

ПОЛИТИКА

В ОБЛАСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Дата опубликования: 29.05.2019 г.

Настоящий документ определяет политику Общества с ограниченной ответственностью «Речевая аналитика» в области обработки и защиты персональных данных (далее — Политика). Политика действует в отношении всех персональных данных, которые ООО «Речевая аналитика» может получить от субъекта персональных данных.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Договор	лицензионный договор о предоставлении права использования Программой,, который заключается с ООО “Речевая аналитика”, расположенный по адресу: https://speechanalytics.ru/legal/offer/
Сайт	интернет-страница Лицензиара, расположенная по адресу: https://speechanalytics.ru/
Программа	программа для ЭВМ «Speech Analytics», размещенная на Сайте и предназначенная для распознавания голосовой информации, полученной в результате записи звонков Операторов, с последующей обработкой и анализом полученных данных
Оператор	ООО «Речевая аналитика»
Персональные данные	любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю
Пользователь	физическое лицо, использующее Сайт
Согласие	согласие на Обработку Персональных данных Пользователя, размещенное по адресу https://speechanalytics.ru/legal/confidential/
Обработка Персональных данных (Обработка)	любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с Персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования. Обработка включает в себя, в том числе: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Политика является локальным документом Оператора, определяющим порядок Обработки и защиты Персональных данных Пользователей.
- 2.2. Оператор разработал Политику в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», другими нормативными правовыми

актами, определяющими порядок работы с персональными данными и требованиями к обеспечению их безопасности.

- 2.3. Назначением Политики является:
- 2.3.1. обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его Персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну;
 - 2.3.2. четкое и неукоснительное соблюдение требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных;
 - 2.3.3. исключение несанкционированных действий любых третьих лиц по Обработке;
 - 2.3.4. предотвращение возникновения возможной угрозы безопасности Пользователей.
- 2.4. Оператор самостоятельно организует и (или) осуществляет обработку Персональных данных, определяет их состав и цели Обработки, действия (операции), совершаемые с Персональными данными.
- 2.5. Оператор опубликовал политику по адресу: <https://speechanalytics.ru/legal/policy/>. Оператор предоставляет Политику любому лично обратившемуся лицу.
- 2.6. Оператор вправе вносить изменения в Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее опубликования.

3. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 3.1. Оператор обрабатывает Персональные данные в целях заключения и исполнения Договора, в том числе:
- **Обработки заказов** на предоставление Оператором права использования Программы, оказание услуг;
 - **Предоставления доступа к Личному кабинету** для использования Программы;
 - **Связи с Пользователями** для предоставления необходимой информации, связанной с деятельностью Оператора и работой Программы. В том числе, но не ограничиваясь, предоставление информации о работе с Программой, о доступности нового функционала, уведомления с обновлениями Программы, рекомендации по настройкам функционала. Для связи Оператор вправе использовать указанный Пользователем адрес электронной почты;
 - **Получения от Пользователя обратной связи** об удовлетворенности работой с Программой и ее функционалом, которая применяется для анализа по улучшению качества Программы и проведения исследований любых категорий;
 - **Защиты конфиденциальности** Персональных данных, работоспособности и безопасности Программы, для подтверждения совершаемых Пользователем действий, для осуществления действий, направленных на предотвращение случаев мошенничества, кибератак и других злоупотреблений, а также для расследования таких случаев.

4. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 4.1. Оператор обрабатывает Персональные данные на основе следующих принципов:
- законная и справедливая основа Обработки;
 - обработка в соответствии с конкретными, заранее определенными и законными целями;

- недопущение объединения баз данных, содержащих Персональные данные, Обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
- соответствие содержания и объема Персональных данных заявленным целям Обработки;
- точность, достаточность, актуальность и достоверность Персональных данных;
- законность технических мер, направленных на Обработку;
- разумность и целесообразность Обработки;
- хранение Персональных данных не дольше, чем этого требуют цели Обработки, если срок хранения не установлен Законом, договором, стороной которого является Пользователь;
- уничтожение или обезличивание Персональных данных по достижении целей Обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, если иное не предусмотрено Законом.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 5.1. Общие Персональные данные, в том числе: имя, фамилия, отчество, номер телефона, адрес электронной почты.
- 5.2. Иные данные об использовании Сайта, в том числе:
 - 5.2.1. данные о технических средствах (устройствах): IP-адрес, вид операционной системы, тип браузера, географическое положение, поставщик услуг сети Интернет.
 - 5.2.2. сведения о поведении Пользователя на Сайте (в том числе дата, время и количество посещений, сведения о посещенных страницах, о переходе с других ресурсов, о направленных заявках).
 - 5.2.3. информация, автоматически получаемая при доступе к Сайту, в том числе с использованием файлов cookies. Файлы cookies представляют собой фрагменты текста, который автоматически сохраняется в память интернет-браузера Пользователя. Это позволяет Программе в необходимых случаях обращаться к сохраненной информации на компьютере Пользователя и извлекать ее. Вы вправе изменить настройки своего интернет-браузера и отказаться от сохранения файлов cookies.
- 5.3. Персональные данные, загружаемые Пользователем, обрабатываются «как есть».
- 5.4. Оператор не проверяет:
 - дееспособность Пользователя;
 - достоверность предоставленных Пользователем Персональных данных.
- 5.5. Пользователь гарантирует:
 - предоставленные Персональные данные являются достоверными, актуальными и не нарушают законодательство Российской Федерации;
 - получение согласия третьего лица на передачу Персональных данных Оператору, последующую Обработку, в случае, если Персональные данные относятся к третьему лицу.

6. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 6.1. Субъекты Персональных данных:
 - 6.1.1. Пользователи, которые указали данные в формах Сайта при заказе на предоставление права использования Программой, обратной связи и прочее.

- 6.1.2. Пользователи, просматривающие Сайт.
- 6.2. Оператор осуществляет сбор Персональных данных следующими способами:
- 6.2.1. Пользователь предоставляет данные при заполнении форм Сайта, с помощью средств коммуникации, в том числе по телефону, по электронной почте и др.;
- 6.2.2. автоматический сбор данных о Пользователе с помощью технологий и сервисов: веб-протоколы, файлов “cookie”, веб-отметки, которые запускаются только при вводе Пользователем своих данных.
- 6.3. Оператор осуществляет хранение Персональных данных:
- 6.3.1. исключительно на должным образом защищенных электронных носителях, в том числе электронных;
- 6.3.2. на Сайте с применением автоматизированной обработки, за исключением случаев, когда неавтоматизированная Обработка необходима в связи с исполнением требований законодательства Российской Федерации.
- 6.3.3. с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.
- 6.3.4. сроки хранения Персональных данных определены условиями Согласия: данные начинают храниться с момента дачи Согласия.
- 6.4. Оператор не распространяет и не предоставляет Персональные данные третьим лицам без письменного согласия Пользователя, за исключением следующих случаев:
- 6.4.1. исполнение условий Договора;
- 6.4.2. в целях предупреждения, пресечения незаконных действий Пользователя и защиты законных интересов Оператора и третьих лиц, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
- 6.4.3. по мотивированному запросу судебных органов, органов государственной безопасности, прокуратуры, полиции, в следственные органы, в иные органы и организации в случаях, установленных нормативными правовыми актами, обязательными для исполнения.
- 6.5. Оператор предупреждает получающих лиц о том, что передаваемые данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены.
- 6.6. В случае подтверждения факта неточности Персональных данных Оператор актуализирует их.
- 6.7. Оператор уничтожает Персональные данные в следующих случаях:
- наличие угрозы безопасности Сайта;
 - истечение срока хранения Персональных данных;
 - нарушение условий Договора;
 - прекращение действия или расторжение Договора;
 - по запросу Пользователя.
- 6.8. Оператор удаляет всю полученную от Пользователя информацию при отзыве им Согласия. Право использования Сайта прекращается.
- 6.9. Оператор вправе временно прекратить обработку Персональных данных, т.е. заблокировать Обработку (за исключением случаев, если Обработка необходима для уточнения Персональных данных).

7. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 7.1. Пользователь вправе направить Оператору запрос в порядке, предусмотренном Политикой, на получение информации об Обработке, в том числе содержащей:

- 7.1.1. подтверждение факта Обработки;
- 7.1.2. правовые основания Обработки;
- 7.1.3. цели и применяемые Оператором способы Обработки;
- 7.1.4. какие именно Персональные данные обрабатываются и источник их получения;
- 7.1.5. сроки Обработки, в том числе сроки хранения Персональных данных;
- 7.1.6. порядок осуществления прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 7.1.7. информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- 7.1.8. сведения о лицах, которым могут быть раскрыты Персональные данные на основании договора с Оператором или в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 7.1.9. наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего Обработку по поручению Оператора, если Обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- 7.1.10. иные сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

8. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

- 8.1. Оператор обязан:
 - 8.1.1. по запросу Пользователя предоставлять информацию об Обработке или обоснованный отказ;
 - 8.1.2. принимать меры, необходимые и достаточные для обеспечения выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
 - 8.1.3. по требованию Пользователя уточнять обрабатываемые Персональные данные, блокировать или удалять, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или ненужными для заявленной цели Обработки;
 - 8.1.4. обеспечить правомерность Обработки. В случае, если обеспечить правомерность Обработки невозможно, Оператор в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с даты выявления неправомерной Обработки, обязан Персональные данные уничтожить или обеспечить их уничтожение;
 - 8.1.5. прекратить Обработку и уничтожить Персональные данные (если их сохранение более не требуется для целей Обработки) в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней с даты поступления от Пользователя отзыва Согласия, за исключением случаев, когда Обработка может быть продолжена в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. МЕРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 9.1. Оператор обеспечивает реализацию правовых, организационных и технических мер, необходимых и достаточных для обеспечения защиты Персональных данных.
- 9.2. Правовые меры включают:
 - 9.2.1. разработку Оператором локальных документов, реализующих требования российского законодательства, в том числе – Политики и размещение ее на Сайте;
 - 9.2.2. отказ от любых способов Обработки, не соответствующих целям, заранее определенным Оператором.
- 9.3. Организационные меры включают:

- 9.3.1. назначение лица, ответственного за организацию Обработки;
- 9.3.2. ограничение состава работников Оператора, имеющих доступ к Персональным данным, и организацию разрешительной системы доступа к ним;
- 9.3.3. инструктаж и ознакомление работников Оператора, осуществляющих Обработку, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе с требованиями к защите персональных данных, с локальными актами Оператора, регламентирующими порядок работы и защиты персональных данных;
- 9.3.4. периодическая оценка рисков, касающихся процесса Обработки;
- 9.3.5. проведение периодических проверок в целях осуществления внутреннего контроля соответствия Обработки требованиям законодательства Российской Федерации.
- 9.4. Технические меры:
 - 9.4.1. предотвращение, в том числе путем проведение внутренних расследований, несанкционированного доступа к системам, в которых хранятся Персональные данные;
 - 9.4.2. резервирование и восстановление Персональных данных, работоспособности технических средств и программного обеспечения, средств защиты информации в информационных системах Персональных данных;
 - 9.4.3. иные необходимые меры безопасности.

10. ОГРАНИЧЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ПОЛИТИКИ

- 10.1. Действие Политики распространяется исключительно на Сайт и не применяется к другим интернет-ресурсам.
- 10.2. Оператор не несет ответственности за действия третьих лиц, получивших доступ к Персональным данным Пользователя по его вине.

11. ОБРАЩЕНИЯ СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 11.1. Пользователь или его представитель вправе направить Оператору свои обращения/запросы, в том числе относительно Обработки, отозвать согласие на Обработку:
 - 11.1.1. в письменной форме по адресу: 117342, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 17, ООО «Речевая аналитика».
 - 11.1.2. в форме электронного документа по адресу электронной почты: hello@speechanalytics.ru
- 11.2. Запрос должен содержать следующую информацию:
 - 11.2.1. сведения о документе, удостоверяющего личность Пользователя;
 - 11.2.2. сведения, подтверждающие участие Пользователя в отношениях с Оператором (номер телефона, адрес электронной почты, указанный при оставлении заявки на Сайте);
 - 11.2.3. данные представителя и подтверждение его полномочий (при обращении представителя).
 - 11.2.4. подпись Пользователя (представителя).
- 11.3. Оператор обязуется рассмотреть и направить ответ на поступивший запрос в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления обращения.
- 11.4. Вся корреспонденция, полученная Оператором (обращения в письменной или электронной форме), относится к информации ограниченного доступа и не разглашается без письменного согласия Пользователя.

РЕКВИЗИТЫ

ОГРН 5177746209339

ИНН/КПП 7725403779/503201001

Юр. адрес 143026, Одинцовский р-н, РП Новоивановское, ул. Мичурина, д. 17-54

Почтовый адрес 117342, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 17, ООО «Речевая аналитика»

р/с 40702810402520002864

в банке АО "АЛЬФА-БАНК"

к/с 30101810200000000593

БИК 044525593

Телефон +7 (495) 283-96-08

E-mail hello@speechanalytics.ru