מספר בקשה (رقم الطلب): 1

טלפון מרכז מידע: 077-2703333

אישור על פתיחת בקשה
مُصادقة على تسجيل طلب

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 01 מאי 2011 בשעה (بالساعة) 12:21 הוגשה בקשה מסוג (قُدم طلب من نوع):אישור תובענה כתובענה ייצוגית בקשה של תובע 1 אישור תובענה כתובענה ייצוגית
בתיק (بقضية) ת"צ 1634-05-11 פינצ'ברסקי נ' SONY COMRPORATION.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 1.

בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.
كُل مراجعة للمحكمة المُتعلقة في الطلب عليك أن تذكُر رقم الطلب.

אישור פתיחת תיק

مصادقة على تسجيل قضية

ניתן אישור כי ביום (تُصادق بهذا بأنه في يوم) 01 מאי 2011 בשעה (الساعة) 12:18 נפתח בבית משפט זה (سجلت في المحكمة قضية تحمل الرقم) ת"צ 1634-05-11 פינצ'ברסקי נ' SONY COMRPORATION.

יש להמציא את כתב הטענות הפותח לבעלי הדין שכנגד, בתוך 5 ימים, בדואר רשום עם אישור מסירה, אלא אם כן הורה בית המשפט אחרת.

عليك تسليم لائحة الأدعاء للطرف الآخر خلال 5 ايام بالبريد المُسجل مع وصل تبليغ إلا إذا أمرت المحكمة غير ذالك.

ת.צ_____

בית המשפט המחוזי
בתל- אביב יפו

בעניין:

המבקשים:

1. **אוהד פינצ'בסקי ת.ז. 032963894**
2. **אלעד יצחק ברקאי ת.ז. 037464492**

שניהם ע"י ב"כ עוה"ד יעקב ישראלי ו/או
אורנה ששון שוורץ ו/או רמי איתן ו/או אירית מזור
מרח' יגאל אלון 114 ת"א, בית גזית גלוב, 67443
טל: 03-6917770, פקס: 03-6917705

(התובעים)

-נ ג ד-

המשיבות:

1. **SONY CORPORATION**
7-1, Konan 1-chome, Minato- ku,
Tokyo 108-0075,JAPAN
באמצעות היבואנית ישפאר מוצרי צריכה בע"מ ח.פ. 513777813

2. **ישפאר מוצרי צריכה בע"מ ח.פ. 513777813**
מרח' ספיר 7 הרצליה

(הנתבעות)

בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לעשות שימוש בסמכותו מכוח חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו- 2006 (להלן: "**החוק**"), ולאשר את התובענה המצ"ב לבקשה זו **כנספח 1** כ"תובענה ייצוגית".

ואלה נימוקי הבקשה:

מבוא

1. עניינה של בקשה זו הינה באישור כייצוגית של תובענה שעניינה מחדלן של המשיבות, אשר כשלו בשמירת מידע אישי של משתמשים שהועבר להן (לבקשתן) לצורך שימוש בקונסולות משחק, שהמבקשות מייצרות ומשווקות בכל העולם, לרבות בישראל, קונסולות המוכרות בשמות PlayStation 3 ו- PSP (להלן: "**הקונסולות**").

2. הקונסולות מתאפיינות בכך שהן מאפשרות חיבור לרשת האינטרנט. חיבור הקונסלות לרשת האינטרנט מעניק למשתמשים מגוון אפשרויות לרבות האפשרות לשחק במשחקי רשת עם שחקנים מכל העולם, רשת המכונה PlayStation NetWork (להלן: "**PSN**"), וכן לרכוש תכנים (כגון: מוזיקה, משחקים וסרטים) באופן מקוון ישירות מאתר האינטרנט של המשיבות שמכונה Qriocity (להלן: "**Qriocity**").

3. לשם שימוש בקונסולות באמצעות רשת האיטרנט נדרשו המשתמשים למסור למשיבות מידע ופרטים אישיים רגישים, וכן נאגר אודותם מידע, שכלל, בין היתר: שמות, תאריכי לידה, מספרי זיהוי, כתובת מגורים, כתובת דוא"ל, סיסמאות, מספר כרטיסי אשראי, תשובות לשאלות אבטחה, היסטוריית רכישות שבוצעו וכיוצ"ב.

4. בניגוד להצהרותיהן, להתחייבויותיהן ולמצגיהן, המשיבות לא העמידו מערכת אבטחה נאותה למידע שנאגר על ידן.

5. מכל מקום, וככל הנראה, עקב הכשל האבטחתי של המשיבות, פרץ גורם בלתי מורשה למאגר המידע של המשיבות וגרם לחשיפת הפרטים האישיים של המשתמשים.

6. המשיבות ידעו על הפריצה למאגר המידע בסמוך להיווצרה, אולם התעכבו ו/או השתהו יתר על המידה מלהודיע למשתמשים שהמידע הרגיש נחשף כאמור.

7. עקב הפריצה המשיבות השביתו את מערכת ה- PSN, וכן את אתר האינטרנט Qriocity ונכון למועד הגשת בקשה זו הללו עדיין מושבתים. בכך גם נשללו מהמשתמשים יכולות השימוש המקוון לפרק זמן שאיננו ידוע.

8. מחדלן של המשיבות גרם למשתמשים, ובכללם למבקשים, נזקים משמעותיים, בין היתר: פגיעה חמורה בפרטיות, חשיפת פרטים אישיים, סיכון של גניבת זהות ו/או שימוש בלתי מורשה בכרטיסי אשראי. כמו כן, מניעת האפשרות להשתמש במערכת ה- PSN וכן ולרכוש תכנים באתר ה- Qriocity.

<u>הצדדים:</u>

9. המבקשים 1 ו- 2 הינם צרכנים שרכשו קונסולות משחק מסוג PlayStation 3 בישראל. לצורך שימוש בקונסולות באמצעות רשת ה- PSN ו/או אתר האינטרנט Qriocity מסרו המבקשים למשיבות פרטים אישיים ומידע רגיש, לרבות פרטי כרטיס האשראי שברשותם.

10.

א. המשיבה 1 הינה תאגיד ענק מבוסס ומוכר, הפועל בכל רחבי העולם.
המשיבה 1 מייצרת ו/או משווקת את הקונסולות בכל רחבי העולם.
המשיבה 1 הינה גם המתפעלת ו/או המתחזקות את רשת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity.

ב. המשיבה 2 הינה חברה הרשומה בישראל, היא היבואנית המורשית של מוצרי המשיבה 1 בישראל ובכלל זה של הקונסולות.

המשיבה 2 הינה הנציגה של המשיבה 1 בישראל, והיא משווקת את הקונסולות בישראל, בין ישירות ובין ע"י מורשים מטעמה ברחבי הארץ.

<u>הרקע העובדתי:</u>

11. המשיבות שיווקו את קונסולות המשחק תוך הדגשת הייחודיות שלהן כקונסולות המיועדות להתחברות לרשת האינטרנט, תכונה המאפשרת למשתמשים לשחק באמצעות רשת ה- PSN במשחקים מרובי שחקנים, וכן מאפשרת רכישה מקוונת של תכנים באמצעות אתר האינטרנט Qriocity.

12. המשיבות עודדו את המשתמשים לעשות שימוש ברשת ה- PSN ובאתר האינטרנט Qriocity.

13. המשיבות הציגו ופרסמו את מערכת ה- PSN ואתר האינטרנט Qriocity כמערכת מאובטחת ביותר, המציעה בין היתר משחקים, מוזיקה וסרטים למשתמשי הקונסולות.

14. המשיבות התחייבו כלפי המשתמשים במפורש ובמשתמע כי המידע שימסר על ידי המשתמשים ישמר ברמת אבטחה גבוהה ביותר, המתאימה בין היתר למעמדן של המשיבות ולרגישותו של המידע האמור ולסיכון הנובע מחשיפתו, מערכת אשר תבטיח מניעת זליגתו ושימוש בלתי מורשה בו.

15. בפועל נסתבר כי המשיבות כשלו באופן חמור בקיום התחייבויותיהן אלו.

16. בין התאריכים 17.4.11 ל- 19.4.11 נפרצה מערכת ה- PSN, ופרטי המידע הרגיש של כ- 77 מיליון משתמשים, שמתוכם כ- 120,000 משתמשים בישראל זלגו ועברו לידיו של גורם בלתי מורשה.

17.

א. עקב הפריצה השביתו המשיבות את מערכת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity, ומנעו מהמשתמשים את האפשרות לשחק במשחקי הרשת ולרכוש תכנים במערכת המקוונת.

ב. המשיבות לא גילו למשתמשים מייד מהי סיבת השבתה, אלא רק לאחר חלוף כשבוע ימים, ביום 26.4.11 בו פרסמו בבלוג של PlayStation הודעה בדבר הפריצה למערכת ה- PSN.

- מצ"ב **<u>כנספח א'</u>** לבקשה דנן ההודעה שפורסמה בבלוג.

18. ביום 28.4.11 שיגרו המשיבות למשתמשים בדוא"ל הודעה בדבר הפריצה למערכת ה- PSN.

- מצ"ב **<u>כנספח ב'</u>** לבקשה דנן ההודעה שנשלחה למשתמשים בדוא"ל.

19. כמו כן, פורסמה הודעה בשפה העברית באתר האינטרנט של הנתבעת 2.

- מצ"ב **<u>כנספח ג'</u>** לבקשה דנן ההודעה בשפה העברית מאתר האינטרנט של הנתבעת 2.

20. יצויין כי בהודעות אלו <u>הודו המשיבות כי מאגר המידע אכן נפרץ</u>, הודו בהשבתת המערכת בגין הפריצה, וכן הודו כי קיים סיכון רב לשימוש בלתי ראוי ומסוכן בנתונים שדלפו.

21. ההודעות הנ"ל מהוות "הודאת בעל דין" בגין התרחשות אירוע הפריצה למערכת ה- PSN, ובדבר אחריות המשיבות לקרות האירוע ולתוצאותיו, על כל המשתמע מכך.

הפרת החובות של המשיבות ועילות התביעה:

22. המשיבות ביצעו כלפי המשתמשים עוולה חוקתית בכך שפגעו בזכויות חוקתיות שלהם, לרבות לפי חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, ולרבות הזכות לפרטיות.

23. המשיבות הפרו את זכויותיהם של המשתמשים בניגוד לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**").
החוק הישראלי הכיר מפורשות בזכותו הבסיסית של אדם להגנה על פרטיותו וקבע את החובה להגן על המידע הנמסר לשימוש במאגרי מידע. הכרה זו מבוטאת בין היתר בכך שכ"פגיעה בפרטיות" הוגדרו "הפרה של חובת סודיות שנקבעה בדין לגבי ענייניו הפרטיים של אדם", וכן "הפרה של חובת סודיות לגבי ענייניו הפרטיים של אדם שנקבעה בהסכם מפורש או משתמע" [סעיף 2(8) של חוק הגנת הפרטיות].
חוק הגנת הפרטיות מחייב מחזיק מאגר מידע בסודיות ומטיל עליו את האחריות לאבטח את המידע שבמאגר המידע [סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות].

24. המשיבות הפרו את הוראותיו של **חוק הגנת הצרכן התשמ"א- 1981**, לרבות הפרת סעיף 2 סעיפים קטנים (1) ו(4), ו/או סעיף 4 (2) של החוק.

25. המבקשים יטענו כי המשיבות ידעו מזה זמן שמאגר המידע חשוף לסכנת פריצה, ולמרות זאת לא מצאו לנכון לתקן את הכשל האבטחתי, ולא הזהירו את המשתמשים מפני הסכנות הכרוכות במסירת המידע.

26. המבקשים יטענו כי המשיבות גם לא הזהירו מראש צרכנים פוטנציאליים מפני הסיכונים של חשיפת המידע, וזאת תוך הצגת מצג שווא שהמערכת הינה מערכת מאובטחת ברמה גבוה ביותר.

27. בפועל נסתבר כי המשיבות הפרו באופן בוטה את התחייבויותיהן, וכתוצאה מכך נגרמו למשתמשים נזקים משמעותיים.

28. אם לא די בכך, השתהות המשיבות בדיווח על הפריצה למאגר סיכלה את האפשרות של המשתמשים למנוע ו/או לצמצם נזקים שנגרמו ו/או היו עלולים להיגרם כתוצאה מחשיפת המידע.

29. המבקשים יטענו כי אינם יודעים את הסיבות והנסיבות הממשיות לקרות אירוע הפריצה למאגר המידע וזליגת המידע החוצה וכי הפריצה נגרמה על ידי נכס שהיה בחזקתן ו/או בבעלותן ו/או בפיקוחן ו/או בתחום אחריותן ו/או בתחום דאגתן ו/או בסמכותן ו/או בשליטתן של המשיבות ו/או מי מטעמן וכי אירוע הפריצה וזליגת המידע החוצה מתיישב יותר עם המסקנה כי המשיבות הפרו חובת הזהירות המוטלת עליהן, וכי יש להחיל במקרה דנן את הכלל של "הדבר מדבר בעד עצמו" ולפיכך חובת ההוכחה כי לא הייתה רשלנות מצידן של המשיבות לגבי אירוע הפריצה למערכת ותוצאותיו, מוטלת עליהן.

30. המבקשים יטענו כי, האירוע נגרם על ידי "דבר מסוכן" כהגדרתו בפקודת הנזיקין וכי המשיבות היו בעליהן ו/או המחזיקות ו/או מי שגרמו לדבר המסוכן, ונטל הראיה כי לא פעלו ברשלנות מוטל עליהם.

31. המבקשים יטענו, כי אירוע הפריצה למערכת וזליגת המידע נגרם ממעשיהן ו/או מחדליהן ו/או חוסר זהירותן ו/או רשלנות מצידן של המשיבות ו/או מי מטעמן, אשר התבטאו, בין היתר, במעשים ו/או במחדלים כדלקמן:

א. לא מנעו אפשרות פריצה למאגר.

ב. לא איבטחו כלל ו/או באופן ראוי ו/או באופן מספיק את המידע כך שנתאפשרה פריצה למאגר והמידע דלף לגורמים בלתי מורשים.

ג. לא עשו כל הניתן ו/או לא עשו מספיק ו/או לא עשו די למניעת חדירה למאגר ולדליפת המידע.

ד. לא התקינו מערכת אבטחה ראויה ו/או מספיקה כדי לאבטח את מאגר המידע שברשותן כך שהפריצה היתה נמנעת, ו/או לא עדכנו כראוי את מערכת האבטחה שלהן ו/או לא השקיעו משאבים ראויים ו/או מספיקים להגנה על המידע שברשותן ומניעת ארוע פריצה למאגר.

ה. המשיבות נמנעו מלדווח באופן מיידי עם גילוי דבר הפריצה למאגר אודותיה למשתמשים וזאת תוך הפרת חובת הגילוי, הטעיית המשתמשים ובחוסר תום לב.

ו. לא שמרו על פרטיותם של המשתמשים.

ז. לא נהגו כפי שהיה נוהג כל גורם סביר ומיומן בנסיבות העניין הן לעניין אבטחת מאגר המידע שברשותן והן לאחר גילוי אירוע הפריצה למערכת.

ח. לא עשו כל שביכולתן למנוע את הנזקים ו/או להקטינם משמעותית הן עובר לפריצה למאגר והן לאחריו.

ט. לא היקצו משאבים מספיקים להגנה על מאגר המידע שברשותן.

י. לא נקטו באמצעים נאותים ו/או סבירים ו/או מספיקים למניעת האירוע נשוא התביעה.

<u>הגדרת הקבוצה המיוצגת ומספר חבריה:</u>

32. המבקשים מבקשים להגדיר את הקבוצה המיוצגת כדלקמן:

"כל תושבי ישראל שרכשו את הקונסולות המוכרות בשמות "PlayStation 3" ו- "PSP""

33. המבקשים <u>מעריכים</u> את מספר החברים הכלולים בקבוצה האמורה בכ- 200,000 איש.
הערכה זו מתבססת בין היתר על הערכת המשיבה 2 כפי שהתפרסמה באתר האינטרנט "כלכליסט".

בכתבה זו הוערך מספר הרוכשים בכ- 200,000 איש כשמתוכם מספר המשתמשים שמסרו את פרטיהם האישיים למשיבות מוערך בכ- 120,000 איש.

- העתק הכתבה שפורסמה באתר "כלכליסט" מצ"ב **כנספח ד'**.

מטבע הדברים הנתונים המדוייקים מצויים, ככל הנראה, בידי המשיבות, והן תתבקשנה למסור אותן במסגרת הדיון.

נזקי הקבוצה המיוצגת:

34. כל המשתמשים (גם אלו שלא מסרו מידע אישי) נפגעו מכך שהחל ממועד הפריצה ונכון להגשת בקשה זו אינם מסוגלים להשתמש בקונסולה בשימוש מקוון ברשת האינטרנט.

35. כ- 120,000 איש מתוכם (שמסרו מידע אישי) נפגעו מחשיפת הפרטים הללו בפריצה למאגר המידע.

36. כל המשתמשים הוטעו, כך שנמכר להם מוצר פגום, שאינו עונה על התיאור של שימוש מקוון שיהיה מאובטח כראוי. כמו כן, כל המשתמשים אינם מסוגלים לעשות שימוש מקוון בקונסולות החל מהשבתת המערכת ונכון ליום הגשת בקשה זו.

החובה לתיקון המחדל:

37. המבקשים יטענו כי על המשיבות לתקן את המחדלים שחדלו ולפעול באופן שיבטיח את המידע והנתונים שנמסרו להם על ידי חברי הקבוצה ולפצות את חברי הקבוצה בגין ההפרות והנזקים שנגרמו להם.

גובה הנזק והפיצוי:

38. מטבע הדברים הנזק שנגרם לחברי הקבוצה, ואשר בגינו יתבקש בית המשפט הנכבד לפצותם, אינו נזק ממוני שנתון לכימות מדוייק, והוא יקבע לפי הערכתו של בית המשפט הנכבד.

39. על דרך ההערכה הזהירה והממעיטה המבקשים סבורים ומציעים כי הפיצוי הראוי לכל אחד מחברי הקבוצה יהיה כ-500 ₪ בלבד, וכי הפיצוי לחברי הקבוצה אשר מסרו למשיבות מידע אישי יהיה בסך של כ- 1,000 ₪ לחבר (בנוסף לסך הנ"ל).

40. לעניין גובה הפיצוי הראוי, המבקשים יפנו את בית המשפט הנכבד על דרך האנלוגיה, לנתונים ההשוואתיים שלהלן:

א. לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, זכאי אדם שקיבל דבר פרסומת בלא שנתן לכך את הסכמתו , לפיצוי בסך של עד 1,000 ₪ <u>בלא הוכחת נזק</u> (פיצוי סטטוטורי).

ב. הפיצוי הסטטוטורי בגין פגיעה בפרטיות לפי סעיף 29א לחוק הגנת הפרטיות עומד על סך של עד 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק.

41. לאור האמור עומדת הערכת הפיצוי הכספי הכולל שיגיע לחברי הקבוצה על הסך של 220,000,000 ₪ כמפורט להלן:

א. 200,000 X 500 ₪ = 100,000,000 ₪.

ב. 120,000 X 1,000 ₪ = 120,000,000 ₪.

התובענה היצוגית

42. מהנתונים שלעיל וכמפורט להלן הדרך הראויה לברר את התובענה הינה במסגרת של תובענה ייצוגית לפי חוק תובענות ייצוגיות.

עילת התביעה האישית:

43. למבקשים עילות תביעה אישיות כנדרש בסעיף 4(א)(1) לחוק.
המבקשים שניהם נפגעו ישירות ובעקיפין מהפרותיהן של המשיבות, הגרם הנזק נשוא התובענה והבקשה.

התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה ויש אפשרות סבירה שהן תוכרענה לטובת חברי הקבוצה:

44. התובענה מעלה שאלות מהותיות המשותפות לכל חברי הקבוצה. מדובר בהפרת חובותיהן של המשיבות כלפי חברי הקבוצה, הפרה שהיא זהה בעובדותיה ביחס לכל אחד מחבריה.
גם המשיבות עצמן התייחסו לחברי הקבוצה בצוותא חדא בין היתר בכך ששיגרו לכל המשתמשים הודעת דוא"ל קולקטיבית בנוסח אחיד בדבר הפריצה למאגר המידע.

45. קיים סיכוי גבוה להכרעת השאלות הללו לטובת חברי הקבוצה.
בין היתר נפרשה לעיל התשתית להוכחת הפרות המשיבות.
אם לא די בכך, הודעותיהן של המשיבות מהוות "הודאת בעל דין" על כל המשמעויות המשפטיות הנובעות מכך, ולפיכך מנועות ו/או מושתקות המשיבות מלטעון כי ארוע הפריצה למאגר לא התרחש וכי אין הן נושאות באחריות בגינו.

התובענה הייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה:

46. ענייננו בקבוצה המונה כאמור כ- 200,000 איש. הנזק המוערך לכל אחד מחברי הקבוצה (500 – 1,500 ₪ לחבר) איננו מצדיק כלכלית ניהול הליך משפטי פרטני. אין ספק שניהולו של משפט באופן פרטני עבור כל אחד מחברי הקבוצה איננו כדאי וביחס למרבית חברי הקבוצה ניתן להניח כי חבר כזה, אם יאלץ לפעול באופן אינדיווידואלי על מנת לממש את זכויותיו, ימנע מלעשות כן ויזנח את תביעתו.

47. הכרעה בתובענה כתובענה ייצוגית תצמצם גם את הסיכון העלול לנבוע מפסיקות סותרות.

48. ניהול התובענה כתובענה ייצוגית ולא בתביעות פרטניות יש בו כדי לחסוך זמן שיפוטי יקר ערך של בית המשפט הנכבד.

<u>עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב באמצעות המבקשים ובאי כוחם:</u>

49. המבקשים הינם תובעים ראויים:
המבקש 1 מהנדס תוכנה, והמבקש 2 הינו מהנדס תעשיה וניהול.
המבקשים הינם בעלי דין תמי לב, אשר נפגעו באופן ישיר ואישי מההפרות של המשיבות. בעת רכישת הקונסולות לא ידעו כמובן על הסיכונים הכרוכים בשירות המקוון.

50. המבקשים שכרו את שירותיהם של עורכי הדין הח"מ, שהינם בעלי ניסיון בליטיגציה ובתחום המשפט האזרחי, ואשר ערוכים לטפל בהליכים מורכבים. לעורכי הדין ניסיון קודם בתחום התובענות הייצוגיות.

51. לאור האמור לעיל, יש להניח שעניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב באמצעות המבקשים ובאי כוחם.

<u>הסעדים:</u>

52. אשר על כן, יתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית וכן:

א. להגדיר את הקבוצה שבשמה תתנהל התובענה כייצוגית כמוגדר בסעיף 32 לעיל.

ב. לקבוע כי המבקשים יהיו התובעים הייצוגיים, וכי באי כוחם הח"מ יהיו באי כוח המייצגים.

ג. לקבוע את עילות התובענה הייצוגית.

ד. להורות על פרסום מודעה על אישור התובענה כתובענה ייצוגית, ולהורות כי המשיבות תשאנה בהוצאות הפרסום.

ה. לחייב את המשיבות לתקן את המחדל ולפעול באופן שיבטיח את המידע והנתונים שנמסרו להם על ידי המשתמשים, ולבצע את כל הפעולות הנדרשות למנוע הישנות מקרים כדוגמת אירוע הפריצה נשוא התובענה.

ו. לחייב את המשיבות לפצות את חברי הקבוצה כמפורט בסעיפים 39 ו- 40 לעיל.

ז. ליתן כל סעד אחר, משלים, נוסף או חלופי כפי שיראה בעיני בית המשפט הנכבד לראוי ולצודק.

ח. לחייב את המשיבות בהוצאות בקשה זו.

ט. להורות למשיבות לשלם יחד ו/או לחוד הוצאות ראויות לטובת המבקשים הייצוגים בגין הוצאותיהם וטרחתם בקשר עם התובענה הייצוגית וכן לחייבן לשלם יחד ו/או לחוד את הפיצוי כמפורט לעיל, וזאת בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד התשלום בפועל וכן לפסוק למבקשים שכ"ט עו"ד בצירוף מע"מ כחוק.

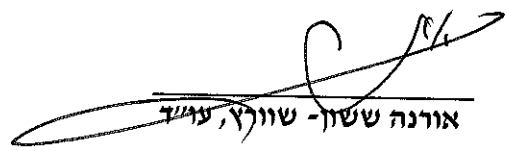
53. המבקשים יציינו, כי לפי פרסומים באינטרנט לאחרונה הוגשה בקליפורניה בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית כנגד שתי חברות אמריקאיות מקבוצת סוני: SONY COMPUTER ENTERTAINMENT AMERICA LLC ו- SONY NETWORK ENTERTAINMENT INTERNATIONAL LLC בקשר עם העובדות

נשוא בקשה זו. הבקשה האמורה הוגבלה מטבע הדברים בתחולתה למשתמשים בארה"ב בלבד, ומשכך הגשת בקשה זו נדרשת לשם הגנה על עניינם של המשתמשים תושבי מדינת ישראל.

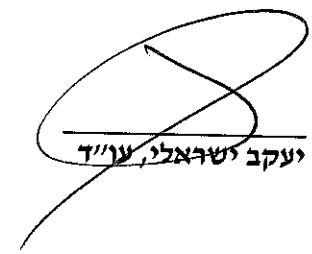
54. לבקשה זו מצורף תצהירים של המבקשים 2-1 לתמיכה בעובדותיה.

55. מן הדין ומן הצדק להורות כמבוקש.

רמי איתן, עו"ד



אורנה ששון- שוורץ, עו"ד



יעקב ישראלי, עו"ד

היום: 1.5.11

נספח 1

בית המשפט המחוזי
בתל- אביב יפו

בעניין:

1. **אוהד פינצ'בסקי ת.ז. 032963894**
2. **אלעד יצחק ברקאי ת.ז. 037464492**

שניהם ע"י ב"כ עוה"ד יעקב ישראלי ו/או
אורנה ששון- שוורץ ו/או רמי איתן ו/או אירית מזור
מרח' יגאל אלון 114 ת"א, בית גזית גלוב, 67443
טל: 03-6917770, פקס: 03-6917705

התובעים

-נ ג ד-

1. **SONY CORPORATION**
7-1, Konan 1-chome, Minato- ku,
Tokyo 108-0075,JAPAN
באמצעות ישפאר מוצרי צריכה בע"מ ח.פ. 513777813

2. **ישפאר מוצרי צריכה בע"מ ח.פ. 513777813**
מרח' ספיר 7 הרצליה

הנתבעות

מהות התביעה: תביעה כספית + צו עשה
סכום התביעה: 3,000 ש"ח

כתב תביעה

(מוגש במקביל עם בקשה לאישורו כתובענה ייצוגית)

מבוא

1. עניינה של תובענה זו הינה מחדלן של הנתבעות, אשר כשלו בשמירת מידע אישי של משתמשים שהועבר להן (לבקשתן) לצורך שימוש בקונסולות משחק, שהמבקשות מייצרות ומשווקות בכל העולם, לרבות בישראל, קונסולות המוכרות בשמות PlayStation 3 ו- PSP (להלן: "**הקונסולות**").

2. הקונסולות מתאפיינות בכך שהן מאפשרות חיבור לרשת האינטרנט. חיבור הקונסלות לרשת האינטרנט מעניק למשתמשים מגוון אפשרויות לרבות האפשרות לשחק במשחקי רשת עם שחקנים מכל העולם, רשת

המכונה PlayStation NetWork (להלן: "**PSN**"), וכן לרכוש תכנים (כגון: מוזיקה, משחקים וסרטים) באופן מקוון ישירות מאתר האינטרנט של הנתבעות שמכונה Qriocity (להלן: "**Qriocity**").

3. לשם שימוש בקונסולות באמצעות רשת האיטרנט נדרשו המשתמשים למסור למשיבות מידע ופרטים אישיים רגישים, וכן נאגר אודותם מידע, שכלל, בין היתר: שמות, תאריכי לידה, מספרי זיהוי, כתובת מגורים, כתובת דוא"ל, סיסמאות, מספר כרטיסי אשראי, תשובות לשאלות אבטחה, היסטוריית רכישות שבוצעו וכיוצ"ב.

4. בניגוד להצהרותיהן, להתחייבויותיהן ולמצגיהן, הנתבעות לא העמידו מערכת אבטחה נאותה למידע שנאגר על ידן.

5. מכל מקום, וככל הנראה, עקב הכשל האבטחתי של הנתבעות, פרץ גורם בלתי מורשה למאגר המידע של הנתבעות וגרם לחשיפת הפרטים האישיים של המשתמשים.

6. הנתבעות ידעו על הפריצה למאגר המידע בסמוך להיווצרה, אולם התעכבו ו/או השתהו יתר על המידה מלהודיע למשתמשים שהמידע הרגיש נחשף כאמור.

7. עקב הפריצה הנתבעות השביתו את מערכת ה- PSN, וכן את אתר האינטרנט Qriocity ונכון למועד הגשת בקשה זו הללו עדיין מושבתים. בכך גם נשללו מהמשתמשים יכולות השימוש המקוון לפרק זמן שאיננו ידוע.

8. מחדלן של הנתבעות גרם למשתמשים, ובכללם לתובעים, נזקים משמעותיים, בין היתר: פגיעה חמורה בפרטיות, חשיפת פרטים אישיים, סיכון של גניבת זהות ו/או שימוש בלתי מורשה בכרטיסי אשראי. כמו כן, מניעת האפשרות להשתמש במערכת ה- PSN וכן ולרכוש תכנים באתר ה- Qriocity.

<u>הצדדים:</u>

9. התובעים 1 ו- 2 הינם צרכנים שרכשו קונסולות משחק מסוג PlayStation 3 בישראל.

א. התובע 1 רכש את הקונסולה לפני כשנה לערך בחנות "**טויס אר אס**" ב"קניון עזריאלי" בתל אביב.

ב. התובע 2 רכש את הקונסולה בשנת 2008 בחנות "**גיימ סטיישן**" בתל אביב.

10. לצורך שימוש בקונסולות באמצעות רשת ה- PSN ו/או אתר האינטרנט Qriocity מסרו התובעים למשיבות פרטים אישיים ומידע רגיש, לרבות פרטי כרטיס האשראי שברשותם.

11.

א. הנתבעת 1 הינה תאגיד ענק מבוסס ומוכר, הפועל בכל רחבי העולם.
הנתבעת 1 מייצרת ו/או משווקת את הקונסולות בכל רחבי העולם.
הנתבעת 1 הינה גם המתפעלת ו/או המתחזקות את רשת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity.

ב. הנתבעת 2 הינה חברה הרשומה בישראל, היא היבואנית המורשית של מוצרי הנתבעת 1 בישראל ובכלל זה של הקונסולות.
הנתבעת 2 הינה הנציגה של הנתבעת 1 בישראל, והיא משווקת את הקונסולות בישראל, בין ישירות ובין ע"י מורשים מטעמה ברחבי הארץ.

<u>הרקע העובדתי:</u>

12. הנתבעות שיווקו את קונסולות המשחק תוך הדגשת הייחודיות שלהן כקונסולות המיועדות להתחברות לרשת האינטרנט, תכונה המאפשרת למשתמשים לשחק באמצעות רשת ה- PSN במשחקים מרובי שחקנים, וכן מאפשרת רכישה מקוונת של תכנים באמצעות אתר האינטרנט Qriocity.

13. הנתבעות עודדו את המשתמשים לעשות שימוש ברשת ה- PSN ובאתר האינטרנט Qriocity.

14. הנתבעות הציגו ופרסמו את מערכת ה- PSN ואתר האינטרנט Qriocity כמערכת מאובטחת ביותר, המציעה בין היתר משחקים, מוזיקה וסרטים למשתמשי הקונסולות.

15. הנתבעות התחייבו כלפי המשתמשים במפורש ובמשתמע כי המידע שימסר על ידי המשתמשים ישמר ברמת אבטחה גבוהה ביותר, המתאימה בין היתר למעמדן של הנתבעות ולרגישותו של המידע האמור ולסיכון הנובע מחשיפתו, מערכת אשר תבטיח מניעת זליגתו ושימוש בלתי מורשה בו.

16. בפועל נסתבר כי הנתבעות כשלו באופן חמור בקיום התחייבויותיהן אלו.

17. בין התאריכים 17.4.11 ל- 19.4.11 נפרצה מערכת ה- PSN, ופרטי המידע הרגיש של כ- 77 מיליון משתמשים, שמתוכם כ- 120,000 משתמשים בישראל זלגו ועברו לידיו של גורם בלתי מורשה.

18. בסמוך ליום 17.4.11 (ככל הנראה ביום 18.4.11) התובע 1 ניסה להכנס למערכת כדי לשחק וכן לאתר המערכת, ואז נתקל בקשיים להתחבר למערכת ולא התאפשר לו לשחק ולהשתמש בשירותים המקוונים. משהדבר חזר על עצמו התחיל התובע 1 לבדוק ברשת האינטרנט אם קיימת בעיה כלשהי במערכת, או אז למד התובע מהפרסומים כי המערכת נפרצה ובשלב מאוחר יותר למד גם כי נתוני המידע דלפו החוצה.

19. רק ביום 28.4.11, קיבלו שני התובעים הודעה בדואר אלקטרוני מהנתבעות אודות הפריצה למאגר המידע וכי הנתונים האישיים שנמצאו במאגר דלפו החוצה לגורם בלתי מורשה.

התובע 2 למד רק מאמצאי התקשורת אודות הפריצה למערכת.

20.

א. עקב הפריצה השביתו הנתבעות את מערכת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity, ומנעו מהתובעים את האפשרות לשחק במשחקי הרשת ולרכוש תכנים במערכת המקוונת.

ב. הנתבעות לא גילו מייד למשתמשים (ובכלל זה לתובעים) מהי סיבת השבתה, אלא רק לאחר חלוף כשבוע ימים, ביום 26.4.11 בו פרסמו בבלוג של PlayStation הודעה בדבר הפריצה למערכת ה- PSN.

- מצ"ב **כנספח א'** לבקשה דנן ההודעה שפורסמה בבלוג.

21. ביום 28.4.11 שיגרו הנתבעות למשתמשים בדוא"ל הודעה בדבר הפריצה למערכת ה- PSN.

- מצ"ב **כנספח ב'** לבקשה דנן ההודעה שנשלחה למשתמשים בדוא"ל.

22. כמו כן, פורסמה הודעה בשפה העברית באתר האינטרנט של הנתבעת 2.

- מצ"ב **כנספח ג'** לבקשה דנן ההודעה בשפה העברית מאתר האינטרנט של הנתבעת 2.

23. יצויין כי בהודעות אלו הודו הנתבעות כי מאגר המידע אכן נפרץ, הודו בהשבתת המערכת בגין הפריצה, וכן הודו כי קיים סיכון רב לשימוש בלתי ראוי ומסוכן בנתונים שדלפו.

24. ההודעות הנ"ל מהוות "הודאת בעל דין" בגין התרחשות אירוע הפריצה למערכת ה- PSN, ובדבר אחריות הנתבעות לקרות האירוע ולתוצאותיו, על כל המשתמע מכך.

הפרת החובות של הנתבעות ועילות התביעה:

25. הנתבעות ביצעו כלפי התובעים עוולה חוקתית בכך שפגעו בזכויות חוקתיות שלהם, לרבות לפי חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, ולרבות הזכות לפרטיות.

26. הנתבעות הפרו את זכויותיהם של התובעים בניגוד לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**").
החוק הישראלי הכיר מפורשות בזכותו הבסיסית של אדם להגנה על פרטיותו וקבע את החובה להגן על המידע הנמסר לשימוש במאגרי מידע. הכרה זו מבוטאת בין היתר בכך שכ"פגיעה בפרטיות" הוגדרו "הפרה של חובת סודיות שנקבעה בדין לגבי ענייניו הפרטיים של אדם", וכן "הפרה של חובת סודיות לגבי ענייניו הפרטיים של אדם שנקבעה בהסכם מפורש או משתמע" [סעיף 2(8) של חוק הגנת הפרטיות].
חוק הגנת הפרטיות מחייב מחזיק מאגר מידע בסודיות ומטיל עליו את האחריות לאבטח את המידע שבמאגר המידע [סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות].

27. הנתבעות הפרו את הוראותיו של **חוק הגנת הצרכן התשמ"א- 1981**, לרבות הפרת סעיף 2 סעיפים קטנים (1) ו(4), ו/או סעיף 4 (2) של החוק.

28. התובעים יטענו כי הנתבעות ידעו מזה זמן שמאגר המידע חשוף לסכנת פריצה, ולמרות זאת לא מצאו לנכון לתקן את הכשל האבטחתי, ולא הזהירו את המשתמשים מפני הסכנות הכרוכות במסירת המידע.

29. התובעים יטענו כי הנתבעות גם לא הזהירו מראש צרכנים פוטנציאליים מפני הסיכונים של חשיפת המידע, וזאת תוך הצגת מצג שווא שהמערכת הינה מערכת מאובטחת ברמה גבוה ביותר.

30. בפועל נסתבר כי הנתבעות הפרו באופן בוטה את התחייבויותיהן, וכתוצאה מכך נגרמו למשתמשים נזקים משמעותיים.

31. אם לא די בכך, השתהות הנתבעות בדיווח על הפריצה למאגר סיכלה את האפשרות של התובעים למנוע ו/או לצמצם נזקים שנגרמו ו/או היו עלולים להיגרם כתוצאה מחשיפת המידע.

32. התובעים יטענו כי אינם יודעים את הסיבות והנסיבות הממשיות לקרות אירוע הפריצה למאגר המידע וזליגת המידע החוצה וכי הפריצה נגרמה על ידי נכס שהיה בחזקתן ו/או בבעלותן ו/או בפיקותן ו/או בתחום אחריותן ו/או בתחום דאגתן ו/או בסמכותן ו/או בשליטתן של הנתבעות ו/או מי מטעמן וכי אירוע הפריצה וזליגת המידע החוצה מתיישב יותר עם המסקנה כי הנתבעות הפרו חובת הזהירות המוטלת עליהן, וכי יש להחיל במקרה דנן את הכלל של "הדבר מדבר בעד עצמו" ולפיכך חובת ההוכחה כי לא הייתה רשלנות מצידן של הנתבעות לגבי אירוע הפריצה למערכת ותוצאותיו, מוטלת עליהן.

33. התובעים יטענו כי, האירוע נגרם על ידי "דבר מסוכן" כהגדרתו בפקודת הנזיקין וכי הנתבעות היו בעליהן ו/או המחזיקות ו/או מי שגרמו לדבר המסוכן, ונטל הראיה כי לא פעלו ברשלנות מוטל עליהם.

34. התובעים יטענו, כי אירוע הפריצה למערכת וזליגת המידע נגרם ממעשיהן ו/או מחדליהן ו/או חוסר זהירותן ו/או רשלנות מצידן של הנתבעות ו/או מי מטעמן, אשר התבטאו, בין היתר, במעשים ו/או במחדלים כדלקמן:

א. לא מנעו אפשרות פריצה למאגר.

ב. לא איבטחו כלל ו/או באופן ראוי ו/או באופן מספיק את המידע כך שנתאפשרה פריצה למאגר והמידע דלף לגורמים בלתי מורשים.

ג. לא עשו כל הניתן ו/או לא עשו מספיק ו/או לא עשו די למניעת חדירה למאגר ולדליפת המידע.

ד. לא התקינו מערכת אבטחה ראויה ו/או מספיקה כדי לאבטח את מאגר המידע שברשותן כך שהפריצה היתה נמנעת, ו/או לא עדכנו כראוי את מערכת האבטחה שלהן ו/או לא השקיעו משאבים ראויים ו/או מספיקים להגנה על המידע שברשותן ומניעת ארוע פריצה למאגר.

ה. הנתבעות נמנעו מלדווח באופן מיידי עם גילוי דבר הפריצה למאגר אודותיה למשתמשים וזאת תוך הפרת חובת הגילוי, הטעיית המשתמשים ובחוסר תום לב.

ו. לא שמרו על פרטיותם של המשתמשים.

ז. לא נהגו כפי שהיה נוהג כל גורם סביר ומיומן בנסיבות העניין הן לעניין אבטחת מאגר המידע שברשותן והן לאחר גילוי אירוע הפריצה למערכת.

ח. לא עשו כל שביכולתן למנוע את הנזקים ו/או להקטינם משמעותית הן עובר לפריצה למאגר והן לאחריו.

ט. לא היקצו משאבים מספיקים להגנה על מאגר המידע שברשותן.

י. לא נקטו באמצעים נאותים ו/או סבירים ו/או מספיקים למניעת האירוע נשוא התביעה.

<u>החובה לתיקון המחדל:</u>

35. התובעים יטענו כי על הנתבעות לתקן את המחדלים שחדלו ולפעול באופן שיבטיח את המידע והנתונים שנמסרו להם על ידי כל המשתמשים, וכן לפצות את התובעים בגין ההפרות והנזקים שנגרמו להם.

<u>גובה הנזק והפיצוי:</u>

36. מטבע הדברים הנזק שנגרם לתובעים, ואשר בגינו יתבקש בית המשפט הנכבד לפצותם, אינו נזק ממוני שנתון לכימות מדוייק, והוא יקבע לפי הערכתו של בית המשפט הנכבד.

37. על דרך ההערכה הזהירה והממעיטה התובעים סבורים ומציעים כי בגין הפגיעה בהם כרוכשי הקונסולות יש לפצותם בסך של כ-500 ₪ וכי הפיצוי כנפגעים שמסרו למשיבות מידע אישי יהיה בסך של כ- 1,000 ₪.

38. לעניין גובה הפיצוי הראוי, התובעים יפנו את בית המשפט הנכבד על דרך האנלוגיה, לנתונים ההשוואתיים שלהלן:

א. לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, זכאי אדם שקיבל דבר פרסומת בלא שנתן לכך את הסכמתו , לפיצוי בסך של עד 1,000 ₪ <u>בלא הוכחת נזק</u> (פיצוי סטטוטורי).

ב. הפיצוי הסטטוטורי בגין פגיעה בפרטיות לפי סעיף 29א לחוק הגנת הפרטיות עומד על סך של עד 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק.

<u>התובענה היצוגית</u>

39. התובעים סבורים כי הדרך הראויה לברר את התובענה הינה במסגרת של תובענה יצוגית לפי חוק תובענות יצוגיות.

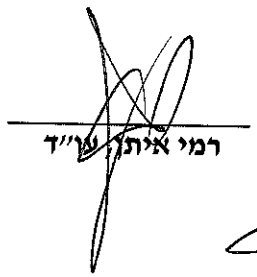
<u>הסעדים:</u>

40. אשר על כן, יתבקש בית המשפט הנכבד:

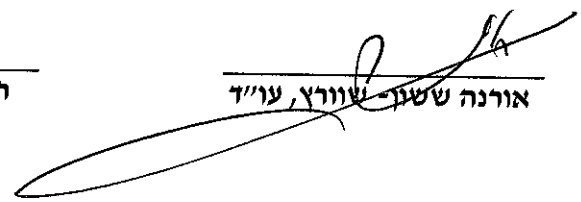
א. לחייב את הנתבעות לתקן את המחדל ולפעול באופן שיבטיח את המידע והנתונים שנמסרו להם על ידי המשתמשים, ולבצע את כל הפעולות הנדרשות למנוע הישנות מקרים כדוגמת אירוע הפריצה נשוא התובענה.

ב. לחייב את הנתבעות לפצות כל אחד מן התובעים בסך של 1,500 ₪.

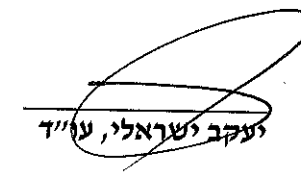
ג. ליתן כל סעד אחר, משלים, נוסף או חלופי כפי שיראה בעיני בית המשפט הנכבד לראוי ולצודק, וכן לחייב את הנתבעות בהוצאות תביעה זו ובשכר טרחת עורכי דין של התובעים.



רמי איתן, עו"ד

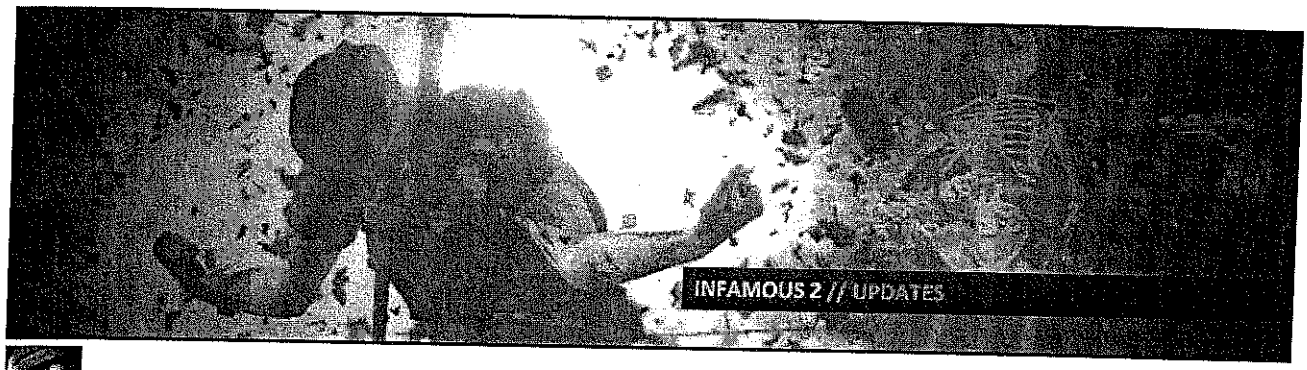


אורנה ששון-שוורץ, עו"ד



יעקב ישראלי, עו"ד

היום: 1.5.11



Apr 26 2011

Update on PlayStation Network and Qriocity

+ Posted by Patrick Seybold // Sr. Director, Corporate Communications & Social Media

Thank you for your patience while we work to resolve the current outage of PlayStation Network & Qriocity services. We are currently working to send a similar message to the one below via email to all of our registered account holders regarding a compromise of personal information as a result of an illegal intrusion on our systems. These malicious actions have also had an impact on your ability to enjoy the services provided by PlayStation Network and Qriocity including online gaming and online access to music, movies, sports and TV shows. We have a clear path to have PlayStation Network and Qriocity systems back online, and expect to restore some services within a week.

We're working day and night to ensure it is done as quickly as possible. We appreciate your patience and feedback.

Valued PlayStation Network/Qriocity Customer:
We have discovered that between April 17 and April 19, 2011, certain PlayStation Network and Qriocity service user account information was compromised in connection with an illegal and unauthorized intrusion into our network. In response to this intrusion, we have:

1. Temporarily turned off PlayStation Network and Qriocity services;
2. Engaged an outside, recognized security firm to conduct a full and complete investigation into what happened; and
3. Quickly taken steps to enhance security and strengthen our network infrastructure by re-building our system to provide you with greater protection of your personal information.

We greatly appreciate your patience, understanding and goodwill as we do whatever it takes to resolve these issues as quickly and efficiently as practicable.

Although we are still investigating the details of this incident, we believe that an unauthorized person has obtained the following information that you provided: name, address (city, state, zip), country, email address, birthdate, PlayStation Network/Qriocity password and login, and handle/PSN online ID. It is also possible that your profile data, including purchase history and billing address (city, state, zip), and your PlayStation Network/Qriocity password security answers may have been obtained. If you have authorized a sub-account for your dependent, the same data with respect to your dependent may have been obtained. While there is no evidence at this time that credit card data was taken, we cannot rule out the possibility. If you have provided your credit card data through PlayStation Network or Qriocity, out of an abundance of caution we are advising you that your credit card number (excluding security code) and expiration date may have been obtained.

For your security, we encourage you to be especially aware of email, telephone, and postal mail scams that ask for personal or sensitive information. Sony will not contact you in any way, including by email, asking for your credit card number, social security number or other personally identifiable information. If you are asked for this information, you can be confident Sony is not the entity asking. When the PlayStation Network and Qriocity services are fully restored, we strongly recommend that you log on and change your password. Additionally, if you use your PlayStation Network or Qriocity user name or password for other unrelated services or accounts, we strongly recommend that you change them, as well.

To protect against possible identity theft or other financial loss, we encourage you to remain vigilant, to review your account statements and to monitor your credit reports. We are providing the following information for those who wish to consider it:

U.S. residents are entitled under U.S. law to one free credit report annually from each of the three major credit bureaus. To order your free credit report, visit www.annualcreditreport.com or **call toll-free (877) 322-8228**.

We have also provided names and contact information for the three major U.S. credit bureaus below. At no charge, U.S. residents can have these credit bureaus place a "fraud alert" on your file that alerts creditors to take additional steps to verify your identity prior to granting credit in your name. This service can make it more difficult for someone to get credit in your name. Note, however, that because it tells creditors to follow certain procedures to protect you, it also may delay your ability to obtain credit while the agency verifies your identity. As soon as one credit bureau confirms your fraud alert, the others are notified to place fraud alerts on your file. Should you wish to place a fraud alert, or should you have any questions regarding your credit report, please contact any one of the agencies listed below.

Experian: 888-397-3742; www.experian.com; P.O. Box 9532, Allen, TX 75013
Equifax: 800-525-6285; www.equifax.com; P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241
TransUnion: 800-680-7289; www.transunion.com; Fraud Victim Assistance Division, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790

You may wish to visit the web site of the U.S. Federal Trade Commission at www.consumer.gov/idtheft or reach the FTC at 1-877-382-4357 or 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580 for further information about how to protect yourself from identity theft. Your state Attorney General may also have advice on preventing identity theft, and you should report instances of known or suspected identity theft to law enforcement, your State Attorney General, and the FTC. For North Carolina residents, the Attorney General can be contacted at 9001 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-9001; telephone (877) 566-7226; or www.ncdoj.gov. For Maryland residents, the Attorney General can be contacted at 200 St. Paul Place, 16th Floor, Baltimore, MD 21202; telephone: (888) 743-0023; or www.oag.state.md.us.

We thank you for your patience as we complete our investigation of this incident, and we regret any inconvenience. Our teams are working around the clock on this, and services will be restored as soon as possible. Sony takes information protection very seriously and will continue to work to ensure that additional measures are taken to protect personally identifiable information. Providing quality and secure entertainment services to our customers is our utmost priority. Please contact us at **1-800-345-7669** should you have any additional questions.

Sincerely,
Sony Computer Entertainment and Sony Network Entertainment

The same information can be found at the following websites:

1 2 (ספח)

ההודעה שנשלחה למייל

<eitanrami@gmail.com> RAMI EITAN

Gmail by Google

Fwd: Service Update - Important information for registered users of PlayStation Network and Qriocity services.

28 באפריל 2011 20:21

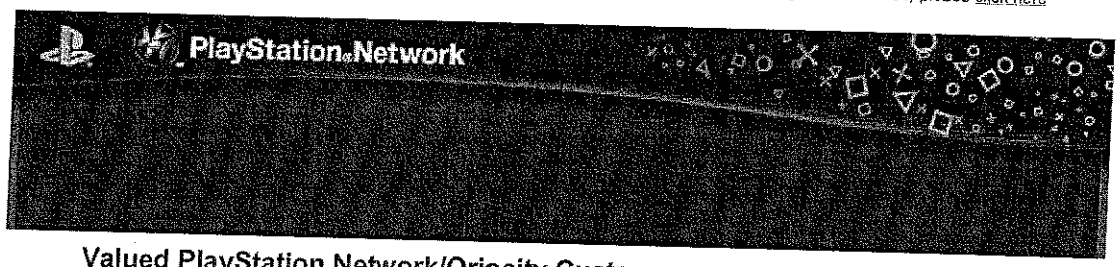
אלעד ברקאי <eladzzz@hotmail.com>
אל: רמי איתן <Eitanrami@gmail.com>

שלי iPho

תחילת ההודעה שהועברה:

מאת: PlayStation <news@eu.playstationmail.com>
תאריך: 28 באפריל 2011 18:49:28 GMT+03:00
אל: eladzzz@hotmail.com
נושא: Service Update - Important information for registered users of PlayStation Network and Qriocity services.

This is an email from Sony Computer Entertainment Australia Pty Ltd. If you can't see the images in this email, please click here



Valued PlayStation Network/Qriocity Customer:

We have discovered that between April 17 and April 19, 2011, certain PlayStation Network and Qriocity service user account information was compromised in connection with an illegal and unauthorized intrusion into our network. In response to this intrusion, we have:

- Temporarily turned off PlayStation Network and Qriocity services;
- Engaged an outside, recognized security firm to conduct a full and complete investigation into what happened; and
- Quickly taken steps to enhance security and strengthen our network infrastructure by re-building our system to provide you with greater protection of your personal information.

We greatly appreciate your patience, understanding and goodwill as we do whatever it takes to resolve these issues as quickly and efficiently as practicable.

Although we are still investigating the details of this incident, we believe that an unauthorized person has obtained the following information that you provided: name, address (city, state/province, zip or postal code), country, email address, birthdate, PlayStation Network/Qriocity password and login, and handle/PSN online ID. It is also possible that your profile data, including purchase history and billing address (city, state, zip), and your PlayStation Network/Qriocity password security answers may have been obtained. If you have authorized a sub-account for your dependent, the same data with respect to your dependent may have been obtained. While there is no evidence that credit card data was taken at this time, we cannot rule out the possibility. If you have provided your credit card data through PlayStation Network or Qriocity, to be on the safe side we are advising you that your credit card number (excluding security code) and expiration date may have been obtained.

For your security, we encourage you to be especially aware of email, telephone, and postal mail scams that ask for personal or sensitive information. Sony will not contact you in any way, including by email, asking for your credit card number, social security, tax identification or similar number or other personally identifiable information. If you are asked for this information, you can be confident Sony is not the entity asking. When the PlayStation Network and Qriocity services are fully restored, we strongly recommend that you log on and change your password. Additionally, if you use your PlayStation Network

or Qriocity user name or password for other unrelated services or accounts, we strongly recommend that you change them, as well.

To protect against possible identity theft or other financial loss, we encourage you to remain vigilant to review your account statements and to monitor your credit or similar types of reports.

We thank you for your patience as we complete our investigation of this incident, and we regret any inconvenience. Our teams are working around the clock on this, and services will be restored as soon as possible. Sony takes information protection very seriously and will continue to work to ensure that additional measures are taken to protect personally identifiable information. Providing quality and secure entertainment services to our customers is our utmost priority. Please contact us at **eu.playstation.com/psnoutage** should you have any additional questions.

Sincerely,
Sony Network Entertainment and Sony Computer Entertainment Teams

Sony Network Entertainment Europe Limited (formerly known as PlayStation Network Europe Limited) is a subsidiary of Sony Computer Entertainment Europe Limited the data controller for PlayStation Network/Qriocity personal data

SONY
make.believe

Sent by:
Sony Computer Entertainment Australia Pty Ltd
Level 1, 63-73 Ann Street, Surry Hills NSW 2010 Australia
PH: 1300 365 911 (local call charges apply)

Message-Id: <20110428155905.3712364485.0.354717-18329@eu.playstationmail.com>

נספח ג'

החלקה בשם "שבאר"

שירות לקוחות
עמוד הבית
משווקים מורשים
צור קשר
הודעה לציבור פלייסטיישן

הודעה חשובה למשתמשי רשת PlayStation

מבדיקות שביצענו גילינו כי בין התאריכים 19-17 לאפריל מידע מחשבונות רשת PSN נחשף בעקבות פריצה לא חוקית ולא מורשית לרשת.
בעקבות הגילוי כיבתה סוני את השירותים המקוונים ושכרה חברת אבטחה חיצונית שתחקור את הפריצה לרשת.
החברה התליטה לבנות מחדש ולחזק את תשתית האבטחה של בסיס הנתונים שלה ועל מנת לספק הגנה טובה יותר למידע האישי.
אנו מודים לכם על הסבלנות ההבנה והרצון הטוב,ועושים כמיטב יכולתנו על מנת לפתור את הבעיה במהירות וביעילות.
למרות שאנו בעיצומה של החקירה אנו מאמינים כי אדם לא מורשה קיבל גישה למידע שהוזן ברשת כגון: שם, כתובת, מדינה, עיר כתובת אימייל, תאריך לידה סיסמה ושם משתמש, ישנה אפשרות כי גם פרטי הפרופיל שלכם הכוללים היסטוריית רכישות כתובת חיוב ותשובות לשאלות אבטחה נחשפו, במידה ואישרתם תת חשבון של קטין, אזי גם מידע זה עלול היה להיחשף.
בשלב זה אין ראיות לכך שפרטי כרטיס האשראי נלקחו אולם אין אנו יכולים לשלול אפשרות זו לכן אנו ממליצים לנהוג בערנות ובהשדנות כלפי כל ניסיון לשימוש לא חוקי בפרטים אלו.
למען ביטחונכם אנו מבקשים לשים לב לנסיונות הונאה באמצעות מייל טלפון וזואר אשר פונים אליכם ומבקשים מידע אישי או רגיש, חברת סוני לא תיצור אתכם קשר באף דרך כולל באמצעות מייל ותבקש את מספר כרטיס האשראי מספר תעודת הזהות או כל מידע אישי אחר, אם הנכם מקבלים בקשה למידע זה הנכם יכולים להיות בטוחים כי חברת סוני אינה זו שמבקשת מכם פרטים אלו.
עם חזרתה לפעילות של הרשת אנו ממליצים בחום לשנות את הסיסמה שלכם לגישה לרשת (במידה והנכם משתמשים עם סיסמה זהה גם בשירותים אחרים אנו ממליצים גם להחליפה בסיסמה חדשה) כמו כן אנו ממליצים לבצע מעקב אחר החיובים בכרטיס האשראי שלכם על מנת לשלול תופעה של שימוש לא חוקי בפרטי כרטיס האשראי שלכם.
אנו עושים מאמצים כבירים לסיים את הטיפול בבעיה על מנת להחזיר לפעילות מלאה את כל השירותים הניתנים ללקוחותינו אנו מודים לכם על הסבלנות ומתנצלים על אי הנוחות שנגרמה בגין מקרה זה ועושים את מירב המאמצים להגן על פרטיות לקוחותינו.

תצהיר

אני הח"מ, מר **אוהד פינצ'בסקי ת.ז. 032963894**, לאחר שהוזהרתי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. אני עורך תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית נגד המשיבות.

2. הנני מהנדס תוכנה במקצועי.

3. אני רכשתי מהמשיבות קונסולת משחק מסוג PlayStation 3 בישראל.

4. לצורך שימוש בקונסולות באמצעות רשת ה- PSN ו/או אתר האינטרנט Qriocity מסרתי למשיבות פרטים אישיים אודותיי, לרבות פרטי כרטיס האשראי שברשותי.

5. המשיבות שיווקו את קונסולות המשחק תוך הדגשת הייחודיות שלהן כקונסולות המיועדות להתחברות לרשת האינטרנט, המאפשרות למשתמשים לשחק באמצעות רשת ה- PSN במשחקים מרובי שחקנים, וכן מאפשרות רכישה מקוונת של תכנים באמצעות אתר האינטרנט Qriocity ורק בשל כך הסכמתי לרכוש את הקונסולה.

6. המשיבות עודדו אותי כמו את יתר המשתמשים לעשות שימוש ברשת ה- PSN ובאתר האינטרנט Qriocity.

7. המשיבות הציגו ופרסמו את מערכת ה- PSN ואתר האינטרנט Qriocity כמערכת מאובטחת ביותר, המציעה בין היתר משחקים, מוזיקה וסרטים למשתמשי הקונסולות ולכן גם רכשתי הקונסולה.

8. המשיבות התחייבו כלפיי שהפרטים האישיים שאמסור ישמרו ברמת אבטחה גבוהה ביותר, המתאימה בין היתר למעמדן של המשיבות ולרגישותו של המידע האמור ולסיכון הנובע מחשיפתו, מערכת אשר תבטיח מניעת זליגתו ושימוש בלתי מורשה בו.

9. בפועל נסתבר כי המשיבות כשלו באופן חמור בקיום התחייבויותיהן.

10. בסמוך ל-17 באפריל, אינני זוכר תאריך מדוייק, ניסיתי להכנס למערכת לשחק וכן לאתר האינטרנט Qriocity . נתקלתי בקשיים והמערכת לא איפשרה לי לשחק ולהשתמש בשירותים המקוונים.

11. משהדבר חזר על עצמו התחלתי לחפש בכלי התקשורת באינטרנט לבדוק אם קיימת בעיה כלשהי במערכת.

12. אז למדתי לראשונה כי המערכת נפרצה ובשלב מאוחר יותר שמעתי שנתוני המאגר דלפו החוצה.

13. למיטב זכרוני, רק ביום 28.4.11, קיבלתי הודעה במייל מסוני אודות הפריצה למאגר המידע והחשש כי הנתונים האישיים שנמצאו במאגר דלפו החוצה לגורם בלתי מורשה.

14. נדהמתי לשמוע זאת ולגלות כי המערכת לא היתה מאובטחת כראוי ואיפשרה דליפת נתונים אישיים לידי גורם זר.

15. עד היום עודני חושש מאוד ודואג מהעובדה כי נתונים אישיים רבים עליי מצויים בידי גורם זר ואני חושש מאוד מהשימוש שאותו גורם עשוי לעשות בנתונים שלי שמצויים בידיו.

16. אילו ידעתי שהמערכת אינה מאובטחת לא הייתי רוכש מלכתחילה את הקונסולה, שהרי רכשתי אותה בעיקר בשל רצוני לשחק ברשת ולהשתמש בשירותים המקוונים.

17. אם הייתי חושש כי קיימת סכנה לדליפת המידע שמסרתי לא הייתי מוסר פרטים אישיים שלי במערכת זו.

18. יצויין, כי עקב הפריצה השביתו המשיבות את מערכת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity, ומנעו ממני את האפשרות לשחק במשחקי הרשת ולרכוש תכנים במערכת המקוונת כשעד למועד הגשת תצהירי זה המערכת עודנה מושבתת.

19. המשיבות לא גילו לי מייד, כמו ליתר המשתמשים, מהי סיבת השבתת המערכת, אלא רק לאחר חלוף כשבוע ימים.

20. באם הייתי יודע בוודאות אודות אירוע הפריצה למערכת מייד בסמוך למועד בו המשיבות גילו זאת היה בידיי לנקוט פעולות בניסיון להקטין את הנזקים שנגרמו ויתכן כי יגרמו לי בגין דליפת הנתונים האישיים החוצה.

21. יצויין כי בהודעת המייל שנשלחה אליי, כמפורט לעיל, <u>הודו המשיבות כי מאגר המידע אכן נפרץ</u>, הודו בהשבתת המערכת בגין הפריצה, וכן הודו כי קיים סיכון רב לשימוש בלתי ראוי ומסוכן בנתונים שדלפו,דבר שכאמור הדאיג ומדאיג אותי מאוד לעניין השלכותיו.

22. למיטב הבנתי וידיעתי ועל יסוד עצה משפטית שקיבלתי ושאני מאמין בנכונותה התובענה האישית שלי ראויה להידון כתובענה יצוגית בשמם של כל הנפגעים בישראל.

23. זהו שמי זאת חתימתי ותוכן תצהירי לעיל הוא אמת.

032963894
אוהד פינצ'בסקי

אישור

אני הח"מ, עו"ד אורנה ששון-שוורץ מאשר כי ביום 1.5.11 הופיע בפני מר **אוהד פינצ'בסקי ת.ז. 032963894**, ואחרי שהזהרתיו כל עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו לעיל וחתם עליו בפני.

אורנה ששון-שוורץ, עו"ד
L.N. 31057
ORNA SASSON-SHWARTZ, Adv.

תצהיר

אני הח"מ, מר **אלעד יצחק ברקאי ת.ז. 037464492**, לאחר שהוזהרתי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. אני עורך תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית נגד המשיבות.

2. הנני מהנדס תעשיה וניהול בהכשרתי.

3. אני רכשתי מהמשיבות קונסולת משחק מסוג PlayStation 3 בישראל.

4. לצורך שימוש בקונסולות באמצעות רשת ה- PSN ו/או אתר האינטרנט Qriocity מסרתי למשיבות פרטים אישיים אודותיי, לרבות פרטי כרטיס האשראי שברשותי.

5. המשיבות שיווקו את קונסולות המשחק תוך הדגשת הייחודיות שלהן כקונסולות המיועדות להתחברות לרשת האינטרנט, המאפשרות למשתמשים לשחק באמצעות רשת ה- PSN במשחקים מרובי שחקנים, וכן מאפשרות רכישה מקוונת של תכנים באמצעות אתר האינטרנט Qriocity ורק בשל כך הסכמתי לרכוש את הקונסולה.

6. המשיבות עודדו אותי כמו את יתר המשתמשים לעשות שימוש ברשת ה- PSN ובאתר האינטרנט Qriocity.

7. אני הבנתי והנחתי שהפרטים האישיים שאמסור ישמרו ברמת אבטחה גבוהה ביותר, המתאימה בין היתר למעמדן של המשיבות ולרגישותו של המידע האמור ולסיכון הנובע מחשיפתו, מערכת אשר תבטיח מניעת זליגתו ושימוש בלתי מורשה בו.

8. בפועל נסתבר כי המשיבות כשלו באופן חמור בקיום התחייבויותיהן.

9. גיליתי מהפרסומים בתקשורת כי בין התאריכים 17.4.11 ל- 19.4.11 נפרצה מערכת ה- PSN, ופרטיהם האישיים של כ- 77 מיליון משתמשים, שמתוכם כ-

120,000 משתמשים בישראל זלגו ועברו לידיו של גורם בלתי מורשה. למדתי תחילה כי המערכת נפרצה ובשלב מאוחר יותר שמעתי שנתוני המאגר דלפו החוצה.

10. רק ביום 28.4.11, קיבלתי הודעה במייל מסוני אודות הפריצה למאגר המידע והחשש כי הנתונים האישיים שנמצאו במאגר דלפו החוצה לגורם בלתי מורשה.

11. נדהמתי לשמוע זאת ולגלות כי המערכת לא היתה מאובטחת כראוי ואיפשרה דליפת נתונים אישיים לידי גורם זר.

12. עד היום עודני חושש מאוד ודואג מהעובדה כי נתונים אישיים רבים עליי מצויים בידי גורם זר ואני חושש מאוד מהשימוש שאותו גורם עשוי לעשות בנתונים שלי שמצויים בידיו.

13. אילו ידעתי ש המערכת אינה מאובטחת לא הייתי רוכש מלכתחילה את הקונסולה, שהרי רכשתי אותה בעיקר בשל רצוני לשחק ברשת ולהשתמש בשירותים המקוונים.

14. אם הייתי חושש כי קיימת סכנה לדליפת המידע שמסרתי לא הייתי מוסר פרטים אישיים שלי במערכת זו.

15. יצויין, כי עקב הפריצה השביתו המשיבות את מערכת ה- PSN ואת אתר האינטרנט Qriocity, ומנעו ממני את האפשרות לשחק במשחקי הרשת ולרכוש תכנים במערכת המקוונת כשעד למועד הגשת תצהירי זה המערכת עודנה מושבתת.

16. המשיבות לא גילו לי מייד, כמו ליתר המשתמשים, מהי סיבת השבתת המערכת, אלא רק לאחר חלוף כשבוע ימים.

17. באם הייתי יודע בוודאות אודות אירוע הפריצה למערכת מייד בסמוך למועד בו המשיבות גילו זאת היה בידיי לנקוט פעולות בניסיון להקטין את הנזקים שנגרמו ויתכן כי יגרמו לי בגין דליפת הנתונים האישיים החוצה.

18. יצויין כי בהודעת המייל שנשלחה אליי, כמפורט לעיל, <u>הודו המשיבות כי מאגר המידע אכן נפרץ</u>, הודו בהשבתת המערכת בגין הפריצה, וכן הודו כי קיים סיכון רב לשימוש בלתי ראוי ומסוכן בנתונים שדלפו,דבר שכאמור הדאיג ומדאיג אותי מאוד לעניין השלכותיו.

19. למיטב הבנתי וידיעתי ועל יסוד עצה משפטית שקיבלתי ושאני מאמין בנכונותה התובענה האישית שלי ראויה להידון כתובענה יצוגית בשמם של כל הנפגעים בישראל.

20. זהו שמי זאת חתימתי ותוכן תצהירי לעיל הוא אמת.

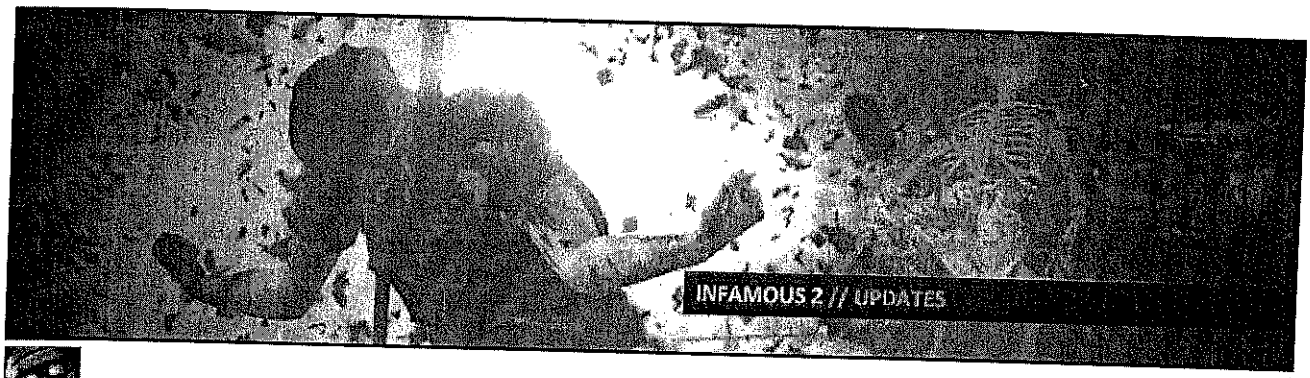
אלעד יצחק ברקאי

אישור

אני הח"מ, עו"ד אורנה ששון - שוורץ מאשרת כי ביום 1/05/2011 הופיע בפני מר **אלעד יצחק ברקאי ת.ז. 037464492**, ואחרי שהזהרתיו כל עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו לעיל וחתם עליו בפני.

אורנה ששון-שוורץ, עו"ד
L.N.מ.ר. 31057
ORNA SASSON-SHWARTZ, Adv.

דין



Apr 26 2011

Update on PlayStation Network and Qriocity

+ Posted by Patrick Seybold // Sr. Director, Corporate Communications & Social Media

Thank you for your patience while we work to resolve the current outage of PlayStation Network & Qriocity services. We are currently working to send a similar message to the one below via email to all of our registered account holders regarding a compromise of personal information as a result of an illegal intrusion on our systems. These malicious actions have also had an impact on your ability to enjoy the services provided by PlayStation Network and Qriocity including online gaming and online access to music, movies, sports and TV shows. We have a clear path to have PlayStation Network and Qriocity systems back online, and expect to restore some services within a week.

We're working day and night to ensure it is done as quickly as possible. We appreciate your patience and feedback.

Valued PlayStation Network/Qriocity Customer:
We have discovered that between April 17 and April 19, 2011, certain PlayStation Network and Qriocity service user account information was compromised in connection with an illegal and unauthorized intrusion into our network. In response to this intrusion, we have:

1. Temporarily turned off PlayStation Network and Qriocity services;
2. Engaged an outside, recognized security firm to conduct a full and complete investigation into what happened; and
3. Quickly taken steps to enhance security and strengthen our network infrastructure by re-building our system to provide you with greater protection of your personal information.

We greatly appreciate your patience, understanding and goodwill as we do whatever it takes to resolve these issues as quickly and efficiently as practicable.

Although we are still investigating the details of this incident, we believe that an unauthorized person has obtained the following information that you provided: name, address (city, state, zip), country, email address, birthdate, PlayStation Network/Qriocity password and login, and handle/PSN online ID. It is also possible that your profile data, including purchase history and billing address (city, state, zip), and your PlayStation Network/Qriocity password security answers may have been obtained. If you have authorized a sub-account for your dependent, the same data with respect to your dependent may have been obtained. While there is no evidence at this time that credit card data was taken, we cannot rule out the possibility. If you have provided your credit card data through PlayStation Network or Qriocity, out of an abundance of caution we are advising you that your credit card number (excluding security code) and expiration date may have been obtained.

For your security, we encourage you to be especially aware of email, telephone, and postal mail scams that ask for personal or sensitive information. Sony will not contact you in any way, including by email, asking for your credit card number, social security number or other personally identifiable information. If you are asked for this information, you can be confident Sony is not the entity asking. When the PlayStation Network and Qriocity services are fully restored, we strongly recommend that you log on and change your password. Additionally, if you use your PlayStation Network or Qriocity user name or password for other unrelated services or accounts, we strongly recommend that you change them, as well.

To protect against possible identity theft or other financial loss, we encourage you to remain vigilant, to review your account statements and to monitor your credit reports. We are providing the following information for those who wish to consider it:

U.S. residents are entitled under U.S. law to one free credit report annually from each of the three major credit bureaus. To order your free credit report, visit www.annualcreditreport.com or **call toll-free (877) 322-8228.**

We have also provided names and contact information for the three major U.S. credit bureaus below. At no charge, U.S. residents can have these credit bureaus place a "fraud alert" on your file that alerts creditors to take additional steps to verify your identity prior to granting credit in your name. This service can make it more difficult for someone to get credit in your name. Note, however, that because it tells creditors to follow certain procedures to protect you, it also may delay your ability to obtain credit while the agency verifies your identity. As soon as one credit bureau confirms your fraud alert, the others are notified to place fraud alerts on your file. Should you wish to place a fraud alert, or should you have any questions regarding your credit report, please contact any one of the agencies listed below.

Experian: 888-397-3742; www.experian.com; P.O. Box 9532, Allen, TX 75013
Equifax: 800-525-6285; www.equifax.com; P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241
TransUnion: 800-680-7289; www.transunion.com; Fraud Victim Assistance Division, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790

You may wish to visit the web site of the U.S. Federal Trade Commission at www.consumer.gov/idtheft or reach the FTC at 1-877-382-4357 or 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580 for further information about how to protect yourself from identity theft. Your state Attorney General may also have advice on preventing identity theft, and you should report instances of known or suspected identity theft to law enforcement, your State Attorney General, and the FTC. For North Carolina residents, the Attorney General can be contacted at 9001 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-9001; telephone (877) 566-7226; or www.ncdoj.gov. For Maryland residents, the Attorney General can be contacted at 200 St. Paul Place, 16th Floor, Baltimore, MD 21202; telephone: (888) 743-0023; or www.oag.state.md.us.

We thank you for your patience as we complete our investigation of this incident, and we regret any inconvenience. Our teams are working around the clock on this, and services will be restored as soon as possible. Sony takes information protection very seriously and will continue to work to ensure that additional measures are taken to protect personally identifiable information. Providing quality and secure entertainment services to our customers is our utmost priority. Please contact us at **1-800-345-7669** should you have any additional questions.

Sincerely,
Sony Computer Entertainment and Sony Network Entertainment

The same information can be found at the following websites:

1 נספח ב

ההודעה שנשלחה למייל

<eitanrami@gmail.com> RAMI EITAN

Gmail by Google

Fwd: Service Update - Important information for registered users of PlayStation Network and Qriocity services.

28 באפריל 2011 20:21

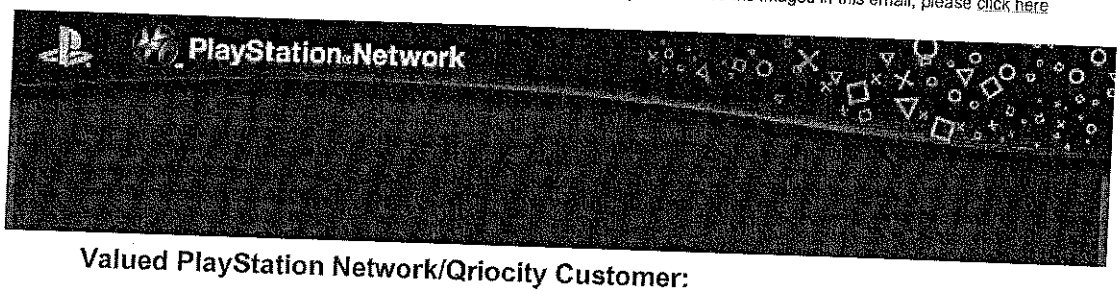
אלעד ברקאי <eladzzz@hotmail.com>
אל: רמי איתן <Eitanrami@gmail.com>

שלי iPho

תחילת ההודעה שהועברה:

מאת: PlayStation <news@eu.playstationmail.com>
תאריך: 28 באפריל 2011 18:49:28 GMT+03:00
אל: eladzzz@hotmail.com
נושא: Service Update - Important information for registered users of PlayStation Network and Qriocity services.

This is an email from Sony Computer Entertainment Australia Pty Ltd. If you can't see the images in this email, please click here



Valued PlayStation Network/Qriocity Customer:

We have discovered that between April 17 and April 19, 2011, certain PlayStation Network and Qriocity service user account information was compromised in connection with an illegal and unauthorized intrusion into our network. In response to this intrusion, we have:

- Temporarily turned off PlayStation Network and Qriocity services;
- Engaged an outside, recognized security firm to conduct a full and complete investigation into what happened; and
- Quickly taken steps to enhance security and strengthen our network infrastructure by re-building our system to provide you with greater protection of your personal information.

We greatly appreciate your patience, understanding and goodwill as we do whatever it takes to resolve these issues as quickly and efficiently as practicable.

Although we are still investigating the details of this incident, we believe that an unauthorized person has obtained the following information that you provided: name, address (city, state/province, zip or postal code), country, email address, birthdate, PlayStation Network/Qriocity password and login, and handle/PSN online ID. It is also possible that your profile data, including purchase history and billing address (city, state, zip), and your PlayStation Network/Qriocity password security answers may have been obtained. If you have authorized a sub-account for your dependent, the same data with respect to your dependent may have been obtained. While there is no evidence that credit card data was taken at this time, we cannot rule out the possibility. If you have provided your credit card data through PlayStation Network or Qriocity, to be on the safe side we are advising you that your credit card number (excluding security code) and expiration date may have been obtained.

For your security, we encourage you to be especially aware of email, telephone, and postal mail scams that ask for personal or sensitive information. Sony will not contact you in any way, including by email, asking for your credit card number, social security, tax identification or similar number or other personally identifiable information. If you are asked for this information, you can be confident Sony is not the entity asking. When the PlayStation Network and Qriocity services are fully restored, we strongly recommend that you log on and change your password. Additionally, if you use your PlayStation Network

or Qriocity user name or password for other unrelated services or accounts, we strongly recommend that you change them, as well.

To protect against possible identity theft or other financial loss, we encourage you to remain vigilant to review your account statements and to monitor your credit or similar types of reports.

We thank you for your patience as we complete our investigation of this incident, and we regret any inconvenience. Our teams are working around the clock on this, and services will be restored as soon as possible. Sony takes information protection very seriously and will continue to work to ensure that additional measures are taken to protect personally identifiable information. Providing quality and secure entertainment services to our customers is our utmost priority. Please contact us at **eu.playstation.com/psnoutage** should you have any additional questions.

Sincerely,
Sony Network Entertainment and Sony Computer Entertainment Teams

Sony Network Entertainment Europe Limited (formerly known as PlayStation Network Europe Limited) is a subsidiary of Sony Computer Entertainment Europe Limited the data controller for PlayStation Network/Qriocity personal data

SONY
make.believe

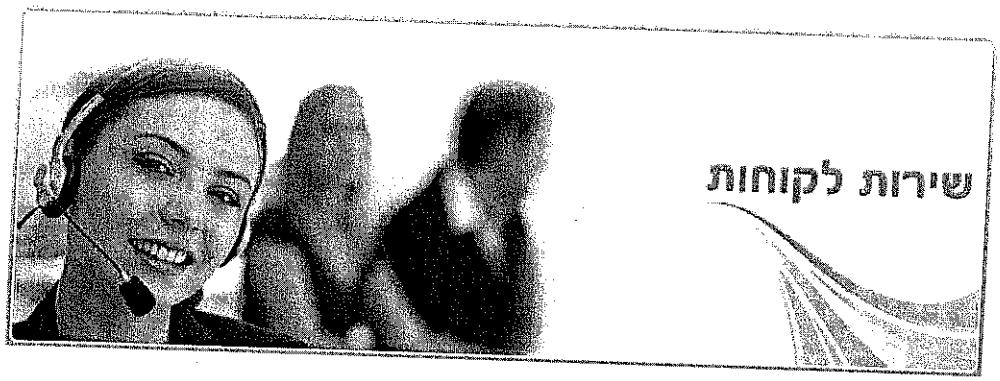
Sent by:
Sony Computer Entertainment Australia Pty Ltd
Level 1, 63-73 Ann Street, Surry Hills NSW 2010 Australia
PH: 1300 365 911 (local call charges apply)

Message-Id: <20110428155905.3712364485.0.354717-18329@eu.playstationmail.com>

נספח ג'

תיפוש

- אודות
- אולם תצוגה
- שירות לקוחות
  - מרכזי שירות
  - הוראות הפעלה בשפות זרות
  - תלקי חילוף
  - שדרוגי גירסאות ועדכוני תוכנה
- מועדון לקוחות
- אתרים לא מורשים
- משווקים מורשים



שירות לקוחות
עמוד הבית
משווקים מורשים
צור קשר
הודעה לציבור פלייסטיישן

הודעה חשובה למשתמשי רשת PlayStation

מבדיקות שביצענו גילינו כי בין התאריכים 17-19 לאפריל מידע מחשבונות רשת PSN נחשף בעקבות פריצה לא חוקית ולא מורשית לרשת.
בעקבות הגילוי כיבתה סוני את השירותים המקוונים ושכרה חברת אבטחה חיצונית שתחקור את הפריצה לרשת.
החברה החליטה לבמת מחדש ולחזק את תשתית האבטחה של בסיס הנתונים שלה ועל מנת לספק הגנה טובה יותר למידע האישי.
אנו מודים לכם על הסבלנות ההבנה והרצון הטוב,ועושים כמיטב יכולתנו על מנת לפתור את הבעיה במהירות וביעילות.
למרות שאנו בעיצומה של החקירה אנו מאמינים כי אדם לא מורשה קיבל גישה למידע שהוזן ברשת כגון: שם, כתובת, מדינה, עיר כתובת אימייל, תאריך לידה סיסמה ושם משתמש, ישנה אפשרות כי גם פרטי הפרופיל שלכם הכוללים היסטוריית רכישות כתובת חיוב ותשובות לשאלות אבטחה נחשפו, במידה ואישרתם תת חשבון של קטין, אזי גם מידע זה עלול היה להיחשף.
בשלב זה אין ראיות לכך שפרטי כרטיס האשראי נלקחו אולם אין אנו יכולים לשלול אפשרות זו לכן אנו ממליצים לנהוג בערנות ובחשדנות כלפי כל ניסיון לשימוש לא חוקי בפרטים אלו.
למען ביטחונכם אנו מבקשים לשים לב לנסיונות הונאה באמצעות מייל טלפון ודואר אשר פונים אליכם ומבקשים מידע אישי או רגיש, חברת סוני לא תיצור אתכם קשר באף דרך כולל באמצעות מייל ותבקש את מספר כרטיס האשראי מספר תעודת הזהות או כל מידע אישי אחר. אם הנכם מקבלים בקשה למידע זה הנכם יכולים להיות בטוחים כי חברת סוני אינה זו שמבקשת מכם פרטים אלו.
עם חזרתה לפעילות של הרשת אנו ממליצים בחום לשנות את הסיסמה שלכם לגישה לרשת (במידה והנכם משתמשים עם סיסמה זהה גם בשירותים אחרים אנו ממליצים גם להחליפה בסיסמה חדשה) כמו כן אנו ממליצים לבצע מעקב אחר החיובים בכרטיס האשראי שלכם על מנת לשלול תופעה של שימוש לא חוקי בפרטי כרטיס האשראי שלכם.
אנו עושים מאמצים כבירים לסיים את הטיפול בבעיה על מנת להחזיר לפעילות מלאה את כל השירותים הניתנים ללקוחותים אנו מודים לכם על הסבלנות ומתנצלים על אי הנוחות שנגרמה בגין מקרה זה ועושים את מירב המאמצים להגן על פרטיות לקוחותינו.

כלכליסט

ראשון 01 מאי

טכנולוגיה | טכנולוגיה וסלולר

הפריצה לרשת הפלייסטיישן: סכנה ל-120 אלף גיימרים ישראלים

מתקפת ההאקרים על רשת המשחקים של הקונסולה מעוררת חשש בקרב שחקנים מכל העולם, בהם גם ישראלים רבים. "מדובר בפעולה של אנרכיסטים טרוריסטים", אומר איתן דרורי, נציג החברה בארץ. "בסוני לא יודעים מי אחראי, מה מהות הפלישה ואיזה מידע נגנב"

עומר כביר
28.04.11, 15:12
8 תגובות

זה לא היה שבוע קל עבור 77 מיליון הגיימרים החברים בפלייסטיישן נטוורק (או PSN, בקיצור המקובל), רשת הגיימרים של סוני. מיום רביעי שעבר הרשת מושבתת, ועשרות מיליוני החברים בה לא יכולים לשחק דרכה עם משתמשים אחרים, לרכוש תכנים, ואפילו לא להפעיל משחקים מסוימים הדורשים אימות מקוון. אבל מאז אתמול אפשר לשער שהם מאוד מתגעגעים לשבוע שבו PSN היתה רק מושבתת, ולא יותר.

ביום שלישי בלילה הודתה סוני שמתקפת האקרים שכוונה נגד PSN הובילה למה שמסתמן כאחת מגניבות המידע הגדולות בהיסטוריה של הרשת: גורמים עוינים הצליחו לחדור אל מאגרי המידע המאובטחים - אך כנראה לא מאובטחים מספיק - של PSN, ולזכות בגישה לפרטיהם של 77 מיליון המשתמשים: שמם, כתובת האימייל שלהם, כתובת המגורים, תאריך הלידה, שם המשתמש, הסיסמה, אולי אפילו פרטי כרטיס האשראי (שלדברי סוני מוצפנים). הכל נפל כנראה בידי ההאקרים האלמונים, וסוני עצמה הודיעה כי היא לא יודעת מה בדיוק נגנב.

הפריצה נוגעת גם לישראלים רבים: לפי הערכת ישפאר, הנציגה הרשמית של סוני בישראל, יש בארץ קרוב ל-100 אלף קונסולות פלייסטיישן 3 (יבוא מקביל רב מונע הצגת מספר מדויק), ומספר דומה של קונסולות PSP ניידות. החל מפברואר זמינה חנות PSN גם לישראלים, ואולם מכיוון שמשתמשים מקומיים רבים נרשמו בחנויות של ארה"ב או של אירופה, אין אפשרות לדעת כמה במדויק ישראלים רשומים ב-PSN בסך הכל.

עם זאת, בישפאר מעריכים ש-90% מרוכשי פלייסטיישן 3 ובין 20% ל-30% מרוכשי PSP נרשמו לרשת. המשמעות: בין המידע הגנוב נמצאים גם פרטיהם האישיים של כ-120 אלף ישראלים. "מדובר בפעולה של טרוריסטים אנרכיסטים", אמר ל"כלכליסט" איתן דרורי, מנהל חטיבת המולטימדיה בישפאר.

אבטחה לא מספקת

פלייסטיישן נטוורק היא אחת מרשתות הגיימרים הגדולות בעולם. סוני ייעדה לה מקום מרכזי באסטרטגיית המולטימדיה שלה, ובפרט בקרב הטאבלטים נגד אייפד של אפל. PSN הושקה בנובמבר 2006, במקביל להשקת קונסולת פלייסטיישן 3. ייעודה העיקרי הוא לאפשר למשתמש לשחק במשחק מרובה משתתפים עם גיימרים מכל העולם. בנוסף, משמשת הרשת גם כחנות מדיה ומאפשרת רכישת משחקים, סדרות, סרטים וגישה לשירותים דוגמת נטפליקס.

שאלות ותשובות

איזה מידע בסיכון, מה תוכלו לעשות וכיצד תיזהרו בעתיד?

ביצוע רכישות בכרטיס האשראי שלכם ואפילו הוצאת רישיון נהיגה מזויף - גניבת המידע עלולה לגרום ללא מעט צרות, אבל יש דרכים להתגונן

עומר כביר, תגובה אחת

לכתבה המלאה

לפני כשנה נפתחה הגישה לרכישת תוכני וידיאו ב-PSN גם מנגני בלו-ריי, טלוויזיות BRAVIA ומחשבי VAIO חדשים של סוני. רק השבוע חשפה החברה שני טאבלטים המיועדים להרצת משחקים, שתומכים במשחקי פלייסטיישן ובגישה ל-PSN.

בסוני, אפשר לשער, שואפים להפוך את PSN למקבילה ל-iTunes. חנות המדיה המצליחה של אפל זמינה על מגוון פלטפורמות - מחשבי PC ומק, אייפונים, אייפד, אייפוד טאץ', סטרימר אפל TV - ומהווה מקור הכנסה משמעותי עבור החברה. הפופולריות שממנה כבר נהנית PSN היתה עתידה לשמש גורם משמעותי בקידום מכשירי המולטימדיה השונים של החברה, אך הפריצה החמורה וגניבת הפרטים האישיים עלולים לפגוע משמעותית בתוכנית הזאת.

את מומחי האבטחה השונים הפרצה לא תפסה בהפתעה. "רשתות מהסוג הזה הן יעד מטורף להתקפות", אומר דיוויד ממן, סמנכ"ל טכנולוגיות בחברת אבטחת המידע GreenSQL. "היה פה יעד מאוד מדויק של בסיס נתונים שבו נמצא כל המידע. כשאתה מוריד תוכנה או רוכש שירות, וזה יכול להיות בכל רשת גיימרים או שירות, היישום שדרכו אתה רוכש - האתר או הפלייסטיישן - חייב לדבר עם בסיס הנתונים. בסיסי נתונים חייבים להיות זמינים להמון מקורות, והדבר הופך אותם למאוד פגיעים".

"סוני היו מאוד שקופים"

עם זאת, לדברי ממן מדובר בשוק שהמודעות לצורכי האבטחה שלו אינה

גבוהה דייה: "זה שוק ממש בתולי באבטחת המידע. שוק האנטי-וירוס מגלגל מיליארדי דולרים בשנה, אבל תחום אבטחת בסיסי הנתונים מגלגל לכל היותר מאות מיליוני דולרים - ובסופו של דבר כל המידע יושב בתוך בסיס נתונים. בסיסי הנתונים של PSN לא היו מאובטחים במידה מספקת: אם המידע היה מוצפן, סוני היתה מודיעה בענק שהמידע אמנם נגנב, אבל אין סכנה כי הוא מוצפן".

מנגד, ממן משבח את הפתיחות והשקיפות הרבה שמגלה סוני. "הדהים אותי שסוני הודתה שנגנב מידע. נדירות החברות בקליבר הזה שמודות על פריצה כל כך מוצלחת. יש פריצות כאלו כל שבוע, אבל אף אחד לא בא ואומר 'גנבו לנו את המידע, עכשיו תחליפו סיסמאות, תעקבו אחרי חיובים, תעלו את המודעות'", הוא אומר.

לטענת דרורי, השקיפות כה גדולה עד שהמידע שמעבירה סוני לשותפותיה ונציגותיה בעולם זהה למידע שנמסר לתקשורת. "זה אותו מידע", הוא אמר. "אני אולי מקבל אותו שעתיים-שלוש קודם, אבל מה שאני מקבל זה מה שהעיתונות מקבלת. מלכתחילה סוני היו מאוד שקופים, בדקו ועדכנו. אין הוכחה שמישהו לקח את המידע, אבל מכיוון שמישהו יכול היה לעשות את זה הם מעדיפים לומר הכל מאשר להסתיר".

ואכן, סוני ראויה לשבח על שקיפותה. מתחילת הפרשה דאגה החברה למסור עדכונים בבלוגים ובמדיות החברתיות על מצב הרשת ופעילותה. ההודעה המסעירה על גניבת המידע האפשרית הופצה במהירות בערוצים השונים, עם התאמות אזוריות של המהלכים שיש לנקוט ולצד עמוד שאלות ותשובות מפורט ונהיר.

בסוני גם מבהירים שלא התמהמהו בפרסום העובדה שנגנבו פרטים אישיים, למרות שהפריצה עצמה זוהתה כבר לפני יותר משבוע. "יש הבדל בין המועד שבו זיהינו את החדירה למועד שבו גילינו שמידע אישי נחשף", נמסר בבלוג הרשמי של פלייסטיישן. "למדנו על הפריצה ב-19 באפריל, ומיד סגרנו את השירות. הבאנו מומחים מבחוץ על מנת שיעזרו לנו להבין איך בוצעה הפריצה ומה טבע והיקף התקרית. נדרשה חקירה של כמה ימים, ורק ביום שלישי המומחה שלנו הבינו את היקף הפריצה. בשלב זה חלקנו את המידע עם הלקוחות שלנו".

פריצה אנונימית

בינתיים לא ברור מי עומד מאחורי הפריצה. "בסוני לא יודעים מי אחראי, לא יודעים מה מהות הפלישה ולא יודעים מה אופי המידע. רק יודעים להגיד שזיהו את הפריצה", אומר דרורי.

החשודים המיידיים הם חברי קבוצת אנונימוס: מדובר בברית רופפת של האקרים, שמתאמים את פעולותיהם בעיקר באתר 4Chan ופועלים במשותף נגד מטרות "אידאולוגיות", כדבריהם. בשבועות האחרונים ניהלה אנונימוס מערכה נגד סוני, שכללה בעיקר מתקפות מניעת שירות והטרדה של עובדי סוני ובני משפחותיהם. המניע למתקפה זו הוא תביעה שהגישה סוני נגד ההאקר-סלב ג'ורג' הוץ (המכונה GeoHot), שהצליח לפצח את הגנות הפלייסטיישן 3 ולאפשר הרצת משחקים פרוצים עליה. לפני כשבועיים הסתיימה התביעה בפשרה, שפרטיה לא פורסמו.

ואולם, אנונימוס הכחישו כל קשר לפריצה ל-PSN, וגם להערכת ממן הם אינם מעורבים במקרה זה. "כל רשת גיימרים וכל ספק שמחזיק פרטי תשלום הם יעד אינסופי להתקפות", הוא הסביר. "כבר שנים יש ניסיונות רבים, חלקם מוצלחים וחלקם פחות, שמופנים לרשתות השונות. לדעתי 99% שלאנונימוס אין קשר. אני בטוח שיש לסוני מאות אם לא אלפי ניסיונות פריצה ביום כבר שנים רבות, ובטוח גם שהחברה לא יודעת אם הצליחו בעבר לפרוץ, כי פעמים רבות אפילו לא מודעים לכך".

Solid Snake. משחקי פלייסטיישן זוכים לפופולריות בקרב מיליוני שחקנים

הסכנות למשתמשים שנפגעו עלולות להיות גבוהות הרבה יותר מגניבת פרטי כרטיס אשראי וכמה חיובים משונים. "ה-FBI הגדיר את גניבת הזהויות כבעיה גדולה יותר מסמים, והמאגר שנפרץ הוא מאגר מושלם לגניבת זהויות", מתריע ממן. "יש את כל המידע - שם, כתובת, תאריך לידה - כל הפרטים שדרושים כדי ליצור גניבת זהות.

"בעוד שכרטיס אשראי תמיד אפשר לבטל, וחברת האשראי מזכה לרוב על חיובים לא מאושרים, עם גניבת זהות הרבה יותר קשה להתמודד ונגד זה אין מה לעשות. צריך רק יותר מודעות: לשים לב אם אתה מקבל דו"ח תנועה חשוד או נפתח חשבון בנק על שמך. צריך להיות יותר מודע ורגיש לדברים האלו".

בשלב זה, לא ברור מתי תחזור PSN לפעילות, או מה עלה בגורל המידע האישי של המשתמשים. אבל בדבר אחד אין ספק: סוני ספגה מכה תדמיתית קשה ותצטרך לעבוד קשה כדי לשקם את אמינותה, וכמובן לשדרג משמעותית את נוהלי אבטחת המידע.

אפשר לשער שבינתיים המתחרות הגדולות בתחום הקונסולות - מיקרוסופט ונינטנדו - רצות גם הן לשדרג את אבטחת מאגרי המידע שלהן, אבל גם מחייכות קצת בסתר. אחרי הכל, למשתמשים השונים יש עכשיו סיבה טובה מאוד לקנות אקסבוקס 360 או Wii במקום פלייסטיישן 3.