

ЧАСТЬ А. РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСА

К Пользовательскому соглашению (часть А — регламент сервиса) и Политике обработки персональных данных (часть В) · редакция от 30.09.2026

A1. Термины и определение Сервиса

1.1. **Сервис «СЭД»** (далее — «Сервис») — функциональный модуль Экосистемы Gramaton, предоставляющий **Компании** инструмент внутреннего электронного документооборота: единую базу документов (карточек), версии и вложения, регистрацию документов (номер и дата), маршруты согласования и подписания, задачи и сроки (дедлайны), электронную подпись (проверка и хранение), неизменяемый журнал действий и архив (п. 3.1.12 Соглашения). Доступ предоставляется в кабинете «Бизнес» (вкладка «Сервисы»).

1.2. **Компания** — Пользователь, использующий Сервис в интересах организации (юридического лица, индивидуального предпринимателя или их структурного подразделения) и являющийся стороной подписки на Сервис. Данные Компании изолированы от данных иных Компаний (мультиотенантность).

1.3. **Участник** — сотрудник Компании или иное лицо, которому Компания предоставила доступ к Сервису (место пользователя). Доступ предоставляется Компанией; каждому Участнику назначается Роль.

1.4. **Роль** — набор прав Участника в рамках Компании: владелец, администратор, автор, согласующий, подписант, наблюдатель. Роли назначаются Компанией; Оператор их не назначает и не проверяет.

1.5. **Подразделение** — организационная единица Компании, используемая для разграничения доступа к документам и маршрутам (при включении такой функции Компанией).

1.6. **Документ** — учетная единица Сервиса (карточка) с реквизитами: регистрационный номер и дата регистрации (присваиваются по правилам Компании), вид документа, заголовок, краткое описание, контрагент (вводится Участником), автор, подразделение, срок исполнения, состояние (черновик / зарегистрирован / на маршруте / согласован / подписан / отклонён / отозван / архивирован).

1.7. **Версия** — неизменяемый снимок содержимого Документа (файл и его контрольная сумма). Любое изменение содержимого создаёт **новую** Версию; предыдущие Версии сохраняются. Подписанная Версия изменению не подлежит: ее правка возможна только как новая Версия (см. АЗ.4, п. 6.3).

1.8. **Вложение** — дополнительный файл, приложенный к Документу или к конкретной Версии.

1.9. **Маршрут** — совокупность последовательных и (или) параллельных шагов (Шагов маршрута), обеспечивающих согласование, подписание или ознакомление с конкретной Версией Документа. Каждый Шаг маршрута имеет исполнителя (Участника либо Роль/подразделение) и срок.

1.10. **Задача** — рабочая единица Участника (согласовать, подписать, рассмотреть, ознакомиться, доработать) со сроком исполнения (дедлайном), состоянием и приоритетом; Задачи порождаются Маршрутом или создаются Участником.

1.11. **Электронная подпись (ЭП)** — информация в электронной форме, присоединённая к Версии Документа (простая электронная подпись, усиленная неквалифицированная, усиленная квалифицированная — ст. 5 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»). Сервис **проверяет** подпись, включая срок действия сертификата, и **хранит** значение подписи, метаданные сертификата и результат проверки (действительна / недействительна / не определена / отозвана). Сервис **не выпускает** сертификаты ключей проверки электронной подписи и не является удостоверяющим центром.

1.12. **Журнал действий (аудит)** — неизменяемый (append-only) журнал операций Компании с Документами, Версиями, Маршрутами, Задачами, подписями, архивом и доступами; целостность журнала проверяется специальной операцией. Записи журнала не изменяются и не удаляются.

1.13. **Архив** — состояние Документа, при котором Документ доступен только для чтения и выгрузки с сохранением Версий, подписей и Журнала действий.

1.14. **Реестр корреспонденции** — функция Сервиса, обеспечивающая присвоение номера и даты исходящей и регистрации входящей корреспонденции, ведение журнала регистрации и хранение переписки по номеру (в связке с Сервисом «Почта», раздел 3.1 Соглашения; Приложение № 13).

1.15. Место (активный пользователь) — учётная единица подписки на Сервис: Участник, имеющий доступ к Сервису в расчётном периоде. Модель оплаты — за активного пользователя (см. А4).

1.16. Содержимое — Документы, Версии, Вложения, реквизиты и тексты, создаваемые и вносимые Компанией и её Участниками. Содержимое является пользовательским контентом (п. 1.8 Соглашения); Оператор его не создаёт, не изменяет и не определяет.

1.17. Чем Сервис не является. Сервис не является: удостоверяющим центром и не выпускает квалифицированные сертификаты; оператором электронного документооборота в значении федерального органа исполнительной власти по реализации государственной политики в области ЭДО и не обеспечивает межоператорский роуминг и обмен документами с контрагентами, государственными и муниципальными органами (вне границ Сервиса на дату редакции, см. 1.19); архивной организацией, государственным или муниципальным архивом; системой бухгалтерского, налогового, кадрового или производственного учёта и не формирует бухгалтерскую (финансовую) отчётность; средством защиты информации, составляющей государственную тайну; платёжным сервисом, кредитной организацией или оператором по переводу денежных средств; сервисом оказания юридических, аудиторских, кадровых или архивных услуг; средством подтверждения полномочий подписанта (см. А2.7).

1.18. Ответственность за сроки хранения документов. Сервис обеспечивает техническую возможность хранения Документов, Версий, подписей и Журнала действий и выгрузки. Сроки хранения документов определяются Компанией в соответствии с применимым законодательством (в том числе Федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте», перечнем типовых управленческих архивных документов, утверждённым приказом Росархива от 20.12.2019 № 236, и правилами, утверждёнными приказом Росархива от 31.07.2023 № 77); Оператор такие сроки не устанавливает и не контролирует (см. В5, А6.6).

1.19. Границы Сервиса на дату редакции. В Сервис не входят: обмен документами с внешними контрагентами через роуминг оператора ЭДО; электронный документооборот с государственными органами; подписание в браузере с использованием отдельного криптографического плагина (клиентская подпись); мобильное приложение Сервиса; конструктор условных (правило-зависимых) маршрутов; совместное онлайн-редактирование документов; генерация печатных форм по произвольным шаблонам сверх базовой. Указанные функции могут быть добавлены Оператором в порядке раздела 10 Соглашения.

1.20. Терминология. Термины документооборота применяются по ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»; требования к оформлению организационно-распорядительных документов — по ГОСТ Р 7.0.97-2016.

A2. Роли сторон и правовое положение Оператора

2.1. Оператор — правообладатель программного обеспечения, владелец информационной инфраструктуры и организатор информационного взаимодействия между Пользователями (п. 2.3 Соглашения).

2.2. По настоящему Приложению Оператор выступает **лицензиаром**: предоставляет Компании право использования программного обеспечения Сервиса на условиях простой (неисключительной) лицензии (ст. 1235, 1236, 1286 Гражданского кодекса РФ). Условия подписки (в том числе оплата за активных пользователей) определяются А4.

2.3. Оператор **не является**: стороной договоров и правоотношений между Компанией и её работниками (трудовых и гражданско-правовых), а также между Компанией и её контрагентами; работодателем, заказчиком или исполнителем по таким договорам; оператором связи и оператором электронного документооборота; удостоверяющим центром; кредитной организацией, платёжной системой или оператором по переводу денежных средств; продавцом товаров; архивной организацией.

2.4. Оператор **не является стороной** правоотношений, оформляемых документами Компании. Юридические последствия документов, созданных, согласованных и подписанных в Сервисе, возникают между Компанией и её контрагентами (работниками) и Оператора не связывают (п. 2.4 Соглашения).

2.5. В части Содержимого Оператор является **информационным посредником** (ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ): не создаёт и не изменяет Содержимое, не определяет его правомерность, не проверяет достоверность и полноту, не несёт ответственность за него, за исключением случаев, прямо предусмотренных п. 3 ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ (в том числе при получении уведомления о неправомерности Содержимого — Оператор ограничивает доступ к такому Содержимому; см. А3.9).

2.6. Оператор не проверяет правомерность включения в Документы сведений о третьих лицах, достоверность реквизитов и документов, правильность классификации и нумерации документов, соответствие сроков хранения документам Компании, а также правильность подготовленных Компанией проектов документов.

2.7. Оператор **не подтверждает полномочия подписанта**. Подтверждение полномочий лица, подписывающего документ (в том числе в случаях, предусмотренных ст. 17.1, 17.2, 17.3 Федерального закона № 63-ФЗ для представителей и машиночитаемых доверенностей), обеспечивает Компания. Сервис выполняет исключительно техническую проверку электронной подписи (целостность подписанного содержимого, цепочка сертификатов, срок действия сертификата).

2.8. Оператор **не гарантирует** юридическую значимость документов, созданных с использованием Сервиса. Признание электронных документов равнозначными документам на бумажном носителе определяется условиями ст. 6 Федерального закона № 63-ФЗ и договорённостями сторон электронного взаимодействия; Оператор не является доверенной стороной электронного взаимодействия и не выступает от имени Компании.

2.9. **Роли по обработке персональных данных**. В части данных Учётной записи, подписки, расчётов и поддержки Оператор выступает **оператором персональных данных** (см. В1, В3, В6). В части персональных данных, которые Компания вносит в Сервис самостоятельно (сведения о своих работниках, контрагентах, подписантах и иных лицах, содержащиеся в Документах), Компания выступает оператором персональных данных, а Оператор обрабатывает такие данные **по поручению Компании** (ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ).

2.10. Оператор вправе привлекать лиц, обрабатывающих персональные данные по его поручению (ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ), — состав и предмет поручения см. В6.

2.11. **Применимость Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ.** Сервис является сервисом собственного производства (предоставление собственной лицензии на программное обеспечение), а не посреднической цифровой платформой, обеспечивающей заключение и исполнение сделок между Пользователями. По предварительной оценке Оператора требования Закона № 289-ФЗ к посредническим цифровым платформам к Сервису не применяются. Процедуры ограничения доступа и **досудебного обжалования** (А3.9, А5) применяются в объёме, установленном Соглашением (разделы 14–15), с учётом ст. 13 и 14 Закона № 289-ФЗ в применимой части.

2.12. Оператор не оказывает Компании и Участникам консультационных (юридических, бухгалтерских, кадровых, архивных) услуг и не принимает на себя обязанности Компании как оператора персональных данных и как лица, обязанного обеспечивать сохранность документов.

А3. Порядок использования Сервиса

3.1. **Доступ к Сервису** предоставляется Компании после: регистрации в Экосистеме Gramaton, акцепта Пользовательского соглашения, Политики обработки персональных данных, настоящего Приложения и «Соглашения о кибербезопасности» (обязательное условие, установленное Соглашением); далее — подключения подписки на Сервис (владельцем или администратором Компании) и предоставления доступа Участникам с указанием Роли и (при необходимости) Подразделения.

3.2. **Состав функций Сервиса** (по проектным материалам; фактический состав отображается в интерфейсе):

3.2.1. создание Документа (карточки), заполнение реквизитов, регистрация с присвоением номера и даты по правилам Компании; 3.2.2. создание Версий Документа (правка содержимого, замена файла) с сохранением предыдущих Версий; 3.2.3. загрузка Вложений к Документу и к Версии; ограничение размера и типов файлов на уровне интерфейса; 3.2.4. поиск по реквизитам (номер, вид, дата, контрагент, автор, подразделение, состояние) и полнотекстовый поиск по заголовку и описанию Документа; 3.2.5. маршруты согласования: последовательные и параллельные шаги, шаги согласования, подписания и ознакомления, сроки Шагов маршрута, возврат на доработку, отклонение с указанием причины, отзыв Документа с маршрута автором или администратором; 3.2.6. Задачи: порождение Задач Маршрутом, дедлайны, напоминания, состояния, приоритеты, учёт просрочек и эскалация руководителю (в объёме, доступном в интерфейсе); 3.2.7. подписание Документа (простая ЭП / УНЭП / УКЭП) и проверка подписи, включая срок действия сертификата; фиксация результата проверки; отзыв подписи фиксируется без удаления сведений о ней; 3.2.8. Журнал действий (аудит) с возможностью проверки целостности журнала; 3.2.9. архив Документа (перевод в архив, доступ только для чтения), выгрузка Документа, Версий, Вложений и Журнала действий; 3.2.10. роли и разграничение доступа в рамках Компании, в том числе по Подразделениям (при включении); 3.2.11. Реестр корреспонденции: нумерация исходящих, регистрация входящих, журнал регистрации, связь переписки по номеру (в связке с Сервисом «Почта»); 3.2.12. связь Документа со сделкой Сервиса «CRM» (создание документа из сделки, отображение состояния подписи) — в объёме, доступном в интерфейсе; 3.2.13. учёт активных пользователей (мест) и подписки, отчёт по подписке и по списаниям (см. А4).

3.3. Отдельные функции могут быть недоступны на дату редакции или в отдельных интерфейсах; полный перечень доступных функций отображается в интерфейсе Сервиса. Состав функций может изменяться Оператором в порядке раздела 10 Соглашения.

3.4. Права Компании и Участников: использовать функции Сервиса по назначению; создавать и вести Документы, Версии и Вложения; определять правила нумерации и реквизиты; назначать Роли и предоставлять доступ Участникам; запускать, приостанавливать и отзываться Маршруты; подписывать Документы; архивировать Документы; выгружать Документы и Журнал действий; отказаться от использования Сервиса в любой момент; требовать удаления персональных данных в порядке Политики (п. 5.4, 11.2 Соглашения).

3.5. Обязанности Компании:

3.5.1. предоставлять достоверные сведения при подключении Сервиса, назначении Ролей и заполнении реквизитов; 3.5.2. обеспечивать наличие правовых оснований для внесения в Сервис персональных данных третьих лиц (своих работников, контрагентов, подписантов) и уведомлять работников в порядке, установленном Трудовым кодексом РФ (в том числе ст. 86–88 Трудового кодекса РФ), до начала такой обработки; 3.5.3. не вносить в Сервис специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные, если для этого не имеется самостоятельного правового основания и если это не требуется применимым законодательством (см. В2, В10); 3.5.4. самостоятельно определять и соблюдать сроки хранения документов, правила нумерации, состав обязательных реквизитов, а также требования к оформлению документов (в том числе 402-ФЗ, ГОСТ Р 7.0.97-2016); 3.5.5. обеспечивать сохранность своих учётных данных и незамедлительно уведомлять Оператора о несанкционированном доступе (п. 4.3, 4.4 Соглашения); 3.5.6. не использовать Сервис для целей, противоречащих законодательству РФ, и не размещать Содержимое, противоречащее п. 5.3.3 Соглашения; 3.5.7. незамедлительно сообщать Оператору о ставших известными фактах нарушений.

3.6. Обязанности Оператора: обеспечивать работоспособность программного обеспечения Сервиса (за исключением времени плановых технических работ); обеспечивать защиту персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ; обеспечивать изоляцию данных Компаний; обеспечивать неизменяемость Журнала действий и неизменяемость подписанных Версий; обеспечивать резервное копирование и возможность выгрузки Документов; уведомлять Компанию об изменениях условий в сроки, установленные п. 10.3 Соглашения; уведомлять о ставших известными инцидентах, влияющих на сохранность данных.

3.7. Запрещено: нарушать права интеллектуальной собственности; передавать доступ к Учётной записи (Роли) третьим лицам; осуществлять автоматизированный сбор данных Сервиса, массовые запросы к программному интерфейсу, нагрузочное воздействие, обход технических ограничений и разграничения доступа; использовать Сервис для сбора, хранения и распространения персональных данных лиц без законного основания, для негласного контроля работников сверх объёма, допускаемого трудовым законодательством, для хранения информации, ограниченной в обороте (в том числе сведений, составляющих государственную тайну).

3.8. Ответственность за Содержимое. Ответственность за правомерность Содержимого, включая наличие оснований обработки персональных данных третьих лиц, достоверность реквизитов и юридические последствия подписанных документов, несёт Компания. Оператор не отвечает за содержание документов, за решения согласующих и подписантов, а также за выбор Компанией правил нумерации и сроков хранения.

3.9. Ограничение и приостановление доступа. Оператор вправе ограничить доступ к Сервису или приостановить его исключительно по закрытому перечню оснований, установленному п. 4.5 Соглашения (нарушение Соглашения или Приложения; размещение запрещённого Контента; предписание уполномоченного государственного органа; неиспользование Учётной записи более 12 месяцев подряд), а также при приостановлении по инициативе Оператора в связи с инцидентом или нарушением условий использования. Основания иные, чем перечисленные, не применяются. Оператор направляет мотивированное уведомление с указанием основания, даты применения, срока действия, лица, принявшего решение, и порядка обжалования; сведения отображаются в Личном кабинете. Ограничение является срочным и не может быть бессрочным; продление возможно только по новому обоснованному решению. Ограничение не влияет на доступ к уже созданным Документам, Журналу действий, сведениям о расчётах и разделу жалоб; недискриминационные требования Соглашения (раздел 14) соблюдаются. При признании жалобы обоснованной мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов (см. А5).

3.10. **Режим «только чтение» при отсутствии средств на субсчёте.** При невозможности списания платы за подписку Сервис переводится в режим, при котором: запрещены создание новых Документов и Версий, запуск новых Маршрутов, загрузка новых Вложений, предоставление доступа новым Участникам и запись через программный интерфейс. Данные при этом **не удаляются, не скрываются и не деградируют**; блокировка входа в Личный кабинет не применяется. Выход из режима — после поступления средств и списания задолженности (А4.7).

3.11. **Отключение Сервиса.** Компания вправе отключить подписку; работа прекращается по окончании оплаченного периода. Компания обеспечивает выгрузку Документов, Версий, Вложений и Журнала действий до отключения. до его установления данные не удаляются.

3.12. **Изменение Регламента** — в порядке раздела 10 Соглашения: 45 (сорок пять) календарных дней — для изменений, касающихся тарифов, ответственности Сторон и условий выполнения заказов; 15 (пятнадцать) календарных дней — для прочих изменений; изменения не применяются к уже оплаченному периоду (п. 10.3–10.7 Соглашения).

3.13. **Юридически значимые сообщения** направляются Компании через интерфейс Сервиса и Личный кабинет, по каналам юридически значимых сообщений, а также по адресу электронной почты (при наличии) (п. 10.4 Соглашения).

А4. Расчёты, вознаграждение, возвраты

4.1. Базовый функционал Экосистемы Gramaton предоставляется безвозмездно, если иное не предусмотрено соответствующим Приложением (п. 7.1 Соглашения).

4.2. Доступ к Сервису предоставляется на платной основе — по подписке (п. 7.2 Соглашения). Модель подписки: оплата **за активного пользователя (место)** в расчётном периоде; оплата производится **с субсчёта Компании** в кабинете «Бизнес».

4.3. В интерфейсе до утверждения тарифа отображается указание «по тарифу».

4.4. Порядок расчётов. Поступление и расходование средств Компании отражаются на её субсчёте; плата за подписку списывается с субсчёта Компании. Списание за расчётный период производится однократно на Компанию и не повторяется при повторном расчёте за тот же период; каждая операция отражается в истории субсчёта и в отчёте по подписке, доступном Компании. Частичное списание не производится: при недостатке средств применяется А3.10.

4.5. Средства, не принадлежащие Оператору. Платежи Компаний, предназначенные третьим лицам (например, выплаты работникам и расчёты по другим Сервисам), на номинальном счёте Оператора принадлежат соответствующим Пользователям-бенефициарам (ст. 860.5 Гражданского кодекса РФ, п. 7.3–7.5 Соглашения). Плата за подписку на Сервис к таким средствам не относится: она является платой Оператору за предоставление права использования программного обеспечения (подписку) и не подлежит перечислению третьим лицам.

4.6. Налоговый режим и документы. Плата за подписку является доходом Оператора. Оператор формирует чек в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ, и (или) документ об оказании услуг, состав реквизитов которого соответствует требованиям Федерального закона № 402-ФЗ. Федеральный закон от 27.11.2018 № 422-ФЗ (налог на профессиональный доход) к Сервису не применяется: самозанятые исполнители в Сервисе не участвуют (сравн. п. 4.5 Приложения № 7).

4.7. Отсутствие средств. При недостатке средств на субсчёте списание не производится, подписка переводится в режим «только чтение» (А3.10), Компании направляются уведомления (о недостатке средств, напоминание, о включении режима «только чтение», об успешном списании, об отключении Сервиса). Данные Компании при этом сохраняются. Списание задолженности производится после поступления средств; частичное пополнение, не покрывающее задолженность, режим не изменяет.

4.8. Возвраты. Порядок возврата платы за подписку определяется Оператором и не может ограничивать права потребителя, установленные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в том числе ст. 16 и ст. 26.1). Порядок обращения — в соответствии с А5. Возврат, при его осуществлении, производится на субсчёт Компании и отражается в истории субсчёта однократно.

4.9. **Изменение стоимости** производится с уведомлением в сроки п. 10.3 Соглашения (45 календарных дней для изменений тарифов) и не применяется к уже оплаченному периоду (п. 10.5–10.7 Соглашения). Ранее закрытые расчётные периоды Компании не пересчитываются.

4.10. **Удержания.** Обеспечительный платёж, установленный разделом 13 Соглашения, к Сервису не применяется. Иные удержания из сумм, причитающихся Компании или Участникам, по настоящему Сервису не предусмотрены.

4.11. **Расчёты между Компанией и её работниками (контрагентами)** по документам, оформленным в Сервисе, Сервис не осуществляет и не администрирует; Сервис не является расчётным (платёжным) инструментом.

A5. Споры и досудебный порядок

5.1. Все споры и разногласия, возникающие из Соглашения и настоящего Приложения, решаются путём переговоров (п. 9.1 Соглашения).

5.2. **Досудебная жалоба.** Компания и Участники вправе обжаловать в досудебном порядке: ограничение доступа к Сервису; удаление (ограничение доступа) к Содержимому; отказ в предоставлении функции или прекращение подписки в части, связанной с расчётами; иные меры Оператора, применённые в связи с использованием Сервиса. Жалоба подаётся через раздел «Жалобы» Личного кабинета либо по адресу электронной почты Оператора; жалоба содержит данные заявителя, идентификатор Документа (Маршрута, решения), суть нарушения со ссылкой на норму или пункт Соглашения (Приложения), обстоятельства и доказательства, требование заявителя (п. 15.2 Соглашения).

5.3. Жалобе присваивается номер; заявитель уведомляется о регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня (п. 15.3 Соглашения). Срок рассмотрения жалобы — не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации; срок не может быть продлён в одностороннем порядке (п. 15.4 Соглашения, ч. 2 ст. 14 Федерального закона № 289-ФЗ в применимой части).

5.4. При признании жалобы обоснованной применённая мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов; возврат удержанных средств (при наличии) инициируется в тот же срок (п. 15.5 Соглашения).

5.5. Решение по жалобе оформляется мотивированно и направляется заявителю. Отказ в удовлетворении жалобы не лишает заявителя права обратиться в суд (п. 15.6 Соглашения).

5.6. На время рассмотрения жалобы исполнение обжалуемой меры в части, не связанной с удержанием средств, может быть приостановлено по решению Оператора; исполнение Маршрутов и подписание Документов при этом по возможности не блокируется (п. 15.7 Соглашения).

5.7. Оператор ведёт журнал жалоб (дата подачи, дата регистрации, дата решения, результат, применённые меры); сведения предоставляются по мотивированному запросу; жалоба рассматривается лицом (подразделением), не участвовавшим в принятии обжалуемого решения (п. 15.8, 15.9 Соглашения).

5.8. Претензионный порядок. До обращения в суд Пользователь направляет Оператору письменную претензию; срок ответа — 30 (тридцать) календарных дней. Подсудность — по п. 9.2 Соглашения (Арбитражный суд г. Москвы для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; суд общей юрисдикции по месту нахождения Оператора для физических лиц).

5.9. Обращения субъектов персональных данных (в том числе об уточнении, блокировании, уничтожении данных) рассматриваются в порядке, установленном В9 и Политикой обработки персональных данных.

A6. Ответственность и ограничения

6.1. Программное обеспечение Сервиса предоставляется «как есть» (as is). Оператор не гарантирует, что программное обеспечение будет функционировать без перебоев и ошибок (п. 8.1 Соглашения).

6.2. Оператор не несёт ответственности за: Содержимое Документов и его правомерность; решения согласующих и подписантов; достоверность реквизитов, введённых Компанией и Участниками; последствия подписания документа неуполномоченным лицом; соответствие подготовленных документов требованиям законодательства и внутренним стандартам Компании; пропуск Компанией сроков хранения, регистрации или ответа на корреспонденцию; неисполнение Компанией обязанностей оператора персональных данных (п. 8.2 Соглашения).

6.3. Подписанная Версия Документа неизменяема. Оператор не вправе и не обязан изменять подписанное содержимое; любые изменения оформляются новой Версией. Отзыв подписи и отзыв Документа с Маршрута фиксируются записью в Журнале действий без удаления ранее созданных записей (см. В5).

6.4. Ответственность Оператора перед Пользователем за любые убытки, связанные с использованием Сервисов, ограничивается суммой 10 000 (десять тысяч) рублей, если иное не установлено применимым законодательством РФ (п. 8.3 Соглашения). Ограничения ответственности не применяются в пределах, запрещённых законом, в том числе в отношении прав потребителя (Закон РФ «О защите прав потребителей») и вреда, причинённого жизни или здоровью.

6.5. Оператор не отвечает за сохранность данных при нарушении Компанией или Участником правил доступа (передача учётных данных третьим лицам, использование средств обхода разграничения доступа).

6.6. Оператор не отвечает за соблюдение Компанией сроков хранения документов, требований архивного, бухгалтерского, налогового и кадрового законодательства, а также за юридическую значимость документов при несоблюдении Компанией требований ст. 6 Федерального закона № 63-ФЗ и договорённостей сторон.

6.7. Оператор не отвечает за недоставку уведомлений, направляемых по каналам связи (электронная почта, мессенджер, push-уведомления), при обстоятельствах, зависящих от операторов связи и провайдеров электронной почты, а также при указании Компанией (Участником) недостоверных контактных данных.

6.8. Блокировка доступа Компании к Личному кабинету в связи с задолженностью не применяется: при невозможности оплаты включается режим «только чтение» (А3.10).

6.9. Условия настоящего раздела применяются в пределах, допускаемых законодательством РФ; в случае противоречия с императивной нормой закона применяется норма закона.

ЧАСТЬ В. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В1. Правовые основания обработки

1.1. Обработка персональных данных в Сервисе осуществляется на следующих основаниях, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ:

1.1.1. **п. 1** — согласие субъекта персональных данных: обработка данных Участника, предоставленных им при использовании Сервиса, а также при направлении обращения (жалобы) от имени субъекта; 1.1.2. **п. 2** — обработка необходима для выполнения возложенных законодательством РФ на оператора функций, полномочий и обязанностей: обеспечение безопасности персональных данных (ст. 18.1, 19 Федерального закона № 152-ФЗ), ведение учёта и хранение сведений о расчётах и оказанных услугах (законодательство о налогах и сборах, Федеральный закон № 402-ФЗ, Федеральный закон № 54-ФЗ), ответы на запросы уполномоченных органов, исполнение судебных актов и актов иных органов, подлежащих исполнению (п. 2 и п. 3 ч. 1 ст. 6); 1.1.3. **п. 5** — обработка необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных (Соглашение, настоящее Приложение и подписка): предоставление доступа к Сервису, ведение документов, маршрутов, задач, подписей, учёт активных пользователей и расчёты; 1.1.4. **ч. 3 ст. 6** — обработка персональных данных, вносимых Компанией (сведения о работниках, контрагентах и иных лицах, содержащиеся в документах), осуществляется Оператором **по поручению Компании**; поручение оформляется в объёме, предусмотренном ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ (перечень действий, цели обработки, обязанность соблюдать конфиденциальность и требования безопасности);

1.2. **Основания, которые не применяются** (заявляются явно, чтобы исключить «резервные» цели): п. 4 ч. 1 ст. 6 (исполнение полномочий государственных органов и предоставление государственных и муниципальных услуг) — не применяется; п. 6 ч. 1 ст. 6 (защита жизни, здоровья и иных жизненно важных интересов) — не применяется; п. 7 ч. 1 ст. 6 (осуществление прав и законных интересов оператора или третьих лиц) — не применяется как самостоятельное основание. Пункты 8–11 ч. 1 ст. 6 не применяются.

1.3. Отраслевые основания и нормы, применяемые в связи с Сервисом: 1.3.1. **Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»** — виды подписей (ст. 5), условия признания электронных документов равнозначными документам на бумажном носителе (ст. 6), использование усиленной неквалифицированной подписи (ст. 8) и усиленной квалифицированной подписи (ст. 9), обязанности участников электронного взаимодействия при использовании усиленной квалифицированной подписи (ст. 10), документы о полномочиях представителей, включая машиночитаемую форму (ст. 17.1, 17.2, 17.3); 1.3.2. **Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»** — понятие электронного документа (п. 11.1 ст. 2), правовые условия использования информационных систем и электронного взаимодействия; 1.3.3. **Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте»** — состав реквизитов первичного учётного документа и обязанности по хранению документов бухгалтерского учёта (исполняются Компанией; Сервис обеспечивает техническую возможность хранения и выгрузки); 1.3.4. нормативные акты архивного дела: приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 (перечень типовых управленческих архивных документов со сроками хранения), приказ Росархива от 31.07.2023 № 77 (правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов), ГОСТ Р 7.0.8-2013, ГОСТ Р 7.0.97-2016; 1.3.5. **Трудовой кодекс РФ (ст. 86–88)** — требования к обработке персональных данных работника: исполняются Компанией как работодателем; Оператор обрабатывает такие данные по поручению Компании (1.1.4); 1.3.6. **Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ** — в применимой части (см. А2.11): процедуры ограничения доступа и досудебного обжалования.

1.4. Специальные составы: обработка специальных категорий персональных данных (ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ) и биометрических персональных данных (ст. 11) **не является целью** Сервиса; см. В2, В10. Обработка в целях продвижения товаров, работ, услуг посредством рекламных рассылок (ч. 1 ст. 15 Федерального закона № 152-ФЗ, ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе») Оператором в рамках Сервиса не осуществляется.

В2. Категории персональных данных

2.1. Обычные (общие) категории персональных данных, обрабатываемые в Сервисе:

2.1.1. данные Участника (места пользователя): фамилия, имя, отчество (при указании); рабочий адрес электронной почты; номер телефона (при указании); Роль; Подразделение; идентификатор единой Учётной записи; признак активности доступа и даты начала (прекращения) доступа;

2.1.2. учётные и технические данные доступа: идентификаторы, токен сессии, время и результат входов, IP-адрес, сведения об устройстве и браузере (в объёме, необходимом для безопасности и диагностики);

2.1.3. данные о действиях в Сервисе: сведения о создании, изменении, согласовании, подписании, архивировании документов, о решениях по шагам маршрута, комментарии к решениям;

2.1.4. данные о подписи: фамилия, имя, отчество (иные сведения) владельца сертификата ключа проверки электронной подписи, серийный номер и отпечаток сертификата, срок действия сертификата, значение подписи и результат её проверки;

2.1.5. данные о подписке и расчётах: наименование Компании, ИНН/КПП/ОГРН(ОГРНИП) Компании (вводятся Компанией), состав активных пользователей, начисления, списания, ссылки на проводки субсчёта;

2.1.6. данные, содержащиеся в Документах, Версиях, Вложениях, реквизитах и в переписке по Реестру корреспонденции, — в объёме, определённом Компанией (могут включать персональные данные работников, контрагентов, подписантов и иных лиц — см. 2.3);

2.1.7. данные обращений, жалоб и материалы их рассмотрения.

2.2. Специальные категории персональных данных (ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ) Оператором в Сервисе **не запрашиваются** и целью обработки не являются. Учитывая, что состав Содержимого определяет Компания, отдельные документы могут объективно содержать сведения, относимые к специальным категориям (например, при оформлении документов, связанных с охраной труда, медицинскими осмотрами, социальными гарантиями). В таких случаях: Компания обязана иметь самостоятельное правовое основание обработки (ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ, ч. 2 ст. 6 и В1) и не вправе возлагать его обеспечение на Оператора; Оператор обрабатывает такие сведения исключительно как содержимое документа по поручению Компании и не использует их в иных целях. Оператор вправе ограничить размещение Содержимого, если обработка соответствующих сведений выходит за пределы назначения Сервиса (А3.9).

2.3. Биометрические персональные данные (ст. 11 Федерального закона № 152-ФЗ) в Сервисе не обрабатываются. Сервис не использует изображение лица (селфи), отпечатки пальцев, запись голоса, сведения о ДНК и иные биометрические признаки; сличительная идентификация личности по биометрическим признакам в Сервисе не применяется. Лица, не относящиеся к тестовым образцам (например, фотографии, которые Компания по своему усмотрению может вложить в документ, могут тем не менее содержать изображение человека): Компания обязана самостоятельно оценить, относится ли такое изображение к биометрическим персональным данным, и обеспечить требуемое законом отдельное согласие либо не размещать такой файл. Оператор со своей стороны не выполняет обработку изображений в целях установления личности.

2.4. Иные данные: обезличенная статистика использования функций Сервиса (в объеме, необходимом для работоспособности и улучшения Сервиса; персональные данные в такой статистике не выделяются); данные журналов безопасности; сведения о фактах акцепта версий документов и полученных согласиях.

2.5. Оператор не обрабатывает персональные данные детей (несовершеннолетних) как отдельную категорию субъектов; Сервис предназначен для использования в трудовых и корпоративных отношениях (см. В10.4).

В3. Субъекты и источники данных

3.1. Субъекты персональных данных: 3.1.1. представители Компании — лица, подключающие Сервис от имени Компании (владелец, администратор), а также лица, действующие по доверенности; 3.1.2. Участники — работники Компании и иные лица, которым Компания предоставила доступ к Сервису, в том числе подписанты; 3.1.3. субъекты, данные которых включены Компанией в Содержимое, — работники Компании, контрагенты и их представители, подписанты, иные лица; правовые основания обработки таких данных обеспечивает Компания (В1.1.4, В8.2); 3.1.4. лица, обращающиеся к Оператору (поддержка, жалобы, обращения субъектов персональных данных); 3.1.5. лица, чьи контактные данные могут содержаться в служебных уведомлениях Сервиса (например, адресат почтового уведомления).

3.2. Источники получения данных: 3.2.1. сам субъект персональных данных (при регистрации Учётной записи, использовании Сервиса, направлении обращения); 3.2.2. Компания (при подключении подписки, назначении Ролей, приглашении Участников, заполнении реквизитов, внесении Содержимого); 3.2.3. уполномоченные государственные органы и иные лица, имеющие право на предоставление сведений (в предусмотренных законом случаях); 3.2.4. технические данные, формируемые автоматически при использовании Сервиса (журналы доступа и действий, метаданные файлов).

3.3. Данные, внесённые Компанией, обрабатываются Оператором по поручению Компании (В1.1.4). Оператор не проверяет наличие у Компании оснований обработки, но вправе запросить подтверждение при возникновении подозрений на нарушение требований ст. 6, 10, 11 Федерального закона № 152-ФЗ и приостановить обработку соответствующих данных в порядке А3.9.

В4. Цели обработки (цель → данные → основание)

№	Цель обработки	Состав данных	Правовое основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ)
1	Предоставление доступа к Сервису, создание и ведение учётных записей Участников, разграничение прав по Ролям и Подразделениям	данные Участника (ФИО, рабочий e-mail, телефон, Роль, Подразделение, идентификатор Учётной записи, признак активности)	п. 5 ч. 1 (исполнение договора, стороной которого является субъект)
2	Идентификация и аутентификация при входе, защита Учётной записи от несанкционированного доступа	учётные и технические данные доступа (идентификаторы, токен сессии, IP-адрес, устройство, время входов)	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (обеспечение безопасности персональных данных — ст. 18.1, 19)
3	Создание, ведение, хранение и отображение Документов, Версий и Вложений; ведение Реестра корреспонденции	Содержимое Документов, реквизиты, тексты, метаданные файлов (включая персональные данные, вносимые Компанией)	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6 (по поручению Компании)

№ Цель обработки	Состав данных	Правовое основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ)
4 Регистрация документов: присвоение регистрационного номера и даты по правилам Компании	реквизиты Документа, номер, дата регистрации, автор, подразделение	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6
5 Согласование, подписание и ознакомление по Маршрутам; ведение Задач, сроков и напоминаний	идентификаторы автора, согласующих, подписантов; решения по Шагам маршрута; комментарии; сроки	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6
6 Подписание документов электронной подписью и проверка подписи (включая срок действия сертификата)	сведения о подписи и владельце сертификата, значение подписи, результат проверки, время подписания	п. 5 ч. 1 (ст. 6, 8, 9, 10 Федерального закона № 63-ФЗ); п. 2 ч. 1
7 Ведение неизменяемого Журнала действий (аудит) и подтверждение целостности записей	данные о действиях, автор операции (идентификатор), время, содержание операции, технические данные	п. 2 ч. 1 (ст. 18.1, 19 Федерального закона № 152-ФЗ); п. 5 ч. 1 (ч. 3 ст. 6 — для данных, вносимых Компанией)
8 Поиск документов (по реквизитам и полнотекстовый по заголовку и описанию)	реквизиты и поисковые поля Документа, идентификаторы Участников	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6
9 Архивирование, хранение и выгрузка документов, Журнала действий	Содержимое, реквизиты, метаданные, данные журнала	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (хранение в объёме, определяемом Компанией по 402-ФЗ и актам архивного дела)
10 Учёт активных пользователей (мест), расчёт и списание платы за подписку, отчётность по подписке	данные о составе мест, Ролях, датах доступа, начислениях и списаниях, наименование и реквизиты Компании	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (налоговое законодательство, Федеральный закон № 402-ФЗ, Федеральный закон № 54-ФЗ)

№ Цель обработки	Состав данных	Правовое основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ)
11 Направление служебных уведомлений о событиях Сервиса (задачи, сроки, подписи, состояние подписки, недостаток средств)	ФИО (имя) получателя, адрес электронной почты, идентификатор Участника, содержание события	п. 5 ч. 1
12 Поддержка пользователей, рассмотрение обращений, жалоб и досудебное обжалование	данные заявителя, идентификаторы Документов (Маршрутов, решений), суть и материалы обращения	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (ст. 13, 14 Федерального закона № 289-ФЗ в применимой части); п. 1 ч. 1 (для обращений субъекта о своих данных)
13 Обеспечение информационной безопасности, предотвращение злоупотреблений, диагностика сбоев	журналы доступа и ошибок, IP-адрес, устройство, время, идентификаторы Участников	п. 2 ч. 1 (ст. 18.1, 19 Федерального закона № 152-ФЗ); п. 5 ч. 1
14 Исполнение обязанностей перед уполномоченными органами: ответы на запросы, исполнение судебных актов и актов иных органов	данные, указанные в запросе (в объёме, необходимом для ответа)	п. 2 и п. 3 ч. 1 ст. 6
15 Подтверждение правомерности обработки: фиксация акцепта версий Соглашения и Приложений, фактов согласий	идентификатор Пользователя (Участника), дата и версия акцептованного документа	п. 1 ч. 1; п. 2 ч. 1
16 Обезличенная статистика использования функций Сервиса (работоспособность и улучшение)	обезличенные технические показатели (без выделения персональных данных)	п. 5 ч. 1 (обработка обезличенных данных персональными данными не является)

16.1. Цели, не указанные в настоящей таблице, Оператором в Сервисе не реализуются. Обработка в целях, несовместимых с перечисленными, не допускается. Объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в несовместимых целях, не производится (ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ).

16.2. Автоматизированное принятие решений, порождающее юридические последствия для субъекта, в Сервисе не применяется (ст. 16 Федерального закона № 152-ФЗ).

В5. Сроки обработки и хранения

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
Данные Участника (место): ФИО, рабочий e-mail, телефон, предоставлении и прекращении роли, Подразделение, даты до-ступа	срок использования Сервиса Компанией; хранение сведений о предоставлении и прекращении доступа — до истечения срока использования + 3 (три) года	п. 5 ч. 1 ст. 6; сроки, установленные законодательством о хранении документов учёта и об исковой давности (по Политике обработки ПД)	уничтожение (удаление) сведений либо обезличивание
Содержимое Документов, Версий, Вложений и реквизитов	срок определяется Компанией (включая обязательные сроки по 402-ФЗ и актам архивного дела); технически — до истечения согласованного срока хранения; удаление (в том числе мягкое) производится по документированной процедуре и отражается в Журнале действий	ч. 3 ст. 6 (по поручению Компании); п. 5 ч. 1	уничтожение (удаление) по документированной процедуре
Подписанные Версии и сведения о подписи (включая	не удаляются до истечения срока хранения соответствующего Документа; отзыв подписи фиксируется без удаления записи	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (ст. 6, 10 Федерального закона № 63-ФЗ)	уничтожение вместе с Документом в порядке,

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
результаты проверки)			установленном Компанией уничтожение
Журнал действий (аудит)	не менее срока хранения соответствующих Документов; записи не изменяемы и не удаляются в течение этого срока	п. 2 ч. 1 (ст. 18.1, 19 Федерального закона № 152-ФЗ); п. 5 ч. 1	(выгрузка Компанией обеспечивается до удаления)
Журналы доступа, метаданные подключений, данные безопасности	1 (один) год	п. 2 ч. 1; п. 5 ч. 1	уничтожение
Данные о подписке и расчётах (начисления, списания, ссылки на проводки)	5 (пять) лет	п. 2 ч. 1 (налоговое законодательство; Федеральный закон № 402-ФЗ)	уничтожение (архивирование)
Обращения, жалобы и материалы их рассмотрения	3 (три) года	п. 2 ч. 1 (в применимой части — ст. 13, 14 Федерального закона № 289-ФЗ); п. 5 ч. 1	уничтожение
Факты акцепта версий документов и согласий	срок использования + 3 (три) года	п. 1 ч. 1; п. 2 ч. 1	уничтожение
Данные, оставшиеся после отключения подписки	до истечения срока, устанавливаемого Оператором в договоре/условиях; на дату редакции срок не	п. 5 ч. 1	выгрузка Компанией, затем уничтожение по

Данные	Срок обработки и хранения	Основание	По истечении срока
	установлен — данные не удаляются		документированной процедуре

5.1. Порядок уничтожения. Уничтожение персональных данных производится по достижении цели обработки, при отзыве согласия (в случаях, когда обработка основана на согласии), по требованию субъекта и по истечении сроков хранения. Уничтожение оформляется документированно (с указанием состава уничтоженных данных, даты и основания) и подтверждается записью в Журнале действий (для содержимого, вносимого Компанией, — по поручению Компании). Уничтожение сведений, входящих в состав Документов, подлежащих хранению, производится только по истечении срока, определённого Компанией; при отзыве согласия обработка прекращается в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, если сохранение данных более не требуется для целей обработки и Оператор не вправе обрабатывать их без согласия (ч. 5 ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ).

5.2. Сроки обработки персональных данных не должны превышать срока, необходимого для достижения целей обработки (ч. 7 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ). Хранение персональных данных дольше срока, необходимого для целей обработки, не допускается, за исключением случаев, установленных законом.

5.3. Отзыв ≠ удаление. Отзыв подписи, документа с Маршрута или из архива фиксируется как изменение состояния с записью в Журнале действий; ранее созданные записи, Версии и подписи не удаляются.

В6. Получатели и поручение обработки

6.1. Компания и её Участники. Доступ к Документам, Версиям, Вложениям, Журналу действий и сведениям о подписке предоставляется Участникам в объёме, определённом их Ролями и (при включении) Подразделениями. Компания как оператор персональных данных определяет состав лиц, имеющих доступ, и несёт ответственность за такое определение (в том числе в отношениях со своими работниками — ст. 86–88 Трудового кодекса РФ).

6.2. Лица, привлекаемые Оператором (обработчики по поручению, ч. 3 ст. 6

Федерального закона № 152-ФЗ): 6.2.1. лица, обеспечивающие функционирование серверной инфраструктуры и хранение данных (размещение серверных мощностей, объектное хранилище файлов, резервное копирование) — в объёме доступа, необходимого для предоставления Сервиса; 6.2.2. лица, оказывающие техническую поддержку Сервиса, — в объёме, необходимом для устранения инцидентов и выполнения обращений; доступ предоставляется по принципу минимально необходимого; 6.2.3. оператор(ы) доставки уведомлений (сервис внутренних уведомлений и почтовый шлюз Экосистемы) — в объёме адреса уведомления и содержания служебного уведомления; 6.2.4. платёжный контур Экосистемы (сервис ведения субсчёта) — в объёме данных, необходимых для начисления и списания платы за подписку и отражения операций (наименование Компании, сумма, период, номер проводки).

6.3. Иные получатели: 6.3.1. банк-партнёр и участники расчётов — в объёме, необходимом для проведения платежей и формирования чеков (при осуществлении расчётов); 6.3.2. уполномоченные государственные органы — в случаях и в объёме, установленных законодательством РФ (в том числе по мотивированным запросам; исполнение судебных актов и актов иных органов, подлежащих исполнению); 6.3.3. налоговые органы — в объёме, установленном законодательством о налогах и сборах.

6.4. Передача данных третьим лицам в иных целях не осуществляется. Персональные данные не предоставляются и не раскрываются третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Политикой обработки персональных данных и законодательством РФ (п. 5.2.4 Соглашения). Реализация персональных данных и распространение персональных данных (ст. 10.1 Федерального закона № 152-ФЗ) не производятся.

6.5. Поручение обработки. Лицам, указанным в 6.2, обработка поручается на условиях соблюдения конфиденциальности и требований к защите персональных данных (ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ). Оператор отвечает перед Компанией за действия таких лиц.

6.6. Взаимодействие внутри Экосистемы. При использовании связанных Сервисов (Почта, CRM, Облако, Мессенджер) данные передаются в объеме, необходимом для соответствующей функции: 6.6.1. идентификатор Документа в сделке Сервиса «CRM» (для отображения состояния документа и подписи); 6.6.2. регистрационные данные (номер, дата) и связь с письмом — при ведении Реестра корреспонденции; 6.6.3. ссылка на файл (идентификатор) — при прикреплении файлов Сервиса «Облако»; 6.6.4. обсуждение документа в тред-сервисе Сервиса «Мессенджер» — в объеме, определяемом Компанией. Обработка данных в указанных Сервисах регулируется их положениями; Оператор не объединяет базы данных, созданные в несовместимых целях (ч. 3 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ).

В7. Трансграничная передача персональных данных

7.1. Обработка персональных данных и хранение баз данных осуществляются на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Федерального закона № 152-ФЗ).

Резервные копии формируются на территории РФ.

7.2. Трансграничная передача персональных данных (ст. 12 Федерального закона № 152-ФЗ) в рамках Сервиса **не осуществляется**. Решение о прекращении вывоза данных за пределы РФ (в том числе резервных копий) принято Оператором 29.09.2026 и зафиксировано в документе. Оператор обеспечивает готовность приостановить передачу по требованию уполномоченного органа.

7.3. **Расхождение с действующими редакциями документов (подлежит устранению).** П. 1.9.1 действующей редакции Пользовательского соглашения и раздел 7 Политики обработки персональных данных заявляют трансграничную передачу (в том числе в Нидерланды и Германию), тогда как фактический порядок с 29.09.2026 — обработка и резервное копирование в РФ. Изменение существующих документов в рамках настоящего проекта не производилось;

7.4. При появлении необходимости передачи персональных данных за пределы РФ такая передача допускается только после выполнения требований ст. 12 Федерального закона № 152-ФЗ (в том числе уведомления уполномоченного органа и, при необходимости, получения согласия субъектов) и внесения изменений в Политику обработки персональных данных. Персональные данные граждан Российской Федерации преимущественно не подлежат передаче за пределы РФ.

В8. Меры защиты персональных данных

8.1. **Организационные меры** (ст. 18.1, 19 Федерального закона № 152-ФЗ; постановление Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119): 8.1.1. назначение ответственного за организацию обработки персональных данных и лица, ответственного за обеспечение безопасности персональных данных в информационной системе; 8.1.2. утверждение политики обработки персональных данных, внутренних документов, определяющих угрозы безопасности и меры защиты; перечня информационных систем персональных данных и уровней защищённости; 8.1.3. определение перечня лиц, допущенных к обработке персональных данных, и правил доступа; 8.1.4. контроль за принимаемыми мерами, внутренний аудит, оценка вреда субъектам персональных данных (ст. 18.1 Федерального закона № 152-ФЗ); 8.1.5. обучение и ознакомление работников (привлекаемых лиц) с требованиями к обработке персональных данных; 8.1.6. учёт машинных носителей персональных данных и порядка их использования.

8.2. Меры, реализуемые в Сервисе (технические и криптографические): 8.2.1. изоляция данных Компаний (мультиотенантность): бизнес-данные содержат признак Компании, все выборки выполняются с его фильтрацией; доступ к данным иной Компании не предоставляется; 8.2.2. разграничение доступа по Ролям Компании и (при включении) Подразделениям; проверка прав на каждую операцию (отсутствие токена — отказ в доступе; отсутствие прав — запрет операции); 8.2.3. шифрование трафика при передаче данных; шифрование данных при хранении на уровне тома/СУБД (средства криптографической защиты информации применяются в соответствии с требованиями приказа ФСТЭК России от 18.11.2013 № 378 к классу СКЗИ и порядку их применения); 8.2.4. неизменяемость подписанных Версий (правка — только новой Версией) и неизменяемый (append-only) Журнал действий с контролем целостности (проверка воспроизводимости записей); 8.2.5. минимизация: в Сервисе хранятся данные, необходимые для предоставления функций (состав — В2); 8.2.6. регистрация операций доступа и действий в Журнале действий (кто, что, когда), в том числе операций с доступами и персональными данными; 8.2.7. резервное копирование данных (дамп базы данных и хранилище файлов) с проверкой восстановления; резервные копии — на территории РФ; 8.2.8. разграничение среды разработки/тестирования и продуктивной среды, исключение использования продуктивных персональных данных в тестовых целях без обезличивания; 8.2.9. меры по обнаружению вторжений, контроль целостности программного обеспечения, антивирусная защита (в объёме, предусмотренном для информационной системы).

8.3. Уровень защищённости. Информационная система, в которой обрабатываются персональные данные пользователей Сервиса (Сервис как часть систем Экосистемы Gramaton), подлежит включению в перечень информационных систем персональных данных Оператора с определением уровня защищённости и применением мер в объёме приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 (для уровня защищённости УЗ-2 — базовый набор мер: идентификация и аутентификация, управление доступом, ограничение программной среды, защита машинных носителей, регистрация событий безопасности, антивирусная защита, обнаружение вторжений, контроль целостности, управление конфигурацией, устранение уязвимостей и др.). аттестация информационной системы не проводилась.

8.4. Средства защиты в разработке. Собственная серверная проверка подписей и сессий, шифрование данных при хранении, автоматизированное уничтожение по сроку, отдельное журналирование доступа к персональным данным, учёт носителей, антивирусная защита и часть мер приказа ФСТЭК России № 21 находятся в стадии внедрения по этапам развития Сервиса.

8.5. При выявлении инцидента, связанного с неправомерной передачей (предоставлением, распространением, доступом) персональных данных, Оператор действует в соответствии с внутренним регламентом реагирования на инциденты и уведомляет уполномоченный орган в случаях и в сроки, установленные законодательством РФ; Компания уведомляется незамедлительно (А3.6).

В9. Права субъекта персональных данных

9.1. Субъект персональных данных имеет права, предусмотренные главой 3 Федерального закона № 152-ФЗ, в том числе: 9.1.1. получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных, включая сведения об Операторе, целях, категориях данных, получателях, сроках и порядке реализации прав (ст. 14); 9.1.2. требовать уточнения (обновления, изменения) персональных данных, их блокирования или уничтожения, если данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки (ч. 1 ст. 14, ст. 21); 9.1.3. отозвать согласие на обработку; при этом обработка прекращается, а данные уничтожаются в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, если сохранение не требуется для целей обработки и Оператор не вправе обрабатывать данные без согласия (ч. 5 ст. 21); 9.1.4. обжаловать действия (бездействие) Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в суд (ст. 17, 24); 9.1.5. на защиту своих прав и законных интересов, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда (ст. 24).

9.2. В Сервисе реализуются следующие способы реализации прав: 9.2.1. **данные Участника** (ФИО, адрес электронной почты, телефон, Роль, Подразделение) могут быть изменены Компанией (владельцем или администратором) в интерфейсе Сервиса и (или) Оператором по обращению субъекта; удаление сведений о доступе (места) производится Компанией, а сведения об истории доступа сохраняются в течение срока, указанного в В5; 9.2.2. **данные, внесённые Компанией в Содержимое**, субъект реализует через Компанию (как оператора персональных данных), поскольку их состав и цели определяет Компания; Оператор содействует Компании по её запросу в объёме, предусмотренном поручением обработки (В6.5); 9.2.3. **обращения субъектов** принимаются по адресу электронной почты Оператора, указанному в публичных реквизитах, и рассматриваются в срок, установленный ч. 1 ст. 20 Федерального закона № 152-ФЗ (десять рабочих дней с даты получения запроса, с возможностью продления не более чем на пять рабочих дней с направлением мотивированного уведомления), если иной срок не установлен законом; 9.2.4. при отзыве согласия (в случаях, когда обработка основана на согласии) Оператор прекращает обработку и уничтожает данные в порядке В5.1; если обработка основана на договоре или законе, прекращение обработки возможно по прекращении соответствующего основания (в том числе после отключения Сервиса Компанией) — субъекту направляется мотивированный ответ; 9.2.5. при отсутствии возможности уничтожения данных в установленный срок данные блокируются, а уничтожение производится в срок, не превышающий шести месяцев (ч. 6 ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ).

9.3. Реализация прав не должна нарушать права и законные интересы иных лиц, а также требования законодательства о хранении документов: если персональные данные входят в состав документа, подлежащего обязательному хранению (в том числе первичного учётного документа), уничтожение таких данных производится по истечении установленного срока; до этого момента данные блокируются, а обработка ограничивается целями хранения.

В10. Специфика Сервиса

10.1. Персональные данные третьих лиц в документах. Основной массив персональных данных в Сервисе вносится самой Компанией (данные работников, контрагентов, подписантов). Отношения по таким данным возникают между Компанией и субъектами; Компания обеспечивает наличие основания обработки и реализацию прав субъектов. Оператор обрабатывает такие данные по поручению Компании (В1.1.4) в объёме, необходимом для предоставления функций Сервиса, и не использует их для собственных целей (в том числе не применяет для обучения моделей, аналитики и маркетинга). Компания обязана не вносить в Сервис данные, обработка которых несовместима с назначением Сервиса (А3.5.3).

10.2. Документы внутреннего оборота и тайна связи. Сервис предназначен для внутреннего документооборота Компании. Документы и Вложения не являются сообщениями электросвязи, и режим тайны связи к ним не применяется. Если Компания использует для переписки Сервисы «Почта», «Мессенджер» или «Защищённая связь», к соответствующей переписке применяются условия соответствующих приложений (Приложения № 13, № 9, № 6) и требования законодательства о связи (в том числе ст. 63 Федерального закона «О связи»).

10.3. Изображения и биометрические данные. Оператор не выполняет обработку изображений в целях установления личности, не создаёт и не хранит биометрические шаблоны, не проводит сличение. Файлы, размещаемые Компанией по своему усмотрению, могут содержать изображение человека (например, фотография подписанта, скан страницы документа): Компания самостоятельно определяет правомерность размещения таких файлов, а при квалификации изображения как биометрических персональных данных — обеспечивает необходимое отдельное согласие (ст. 11 Федерального закона № 152-ФЗ) либо не размещает такой файл. Решение Оператора от 29.09.2026 об отказе от обработки биометрических персональных данных распространяется на Сервис.

10.4. Несовершеннолетние. Сервис не предназначен для использования несовершеннолетними: доступ предоставляется Компанией в рамках трудовых и корпоративных отношений. Оператор не обрабатывает персональные данные несовершеннолетних как отдельную категорию субъектов и не собирает согласия детей.

10.5. Специальные категории персональных данных. Как цель обработки специальные категории не обрабатываются (B2.2). Оператор вправе ограничить использование Сервиса для ведения реестров, обработка которых требует специального правового режима (сведения о состоянии здоровья, убеждениях, судимости, интимной жизни), и не предоставляет гарантий соответствия таким режимам.

10.6. Электронная подпись и сертификаты. Обработка сведений о подписи (включая ФИО владельца сертификата, серийный номер и отпечаток) осуществляется для целей B4.6. Отзыв сертификата не влечёт удаления сведений о ранее проставленной подписи; результат последующей проверки фиксируется как обновлённый статус без изменения самого значения подписи. Оператор не является удостоверяющим центром и не отвечает за действия удостоверяющих центров.

10.7. Неизменяемый аудит и «право на забвение». Журнал действий является append-only; удаление записей журнала по обращению субъекта не производится, поскольку журнал служит доказательством правомерности обработки и обеспечения безопасности (ч. 3 ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ, ст. 18.1). Идентификаторы в журнале обрабатываются в целях безопасности; по достижении срока хранения записи журнала уничтожаются в составе соответствующей информационной системы (B5).

10.8. Обезличенная статистика. Для оценки работоспособности и улучшения Сервиса Оператор использует обезличенные показатели (например, количество операций, время отклика), не позволяющие определить субъекта. Если такие показатели косвенно приводят к определению субъекта, они обрабатываются в объёме, необходимом для соответствующей цели, и уничтожаются в сроки B5.

10.9. Реклама и рассылки. Рекламные рассылки, в том числе по сведениям о работах Компании, в рамках Сервиса не осуществляются. Служебные уведомления Сервиса (B4.11) рекламными не являются и направляются в связи с исполнением договора.

10.10. **Автоматизированные решения.** Профилирование и автоматизированное принятие решений, порождающих юридические последствия (например, автоматическое увольнение или иное существенное решение в отношении работника), в Сервисе не применяются (ст. 16 Федерального закона № 152-ФЗ). Автоматическими являются технические решения (перевод Задачи в состояние «просрочена» по сроку, формирование напоминания, вычисление суммы начисления за активные места); юридически значимые решения принимают Участники и Компания.

10.11. **Права на программное обеспечение.** Программное обеспечение предоставляется по неисключительной лицензии; исключительные права сохраняются за Оператором. Пользователь не вправе декомпилировать, модифицировать, распространять программное обеспечение или предоставлять доступ к нему иначе как в объёме, установленном Соглашением и настоящим Приложением (A2.2).

10.12. **Доступность и выгрузка.** Оператор обеспечивает возможность выгрузки Документов, Версий, Вложений и Журнала действий (в объёме доступных форматов). Ответственность за своевременность выгрузки до отключения подписки несёт Компания (A3.11).

Сводная таблица «данные × цель × основание × срок × получатель»

Данные	Цель	Основание (ст. 6 Феде- рального за- кона № 152- ФЗ, если не указано иное)	Срок	Получатель
Данные Участника (ФИО, рабочий e-mail, телефон, Роль, Подразделение, идентификатор Учётной записи, признак и даты активности)	предоставле- ние доступа к Сервису, раз- граничение прав, учёт ак- тивных пользо- вателей	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6 (по пору- чению Компа- нии)	срок использо- вания + 3 года	Компания (в объёме её прав); обработ- чики (B6.2)

Данные	Цель	Основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ, если не указано иное)	Срок	Получатель
Учётные и технические данные доступа (токен сессии, IP-адрес, устройство, время входов)	идентификация, аутентификация, безопасность Учётной записи	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1	1 год (журналы доступа)	обработчики (В6.2); госорганы по закону (В6.3)
Содержимое Документов, Версий, Вложений и реквизитов (в том числе ПД, вносимые Компанией)	ведение документооборота, согласование, подписание, хранение, выгрузка	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6	срок, определяемый Компанией (402-ФЗ, акты архивного дела); технически — до удаления/отключения	Участники в объёме Ролей; обработчики (В6.2); связанные Сервисы в объёме В6.6
Регистрационные данные (номер, дата регистрации, вид, автор, подразделение)	регистрация документов и корреспонденции, журнал регистрации	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6	срок хранения Документа	Участники в объёме Ролей; Сервис «Почта» (номер, дата, связь письма)
Данные о Маршрутах, Шагах, решениях, Задачах и сроках	согласование, подписание, ознакомление, контроль сроков, напоминания	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6	срок хранения Документа; служебные уведомления — до доставки	Участники в объёме Ролей; обработчик доставки уведомлений
Сведения о подписи и владельце сертификата (ФИО, серийный номер, отпеча-	подписание документа, проверка подписи и срока	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1; ст. 6, 10 Федерального закона № 63-ФЗ	не удаляются до истечения срока хранения Документа; от-	Участники в объёме Ролей (в том числе подписант)

Данные	Цель	Основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ, если не указано иное)		Срок	Получатель
ток, срок действия, значение подписи, результат проверки)	действия сертификата		зыв — без удаления		
Журнал действий (аудит: автор операции, время, объект, содержание операции)	подтверждение правомерности операций, безопасность, разбирательство обращений	п. 2 ч. 1 (ст. 18.1, 19); п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6	не менее срока хранения Документов; записи неизменяемы	Компания (выгрузка); госорганы по закону	
Поисковые данные (заголовок, описание, реквизиты, индексы)	поиск документов, включая полнотекстовый	п. 5 ч. 1; ч. 3 ст. 6	срок хранения Документа	Участники в объёме Ролей	
Данные о подписке и расчётах (состав мест, начисления, списания, ссылки на проводки, наименование и реквизиты Компании)	учёт активных пользователей, списание платы с субсчёта, отчётность	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (налоговое законодательство, 402-ФЗ, 54-ФЗ)	5 лет	Компания; платёжный контур Экосистемы; банк-партнёр; налоговые органы	
Контактные данные для уведомлений (имя, адрес электронной почты)	доставка служебных уведомлений о событиях Сервиса	п. 5 ч. 1	до прекращения доступа; журнал отправки — 1 год	обработчик доставки (почтовый шлюз, сервис уведомлений)	
	поддержка, рассмотрение	п. 5 ч. 1; п. 2 ч. 1 (ст. 13, 14	3 года	Компания (по её жалобе); —	

Данные	Цель	Основание (ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ, если не указано иное)	Срок	Получатель
Обращения, жалобы и материалы их рассмотрения	жалоб, досудебное обжалование	Федерального закона № 289-ФЗ в применимой части); п. 1 ч. 1		(внутренняя обработка Оператора)
Факты акцепта версий документов и полученных согласий	подтверждение правомерности обработки и условий использования	п. 1 ч. 1; п. 2 ч. 1	срок использования + 3 года	— (внутренняя обработка Оператора)
Обезличенные показатели использования Сервиса	работоспособность, диагностика, улучшение Сервиса	обработка обезличенных данных (персональные данные не выделяются)	до достижения цели; агрегаты — без ограничения	— (внутренняя обработка Оператора)