СИСТЕМА ОП

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

ИИ-панели управления и контроля отдела продаж «СИСТЕМА ОП»

Действующая редакция · «26» июля 2026 года

Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее - «Политика») определяет порядок сбора, обработки, хранения, использования, передачи, защиты и удаления персональных данных при использовании ИИ-панели управления и контроля отдела продаж «СИСТЕМА ОП».

Оператором в рамках настоящей Политики является:

Индивидуальный предприниматель «888»ИИН: 911118300054Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Кабанбай батыра, д. 1/33, кв./офис 3Электронная почта: system_op@inbox.ru

Настоящая Политика разработана с учетом требований законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

Политика применяется к персональным данным и иной информации, которые Оператор получает непосредственно от пользователей, а также к данным, которые могут поступать в ИИ-панель «СИСТЕМА ОП» из подключенных Заказчиком CRM-систем, телефонии, источников переписок и иных информационных систем.

Использование Панели может предполагать обработку информации о работниках Заказчика, его клиентах, потенциальных клиентах, лидах, представителях контрагентов и иных физических лицах.

Настоящая Политика является отдельным документом и применяется совместно с Договором публичной оферты на предоставление доступа к ИИ-панели «СИСТЕМА ОП».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Панель

ИИ-панель «СИСТЕМА ОП» (Панель, Сервис) - программный сервис для автоматизированного контроля, анализа и управления показателями отдела продаж, доступный в том числе посредством веб-интерфейса по адресу panel.systemop.top.

Панель может осуществлять анализ данных CRM, звонков, расшифровок телефонных разговоров, переписок, сделок, активности менеджеров и иной информации, необходимой для предоставления соответствующего функционала.

1.2. Оператор

Оператор - Индивидуальный предприниматель «888», ИИН 911118300054, осуществляющий сбор и/или обработку персональных данных в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящей Политикой и договорными отношениями с Заказчиком.

1.3. Заказчик

Заказчик - индивидуальный предприниматель, юридическое лицо либо физическое лицо, приобретающее и использующее Панель исключительно в целях осуществления предпринимательской или профессиональной деятельности.

Панель не предназначена для личного, семейного или бытового использования.

1.4. Пользователь

Пользователь - физическое лицо, которому Заказчиком предоставлен доступ к Панели либо которое непосредственно взаимодействует с Панелью от имени Заказчика.

Пользователем может являться собственник бизнеса, руководитель отдела продаж, руководитель подразделения, менеджер, администратор или иной уполномоченный представитель Заказчика.

1.5. Субъект персональных данных

Субъект персональных данных - физическое лицо, к которому относятся соответствующие персональные данные.

В рамках работы Панели субъектами персональных данных могут являться, в частности:

- Пользователи Панели;
- работники Заказчика;
- менеджеры отдела продаж;
- клиенты Заказчика;
- потенциальные клиенты;
- лиды;
- представители контрагентов Заказчика;
- иные физические лица, сведения о которых законным образом поступают в Панель.

1.6. Персональные данные

Персональные данные - сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и/или ином материальном носителе.

1.7. Обработка персональных данных

Обработка персональных данных - действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных, а также иные операции с персональными данными в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

В рамках работы Панели обработка преимущественно осуществляется с использованием средств автоматизации.

1.8. Автоматизированная обработка

Автоматизированная обработка персональных данных - обработка персональных данных с использованием средств вычислительной техники, программных алгоритмов и иных автоматизированных технологий.

Такая обработка в Панели может включать использование технологий искусственного интеллекта.

1.9. Данные Заказчика

Данные Заказчика - информация, предоставленная непосредственно Заказчиком либо получаемая Панелью из подключенных Заказчиком информационных систем.

К таким данным могут относиться:

- данные CRM;
- сведения о сделках;
- сведения о лидах и клиентах;
- контактные данные;

- записи телефонных разговоров;
- аудиофайлы;
- расшифровки звонков;
- сообщения и переписки;
- сведения о менеджерах;
- показатели активности сотрудников;
- статусы и этапы сделок;
- результаты коммуникаций;
- иная информация, необходимая для работы Панели.

1.10. CRM-данные

CRM-данные - сведения, получаемые из подключенной Заказчиком CRM-системы, включая данные о лидах, клиентах, сделках, задачах, менеджерах, этапах воронки, источниках обращений, активности и иные сведения, доступные посредством соответствующей интеграции.

1.11. Данные коммуникаций

Данные коммуникаций - информация, связанная с взаимодействием Заказчика и его работников с клиентами, лидами и иными лицами, включая:

- записи телефонных разговоров;
- расшифровки разговоров;
- сообщения;
- переписки;
- дату и время коммуникации;
- участников коммуникации;
- длительность звонков;
- иные технические и содержательные сведения о коммуникации.

1.12. Результаты ИИ-анализа

Результаты ИИ-анализа - сформированные Панелью на основании исходных данных автоматизированные оценки, классификации, показатели, выводы, рекомендации, алерты и иные аналитические результаты.

К ним могут относиться:

- оценка качества звонков и переписок;
- оценка работы менеджеров;
- выявление причин потери лидов;
- выявление точек роста;
- анализ воронки конверсии;
- анализ поведения лучших менеджеров;
- контроль дожима лидов;
- контроль выработки;

- автоматические рекомендации для CRM;
- обратная связь менеджерам;
- иные предусмотренные функционалом Панели результаты.

1.13. Искусственный интеллект

Искусственный интеллект (ИИ) - совокупность программных алгоритмов, моделей и технологий, используемых Панелью для автоматизированного анализа, классификации, структурирования и интерпретации информации и формирования аналитических результатов.

1.14. Обезличивание

Обезличивание персональных данных - действия, в результате совершения которых определение принадлежности персональных данных конкретному субъекту становится невозможным без использования дополнительной информации.

1.15. Передача персональных данных

Передача персональных данных - предоставление персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц в случаях и порядке, допускаемых законодательством Республики Казахстан.

1.16. Трансграничная передача

Трансграничная передача персональных данных - передача персональных данных на территорию иностранных государств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

1.17. Третьи лица и технологические поставщики

Технологические поставщики - третьи лица, программные платформы, облачные сервисы, API, поставщики технологий искусственного интеллекта, сервисы телефонии, CRM и иные технологические решения, которые могут привлекаться для обеспечения отдельных функций Панели.

Передача им персональных данных допускается только при наличии соответствующего правового основания и в объеме, необходимом для выполнения соответствующей функции.

1.18. Cookies и технические данные

Cookies - небольшие фрагменты технической информации, сохраняемые браузером Пользователя при посещении сайта или использовании веб-интерфейса Панели.

К техническим данным также могут относиться:

- IP-адрес;
- тип браузера;
- тип и характеристики устройства;
- операционная система;
- дата и время обращения к Панели;
- технические журналы событий;
- сведения об авторизации;
- действия Пользователя в интерфейсе;
- иная техническая информация, автоматически формируемая при использовании Панели.

1.19. Конфиденциальность персональных данных

Конфиденциальность персональных данных - обязанность лиц, получивших доступ к персональным данным, не раскрывать и не распространять такие данные без соответствующего правового основания.

1.20. Уничтожение персональных данных

Уничтожение персональных данных - действия, в результате которых персональные данные уничтожаются способом, исключающим их дальнейшее восстановление и использование, в пределах технических возможностей и требований законодательства.

1.21. Договор

Договор - Договор публичной оферты на предоставление доступа к ИИ-панели управления и контроля отдела продаж «СИСТЕМА ОП», заключаемый между Оператором/Исполнителем и Заказчиком посредством акцепта публичной оферты.

1.22. Соотношение терминов

Термины, не определенные настоящей Политикой, толкуются в соответствии с Договором публичной оферты, а при отсутствии соответствующего определения - в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

---

2. СОСТАВ И КАТЕГОРИИ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ДАННЫХ

2.1. Общие положения

2.1.1. Оператор обрабатывает только те персональные данные и иную информацию, которые необходимы для функционирования ИИ-панели «СИСТЕМА ОП», исполнения Договора, предоставления соответствующего функционала, обеспечения безопасности Сервиса и выполнения иных законных целей, предусмотренных настоящей Политикой.

2.1.2. Конкретный состав обрабатываемых данных зависит от:

- выбранного Заказчиком Тарифа;
- подключенных модулей;
- используемой Заказчиком CRM-системы;
- подключенной телефонии;
- подключенных источников переписок;
- предоставленных Заказчиком интеграций;
- состава данных, фактически содержащихся в системах Заказчика;
- используемого Заказчиком функционала Панели.

2.1.3. Оператор не ставит своей целью сбор персональных данных, которые объективно не требуются для функционирования Панели и достижения целей обработки.

2.2. Данные Заказчика и его представителей

При регистрации, приобретении доступа, подключении Панели, оплате и взаимодействии с Оператором могут обрабатываться:

- имя и фамилия;
- наименование организации или индивидуального предпринимателя;
- ИИН и/или БИН, если они предоставляются для оформления договорных, платежных или бухгалтерских документов;

- должность;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- данные учетной записи;
- сведения о выбранном Тарифе;
- сведения о произведенных платежах;
- сведения, необходимые для выставления счета и оформления документов;
- история обращений в техническую поддержку;
- содержание деловой переписки с Оператором;
- иные сведения, добровольно предоставленные Заказчиком или его представителем для исполнения Договора.

2.3. Данные Пользователей Панели

При предоставлении доступа сотрудникам и представителям Заказчика могут обрабатываться:

- имя и фамилия;
- должность и/или роль в организации;
- подразделение;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- идентификатор Пользователя;
- права и уровень доступа;
- сведения об авторизации;
- дата и время использования Панели;
- действия Пользователя в интерфейсе;
- настройки учетной записи;
- иные технические сведения, необходимые для предоставления доступа и обеспечения безопасности Панели.

2.4. Данные работников и менеджеров Заказчика

Для выполнения функций контроля и аналитики отдела продаж Панель может обрабатывать сведения о работниках и менеджерах Заказчика, включая:

- имя и фамилию;
- идентификатор сотрудника в CRM или иной системе;
- должность;
- подразделение или команду;
- сведения о закрепленных лидах и сделках;
- сведения о звонках;
- сведения о переписках;
- показатели активности;

- количество и результаты коммуникаций;
- сведения о задачах и действиях в CRM;
- этапы и результаты работы со сделками;
- показатели конверсии;
- показатели выработки;
- результаты анализа звонков и переписок;
- результаты оценки качества работы;
- сформированные Панелью показатели, рейтинги, рекомендации и обратную связь;
- иные сведения о рабочей деятельности сотрудника, доступные Панели из подключенных Заказчиком систем и необходимые для работы соответствующих функций.

2.5. Данные клиентов, потенциальных клиентов и лидов Заказчика

При подключении CRM, телефонии, переписок и иных источников Панель может получать и обрабатывать сведения о клиентах и потенциальных клиентах Заказчика, включая:

- имя и фамилию;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- наименование компании и должность представителя;
- идентификатор лида, контакта, компании или сделки в CRM;
- источник обращения;
- сведения о запросе или интересе клиента;
- сведения о сделке;
- этап воронки продаж;
- статус сделки;
- историю взаимодействия с Заказчиком;
- задачи и запланированные действия;
- содержание коммуникаций;
- результаты звонков и переписок;
- причины отказа или прекращения работы со сделкой, если такая информация содержится в системах Заказчика либо определяется в рамках аналитики Панели;
- иные сведения, содержащиеся в подключенных Заказчиком системах и необходимые для работы соответствующего функционала.

2.6. Записи телефонных разговоров

Если Заказчик подключил соответствующий источник данных, Панель может обрабатывать:

- аудиозапись телефонного разговора;
- дату и время звонка;
- продолжительность звонка;

- номер телефона;
- идентификаторы участников;
- направление звонка;
- сведения о менеджере;
- сведения о связанном лиде, клиенте или сделке;
- техническую информацию о звонке;
- иные доступные метаданные.

2.7. Расшифровки и содержание разговоров

Для работы функций ИИ-анализа Панель может осуществлять автоматизированную расшифровку и анализ содержания телефонных разговоров.

В результате могут обрабатываться:

- текст расшифровки;
- отдельные реплики участников;
- последовательность диалога;
- вопросы и ответы;
- информация о продукте или услуге;
- возражения клиента;
- договоренности сторон;
- результаты разговора;
- информация о последующих действиях;
- иные сведения, непосредственно содержащиеся в разговоре.

2.7.1. Содержание телефонного разговора может включать персональные данные, которые физическое лицо самостоятельно сообщает в процессе общения с представителем Заказчика.

Заказчик обязан учитывать данное обстоятельство при организации записи, хранения и последующей передачи разговоров в Панель.

2.8. Переписки

При подключении соответствующих каналов Панель может обрабатывать сообщения и переписки между работниками Заказчика и клиентами, лидами или иными лицами.

Могут обрабатываться:

- текст сообщений;
- дата и время отправки;
- сведения об отправителе и получателе;
- идентификаторы участников;
- история диалога;
- сведения о связанном лиде или сделке;
- содержание вопросов, ответов и возражений;

- договоренности;
- результаты коммуникации;
- иные сведения, содержащиеся в доступной Панели переписке.

Источниками таких данных могут выступать CRM-система Заказчика, подключенные мессенджеры и иные используемые Заказчиком каналы коммуникации при наличии технической и правовой возможности соответствующей интеграции.

2.9. Данные CRM

В зависимости от используемой Заказчиком CRM-системы и предоставленных разрешений Панель может обрабатывать:

- лиды;
- контакты;
- компании;
- сделки;
- этапы воронки;
- статусы;
- ответственных менеджеров;
- задачи;
- примечания;
- источники лидов;
- даты создания и изменения объектов;
- историю движения сделки;
- историю взаимодействия;
- сведения о причинах закрытия или потери сделки;
- суммы и иные показатели сделки;
- пользовательские поля;
- иные сведения, необходимые для формирования предусмотренной Панелью аналитики.

2.10. Данные об активности и выработке сотрудников

Для работы модулей контроля Панель может обрабатывать и формировать сведения о рабочей активности менеджеров, включая:

- количество звонков;
- количество переписок;
- количество обработанных лидов;
- количество выполненных действий;
- количество и статус задач;
- количество назначенных и проведенных коммуникаций;
- количество сделок на различных этапах;

- конверсию;
- динамику показателей;
- выполнение установленных показателей;
- иные доступные показатели рабочей активности.

2.11. Данные, формируемые Панелью

В процессе автоматизированной обработки исходных данных Панель может создавать новые аналитические сведения.

К ним могут относиться:

- оценка звонка;
- оценка переписки;
- оценка отдельных параметров коммуникации;
- показатели качества работы менеджера;
- динамика показателей;
- рейтинг менеджеров;
- выявленные отклонения;
- алерты;
- потенциальные точки потери клиента;
- предполагаемые причины потери лидов;
- показатели дожима;
- показатели выработки;
- показатели воронки конверсии;
- сравнительный анализ сотрудников;
- характеристики поведения наиболее результативных менеджеров;
- потенциальные точки роста;
- рекомендации для CRM;
- рекомендации руководителю;
- обратная связь менеджеру;
- иные аналитические результаты, предусмотренные текущим функционалом Панели.

2.11.1. Такие сведения могут быть связаны с конкретным сотрудником, клиентом, лидом или сделкой и в соответствующих случаях рассматриваются и обрабатываются с учетом требований законодательства о персональных данных.

2.12. ИИ-запросы Пользователя

Если Панель предоставляет возможность формировать пользовательские запросы к искусственному интеллекту, могут обрабатываться:

- текст запроса;
- данные, выбранные для анализа;

- контекст запроса;
- сформированный искусственным интеллектом ответ;
- технические сведения, необходимые для выполнения запроса.

Заказчик и Пользователи не должны намеренно передавать через свободные ИИ-запросы персональные данные и конфиденциальную информацию, не необходимые для выполнения соответствующей задачи.

2.13. Технические данные

При посещении сайта и использовании Панели автоматически могут обрабатываться:

- IP-адрес;
- дата и время обращения;
- тип браузера;
- операционная система;
- тип устройства;
- технические идентификаторы;
- сведения о сессии;
- сведения об авторизации;
- журналы событий и ошибок;
- действия в интерфейсе;
- информация о производительности и работе Панели;
- иные технические сведения, необходимые для безопасности, диагностики и функционирования Сервиса.

2.14. Cookies

Сайт и Панель могут использовать Cookies и аналогичные технологии для:

- авторизации;
- сохранения сессии;
- обеспечения безопасности;
- сохранения пользовательских настроек;
- корректной работы интерфейса;
- технической диагностики;
- анализа использования сайта и Панели в случаях, допускаемых законодательством.

Конкретные категории используемых Cookies могут дополнительно описываться непосредственно на сайте и/или в интерфейсе Панели.

2.15. Платежная информация

При оплате Тарифа Оператор может получать сведения о:

- факте оплаты;
- сумме;
- дате и времени платежа;

- назначении платежа;
- идентификаторе транзакции;
- статусе платежа;
- плательщике в объеме, передаваемом банком или платежной организацией.

2.15.1. Если оплата осуществляется через стороннюю платежную систему, данные банковской карты могут вводиться и обрабатываться непосредственно соответствующим банком или платежным провайдером.

Если Оператор фактически не получает полный номер банковской карты, срок ее действия и защитный код, такие данные Оператором не собираются и не хранятся.

2.16. Сведения технической поддержки

При обращении Заказчика или Пользователя в поддержку могут обрабатываться:

- контактные данные;
- содержание обращения;
- история переписки;
- снимки экрана;
- технические сведения;
- сведения об ошибках;
- идентификаторы проекта и учетной записи;
- иные добровольно предоставленные материалы, необходимые для диагностики и решения вопроса.

2.17. Специальные категории информации

2.17.1. Панель не предназначена для целенаправленного сбора и анализа сведений о расовой или национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни и иных данных повышенной чувствительности, если их обработка не является объективно необходимой и законной для конкретного сценария использования.

2.17.2. Заказчик и Пользователи не должны намеренно передавать в Панель избыточные сведения повышенной чувствительности, если они не требуются для использования соответствующего функционала и отсутствует надлежащее правовое основание для такой обработки.

2.17.3. Если подобная информация случайно содержится в записи разговора, переписке или иных данных, переданных Заказчиком, ее обработка может технически происходить как составная часть соответствующего материала. Заказчик обязан обеспечить законность передачи такого материала Оператору.

2.18. Принцип необходимого и достаточного объема

2.18.1. Оператор стремится ограничивать состав обрабатываемых персональных данных объемом, необходимым и достаточным для достижения заявленных целей обработки.

2.18.2. Состав данных не должен быть избыточным по отношению к целям их обработки.

2.18.3. Подключая конкретную CRM-систему, телефонию, источник переписок или другую интеграцию, Заказчик самостоятельно определяет доступный Панели объем данных в пределах технических возможностей соответствующей системы и несет ответственность за наличие правовых оснований для их передачи.

2.19. Изменение состава данных

По мере развития Панели состав обрабатываемых данных может изменяться.

При существенном изменении категорий персональных данных или целей их обработки Оператор вносит соответствующие изменения в настоящую Политику и при необходимости предпринимает иные действия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

---

3. ЦЕЛИ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

3.1. Общие принципы

3.1.1. Оператор осуществляет сбор и обработку персональных данных только при наличии соответствующего правового основания и для конкретных, заранее определенных и законных целей.

3.1.2. Обработка персональных данных может осуществляться на основании:

- согласия субъекта персональных данных;
- необходимости исполнения Договора, заключенного с Заказчиком;
- необходимости выполнения обязанностей Оператора, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- иных оснований, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.1.3. Если данные работников, клиентов, лидов, представителей контрагентов или иных физических лиц передаются Оператору Заказчиком либо поступают из подключенных Заказчиком систем, Заказчик обязан обеспечить наличие необходимого правового основания для такой передачи и последующей обработки.

3.2. Заключение и исполнение Договора

Персональные данные Заказчика и его представителей могут обрабатываться в целях:

- заключения Договора публичной оферты;
- идентификации Заказчика;
- оформления заказа;
- подключения выбранного Тарифа;
- предоставления доступа к Панели;
- исполнения обязательств по Договору;
- взаимодействия с Заказчиком;
- выставления счетов;
- подтверждения оплаты;
- ведения необходимых учетных документов;
- разрешения претензий и спорных ситуаций.

3.3. Создание и управление учетными записями

Данные Пользователей могут обрабатываться в целях:

- создания учетной записи;
- авторизации в Панели;
- идентификации Пользователя;
- управления правами доступа;

- разграничения ролей;
- сохранения настроек;
- обеспечения безопасности учетной записи;
- предотвращения несанкционированного доступа.

3.4. Интеграция с CRM и другими системами

CRM-данные и иная информация Заказчика могут обрабатываться в целях:

- подключения Панели к информационным системам Заказчика;
- получения необходимых данных;
- сопоставления объектов и сущностей;
- формирования единой аналитической картины отдела продаж;
- определения ответственных менеджеров;
- анализа движения лидов и сделок;
- анализа воронки продаж;
- работы дополнительных модулей Панели;
- выполнения иных предусмотренных функционалом операций.

3.5. Анализ телефонных разговоров

Записи звонков, расшифровки, метаданные и связанные с ними сведения могут обрабатываться в целях:

- автоматизированной расшифровки разговоров;
- анализа содержания коммуникации;
- оценки качества работы менеджеров;
- проверки выполнения установленных критериев продаж;
- выявления ошибок и отклонений;
- определения возможных причин потери клиента;
- определения договоренностей и последующих действий;
- выявления точек роста;
- формирования аналитики;
- формирования обратной связи менеджерам;
- предоставления руководителю информации для контроля отдела продаж.

3.6. Анализ переписок

Сообщения и история переписки могут обрабатываться в целях:

- анализа качества коммуникации;
- оценки работы менеджера;
- определения выполнения установленных критериев;
- выявления необработанных вопросов и возражений;
- контроля дальнейшей работы с лидом;

- выявления возможных причин прекращения диалога;
- формирования аналитических показателей;
- выявления точек роста;
- формирования рекомендаций и обратной связи.

3.7. Контроль дожима лидов

Данные CRM, звонков, переписок, задач и сделок могут обрабатываться для выявления лидов, в отношении которых:

- требуется повторный контакт;
- отсутствует запланированное следующее действие;
- менеджер не продолжил коммуникацию;
- нарушена установленная последовательность работы;
- существует потенциальный риск потери сделки;
- имеются иные признаки необходимости дальнейшей работы.

Результаты такого анализа используются для предоставления Заказчику аналитической информации и рекомендаций.

3.8. Контроль выработки и активности

Данные о рабочей активности сотрудников могут обрабатываться в целях:

- формирования показателей работы за день и иные периоды;
- сопоставления фактической активности с установленными показателями;
- анализа количества коммуникаций;
- анализа работы с лидами и сделками;
- определения динамики показателей;
- предоставления руководителю аналитической информации о работе отдела продаж.

3.9. Жучки / Алерты

Данные Заказчика могут подвергаться автоматизированному анализу для выявления заданных событий и отклонений.

В результате Панель может формировать уведомления, в частности, о:

- необработанном лиде;
- отсутствии следующего действия;
- снижении показателей;
- проблеме в коммуникации;
- отклонении от установленного процесса;
- потенциальной потере сделки;
- иных событиях, предусмотренных текущим функционалом Панели.

3.10. Анализ причин потери лидов

Данные сделок, звонков, переписок и иная доступная информация могут обрабатываться в целях:

- выявления повторяющихся причин потери лидов;
- классификации причин отказов;
- определения возможных ошибок менеджеров;
- выявления проблем на отдельных этапах воронки;
- формирования сводной аналитики для руководителя.

Автоматически определенная причина потери лида является аналитическим выводом и может требовать дополнительной проверки Заказчиком.

3.11. Анализ поведения наиболее результативных менеджеров

Данные о работе менеджеров могут обрабатываться в целях:

- сравнения показателей сотрудников;
- выявления повторяющихся моделей поведения;
- определения действий, характерных для наиболее результативных сотрудников;
- выявления успешных практик коммуникации;
- формирования рекомендаций для других сотрудников и руководителей.

Такой анализ предназначен для внутренних управленческих и аналитических целей Заказчика.

3.12. Анализ воронки конверсии

CRM-данные могут обрабатываться в целях:

- расчета конверсии между этапами;
- определения динамики показателей;
- выявления этапов с наибольшей потерей лидов;
- сравнения результатов менеджеров;
- определения потенциальных точек роста;
- формирования управленческой аналитики.

3.13. Подсвечивание точек роста

Панель может сопоставлять различные показатели и результаты анализа в целях автоматического выявления:

- слабых этапов воронки;
- отклонений в работе сотрудников;
- повторяющихся ошибок;
- проблемных коммуникаций;
- потенциальных резервов повышения эффективности;
- иных показателей, на которые Заказчику целесообразно обратить внимание.

Такие выводы носят аналитический и рекомендательный характер.

3.14. Авторекомендации для CRM

Данные CRM и результаты аналитики могут обрабатываться в целях формирования рекомендаций относительно:

- ведения сделок;
- заполнения данных;
- структуры работы с лидами;
- задач менеджеров;
- этапов воронки;
- контроля последующих действий;
- иных элементов работы с CRM.

Окончательное решение о применении рекомендации принимает Заказчик.

3.15. Обратная связь менеджерам

Данные о звонках, переписках, сделках, активности и результатах анализа могут использоваться для формирования персонализированной обратной связи сотрудникам.

Такая обратная связь может содержать:

- сильные стороны;
- выявленные ошибки;
- отклонения от установленных критериев;
- динамику показателей;
- рекомендации;
- потенциальные направления улучшения работы.

3.16. Автоматизированная обработка и искусственный интеллект

3.16.1. Для достижения предусмотренных настоящей Политикой целей Оператор может применять автоматизированные алгоритмы и технологии искусственного интеллекта.

Они могут использоваться для:

- распознавания речи;
- транскрибации;
- классификации информации;
- анализа текста;
- структурирования данных;
- сопоставления показателей;
- выявления закономерностей;
- формирования оценок;
- формирования рекомендаций;
- создания аналитических выводов.

3.16.2. Результат автоматизированной обработки может содержать вероятностную оценку и не должен рассматриваться как безусловно достоверный факт без учета исходных данных и контекста.

3.16.3. Панель не предназначена для самостоятельного принятия юридически значимых кадровых решений в отношении работников Заказчика.

Решения об увольнении, найме, дисциплинарной ответственности, размере заработной платы, премировании и иных существенных последствиях для сотрудника принимаются Заказчиком самостоятельно.

3.17. Техническая поддержка

Персональные и технические данные могут обрабатываться в целях:

- приема обращений;
- диагностики неисправностей;
- восстановления доступа;
- устранения ошибок;
- проверки работы интеграций;
- предоставления консультаций по использованию Панели;
- контроля качества технической поддержки.

3.18. Обеспечение безопасности

Данные могут обрабатываться в целях:

- защиты учетных записей;
- выявления подозрительной активности;
- предотвращения несанкционированного доступа;
- предотвращения злоупотреблений;
- ведения технических журналов;
- расследования инцидентов;
- обеспечения устойчивости Панели;
- защиты прав и законных интересов Оператора, Заказчиков и Пользователей.

3.19. Платежи и учет

Данные Заказчика и сведения о платежах могут обрабатываться в целях:

- приема и идентификации оплаты;
- предоставления оплаченного Тарифа;
- ведения бухгалтерского и налогового учета;
- формирования предусмотренных законодательством документов;
- проведения возвратов;
- разрешения вопросов, связанных с платежами.

3.20. Исполнение требований законодательства

Оператор вправе обрабатывать и сохранять информацию в случаях, когда это необходимо для:

- выполнения требований законодательства Республики Казахстан;
- исполнения законных требований государственных органов;
- защиты прав Оператора в судебном или ином предусмотренном законом порядке;
- подтверждения заключения и исполнения Договора;

- выполнения обязательных требований бухгалтерского, налогового и иного применимого законодательства.

3.21. Улучшение Панели

Оператор вправе использовать обезличенные и агрегированные данные в целях:

- анализа работы Панели;
- диагностики;
- улучшения существующих функций;
- разработки новых функций;
- повышения качества алгоритмов;
- статистического анализа;
- повышения стабильности и безопасности Сервиса.

При таком использовании принимаются меры, направленные на исключение возможности непосредственной идентификации конкретного физического лица.

3.22. Использование данных для обучения и улучшения ИИ

3.22.1. Передача персональных данных, записей звонков, переписок или иных идентифицируемых данных Заказчика для самостоятельного обучения общедоступных моделей искусственного интеллекта третьих лиц не осуществляется без соответствующего правового основания.

3.22.2. Если конкретный технологический поставщик использует передаваемые ему данные для собственных целей, не связанных исключительно с техническим исполнением запроса Панели, условия такой обработки должны соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан и учитываться Оператором при выборе и использовании соответствующего поставщика.

3.22.3. Оператор вправе использовать обезличенные и агрегированные данные для совершенствования собственных алгоритмов и функционала Панели при соблюдении требований законодательства.

3.23. Изменение целей обработки

Персональные данные не используются для целей, несовместимых с целями, для которых они были первоначально собраны, без наличия соответствующего правового основания.

При возникновении новой цели обработки Оператор оценивает необходимость внесения изменений в настоящую Политику, получения дополнительного согласия и/или выполнения иных требований законодательства Республики Казахстан.

---

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Общие положения

4.1.1. Сбор и обработка персональных данных Оператором осуществляются при наличии соответствующего правового основания в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.1.2. В случаях, когда законодательством для обработки персональных данных требуется согласие субъекта, такое согласие должно быть получено способом, позволяющим подтвердить факт его предоставления.

4.1.3. Само размещение настоящей Политики на сайте не заменяет получение отдельного согласия в случаях, когда такое согласие требуется законодательством Республики Казахстан.

4.2. Согласие Заказчика и Пользователя

При оформлении заказа, регистрации или использовании соответствующего функционала Заказчику и/или Пользователю может быть предложено предоставить согласие на сбор и обработку его персональных данных.

Такое согласие может предоставляться, в частности:

- путем установки соответствующего чекбокса;
- посредством электронной формы;
- посредством письменного документа;
- посредством предусмотренного законодательством электронного сервиса;
- иным способом, позволяющим подтвердить факт получения согласия.

4.3. Содержание согласия

В случаях, когда обработка осуществляется на основании согласия субъекта, соответствующее согласие оформляется с учетом требований законодательства Республики Казахстан и может включать, в частности:

- сведения об Операторе;
- сведения о субъекте;
- перечень собираемых и обрабатываемых персональных данных;
- цели их сбора и обработки;
- срок или период действия согласия;
- сведения о возможности передачи персональных данных третьим лицам;
- сведения о наличии либо отсутствии трансграничной передачи;
- сведения о распространении персональных данных в общедоступных источниках;
- иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

4.4. Данные работников, клиентов и лидов Заказчика

4.4.1. Значительная часть информации, обрабатываемой Панелью, поступает не непосредственно от субъекта персональных данных, а от Заказчика посредством подключенных им систем.

К такой информации могут относиться данные:

- работников и менеджеров;
- клиентов;
- потенциальных клиентов;
- лидов;
- представителей контрагентов;
- иных лиц, информация о которых содержится в подключенных Заказчиком системах.

4.4.2. Подключая соответствующий источник данных к Панели, Заказчик подтверждает наличие у него законных оснований для предоставления Оператору соответствующей информации и ее обработки в целях, предусмотренных настоящей Политикой.

4.5. Обязанность Заказчика обеспечить законность обработки

Заказчик самостоятельно обязан обеспечить соблюдение применимых требований законодательства в отношении данных, которые он передает или делает доступными Панели.

В частности, Заказчик обязан:

- определить наличие законного основания для сбора и обработки соответствующих данных;
- при необходимости получить согласие субъекта;
- обеспечить соответствие объема передаваемых данных заявленным целям обработки;
- обеспечить законность записи телефонных разговоров;
- обеспечить законность хранения и анализа переписок;
- обеспечить законность обработки данных работников;
- обеспечить законность обработки данных клиентов и лидов;
- информировать субъектов об обработке их данных в случаях, когда такая обязанность предусмотрена законодательством;
- учитывать использование автоматизированной обработки и технологий искусственного интеллекта;
- учитывать возможность передачи данных технологическим поставщикам;
- учитывать возможность трансграничной передачи, если она фактически осуществляется и допускается законодательством.

4.6. Работники и менеджеры Заказчика

4.6.1. До подключения к Панели записей звонков, переписок, CRM-активности и иных данных работников Заказчик обязан обеспечить наличие необходимых правовых оснований для соответствующей обработки.

4.6.2. Заказчик самостоятельно регулирует отношения со своими работниками в части использования Панели для контроля и аналитики их рабочей деятельности.

4.6.3. Если законодательством, трудовым договором, внутренними документами Заказчика или характером конкретной обработки требуется информирование работника либо получение его согласия, выполнение соответствующей обязанности обеспечивает Заказчик.

4.6.4. Оператор не является работодателем соответствующих работников и не определяет самостоятельно цели кадрового контроля Заказчика.

4.7. Клиенты и потенциальные клиенты Заказчика

4.7.1. Заказчик самостоятельно обеспечивает законность сбора и обработки персональных данных своих клиентов и потенциальных клиентов до их передачи в Панель.

4.7.2. Если для записи разговора, хранения переписки, передачи данных третьему лицу, автоматизированного анализа или иной операции требуется отдельное информирование или согласие субъекта, обязанность обеспечить соответствующее правовое основание лежит на Заказчике в той части, в которой именно Заказчик осуществляет первоначальный сбор и определяет передачу данных в Панель.

4.7.3. Заказчик не должен подключать к Панели базы данных, полученные незаконным способом либо используемые без необходимого правового основания.

4.8. Запись телефонных разговоров

4.8.1. Оператор не инициирует телефонные разговоры между Заказчиком и его клиентами исключительно в силу предоставления Панели и не определяет самостоятельно необходимость записи конкретного разговора.

4.8.2. Если аудиозаписи поступают в Панель из телефонии или иных систем Заказчика, Заказчик отвечает за наличие законного основания для создания, хранения и предоставления соответствующих записей для последующего анализа.

4.8.3. Подключение телефонии к Панели означает подтверждение Заказчиком наличия у него необходимых прав на обработку передаваемых записей в предусмотренных настоящей Политикой целях.

4.9. Переписки

Аналогичные требования применяются к перепискам.

Подключая CRM, мессенджер или иной источник сообщений, Заказчик подтверждает, что:

- имеет законное основание для хранения соответствующих сообщений;
- вправе предоставлять их для обработки в Панели;
- соблюдает применимые требования конфиденциальности;
- обеспечивает необходимые согласия или иные правовые основания, если они требуются.

4.10. Данные из CRM

4.10.1. Заказчик самостоятельно определяет CRM-систему и предоставляет Панели соответствующий уровень доступа.

4.10.2. Оператор исходит из того, что сведения, содержащиеся в подключенной CRM, собраны Заказчиком законным способом.

4.10.3. Заказчик не должен предоставлять Панели доступ к категориям данных, которые не требуются для использования выбранного функционала.

4.10.4. При наличии технической возможности Заказчику рекомендуется ограничивать предоставляемые интеграции объемом данных, необходимым для функционирования соответствующих модулей.

4.11. Достоверность подтверждений Заказчика

Предоставляя доступ к источнику данных, Заказчик подтверждает, что:

- обладает необходимыми полномочиями;
- предоставление доступа не нарушает договорных обязательств Заказчика перед третьими лицами;
- обработка не нарушает права субъектов персональных данных;
- Заказчиком выполнены необходимые требования законодательства.

Оператор вправе полагаться на данные подтверждения до получения информации об обратном.

4.12. Запрос подтверждения

При наличии обоснованных сомнений относительно законности обработки Оператор вправе запросить у Заказчика подтверждение наличия соответствующего правового основания.

Оператор вправе запросить, в частности:

- подтверждение получения согласия;
- описание порядка информирования субъектов;
- сведения о происхождении данных;
- подтверждение полномочий Заказчика;
- иные разумно необходимые сведения.

4.13. Отсутствие подтверждения

Если Заказчик не предоставляет необходимое подтверждение либо у Оператора имеются достаточные основания полагать, что дальнейшая обработка может нарушать законодательство, Оператор вправе:

- ограничить обработку соответствующих данных;
- отключить отдельную интеграцию;
- приостановить соответствующий функционал;
- заблокировать доступ к конкретным данным;
- удалить данные при наличии соответствующего правового основания или обязанности;
- совершить иные необходимые действия для соблюдения законодательства.

4.14. Отзыв согласия

4.14.1. Субъект вправе отозвать ранее предоставленное согласие в порядке и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4.14.2. Обращение может быть направлено Оператору по адресу:

system_op@inbox.ru

4.14.3. В обращении должна содержаться информация, позволяющая идентифицировать заявителя и соответствующие персональные данные.

4.14.4. После получения надлежащего отзыва Оператор прекращает обработку соответствующих данных в порядке и сроки, предусмотренные законодательством, если отсутствует иное законное основание для продолжения их обработки или хранения.

4.15. Отзыв согласия клиентом или работником Заказчика

Если субъект, данные которого поступили через системы Заказчика, обращается непосредственно к Оператору, Оператор вправе:

- установить личность заявителя в необходимом объеме;
- определить, к какому Заказчику относятся соответствующие данные;
- запросить у Заказчика необходимую информацию;
- ограничить обработку на время рассмотрения обращения, если это необходимо;
- принять иные меры, предусмотренные законодательством.

Заказчик обязан оказывать Оператору разумное содействие при рассмотрении такого обращения.

4.16. Последствия отзыва

Отзыв согласия может привести к невозможности дальнейшего предоставления отдельных функций Панели, если соответствующая обработка объективно необходима для их работы и отсутствует иное законное основание для обработки.

Сам по себе отзыв согласия одним субъектом не прекращает Договор между Оператором и Заказчиком в отношении остальных функций, если их дальнейшее предоставление возможно.

4.17. Передача третьим лицам

Если для функционирования Панели требуется привлечение технологического поставщика, передача ему персональных данных осуществляется только:

- при наличии соответствующего правового основания;
- для определенной цели;
- в необходимом объеме;

- с учетом требований законодательства Республики Казахстан;
- с применением необходимых организационных и технических мер защиты.

4.18. Трансграничная передача

Если используемая технологическая инфраструктура предполагает передачу персональных данных за пределы Республики Казахстан, такая передача осуществляется только при наличии предусмотренных законодательством условий и правовых оснований.

Информация о наличии либо отсутствии трансграничной передачи должна учитываться при оформлении соответствующего согласия субъекта в случаях, когда обработка осуществляется на основании такого согласия.

4.19. Общедоступные источники

Оператор не размещает персональные данные работников, клиентов, лидов или Пользователей в общедоступных источниках только на основании того, что такие данные были переданы в Панель.

Распространение соответствующей информации допускается при наличии отдельного правового основания в случаях, предусмотренных законодательством.

4.20. Срок действия согласия

Согласие действует в течение указанного при его предоставлении срока либо, если срок не установлен, в пределах периода, допускаемого законодательством Республики Казахстан и необходимого для достижения определенных целей обработки.

Прекращение действия согласия не означает автоматического уничтожения любой связанной информации, если ее дальнейшее хранение необходимо для выполнения требований законодательства, исполнения неисполненного обязательства или существует иное предусмотренное законом основание.

4.21. Фиксация согласия

Оператор вправе сохранять сведения, позволяющие подтвердить факт предоставления согласия, включая:

- дату и время;
- способ предоставления;
- идентификатор Пользователя;
- редакцию текста согласия;
- технические сведения о совершенном действии;
- иные сведения, необходимые для подтверждения получения согласия.

4.22. Ответственность сторон

Заказчик несет ответственность за законность первоначального получения и предоставления Оператору данных, которые Заказчик самостоятельно собирает и подключает к Панели.

Оператор несет ответственность за собственные действия по обработке полученных персональных данных в пределах обязанностей, возложенных на него законодательством Республики Казахстан.

Наличие обязанности Заказчика получить необходимые согласия не освобождает Оператора от выполнения собственных обязанностей по защите и законной обработке персональных данных.

5. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПОСТАВЩИКАМ И ТРАНСГРАНИЧНАЯ ПЕРЕДАЧА

5.1. Общие положения

5.1.1. Для обеспечения работы ИИ-панели «СИСТЕМА ОП» Оператор может привлекать третьих лиц и использовать сторонние технологические решения.

К ним могут относиться:

- поставщики облачной инфраструктуры;
- хостинг-провайдеры;
- центры обработки данных;
- поставщики CRM-систем;
- поставщики телефонии;
- сервисы обработки аудио;
- сервисы распознавания речи и транскрибации;
- поставщики технологий искусственного интеллекта;
- поставщики API;
- сервисы электронной почты и уведомлений;
- платежные организации и банки;
- поставщики систем мониторинга и технической диагностики;
- подрядчики, участвующие в техническом сопровождении Панели;
- иные технологические поставщики, объективно необходимые для предоставления соответствующего функционала.

5.1.2. Привлечение третьего лица само по себе не означает предоставление ему неограниченного доступа ко всем данным Заказчика.

Передаваемый объем информации определяется назначением соответствующего сервиса, технической необходимостью и применимыми требованиями законодательства.

5.2. Цели передачи

Персональные данные и иная информация могут передаваться третьим лицам исключительно при наличии соответствующего правового основания и для целей, связанных с:

- функционированием Панели;
- хранением и обработкой данных;
- работой интеграций;
- расшифровкой телефонных разговоров;
- обработкой аудиозаписей;
- анализом звонков и переписок;
- выполнением ИИ-запросов;
- формированием аналитики;
- обеспечением работы CRM-интеграций;
- технической поддержкой;
- обеспечением информационной безопасности;

- проведением платежей;
- выполнением требований законодательства;
- иными целями, непосредственно связанными с предоставлением Сервиса.

5.3. Принцип минимально необходимого объема

5.3.1. При привлечении технологического поставщика Оператор стремится ограничивать передаваемую информацию объемом, необходимым для выполнения соответствующей операции.

Например, если сторонний сервис используется исключительно для выполнения определенной ИИ-операции, ему не должен предоставляться доступ ко всей CRM-базе Заказчика, если для выполнения такой операции достаточно отдельного фрагмента данных.

5.3.2. При наличии технической возможности Оператор может применять:

- минимизацию данных;
- обезличивание;
- псевдонимизацию;
- разделение наборов данных;
- ограничение прав доступа;
- иные технические и организационные меры, уменьшающие объем раскрываемой информации.

5.4. Поставщики искусственного интеллекта

5.4.1. Для выполнения отдельных функций Панели Оператор вправе использовать внешние модели и технологии искусственного интеллекта.

Такие технологии могут использоваться, в частности, для:

- анализа текста;
- анализа расшифровок;
- классификации коммуникаций;
- определения выполнения критериев;
- выявления закономерностей;
- формирования рекомендаций;
- формирования обратной связи;
- создания аналитических выводов;
- выполнения пользовательских ИИ-запросов.

5.4.2. Для выполнения соответствующей операции технологическому поставщику может передаваться необходимый фрагмент информации, например:

- текст расшифровки;
- часть переписки;
- структурированные сведения о сделке;
- аналитические показатели;
- текст пользовательского запроса;

- иной минимально необходимый контекст.

5.4.3. Оператор не предоставляет поставщику искусственного интеллекта право самостоятельно использовать клиентскую базу Заказчика для осуществления продаж, рекламы или непосредственного взаимодействия с клиентами Заказчика.

5.4.4. Использование конкретного поставщика искусственного интеллекта допускается при наличии соответствующего правового основания и при соблюдении применимых требований законодательства Республики Казахстан.

5.5. Сервисы транскрибации и обработки аудио

При использовании стороннего сервиса для распознавания речи ему может передаваться аудиозапись или необходимый фрагмент аудиозаписи вместе с минимально необходимыми техническими данными.

Результатом такой обработки может являться текстовая расшифровка, которая возвращается в Панель для дальнейшего анализа.

Оператор стремится не передавать такому сервису дополнительные сведения о Заказчике, менеджере или клиенте, если они объективно не требуются для выполнения транскрибации.

5.6. CRM, телефония и источники коммуникаций

5.6.1. При подключении Заказчиком сторонней CRM-системы, телефонии, мессенджера или иного сервиса обмен информацией между Панелью и соответствующим сервисом может осуществляться посредством API, вебхуков или иных технических механизмов.

5.6.2. Состав передаваемой информации зависит от:

- выбранной интеграции;
- настроек Заказчика;
- технических возможностей стороннего сервиса;
- предоставленных разрешений;
- функционала Панели.

5.6.3. Заказчик самостоятельно принимает решение о подключении соответствующего источника и предоставляет необходимые разрешения в пределах возможностей такого сервиса.

5.7. Облачная инфраструктура и хранение

5.7.1. Для функционирования Панели могут использоваться серверы, базы данных, резервное копирование и иные элементы облачной или серверной инфраструктуры.

5.7.2. Хранение персональных данных, содержащихся в электронных информационных ресурсах Оператора, осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан к месту размещения баз, содержащих персональные данные, а также соответствующих информационных ресурсов и технической инфраструктуры.

5.7.3. База, предназначенная для хранения персональных данных, формируемых и обрабатываемых Оператором в рамках функционирования Панели, размещается на территории Республики Казахстан в случаях и объеме, в которых такое размещение является обязательным в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Оператор обеспечивает соблюдение применимых требований к месту хранения персональных данных независимо от использования отдельных иностранных технологических поставщиков.

5.7.4. Использование иностранного технологического поставщика для выполнения отдельной операции обработки, включая анализ, транскрибацию, обработку ИИ-моделью, техническую диагностику или иную предусмотренную

функционалом Панели операцию, само по себе не означает изменение места размещения основной базы персональных данных Оператора.

Передача отдельных персональных данных иностранному технологическому поставщику осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан о трансграничной передаче персональных данных.

5.8. Трансграничная передача персональных данных

5.8.1. В процессе функционирования Панели Оператор может использовать иностранные технологические сервисы, включая поставщиков технологий искусственного интеллекта, облачных вычислений, транскрибации, технической диагностики, мониторинга, коммуникаций и иные сервисы, использование которых может предполагать передачу отдельных персональных данных за пределы Республики Казахстан.

5.8.2. Трансграничная передача персональных данных осуществляется исключительно при наличии предусмотренного законодательством Республики Казахстан правового основания и с соблюдением установленных законодательством требований.

5.8.3. До использования технологического решения, предполагающего трансграничную передачу персональных данных, Оператор учитывает характер передаваемых данных, цели передачи, применимые условия обработки и требования законодательства Республики Казахстан к защите персональных данных при их передаче на территорию иностранного государства.

5.8.4. Если государство, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, не обеспечивает требуемый законодательством Республики Казахстан уровень защиты персональных данных, такая передача допускается только при наличии предусмотренного законодательством основания.

Если соответствующим правовым основанием является согласие субъекта персональных данных, Оператор и/или Заказчик обеспечивают получение такого согласия в пределах возложенных на них обязанностей.

5.8.5. В случаях, когда обработка осуществляется на основании согласия субъекта персональных данных, сведения о наличии либо отсутствии трансграничной передачи включаются в согласие в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

5.8.6. При трансграничной передаче Оператор стремится ограничивать состав передаваемой информации объемом, объективно необходимым для выполнения соответствующей технологической операции.

При наличии технической возможности Оператор вправе до передачи применять обезличивание, псевдонимизацию, удаление избыточных идентификаторов, сокращение передаваемого контекста либо иные способы минимизации передаваемых данных.

5.8.7. Использование иностранного технологического поставщика не предоставляет такому поставщику право самостоятельно использовать персональные данные Заказчика, его работников, клиентов или лидов для целей, не связанных с предоставлением соответствующей услуги Оператору, если иное использование не имеет отдельного законного основания.

5.9. Отсутствие продажи персональных данных

5.9.1. Оператор не продает базы персональных данных Заказчиков, Пользователей, работников, клиентов или лидов.

5.9.2. Передача информации технологическому поставщику для технического исполнения конкретной функции Панели не является продажей такой информации.

5.10. Использование данных технологическими поставщиками

5.10.1. При выборе технологического поставщика Оператор учитывает доступную информацию об условиях обработки и защиты передаваемых данных.

5.10.2. В пределах технической и договорной возможности Оператор стремится использовать режимы и настройки, при которых данные Заказчика обрабатываются технологическим поставщиком для выполнения соответствующей услуги и не используются для самостоятельных несовместимых целей.

5.10.3. Если условия конкретного поставщика предполагают использование передаваемой информации для собственных целей поставщика, возможность его использования оценивается отдельно с учетом характера данных, правового основания и требований законодательства Республики Казахстан.

5.11. Подрядчики Оператора

Оператор вправе предоставлять ограниченный доступ к данным работникам и подрядчикам, которым такой доступ объективно необходим для:

- подключения Заказчика;
- настройки интеграций;
- диагностики;
- технической поддержки;
- устранения ошибок;
- обеспечения безопасности;
- разработки и сопровождения Панели.

Такие лица получают доступ только в необходимом объеме и обязаны соблюдать применимые требования конфиденциальности и защиты информации.

5.12. Банки и платежные организации

При совершении платежа необходимая информация может передаваться банкам, эквайерам и платежным организациям.

Обработка банковских реквизитов и данных платежных карт соответствующими организациями осуществляется также в соответствии с их собственными правилами и применимым законодательством.

Если полные данные банковской карты вводятся непосредственно на стороне платежного провайдера и не передаются Оператору, Оператор не осуществляет хранение таких данных.

5.13. Государственные органы и требования законодательства

Персональные данные могут быть предоставлены государственному органу, суду или иному уполномоченному лицу в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Оператор предоставляет информацию только в объеме, необходимом для исполнения соответствующего законного требования.

5.14. Изменение состава технологических поставщиков

Состав используемых Панелью технологических поставщиков может изменяться по мере развития Сервиса.

Оператор вправе:

- заменять поставщика;
- подключать нового поставщика;
- прекращать использование отдельного сервиса;
- изменять технический способ обработки,

при условии соблюдения настоящей Политики и применимых требований законодательства.

Если соответствующее изменение существенно влияет на характер обработки персональных данных, Оператор при необходимости обновляет настоящую Политику, согласие на обработку персональных данных и/или совершает иные предусмотренные законодательством действия.

5.15. Перечень основных технологических поставщиков

Для обеспечения прозрачности Оператор может размещать на сайте или в настоящей Политике актуальную информацию об основных категориях и/или конкретных технологических поставщиках, которым могут передаваться персональные данные.

В зависимости от фактической архитектуры Панели в таком перечне могут указываться:

- наименование поставщика;
- назначение сервиса;
- категория передаваемых данных;
- страна обработки;
- наличие трансграничной передачи;
- иная существенная информация.

Актуальный перечень формируется исходя из реально используемой Оператором технологической инфраструктуры.

5.16. Ответственность Оператора

Привлечение третьих лиц не освобождает Оператора от выполнения собственных обязанностей по обеспечению законности обработки и защите персональных данных в той части, в которой такие обязанности возложены на Оператора законодательством Республики Казахстан.

Оператор принимает разумные меры при выборе и использовании технологических поставщиков с учетом характера обрабатываемой информации и соответствующих рисков.

---

6. ХРАНЕНИЕ, СРОКИ ОБРАБОТКИ, УДАЛЕНИЕ, УНИЧТОЖЕНИЕ И ОБЕЗЛИЧИВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Общие положения

6.1.1. Оператор хранит персональные данные не дольше, чем это необходимо для достижения целей их сбора и обработки, исполнения Договора, выполнения требований законодательства Республики Казахстан и защиты законных прав и интересов Оператора и Заказчика.

6.1.2. Срок хранения конкретной категории данных определяется с учетом:

- цели обработки;
- характера соответствующих данных;
- срока действия Договора;
- продолжительности использования Панели Заказчиком;
- необходимости функционирования соответствующего модуля;
- наличия обязательных сроков хранения, предусмотренных законодательством;
- необходимости разрешения претензий и споров;
- иных законных оснований для продолжения хранения.

6.1.3. Оператор не должен хранить идентифицируемые персональные данные бессрочно исключительно на основании того, что они когда-либо поступили в Панель.

6.2. Место хранения

6.2.1. Хранение персональных данных в электронных информационных ресурсах осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан к месту размещения соответствующей базы данных и инфраструктуры.

6.2.2. В случаях, когда законодательство Республики Казахстан требует хранения соответствующей базы персональных данных на территории Республики Казахстан, Оператор обеспечивает размещение такой базы в серверном помещении или центре обработки данных, расположенном на территории Республики Казахстан.

6.2.3. Использование внешних технологических поставщиков для выполнения отдельных операций осуществляется с учетом положений раздела 5 настоящей Политики и не отменяет требований законодательства Республики Казахстан к хранению персональных данных.

6.3. Данные учетной записи

Персональные данные Заказчика и Пользователей, необходимые для создания и функционирования учетной записи, могут храниться в течение срока действия Договора и использования соответствующей учетной записи.

После прекращения использования Панели такие данные удаляются, уничтожаются, обезличиваются либо сохраняются на законном основании в объеме и на срок, необходимый для выполнения соответствующей цели.

6.4. CRM-данные

CRM-данные Заказчика обрабатываются и хранятся в Панели в объеме, необходимом для функционирования подключенных модулей и формирования аналитики.

Если отдельные CRM-данные используются Панелью только в режиме получения и обработки без постоянного сохранения, Оператор вправе не создавать их отдельную постоянную копию.

После отключения соответствующей интеграции необходимость дальнейшего хранения ранее полученных данных определяется исходя из целей обработки и наличия законных оснований.

6.5. Записи телефонных разговоров

6.5.1. Аудиозаписи телефонных разговоров могут храниться в Панели либо обрабатываться временно в зависимости от технической архитектуры используемого функционала.

6.5.2. Если аудиозапись необходима только для выполнения транскрибации и последующего анализа, Оператор вправе удалить ее после выполнения соответствующей обработки, если дальнейшее хранение не требуется для работы Панели или иной законной цели.

6.5.3. Если оригинальная аудиозапись продолжает храниться непосредственно в телефонии, CRM или иной системе Заказчика, порядок хранения оригинала в такой системе определяется Заказчиком и соответствующим поставщиком сервиса.

6.6. Расшифровки телефонных разговоров

Текстовые расшифровки могут храниться в течение периода, необходимого для:

- предоставления Заказчику истории анализа;
- формирования динамики показателей;
- сравнения работы менеджеров;
- функционирования аналитических модулей;
- формирования отчетов;

- выполнения иных предусмотренных Панелью функций.

После отпадения соответствующих целей расшифровки подлежат удалению, уничтожению или обезличиванию при отсутствии иного законного основания для их хранения.

6.7. Переписки

История переписок или ее отдельные фрагменты могут храниться в Панели в течение периода, необходимого для анализа коммуникаций и предоставления предусмотренного функционала.

Если Панель получает переписку непосредственно из сторонней системы по запросу без создания постоянной копии, прекращение соответствующей интеграции может автоматически прекратить дальнейший доступ Панели к таким данным.

6.8. Результаты ИИ-анализа

6.8.1. Сформированные Панелью оценки, показатели, рекомендации, алерты и иные результаты анализа могут храниться в течение периода использования Панели Заказчиком для:

- отображения истории;
- анализа динамики;
- сравнения периодов;
- построения отчетности;
- выявления точек роста;
- функционирования иных аналитических возможностей.

6.8.2. Если результат ИИ-анализа позволяет идентифицировать конкретное физическое лицо, к такому результату применяются требования настоящей Политики и законодательства о персональных данных.

6.9. Технические журналы

Технические журналы, сведения об авторизации, ошибках, действиях в Панели и событиях безопасности могут храниться в течение срока, необходимого для:

- обеспечения информационной безопасности;
- диагностики;
- расследования инцидентов;
- предотвращения злоупотреблений;
- подтверждения совершенных действий;
- защиты законных прав Оператора и Заказчика.

После отпадения соответствующей необходимости такие данные удаляются, уничтожаются или обезличиваются, если отсутствует иное законное основание для их хранения.

6.10. Платежные и договорные сведения

Сведения о заключении Договора, оплатах, счетах, возвратах, бухгалтерских операциях и иных юридически значимых действиях могут храниться после прекращения использования Панели в течение сроков, предусмотренных налоговым, бухгалтерским, гражданским и иным применимым законодательством Республики Казахстан.

Прекращение подписки не является основанием для уничтожения документов и сведений, которые Оператор обязан сохранять в силу закона.

6.11. Прекращение использования Панели

6.11.1. После прекращения Договора Оператор прекращает дальнейшую обработку персональных данных для целей предоставления Заказчику прекращенного функционала, за исключением случаев, когда дальнейшая обработка допускается или требуется законодательством.

6.11.2. После прекращения Договора данные могут временно сохраняться в объеме, необходимом для:

- завершения взаиморасчетов;
- исполнения обязательных требований законодательства;
- рассмотрения претензий;
- разрешения споров;
- обеспечения информационной безопасности;
- выполнения технического цикла удаления и резервного копирования;
- иных законных целей.

6.11.3. По окончании соответствующего периода данные удаляются, уничтожаются либо обезличиваются, если отсутствует правовое основание для дальнейшего хранения.

6.12. Запрос Заказчика на удаление данных

Заказчик вправе направить Оператору запрос относительно удаления данных своего проекта по адресу:

system_op@inbox.ru

После получения запроса Оператор:

- идентифицирует Заказчика и соответствующий проект;
- определяет состав данных;
- проверяет наличие оснований для их дальнейшего хранения;
- при отсутствии таких оснований осуществляет необходимые действия по удалению или уничтожению;
- при наличии законного основания для сохранения отдельных сведений ограничивает дальнейшую обработку соответствующей целью.

6.13. Требование субъекта персональных данных

Субъект персональных данных вправе требовать блокирования, изменения, дополнения или уничтожения персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Если обращение относится к данным, полученным от Заказчика, Оператор вправе взаимодействовать с соответствующим Заказчиком для идентификации данных, проверки обстоятельств их обработки и исполнения законного требования.

6.14. Незаконно полученные или обрабатываемые данные

Если подтверждается, что персональные данные были собраны или обрабатываются с нарушением законодательства Республики Казахстан и отсутствует законное основание для продолжения их обработки, Оператор предпринимает предусмотренные законодательством действия, включая блокирование, исправление, удаление или уничтожение соответствующих данных.

6.15. Уничтожение персональных данных

6.15.1. Уничтожение осуществляется таким образом, чтобы восстановление соответствующих персональных данных было невозможно в пределах применяемых технических средств и требований законодательства.

6.15.2. Уничтожение может осуществляться путем:

- удаления записей из базы данных;
- удаления файлов;
- удаления связанной идентифицирующей информации;
- уничтожения носителя, когда это применимо;
- применения иных технических способов, исключающих дальнейшее восстановление и использование соответствующих данных.

6.16. Обезличивание

6.16.1. Вместо уничтожения в случаях, допускаемых законодательством и соответствующих цели обработки, данные могут быть обезличены.

6.16.2. После надлежащего обезличивания информация может использоваться для:

- статистического анализа;
- анализа эффективности Панели;
- разработки функционала;
- улучшения алгоритмов;
- формирования агрегированных показателей;
- исследования общих закономерностей работы отделов продаж.

6.16.3. Обезличенные данные не должны позволять определить принадлежность информации конкретному субъекту без использования дополнительной информации.

6.17. Резервные копии

6.17.1. В целях обеспечения устойчивости и восстановления Панели Оператор вправе создавать резервные копии информационных ресурсов в соответствии с применимыми требованиями законодательства и информационной безопасности.

6.17.2. В связи с технической особенностью резервного копирования удаленные из рабочей системы данные могут в течение ограниченного технологического периода сохраняться в резервной копии.

6.17.3. Такие данные не должны использоваться для обычной операционной обработки после их удаления из основной рабочей системы и удаляются либо перезаписываются в рамках установленного цикла резервного копирования, если их дальнейшее сохранение не требуется законодательством.

6.18. Данные у технологических поставщиков

При удалении данных из Панели Оператор в пределах своих полномочий и технических возможностей принимает необходимые меры в отношении соответствующих данных, ранее переданных технологическим поставщикам.

Конкретный срок технического удаления у такого поставщика может зависеть от архитектуры и правил соответствующего сервиса, при этом использование поставщика осуществляется с учетом требований раздела 5 настоящей Политики и законодательства Республики Казахстан.

6.19. Прекращение цели обработки

Достижение цели обработки является основанием для прекращения соответствующей обработки, если отсутствует иное законное основание для ее продолжения.

Оператор периодически вправе пересматривать необходимость хранения отдельных категорий данных и сокращать объем сохраняемой информации.

6.20. Соотношение удаления и законного хранения

Требование об удалении персональных данных не означает безусловную обязанность немедленно уничтожить любую связанную информацию, если ее сохранение:

- прямо требуется законодательством;
- необходимо для исполнения сохраняющего силу обязательства;
- необходимо для рассмотрения существующего спора или претензии;
- допускается иным предусмотренным законодательством основанием.

В таких случаях обработка соответствующих данных ограничивается целью, ради которой их дальнейшее хранение является законным.

6.21. Защита до момента удаления

Обязанности Оператора по обеспечению защиты персональных данных сохраняются в течение всего периода их обработки и хранения вплоть до их уничтожения, удаления или надлежащего обезличивания в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

---

7. ПРАВА СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Общие положения

7.1.1. Субъект персональных данных обладает правами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

7.1.2. Реализация прав субъекта осуществляется с учетом:

- характера соответствующих персональных данных;
- источника их получения;
- целей и правовых оснований обработки;
- наличия договорных отношений;
- необходимости идентификации заявителя;
- прав и законных интересов других лиц;
- обязательных требований законодательства Республики Казахстан.

7.2. Право на получение информации

Субъект вправе получать информацию о наличии у Оператора его персональных данных, а также иную информацию об их обработке в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

В соответствующих случаях субъект вправе запросить сведения о:

- факте обработки его персональных данных;
- целях обработки;
- источнике получения данных;
- составе обрабатываемых данных;

- сроках обработки и хранения;
- передаче данных третьим лицам;
- наличии трансграничной передачи;
- иных обстоятельствах обработки, сведения о которых должны предоставляться субъекту в соответствии с законодательством.

7.3. Право на доступ к персональным данным

Субъект вправе обратиться к Оператору для получения информации о персональных данных, относящихся к нему и обрабатываемых Оператором.

Предоставление соответствующей информации осуществляется после достаточной идентификации заявителя и с учетом необходимости защиты:

- персональных данных других лиц;
- коммерческой тайны Заказчика;
- конфиденциальной информации;
- интеллектуальной собственности;
- иной информации, доступ к которой ограничен законодательством или законными правами третьих лиц.

7.4. Право требовать изменения и дополнения данных

Если субъект обнаружил, что относящиеся к нему персональные данные являются неполными, неточными или устаревшими, он вправе потребовать их изменения или дополнения при наличии соответствующих оснований.

Оператор вправе запросить документы или иные сведения, подтверждающие необходимость соответствующего изменения.

7.5. Право требовать блокирования

Субъект вправе требовать блокирования относящихся к нему персональных данных в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

На период проверки обоснованности обращения Оператор вправе ограничить отдельные операции с соответствующими данными, если это необходимо и технически возможно.

7.6. Право требовать уничтожения данных

Субъект вправе требовать уничтожения персональных данных, если:

- данные обрабатываются с нарушением законодательства;
- отсутствует законное основание для их дальнейшей обработки;
- достигнута цель обработки и отсутствует основание для дальнейшего хранения;
- наступили иные предусмотренные законодательством обстоятельства.

Требование об уничтожении рассматривается с учетом положений раздела 6 настоящей Политики.

7.7. Право на отзыв согласия

Если обработка осуществляется на основании согласия субъекта, субъект вправе отозвать такое согласие в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Отзыв согласия не препятствует дальнейшей обработке в случаях, когда Оператор имеет иное предусмотренное законодательством основание для ее осуществления.

7.8. Право знать о передаче данных

В случаях и объеме, предусмотренных законодательством, субъект вправе получать информацию о передаче своих персональных данных третьим лицам.

При этом Оператор вправе не раскрывать сведения, составляющие охраняемую законом тайну, технические данные информационной безопасности, конфиденциальную информацию других лиц либо информацию, раскрытие которой не требуется законодательством.

7.9. Автоматизированная обработка и ИИ-анализ

7.9.1. Субъект вправе обращаться к Оператору по вопросам обработки его персональных данных с использованием автоматизированных алгоритмов и технологий искусственного интеллекта.

7.9.2. Если Панель сформировала в отношении субъекта:

- оценку;
- рейтинг;
- рекомендацию;
- алерт;
- характеристику качества работы;
- предполагаемую причину ошибки;
- иной аналитический вывод,

такой результат не является гарантированно достоверным фактом и должен оцениваться с учетом исходных данных и контекста.

7.9.3. Оператор не использует Панель для самостоятельного принятия юридически значимых кадровых решений в отношении работников Заказчика.

7.9.4. Решение об увольнении, найме, премировании, депремировании, дисциплинарном взыскании, изменении условий труда или иных существенных последствиях для работника принимает Заказчик самостоятельно.

7.10. Обращение работника Заказчика

Если к Оператору обращается работник или менеджер Заказчика, Оператор вправе определить:

- действительно ли соответствующие данные обрабатываются Панелью;
- через какого Заказчика они поступили;
- какие действия с ними технически осуществляет Оператор;
- требуется ли участие Заказчика для исполнения обращения.

Оператор вправе обратиться к Заказчику для проверки обстоятельств обработки.

Заказчик обязан оказывать разумное содействие в рассмотрении законного обращения субъекта.

7.11. Обращение клиента или лида Заказчика

Если субъект является клиентом, потенциальным клиентом или лидом Заказчика и его данные поступили в Панель из CRM, телефонии, переписки или иной системы Заказчика, Оператор вправе взаимодействовать с Заказчиком для:

- идентификации соответствующей записи;
- определения источника данных;

- проверки правового основания обработки;
- изменения, блокирования или удаления информации;
- исполнения иных законных требований субъекта.

7.12. Куда направлять обращения

Обращения по вопросам обработки персональных данных направляются Оператору:

ИП «888»

Электронная почта:system_op@inbox.ru

В теме обращения рекомендуется указать:

«Персональные данные».

7.13. Содержание обращения

Для рассмотрения обращения субъекту рекомендуется предоставить:

- имя и фамилию;
- контактные данные для ответа;
- описание требования;
- сведения, позволяющие определить соответствующие персональные данные;
- наименование Заказчика, если данные поступили в Панель через конкретную организацию;
- номер телефона или адрес электронной почты, к которым относятся данные, если это необходимо для их поиска;
- иные сведения, необходимые для идентификации соответствующей записи.

7.14. Идентификация заявителя

7.14.1. До предоставления персональных данных или совершения действий с ними Оператор вправе принять разумные меры для подтверждения личности заявителя.

7.14.2. Такие меры необходимы для предотвращения ситуации, при которой персональные данные одного лица будут раскрыты, изменены или удалены по запросу другого лица.

7.14.3. Оператор не должен запрашивать для идентификации избыточный объем персональных данных, если личность заявителя может быть подтверждена менее инвазивным способом.

7.15. Представитель субъекта

Обращение может быть направлено уполномоченным представителем субъекта в случаях, допускаемых законодательством.

Оператор вправе запросить подтверждение полномочий такого представителя.

7.16. Срок рассмотрения обращения

Оператор рассматривает обращения и предоставляет информацию либо совершает необходимые действия в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Если законодательством для конкретного требования установлен специальный срок, применяется соответствующий срок.

7.17. Невозможность идентифицировать данные

Если предоставленной заявителем информации недостаточно для определения соответствующего субъекта или записи в Панели, Оператор вправе запросить дополнительную информацию, необходимую исключительно для идентификации данных и исполнения обращения.

7.18. Отказ в исполнении требования

Оператор вправе отказать в полном или частичном исполнении требования субъекта только при наличии предусмотренного законодательством основания.

В случаях, когда это требуется законодательством, субъекту предоставляется мотивированный ответ.

7.19. Ограничение доступа к данным третьих лиц

Реализация прав одного субъекта не должна приводить к неправомерному раскрытию персональных данных другого субъекта.

Например, предоставляя информацию о расшифровке телефонного разговора, Оператор вправе учитывать наличие в ней:

- данных другого участника разговора;
- данных работников Заказчика;
- коммерческой тайны;
- конфиденциальной информации;
- иных охраняемых законом сведений.

7.20. Исправление результатов ИИ-анализа

7.20.1. Если субъект считает, что сформированный Панелью аналитический вывод основан на некорректных исходных персональных данных, субъект или Заказчик вправе сообщить об этом Оператору.

7.20.2. При подтверждении неточности исходных персональных данных они могут быть исправлены в порядке, предусмотренном настоящей Политикой и законодательством.

7.20.3. Изменение исходных данных не гарантирует автоматического изменения ранее сформированного аналитического результата, если соответствующий результат являлся историческим отчетом.

При необходимости Панель может сформировать новый результат анализа на основании актуальных данных, если это предусмотрено ее функционалом.

7.21. Обращения по поводу действий Заказчика

Если обращение субъекта касается не технической обработки Оператором, а самостоятельных действий Заказчика, например:

- законности записи звонка;
- действий работодателя;
- увольнения;
- премирования или депремирования;
- действий менеджера;
- законности первоначального сбора клиентской базы;
- содержания CRM;
- использования Заказчиком полученной аналитики,

Оператор вправе направить субъекта к соответствующему Заказчику в той части, в которой именно Заказчик определяет соответствующие действия и несет за них ответственность.

При этом Оператор продолжает отвечать за собственные действия по обработке персональных данных в пределах своих обязанностей.

7.22. Защита прав субъекта

Субъект вправе защищать свои права и законные интересы способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, включая обращение к Оператору, Заказчику, в уполномоченные государственные органы и/или суд.

7.23. Отсутствие платы за обычное обращение

Оператор не взимает отдельную плату за рассмотрение обычного обращения субъекта по вопросам реализации его прав в отношении персональных данных, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

7.24. Фиксация обращений

Оператор вправе сохранять сведения об обращениях субъектов и действиях, предпринятых по результатам их рассмотрения, в целях:

- подтверждения исполнения требований законодательства;
- обеспечения информационной безопасности;
- разрешения возможных споров;
- контроля качества обработки обращений.

Такие сведения хранятся только в течение периода, необходимого для соответствующих законных целей.

---

8. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. Общие положения

8.1.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных при их сборе, обработке, хранении и передаче.

8.1.2. Меры защиты направлены, в частности, на:

- предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;
- своевременное выявление фактов несанкционированного доступа;
- минимизацию неблагоприятных последствий инцидентов;
- обеспечение конфиденциальности персональных данных;
- обеспечение целостности и сохранности данных;
- предотвращение неправомерного изменения, копирования, блокирования, уничтожения, распространения или предоставления данных третьим лицам;
- обеспечение возможности реализации субъектами своих прав.

8.1.3. Конкретный состав применяемых мер определяется с учетом характера обрабатываемых данных, используемой инфраструктуры, существующих угроз и требований законодательства Республики Казахстан.

8.2. Разграничение доступа

Доступ к персональным данным предоставляется только тем работникам, представителям и подрядчикам Оператора, которым соответствующий доступ необходим для выполнения их функций.

Оператор определяет круг лиц, имеющих доступ к персональным данным, и стремится применять принцип минимально необходимого доступа.

Доступ может предоставляться, в частности, для:

- подключения Заказчика;
- настройки интеграций;
- технической поддержки;
- диагностики;
- устранения ошибок;
- разработки и сопровождения Панели;
- обеспечения информационной безопасности;
- выполнения иных необходимых операций.

8.3. Учетные записи Пользователей

8.3.1. Доступ Пользователей к Панели осуществляется с использованием предусмотренных Панелью средств авторизации.

8.3.2. При наличии соответствующего функционала права Пользователей могут разграничиваться в зависимости от их роли и полномочий.

8.3.3. Заказчик самостоятельно определяет, каким своим работникам и представителям предоставлять доступ к Панели.

8.3.4. Заказчик обязан своевременно прекращать доступ работников и иных лиц, утративших соответствующие полномочия.

8.4. Учетные данные и пароли

Заказчик и Пользователи обязаны:

- обеспечивать конфиденциальность своих учетных данных;
- не передавать пароли неуполномоченным лицам;
- использовать учетную запись только в пределах предоставленных полномочий;
- принимать разумные меры для предотвращения доступа третьих лиц;
- незамедлительно сообщать Оператору о подозрении на компрометацию учетной записи;
- не использовать способы доступа, создающие угрозу безопасности Панели.

8.5. API-ключи и интеграционные доступы

8.5.1. Для подключения CRM, телефонии и иных сервисов Заказчик может предоставлять Панели API-ключи, токены авторизации или иные технические учетные данные.

8.5.2. Такие данные используются исключительно для обеспечения соответствующей интеграции и должны быть защищены от несанкционированного доступа.

8.5.3. Оператор не должен раскрывать такие ключи третьим лицам, за исключением случаев, когда это объективно необходимо для функционирования соответствующей интеграции и имеется законное основание.

8.5.4. При прекращении использования интеграции Заказчику рекомендуется отозвать или заменить соответствующий ключ на стороне подключенного сервиса, если такая возможность предусмотрена.

8.6. Передача данных

При передаче персональных данных между компонентами Панели, Заказчиком и технологическими поставщиками Оператор применяет доступные и соответствующие характеру обработки меры защиты.

Передача осуществляется только в объеме, необходимом для выполнения соответствующей функции и при наличии предусмотренного настоящей Политикой и законодательством основания.

8.7. Серверная инфраструктура

Хранение и обработка персональных данных осуществляются с учетом требований законодательства Республики Казахстан к защите и месту размещения соответствующих информационных ресурсов.

При использовании сторонней серверной или облачной инфраструктуры Оператор учитывает требования к:

- ограничению доступа;
- физической и технической защите;
- устойчивости инфраструктуры;
- резервному копированию, если оно применяется;
- регистрации событий безопасности;
- иным необходимым мерам защиты.

8.8. Журналирование и контроль событий

В целях безопасности Панель может вести технические журналы, содержащие сведения о:

- входах в систему;
- попытках авторизации;
- действиях Пользователей;
- обращениях к отдельным функциям;
- работе интеграций;
- технических ошибках;
- изменениях настроек;
- событиях безопасности;
- иных технических операциях.

Такие журналы используются для диагностики, обеспечения безопасности, расследования инцидентов и защиты законных интересов Оператора и Заказчика.

8.9. Резервное копирование

Оператор вправе использовать резервное копирование для обеспечения устойчивости Панели и возможности восстановления информации после технических сбоев.

Резервные копии защищаются с учетом характера содержащейся в них информации и используются только для предусмотренных технических целей.

8.10. Работники и подрядчики Оператора

Лица, получающие доступ к персональным данным в связи с выполнением своих обязанностей, должны:

- использовать данные только в пределах предоставленных полномочий;
- соблюдать конфиденциальность;
- не передавать данные неуполномоченным лицам;
- соблюдать установленные Оператором требования информационной безопасности;
- прекратить использование данных после прекращения соответствующих полномочий.

8.11. Технологические поставщики

При выборе технологических поставщиков Оператор учитывает доступную информацию об используемых ими мерах безопасности и условиях обработки данных.

Передача информации таким поставщикам осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящей Политики.

Использование технологического поставщика не означает предоставление ему неограниченного доступа к информационным ресурсам Заказчика.

8.12. Минимизация данных

Одной из мер снижения рисков является ограничение объема обрабатываемых данных.

При наличии технической возможности Оператор может применять:

- передачу только необходимого фрагмента информации;
- удаление ненужных идентификаторов;
- обезличивание;
- псевдонимизацию;
- агрегирование;
- ограничение срока хранения;
- разграничение информационных ресурсов.

8.13. Выявление уязвимостей и технических проблем

Оператор вправе осуществлять:

- технический мониторинг;
- анализ ошибок;
- обновление компонентов Панели;
- исправление выявленных уязвимостей;
- изменение механизмов защиты;
- ограничение потенциально опасных функций;
- иные разумные действия, необходимые для обеспечения безопасности Сервиса.

8.14. Инцидент информационной безопасности

Под инцидентом информационной безопасности для целей настоящей Политики понимается событие, которое привело или потенциально может привести к:

- несанкционированному доступу к персональным данным;
- неправомерному раскрытию;

- копированию;
- изменению;
- уничтожению;
- утрате;
- блокированию;
- распространению персональных данных;
- иным нарушениям их конфиденциальности, целостности или доступности.

8.15. Действия при инциденте

При обнаружении инцидента Оператор в зависимости от его характера и масштаба принимает необходимые меры, которые могут включать:

- ограничение несанкционированного доступа;
- блокирование скомпрометированных учетных данных;
- временное отключение отдельных функций;
- определение источника и масштаба инцидента;
- устранение выявленной уязвимости;
- восстановление информации;
- изменение ключей и учетных данных;
- сохранение технической информации об инциденте;
- оценку возможных последствий;
- принятие мер по минимизации ущерба;
- выполнение иных предусмотренных законодательством действий.

8.16. Уведомление об инцидентах

8.16.1. При выявлении нарушения безопасности персональных данных Оператор принимает предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по фиксации обстоятельств инцидента, ограничению несанкционированного доступа, минимизации возможных последствий и устранению причин нарушения.

8.16.2. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Оператор уведомляет уполномоченный государственный орган о нарушении безопасности персональных данных в установленный законодательством срок и порядке.

Если применимым законодательством установлен срок уведомления в течение одного рабочего дня с момента обнаружения нарушения безопасности персональных данных, Оператор обеспечивает направление соответствующего уведомления в пределах указанного срока.

8.16.3. Уведомление уполномоченного государственного органа осуществляется с указанием информации, предусмотренной законодательством Республики Казахстан и применимыми правилами уведомления о нарушении безопасности персональных данных.

8.16.4. Если инцидент связан с персональными данными, полученными Оператором от конкретного Заказчика, Оператор вправе уведомить такого Заказчика и запросить у него сведения, необходимые для установления обстоятельств инцидента, определения состава затронутых данных и выполнения требований законодательства.

8.16.5. Затронутые субъекты персональных данных уведомляются об инциденте в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также в иных случаях, когда такое уведомление объективно необходимо для принятия субъектами мер по снижению возможного риска.

8.16.6. Оператор вправе сохранять сведения об инциденте, результатах его расследования, принятых мерах и направленных уведомлениях в течение срока, необходимого для подтверждения соблюдения требований законодательства, обеспечения информационной безопасности и защиты законных интересов Оператора и Заказчика.

8.17. Инцидент на стороне Заказчика

Если нарушение безопасности произошло вследствие:

- компрометации учетной записи Заказчика;
- передачи пароля третьему лицу;
- ненадлежащей защиты CRM;
- компрометации API-ключа Заказчика;
- заражения устройства Пользователя вредоносным программным обеспечением;
- действий работника Заказчика;
- иных обстоятельств в инфраструктуре Заказчика,

Заказчик обязан незамедлительно принять меры для ограничения последствий и уведомить Оператора, если инцидент может затронуть Панель или обрабатываемые ею данные.

8.18. Уведомление Оператора Заказчиком

О подозрении на нарушение безопасности Заказчик может сообщить по адресу:

system_op@inbox.ru

В сообщении рекомендуется указать:

- описание ситуации;
- время обнаружения;
- затронутую учетную запись или проект;
- известные обстоятельства;
- контактное лицо;
- иную информацию, которая может помочь оперативно локализовать проблему.

8.19. Временное ограничение доступа

При наличии разумных оснований полагать, что учетная запись, интеграция или иной компонент создает угрозу безопасности, Оператор вправе временно:

- ограничить доступ;
- завершить активные сессии;
- отключить интеграцию;
- потребовать смены учетных данных;
- заблокировать отдельную функцию;
- принять иные необходимые защитные меры.

Такое ограничение применяется на период, необходимый для проверки и устранения соответствующей угрозы.

8.20. Обязанности Заказчика по безопасности

Заказчик обязан со своей стороны принимать разумные меры информационной безопасности, включая:

- предоставление доступа только уполномоченным лицам;
- своевременное удаление доступа уволенных работников;
- защиту CRM и телефонии;
- защиту API-ключей;
- использование актуальных контактных данных;
- контроль прав доступа;
- недопущение публикации паролей и ключей;
- уведомление Оператора о выявленных инцидентах;
- соблюдение требований используемых сторонних сервисов.

8.21. Отсутствие абсолютной гарантии безопасности

Несмотря на принимаемые меры, ни одна информационная система не может гарантировать абсолютное отсутствие технических уязвимостей, ошибок, противоправных действий третьих лиц или иных угроз.

Настоящее положение не освобождает Оператора от обязанности принимать меры по защите персональных данных, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

8.22. Совершенствование мер защиты

Оператор вправе изменять и совершенствовать применяемые меры информационной безопасности по мере:

- развития Панели;
- изменения архитектуры;
- появления новых угроз;
- изменения состава технологических поставщиков;
- выявления уязвимостей;
- изменения законодательства;
- развития доступных средств защиты.

8.23. Внутренняя организация защиты персональных данных

Оператор определяет бизнес-процессы, в рамках которых осуществляется обработка персональных данных, круг лиц, имеющих к ним доступ, а также внутренний порядок сбора, обработки и защиты персональных данных в объеме, требуемом законодательством Республики Казахстан.

В случаях, предусмотренных законодательством, Оператор назначает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных, и обеспечивает выполнение иных обязательных организационных мер.

8.24. Приоритет требований законодательства

Если законодательством Республики Казахстан установлены обязательные требования к мерам защиты, которые отличаются от положений настоящей Политики либо являются более строгими, применяются соответствующие требования законодательства.

9. COOKIES, ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ И АНАЛИТИКА

9.1. Общие положения

9.1.1. При посещении сайта и использовании ИИ-панели «СИСТЕМА ОП» могут автоматически обрабатываться технические данные, необходимые для функционирования, безопасности, диагностики и улучшения Сервиса.

9.1.2. Для указанных целей могут использоваться Cookies и аналогичные технические технологии.

9.2. Что такое Cookies

Cookies представляют собой небольшие фрагменты данных, которые сайт или веб-приложение может сохранять на устройстве Пользователя через браузер.

Cookies могут использоваться для:

- поддержания пользовательской сессии;
- авторизации;
- сохранения настроек;
- обеспечения безопасности;
- корректной работы интерфейса;
- технической диагностики;
- анализа использования сайта и Панели;
- иных предусмотренных настоящей Политикой целей.

9.3. Категории Cookies

В зависимости от фактически используемой технической инфраструктуры сайт и Панель могут использовать следующие категории Cookies.

9.3.1. Необходимые Cookies

Используются для базовой работы сайта и Панели.

Они могут обеспечивать:

- авторизацию;
- сохранение активной сессии;
- безопасность;
- маршрутизацию запросов;
- работу отдельных элементов интерфейса;
- сохранение технических настроек.

Отключение таких Cookies может привести к невозможности корректного использования отдельных функций Панели.

9.3.2. Функциональные Cookies

Могут использоваться для сохранения выбранных Пользователем настроек, например:

- параметров интерфейса;
- предпочтений;

- состояния отдельных элементов Панели;
- иных пользовательских настроек.

9.3.3. Аналитические Cookies

При использовании соответствующих инструментов аналитические Cookies могут применяться для понимания того, как Пользователи взаимодействуют с сайтом и Панелью.

С их помощью могут анализироваться:

- посещаемость;
- используемые страницы;
- последовательность действий;
- продолжительность сессии;
- технические ошибки;
- производительность;
- использование отдельных функций;
- иные агрегированные показатели работы Сервиса.

9.4. Технические данные

Помимо Cookies при использовании сайта и Панели автоматически могут обрабатываться:

- IP-адрес;
- дата и время обращения;
- тип браузера;
- версия браузера;
- операционная система;
- тип устройства;
- технические идентификаторы;
- сведения о сессии;
- информация об авторизации;
- действия в интерфейсе;
- сведения об ошибках;
- технические журналы;
- сведения о работе интеграций;
- иная информация, автоматически формируемая при взаимодействии с Панелью.

9.5. Цели обработки технических данных

Технические данные могут использоваться для:

- обеспечения функционирования Панели;
- предоставления доступа Пользователю;
- обеспечения безопасности;

- предотвращения несанкционированного доступа;
- диагностики технических проблем;
- расследования инцидентов;
- устранения ошибок;
- контроля производительности;
- анализа стабильности;
- улучшения интерфейса;
- анализа востребованности функций;
- развития Сервиса.

9.6. Аналитические сервисы третьих лиц

9.6.1. Оператор вправе использовать сторонние сервисы веб-аналитики, мониторинга ошибок и технической диагностики.

9.6.2. При использовании таких сервисов им может передаваться ограниченный объем технической информации, необходимый для выполнения соответствующей функции.

9.6.3. Использование стороннего аналитического сервиса осуществляется с учетом положений раздела 5 настоящей Политики и требований законодательства Республики Казахстан.

9.6.4. Если конкретный аналитический сервис предполагает трансграничную передачу персональных данных, его использование осуществляется с соблюдением применимых требований к такой передаче.

9.7. Управление Cookies

Пользователь может управлять Cookies посредством настроек своего браузера.

В зависимости от браузера Пользователь может:

- просматривать сохраненные Cookies;
- удалять их;
- блокировать отдельные Cookies;
- ограничивать сохранение новых Cookies;
- настроить автоматическое удаление Cookies.

Следует учитывать, что блокирование необходимых Cookies может привести к некорректной работе Панели или невозможности использования отдельных функций.

9.8. Согласие на необязательные Cookies

Если законодательством Республики Казахстан для использования отдельных категорий Cookies или аналогичных технологий требуется предварительное согласие Пользователя, соответствующие технологии используются после получения такого согласия.

Пользователю может быть предоставлена возможность отдельно управлять необязательными категориями Cookies.

9.9. Cookies и данные CRM

Cookies сайта и Панели сами по себе не предназначены для автоматического извлечения клиентской базы Заказчика, содержания звонков или переписок из CRM.

Получение таких данных осуществляется через предусмотренные интеграции и регулируется другими разделами настоящей Политики.

9.10. Рекламные технологии

Оператор не использует персональные данные работников, клиентов и лидов Заказчика, полученные через CRM, телефонию, записи звонков или переписки, для показа им сторонней таргетированной рекламы только на основании их нахождения в системах Заказчика.

Если в будущем на публичном сайте Оператора будут использоваться отдельные рекламные или маркетинговые технологии, условия их использования должны соответствовать настоящей Политике и применимым требованиям законодательства.

9.11. Срок хранения Cookies

Срок хранения конкретного Cookie зависит от его назначения.

Cookies могут быть:

- сессионными - действующими до завершения соответствующей сессии;
- постоянными - сохраняемыми в течение установленного периода либо до их удаления Пользователем.

Оператор стремится не устанавливать срок хранения Cookies дольше, чем это необходимо для соответствующей цели.

9.12. Изменение используемых технологий

Состав Cookies, аналитических и технических инструментов может изменяться по мере развития сайта и Панели.

При подключении новых технологий Оператор оценивает характер обрабатываемых данных и при необходимости:

- обновляет настоящую Политику;
- изменяет механизм получения согласия;
- предоставляет дополнительную информацию Пользователям;
- принимает иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

9.13. Актуальный перечень

При необходимости Оператор вправе размещать на сайте отдельный актуальный перечень используемых Cookies и аналитических технологий с указанием:

- наименования;
- поставщика;
- назначения;
- категории;
- срока действия;
- иных существенных характеристик.

---

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. Общие положения

10.1.1. Оператор и Заказчик несут ответственность за соблюдение требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных в пределах обязанностей, возложенных на каждого из них законодательством, настоящей Политикой и Договором.

10.1.2. Положения настоящей Политики не освобождают Оператора или Заказчика от обязанностей, которые не могут быть исключены или ограничены соглашением сторон.

10.2. Ответственность Оператора

Оператор отвечает за собственные действия по сбору и обработке персональных данных, осуществляемые им в рамках функционирования ИИ-панели «СИСТЕМА ОП», в том числе за соблюдение применимых требований к:

- целям обработки;
- объему обрабатываемых данных;
- конфиденциальности;
- защите персональных данных;
- ограничению доступа;
- хранению данных;
- передаче данных третьим лицам;
- трансграничной передаче;
- удалению, уничтожению и обезличиванию;
- рассмотрению обращений субъектов;
- иным действиям, осуществляемым непосредственно Оператором.

10.3. Ответственность Заказчика

Заказчик отвечает за собственные действия по сбору, использованию и передаче Оператору персональных данных.

В частности, Заказчик отвечает за:

- законность первоначального получения персональных данных;
- наличие необходимых согласий или иных правовых оснований;
- законность записи телефонных разговоров;
- законность хранения и передачи переписок;
- законность обработки данных работников;
- законность обработки данных клиентов и потенциальных клиентов;
- содержание подключенных к Панели баз данных;
- предоставление Панели только тех данных, которые Заказчик вправе передавать;
- предоставление доступа к Панели только уполномоченным лицам;
- защиту своих учетных данных и интеграционных ключей;
- выполнение иных обязанностей, возложенных на Заказчика законодательством.

10.4. Действия Пользователей Заказчика

Заказчик самостоятельно определяет круг лиц, которым предоставляет доступ к Панели.

В пределах, допускаемых законодательством и договорными отношениями сторон, Заказчик отвечает за действия Пользователей, которым он предоставил соответствующий доступ.

Заказчик обязан своевременно прекращать доступ лиц, утративших соответствующие полномочия.

10.5. Достоверность предоставляемой информации

Оператор вправе исходить из того, что сведения и подтверждения, предоставленные Заказчиком в отношении законности передачи данных, являются достоверными, пока Оператору не стало известно или объективно не должно было стать известно об обратном.

При наличии обоснованных сомнений Оператор вправе действовать в соответствии с разделом 4 настоящей Политики.

10.6. Использование результатов ИИ-анализа

10.6.1. Оператор обеспечивает обработку персональных данных в рамках предусмотренного функционала Панели, однако результаты автоматизированного и ИИ-анализа могут содержать вероятностные оценки, неточности и ошибки.

10.6.2. Заказчик обязан самостоятельно оценивать существенные аналитические выводы перед принятием на их основании управленческих, кадровых, финансовых, дисциплинарных и иных значимых решений.

10.6.3. Оператор не принимает от имени Заказчика кадровые решения в отношении его работников.

10.7. Сторонние сервисы

Оператор не отвечает за самостоятельные действия третьего лица, находящиеся вне разумного контроля Оператора, если соответствующий поставщик самостоятельно нарушил свои обязательства или требования законодательства.

При этом настоящее положение не освобождает Оператора от собственных обязанностей по законному выбору способа обработки, обеспечению предусмотренных законом мер защиты и надлежащему реагированию на ставшие известными нарушения.

10.8. Инциденты на стороне Заказчика

Оператор не несет ответственности за нарушение конфиденциальности или безопасности, непосредственно вызванное действиями или бездействием Заказчика либо его Пользователей, включая:

- передачу пароля третьему лицу;
- компрометацию учетной записи;
- неправомерное предоставление доступа;
- компрометацию API-ключа;
- нарушение безопасности устройства Пользователя;
- неправомерную выгрузку данных Пользователем;
- несвоевременное прекращение доступа бывшего работника,

если соответствующее нарушение не является следствием виновных действий Оператора.

10.9. Обязанность содействия

Если нарушение, обращение субъекта или требование государственного органа связано одновременно с действиями Оператора и Заказчика, стороны оказывают друг другу разумное содействие в объеме, необходимом для установления обстоятельств и соблюдения законодательства.

10.10. Приоритет законодательства

Ответственность сторон определяется с учетом обязательных норм законодательства Республики Казахстан.

Никакое положение настоящей Политики не толкуется как исключающее ответственность в случаях, когда такое исключение прямо не допускается законодательством.

11. ИЗМЕНЕНИЕ И ДЕЙСТВИЕ ПОЛИТИКИ

11.1. Вступление в силу

Настоящая Политика вступает в силу с даты ее размещения на сайте Оператора и действует до момента ее замены новой редакцией или прекращения ее действия.

11.2. Право на изменение

Оператор вправе изменять настоящую Политику, в том числе в связи с:

- развитием Панели;
- изменением состава функционала;
- подключением новых интеграций;
- изменением категорий обрабатываемых данных;
- изменением технологической инфраструктуры;
- заменой технологических поставщиков;
- изменением порядка хранения данных;
- изменением законодательства Республики Казахстан;
- изменением требований уполномоченных государственных органов;
- совершенствованием мер информационной безопасности;
- иными обстоятельствами, влияющими на обработку персональных данных.

11.3. Новая редакция

Новая редакция Политики размещается на сайте Оператора с указанием даты последнего обновления.

С момента вступления новой редакции в силу предыдущая редакция прекращает применяться к дальнейшей обработке, кроме случаев, когда для оценки ранее совершенных действий необходимо установить условия, действовавшие в соответствующий период.

11.4. Существенные изменения

Если изменение Политики существенно влияет на характер обработки персональных данных или требует получения нового либо дополнительного согласия субъекта, Оператор предпринимает необходимые действия в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Само изменение текста Политики не заменяет получение согласия, когда такое согласие необходимо.

11.5. Уведомление об изменениях

При существенных изменениях Оператор вправе уведомить Заказчиков и Пользователей одним или несколькими способами:

- посредством уведомления в Панели;
- по электронной почте;
- посредством сообщения на сайте;
- иным доступным способом.

Если законодательством установлен обязательный способ уведомления, применяется соответствующий способ.

11.6. Архив редакций

Оператор вправе сохранять предыдущие редакции Политики для подтверждения условий обработки, действовавших в соответствующий период.

Для каждой опубликованной редакции рекомендуется фиксировать дату ее вступления в силу.

11.7. Актуальность информации

Оператор стремится поддерживать настоящую Политику в актуальном состоянии и приводить ее положения в соответствие с фактическими процессами обработки персональных данных.

При существенном изменении архитектуры Панели Оператор оценивает необходимость обновления настоящей Политики до начала соответствующей новой обработки.

---

12. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

12.1. Применимое законодательство

К отношениям, связанным со сбором, обработкой и защитой персональных данных в рамках использования Панели, применяется законодательство Республики Казахстан.

12.2. Урегулирование обращений

При возникновении вопроса или претензии относительно обработки персональных данных субъекту рекомендуется первоначально обратиться к Оператору:

system_op@inbox.ru

Оператор рассматривает соответствующее обращение в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

12.3. Взаимодействие с Заказчиком

Если обращение связано с данными, полученными от конкретного Заказчика, Оператор вправе привлечь такого Заказчика к рассмотрению вопроса в части, относящейся к его действиям и обязанностям.

12.4. Государственные органы и суд

Субъект вправе использовать предусмотренные законодательством Республики Казахстан способы защиты своих прав, включая обращение в уполномоченные государственные органы и/или суд.

Настоящая Политика не ограничивает такие права.

12.5. Разрешение споров

Споры между Оператором и Заказчиком, связанные с настоящей Политикой и исполнением Договора, разрешаются путем переговоров, а при невозможности урегулирования - компетентным судом Республики Казахстан в соответствии с установленными законодательством правилами подсудности.

---

13. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ И КОНТАКТЫ

13.1. Оператор персональных данных

Индивидуальный предприниматель «888»

ИИН: 911118300054

Адрес:Республика Казахстан, г. Алматы,ул. Кабанбай батыра, д. 1/33, кв./офис 3

Банк: АО «Kaspi Bank»

ИИК: KZ96722S000009158891

БИК: CASPKZKA

КБе: 19

Электронная почта:system_op@inbox.ru

Сервис:ИИ-панель управления и контроля отдела продаж «СИСТЕМА ОП»

13.2. Обращения по персональным данным

Для вопросов, связанных с:

- обработкой персональных данных;
- получением информации о персональных данных;
- исправлением данных;
- блокированием;
- удалением;
- отзывом согласия;
- безопасностью персональных данных;
- иными вопросами настоящей Политики,

следует использовать адрес:

system_op@inbox.ru

В теме письма рекомендуется указать:

«Персональные данные».

13.3. Обращения по информационной безопасности

О выявленной уязвимости, подозрении на утечку, компрометации учетной записи или ином потенциальном инциденте безопасности также можно сообщить по адресу:

system_op@inbox.ru

В теме письма рекомендуется указать:

«Информационная безопасность».

13.4. Актуальная редакция

Актуальная редакция настоящей Политики размещается на сайте Оператора.

13.5. Заключительное положение

Использование ИИ-панели «СИСТЕМА ОП» осуществляется с учетом настоящей Политики, Договора публичной оферты и иных применимых документов Оператора.

Если отдельное положение настоящей Политики противоречит обязательной норме законодательства Республики Казахстан, применяется соответствующая норма законодательства, а остальные положения Политики продолжают действовать в части, не противоречащей законодательству.

ИП «888»

ИИН: 911118300054

Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Кабанбай батыра, д. 1/33, кв./офис 3

E-mail: system_op@inbox.ru