פי **מנגנון ערבות הדדית**, במסגרתו משתתפי המערכת שאינם בכשל ("המשתתפים השורדים"), ישלימו את כל היתרות החסרות בגין המשתתף שכשל, ככל שהשלמה כזו תידרש. בין אם הכשל זוהה לפני או אחרי חלוף הסליקה, השלמת הסליקה תעשה על פי מנגנון ערבות הדדית. מפעיל מערכת התשלומים, ישלח במסר הסליקה הוראה לסלוק את פעילות הכושל מתוך חשבון הסליקה של מפעיל המערכת, כלומר מתוך כספי הבטוחות של המשתתפים. באירוע זה יבוצע שימוש רק בכספי המשתתפים שאינם בכשל.

אופן השלמת כספי הבטוחות לאחר כשל פיננסי מסוג אשראי, מתואר בסעיף 5.2.6 לנוסח הסדר הכשל המלא.

מפעיל המערכת יעדכן על כשל משתתף את משתתפי המערכת כולה ויפעל להוצאת המשתתף הכושל מהסליקה כפי כמתואר 5.2.8 לנוסח הסדר הכשל המלא.

**7.7. כשל של משתתף ישיר בזה"ב המייצג משתתפי מערכת שירותים בכרטיסי חיוב**

סעיף זה מתאר את אופן הטיפול במקרה שבו מתרחש כשל של משתתף בזה"ב המייצג בסליקה משתתפי מערכת שירותים בכרטיסי חיוב ואף יתכן שהוא בעצמו משתתף במערכת שירותים בכרטיסי חיוב (הסדר הכשל חל לגביו).

7.7.1. הבנק המייצג שכשל, הוא משתתף במערכת שירותים בכרטיס חיוב (הסדר כשל זה חל לגביו):

| סוג הכשל   | אופן הטיפול בכשל   |
|------------|--|
| כשל נזילות | 1. הסליקה תושלם מכספי הכושל על פי מנגנון ערבות אישית.<br>2. ככל שיהיו חסרים כספים, הסליקה תושלם גם מכספי השורדים – מנגנון ערבות הדדית. |

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <p>1. הסליקה תושלם מכספי השורדים בלבד – ערבות הדדית.</p> <p>2. המשתתפים המיוצגים על ידי הכושל, לא כשלו ולכן ניתן להשתמש גם בכספים שלהם לטובת השלמת הסליקה.</p> <p>3. המשתתפים המיוצגים בסליקה על ידי המשתתף המייצג שכשל, ידרשו לפנות למשתתף אחר במערכת זה"ב, על מנת שהוא ייצג אותם בסליקה.</p> <p>4. ככל שמשתתף המיוצג על ידי הבנק הכושל לא יעדכן את מפעיל המערכת מי המשתתף הישיר במערכת זה"ב שייצג אותו בסליקה במקום הכושל, מפעיל המערכת יאלץ להוציא אותו מהסליקה הקרובה עד שיעדכן מי המשתתף החדש שמייצג אותו בסליקה בזה"ב.</p> | <p><b>כשל אשראי</b></p> |
|--|-------------------------|

### 7.8. אופן הטיפול במשתתף שכשל

7.8.1. משתתף יושעה מהמערכת במקרים הבאים:

- (1) משתתף כשל מסיבת אשראי.
- (2) משתתף שכשל מסיבת נזילות ולא השלים את כספי הבטוחות במועד.
- (3) משתתף שלא השלים את כספי הבטוחות במועד.

7.8.2. מפעיל המערכת יבצע את הפעולות הבאות לגבי משתתף שיושעה:

| אופן הטיפול  | סוג המשתתף   |
|--|--|
| <p>הפעולות הבאות יבוצעו באופן <b>מיידי</b> לפני סבב הסליקה הקרוב:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. הוצאת המשתתף מסבב הסליקה הבא.</li> <li>2. עצירת עסקאות מתמשכות בממשק צד ג' (לרבות תשלומים עתידיים).</li> <li>3. חסימת פעילות הכרטיסים שהונפקו על ידי המשתתף במסופים.</li> <li>4. עצירת פעילות בתי העסק שסולקים מול הכושל.</li> </ol>   | <p><b>משתתף כשל מסיבת אשראי</b></p>  |
| <p>הפעולות הבאות יבוצעו באופן <b>מיידי</b> לפני סבב הסליקה הקרוב:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. הוצאת המשתתף מסבב הסליקה הבא.</li> <li>2. עצירת עסקאות מתמשכות בממשק ג' (לרבות תשלומים עתידיים).</li> </ol> <p>לפני נקיטת פעולות נוספות מצד מפעיל המערכת, מפעיל המערכת יאפשר למשתתף להשלים את הבטוחות לאחר סבב הסליקה הראשון (העוקב לאירוע הכשל) ממנו הוצא ולפני סבב הסליקה השני.</p> <p>ככל שמשתתף לא ישלים את הכספים החסרים גם לפני סבב הסליקה השני, מפעיל המערכת יאלץ לנקוט בפעולות נוספות כלפי המשתתף:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. חסימת פעילות הכרטיסים שהונפקו על ידי המשתתף במסופים.</li> <li>2. עצירת פעילות בתי העסק שסולקים על ידי הכושל.</li> </ol> | <p><b>משתתף שכשל מסוג נזילות ולא השלים את כספי הבטוחות במועד או משתתף ששרד את הכשל אך לא השלים את כספי הבטוחות במועד</b></p> |

### 7.9. החזרת משתתף לפעילות

- 7.9.1. מפעיל המערכת יאפשר למשתתף שהוצא מפעילות המערכת מסיבות 2,3 המתוארות בסעיף 5.2.8.1 לנוסח הסדר הכשל המלא, בתנאי שישלים את כל כספי הבטוחות החסרים.
- 7.9.2. מפעיל המערכת ישחרר את ההגבלות שתוארו בסעיף קודם מוקדם ככל שיתאפשר.
- 7.9.3. התנאי לשחרור המגבלות – השלמה מלאה של כל כספי הבטוחות בהתאם לכללי המערכת.
- 7.9.4. החזרת משתתף שכשל מסיבת חדלות פירעון תהיה אפשרית לאחר קבלה החלטה שיפוטית, לפיה המשתתף אינו מצוי יותר בהליכי חדלות פירעון ובתנאי שהוא עומד בכל כללי מערכת שירותים בכרטיסי חיוב.
- 7.9.5. לאחר החזרת משתתף שכשל לפעילות במערכת, מפעיל המערכת ישלח עדכון לגבי החזרת המשתתף לכלל משתתפי המערכת ויתאים את גובה הבטוחות הנדרשות וכן יחזיר את כספי הבטוחות לשורדים או ידרוש כספים (בהתאם להנחיות שבסעיף 4.6 לנוסח הסדר הכשל המלא).

## 8. יעדי שירות (SLA)

### 8.1. זמינות המערכת

- מערכת ממשק האישורים ואיסוף זמינה להתקשרות המסופים למענה על בקשות לאישור עסקאות ו/או איסוף עסקאות 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה.
- המערכת פועלת משני אתרים בתצורת active-active.
- עיבודים מתבצעים כמתואר בפרק 4.
- מערכת ממשק סליקה צד ג' הינה מערכת BATCH.
- תזמון העיבודים מתבצע כמתואר בפרק 5.

### 8.2. שירות ותמיכה

- 8.2.1. להלן דרכי ההתקשרות הנוכחיים לשירותי החברה\*:

| שעות פעילות   | טלפון                    | מוקד              |
|---|--------------------------|-------------------|
| ימים א'-ה' - 08:00 עד 17:00<br>ימי שישי וערבי חג - 08:00 עד 13:00 | 03-5264646               | מוקד שירות לקוחות |
| ימים א'-ה' - 08:30 עד 17:00<br>ימי שישי וערבי חג - 08:00 עד 12:00 | 03-5264666               | מוקד תמיכת תוכנה  |
| 24/7  | 03-5264659<br>03-5264660 | מוקד החירום       |

\*מובהר, כי למרות האמור לעיל, דרכי ההתקשרות המחייבים והמעודכנים מפורטים באתר החברה.

- 8.2.2. מפעיל המערכת יפעל תוך פרק זמן סביר בהתאם לנסיבות העניין למתן תמיכה תפעולית ומענה/פתרון לבקשות משתתפים.



8.2.3. מפעיל המערכת רשאי לשנות את שעות הפעילות של המוקדים בצורה זמנית או קבועה וכן להחליף את אופי מתן השירות (למשל - שיחה טלפונית, IVR, מענה באתר ברשת וכו') על פי שיקוליו העסקיים והטכניים.

### 8.3. טיפול בתקלות

מפעיל המערכת יטפל בתקלות במערכת על פי חומרת התקלות בהתאם לטבלה כדלקמן. הטיפול בתקלות יתבצע ברציפות עד לפתרון הבעיה.

| חומרת האירוע      | משמעות  | דחיפות הטיפול             |
|-------------------|---|---------------------------|
| קריטית/גבוהה מאוד | 1. פגיעה בשירותי ליבה ופעילויות המוגדרות כשירותים ללקוחות הנדרשים לרציפות מלאה<br>2. משביתה הליך מרכזי או מערכת אינטגרציה למערכות אחרות | מיידית                    |
| גבוהה             | 1. פגיעה בשירותי ליבה המוגדרים כשירותים ברמה יומית<br>2. כשל בביצוע תהליך שאינו מותנה תהליכים אחרים                                     | מיידית                    |
| בינונית           | 1. פגיעה בשירותי מפעיל המערכת<br>2. תקלה שמתקיימת מדי פעם<br>3. יכול לסבול דיחוי  | בקדימות האפשרית           |
| נמוכה             | פגיעה בתהליכי עבודה ללא השפעה מזיקה על שירותי מפעיל המערכת אך דורשת התייחסות  | בהתאם לסדר עדיפויות שתקבע |
| מזערית/נמוכה מאוד | פגיעה מינורית שאינה משפיעה על מהלך תקין של המערכת   | בהתאם לסדר עדיפויות שתקבע |

### 8.4. אנשי קשר (מערכת ומשתתפים)

8.4.1. אנשי קשר ממטעם מפעיל המערכת - ראו סעיף 9.2 לעיל. שמות אנשי הקשר יועברו למועמד להיות משתתף, בהתאם להתקדמות תהליך ההתחברות ועל פי הצורך.

8.4.2. אנשי קשר מטעם המשתתפים (1) על כל משתתף במערכת למנות איש קשר ראשי ואיש קשר משני (כגיבוי) אליהם יפנה מפעיל המערכת שאלות, בירורים, הוראות והודעות הקשורים לשינוי ו/או שימוש במערכת כמפורט בהליכים לחיבור משתתף.

- (2) על המשתתפים להודיע למפעיל המערכת על שינויים בזהות אנשי הקשר מטעמם ובפרטי ההתקשרות עימם תוך פרק זמן סביר טרם שינוי כאמור.
- (3) אנשי הקשר (הראשיים ו/או המשניים) יהיו זמינים בכל שעות פעילות המערכת.

## 8.5. שינויים במערכת

### 8.5.1. שינויים בגין דרישות סטטוטוריות:

- (1) במקרים בהם מפעיל המערכת ידרש לערוך שינויים במערכת ו/או באפיון המערכת ו/או בשירותים כתוצאה מדרישות סטטוטוריות שיחולו על החברה, לא תידרש הסכמתם של המשתתפים לביצוע השינויים כאמור לעיל. יחד עם זאת תתקיים התיעצות עם המשתתפים על אופן היישום של הדרישה.
- ככל שהשינוי שיבוצע כאמור יצריך מהמשתתפים לבצע התאמות במערכותיהם על מנת לאפשר המשך שימוש במערכת, המשתתפים יבצעו את ההתאמות הנדרשות ויישאו כל אחד בעלויותיו שלו הכרוכות בהתאמות כאמור.
- שינויים במערכת שמתבצעים בעקבות דרישות סטטוטוריות כאמור יתבצעו לפי תאריכי היעד שיקבעו על ידי אותם גורמים סטטוטוריים.
- (2) לא ביצע המשתתף את ההתאמות הנדרשות ממנו על רקע השינוי במערכת, יראו בכך הפרה של כללי המערכת אשר הפרתם עלולה להשפיע מהותית על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת ויחולו הוראות פרק 3 לעניין השעיית משתתף.
- (3) באחריות משתתף שהוא סולק לפעול ולודא את הטמעת השינוי בכל המסופים המותקנים בבתי העסק שבסליקתו על פי לוח הזמנים שמוגדר ומוכתב על ידי הדרישות הסטטוטוריות שהביאו לשינוי.

### 8.5.2. שינויים בגין החלטות העמותה:

- (1) במקרים בהם מפעיל המערכת ידרש לערוך שינויים במערכת ו/או באפיון המערכת ו/או בשירותים כתוצאה מהחלטות שהתקבלו בעמותה בכל הנוגע לרכיבי חובה, לא תידרש הסכמתם של המשתתפים לביצוע השינויים כאמור לעיל. יחד עם זאת תתקיים התיעצות עם המשתתפים על אופן היישום של הדרישה בוועדות משתתפים.
- ככל שהשינוי שיבוצע כאמור יצריך מהמשתתפים לבצע התאמות במערכותיהם על מנת לאפשר המשך שימוש במערכת, המשתתפים יבצעו את ההתאמות הנדרשות ויישאו בעלויות ככול שיקבע בעמותה ולפי תאריכי היעד שיקבעו על ידי העמותה.
- בכל הנוגע להחלטות העמותה בקשר לרכיבי רשות, יחול האמור בסעיף 9.5.3 להלן.
- (2) לא ביצע המשתתף את ההתאמות הנדרשות ממנו על רקע השינוי במערכת, יראו בכך הפרה של כללי המערכת אשר הפרתם עלולה להשפיע מהותית על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת ויחולו הוראות פרק 3 לעניין השעיית משתתף.
- (3) באחריות משתתף שהוא סולק לפעול ולודא את הטמעת השינוי בכל המסופים המותקנים בבתי העסק שבסליקתו על פי לוח הזמנים שהוגדר על ידי העמותה.

### 8.5.3. שינויים אחרים:

(1) בכל מקרה אחר בו יתבקש שינוי במערכת ו/או באיפיון המערכת ו/או בשירותים הניתנים באמצעות המערכת לרבות שינויים שנובעים מהחלטות ועדת כרטיסי חיוב/העמותה או מהצורך של משתתפים לעמוד בדרישות של הסכמות הבינלאומיות (וככל שמדובר בשירותים נוספים כהגדרתם בסעיף 4.5.4 בכפוף לאמור באותו סעיף), אשר משפיעים על משתתף אחד או יותר, יבוצעו השינויים המבוקשים בהתייעצות בתום לב עם המשתתף/המשתתפים הרלוונטיים אשר השינוי משפיע עליהם. למען הסר ספק, מובהר כי גם במקרה כאמור לא תידרש הסכמתו של המשתתף לביצוע השינויים כאמור לעיל. בכל הנוגע לבקשות לשינויים הנובעות מדרישות של הסכמות הבינלאומיות שכרטיסיהן מוגדרים במערכת – מפעיל המערכת יתן במסגרת ההתייעצות משקל יתר לצורך של המשתתפים לעמוד בדרישות הסכמות והמשמעויות של אי עמידה בדרישות אלו תוך התחשבות בהשלכות על יציבותה ויעילותה של מערכת התשלומים והמשתתפים בה.

ככל והשינוי שיבוצע כאמור יצריך מי מהמשתתפים לבצע התאמות במערכותיהם על מנת לאפשר המשך שימוש במערכת, המשתתפים יבצעו את ההתאמות הנדרשות וישאו כל אחד בעלויותיו שלו הכרוכות בהתאמות כאמור.

(2) למען הסר ספק, מובהר כי מפעיל המערכת יהיה רשאי לערוך שינויים על פי הצרכים העסקיים הטכנולוגיים, שיקולי אבטחת מידע וכל שיקול אחר שאינם מהותיים במערכת ו/או בכל רכיב של המערכת, ללא הסכמת המשתתפים ואף ללא היוועצות עם מי מהמשתתפים, במצב בו אין בשינוי כאמור כדי לחייב מי מהמשתתפים לבצע התאמות במערכת או כדי לפגוע בשירותים הניתנים על פי כללים אלה למי מהמשתתפים.

(3) מפעיל המערכת ינהל בקרה על ביצוע שינויים במערכת, בהתאם לכללים הבאים:

a. מפעיל המערכת ימסור מראש, בתוך כשבועיים, הודעות והוראות למשתתפים טרם הטמעתם של שינויים מתוכננים במערכת.

b. בהתאם לשינויים המבוצעים במערכת, מפעיל המערכת יבצע, לפי הצורך, תיקונים בכללים ובכל מסמך אחר הדרוש תיקון.

c. כל השינויים ייבדקו בסביבת ניסוי טרם הטמעתם במערכת הייצור. המשתתפים עשויים להתבקש על ידי מפעיל המערכת לעמוד בספר הבדיקות לשינוי שבוצע שימסר להם על ידי מפעיל המערכת.

(4) כל שינוי מוצע בממשקי המשתתף למערכת, טעון אישור מוקדם של מפעיל המערכת. מפעיל המערכת שומר לעצמו את הזכות לסרב לאשר שינוי כאמור שאינו תואם לדרישות התצורה הסטנדרטיות של המערכת.

## 8.6 שחרור שינויים במערכת

8.6.1 שינוי תוכנה במערכת אישורים ואיסוף ישוחררו לפעילות בסביבת הייצור בתדירות שאינה גבוהה מארבע מהדורות בשנה. המועד המדויק של שחרור המהדורות והכנסת השינויים למערכת כאמור לעיל, ייעשה בתאום עם המשתתפים.

8.6.2 שינוי תוכנה בממשק סליקה ישוחררו לפעילות בסביבת הייצור בתדירות שאינה גבוהה משתי מהדורות בשנה. מועד שחרור המהדורות התוכנה ייעשה בתאום עם המשתתפים.

8.6.3. מפעיל המערכת יפעל בהתאם לאמור לעיל, למעט שינויים דחופים במערכת לפי שיקול דעתו אשר ידווחו למשתתפים מוקדם ככל וניתן.

## 9. אבטחת מידע

### 9.1. סודיות בתהליך העבודה השוטף

9.1.1. מבלי לגרוע מן האמור בכתב הסודיות שנחתם על ידי כל משתתף (בנוסח המופיע בנספח 1 לכללים אלו), כל צד במערכת (מפעיל המערכת והמשתתפים) מתחייב שהוא וכן עובדיו ו/או מי מטעמו (להלן: "הצד המקבל"), ישמרו בסודיות על כל מידע שיימסר להם על ידי הצד השני (להלן, בהתאמה: "הצד המוסר" ו- "המידע"), ובכלל זה מידע הנוגע לגופים ולמוסדות המקבלים שירותים מהצד המוסר ולא ימסרו את המידע לאחרים או יעשו בו שימוש שלא לצרכי התקשרותם, אלא אם ניתנה הסכמתו של הצד המוסר.

9.1.2. האמור לעיל לא יחול אם המידע הינו מידע גלוי לציבור ו/או מידע שפותח על ידי הצד המקבל ו/או מי מטעמו באופן עצמאי ו/או מידע שהיה בידי הצד המקבל ו/או מי מטעמו טרם העברת המידע ו/או הינו ידע מקצועי, כלים גנריים, Know-how, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות מתודולוגיות ושיטות עבודה, שאינם ייחודיים לצד המוסר.

9.1.3. כל צד יודיע למשנהו מיד עם היוודע לו על חשש לדליפת מידע שנמסר לו על ידי הצד השני.

9.1.4. לבקשת חברה, המשתתף ישיב לה, מיד עם דרישתה הראשונה, את כל המסמכים שנמסרו לו על ידה ו/או על ידי מי מטעמה לצורך התחברותו למערכת.

9.1.5. כמו כן, מוסכם כי במקרה בו תחול על הצד המקבל ו/או מי מטעמו חובה על פי דין או על פי דרישות סטטוטוריות ו/או צו של בית משפט למסור את המידע, הצד המקבל ו/או מי מטעמו יהיו רשאים למסור את המידע, ובלבד שתינתן על כך הודעה מראש לצד המוסר על מנת שתעמוד לו האפשרות לנקוט בכל צעד ו/או פעולה על מנת למנוע את הגילוי של המידע, וזאת בכפוף לכך שאין מניעה ליתן הודעה כאמור לצד המוסר על פי כל דין ו/או צו ו/או הדרישה הסטטוטורית.

### 9.2. חובות מפעיל המערכת

9.2.1. מפעיל המערכת יעמוד בסטנדרטים של אבטחת מידע המקובלים בענף הבנקאות בישראל (הוראות ניהול בנקאי תקין, חקיקה רלוונטית, הנחיות של גורמי פיקוח רגולטורים שונים וכו').

9.2.2. הטיפול באירוע סייבר – מפעיל המערכת יפעל בהתאם להוראות בנק ישראל בכל הנוגע להגנת סייבר, בין היתר, במכלול הפעולות למניעה, לנטרול, לחקירה ולהתמודדות עם איומי סייבר ואירועי סייבר, ולצמצום השפעתם והנוק הנגרם מהם.

9.2.3. נהלים ותיעוד ולוגים (log) – מפעיל המערכת מנהל לוגים בתחומי הפעילות ואבטחת המידע נדרשים לצורכי בקרה של פעילות המערכת. הלוגים נשמרים לשם בירורים, טיפול בתקלות ואירועי אבטחת מידע וסייבר לתקופה של שנה.

9.2.4. בתיאום מראש עם מפעיל המערכת, יאפשר מפעיל המערכת לכל משתתף גישה לתחזוקת הציוד שלו 24 שעות ביממה.

### 9.3. אחריות המשתתפים

מבלי לגרוע מאחריות המשתתפים אשר מפקחים על ידי בנק ישראל לפעול על פי הוראות ניהול בנקאי תקין והחקיקה הייעודית לגופים בנקאיים, יחולו על המשתתפים ההוראות המפורטות להלן. בכל מקרה של סתירה בין הוראות אילו והוראות בנק ישראל יגבר האמור בהוראות בנק ישראל.

### 9.3.1. על המשתתפים מוטלת האחריות לבצע כדלהלן:

- (1) בדיקות ביטחוניות – קצין הביטחון אצל המשתתף אחראי לביצוע בדיקות כשרות עובדי המשתתף אשר יעבדו ישירות מול המערכת, והכל בהתאם להוראות בנק ישראל או הוראות הרגולטור הרלוונטי של משתתפים בעניין זה.
  - (2) אבטחה פיסית – קצין הביטחון אצל המשתתף אחראי לנקוט באמצעי הגנה נאותים להגנה על חצרי המשתתף בהן מותקנות תחנות קצה המחוברות למערכת ו/או לכל מקום אחר בו יש מידע ו/או גישה למידע של ו/או על המערכת, באופן שלא יפחת מאמצעי ההגנה שנוקט בהם המשתתף לגבי מערכתיו שלו.
  - (3) בקרת גישה – משתתפי המערכת ישתמשו באמצעים טכנולוגיים, כגון אלו: טכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות של המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה (כדוגמת כרטיסים חכמים, וזיהוי ביומטרי) לצורך בקרת גישה למערכות המידע אצל המשתתף המקושרות למערכת, הכל כפי שיוכתב מעת לעת למשתתפים על ידי מנהל המערכת.
  - (4) ביקורת פנימית – משתתפי המערכת נדרשים לשלב בתוכניות הביקורת הפנימית שלהם ביקורת על המערכת הפנימית שלהם המחוברת למערכת, ולוודא עמידה בתנאים דלעיל.
  - (5) נהלים ותיעוד ולוגים (log) – משתתפי המערכת נדרשים לבנות מערך תיעוד ונהלים למערכות המידע הקשורות ישירות למערכת ולשמור מידע זה לתקופה של שנה.
  - (6) שרידות – משתתפי המערכת נדרשים לקבוע תכנית גיבוי והתאוששות למערכת המשתתף ולמערכות המידע הקשורות למערכת.
- 9.3.2. המשתתפים יודאו כי מערכותיהם ונוהליהם מספקים הגנה נאותה מפני פעילות זדונית הקשורה לפעילות המערכת.
- 9.3.3. כל משתתף אחראי לאבטחת המידע של המערכת שברשותו בהתאם לכל דרישות סטטוטוריות ורגולציה ובהתחשב ברגישות המידע המועבר.
- 9.3.4. כל חשד להפרה או הפרה בפועל של דרישות אבטחת מידע במערכת, ידווחו לאלתר למפעיל המערכת.
- 9.3.5. כל חשד לאיום או אירוע סייבר שיש בו כדי להשפיע על הפעילות התקינה של המערכת ידווחו לאלתר למפעיל המערכת.
- 9.3.6. כל משתתף יעריך באופן עצמאי את המהימנות ואת החוסן של הסדריו הפנימיים ביחס לאבטחת מערכות המידע המקושרות למערכת. הערכה עצמית זו תכלול נושאים כגון:

- (1) אבטחה פיזית של האתר.
- (2) שכיחות אירועים הקשורים לסיכון תפעולי, כגון זמן השבתה של מערכות המידע כאמור.
- (3) הלימות קצב העברת המסרים.
- (4) הלימות הנהלים וכלים לשעת חירום.

(5) דוח הערכה עצמית יוגש למפעיל המערכת על פי דרישה.

## 10. ניהול סיכונים

### 10.1. אחריות המשתתפים

מבלי לגרוע מאחריות מפעיל המערכת כאמור בכללים אלו המשתתף הישיר נושא באחריות מלאה ובלעדית לסיכונים שהוא מעביר למערכת, הנובעים מפעילותו, מפעילות לקוחותיו במערכת ומפעילות המשתתף העקיף ולקוחותיו הפועלים דרכו במערכת. לא תתקבל כל טענה של המשתתף הישיר בדבר היעדר אחריותו לאילו מפעולותיו של המשתתף העקיף עמו הוא קשור בהסכם (גם בתצורת פעילות בה המשתתף העקיף מתחבר מבחינה תפעולית ישירות למערכת) אשר גרמו נזק ו/או הוצאה ו/או דרישה ו/או תביעה למערכת ו/או לשבא.

משתתף במערכת יקיים מערך ניהול סיכונים הנדרש לפעילות מול המערכת וכשיר כוח אדם בעל מומחיות לניהול הסיכונים בפעילות מול המערכת, שלא יפחת בפרמטרים שלו מהנדרש מהמשתתף על ידי הגוף המפקח עליו.

### 10.2. אחריות החברה

עמידה בדרישות הסטטוטוריות החלות על החברה ובכללים אלו.

## 11. תכנית המשכיות עסקית

### 11.1. זמינות המערכת

זמינות המערכת מתוארת בסעיף 9.1.

### 11.2. אחריות מפעיל המערכת

11.2.1. ניהול המשכיות עסקית של מפעיל המערכת תתבצע בהתאם להוראות בנק ישראל ובהתאם להוראות משק לשעת חירום (מל"ח).

11.2.2. מפעיל המערכת יפעיל אתר גיבוי בהתאם למדיניותו ובכפוף להוראות בנק ישראל.

11.2.3. במקרה שהנסיבות מחייבות את העברת המערכת לאתר הגיבוי, מפעיל המערכת יודיע למשתתפים בדבר כל פעולה שעליהם לנקוט בקשר עם כך. המעבר לאתר הגיבוי יהיה שקוף, ככל הניתן, למשתתפים במערכת.

11.2.4. במקרה של השבתה ממושכת של המערכת, מפעיל המערכת ייוועץ ויתקשר עם המשתתפים בהתאם לצורך.

11.2.5. מפעיל המערכת ימסור הודעה למשתתפים כאשר קיימת סבירות שהבעיה תימשך או שהיא עלולה להפריע לכלל פעילות המערכת.

### 11.3. אחריות המשתתפים

- 11.3.1. המשתתפים יפעלו להבטחת ההמשכיות העסקית שלהם כמענה על התהליכים השוטפים מול מפעיל המערכת מכל אחד מהאתרים של המשתתף אל כל אחד מהאתרים של מפעיל המערכת.
- 11.3.2. המשתתף יבצע בדיקת ותרגול של יכולת הפעולה הנ"ל לפחות פעם בשנתיים.
- 11.3.3. משתתף אשר נתקל בבעיות שיש בהן כדי למנוע ממנו לפעול מול המערכת, נדרש להודיע על כך למפעיל המערכת כאמור בסעיף 1.15 לכללים.
- 11.3.4. דרישות שרידות באתר המשתתף:
- (1) משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות, בכל הנוגע לרכיבים שבאמצעותם הם מתממשקים אל המערכת.
- (2) משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות מקומית, באתר הראשי.
- (3) משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות מרוחק, שפירושו אתר גיבוי למקרה של נפילת האתר הראשי.
- (4) מפעיל המערכת שומר לעצמו את הזכות להקל על משתתף בדרישה זו בהתייחס למידת הסיכון בה המשתתף חושף את המערכת.
- 11.3.5. במקרה שמשתתף נזקק לעבור לאתר הגיבוי שלו מכל סיבה שהיא, חובה כי תהיה לו היכולת לעשות זאת מבלי להשפיע על יתר המשתתפים או על מפעיל המערכת. המשתתף יודיע מיידית למפעיל המערכת הן בדבר כוונתו להעביר את הפעילות לאתר הגיבוי והן בדבר הצלחת המעבר. המשתתף יודיע למפעיל המערכת על מעבר חזרה לאתר הראשי.

#### 11.4. בדיקת הנהלים למצב חירום

- 11.4.1. מפעיל המערכת יבחן מעת לעת את נאותות נהליו במצב חירום במערכת על בסיס תקופתי בהתאם למסמכי המדיניות שלו.
- המשתתפים נדרשים לשתף פעולה וליטול חלק בהליך זה ככל יידרש על ידי מפעיל המערכת.
- 11.4.2. משתתף יבחן מעת לעת את נאותות נהליו במצב חירום הקיימים אצלו על בסיס תקופתי בהתאם למסמכי המדיניות שלו.
- 11.4.3. משתתף במערכת יודיע למפעיל המערכת בדבר ממצאי בדיקת נהלים למצב חירום שיש בה כדי להשפיע על יכולתו של המשתתף לפעול במערכת.

### 12. יישוב מחלוקות

#### 12.1. בית המשפט המוסמך והדין החל

- 12.1.1. בית המשפט המוסמך לדון בתביעות בין משתתפי המערכת ומפעיל המערכת (לרבות בתביעה שצד לה היא החברה בתפקידה כמפעיל המערכת), בעניין המוסדר בכללים או בהסכמים עם המשתתפים הוא בית משפט ישראלי בתל אביב.
- 12.1.2. הדין שיחול במקרים כאלו הוא הדין הישראלי ולא תטען על ידי כל משתתף או מי מטעמו טענה, שדין זר חל.

#### 12.2. מחלוקות בין המשתתפים לעצמם

נתגלתה מחלוקת בין משתתפים במערכת בקשר להוראת תשלום, סליקה או כל אירוע אחר הנוגע לפעילות המערכת, לרבות מחלוקת הנובעת מפרשנות שונה של הכללים ו/או ההסכמים להשתתפות במערכת - הצדדים למחלוקת יעשו ככל ואל ידם על מנת לנסות ולפתור את המחלוקת באופן ידידותי בינם לבין עצמם תוך, לכל היותר 7 ימי עסקים מיום שנודע אודות המחלוקת לצדדים שבמחלוקת.

### 13. הגבלת שימוש

#### 13.1. הגבלת שימוש ועבירות

המשתתף אינו רשאי במישרין או בעקיפין לעשות את הפעולות המפורטות להלן כולן או חלקן: (i) למכור, לתת רישיון (או רישיון משנה), להשכיר, לשווק, להפיץ, להמחות, להעביר או למשכן את זכויותיו לעשות שימוש במערכת ללא אישור מראש ובכתב של שבא; או (ii) להשתמש בשמה של שבא, בלוגו או בסימנים המסחריים שלה ללא אישור מראש ובכתב של שבא. מובהר כי בחיבור משתתף המחובר בחיבור טכני עקיף אין הפרה של הוראות סעיף זה.

### 14. כח עליון והגבלת אחריות ושיפוי

#### 14.1. כוח עליון

החברה לא תישא בכל אחריות ו/או חבות שהיא בגין פעולותיה כמפעיל המערכת בשל אירועים שאינם בשליטת החברה, כאשר על אף מאמצים סבירים לא הייתה יכולה החברה לקיים את התחייבויותיה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בין היתר, בשל כל אירוע מהאירועים הבאים: מלחמה, איום למלחמה, פעולות איבה, פעולות טרור, מהומות או אירוע בטחוני חמור אחר, שריפה, שיטפון, שלג או אסון טבע אחר, סכסוכי עבודה לרבות שביתות, השבתות ועיצומים, תקלות טכניות במחשבי המערכת ו/או בקווי התקשורת ו/או בממשקים אל המערכת ו/או הפסקת חשמל ו/או אי-זמינות/תקינות אחרת של תשתיות/אמצעים אחרים הנדרשים לביצוע הפעולות במערכת.

#### 14.2. הגבלת אחריות

14.2.1. אחריות החברה והפועלים מטעמה מוגבלת לאמור בכללים אלו בלבד. החברה והפועלים מטעמה לא ישאו בכל אחריות שהיא או חבות לכל מעשה ו/או מחדל ו/או נזק בגין ו/או הקשורים ו/או הנובעים מתפקידה של החברה כמפעילת המערכת ו/או מפעולותיה על פי כללים אלו, למעט כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים במצטבר: (א) המעשה ו/או המחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, נעשה במכוון או ברשלנות רבתי ו - (ב) הנזק שנגרם כתוצאה מהמעשה ו/או המחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, הוא נזק ישיר בלבד ולא נזק תוצאתי או עקיף ו - (ג) הסכום שישולם על ידי החברה בגין הנזק שנגרם למשתתף ו/או לצד שלישי אחר כתוצאה מהמעשה או המחדל שנעשה על ידי החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, לא יעלה על סך של 200,000 ₪.

14.2.2. החברה, עובדיה, מנהליה ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים ולא ישאו בכל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד שייגרמו כתוצאה מכך שהבנק שבו מתנהל חשבון המשתתף לא יאשר את משיכת



הכספים מחשבון המשתתף מכל סיבה שהיא, וכתוצאה מכך לא יזוכו המשתתפים האחרים בגין העסקאות שנשלקו בממשק הסליקה.

14.2.3. החברה אינה מהווה צד לעסקאות המועברות דרכה, אינה ערבה להשלמת הסליקה הכספית המבוצעת על בסיס הפעילות שעוברת דרכה ובהתאם, אינה נוטלת על עצמה סיכוני אשראי ו/או נזילות הנובעים מפעילות המשתתפים באמצעות מערכותיה ואינה נוטלת על עצמה כל אחריות (כלשהי) בכל הקשור בפעולות ו/או בעסקאות ו/או הנובע מפעולות ו/או מעסקאות שמתבצעות בין בית העסק, מחזיק כרטיס החיוב, המנפיק והסולק.

14.2.4. שיפוי על ידי המשתתף במערכת

(1) כל משתתף מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בהתאם לפסד דין חלוט שלא עוכב ביצועו בגין כל הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד (לרבות, עלויות, הוצאות ושכר טרחת עורך דין בגובה סביר) אשר ייגרמו לחברה כתוצאה מתביעה ו/או דרישה של צד שלישי כנגד החברה (לרבות על ידי בתי עסק, בעלים של מסופים המותקנים אצל בתי עסק כלשהם מחזיקי כרטיסי חיוב ו/או משתתפים ומשתמשים אחרים), וזאת בקשר עם מתן השירותים ו/או פעילות המערכת.

(2) מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף לעיל, בהתייחס לסולק המשתתף במערכת אישורים ואיסוף, המשתתף מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה לרבות על תביעה בגין: (א) כשל ו/או שיבוש ו/או טעות בקליטת הפרמטרים וההרשאות שהוגדרו לחברה על ידי המשתתף הסולק במערכת; ו/או (ב) כשל במסוף בקליטת הפרמטרים וההרשאות שהוגדרו לחברה על ידי המשתתף הסולק; ו/או (ג) התקשרות המשתתף הסולק עם בית עסק כלשהו אשר בעקבותיה הפסיק אותו בית עסק את התקשרותו של בית העסק עם משתתף אחר.

(3) מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף לעיל, בהתייחס למנפיק המשתתף במערכת אישורים ואיסוף, המשתתף מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה לרבות על תביעה בגין: (א) כשל ו/או שיבוש ו/או טעות בקליטת הוקטורים שהוגדרו לחברה על ידי המנפיק במערכת; ו/או (ב) כשל במסוף בקליטת הוקטורים שהוגדרו לחברה על ידי המנפיק.

(4) מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף לעיל, בהתייחס למשתתף ישיר אשר חתום בהסכם עם משתתף עקיף (על-פיו פועל המשתתף העקיף במערכת באמצעות המשתתף הישיר), המשתתף הישיר מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד (לרבות, עלויות, הוצאות ושכר טרחת עורך דין בגובה סביר) אשר ייגרמו לחברה כתוצאה מפעולותיו של המשתתף העקיף במערכת ובגין כל תביעה ו/או דרישה של צד שלישי כנגד חברה (לרבות על ידי בתי עסק, בעלים של מסופים המותקנים אצל בתי עסק כלשהם מחזיקי כרטיסי חיוב ו/או משתתפים ומשתמשים אחרים), וזאת בקשר עם פעולותיו של המשתתף העקיף ולקוחותיו הפועלים דרך המשתתף הישיר במערכת (אף במקרה בו המשתתף העקיף מחובר מבחינה תפעולית ישירות למערכת).

(5) החברה תודיע בכתב למשתתף בהקדם האפשרי על כל דרישה ו/או תביעה בכתב כאמור ותאפשר לו להתגונן כנגדה. המשתתף לא יהיה רשאי להביא לסיום ההליך הנ"ל בדרך של פשרה שכתוצאה ממנה תידרש החברה לשלם סכומים שלא תשופה בשלהם על פי סעיף שיפוי זה, אלא בהסכמתה המוקדמת לכך, בכתב.

## 15. אדמיניסטרציה/ שונות

### 15.1. ויתור או הנחה

- 15.1.1. הסכמת שבא ו/או המשתתף (הישיר או העקיף) לסטות מהאמור בכללים במקרה מסוים או הנחה או דחייה שניתנה על ידי שבא ו/או המשתתף (הישיר או העקיף) לצד השני, לא יהוו תקדים ולא ילמדו מהם גזירה שווה למקרה אחר.
- 15.1.2. לא השתמשה שבא ו/או לא השתמש המשתתף (הישיר או העקיף) במקרה מסוים בזכויות על פי האמור בכללים, אין לראות בכך הקלה או ויתור על אותן הזכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו הקלה או ויתור כלשהו על זכויות שבא ו/או לא השתמש המשתתף (הישיר או העקיף) על פי הכללים.

### 15.2. הודעות למשתתפים

- 15.2.1. כל ההודעות, הדרישות, הבקשות ומסרים אחרים ייעשו בכתב ויימסרו במסירה אישית או ישלחו בדואר רשום עם אישור קבלה, או בשידור פקס לידי הנמען לפי הכתובת או מספר הפקס, או בדואר אלקטרוני המופיע ברשימת אנשי הקשר בנספח 3 לכללים אלו.
- 15.2.2. כל הודעה כאמור תחשב כאילו הגיעה ליעדה באופן מיידי במקרה של מסירה אישית, או אם נשלחה באמצעות E-mail בתום שני ימי עבודה, או בתום ארבעה ימי עבודה מיום המשלוח בדואר רשום או באופן מיידי בעת קבלת אישור הגעתה בעת פתיחת אימייל על ידי המשתתף ואימותה בשיחת טלפון.

### 15.3. עמלות ותמחור הפעילות במערכת

- 15.3.1. עלויות פעילות שוטפת
- (1) עמלות בקשר לשימוש במערכת יהיו לפי תעריפון החברה כפי שיקבע על ידי מפעיל המערכת ושיהיה נהוג בחברה מעת לעת.
- (2) תעריפון העמלות העדכני מפורסמים באתר האינטרנט של החברה (להלן "תעריפון רישמי"). בתעריפון הרשמי תוצג הפעילות נשוא החיוב, בסיס החיוב, הגורם המשלם, סכום והערות הסבר לעניין שיטת החישוב ו/או חלוקת החיוב בין המשתתפים.
- (3) עד ה- 5 לכל חודש קלנדרי החברה תמציא למשתתף חשבונית מס ערוכה כדין ובה פירוט סך העמלות שנצברו לחובתו במהלך החודש הקודם בגין השירותים שסופקו לו על ידי חברה במהלך החודש הקודם כאמור. התשלום לחברה על ידי משתתף יבוצע על פי תנאי התשלום המפורטים בתעריפון הרישמי.
- 15.3.2. עלות התחברות של משתתף בחיבור טכני ישיר:
- (1) באחריות משתתף חדש לבצע על חשבונו את ההתקנות, ההדרכות והתחזוקה הנדרשת וכן לבצע כל פעולה אחרת הנדרשת לצורך שימוש במערכת.
- (2) עלות ההתחברות למערכת אשר תשולם לחברה תחושב על בסיס שעות העבודה שיושקעו על ידי החברה בפועל ואשר ינבעו באופן ישיר מביצוע ההתאמות הנדרשות לצורך התחברות

המשתתף החדש למערכת (לרבות ביצוע טסטים ודיונים עם אנשי המשתתף החדש שיהיו כרוכים בכך). עלות זאת תשולם מדי חודש בחודשו על בסיס השעות שהושקעו ועל פי התעריפים לשעה אשר ייקבעו על ידי החברה ויימסרו מראש למשתתף החדש.  
15.3.3 מפעיל המערכת יספק למשתתפים קובץ לידעיה ולבקרה על ההתחשבות מולו. לעמלות שעל כל משתתף לשלם לחברה יתווסף מס ערך מוסף כשיעורו בחוק במועד תשלומו.  
15.3.4 כל סכומי העמלות ישולמו בשקלים חדשים.

## 16. משתמשים במערכת שאינם משתתפים (ממשק אישורים וממשק איסוף)

בפרק זה יתוארו מספר עניינים הקשורים למשתמשים במערכת, שאינם משתתפים בה.

### 16.1. חיבור בתי עסק לממשק האישורים וממשק האיסוף

בית העסק יכול להשתמש במערכת באמצעות מספר סולקים שונים, בהתאם להסדרי הסליקה שיצר עבור המותגים השונים.

#### 16.1.1. צירוף בתי עסק לשימוש בממשק האישורים והאיסוף

מפעיל המערכת יחבר בית עסק לממשק האישורים והאיסוף של המערכת בהתקיים התנאים הבאים:

- (1) בית העסק התקשר בהסדרי סליקה עם משתתף שהינו סולק במערכת וקיבל מהסולק מספר ספק.
- (2) בית העסק התקין מסוף אשר אושר לשימוש הסולקים וחיבורו אושר על ידי מפעיל המערכת.
- (3) מפעיל המערכת קיבל מהסולק/יצרן/מפיץ בקשה לפתיחת מסוף בבית העסק.
- (4) מפעיל המערכת העביר לסולק הודעה בדבר קבלת טופס / קובץ הפתיחה הנ"ל וביקש את אישורו לכך.
- (5) הסולק, הודיע לחברה בכתב כי הוא אישר את המסוף אשר אמור לעבוד בבית העסק וכי הוא מאשר לבית העסק להתחבר לממשק האישורים והאיסוף של המערכת.
- (6) החברה קיבלה מהסולק בכתב פרמטרים המתייחסים לאותו בית עסק כנדרש על ידה.

#### 16.1.2. חסימת פעילות/ גריעת בתי עסק

- (1) משתתף שהוא סולק רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע למפעיל המערכת כי אין לאפשר לבית עסק כלשהו להמשיך ולהשתמש בממשק האישורים והאיסוף של המערכת לגבי פעולותיו עימו.
- (2) משתתף שהינו סולק, שהודיע למפעיל המערכת כאמור, יהיה אחראי להמשך הטיפול מול בית העסק. יובהר ששבא איננה צד בנושא וכי פעלה בהתאם להנחיות הסולק המשתתף במערכת בלבד.
- (3) קיבל מפעיל המערכת הודעה כאמור, יסמן מפעיל המערכת את בית העסק הנ"ל כבית עסק "חסום". הרישום הנ"ל יגרום לכך שלאחר עיבוד הקמעונאים היומי כל בקשת אישור שתקבל מבית העסק האמור, לגבי כל עסקה ספציפית, לא תאושר וכן, כי לאחר העברת קובץ עסקאות מהמסופים של אותו בית עסק לחברה לצורך עיבודן והעברתן למשתתף, ייחסם בית

העסק כליל באופן שעסקאות עתידיות (מעבר לעסקאות שעברו בקובץ העסקאות האמור) תחסמנה.

(4) מפעיל המערכת רשאי אף הוא לחסום מסוף מפעילות כאשר מפעיל המערכת מאתר פעולה לא תקינה של המסוף ויש חשש למעשי הונאה או בעיות אבטחת מידע או כל פעולה אחרת שעלולה לסכן את המערכת. הודעה על החסימה תימסר בכתב לסולקים של המסוף.

(5) חסימה מחוסר פעילות במערכת ריבוי – במקרים בהם מסוף לא היה פעיל ולא שידר עסקאות במשך 3 חודשים הוא יחסם "מחוסר פעילות" מסיבות של מניעת הונאות ואבטחת מידע. ביכולת בית העסק (על ידי הגוף שפתח עבורו את המסוף) לבקש להפשיר את חסימת המסוף וזאת בתוך 3 חודשים ממועד החסימה. גם הפשרת מסוף מחייבת את אישור הסולק לפתיחתו מחדש.

### 16.1.3. צורות התקשרות מיוחדות

(1) בית עסק המבקש לפעול באחת מצורות ההתקשרות המיוחדות המפורטות להלן, נדרש לבצע תיאומים מוקדמים עם מפעיל המערכת ועם המשתתפים במערכת, בהתאמה:

(2) רב מוטב

- a. השימוש ברב מוטב נועד לבתי עסק המנהלים מספר מוטבים/ספקים.
- b. כל הפרמטרים וסכומי התקרה יהיו משותפים לכל המוטבים/ספקים.
- c. תצורת עבודה זו מחייבת אישור בכתב של כל הסולקים במסוף.

(3) רב ספק

- a. השימוש ברב ספק נועד לבתי עסקים המנהלים על שרת אחד מספר מסופים (מוטבים/ ספקים) כאשר הסולקים מזכים כל מוטב/ספק בנפרד.
- b. לכל מוטב/ ספק מנוהלים פרמטרים וסכומי תקרה בנפרד.
- c. נדרש אישור הסולקים במסוף לתצורת עבודה זו.

16.1.4. יובהר, כי אין למפעיל המערכת הסכם התקשרות מול בתי העסק ואין לו כל אחריות כלפי בתי העסק ו/או מחזיקי כרטיסי החיוב. כל הפעולות המבוצעות בין המערכת לבין בתי העסק, הינן חלק מסל השירותים של החברה למשתתפים והאחריות לגביהן חלה באופן בלעדי על המשתתפים.

## 16.2. יצרנים ומפיצים

16.2.1. יצרנים יהיו רשאים לחבר את המסופים שבשיווקם אל המערכת בהתקיים שני התנאים הבאים:

- (1) חתימה על הסכם יצרן אשר מסדיר את היחסים בין הצדדים.
- (2) אישור המסוף לעבודה מול המערכת על ידי גורם שהוסמך לכך.
- (3) אישור טכני ואבטחתי של חיבור המסוף על ידי מפעיל המערכת.

16.2.2. יצרנים רשאים לשווק את המסופים אשר אושרו לחיבור ועבודה אל מול המערכת באמצעות מפיצים וחברות מימון (חברות ניכיון).

16.2.3. מפעיל המערכת רשאי לספק שירותים מיוחדים לחברות מימון. מהות השירות היא כניסה של חברת המימון ל"נעלי בית העסק" באופן זה שחברת המימון תקבל מהמשתתף (מסוג סולק) את התשלומים שהיו אמורים לעבור לבית העסק ("המחאת זכויות").

16.2.4. לצורך כך מפעיל המערכת מסב בכל עסקה (אשר לגביה התבקשה החלפת בית העסק בחברת המימון) את פרטי בית העסק אשר בו בוצעה העסקה, לטובת פרטי חברת המימון.

16.2.5. שירות זה מחייב הסכמה מראש ובכתב בין חברת המימון, המשתתף (מסוג סולק) ומפעיל המערכת.

16.2.6. חברת המימון תגיש בקשה למפעיל המערכת (מאושרת על ידי המשתתף שהוא סולק), להמחאת הזכויות עבור כל בית עסק אשר מבקש להיכלל בשירות, תוך ציון עבור איזה סוגי עסקאות לבצע ניכיון.

16.2.7. מפעיל המערכת יבצע את המחאת הזכויות בכל רשומת עסקה בהתאם לבקשות ולהגדרות דלעיל, בטרם העברת רשומות העסקה למשתתף שהוא סולק). כמו כן יעביר מפעיל המערכת לחברת הניכיון עותק מרשומות העסקה שהוסבו לניכיון עבור כל הסולקים בכל בתי העסק הקשורים עם חברת הניכיון.

16.2.8. חברת הניכיון רשאית להגיש למפעיל המערכת גם בקשות לגריעה, שיוך/ או ניתוק בית עסק לשירות הניכיון בלבד.

### **16.3. העברת מידע לצדדים שלישיים**

מפעיל המערכת רשאי להעביר מידע לבתי עסק, חברות ניכיון והתאמה, יצרנים ומפיצים הרלוונטי לצורך פעילותם.