

Политика оператора в отношении обработки персональных данных

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее – Политика) разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет позицию и действия ООО «ОРБИТСОФТ СОЛЮШЕНС», ОГРН 1186196042394 (далее – Оператор) по обработке и защите персональных данных.

1.2. Оператор оказывает сервис речевой аналитики «OrbitAI» ©, включая обработку аудиозаписей телефонных разговоров, получаемых от клиентов – юридических лиц, интегрированных через API или CRM-системы (например, amoCRM, Битрикс24, etc.).

1.3. Настоящая Политика применяется ко всей информации, получаемой и обрабатываемой Оператором в рамках предоставления услуг, включая:

- аудиозаписи звонков и их транскрипции;
- метаданные звонков (дата, длительность, телефоны и др.);
- данные пользователей (менеджеров) и клиентов клиентов.

2. Основные понятия

- Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определяемому физическому лицу (в т.ч. голос, телефон, ФИО, e-mail, идентификаторы в CRM).
- Оператор – ООО «ОРБИТСОФТ СОЛЮШЕНС», ОГРН 1186196042394, самостоятельно определяющее цели и способы обработки персональных данных.
- Обработка – любое действие с персональными данными: сбор, запись, хранение, извлечение, передача, удаление и пр.
- Клиент – юридическое лицо, использующее платформу Оператора для анализа звонков.
- Платформа – веб-интерфейс и API-сервисы, предоставляемые Оператором.
- Субъект персональных данных – физическое лицо, чьи данные обрабатываются: клиент клиента (абонент), менеджер, сотрудник.

3. Принципы обработки персональных данных

Оператор при обработке персональных данных руководствуется следующими принципами:

- законности и справедливости обработки;
- ограничения обработки достижением конкретных, заранее определённых и законных целей;
- недопущения объединения баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в несовместимых целях;
- соответствия содержания и объёма обрабатываемых персональных данных заявленным целям обработки;

- достоверности персональных данных, их достаточности и, при необходимости, актуальности;
- хранения персональных данных не дольше срока, необходимого для достижения целей обработки;
- обеспечения безопасности персональных данных при их обработке.

4. Цели и основания обработки

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные для следующих целей:

- транскрибации и анализа аудиозаписей телефонных разговоров;
- предоставления отчётов клиенту о соблюдении стандартов продаж;
- улучшения качества обслуживания клиентов клиента;
- выявления трендов и ошибок в речевых взаимодействиях;
- предоставления интерфейса для управления, поиска и хранения звонков.

4.2. Основаниями для обработки являются:

- заключённые договоры с клиентами;
- согласие субъектов персональных данных (если требуется);
- исполнение законодательства РФ.

5. Категории обрабатываемых данных

Оператор может обрабатывать следующие категории персональных данных:

От клиентов клиентов (абонентов):

- голосовые данные (аудиозапись);
- транскрипция речи;
- номер телефона, дата и время звонка;
- предполагаемое имя, указанные в CRM.

От менеджеров (пользователей клиента):

- ФИО, должность;
- логин, e-mail, ID в CRM;
- голос, транскрипция;
- внутренняя аналитика действий в системе.

6. Порядок и условия обработки

6.1. Обработка осуществляется с соблюдением требований законодательства РФ и включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

6.2. Обработка осуществляется автоматизированным способом с использованием вычислительной техники, а также без использования средств автоматизации.

6.3. В случаях, предусмотренных законодательством, персональные данные могут обрабатываться без согласия субъекта.

7. Сбор, хранение и передача данных

7.1. Данные передаются в систему Оператора через:

- интеграцию с CRM-системами;
- webhook от телефонии (например, Asterisk/FreePBX);
- загрузку аудио/данных вручную клиентом.

7.2. Все данные хранятся в облачной инфраструктуре, размещённой на защищённых серверах (Яндекс Cloud), доступ к которым ограничен авторизованными сотрудниками по принципу минимальной необходимости.

7.3. Срок хранения определяется договором с клиентом. По истечении срока данные удаляются или обезличиваются.

8. Трансграничная передача персональных данных

8.1. В случае передачи персональных данных за пределы Российской Федерации, Оператор обеспечивает наличие достаточного уровня защиты прав субъектов персональных данных в стране-получателе.

8.2. Трансграничная передача осуществляется только при наличии письменного согласия субъекта персональных данных либо на основании международного договора РФ.

9. Права субъектов персональных данных

Субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию о своих персональных данных и об их обработке;
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных;
- потребовать ограничение обработки или переносимость персональных данных (если применимо).

Оператор оказывает содействие клиенту в обеспечении прав субъектов, если он выступает в роли обработчика по поручению.

10. Меры по обеспечению безопасности

10.1. Оператор реализует следующие меры безопасности:

- шифрование данных при передаче и хранении (HTTPS, TLS, AES);
- контроль доступа (ролевые модели, логирование действий);
- антивирусная защита и защита от DDoS;
- регулярный аудит информационной безопасности и резервное копирование;

- оценка вреда субъектам и предотвращение потенциальных угроз.

10.2. Все сотрудники проходят обучение по работе с персональными данными и подписывают NDA.

11. Ответственность

11.1. Лица, виновные в нарушении требований законодательства о персональных данных, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Заключительные положения

12.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику. Актуальная версия публикуется по адресам: <https://orbitai.ru/docs.html>, <https://orbitsoft.com/ru/docs.html>

12.2. По вопросам, связанным с обработкой персональных данных, можно обратиться по адресу электронной почты: contact@orbitai.ru, contact@orbitsoft.com