



Поручение на обработку персональных данных

Неотъемлемая часть договора использования Teryvo CRM

ИП Бахман Николай Карлович • Teryvo CRM

1. Статус сторон

1.1. Лицо, создавшее Компанию в Teryvo CRM или оплатившее доступ (далее - Клиент), самостоятельно определяет цели и состав обработки персональных данных своих клиентов, работников, представителей и иных лиц и является оператором персональных данных.

1.2. Индивидуальный предприниматель Бахман Николай Карлович (далее - Обработчик) осуществляет обработку таких данных по поручению Клиента исключительно для предоставления, сопровождения и защиты Teryvo CRM.

1.3. Поручение считается данным с момента акцепта Публичной оферты и действует в течение договора, а в части удаления, конфиденциальности и ответственности - до полного исполнения соответствующих обязанностей.

2. Цели обработки

- хранение и отображение данных уполномоченным пользователям Клиента;
- работа функций клиентской базы, воронок, задач, календаря, услуг, оплат, файлов, отчётов и пользовательских полей;
- резервное копирование, восстановление, обеспечение доступности и техническая поддержка;
- предотвращение и расследование инцидентов, ведение журналов действий и защита прав сторон;
- удаление и возврат/выгрузка данных по команде Клиента или при прекращении договора.

3. Перечень персональных данных и субъектов

3.1. Субъекты: клиенты, посетители, участники, сотрудники, подрядчики и иные физические лица, сведения о которых Клиент законно ведёт в CRM, а также Пользователи Компании.

3.2. Обычные данные могут включать ФИО, телефон, email, дату рождения, пол, ссылки на социальные сети, цели, заметки, историю взаимодействий, задачи, записи, услуги, оплаты, задолженности, файлы и значения пользовательских полей.

3.3. Потенциально специальные данные могут включать показатели веса и роста, ограничения, противопоказания, фотографии прогресса и иные сведения о состоянии здоровья, если Клиент по собственной инициативе определил необходимость их обработки. Обработчик не требует диагнозы, медицинские заключения, анализы, сведения о заболеваниях и принимаемых препаратах.

Обязанность Клиента. До размещения специальных категорий данных Клиент обязан проверить допустимость цели, получить отдельное письменное согласие или иное предусмотренное законом основание, определить срок, ограничить доступ и выполнить требования к информационной системе персональных данных.

4. Операции и способы обработки

Обработчик вправе осуществлять автоматизированно и с участием уполномоченных работников сбор через интерфейс, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование для выполнения команд Клиента, предоставление уполномоченным Пользователям, резервное копирование, блокирование, удаление и уничтожение. Распространение, рекламное использование и продажа данных не допускаются.

5. Обязанности Обработчика

- соблюдать принципы и правила обработки и выполнять документированные указания Клиента, содержащиеся в договоре и действиях уполномоченных Пользователей;
- обеспечивать конфиденциальность и допускать работников только по служебной необходимости;
- принимать меры, предусмотренные законодательством о персональных данных, включая определение угроз, разграничение доступа, регистрацию событий, резервирование и контроль защищённости;
- размещать базы данных граждан Российской Федерации в Российской Федерации и не выполнять трансграничную передачу без отдельного правового основания и согласования;
- по запросу предоставлять сведения и документы, подтверждающие принятые меры, в объёме, не раскрывающем безопасность других клиентов;
- содействовать Клиенту в ответах субъектам, расследовании инцидентов и выполнении требований надзорных органов в пределах доступной информации;
- незамедлительно информировать Клиента о подтверждённом инциденте, затрагивающем его данные, и предоставлять известные сведения для исполнения обязанностей по уведомлению;
- после прекращения поручения удалить данные в установленные договором сроки, если закон не требует хранения.

6. Меры защиты

6.1. Обработчик применяет изоляцию данных компаний, ролевое разграничение и объектные проверки доступа, защищённые каналы связи, безопасное хранение паролей, защиту сессий и запросов, журналирование действий, резервное копирование с контролем целостности, ограничение типов и размера файлов, управление обновлениями и регламент инцидентов.

6.2. Доступ поддержки к данным Клиента возможен только через режим поддержки, ограниченный целью, полномочиями и сроком, с регистрацией действий. Прямой инфраструктурный доступ предоставляется только технической роли по принципу минимальных привилегий.

7. Привлечение субобработчиков

7.1. Клиент разрешает привлечение российского хостинг-провайдера и почтового сервиса Veget для размещения инфраструктуры и доставки сообщений. Платёжный провайдер Т-Банк самостоятельно обрабатывает платёжные данные плательщика; в части технической передачи минимально необходимых сведений он может рассматриваться как отдельный получатель.

7.2. При привлечении иного субобработчика Обработчик обеспечивает договорные обязательства по конфиденциальности и защите не ниже настоящих условий и информирует Клиента способом, предусмотренным договором. Клиент вправе заявить обоснованное возражение до начала существенной новой обработки.

8. Обязанности Клиента

- иметь законные, конкретные и заранее определённые цели обработки и не поручать незаконные действия;
- самостоятельно исполнять обязанности оператора: политика, уведомление Роскомнадзора при необходимости, согласия, ответы субъектам, локальные акты и оценка уровня защищённости;
- обеспечить точность данных, минимизацию, сроки хранения и своевременное удаление;
- назначать роли по принципу минимальных полномочий и немедленно блокировать доступ утратившим полномочия лицам;
- не загружать полные реквизиты банковских карт, пароли, ключи, вредоносные файлы и незаконный контент;
- сообщать Обработчику об обращениях субъектов и инцидентах, когда требуется его содействие.

9. Запросы субъектов и органов

9.1. Если запрос субъекта относится к данным Клиента, Обработчик направляет заявителя к Клиенту либо передаёт запрос Клиенту, если это допустимо. Обработчик не изменяет данные и не отвечает по существу без указания Клиента, кроме случаев, когда обязан действовать по закону.

9.2. Клиент вправе использовать интерфейс и выгрузки для поиска, исправления, блокирования и удаления данных. Дополнительные действия Обработчика выполняются в разумный срок с учётом обязательных сроков Клиента.

10. Инциденты

Обработчик уведомляет Клиента без неоправданной задержки после подтверждения инцидента и сообщает, насколько известно: характер нарушения, категории и примерное число субъектов и записей, вероятные последствия, принятые и планируемые меры, контакт для взаимодействия. Клиент остаётся ответственным за уведомление Роскомнадзора и субъектов, если закон не возлагает обязанность непосредственно на Обработчика.

11. Возврат, хранение и удаление

11.1. Клиент может сформировать доступные выгрузки до прекращения доступа. После подтверждённого удаления Компании данные блокируются для обычного использования и могут сохраняться в течение технического периода восстановления до 30 дней.

11.2. По окончании периода рабочие данные и относящиеся к Компании резервные копии уничтожаются в предусмотренном системой порядке. Журналы и документы, необходимые для безопасности, расчётов или защиты прав, хранятся в обезличенном или минимально необходимом составе в установленные законом и внутренними правилами сроки.

12. Контроль и ответственность

12.1. Клиент вправе не чаще одного раза в год направить письменный опросник или запрос подтверждений. Очная или техническая проверка проводится по отдельному соглашению, в рабочее время, без доступа к данным других клиентов и секретам безопасности.

12.2. Каждая сторона отвечает за нарушения в зоне своего контроля. Обработчик сообщает Клиенту, если, по его мнению, указание нарушает законодательство, и вправе приостановить его выполнение до уточнения.

13. Контакт

Запросы по поручению направляются на support@teryvocrm.ru. Ссылку на конкретную Компанию, идентификатор обращения и описание требуемого действия следует указывать без передачи паролей и избыточных персональных данных.