

Политика обработки персональных данных

(для веб-платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты», домены: **sapp24.ru**, neipix.com, neipix.ru)

Редакция: 1.2

Дата вступления в силу: 25.08.2025

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок и условия обработки персональных данных (далее — «ПДн») пользователями и клиентами веб-платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты» (чат/голосовые ИИ-боты, интеграции, личный кабинет).

1.2. **Оператор ПДн:** Общество с ограниченной ответственностью «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ» (ООО «САПП»).

ИНН 9102299273, КПП 910201001, ОКПО 71417956, ОГРН 1249100012908.

Юридический адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, кабинет 198.

Почтовый адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, кабинет 198.

Е-mail для обращений по ПДн и DSAR: **sapp24@mail.ru**, 24/7 канал инцидентов ПДн: **sapp24@mail.ru**.

Тел.: +7 (978) 671-40-06. Сайт: <https://sapp24.ru> (а также <https://neipix.com>).

1.3. Политика разработана по Федеральному закону № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным актам РФ; учитываются требования при трансграничной передаче (ст. 12 152-ФЗ, 242-ФЗ).

1.4. Политика применяется ко всем ПДн, получаемым через сайты **sapp24.ru**, **neipix.com**, виджеты, Telegram-ботов, API и интеграции (в т.ч. с Битрикс24; далее — «Сервисы»).

1.5. Оператор выполняет требования ст. 22 152-ФЗ об уведомлении Роскомнадзора в случаях, когда это необходимо, и поддерживает сведения оператора в актуальном состоянии.

2. Термины и правовые основания

2.1. Термины используются в значениях 152-ФЗ (оператор, ПДн, обработка, предоставление, блокирование, обезличивание и т.д.).

2.2. Правовые основания обработки:

- исполнение договора/оферты с субъектом ПДн (оказание услуг платформы);
- исполнение обязанностей, возложенных законом (учёт, налоги, чек по 54-ФЗ и пр.);
- **согласие** субъекта ПДн — для маркетинговых коммуникаций, cookie-категорий «аналитика/реклама», записи/транскрибации голосовых сообщений, профилирования;

— **законные интересы** Оператора (безопасность, предотвращение мошенничества, защита прав).

2.3. Принципы: законность и справедливость; минимизация; ограничение целями; точность; ограничение хранения; безопасность.

2.4. Ответственный за ПДн. Оператор назначает ответственного за организацию обработки ПДн. Контакт: **sapp24@mail.ru**.

3. Категории данных и источники

3.1. **Аккаунт и биллинг:** ФИО/название компании, должность (при наличии), e-mail, телефон, ID мессенджера/аккаунта, платёжный статус/идентификаторы транзакций (через платёжного провайдера), история тарифов.

3.2. **Коммуникации:** текст переписки, голосовые сообщения и их расшифровки, вложения (если разрешены настройками), метаданные сессий (дата/время, канал, продолжительность, язык, «менеджерочасы», конверсии).

3.3. **CRM-данные (через интеграции):** карточки лидов/сделок, статусы, теги, события.

3.4. **Технические данные:** IP-адрес, User-Agent, cookie-ID, SDK-события, журналы запросов/ошибок, служебные ID.

3.5. **Материалы клиента для RAG/on-prem:** документы/база знаний/каталоги хранятся на стороне клиента; в облако могут передаваться только результаты обработки (вектора/эмбединги/кэш) в объёме и порядке, предусмотренных договором. Эмбединги считаются ПДн, если возможна прямая/косвенная идентификация — применяются минимизация, шифрование и сроки хранения по Приложению А.

3.6. **Источники данных:** формы сайта/кабинета, сообщения в мессенджерах, CRM-интеграции, платёжные провайдеры, файлы/документы, cookie/SDK.

4. Цели обработки

4.1–4.5. (без изменений по смыслу) + **4.6.** Персонализированный маркетинг и профилирование — только при отдельном согласии; не приводят к юридически значимым последствиям без участия человека.

5. Операции с данными и автоматизация

5.1–5.2. (без изменений по смыслу)

5.3. Профилирование/автономные решения не приводят к юридически значимым последствиям без участия человека.

6. Спецкатегории и биометрия

6.1–6.2. (без изменений: спецкатегории и биометрия — только при отдельном письменном согласии; по голосу идентификация не выполняется).

7. Cookie, SDK и аналитика

7.1–7.4. (без изменений по смыслу): баннер с равноправными кнопками «**Принять все** / **Отклонить все** / **Настроить**», по умолчанию — только необходимые; лог согласий (время, IP/UA, версия).

8. Передача третьим лицам (порученные лица)

8.1–8.2. (перечень категорий провайдеров и DPA).

8.3. Запрет на обучение. Порученные лица (ASR/TTS/LLM/аналитика) **не вправе** использовать ПДн/материалы клиента для обучения своих моделей вне исполнения договора без отдельного согласия субъекта и Оператора.

8.4. Субобработчики — только с эквивалентными гарантиями защиты ПДн и уведомлением Оператора.

9. Локализация и ТППД

9.1. Первичный сбор/запись ПДн граждан РФ — на инфраструктуре в РФ.

9.2. ТППД — только на основаниях ст. 12 152-ФЗ и, при необходимости, с уведомлением РКН; оценка уровня защиты принимающей страны; договорные гарантии (DPA/клаузы-аналог).

9.3–9.4. (локальные контуры для KZ/UZ при необходимости; запросы на sapp24@mail.ru).

10. Сроки хранения и уничтожение

10.1–10.3. (без изменений по смыслу; резервы удаляются по регламентным циклам; подтверждение удаления по запросу субъекта).

11. Права субъектов и порядок обращений (DSAR)

11.1–11.2. Канал: sapp24@mail.ru и форма в личном кабинете/на сайте.

11.3. Ответ на запрос информации/доступ — до **30 календарных дней** (ст. 14 152-ФЗ); корректировки/удаление — до **7 рабочих дней** после идентификации. Внутренняя целевая метрика — **10 рабочих дней**.

12. Безопасность ПДн

12.1–12.2. (меры по ст. 19 152-ФЗ и ПП № 1119; уровень защищённости ИСПДн; RBAC, шифрование на транзите/хранении, журналы, бэкапы, план восстановления, регулярные тесты).

13. Маркетинг и коммуникации

13.1–13.2. (маркетинг только по согласию; cookie/SDK — строго opt-in).

14. Дети и возрастная маркировка

14.1–14.2. (16+ отображается в интерфейсе и материалах; 436-ФЗ).

15. Инциденты и уведомления

15.1. Расследование, минимизация, уведомления (первичное ≤ 24 ч; дополнительное ≤ 72 ч).

15.2. Канал 24/7: **sapp24@mail.ru**.

15.3. ККТ и фискальные чеки. Оператор применяет ККТ; чеки направляются на e-mail и/или телефон, указанные при оплате/в кабинете. Состав реквизитов — по ст. 4.7 54-ФЗ. Для бухгалтерских документов доступен адрес: **buh@brx24.ru**.

16. Изменения Политики

16.1–16.2. (публикация новой редакции; архив версий ≥ 3 лет).

17. Контакты Оператора

ООО «САПП»

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ»

ИНН: 9102299273, КПП: 910201001, ОКПО: 71417956, ОГРН: 1249100012908

ОКВЭД (основной): 63.11; дата регистрации: 26.08.2024

Юр. адрес / Почтовый адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, кабинет 198

Генеральный директор: **Седых Стелла Николаевна**, действует на основании Устава

E-mail для ПДн и DSAR: **sapp24@mail.ru**; для бухгалтерских документов:

buh@brx24.ru

Тел.: +7 (978) 671-40-06

Сайт: <https://sapp24.ru> (а также <https://neipix.com>)

Приложение А. Матрица категорий данных, оснований, сроков и ТППД

Категори я	Пример ы полей	Цели	Основ ание	Срок хран ения	Получа тели (катего рии)	ТППД (стра на/ос нован ие)	Верс ия согла сия/о снова ния	Лог (дата/I P/UA)
---------------	-------------------	------	---------------	----------------------	-----------------------------------	--	--	-------------------------

Аккаунт/биллинг	ФИО, e-mail, телефон, ID, транзакции	Договор, биллинг, поддержка	Договор/закон (54-ФЗ/402-ФЗ)	Договор + 5 лет	Хостинг, эквайринг, ОФД	[если есть] / ст. 12	vОфферы-[версия]	фиксируется
Коммуникации	Текст, голос, вложения, метаданные	Ответы, качество, аналитика	Договор / согласие (голос)	По умолчанию ч. 12 мес.	Облако, ASR/TTS, антиспам	[если есть] / согласие	vСогласия-голос-[версия]	фиксируется
CRM-данные	Лиды/сделки, статусы	Квалификация, отчётность	Договор	По договору	CRM, коннекторы	[если есть] / договор	vDPA-[версия]	фиксируется
Техданные	IP, UA, cookie, SDK	Безопасность, аналитика	Закон / согласие (аналитика/реклама)	12 мес.	Хостинг, аналитика/реклама	[если есть] / согласие	vCookie-[версия]	фиксируется
RAG/on-prem	Документы (локально), эмбединги	Поисковые ответы/обучение	Договор/доп. соглашение	По договору	— (локально/on-prem)	—	vDPA-[версия]	—
Аудио/ASR/TTS	Записи/транскрипции	Качество, разбор споров	Согласие / договор (служебные)	6–12 мес.	Телефония, ASR/TTS	[если есть] / согласие	vСогласия-голос-[версия]	фиксируется

Реквизиты компании (для всех документов)

ООО «САПП» — ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
 «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ»
 ИНН: 9102299273, КПП: 910201001, ОКПО: 71417956, ОГРН: 1249100012908
 ОКВЭД (осн.): 63.11; дата регистрации: 26.08.2024

Юр./почт. адрес: 295001, РК, г. Симферополь, ул. Крылова, 155, лит. Г, каб. 198

Генеральный директор: **Седых С.Н.**, действует на основании Устава

Банк: Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)

БИК: **044525411** | Корр. счёт: **30101810145250000411**

Расчётный счёт: **40702810800810039140**

ИНН в Контур Диадок: 9102299273

Е-mail (общий): sapp24@mail.ru | **Е-mail (бухучёт/акты/счета):** buh@brx24.ru

Тел.: +7 (978) 671-40-06 | **Сайт:** <https://sapp24.ru>