

Политика конфиденциальности и обработки данных

Какие данные обрабатывает сервис «Суфлёр», как они защищены, кому передаются и что делать при инциденте.

Редакция **1.0** · Дата вступления в силу: **18 апреля 2026 г.**

Сервис «Суфлёр» — ИИ-суфлёр для отделов продаж. Онлайн-платформа (SaaS).

Содержание

[1. Общие положения](#)

[2. Какие данные мы обрабатываем](#)

[3. Цели и основания обработки](#)

[4. Кому передаются данные \(подрядчики\)](#)

[5. Как мы защищаем данные](#)

[6. Сроки хранения](#)

[7. Права субъекта данных](#)

[8. Действия при утечке данных](#)

[9. Файлы cookie](#)

[10. Дети](#)

[11. Изменения политики](#)

[12. Контакты](#)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика описывает, как оператор сервиса «Суфлёр» (далее — **Оператор**) обрабатывает и защищает данные пользователей и их клиентов.

1.2. В отношении данных, загружаемых Компанией-клиентом, Компания выступает оператором (контролёром) данных, а сервис «Суфлёр» — обработчиком, действующим по поручению Компании.

2. Какие данные мы обрабатываем

Категория	Примеры
Учётные данные	логин, отображаемое имя, роль, зашифрованный пароль (хранится в виде соли и хеша, не в открытом виде), настройки профиля.
Содержимое разговоров	распознанный текст реплик, тексты подсказок, разборы и оценки звонков и тренировок.
Данные CRM	карточки клиентов: контакты, статусы, заметки — в объёме, который вносит Компания.
База знаний	тексты и файлы о продуктах (в т.ч. загруженные PDF), которые Компания добавляет для обучения ИИ.
Обращения в поддержку	тема, сообщение, приложенные файлы.
Технические данные	журналы событий и ошибок, IP-адрес при попытках входа (для защиты от подбора пароля), агрегированные метрики использования.

Сервис не предназначен для обработки специальных категорий персональных данных (о здоровье, биометрии и т.п.). Не вносите такие данные в разговоры, карточки и базу знаний.

3. Цели и основания обработки

- предоставление функций Сервиса (подсказки, тренажёр, аналитика) — исполнение договора;
- обеспечение безопасности и предотвращение злоупотреблений — законный интерес;
- поддержка пользователей — исполнение договора и законный интерес;
- улучшение качества — на основе обезличенных/агрегированных данных.

Правовые основания приводятся в соответствии с применимым законодательством; при необходимости получение согласий обеспечивает Компания-клиент.

4. Кому передаются данные (подрядчики)

Для работы отдельных функций Сервис использует сторонних поставщиков (субобработчиков). Им передаётся минимально необходимый объём данных:

Назначение	Поставщик	Что передаётся
ИИ-модели: генерация подсказок, разборов, выжимок из файлов	DeepSeek; Yandex GPT (ООО «Яндекс»)	тексты реплик, фрагменты базы знаний, служебные подсказки — в момент запроса.
Распознавание речи (STT)	Deeprgram, Inc.	аудиопоток разговора во время активной сессии.
Хостинг и инфраструктура	Render (Render Services, Inc.)	данные Сервиса по зашифрованному каналу.

Часть поставщиков расположена за пределами Российской Федерации: серверы Deeprgram и Render находятся в США, сервис DeepSeek — в КНР. При использовании соответствующих функций данные могут обрабатываться на территории этих стран. Обработка через Yandex GPT осуществляется на инфраструктуре в Российской Федерации.

Оператор не продаёт данные третьим лицам. Данные передаются поставщикам исключительно для оказания услуги и не используются ими в сторонних целях. Раскрытие иным лицам возможно только по законному требованию уполномоченных органов.

5. Как мы защищаем данные

- **Изоляция компаний.** Данные каждой компании хранятся отдельно; пользователи одной компании не имеют доступа к данным другой.
- **Пароли.** Хранятся не в открытом виде, а в виде криптографической соли и хеша.
- **Сессии.** Авторизация основана на подписанных куки (HMAC) с секретным ключом сервера; на HTTPS куки передаются только по защищённому соединению.
- **Защита от подбора паролей.** Ограничение числа неверных попыток входа с временной блокировкой.
- **Целостность записи.** Данные сохраняются атомарно, что защищает файлы от повреждения при сбое.
- **Резервные копии.** Выполняется регулярное автоматическое резервное копирование данных.

- **Транспорт.** Соединение с Сервисом защищено по HTTPS/TLS.
- **Разграничение доступа.** Доступ к функциям определяется ролью (продавец / администратор) и тарифом.

Ни один метод передачи и хранения не обеспечивает абсолютной защиты; Оператор применяет разумные организационные и технические меры, соответствующие характеру данных.

6. Сроки хранения

6.1. Данные хранятся, пока действует доступ Компании и пока это необходимо для оказания услуги, либо в силу требований закона.

6.2. По запросу Компании или при прекращении обслуживания данные удаляются в разумный срок, за исключением случаев, когда их хранение требуется по закону.

6.3. Ориентировочные сроки хранения по категориям:

Категория данных	Срок хранения
Тексты разговоров, разборы и оценки	12 месяцев
Данные CRM (карточки клиентов)	пока действует договор с Компанией
Обращения в поддержку	24 месяца
Учётные данные	срок действия договора и до 1 года после его прекращения
Технические журналы (логи)	90 дней

7. Права субъекта данных

Субъект данных вправе:

- получить информацию об обработке своих данных;
- потребовать уточнения, блокирования или удаления данных;
- отозвать согласие (там, где обработка основана на согласии);
- получить копию данных (экспорт), где это применимо.

Запросы, касающиеся данных, внесённых Компанией, направляются в первую очередь этой Компании как оператору данных; Оператор Сервиса содействует их исполнению.

8. Действия при утечке данных

8.1. При выявлении инцидента безопасности, приведшего к несанкционированному доступу, раскрытию или утрате данных, Оператор:

1. локализует инцидент и принимает меры по прекращению воздействия;
2. оценивает состав затронутых данных и уровень риска;
3. уведомляет затронутые Компании **без неоправданной задержки** после установления факта;
4. при наличии соответствующей обязанности уведомляет уполномоченный орган в сроки, установленные законом;
5. фиксирует инцидент и принимает меры по предотвращению повторения.

8.2. Компания-клиент, как оператор данных, обязана содействовать и, при необходимости, уведомлять затронутых субъектов данных.

8.3. Сообщить о подозрении на инцидент можно через поддержку или по адресу, указанному в разделе «Контакты».

9. Файлы cookie

Сервис использует технически необходимые куки для авторизации и работы интерфейса. Они не применяются для рекламного трекинга. Отключение таких куки делает вход в Сервис невозможным.

10. Дети

Сервис предназначен для использования сотрудниками компаний и не адресован лицам младше возраста, установленного применимым законодательством.

11. Изменения политики

Оператор вправе обновлять Политику. Актуальная редакция публикуется по адресу <https://syfler-nss.ru>; существенные изменения доводятся до Компаний.

12. Контакты

- Оператор: **Тюшкевич Григорий Романович** (Тюшкевич Г.Р.), самозанятый (плательщик налога на профессиональный доход)
- Ответственный за обработку данных: оператор лично (Тюшкевич Г.Р.)
- E-mail: syflers@yandex.ru

- Адрес: г. Санкт-Петербург, Проспект бульвара, д. 7, п. 5
- Сайт: <https://syfler-nss.ru>

Редакция 1.0 от 18 апреля 2026 г.