

Соглашение о поручении обработки Персональных данных (Data Processing Addendum, DPA)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Соглашение о поручении обработки Персональных данных (далее – **DPA**) устанавливает правила Сервису «AVM.AI Chat-Bot» (далее – **Сервис**).
- 1.2. DPA является неотъемлемой частью Договора на интеграцию и предоставление доступа к сервису «AVM.AI Chat-Bot» (далее – **Договор**); в случае расхождений условия DPA имеет приоритет перед другими документами Договора в части, касающейся вопросов обработки Персональных данных.

2. Термины и определения

- | | |
|--|---|
| 2.1. Сервис | – программно-аппаратный комплекс «AVM.AI Chat-Bot», предоставляемый Исполнителем по модели SaaS через сеть Интернет. |
| 2.2. Чат-бот | – элемент Сервиса, основанный на технологиях искусственного интеллекта, предназначенный для автоматизации приема заказов и взаимодействия с клиентами Заказчика через Каналы связи. |
| 2.3. Клиент | – физическое лицо, обращающееся к Заказчику (ресторану/службе доставки) через Каналы связи для оформления заказа или получение информации по заказу, условиям обслуживания. |
| 2.4. Персональные данные (ПД) | – любая информация, относящаяся к идентифицированному или идентифицируемому Клиенту, поступающая в Сервис. |
| 2.5. Оператор | – Заказчик по Договору – лицо, определяющее цели и способы обработки ПД (в смысле ст. 3 Закона РК «О персональных данных и их защите»). |
| 2.6. Обработчик | – Исполнитель (AVM.AI Limited), обрабатывающий ПД от имени Оператора по его поручению. |
| 2.7. Суб-обработчик | – Лицо, привлечённое Обработчиком для выполнения части операций (напр., LLM-провайдер). |
| 2.8. LLM-провайдер | – Сторонний поставщик языковой модели (LLM), которому передаются необходимые ПД для генерации ответов. |
| 2.9. Каналы связи | – Интегрированные мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Instagram Direct) и Иные Каналы, согласованные Сторонами. |
| 2.10. Информационные системы (ИС) Оператора | – программные решения, используемые Заказчиком для хранения, обработки или анализа ПД, включая amoCRM, Bitrix24 и иные указанные Заказчиком системы. |
| 2.11. Инструкция | – Письменное (в т. ч. электронное) распоряжение Оператора о конкретных действиях с ПД. |
| 2.12. Нарушение безопасности ПД | – Случай несанкционированного доступа / утраты / уничтожения / изменения ПД, требующий уведомления компетентных органов и Оператора. |

3. Предмет DPA

- 3.1. Оператор поручает, а Обработчик принимает на себя обработку ПД Клиентов исключительно для целей, связанных с исполнением Договора (приём и обработка заказов через «AVM.AI Chat-Bot»).
- 3.2. Обработчик обрабатывает персональные данные исключительно от имени и по поручению Оператора, в целях и в объёме, определённых настоящим Соглашением, Договором и переданными Инструкциями.
- 3.3. Обработка персональных данных осуществляется в том числе с использованием информационных систем:
 - (a) Сервиса «AVM.AI Chat-Bot» (включая компоненты, интегрированные с LLM-провайдерами и Суб-процессорами Обработчика);
 - (b) Информационных систем Оператора, а также третьих лиц, указанных Оператором (включая CRM-системы, такие как amoCRM, Bitrix24), в которые Обработчик передает персональные данные в автоматическом или полуавтоматическом режиме.

4. Категории субъектов и цели и виды обрабатываемых ПД, правовое основание

Субъект	ПД	Цель	Правовое основание
1. Клиенты	Имя,	Приём и обработка заказов на товары/услуги	Согласие субъекта
	номер телефона,	Поддержание взаимодействия по заказу	
	текст заказа/сообщения,	Обработка обращений	
	Содержание сообщений	Автоматическое заполнение карточек в CRM	
	Информация о заказах (позиции, сумма)		
2. Контактные лица Оператора (по цепочке обработки, приёма/передачи, технической поддержки)	Технические метаданные (время, канал, ID)		Оказание услуг поддержки и интеграции
	Имя, должность	Ведение переписки по вопросам реализации Сервиса	
	Адрес электронной почты		
3. Тестовые пользователи (на этапе моделирования и настройки)	Рабочий номер телефона		Тестирование функционала
	Данные, указанные в тестовых запросах (могут совпадать с п. 1)	Проверка корректности сценариев интеграции	

- Примечания:
- 1. **Уточнение категорий и состава ПД:** Перечень может быть дополнен по результатам этапа «Анализ и планирование» и подлежит утверждению в виде приложения к DPA до начала опытной эксплуатации Сервиса.
 - 2. **Согласие субъекта ПД:** Оператор (Заказчик) самостоятельно обеспечивает получение надлежащего согласия Клиента до начала обработки ПД, в том числе с учётом факта передачи данных третьим лицам (Обработчику, LLM-провайдеру, CRM и др.).
 - 3. **Минимизация:** При передаче ПД в инфраструктуру LLM Обработчик обязуется применять механизмы минимизации, если иное не требуется по архитектуре интеграции.

5. Локация обработки и трансграничная передача ПД

- 5.1. Персональные данные Клиентов, обрабатываемые в рамках настоящего Соглашения, подлежат хранению и обработке в следующих инфраструктурах:

Компонент	Локация обработки / хранения	Комментарий
Сервис «AVM.AI Chat-Bot»	Облачная инфраструктура, размещённая в дата-центрах, соответствующих требованиям ИСО/IEC 27001. По умолчанию – территории ЕАЭС (РК или иное согласованное государство)	Основная рабочая среда
LLM-провайдер (API-интеграция)	За пределами РК и ЕАЭС (в зависимости от используемой модели, например OpenAI, Anthropic)	
CRM-системы Заказчика (amoCRM, Bitrix24)	По юрисдикции соответствующего сервиса	Обработчик передаёт ПД по указанию Заказчика
Облачные хостинг-провайдеры и дата-центры обеспечивающие хранение и обработку информации (Google Drive, Yandex Cloud)	По юрисдикции соответствующего сервиса	Обработчик передаёт ПД по указанию Заказчика

- | | | |
|----------------------------------|---|---|
| Информационные системы Заказчика | На территории, определённой Заказчиком (локально или облачно) – РК. | Передача осуществляется в рамках интеграции |
|----------------------------------|---|---|
- 5.2. Оператор подтверждает, что ознакомлен с тем, что при использовании LLM-провайдеров и облачных CRM-сервисов может происходить трансграничная передача персональных данных в государства, не обеспечивающие адекватную защиту ПД в понимании законодательства Республики Казахстан.
- 5.3. В этой связи Оператор обязуется:
- (a) самостоятельно обеспечить наличие согласия Клиентов на трансграничную передачу ПД в соответствии с требованиями статьи 16 Закона РК «О персональных данных и их защите»;
 - (b) уведомить Клиентов о том, что их данные могут быть переданы третьим лицам за пределами Республики Казахстан и (или) ЕАЭС, в том числе с использованием автоматизированных средств обработки;
 - (c) при необходимости - оформить дополнительные документы или уведомления, обеспечивающие законность трансграничной передачи (например, оферты, публичные политики, флажки согласия в мессенджерах и пр.).

6. Суб-обработчики

- 6.1. Для целей исполнения настоящего Соглашения и Договора, Обработчик вправе привлекать суб-обработчиков (третьих лиц), оказывающих технические, облачные или аналитические услуги, при соблюдении условий настоящего раздела.
- 6.2. Суб-обработчиками могут являться:
- (a) поставщики языковых моделей (LLM), использующих API-интерфейс (например, OpenAI, Anthropic, Mistral);
 - (b) облачные хостинг-провайдеры и дата-центры, обеспечивающие хранение и обработку информации (например, AWS, Google Cloud, Yandex Cloud);
 - (c) сервисы сбора и анализа логов, мониторинга и диагностики (например, Sentry, Loggly);
 - (d) разработчики и провайдеры компонентов, обеспечивающих функциональность Сервиса.
- 6.3. Если Суб-обработчик привлекается по инициативе Обработчика, то Обработчик обязуется:
- (a) заключать с каждым суб-обработчиком договор, обеспечивающий уровень защиты ПД;
 - (b) информировать Оператора о привлечении или замене суб-обработчика;
 - (c) обеспечить техническую и организационную возможность контроля за действиями суб-обработчиков, в том числе по запросу Оператора.
- 6.4. Реестр утверждённых суб-обработчиков:

Наименование	Страна	Тип услуги	Категория данных	Обезличивание	Примечание
OpenAI Inc.	США	Языковая модель (LLM)	Контекст диалогов	Нет	Обработка ПД осуществляется по правилам определенным OpenAI Inc. (https://openai.com/policies/data-processing-addendum/)
Yandex Cloud	РК	Облачная инфраструктура	Все	Нет	Обработка ПД осуществляется по правилам определенным ТОО «Облачные Сервисы Казахстан» (https://yandex.com/legal/cloud_dpa_kz)
Google Drive		Облачная инфраструктура	Все	Нет	Обработка ПД осуществляется по правилам определенным Google (https://policies.google.com/privacy?hl=ru)

Уточнение таблицы: Таблица является предварительной и после актуализации по результатам этапа «Анализ и планирование» подлежит утверждению в качестве приложения к DPA до начала опытной эксплуатации Сервиса.

- 6.5. В случае если Оператор **возражает против привлечения конкретного суб-обработчика**, он обязан уведомить Обработчика в письменной форме. В таком случае Стороны добросовестно обсуждают альтернативные варианты интеграции. При невозможности достичь согласия - Заказ может быть расторгнут в части, касающейся передачи соответствующих ПД, без применения штрафов или неустоек.

7. Срок обработки, возврат и удаление ПД

- 7.1. Обработчик обеспечивает реализацию и поддержание технических и организационных мер безопасности, направленных на защиту ПД от несанкционированного или случайного доступа, изменения, раскрытия, уничтожения, а также иных неправомерных действий.
- 7.2. На момент заключения настоящего Соглашения Обработчиком реализованы следующие базовые меры:
- 7.3. **Организационные меры:**

Мера	Описание
Контроль доступа	Персональные данные доступны только сотрудникам, задействованным в разработке и сопровождении Сервиса, на основании принципа минимального необходимого доступа (need-to-know).
Процедура реагирования на инциденты	Внутренняя инструкция по действиям при утечке или ином инциденте безопасности. Назначены ответственные лица.

7.4. **Технические меры**

Мера	Описание
Шифрование каналов передачи данных	Использование HTTPS/TLS при передаче ПД между компонентами Сервиса и внешними API.
Логирование и аудит	Ведение журналов действий в системе и фиксация операций обработки ПД. Хранение логов не менее 30 дней.
Разделение сред	Отдельные среды для разработки, тестирования и продакшн-среда. В тестовой среде – минимизация или исключение ПД.
Резервное копирование	Еженедельное создание резервных копий, хранение в зашифрованном виде. Срок хранения - не более 30 дней.
Ограничение доступа и взлома	Постоянное обновление программного обеспечения. Ключи, пароли, уровни доступа сотрудников к базе, содержащей персональные данные

- 7.5. **Дополнение и уточнение мер безопасности.** В рамках этапа «Анализ и планирование» Стороны могут согласовать расширенный перечень мер. Дополнительные или уточненные меры безопасности оформляются в виде Приложения к DPA и подписываются Сторонами не позднее даты ввода Сервиса в продуктивную эксплуатацию.

8. Инциденты и эскалация

- 8.1. Под инцидентом безопасности в рамках настоящего Соглашения понимается любое событие, приведшее или способное привести к:
- (а) несанкционированному доступу к персональным данным Клиентов;
 - (б) их утрате, разрушению, изменению, блокированию, копированию, распространению;
 - (с) нарушению установленного порядка доступа или обработки.
- 8.2. **Уведомление и порядок действий.** Обработчик обязан уведомить Оператора без неоправданной задержки, но не позднее 24 часов с момента обнаружения инцидента, независимо от степени его критичности.
- 8.3. **Уровень эскалации и взаимодействие.** Уровень эскалации и внутреннего реагирования Обработчика:
- 1-я линия:** Служба технической поддержки / ответственный инженер.
 - 2-я линия:** Менеджер проекта по интеграции / Security Officer.
 - 3-я линия:** Уполномоченный сотрудник по защите данных (DPO) AVM.AI или Технический директор (в случае критического инцидента).

8.4. Участие Оператора

- (a) В случае если по законодательству РК (например, в силу ст. 28 Закона «О персональных данных...») инцидент требует уведомления компетентных органов или субъектов ПД - Оператор самостоятельно несёт ответственность за такое уведомление, при содействии Обработчика.
- (b) Обработчик предоставляет необходимую информацию, а также оказывает поддержку при взаимодействии с уполномоченными государственными органами и Клиентами по согласованному сценарию.

9. Ответственность

- 9.1. Стороны несут ответственность по Закону РК и Договору.
- 9.2. Лимит ответственности Обработчика за нарушение DPA определен Договором.
- 9.3. Штрафы контролирующих органов, вызванные действиями/бездействием Оператора (например, отсутствие согласий), возмещаются Оператором.

10.Изменение DPA

Изменение и пересмотр DPA производится в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

ТОО «ЭйВиЭм Ай Партнерс»

Дата вступления в силу: 02 июля 2025 г.

КОНЕЦ ДОКУМЕНТА