Соглашение о поручении обработки Персональных данных (Data Processing Addendum, DPA) для заказчиков из РФ

актуально на 14.04.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение о поручении (далее - «**DPA**» или «**Поручение**») регулирует отношения между:

Заказчиком – оператором обработки персональных данных в смысле ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон «О ПД»); и

Исполнителем – ООО «Домовой градусник» (ИНН 9731160800, ОГРН 1267700047185; 121596, г. Москва, МО Можайский, ул. Толбухина, д. 8, к. 1), которому Заказчик поручает обработку персональных данных в рамках Договора.

1.2. Поручение регулирует обработку персональных данных Участников чатов (сообщения и метаданные) исключительно по поручению Оператора.

1.3. Поручение не регулирует обработку персональных данных, по которым Исполнитель действует как самостоятельный оператор, в частности данные Пользователей, данные авторизации и безопасности, данные переписки с поддержкой, данные представителей Заказчика и иные данные, обрабатываемые Исполнителем для собственных целей. Такая обработка осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных Исполнителя, размещенной в открытом доступе на сайте Исполнителя по адресу: https://house-pulse.store/legal, а также условиями Договора и применимых документов.

1.4. Поручение является неотъемлемой частью Договора на предоставление доступа к Сервису, заключенного между Заказчиком и Исполнителем, а также применяется к Дополнительным соглашениям, Заказам и иным документам Сторон, если такие документы связаны с предоставлением доступа к Сервису, оказанием Дополнительных услуг или обработкой персональных данных в рамках Сервиса.

Актуальная редакция Поручения размещается на сайте Исполнителя по адресу: https://house-pulse.store/legal.

1.5. В составе договорных отношений Сторон настоящее Поручение применяется совместно с:

(a) Правилами предоставления доступа к сервису «Домовой градусник»;

(b) Соглашением об уровне сервиса (SLA);

(c) Политикой обработки персональных данных Исполнителя — в части обработки персональных данных, по которым Исполнитель действует как самостоятельный оператор;

(d) Договором, Дополнительными соглашениями, Заказами и иными индивидуальными документами Сторон.

1.6. Настоящая редакция Поручения и документы, указанные в п. 1.4 DPA, предназначены исключительно для Заказчиков, заключающих Договор с Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. В случае противоречий между настоящим DPA и иными документами Сторон, включая Договор, Правила, SLA, Дополнительные соглашения, Заказы и Политику обработки персональных данных, приоритет имеет DPA исключительно в части обработки персональных данных по поручению Заказчика, то есть персональных данных Участников чатов.

В части обработки персональных данных, по которым Исполнитель является самостоятельным оператором, применяются Договор, Правила, Политика обработки персональных данных Исполнителя и иные применимые документы.

2. Термины и определения

2.1. **Сервис** – программно-аппаратный комплекс «Домовой градусник», предназначенный для мониторинга, обработки и анализа сообщений из домовых чатов в мессенджерах.

2.2. **Мессенджер** – онлайн-платформа обмена сообщениями поддерживаемая Сервисом.

2.3. **Чат (домовой чат)** – групповой чат в Мессенджере, созданный жильцами многоквартирного дома или управляющей компанией и выбранный Заказчиком для анализа в рамках Сервиса.

2.4. **Участник чата** – физическое лицо направившее сообщение в Чат.

2.5. **Персональные данные (ПД)** – любая информация, относящаяся к идентифицированному или идентифицируемому Участнику чата, включая идентификаторы Участника чата в мессенджере и/или чате, а также иные сведения, позволяющие прямо или косвенно идентифицировать Участника чата.

2.6. **Обезличенные данные** – данные, в которых Идентификаторы удалены/заменены (токенизация) таким образом, что без дополнительных сведений идентификация субъекта не осуществляется.

2.7. **Данные Пользователя** – персональные данные сотрудников/уполномоченных лиц Оператора, использующих Сервис (в т.ч. данные учетной записи, контактные данные, данные авторизации/журналы безопасности), обрабатываемые Исполнителем как самостоятельным оператором в целях предоставления доступа, поддержки и обеспечения безопасности.

2.8. **Оператор** – Заказчик по Договору **–** лицо, определяющее цели и способы обработки ПД (в смысле ст. 3 Закон «О ПД»).

2.9. **Обработчик** – Исполнитель, обрабатывающий ПД от имени Оператора по его поручению.

2.10. **Субобработчик** – Лицо, привлечённое Обработчиком для выполнения части операций (напр., сервис парсинга сообщений Мессенджера или LLM-провайдер).

2.11. **LLM-провайдер** – сторонний поставщик языковой модели (LLM), которому Обработчик может передавать обезличенные тексты сообщений для выполнения аналитических операций, предусмотренных Сервисом.

2.12. **Информационные системы (ИС) Оператора** – программные решения, используемые Заказчиком для хранения, обработки или анализа ПД, включая amoCRM, Bitrix24 и иные указанные Заказчиком системы.

2.13. **Инструкция** – документированные указания Оператора (в т.ч. через интерфейс Сервиса, тикет/почту поддержки), определяющие подключаемые чаты, параметры интеграций и иные операции с ПД по поручению

2.14. **Нарушение безопасности ПД** – Случай несанкционированного доступа / утраты / уничтожения / изменения ПД, требующий уведомления компетентных органов и Оператора.

2.15. **Услуги** – предоставление доступа к Сервису, технические, сервисные, аналитические, интеграционные и иные действия Исполнителя, выполняемые в рамках Договора, Дополнительных соглашений, Заказов, Правил и иных применимых документов Сторон.

Все прочие используемые в DPA термины и определения применяются в значениях, предусмотренных Договором и Правилами.

3. Предмет поручения

3.1. Оператор поручает, а Обработчик принимает на себя обработку ПД Участников только тех чатов, которые подключены Пользователем Оператора в интерфейсе Сервиса и выбраны для анализа в рамках действующего Периода доступа, определенного Договором и/или Дополнительным соглашением, в объеме, необходимом для оказания Услуг, включая:

(a) автоматизированную выгрузку сообщений из чатов;

(b) фильтрацию, обезличивание (удаление никнейма/телефона) и токенизацию;

(c) аналитическую обработку (классификация, определение тональности, агрегирование статистики);

(d) хранение обезличенных данных;

(e) формирование и вывод отчётов в дашборд;

(f) передачу данных в ИС Оператора (CRM и др.) – только при наличии отдельной Инструкции Оператора и при соблюдении требований раздела 6 DPA.

3.2. Обработчик обрабатывает персональные данные исключительно от имени и по поручению Оператора, в целях и в объеме, определенных настоящим DPA, Договором, Правилами, действующими Дополнительными соглашениями, Заказами и переданными Инструкциями Оператора.

3.3. Обработка персональных данных осуществляется в том числе с использованием информационных систем:

(a) Сервиса (включая компоненты, интегрированные с LLM-провайдерами и Субобработчиками);

(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.

3.4. Заказчик независимо от статуса в чате (администратор, модератор или обычный участник) подтверждает, что:

(a) обладает необходимым законным основанием для обработки и передачи ПД Участников чатов Обработчику (ст. 6 Закона о ПД), а также выполняет обязанности по информированию субъектов;

(b) подключает к Сервису только те чаты, в отношении которых Оператор вправе получать сообщения и поручать их обработку;

(c) если чат создан/администрируется третьими лицами (жителями/инициативной группой и т.п.), Оператор самостоятельно обеспечивает наличие правового основания и/или необходимых разрешений и уведомляет Участников о целях аналитики;

(d) соблюдает условия использования соответствующего мессенджера и гарантирует наличие полномочий у Пользователя Оператора на использование аккаунта/подключение чатов;

(e) по запросу Обработчика предоставляет подтверждения, указанные в пп. (a)–(d), в течение 5 рабочих дней$

(f) самостоятельно определяет перечень чатов, подключаемых к Сервису, и несет ответственность за то, что подключение каждого такого чата соответствует целям обработки, правовым основаниям, внутренним документам Оператора, условиям соответствующего мессенджера и требованиям законодательства о персональных данных.

3.5. Оператор не поручает Обработчику обработку специальных категорий ПД и биометрических ПД (ст. 10 и 11 Закона о ПД). Если такие сведения содержатся в сообщениях Участников чатов по инициативе самих Участников, Обработчик обрабатывает их исключительно в составе сообщения по поручению Оператора; ответственность за правовое основание их обработки несет Оператор.

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

Субъект: Участники чатов

Состав ПД: идентификатор участника/аккаунта в мессенджере и/или чате (может включать никнейм/username/номер телефона на стороне мессенджера), идентификатор чата, дата/время, текст сообщения, служебные идентификаторы.

Цель: оказание Услуг по Договору (мониторинг, классификация, аналитика сообщений, формирование отчетов, выявление проблем и динамики настроения).

Правовое основание: определяется Оператором самостоятельно (ст. 6 Закона о ПД) и обеспечивается Оператором.

Примечания:

Данные Пользователей Оператора (учетная запись, контакты, данные авторизации/безопасности и др.) обрабатываются Исполнителем как самостоятельным оператором в целях предоставления доступа к Сервису, поддержки и обеспечения безопасности — в соответствии с Политикой обработки ПД Исполнителя и Договором. На такие данные настоящее DPA не распространяется.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Оператор обязан:

(a) обеспечить наличие законного основания для обработки ПД Участников чатов, включая при необходимости размещение уведомления, ссылки на политику или иного информирования в домовых чатах либо доведение информации до субъектов иным надлежащим способом;

(b) подключать к Сервису только те чаты, в отношении которых он вправе получать сообщения и передавать их Обработчику;

(c) если чат создан жителями и не является “официальным” каналом Оператора, Оператор самостоятельно оценивает законность участия сотрудников и передачи сообщений в Сервис, несёт все связанные риски и обязуется по требованию предоставить подтверждение правового основания;

(d) предоставить Обработчику актуальные инструкции и ограничения, включая перечень подключаемых чатов;

(e) безотлагательно информировать Обработчика о выявленных ошибках в обработке ПД, запросах субъектов, требованиях Роскомнадзора;

(f) обеспечивать рассмотрение запросов субъектов ПД и претензий/требований надзорных органов;

(g) не давать Инструкций, нарушающих требования Закона о ПД и локализации; при наличии сомнений — согласовать Инструкцию с Обработчиком до ее исполнения.

5.2. Оператор не поручает Обработчику обработку специальных категорий ПД и биометрии; при случайном попадании таких сведений в сообщениях Оператор несёт ответственность за правовое основание их обработки.

5.3. Обработчик обязан:

(a) обрабатывать ПД строго по поручению Оператора, в соответствии с Законодательством;

(b) обезличивать ПД до любых аналитических операций с использованием LLM-провайдера;

(c) применять правовые, организационные и технические меры защиты ПД, соответствующие уровням безопасности, установленным Постановлением Правительства РФ № 1119 и приказом ФСТЭК № 239 или иным актуальным нормативным актом;

(d) вести учёт операций, регистрировать инциденты;

(e) сохранять конфиденциальность ПД, не раскрывать их третьим лицам без поручения Оператора;

(f) содействовать Оператору в реализации прав субъектов (доступ, исправление, удаление, отзыв согласия);

(g) уведомлять Оператора о каждом факте нарушения безопасности ПД не позднее 24 часов с момента обнаружения;

(h) после достижения целей обработки уничтожить/обезличить ПД либо вернуть их Заказчику в сроки, указанные в **разделе 11** Поручения.

5.4. Обработчик вправе приостановить исполнение Инструкций (обработку сообщений конкретного чата либо всех чатов Оператора), если:

(a) исполнение Инструкции приводит или может привести к нарушению законодательства о персональных данных, включая требования о локализации, трансграничной передаче, безопасности ПД или наличии правового основания обработки, — до получения корректной Инструкции;

(b) Заказчик не подтвердил законное основание обработки ПД в течение 5 рабочих дней с момента запроса Исполнителя;

(c) контролирующий орган (РКН) выдал предписание приостановить обработку.

Возобновление Услуг происходит после устранения нарушений и письменного подтверждения Исполнителя.

6. Локация обработки и трансграничная передача ПД

6.1. Персональные данные по поручению (ПД Участников чатов) хранятся и обрабатываются на территории Российской Федерации. Обработчик не осуществляет трансграничную передачу ПД по поручению, за исключением случаев, прямо предусмотренных п. 6.4 настоящего DPA.

6.2. Инфраструктуры обработки:

(a) Сервис: инфраструктура/серверы на территории РФ;

(b) сервисы технического подключения, выгрузки и обработки сообщений из мессенджеров, включая Wappi и/или иные аналогичные сервисы, при условии размещения соответствующей обработки на территории Российской Федерации;

(c) Облачная инфраструктура/дата-центры (при использовании): размещение на территории РФ;

(d) Интеграции с ИС Оператора (CRM и др.): допускаются только при условии, что соответствующая ИС размещена на территории РФ.

6.3. Передача LLM-провайдеру допускается исключительно в отношении Обезличенных данных (обезличенных текстов сообщений) после удаления Идентификаторов и токенизации. Стороны исходят из того, что при соблюдении указанной процедуры такие данные не позволяют идентифицировать субъектов ПД. При выявлении риска идентификации передача приостанавливается до внедрения согласованных мер.

6.4. Если Оператор требует трансграничную передачу ПД по поручению (включая интеграцию с ИС вне РФ), такая передача возможна только при наличии отдельной письменной Инструкции Оператора, где Оператор:

(a) подтверждает выполнение требований Закона о ПД (включая локализацию, правовое основание

и соблюдение требований к трансграничной передаче, если применимо);

(b) указывает перечень данных, цель, получателя, страну, срок;

(c) принимает на себя все риски и ответственность за правомерность такой передачи.

Обработчик вправе отказать в исполнении Инструкции, если видит риск нарушения закона или требований безопасности..

7. Суб-обработчики

7.1. Для целей исполнения Поручения и Договора, Обработчик вправе привлекать Субобработчиков (третьих лиц), оказывающих технические, облачные или аналитические услуги, при соблюдении условий настоящего раздела.

7.2. Суб-обработчиками могут являться:

(a) LLM-провайдеры — исключительно для обработки обезличенных текстов сообщений;

(b) облачные хостинг-провайдеры и дата-центры, обеспечивающие хранение и обработку информации;

(c) сервисы сбора и анализа логов, мониторинга и диагностики;

(d) разработчики и провайдеры компонентов, обеспечивающих функциональность Сервиса.

7.3. Если Субобработчик 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 субобработчика;

(c) обеспечить техническую и организационную возможность контроля за действиями суб-обработчиков, в том числе по запросу Оператора.

7.4. Реестр утвержденных субобработчиков опубликован на сайте Исполнителя по адресу: https://house-pulse.store/legal либо в ином разделе сайта, указанном Исполнителем.

7.5. Актуальная версия Реестра субобработчиков применяется с даты ее публикации, если в самом Реестре или уведомлении Исполнителя не указана более поздняя дата применения.

7.6. Привлечение/замена иных субобработчиков допускается при условии предварительного уведомления Оператора не позднее 30 календарных дней до начала обработки. В случае необходимости срочной замены субобработчика для обеспечения непрерывности или безопасности Сервиса (например, при инциденте/недоступности), Обработчик уведомляет Оператора в разумный срок, но не позднее 5 рабочих дней с даты замены, и предоставляет информацию о причинах замены.

8. Срок обработки, возврат и удаление ПД

8.1. 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.

8.2. На момент заключения настоящего Соглашения Обработчиком реализованы следующие базовые меры:

8.3. **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).
Обязательство о конфиденциальности	Проведение регулярного инструктажа по вопросам ИБ и обработки ПД для технического персонала.
Процедура реагирования на инциденты	Внутренняя инструкция по действиям при утечке или ином инциденте безопасности. Назначены ответственные лица.

8.4. **Технические меры**

Мера	Описание
Шифрование каналов передачи данных	Использование HTTPS/TLS при передаче ПД между компонентами Сервиса и внешними API.

Мера	Описание
Контроль аутентификации	Ограниченный доступ к административным панелям через MFA (многофакторная аутентификация) или VPN.
Логирование и аудит	Ведение журналов действий в системе и фиксация операций обработки ПД. Хранение логов не менее 90 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	Антивирусная защита. Постоянное обновление программного обеспечения. Ключи, пароли, уровни доступа сотрудников к базе, содержащей персональные данные

8.5. **Дополнение и уточнение мер безопасности.** Стороны могут согласовать расширенный перечень мер. Дополнительные или уточнённые меры безопасности оформляются в виде приложения к Договору.

8.6. Обработчик применяет меры защиты с учетом требований ст. 19 Закона о ПД и подзаконных актов (в т.ч. ПП РФ № 1119, приказы ФСТЭК/ФСБ - в применимой части), а также принципов минимизации и ограниченного доступа. Обработчик не раскрывает Оператору сведения, которые могут создать угрозу безопасности (детали архитектуры, уязвимости), предоставляя подтверждения в объеме “достаточно для аудита” (политики, регламенты, описания контролей).

8.7. После прекращения Периода доступа Обработчик вправе временно хранить ПД и результаты обработки в течение срока, необходимого для выгрузки данных Оператором, исполнения требований законодательства, защиты прав Сторон, выполнения обязательств по DPA и последующего удаления или обезличивания данных.

9. Инциденты и эскалация

9.1. Под инцидентом безопасности в рамках настоящего Соглашения понимается любое событие, приведшее или способное привести к:

(a) несанкционированному доступу к персональным данным субъектов ПД / Участников чатов;

(b) их утрате, разрушению, изменению, блокированию, копированию, распространению;

(c) нарушению установленного порядка доступа или обработки.

9.2. **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.

9.3. **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) Исполнителя или Директор/сам предприниматель (в случае критического инцидента).

9.4. **Участие Оператора**

(a) Оператор несет ответственность за уведомление субъектов ПД и/или уполномоченных органов (включая Роскомнадзор) в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ.

(b) Обработчик предоставляет Оператору информацию об инциденте (характер, затронутые данные, меры реагирования), а также разумное содействие по согласованному сценарию взаимодействия с субъектами и надзорными органами.

10. Запросы субъектов и надзорных органов

10.1. Обработчик перенаправляет Оператору запрос субъекта ПД или Роскомнадзора в течение 24 часов и не предпринимает самостоятельных действий без инструкций Оператора, кроме случаев, когда реагирование необходимо для предотвращения нарушения закона.

10.2. Оператор обеспечивает подготовку ответа субъекту или регулятору; Обработчик предоставляет информацию и техническую помощь.

11. Срок обработки, уничтожение и возврат данных

11.1. Идентифицирующие данные Участников чатов (Идентификаторы) обрабатываются Обработчиком не более 30 календарных дней с момента получения сообщения. По истечении срока Обработчик выполняет обезличивание: удаление Идентификаторов и токенизацию.

11.2. Обезличенные сообщения и результаты аналитики по поручению хранятся на срок действия Договора/Поручения. После прекращения Договора Оператору предоставляется 30 календарных дней для выгрузки данных, далее Обработчик выполняет уничтожение/возврат по выбору Оператора, если не поручено иное.

11.3. Агрегированные обезличенные данные могут использоваться Исполнителем исключительно для улучшения качества Сервиса, точности аналитики, обеспечения работоспособности и безопасности, при условии невозможности идентификации субъектов ПД и соблюдения режима конфиденциальности. Формулировка «без ограничений» не применяется.

12. Аудит и проверки

12.1. Оператор вправе не чаще 1 раз в год (или при обоснованном подозрении) проводить аудит мер безопасности: опросник, видеотур, on-site визит.

12.2. Визит согласуется ≥ 15 к. дней, проходит в рабочее время, за счёт Оператора, без доступа к исходному коду/коммерческим тайнам третьих лиц.

12.3. Результаты аудита оформляются актом; недостатки устраняются в согласованные сроки.

13. Ответственность

13.1. Стороны несут ответственность в соответствии Законом «О ПД» и КоАП РФ.

13.2. Исполнитель возмещает реальный ущерб, причинённый утечкой ПД по его вине, в пределах лимита ответственности, установленного Договором.

13.3. Штрафы/санкции, требования и претензии (включая претензии субъектов ПД и предписания/штрафы Роскомнадзора), возникшие вследствие отсутствия у Оператора правового основания, нарушений обязанностей по информированию/получению согласий либо вследствие Инструкций Оператора, несет Оператор. Применяются положения п. 13.4 далее.

13.4. Оператор обязуется возместить Обработчику документально подтверждённые убытки, расходы, суммы штрафов и иных санкций, если они вызваны:

(a) отсутствием у Оператора законного основания обработки/передачи ПД Участников чатов, нарушением обязанностей по информированию/получению согласий;

(b) подключением Оператором чатов при отсутствии полномочий/разрешений либо нарушением условий использования мессенджера;

(c) исполнением Обработчиком некорректных/неполных Инструкций Оператора;

(d) требованиями/претензиями субъектов ПД и/или надзорных органов, обусловленными действиями/бездействием Оператора.

Обработчик обязуется уведомлять Оператора о таких претензиях/проверках и предоставлять разумное содействие.

14. Изменение DPA

14.1. Изменение DPA осуществляется в порядке, предусмотренном Правилами. Изменение DPA не изменяет стоимость, Период доступа, количество подключаемых чатов и иные индивидуальные коммерческие условия, согласованные Сторонами в действующем Дополнительном соглашении, если иное прямо не согласовано Сторонами.

15. Рекомендуемый текст уведомления участникам чата

«Уважаемые участники! Чат может анализироваться управляющей компанией [наименование] с использованием сервиса “Домовой градусник” для выявления проблем и улучшения качества обслуживания дома (аналитика сообщений, тональность, темы). Оператор обработки ПД: [наименование/реквизиты УК]. Сервис получает сообщения из чата и формирует аналитические отчеты. Подробно об обработке ПД и ваших правах: [ссылка на политику УК] и/или [ссылка на страницу раскрытия информации]. По вопросам обработки ПД: [контакты УК].»