

ЧАСТЬ А. РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСА

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

А1. Термины и определение Сервиса

1.1. **Сервис «CRM»** — функциональный модуль Экосистемы Gramaton (программное обеспечение для организаций), предназначенный для ведения базы клиентов (контактов и компаний-контрагентов), учёта сделок и их этапов (воронки продаж), планирования задач и получения отчётности. Сервис предоставляется как программное обеспечение по модели «программное обеспечение как услуга» (SaaS).

1.2. **Пользователь** — дееспособное физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее Учётную запись в Экосистеме Gramaton и акцептовавшее Соглашение и настоящее Приложение.

1.3. **Компания** — Пользователь, которому предоставлен доступ к Сервису для организации работы своих клиентов и сделок; владелец Учётной записи Сервиса и (в применимых случаях) подписки. Компания самостоятельно определяет цели и состав сведений, вносимых ею в Сервис.

1.4. **Сотрудник** — физическое лицо, которому Компания предоставила доступ к Сервису от своего имени (пользователь Сервиса с ролью, определённой Компанией).

1.5. **Контакт** — карточка физического лица, ведома Компанией в Сервисе (фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон, адрес электронной почты, должность, компания-контрагент, источник).

1.6. **Сделка** — карточка потенциальной или состоявшейся коммерческой сделки Компании (наименование, сумма, этап, связанные контакты, описание, источник).

1.7. **Воронка (этапы)** — настраиваемая Компанией последовательность этапов, отображающая продвижение Сделки (например: «Неразобранное», «Первичный контакт», «Переговоры», «Принимают решение», «Согласование договора», «Успешно реализовано», «Закрыто и не реализовано»).

1.8. **Канал** — источник поступления сведений в Сервис: ручной ввод Пользователем; импорт из подключённого канала связи (мост к сервису системы мгновенных сообщений МАХ; при подключении — «Почта», «Мессенджер», иные модули Экосистемы).

1.9. **Импорт** — перенос сведений из Канала в Сервис (создание Контактов и/или Сделок) по указанию Пользователя.

1.10. **Задача** — планируемое действие Пользователя Сервиса (напоминание, активность), связываемое со Сделкой или Контактom (функциональная возможность, реализуемая в соответствии с дорожной картой Сервиса; см. п.

1.11. **Права (роли).** Доступ Пользователей к функциям Сервиса разграничивается по ролям, определяемым Компанией (предлагаемый набор ролей: владелец, администратор, руководитель подразделения, сотрудник (менеджер), наблюдатель, гость). Конкретный состав ролей и прав устанавливается Компанией;

1.12. **Сервис не является:** стороной сделок между Компанией и её клиентами; бухгалтерской, налоговой или юридической консультационной услугой; средством массовых рассылок; системой хранения документов ограниченного доступа (для документов применяется Сервис «СЭД»). Оператор не принимает решений за Компанию и не гарантирует достижение коммерческого результата.

1.13. **Границы Сервиса.** Сервис предназначен для внутреннего использования Компанией для учёта клиентов и сделок. Использование Сервиса для рассылки сообщений без согласия получателей, обработки сведений, полученных незаконным путём, и иной противоправной деятельности не допускается (п. 3.9).

1.14. Активация Сервиса на Дашборде и его фактическое использование означают безусловный акцепт Пользователем настоящего Приложения (п. 3.3 Соглашения).

A2. Роли сторон и правовое положение Оператора

2.1. **Оператор** — правообладатель программного обеспечения, владелец информационной инфраструктуры Экосистемы Gramaton и организатор информационного взаимодействия. В отношениях с Компанией Оператор выступает как лицо, предоставляющее право использования программного обеспечения (лицензия) и оказывающее сопутствующие услуги по его функционированию.

2.2. **Оператор не является:** стороной коммерческих сделок между Компанией и её клиентами; оператором персональных данных клиентов Компании в значении, определяющем цели такой обработки (цели и состав сведений о клиентах определяет Компания); работодателем Сотрудников; налоговым агентом Компании.

2.3. **Информационный посредник.** В части Контента и сведений, размещаемых (вносимых) Пользователем в Сервис, Оператор является информационным посредником в смысле ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ: Оператор не создаёт и не определяет содержание сведений, вносимых Пользователем, и не несёт ответственности за их содержание, за исключением случаев, когда он обязан реагировать по закону (п. 3.10).

2.4. **Обработка сведений о клиентах Компании.** Сведения о клиентах Компании (Контакты, а также сведения в Сделках, Задачах и свободных полях) вносятся Компанией и обрабатываются Оператором **по поручению Компании** в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (далее — «Закон № 152-ФЗ»). Компания самостоятельно обеспечивает наличие законного основания для внесения сведений о своих клиентах в Сервис (в том числе получение необходимых согласий либо наличие договора с соответствующим клиентом) и самостоятельную реализацию прав таких лиц. Оператор обрабатывает указанные сведения исключительно в объёме, необходимом для предоставления Сервиса, и не использует их в собственных целях.

2.5. Оператор **не проверяет** достоверность и правомерность сведений, вносимых Компанией, и не подтверждает наличие у Компании оснований для их обработки; контроль в этой части лежит на Компании (п. 3.4.4).

2.6. По отношению к собственным учётным и техническим данным Пользователей Сервиса (данные Учётной записи, технические данные, журналы) Оператор выступает **оператором персональных данных** и обрабатывает их в целях, указанных в Части В.

2.7. Компания отвечает за: законность внесения сведений о своих клиентах; определение и соблюдение сроков хранения таких сведений; выдачу и отзыв доступов Сотрудникам; корректность решений, принимаемых на основе данных Сервиса.

2.8. Сотрудники действуют от имени и в интересах Компании. Оператор не является стороной трудовых (или гражданско-правовых) отношений между Компанией и Сотрудниками.

А3. Порядок использования Сервиса

3.1. **Доступ.** Сервис доступен Пользователям, имеющим Учётную запись в Экосистеме Gramaton. Доступ к Сервису предоставляется Компании; Сотрудники получают доступ от имени Компании. Для представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Оператор вправе проверить полномочия подписанта и сведения о государственной регистрации в объёме, предусмотренном п. 12.3 Соглашения (в применимой части).

3.2. **Права Оператора:** обеспечивать функционирование Сервиса; устанавливать и изменять состав функциональных возможностей; проводить технические работы; применять меры, предусмотренные п. 3.8; приостанавливать доступ при нарушениях.

3.3. **Обязанности Оператора:** предоставлять доступ к Сервису и поддерживать его работоспособность (с учётом п. 6.1); обеспечивать защиту персональных данных в соответствии с Законом № 152-ФЗ; обрабатывать сведения о клиентах Компании только по поручению и в объёме, необходимом для предоставления Сервиса; уведомлять об изменениях в сроки п. 10.3 Соглашения.

3.4. **Обязанности Пользователя (Компании):** 3.4.1. предоставлять достоверные данные при регистрации и использовании Сервиса; 3.4.2. обеспечивать наличие законного основания для внесения в Сервис сведений о своих клиентах и иных третьих лицах; 3.4.3. получать согласия клиентов на получение сообщений, если Компания использует Сервис для коммуникаций, и соблюдать требования ст. 18 Федерального закона «О рекламе» при рассылках; 3.4.4. не вносить в свободные поля (описание Сделки, заметки) сведения, отнесённые к специальным категориям персональных данных (ст. 10 Закона № 152-ФЗ), биометрические персональные данные (ст. 11 Закона № 152-ФЗ), а также сведения, обработка которых не требуется для целей Компании; 3.4.5. своевременно ограничивать и отзываться доступ Сотрудников, включая уволенных; 3.4.6. соблюдать настоящий Регламент и Соглашение.

3.5. Обязанности Сотрудника: использовать Сервис в пределах предоставленных Компанией прав; не передавать свои учётные данные третьим лицам; не разглашать сведения, ставшие известными в связи с работой в Сервисе.

3.6. Допустимое использование. Компания вправе использовать Сервис для ведения собственной базы клиентов, сделок и задач, формирования отчётов и выгрузок.

3.7. Запрещено: вносить сведения, полученные незаконным путём; вносить специальные категории и биометрические персональные данные (за исключением случаев, прямо предусмотренных законом и оформленных отдельным согласием); использовать Сервис для массовых рассылок без согласия получателей; передавать доступ третьим лицам; обходить технические ограничения Сервиса; использовать Сервис для противоправных целей.

3.8. Ограничение/приостановление доступа. Оператор вправе ограничить или приостановить доступ исключительно по закрытому перечню оснований: нарушение Соглашения или настоящего Приложения; требование уполномоченного государственного органа; угроза безопасности информационной инфраструктуры; неиспользование Учётной записи более 12 месяцев подряд. Ограничение сопровождается **мотивированным уведомлением** с указанием основания и порядка обжалования (п. А5; разделы 4.5 и 14 Соглашения).

3.9. Право на обжалование. Пользователь вправе обжаловать применение мер в досудебном порядке в соответствии с разделом 15 Соглашения (п. А5). В объёме, в котором на отношения сторон распространяются требования Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ (далее — «Закон № 289-ФЗ»), применяются закрытый перечень мер, мотивированное уведомление и досудебное обжалование (ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ).

3.10. Модерация. Оператор вправе приостановить внос/распространение сведений, очевидно нарушающих законодательство РФ, по требованию уполномоченного органа либо по собственной инициативе при выявлении очевидного нарушения, с уведомлением Пользователя.

3.11. **Локализация.** Учётные данные и данные, внесённые Пользователями, записываются, систематизируются, накапливаются, хранятся, уточняются и извлекаются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ).

3.12. **Доступ к обезличенным данным.** Оператор вправе обрабатывать обезличенные данные для улучшения работы Сервиса; обезличивание осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ. Сведения в объёме, позволяющем идентифицировать клиентов Компании, в этих целях не используются.

3.13. **Развитие функциональности.** Отдельные возможности (задачи и активности, каналы «Почта» и «Мессенджер», связи с «СЭД», «Облаком», автоматизация, расширенная аналитика, гостевой доступ) реализуются поэтапно; их правовой режим определяется настоящим Приложением и соответствующими Приложениями Экосистемы. До реализации конкретной возможности обязанности предоставить её у Оператора не возникает.

A4. Расчёты, вознаграждение, возвраты

4.1. Сервис предоставляется в составе подписки на сервисы для организаций; условия подписки, состава тарифа, порядка оплаты и возвратов определяются **Приложением № 16 «Бизнес»** (SaaS-подписка, биллинг по рабочим местам) и Приложением № 5 «Баланс взаиморасчётов» (порядок расчётов). Настоящее Приложение самостоятельных тарифов и комиссий за сделки **не устанавливает**.

4.2. Расчёты по подписке производятся через номинальный счёт Оператора в банке-партнёре (ст. 860.5 ГК РФ) либо иным способом, предусмотренным Приложением № 16.

4.3. Доходом Оператора является плата за предоставление права использования программного обеспечения (подписка) и сопутствующие услуги; денежные средства, не являющиеся платой Оператора, доходом Оператора не признаются (п. 7.5 Соглашения).

4.4. Контрольно-кассовая техника применяется в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ; порядок формирования чеков определяется Приложением № 16 и Приложением № 5.

4.5. Налоговый учёт доходов Оператора и Компании ведётся самостоятельно каждой стороной; Оператор не является налоговым агентом Компании.

4.6. Возвраты платы за подписку производятся в порядке, установленном Приложением № 16 и законодательством РФ. Настоящее Приложение не устанавливает иных возвратов, поскольку собственных платежей в Сервисе между Компанией и её клиентами Оператор не проводит.

4.7. Оператор не удерживает и не перечисляет какие-либо суммы из сделок Компании с её клиентами, совершаемых вне Сервиса. Если Компания использует иные Сервисы Экосистемы (например, «Баланс»), применяются правила соответствующих Приложений.

A5. Споры и досудебный порядок

5.1. Обращения Пользователей по работе Сервиса принимаются через интерфейс Сервиса (раздел поддержки/жалоб) или по адресу электронной почты Оператора **help@gramaton.pro**.

5.2. Срок рассмотрения обращения — не более 10 (десяти) рабочих дней со дня получения; по обращениям, связанным с применением мер (ограничение доступа, удаление сведений), — не более 15 (пятнадцати) календарных дней.

5.3. **Досудебное обжалование мер Оператора** производится в порядке раздела 15 Соглашения: жалоба подаётся через раздел «Жалобы» Личного кабинета либо по адресу электронной почты Оператора; жалоба регистрируется с присвоением номера; срок рассмотрения — не более 15 календарных дней; решение оформляется мотивированно; при признании жалобы обоснованной применённая мера отменяется в течение 48 (сорока восьми) часов (ст. 13, 14 Закона № 289-ФЗ — в применимом объёме). Жалоба рассматривается подразделением (специалистом), не участвовавшим в принятии обжалуемого решения.

5.4. До обращения в суд обязателен претензионный порядок: письменная претензия; срок ответа — 30 (тридцать) календарных дней (п. 9.3 Соглашения).

5.5. Споры подлежат рассмотрению в соответствии с разделом 9 Соглашения (подсудность — по месту нахождения Оператора; для юридических лиц и ИП — Арбитражный суд г. Москвы).

5.6. Журнал обращений и жалоб ведётся Оператором; сведения о количестве и результатах рассмотрения предоставляются по мотивированному запросу Пользователя.

A6. Ответственность и ограничения

6.1. Сервис предоставляется «как есть» (as is). Оператор не гарантирует бесперебойную и безошибочную работу программного обеспечения, но принимает разумные меры для поддержания его работоспособности.

6.2. Оператор не несёт ответственности за: содержание сведений, вносимых Пользователем; решения, принятые Компанией или Сотрудниками на основе данных Сервиса; неисполнение обязательств между Компанией и её клиентами; действия третьих лиц и государственных органов; обстоятельства непреодолимой силы.

6.3. Оператор не отвечает за последствия внесения Пользователем сведений, отнесённых к специальным категориям или биометрическим персональным данным, а также за отсутствие у Компании согласий клиентов (п. 3.4.2–3.4.4).

6.4. Ответственность Оператора ограничивается в пределах, установленных п. 8.3 Соглашения, если применимым законодательством не установлено иное.

6.5. Ограничения ответственности **не применяются** к обязательствам Оператора по защите персональных данных в объёме, установленном законом, а также к правам потребителя, установленным Законом РФ «О защите прав потребителей», если такие отношения применимы.

6.6. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за соблюдение законодательства РФ, в том числе законодательства о персональных данных, при использовании Сервиса.

6.7. Стороны освобождаются от ответственности при обстоятельствах непреодолимой силы в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

ЧАСТЬ В. ОСОБЕННОСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Условное обозначение: «Закон № 152-ФЗ» — Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

В1. Правовые основания обработки

Обработка персональных данных (далее — ПД) в рамках Сервиса осуществляется на следующих основаниях (ст. 6 Закона № 152-ФЗ):

- **п. 1 ч. 1 ст. 6** — согласие субъекта ПД на обработку (регистрация и акцепт Соглашения и настоящего Приложения; отдельные согласия — в случаях, установленных законом);
- **п. 5 ч. 1 ст. 6** — исполнение договора, стороной которого является субъект ПД (Соглашение и настоящее Приложение: предоставление доступа к Сервису, ведение Учётной записи, поддержка, подписка);
- **п. 2 ч. 1 ст. 6** — исполнение обязанностей, возложенных на Оператора законодательством РФ, в том числе: налоговое законодательство, **54-ФЗ** (применение контрольно-кассовой техники — в применимых случаях), **115-ФЗ** (ПОД/ФТ — в применимом к Оператору объёме), **289-ФЗ** (мотивированные уведомления и досудебное обжалование — в применимом объёме), законодательство об информации (**149-ФЗ**);
- **ч. 3 ст. 6** — обработка ПД, вносимых Компанией о своих клиентах, осуществляется Оператором **по поручению Компании** на основании договора; Оператор обеспечивает конфиденциальность и безопасность таких ПД и обрабатывает их в объёме, необходимом для предоставления Сервиса, не используя в собственных целях;
- **п. 4 ч. 1 ст. 6** — защита жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта ПД (в исключительных случаях, при невозможности получения согласия).

Отраслевые опоры: **ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ** (локализация баз данных в РФ); **ст. 1253.1 ГК РФ** (информационный посредник — в части сведений, вносимых Пользователем); **ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ** (поручение обработки); **38-ФЗ** (рекламные рассылки — только с отдельного согласия, ст. 18).

В2. Категории ПД

Обычные ПД: - данные Учётной записи Пользователя-сотрудника: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, роль, идентификатор Пользователя в Экосистеме, пароль (в захешированном виде); - для представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей — наименование, ИНН, КПП, ОГРН (ОГРНИП), реквизиты (в объёме, необходимом для договора и расчётов); - сведения о клиентах Компании, вносимые Компанией: фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон, адрес электронной почты, должность, наименование компании-контрагента, источник (Канал); - сведения о Сделках: наименование, сумма, этап, связанные контакты, описание, источник; - сведения о Задачах и активностях (при их использовании).

Специальные категории (ст. 10 Закона № 152-ФЗ): в рамках Сервиса **Оператором не обрабатываются**. Оператор не запрашивает специальные категории ПД. Если Компания вносит такие сведения в свободные поля (описание Сделки, заметки) по своей инициативе, это является нарушением п. 3.4.4; ответственность за такое внесение и наличие законного основания несёт Компания. Оператор обрабатывает внесённые сведения только по поручению (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ) и в объёме, необходимом для предоставления Сервиса.

Биометрические ПД (ст. 11 Закона № 152-ФЗ): не обрабатываются. Согласно решению Оператора от 29.09.2026 изображение лица (селфи) не собирается и не хранится, автоматизированное сличение/распознавание лица не производится, биометрическая идентификация и аутентификация не осуществляются.

Иные ПД: - технические данные: IP-адрес, сведения об устройстве, операционной системе и браузере, cookies, журналы событий безопасности, сведения о сессиях; - данные о подписке и расчётах (в применимом объёме): маска (последние цифры) банковской карты и/или её токен, сведения об операциях; **полные номера банковских карт Оператор не получает и не хранит** — их обрабатывает банк-партнёр; - факты предоставления согласий и версии принятых документов (Соглашения, настоящего Приложения, Политики); - обращения, жалобы и материалы их рассмотрения; результат рассмотрения.

В3. Субъекты и источники данных

- **Субъекты:**

- Пользователи-сотрудники (учётные данные, технические данные, действия);
- представители Компаний (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- **клиенты Компании и иные третьи лица, сведения о которых Компания вносит в Сервис** (для таких субъектов Оператор выступает обработчиком по поручению Компании, ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ);
- лица, направившие обращения (жалобы).
- **Источники:**
 - сам субъект — при регистрации, указании данных, работе в Сервисе;
 - **Компания** — при внесении сведений о своих клиентах (ручной ввод, импорт);
 - подключённый **Канал** — при импорте сведений (мост к сервису мгновенных сообщений МАХ; при подключении — «Почта», «Мессенджер»); сведения поступают из внешнего по отношению к Сервису источника и направляются в Сервис по указанию Пользователя;
 - уполномоченные государственные органы — в предусмотренных законом случаях.

В4. Цели обработки (цель → данные → основание)

Цель	Состав данных	Основание
Предоставление доступа к Сервису, функционирование Учётной записи	идентификатор, ФИО, e-mail, роль, данные аутентификации (хеш пароля), наименование Компании	ст. 6 ч. 1 п. 1, 5
Ведение базы клиентов Компании (Контакты, компании-контрагенты)	сведения о клиентах, внесённые Компанией (ФИО, телефон, e-mail, должность, компания, источник)	ст. 6 ч. 3 (обработка по поручению Компании); п. 5 (договор с Компанией)
Ведение сделок, воронок и этапов, планирование задач	данные Сделок, этапы, связанные контакты, задачи, описания	ст. 6 ч. 1 п. 5 (договор — предоставление Сервиса)
Импорт сведений из подключённых Каналов	сведения, полученные из Канала (телефон, имя, текст обращения/сообщения, группа)	ст. 6 ч. 3 (по указанию Компании); п. 5
Формирование отчётов, дашбордов, выгрузок	данные Сделок/Контактов, агрегаты	ст. 6 ч. 1 п. 5

Цель	Состав данных	Основание
Техническая поддержка и рассмотрение обращений	учётные данные, переписка, описание проблемы	ст. 6 ч. 1 п. 5; п. 2 (289-ФЗ — в применимом объёме)
Обеспечение безопасности, предотвращение несанкционированного доступа и мошенничества, журналирование	IP, устройство, cookies, журналы событий, сведения о сессиях	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5
Расчёты по подписке, биллинг, налоговый учёт	идентификатор, реквизиты, маска/токен карты, суммы, операции	ст. 6 ч. 1 п. 2 (налог. зак-во, 54-ФЗ), п. 5
Направление сервисных уведомлений, связанных с работой Сервиса	контактные данные (e-mail, телефон)	ст. 6 ч. 1 п. 5
Рекламные и маркетинговые рассылки	контактные данные	ст. 6 ч. 1 п. 1 (отдельное согласие); ст. 18 38-ФЗ
Исполнение требований законодательства и запросов уполномоченных органов	в объёме запроса	ст. 6 ч. 1 п. 2

В5. Сроки обработки и хранения

Данные	Срок	Основание	По истечении
Учётные данные			
Пользователя-сотрудника (профиль, контакты, роль)	срок использования Учётной записи + 3 года	договор; Политика (п. 6.2)	уничтожение/обезличивание
Сведения о клиентах Компании и Сделках,	определяются Компанией как оператором таких данных (по её указанию); при отсутствии указания — до удаления соответствующих записей Компанией; по-	договор; ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ (поручение)	уничтожение по указанию Компании

Данные	Срок	Основание	По истечении
внесённые Пользователем	сле прекращения договора — удаление или возврат Компанией по её выбору		либо удаление записей
Технические данные, журналы событий, cookies	1 год	безопасность (ст. 5, 18.1)	уничтожение/обезличивание
Данные о подписке и расчётах	5 лет	налоговое зак-во, 115-ФЗ	архив/уничтожение
Факты согласий и версии принятых документов	срок обработки + 3 года	подтверждение правомерности обработки	уничтожение
Обращения, жалобы и материалы их рассмотрения	3 года	защита прав; 289-ФЗ (в при-менимом объёме)	уничтожение

Хранение осуществляется не дольше, чем требуется целями обработки (ст. 5 Закона № 152-ФЗ). По истечении срока ПД подлежат уничтожению или обезличиванию (ст. 21 Закона № 152-ФЗ; при обезличивании — в порядке, установленном законодательством РФ); факт уничтожения фиксируется.

В6. Получатели и поручение обработки

- **Компания** — получает доступ к сведениям, которые она внесла в Сервис (данные её клиентов); Компания является оператором в отношении таких сведений и определяет цели и сроки их обработки.
- **Обработчики по поручению** (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ): поставщик инфраструктуры (размещение на территории РФ), поддержка, рассылки/уведомления — на основании договоров, содержащих обязательства о конфиденциальности и безопасности ПД; реестр обработчиков ведётся Оператором.

- **Иные модули Экосистемы** (например, «Почта», «СЭД», «Облако», «Мессенджер») — при подключении Пользователем соответствующих связей; передача осуществляется в рамках одной инфраструктуры Оператора и по поручению (Пользователем Компании). Правила обработки — в соответствующих Приложениях.
 - **Банк-партнёр** — при оплате подписки; обрабатывает платёжные данные как самостоятельный оператор в рамках своей лицензии и требований 115-ФЗ и банковского законодательства.
 - **Уполномоченные государственные органы** — по мотивированным запросам в случаях, предусмотренных законом.
 - **Внутренний компонент импорта (мост к Каналу)** не является третьим лицом по отношению к Оператору; сведения, поступившие из внешнего Канала, обрабатываются в объёме, необходимом для импорта по указанию Пользователя.
- Оператор не предоставляет сведения о клиентах Компании иным лицам иначе как по поручению Компании или в случаях, предусмотренных законом.

В7. Трансграничная передача

Собственных целей трансграничной передачи ПД для Сервиса «CRM» **не имеется**: запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение ПД граждан РФ осуществляются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Закона № 152-ФЗ).

Передача ПД за пределы территории РФ, если она применяется для обеспечения функционирования, отказоустойчивости и резервного копирования инфраструктуры Экосистемы, осуществляется в порядке **ст. 12 Закона № 152-ФЗ** на основании **отдельного согласия** субъекта («Согласие на трансграничную передачу персональных данных»); перечень иностранных государств и получатель определяются Политикой обработки ПД и указанным согласием.

В8. Меры защиты

- **Организационные**: приказ о назначении ответственного за организацию обработки ПД; перечень ИСПДн и уровень защищённости; Политика обработки ПД; правила обработки и обезличивания ПД; регламент реагирования на инциденты; план восстановления и резервного копирования; реестр мер и ответственных; оценка вреда субъектам ПД (ст. 18.1, 19 Закона № 152-ФЗ; ПП РФ № 1119).

- **Технические (Приказ ФСТЭК России № 21, базовый набор для установленного уровня защищённости по ПП РФ № 1119):** идентификация и аутентификация (ИАФ); управление доступом по ролям (УПД) с изоляцией данных по компании; маскирование ПД с раскрытием уполномоченной ролью; регистрация событий безопасности (РСБ) — журнал аудита (входы, доступ к ПД, решения); ограничение программной среды (ОПС); защита канала передачи данных (TLS/HSTS, CSP, XFO), ограничение попыток входа; сегментация (служебные порты закрыты, доступ через защищённый обратный прокси).
- **Криптографические:** в предусмотренных случаях — по Приказу ФСТЭК России № 378 (шифрование при хранении и передаче; при использовании СКЗИ — надлежащего класса по заключению профильного специалиста).
- **Доступность:** регулярное резервное копирование с шифрованием копий; размещение копий на территории РФ; проверка восстановления.
- **Поручение и контроль:** обработка сведений о клиентах Компании — по поручению, с обязательствами конфиденциальности; разграничение доступа Сотрудников в пределах Компании; журналирование доступа к ПД; аудит-цепочка (неизменяемость журналов — в развитии).

Контур Сервиса «CRM» подлежит включению в перечень ИСПДн Оператора с определением уровня защищённости по ПП РФ № 1119 (документ;

В9. Права субъекта ПД

Субъект ПД имеет права, предусмотренные **главой 3 Закона № 152-ФЗ**, в том числе: получать информацию, касающуюся обработки его ПД (ст. 14); требовать уточнения ПД, их блокирования или уничтожения, если они неполны, устарели, неточны, получены незаконно или не являются необходимыми для заявленной цели (ст. 20, 21); отозвать согласие на обработку ПД; возразить против решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке (ст. 16); обжаловать действия (бездействие) Оператора в Роскомнадзор или в суд; на защиту своих прав, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

Порядок обращения: через форму обратной связи в приложении (Личный кабинет) либо по адресу электронной почты Оператора **help@gramaton.pro**. Обращение содержит фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона (или иной идентификатор, привязанный к Учётной записи) и суть обращения.

Срок ответа: в срок, установленный ч. 1 ст. 20 Закона № 152-ФЗ (10 (десять) рабочих дней со дня получения обращения; срок может быть продлён не более чем на 5 (пять) рабочих дней с направлением мотивированного уведомления), если законом не установлен иной срок. При отзыве согласия обработка прекращается, а ПД уничтожаются в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней (ч. 5 ст. 21 Закона № 152-ФЗ), за исключением данных, подлежащих хранению в силу закона.

Особенность для клиентов Компании. Если субъект ПД является клиентом Компании, сведения о котором Компания внесла в Сервис, Оператор обрабатывает такие сведения по поручению Компании. Обращения таких субъектов в части целей и оснований обработки подлежат рассмотрению Компанией как оператором; Оператор содействует Компании в реализации прав субъекта (предоставляет инструменты доступа, уточнения, удаления и выгрузки данных).

В10. Специфика Сервиса

Данные третьих лиц (клиентов Компании). Основной массив сведений в Сервисе — сведения о клиентах Компании, вносимые самой Компанией. Оператор обрабатывает их **по поручению** Компании (ч. 3 ст. 6 Закона № 152-ФЗ), не определяет цели и не использует в собственных целях. Компания обязана обеспечить наличие законного основания (п. 3.4.2) и реализацию прав таких лиц.

Свободные текстовые поля. Поля «наименование» и «описание» Сделки, заметки и иные свободные поля позволяют вносить произвольный текст. Внесение специальных категорий ПД и биометрических ПД в такие поля запрещено (п. 3.4.4). Ответственность за такое внесение и за наличие оснований несёт Компания.

Импорт из внешних Каналов. При импорте сведений из Канала (мост к сервису мгновенных сообщений MAX; при подключении — «Почта», «Мессенджер») Оператор не проверяет правомерность получения Компанией таких сведений. Компания обязана обеспечить законность получения и обработки импортируемых сведений.

Разграничение доступа. Доступ Сотрудников к данным ограничивается правами, предоставленными Компанией, и рамками соответствующей Компании (изоляция данных по компании). Компания самостоятельно выдаёт и отзывает доступы.

Тайна связи и переписки. При подключении коммуникационных модулей («Почта», «Мессенджер») к Сделкам содержание переписки защищается в соответствии со ст. 23–24 Конституции РФ и ст. 63 Федерального закона «О связи»; Оператор не использует содержание переписки в целях, не связанных с функционированием Сервиса, и не предоставляет его третьим лицам иначе как в случаях, установленных законом.

Автоматизированные решения. Отдельные функциональные возможности (например, расчёт «теплоты» лида — показатель приоритетности) могут использовать автоматизированную обработку. Решения, влекущие юридические последствия, принимаются Компанией или уполномоченным лицом Оператора; Пользователь вправе возразить против решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке (ст. 16 Закона № 152-ФЗ). Параметры таких алгоритмов на дату редакции не утверждены.

Биометрические ПД не обрабатываются (решение Оператора от 29.09.2026); сбор изображений лица и распознавание лица не применяются.

Геолокация в Сервисе не обрабатывается.

Несовершеннолетние. Сервис предназначен для организаций и их сотрудников; обработка данных несовершеннолетних Оператором в рамках Сервиса не предполагается. Если Компания вносит сведения о несовершеннолетних, она обеспечивает наличие законного основания в порядке, установленном законом.

Уведомления. Пользователю направляются сервисные уведомления, связанные с работой Сервиса. Рекламные и маркетинговые сообщения направляются только при наличии отдельного согласия (ст. 18 Федерального закона «О рекламе»).

Передача и поручение. Передача сведений о клиентах Компании иным лицам допускается только по поручению Компании либо в случаях, предусмотренных законом.

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

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
	регистрация, до- ступ, функциониро-	ст. 6 ч. 1 п. 1, 5		обработчики (поддержка,

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
Идентификатор Учётной записи, ФИО, e-mail, роль, хеш пароля	ведение Учётной записи		срок использования УЗ + 3 года	инфраструктура в РФ)
Сведения о клиентах Компании (ФИО, телефон, e-mail, должность, компания, источник)	ведение базы клиентов	ст. 6 ч. 3 (поручение Компании); п. 5	по указанию Компании; до удаления записей / прекращения договора	Компания (как оператор); обработчики по поручению
Данные Сделок (наименование, сумма, этап, описание, связи)	учёт и ведение сделок, воронки	ст. 6 ч. 1 п. 5	по указанию Компании / до удаления	Компания; обработчики по поручению
Сведения, импортируемые из Каналов (телефон, имя, текст обращения/сообщения, группа)	импорт заявок/сообщений в Сервис	ст. 6 ч. 3 (по указанию Компании); п. 5	по указанию Компании	Компания; обработчики по поручению
Агрегированные данные Сделок/Контактов	отчёты, дашборды, выгрузки	ст. 6 ч. 1 п. 5	до удаления УЗ / по указанию Компании	Компания
IP-адрес, устройство, cookies, журналы событий, сессии	безопасность, антитифрод, журналирование	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5	1 год	обработчики (инфраструктура в РФ)
Данные подписки и расчётов (маска/токен карты, суммы, операции)	биллинг, отчётность, чеки	ст. 6 ч. 1 п. 2 (налог. зак-во, 54-ФЗ), п. 5	5 лет	банк-партнёр
Контактные данные Пользователя	сервисные уведомления	ст. 6 ч. 1 п. 5	срок использования УЗ + 3 года	—
Контактные данные Пользователя	рекламные рассылки (только с отдельного согласия)	ст. 6 ч. 1 п. 1; ст. 18 38-ФЗ	до отзыва согласия 3 года	—

Данные	Цель	Основание	Срок	Получатель
Обращения, жалобы, материалы рассмотрения	поддержка, разрешение споров, обжалование	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5; 289-ФЗ (применимо)		госорганы по мотивированному запросу
Факты согласий, версии принятых документов	подтверждение правомерности обработки и акцепта	ст. 6 ч. 1 п. 2, 5	срок обработки + 3 года	по запросу субъекта; госорганы по закону
Специальные категории ПД (ст. 10)	не обрабатываются Оператором в рамках Сервиса	—	—	—
Биометрические ПД (ст. 11)	не обрабатываются (решение Оператора от 29.09.2026)	—	—	—
