

# Публичная оферта на оказание услуг по модели SaaS

Редакция от «09» июня 2026 года (версия 1.0)

Общество с ограниченной ответственностью «ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ», ОГРН 1185053019491, ИНН 5015015263, КПП 501501001, юридический адрес: Московская область, городской округ Одинцовский, поселок городского типа Заречье, бульвар Мещерский, дом 2, именуемое далее «Исполнитель», в лице Генерального директора Коновалова Руслана Юрьевича, действующего на основании Устава, публикует настоящую оферту, адресованную юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, о заключении договора возмездного оказания услуг на условиях, изложенных ниже.

Настоящий документ является офертой в смысле статей 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор считается заключенным с момента акцепта оферты Заказчиком в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящей оферты.

## 1. Термины

1.1. Оферта — настоящий документ, размещаемый на Сайте Исполнителя по адресу <https://aiva.chat/offer/> и содержащий условия договора возмездного оказания услуг по модели SaaS.

1.2. Акцепт — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей оферты путем совершения действий, указанных в разделе 3.

1.3. Договор — договор между Исполнителем и Заказчиком, заключаемый посредством акцепта настоящей оферты.

1.4. Заказчик — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществивший акцепт оферты.

1.5. Платформа — программно-аппаратный комплекс Исполнителя, включая сайт <https://aiva.chat>, личный кабинет, интерфейсы, API, серверную инфраструктуру, модули голосовых и текстовых ИИ-ассистентов, базы знаний, интеграционные механизмы и иные связанные сервисы, используемые для оказания услуг.

1.6. Услуги — услуги по предоставлению доступа к Платформе, настройке, внедрению, запуску, сопровождению и иному согласованному использованию SaaS-решения Исполнителя.

1.7. Интеграционный платеж — отдельный платеж за внедрение, интеграцию, подготовительные работы, запуск решения и иные согласованные работы по проекту.

1.8. Пакет минут — заранее оплаченный объем минут использования SaaS-решения Исполнителя в течение согласованного срока действия.

1.9. Тарифная сетка пакетов минут — отдельный документ Исполнителя, содержащий доступные пакеты минут, правила их ценообразования и срок действия. Актуальная редакция Тарифной сетки публикуется на Сайте Исполнителя по адресу <https://aiva.chat/price/> или иному адресу, указанному Исполнителем.

1.10. Техническое задание — отдельный документ, содержащий конкретный состав услуг, сценарии, этапы, сроки, стоимость, критерии приемки, интеграции, данные и иные параметры конкретного проекта, включая выбранный пакет минут при его наличии. Техническое задание оформляется в письменной форме, через ЭДО, официальный e-mail, личный кабинет на Платформе или иной согласованный сторонами способ, если из документа прямо следует связь с настоящей офертой.

1.11. ЭДО — согласованная сторонами система электронного документооборота.

1.12. Официальный e-mail — адрес электронной почты стороны, указанный в Техническом задании, счете, реквизитах или ином документе, связанном с исполнением договора. Если ЭДО не используется, официальный e-mail признается сторонами допустимым каналом для обмена юридически значимыми сообщениями и документами, если иное прямо не установлено законом.

1.13. Сайт Исполнителя — сайт Исполнителя по адресу <https://aiva.chat>, на котором публикуются настоящая оферта, Техническое задание, Тарифная сетка пакетов минут и иные документы, связанные с оказанием услуг по настоящей оферте.

1.14. Личный кабинет — защищенный раздел Платформы, доступный Заказчику или его уполномоченному представителю после регистрации или предоставления доступа Исполнителем.

1.15. Учетная запись — совокупность данных о Заказчике или его уполномоченном представителе, используемых для доступа к Платформе, включая регистрационные данные, настройки, историю операций и технические идентификаторы.

1.16. API — программный интерфейс Платформы, предоставляемый Исполнителем для интеграции Платформы с системами Заказчика, если использование API предусмотрено Техническим заданием или функциональностью Платформы.

1.17. API-ключ — уникальный секретный идентификатор, используемый для аутентификации запросов Заказчика к API.

- 1.18. **Данные** — данные, материалы и информация, которые Заказчик передает, загружает или предоставляет Исполнителю для оказания услуг, включая тексты, базы знаний, скрипты, файлы, записи разговоров, транскрипты, ссылки, изображения, аудио-, видео- и иные данные.
- 1.19. **Техническая документация** — документация, инструкции, описания API, форматы данных, ограничения, лимиты и иные технические материалы Исполнителя, опубликованные на Сайте Исполнителя, в Личном кабинете, в документации Платформы либо переданные Заказчику иным согласованным способом.
- 1.20. **Редакция оферты** — версия настоящей оферты, определяемая датой редакции, адресом публикации, а при наличии — контрольной ссылкой на PDF/HTML-копию или записью в архиве редакций Исполнителя.
- 1.21. **Простая электронная подпись или ПЭП** — электронная подпись, формируемая путем использования официального e-mail, учетной записи, логина и пароля, API-ключа, чекбокса, кода подтверждения, ссылки подтверждения, действий в Личном кабинете, платежа по счету или иных электронных идентификаторов, позволяющих определить сторону и подтвердить совершение юридически значимого действия.
- 1.22. **Исходящие коммуникации** — исходящие звонки, сообщения, уведомления, рассылки, обращения через мессенджеры, e-mail, телефонию, виджеты, чаты или иные каналы, совершаемые с использованием Платформы, результата оказания услуг или интеграций.
- 1.23. **Рекламные коммуникации** — коммуникации, направленные на продвижение товаров, работ, услуг, бренда, мероприятий, акций или иных объектов рекламирования Заказчика либо третьих лиц.
- 1.24. **Stop-list** — перечень телефонных номеров, e-mail, аккаунтов, идентификаторов или иных контактов, по которым коммуникации должны быть прекращены или ограничены в связи с отказом адресата, требованием закона, жалобой, блокировкой, внутренним запретом Заказчика или решением Исполнителя.
- 1.25. **Высокорисковые сценарии** — сценарии использования результата в сферах медицины, финансов, кредитования, страхования, юридически значимых решений, HR-отбора, взыскания задолженности, критической инфраструктуры, экстренных служб, безопасности людей, автоматического принятия решений без контроля человека или иных областях, где ошибка, задержка или некорректная работа результата может повлечь существенные юридические, финансовые, репутационные последствия, вред жизни или здоровью либо нарушение прав третьих лиц.

## 2. Предмет

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по модели SaaS, включая предоставление доступа к Платформе, настройку и внедрение согласованного решения, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать такие услуги.

2.2. По умолчанию оказание услуг по модели SaaS не предполагает передачу Заказчику:

- исходного кода Платформы;
- экземпляра программного обеспечения для самостоятельного развертывания;
- дистрибутивов, образов, контейнеров или иных материалов для самостоятельного запуска решения в контуре Заказчика;
- исключительных прав на Платформу и ее компоненты.

2.3. Конкретный состав услуг, сценарии, интеграции, этапы, сроки, стоимость, критерии приемки, порядок отчетности, условия поддержки и иные параметры конкретного проекта определяются в соответствующем Техническом задании.

2.4. Если иное прямо не предусмотрено Техническим заданием, результат этапов передается Заказчику в виде доступа к Платформе, настроенному голосовому или текстовому ИИ-ассистенту, согласованным интеграциям, инструкциям, отчетам и иным результатам, прямо указанным в Техническом задании.

2.5. Если Заказчику требуется передача исходного кода, самостоятельное размещение решения в его контуре или предоставление on-premise экземпляра, такие отношения оформляются отдельным договором, а не настоящей офертой.

2.6. Если для использования Платформы, API, личного кабинета или отдельных модулей Исполнитель публикует или передает Заказчику Техническую документацию, такая документация применяется в части технических требований, форматов данных, лимитов, способов интеграции и порядка использования соответствующего функционала. При противоречии между настоящей офертой и Технической документацией приоритет имеет настоящая оферта, если иное прямо не согласовано сторонами.

2.7. Если иное прямо не предусмотрено Техническим заданием, обработка данных в рамках оказания услуг осуществляется с использованием серверной инфраструктуры, расположенной на территории Российской Федерации.

### **3. Порядок акцепта**

3.1. Акцептом настоящей оферты является одно из следующих действий Заказчика:

- подписание Технического задания, в котором прямо указано, что оно оформлено во исполнение настоящей оферты;

- оплата счета Исполнителя, в котором прямо указано, что оплата является акцептом настоящей оферты;
- регистрация Заказчика или его уполномоченного представителя в личном кабинете Платформы, включая подтверждение согласия с настоящей офертой путем проставления отметки в соответствующем поле, если такой механизм реализован на Платформе;
- начало использования Платформы, включая вход в личный кабинет, запуск сценария, использование тестового или рабочего доступа, если до начала использования Заказчику была предоставлена ссылка на настоящую оферту.

3.2. Акцепт должен быть полным и безоговорочным. Акцепт на иных условиях не считается акцептом настоящей оферты и рассматривается как предложение заключить договор на иных условиях.

3.3. Перечень способов акцепта, указанный в пункте 3.1, является закрытым. Иные действия Заказчика не признаются акцептом настоящей оферты, если стороны прямо не согласовали их как способ заключения договора в отдельном письменном документе.

3.4. С даты акцепта Заказчик считается ознакомившимся и согласившимся с условиями настоящей оферты, Технического задания, Тарифной сетки пакетов минут и иных документов, прямо указанных в счете, Техническом задании или интерфейсе Платформы.

3.5. Если для конкретного проекта стороны оформляют Техническое задание, такой документ является неотъемлемой частью договора, заключенного посредством акцепта настоящей оферты.

3.6. Если Заказчик оплачивает счет без отдельного подписанного Технического задания, такой счет должен прямо связывать оплату с настоящей офертой и содержать достаточное описание оплачиваемых услуг, пакета минут, стоимости, порядка оплаты, а при необходимости — ссылку на отдельное Техническое задание или иные параметры проекта.

3.7. Если стороны не подписывают отдельное Техническое задание до оплаты счета, обязанность Исполнителя приступить к оказанию конкретных услуг, состав решения, сроки, критерии приемки и иные параметры проекта определяются счетом, перепиской, на которую счет прямо ссылается, и иными документами, оформленными во исполнение настоящей оферты.

3.8. При противоречии между документами применяются условия в следующем порядке приоритета: отдельное письменное соглашение сторон; Техническое задание;

счет на оплату; Тарифная сетка пакетов минут; настоящая оферта; рабочая переписка сторон.

3.9. При акцепте через Личный кабинет, чекбокс, начало использования Платформы, API, тестового или рабочего доступа Исполнитель вправе фиксировать и хранить доказательства акцепта, включая дату и время действия, IP-адрес, e-mail, идентификатор учетной записи, user-agent, технические логи, содержание чекбокса, ссылку на Редакцию оферты, номер счета, платежные сведения, историю входов, запусков сценариев и иных действий Заказчика.

3.10. Если акцепт осуществляется путем оплаты счета, счет должен содержать прямое указание на то, что его оплата означает акцепт настоящей оферты, а также ссылку на Редакцию оферты или адрес ее публикации. Оплата счета лицом, действующим от имени Заказчика, считается подтверждением полномочий такого лица, если Исполнитель не был заранее письменно уведомлен об отсутствии полномочий.

3.11. Если акцепт осуществляется через Личный кабинет или чекбокс, Заказчик подтверждает, что до совершения акцепта ему была предоставлена возможность ознакомиться с текстом настоящей оферты, Тарифной сеткой пакетов минут, Политикой конфиденциальности и иными документами, на которые прямо указывает интерфейс Платформы.

3.12. Стороны признают юридическую силу документов, уведомлений, согласований и действий, совершенных с использованием ПЭП, официального e-mail, Личного кабинета, ЭДО, API-ключей, чекбоксов, кодов подтверждения и иных согласованных электронных способов идентификации. Такие действия признаются совершенными соответствующей стороной и равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью, если иное прямо не требуется законом или отдельным соглашением сторон.

3.13. Заказчик обязан обеспечивать конфиденциальность средств ПЭП, учетных данных, паролей, API-ключей, токенов, ссылок подтверждения и доступов к официальному e-mail. Все действия, совершенные с использованием таких средств, считаются действиями Заказчика, пока Заказчик не уведомил Исполнителя о компрометации соответствующего средства идентификации.

3.14. Исполнитель вправе хранить архив Редакций оферты, Тарифной сетки пакетов минут, Технической документации и иных применимых документов в виде HTML-, PDF-, Markdown-копий, журналов публикации, резервных копий, записей в системе управления контентом или иных технических доказательств. При споре о содержании применимой редакции такие материалы могут использоваться как доказательство условий, действовавших на дату акцепта.

3.15. Если в счете, Техническом задании, интерфейсе Платформы или ином согласованном документе указана конкретная Редакция оферты, к соответствующему договору применяется указанная редакция, если стороны прямо не согласовали иное.

## **4. Порядок оказания услуг**

4.1. Если иное не предусмотрено Техническим заданием, оказание услуг может включать следующие этапы:

- согласование сценария использования решения;
- сбор исходных данных и требований;
- описание архитектуры и точек интеграции;
- настройку логики, сценариев, базы знаний и интеграций;
- тестирование;
- пилот;
- масштабирование;
- поддержку и сопровождение.

4.2. Этапы, результаты этапов, критерии приемки и сроки определяются Техническим заданием.

4.3. Исполнитель приступает к оказанию услуг после поступления на расчетный счет Исполнителя предусмотренной оплаты, а также после предоставления Заказчиком исходных данных, доступов и иных материалов, необходимых для старта соответствующего этапа, если иное прямо не согласовано сторонами.

4.4. Сроки выполнения автоматически продлеваются на срок задержки предоставления исходных данных, доступов, согласований, ответов или оплат со стороны Заказчика, а также на разумный срок, необходимый Исполнителю для восстановления работ после такой задержки.

4.5. Переписка по e-mail, в мессенджерах и иных рабочих каналах может использоваться для оперативной синхронизации, передачи материалов, доступов, промежуточных результатов и рабочих комментариев.

4.6. Юридически значимые сообщения и документы по договору, включая Технические задания, счета, акты, УПД, претензии, уведомления о приостановке, уведомления об отказе от договора и уведомления о форс-мажоре, направляются через ЭДО, а при его отсутствии — через официальный e-mail, если иной порядок не согласован сторонами отдельно.

4.7. Сообщения в рабочих каналах могут использоваться как доказательство фактических действий сторон, включая передачу доступов, материалов,

промежуточных результатов и рабочих комментариев, но сами по себе не изменяют стоимость, сроки, объем услуг, критерии приемки и иные юридически значимые условия, если соответствующее изменение не оформлено в порядке, предусмотренном пунктом 4.6.

## **5. Данные, доступы и взаимодействие сторон**

5.1. Заказчик предоставляет Исполнителю только те данные, материалы, доступы, выгрузки, API-доступы, тестовые доступы и консультации ответственных специалистов, которые необходимы для оказания услуг по соответствующему Техническому заданию.

5.2. Если прямой доступ к системам Заказчика не требуется, невозможен, отсутствует у Заказчика или ограничен требованиями информационной безопасности, коммерческой тайны или внутренними регламентами, стороны вправе использовать альтернативные способы взаимодействия:

- API-доступ с ограниченными правами;
- тестовый или демонстрационный контур;
- выгрузки данных;
- обезличенные, тестовые или сокращенные данные;
- настройку силами специалиста Заказчика по инструкциям Исполнителя;
- совместные рабочие сессии.

5.3. Прямой административный доступ к системам Заказчика предоставляется Исполнителю только при наличии фактической необходимости и в минимально необходимом объеме прав.

5.4. На этапе интеграции, настройки и тестирования, если иное не предусмотрено Техническим заданием, Исполнитель вправе выполнять работы без получения персональных данных клиентов Заказчика и использовать тестовые, обезличенные или искусственно подготовленные данные.

5.5. Заказчик обязуется не вмешиваться в программный код, системные настройки или логику решения без согласия Исполнителя. Самостоятельные изменения Заказчика снимают с Исполнителя ответственность за корректность работы результата в измененной части.

5.6. Исполнитель вправе привлекать соисполнителей и подрядчиков для исполнения договора, оставаясь ответственным перед Заказчиком за результат в пределах договора.

5.7. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг при обнаружении неполных, некорректных, непригодных или недостоверных исходных данных, отсутствии



необходимых доступов, возможных неблагоприятных последствий выполнения указаний Заказчика, а также иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя и препятствующих качественному или своевременному оказанию услуг.

5.8. Заказчик обязуется назначить уполномоченного представителя для рабочего взаимодействия с Исполнителем и сообщить его данные в Техническом задании, счете либо ином документе. При отсутствии такого представителя сроки оказания услуг приостанавливаются на период, в течение которого отсутствие представителя препятствует исполнению договора.

5.9. Заказчик обязуется рассматривать рабочие запросы, материалы, демо и корректировки Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения, если иной срок не указан в Техническом задании. При отсутствии мотивированного ответа в согласованном рабочем канале соответствующие материалы, корректировки или промежуточные результаты считаются согласованными в рабочем порядке. Такое согласование не изменяет юридически значимые условия договора без оформления в порядке пункта 4.6.

5.10. Если Заказчику предоставляется доступ к Личному кабинету, Учетной записи, API или API-ключам, Заказчик несет ответственность за сохранность учетных данных, паролей, токенов, API-ключей и иных средств доступа, а также за все действия, совершенные с их использованием.

5.11. При утрате, компрометации или подозрении на компрометацию учетных данных, API-ключей или иных средств доступа Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя и принять разумные меры для ограничения доступа, включая смену паролей, отзыв API-ключей и блокировку соответствующих доступов.

5.12. Заказчик вправе предоставлять доступ к результату, Личному кабинету, API или API-ключам своим сотрудникам, подрядчикам, агентам и аффилированным лицам только в объеме, необходимом для внутреннего использования результата Заказчиком, и при условии соблюдения такими лицами конфиденциальности, требований информационной безопасности и ограничений настоящей оферты. Заказчик отвечает за действия таких лиц как за свои собственные.

5.13. Заказчик обязуется не использовать Платформу, API, результат оказания услуг и доступы Исполнителя для:

- нарушения работоспособности Платформы, DDoS-атак, флуда, массовых автоматизированных запросов вне согласованных лимитов или иных атак;
- обхода технических ограничений, лимитов, механизмов тарификации, аутентификации или контроля доступа;

- несанкционированного доступа к системам, данным, инфраструктуре Исполнителя, других заказчиков или третьих лиц;
- реверс-инжиниринга, декомпиляции, дизассемблирования, извлечения исходного кода, моделей, промптов, алгоритмов или иных компонентов Платформы;
- скрейпинга, копирования или извлечения компонентов Платформы способами, не предусмотренными согласованным интерфейсом или Технической документацией;
- перепродажи, сублицензирования или предоставления самостоятельного коммерческого доступа к Платформе третьим лицам без письменного согласия Исполнителя;
- конкурентной разведки, бенчмаркинга или анализа Платформы, моделей, API или результатов Исполнителя с целью создания конкурирующего продукта;
- загрузки, обработки или передачи незаконных, вредоносных, мошеннических, экстремистских, террористических, нарушающих права третьих лиц или иных запрещенных законодательством Данных.

5.14. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг, ограничить доступ к Платформе, Личному кабинету, API, API-ключам, результатам или отдельным функциям при выявлении признаков нарушения пунктов 5.10-5.13, подозрения на компрометацию доступа, угрозы безопасности Платформы, требования уполномоченного органа, нарушения закона или иных обстоятельств, создающих риск для Исполнителя, Заказчика, других заказчиков или третьих лиц.

5.15. Исполнитель не осуществляет превентивную модерацию Данных Заказчика, если иное прямо не предусмотрено Техническим заданием или законом, но вправе удалить, заблокировать или ограничить обработку Данных при наличии признаков нарушения настоящей оферты, прав третьих лиц или требований законодательства.

## **Исходящие коммуникации, запись разговоров и комплаенс**

5.16. Если результат оказания услуг используется для Исходящих коммуникаций, Заказчик самостоятельно определяет цели, содержание, аудиторию, базу контактов, сценарии, частоту, время, основания и правомерность таких коммуникаций, если иное прямо не согласовано сторонами в Техническом задании.

5.17. Заказчик гарантирует, что до запуска Исходящих коммуникаций он получил и способен подтвердить все необходимые согласия, законные основания, уведомления и разрешения адресатов, абонентов, клиентов, сотрудников и иных лиц, включая согласия на получение рекламных коммуникаций, обработку персональных данных, передачу данных Исполнителю, запись разговоров и использование автоматизированных средств коммуникации, если такие согласия или основания требуются законом.

5.18. Заказчик обязуется не использовать Платформу, результат оказания услуг, телефонию, API или интеграции Исполнителя для незаконной рекламы, спама, массовых нежелательных сообщений, незаконного автодозвона, мошеннических, вводящих в заблуждение, дискриминационных, экстремистских, запрещенных или иных незаконных коммуникаций.

5.19. Если Исходящие коммуникации имеют рекламный характер, Заказчик отвечает за соблюдение Федерального закона «О рекламе», включая наличие предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы, прекращение рекламы по требованию адресата, доказательство получения согласия и соблюдение ограничений на использование сетей электросвязи, в том числе запрета на распространение рекламы с применением средств выбора или набора абонентского номера без участия человека, если такой запрет применим к соответствующему сценарию.

5.20. Если применимый сценарий предусматривает запись разговора, обработку голоса, транскрипта, метаданных звонка или информирование о взаимодействии с ИИ-ассистентом, Заказчик отвечает за своевременное и корректное уведомление абонента, клиента или иного участника коммуникации о записи разговора, использовании автоматизированного/ИИ-ассистента и обработке соответствующих данных, если иное прямо не возложено на Исполнителя в Техническом задании.

5.21. Сроки хранения записей разговоров, транскриптов, логов, метаданных, резервных копий, результатов обработки и порядок их удаления или возврата определяются Техническим заданием, отдельным соглашением о персональных данных, настройками Платформы или политиками Исполнителя. Если срок не согласован, Исполнитель вправе хранить такие данные в течение срока, объективно необходимого для оказания услуг, поддержки, безопасности, учета, защиты прав и исполнения требований закона.

5.22. Заказчик обязан вести и своевременно обновлять Stop-list, передавать Исполнителю сведения о запрете коммуникаций с конкретными адресатами, номерами или аккаунтами и незамедлительно прекращать коммуникации с лицами, которые заявили отказ, направили жалобу или потребовали прекратить коммуникации. Исполнитель вправе самостоятельно добавить контакт, домен, номер, аккаунт, сегмент базы или сценарий в Stop-list при наличии жалобы, требования адресата, оператора связи, уполномоченного органа или признаков нарушения закона.

5.23. Исполнитель вправе отказать в запуске, приостановить, ограничить или прекратить Исходящие коммуникации, отдельный сценарий, кампанию, интеграцию, доступ к телефонии, API, Личному кабинету или Платформе без возмещения убытков Заказчику при наличии жалоб, подозрения на незаконную базу контактов, отсутствие согласий, спам, нарушение требований операторов связи, риск блокировок, санкционные или запрещенные тематики, требование уполномоченного органа, угрозу безопасности,

репутационный риск для Исполнителя либо иные признаки нарушения закона или настоящей оферты.

5.24. Заказчик возмещает Исполнителю убытки, расходы, штрафы, санкции, претензии третьих лиц, операторов связи, государственных органов, субъектов персональных данных, абонентов и адресатов коммуникаций, возникшие в связи с незаконностью базы контактов, отсутствием согласий, нарушением требований к рекламе, персональным данным, связи, записи разговоров, содержанию сценариев, частоте коммуникаций, времени звонков или иным действиям Заказчика.

5.25. Если в рамках проекта используются номера, телефония, каналы связи, виджеты, мессенджеры, e-mail-рассылки или иные средства коммуникации третьих лиц, Заказчик обязан соблюдать правила таких поставщиков. Изменение тарифов, правил, лимитов, блокировки, фильтрации, ограничения маршрутизации, маркировки звонков или иные действия таких поставщиков не являются нарушением договора со стороны Исполнителя, если они не вызваны виновными действиями Исполнителя.

5.26. Высокорисковые сценарии допускаются только при прямом согласовании в Техническом задании или отдельном соглашении сторон. Если такое согласование отсутствует, Заказчик не вправе использовать результат как единственный или основной инструмент принятия решений в Высокорисковых сценариях и обязан обеспечить самостоятельную проверку человеком, резервные процедуры, контроль качества и законность соответствующего процесса.

## **6. Стоимость и порядок расчетов**

6.1. Стоимость услуг по настоящей оферте может состоять из:

- интеграционного платежа;
- отдельной стоимости опциональной помощи с настройкой;
- стоимости выбранного Заказчиком пакета минут.

6.2. Конкретный состав платежей, суммы, сроки оплаты и выбранный пакет минут определяются в Техническом задании, счете, тарифах или иных согласованных документах Исполнителя.

6.3. Если иное не согласовано сторонами, интеграционный платеж и опциональная помощь с настройкой оплачиваются на условиях 100% предоплаты.

6.4. Если иное не согласовано сторонами, пакет минут оплачивается на условиях 100% предоплаты до его активации. После поступления оплаты Исполнитель активирует пакет минут в Личном кабинете, на Платформе либо иным согласованным способом.

6.4.1. С даты активации пакета минут Заказчику предоставляется право использования SaaS-решения Исполнителя в пределах оплаченного объема минут и срока действия пакета. Активация пакета минут признается самостоятельным фактом оказания услуги по предоставлению доступа к SaaS-решению и резервированию оплаченного объема использования на срок действия пакета.

6.5. Доступные пакеты минут, правила их ценообразования и срок действия определяются Тарифной сеткой пакетов минут, опубликованной на Сайте Исполнителя, если иное прямо не согласовано сторонами в Техническом задании или счете.

6.6. Если иное не согласовано сторонами, стоимость пакета минут включает только использование SaaS-решения Исполнителя и не включает услуги телефонии, а также стоимость входящих и исходящих звонков. Услуги телефонии, номера, трафик операторов связи и иные связанные расходы оплачиваются отдельно.

6.7. Если иное не согласовано сторонами, каждый пакет минут действует в течение срока, указанного в Тарифной сетке пакетов минут, Техническом задании или счете, и не ограничивается календарным месяцем.

6.8. Все расчеты производятся в безналичной форме в российских рублях. Исполнитель применяет упрощенную систему налогообложения (УСН). НДС не применяется и не предъявляется Заказчику. Счета, УПД, Технические задания и иные расчетные документы Исполнителя оформляются с указанием «Без НДС».

6.9. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг, включая доступ к Платформе, результатам, активным и неактивированным пакетам минут, при просрочке оплаты более чем на 3 (три) рабочих дня после предварительного уведомления Заказчика через ЭДО или официальный e-mail не менее чем за 2 (два) рабочих дня до предполагаемой даты приостановления, если иное прямо не согласовано сторонами.

## **7. Приемка**

7.1. Если иное не предусмотрено Техническим заданием, услуги по внедрению, настройке, интеграции и иным проектным работам принимаются по этапам.

7.1.1. Если Заказчик приобретает пакет минут без отдельного Технического задания, интеграции или проектных работ, самостоятельным этапом оказания услуг является активация соответствующего пакета минут.

7.1.2. Пакет минут считается активированным с момента отражения оплаченного пакета в Личном кабинете, предоставления доступа к использованию Платформы в пределах оплаченного объема минут, направления Заказчику уведомления об активации либо

совершения Исполнителем иного действия, позволяющего Заказчику начать использование пакета.

7.2. По завершении проектного этапа Исполнитель направляет Заказчику результат этапа через согласованный рабочий канал связи, а акт или УПД по соответствующему этапу — через ЭДО либо, при его отсутствии, через официальный e-mail. По активированному пакету минут Исполнитель вправе направить Заказчику УПД после активации пакета.

7.3. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения акта или УПД по проектному этапу либо УПД по активированному пакету минут:

- подписать акт или УПД;
- либо направить мотивированные замечания с указанием конкретных несоответствий Техническому заданию, счету или Тарифной сетке пакетов минут.

7.4. Если в указанный срок Заказчик не направил подписанный акт, УПД или мотивированные замечания, этап считается принятым в полном объеме, а акт или УПД — подписанным, при условии фактического предоставления Заказчику доступа к результату соответствующего этапа, направления результата в согласованном порядке или активации соответствующего пакета минут.

7.5. Замечания, не основанные на согласованном Техническом задании, а также изменения требований после начала исполнения считаются дополнительными работами и выполняются по отдельному согласованию и оплате.

7.6. Любые изменения требований, состава услуг, интеграций, сценариев, критериев приемки, сроков или стоимости оформляются отдельным Техническим заданием, приложением, счетом или иным документом, прямо связывающим такие изменения с договором, с пересчетом сроков и стоимости при необходимости.

## **8. Интеллектуальная собственность**

8.1. Исключительные права на Платформу, исходный код, библиотеки, фреймворки, методики, шаблоны, промпты, системные инструкции, архитектуру, датасеты, сценарные шаблоны, интеграционные коннекторы, настройки моделей, правила маршрутизации, технические решения, документацию, интеграционные наработки и иные материалы Исполнителя, созданные до заключения договора, вне его рамок или в рамках развития типовой Платформы, принадлежат Исполнителю.

8.2. Исключительные права на результаты, созданные Исполнителем по договору в части, являющейся объектом авторского права, переходят Заказчику только в объеме, прямо указанном в Техническом задании или ином документе, и только после полной оплаты соответствующего этапа или результата. Если отчуждение прав прямо не согласовано,

Заказчику предоставляется неисключительное право использования результата только для внутренних бизнес-целей Заказчика на территории Российской Федерации на срок действия исключительных прав.

8.3. Если иное прямо не согласовано, предоставление Заказчику права использования результата не включает право требовать передачу исходного кода Платформы, самостоятельное размещение SaaS-решения в контуре Заказчика или использование компонентов Исполнителя вне состава согласованного результата.

8.4. Заказчик не вправе:

- требовать передачу исходного кода Платформы, если это прямо не согласовано;
- осуществлять декомпиляцию, реверс-инжиниринг, извлечение исходного кода или обход технических ограничений;
- передавать доступ к результату третьим лицам, за исключением аффилированных лиц и подрядчиков Заказчика, которым доступ необходим исключительно для внутреннего использования результата Заказчиком и при условии соблюдения ими конфиденциальности и ограничений настоящего договора.

8.5. Права на материалы Заказчика, включая бренды, тексты, базы знаний, скрипты, товарные знаки, клиентские базы и иные предоставленные материалы, принадлежат Заказчику. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать такие материалы исключительно для целей исполнения договора.

8.6. Если в составе решения используются сторонние программные продукты, библиотеки, облачные сервисы, модели, API, телефония, хостинг, ASR/TTS, LLM-провайдеры и иные сервисы третьих лиц, права на них принадлежат соответствующим правообладателям и не передаются Заказчику. Их использование регулируется условиями соответствующих правообладателей и поставщиков.

8.7. Промпты, системные инструкции, сценарные фреймворки, архитектурные подходы, интеграционные схемы, методики настройки, правила оценки качества, внутренние инструменты, шаблоны и иные технические и продуктовые наработки Исполнителя признаются конфиденциальной информацией и know-how Исполнителя, если иное прямо не согласовано сторонами. Заказчик не вправе извлекать, копировать, раскрывать, публиковать, передавать третьим лицам или использовать такие материалы для создания конкурирующего продукта без письменного согласия Исполнителя.

8.8. Исполнитель вправе использовать общие идеи, принципы, обезличенный опыт, типовые модули, шаблоны, методики, архитектурные решения и интеграционные подходы, полученные или доработанные при исполнении договора, в иных проектах

при условии неразглашения конфиденциальной информации Заказчика и Данных Заказчика.

## **9. Конфиденциальность**

9.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной в связи с заключением и исполнением договора, и использовать такую информацию исключительно для исполнения договора.

9.2. Обязательства конфиденциальности не распространяются на информацию, которая:

- является общедоступной не по вине получающей стороны;
- была известна получающей стороне до ее раскрытия;
- получена законно от третьего лица без обязанности сохранять конфиденциальность;
- подлежит раскрытию в силу закона или требования уполномоченного государственного органа.

9.3. Стороны обязуются предоставлять доступ к конфиденциальной информации только тем сотрудникам, представителям, подрядчикам и консультантам, которым такой доступ необходим для исполнения договора, и принимать разумные меры для сохранения конфиденциальности такой информации. Сторона, предоставившая доступ указанным лицам, отвечает за нарушение ими конфиденциальности как за собственное нарушение, если иное не предусмотрено законом.

9.4. По прекращении договора каждая сторона обязуется прекратить использование конфиденциальной информации другой стороны и по письменному запросу вернуть или уничтожить такую информацию, за исключением сведений, которые должны храниться в силу закона, требований бухгалтерского, налогового, архивного учета, требований безопасности или для защиты прав стороны при споре.

9.5. Обязательства конфиденциальности действуют в течение срока договора и 3 (трех) лет после его прекращения, если более длительный срок не установлен законом, отдельным соглашением сторон или характером информации.

## **10. Персональные данные**

10.1. Если при исполнении договора осуществляется обработка персональных данных, стороны согласуют роли, состав данных, цели обработки и порядок взаимодействия в Техническом задании, отдельном приложении о поручении обработки персональных данных или ином отдельном документе.

10.1.1. Если Заказчик передает Исполнителю данные, содержащие персональные данные клиентов, сотрудников, представителей, контрагентов или иных третьих лиц Заказчика,



Заказчик является оператором персональных данных, а Исполнитель осуществляет обработку персональных данных по поручению Заказчика в объеме, необходимом для исполнения договора.

10.1.2. Если Исполнитель обрабатывает персональные данные самого Заказчика, его представителей или контактных лиц для заключения и исполнения договора, администрирования доступа, бухгалтерского учета, коммуникаций и поддержки, Исполнитель действует как самостоятельный оператор таких персональных данных.

10.2. Заказчик гарантирует наличие законных оснований для передачи Исполнителю персональных данных и несет ответственность за законность их получения, передачи и использования в рамках согласованного сценария, а также за получение необходимых согласий субъектов персональных данных, если такие согласия требуются.

10.3. Если в рабочем режиме голосовой или текстовый ИИ-ассистент принимает данные от клиентов Заказчика, обработка таких данных допускается только в объеме, необходимом для исполнения согласованного сценария обслуживания.

10.4. Заказчик несет ответственность за содержание сценариев, баз данных, клиентских коммуникаций и законность использования результата, включая соблюдение требований законодательства о персональных данных, рекламе, телефонных и электронных коммуникациях, записи разговоров и информировании третьих лиц.

10.5. Если характер услуг требует детального регулирования обработки персональных данных, стороны оформляют отдельное приложение или соглашение о поручении обработки персональных данных, в котором могут быть определены цели обработки, категории субъектов и данных, перечень действий с данными, срок обработки и хранения, порядок удаления или возврата данных, а также организационные и технические меры защиты.

10.6. Если отдельное соглашение о персональных данных не заключено, Исполнитель обрабатывает персональные данные только в целях исполнения договора, в течение срока, объективно необходимого для оказания услуг и исполнения обязательств, и применяет организационные и технические меры защиты, соответствующие характеру обработки, уровню риска и требованиям законодательства.

10.7. Если иное прямо не согласовано сторонами, Исполнитель не использует Данные Заказчика, записи разговоров, транскрипты, базы знаний, клиентские данные и результаты обработки для обучения, дообучения, валидации или оценки качества моделей искусственного интеллекта. Исполнитель вправе использовать обезличенные технические и статистические данные об использовании Платформы, не содержащие Данные Заказчика и не позволяющие идентифицировать Заказчика или субъектов

персональных данных, для мониторинга, аналитики, улучшения качества и безопасности услуг.

10.8. Если иное прямо не предусмотрено Техническим заданием или отдельным соглашением сторон, трансграничная передача персональных данных Исполнителем не осуществляется, а обработка персональных данных выполняется на территории Российской Федерации.

10.9. Исполнитель вправе привлекать субобработчиков и поставщиков инфраструктуры для обработки персональных данных в целях исполнения договора, при условии возложения на таких лиц обязательств по конфиденциальности и защите персональных данных. Перечень существенных субобработчиков может быть указан в Техническом задании, отдельном приложении или опубликован на Сайте Исполнителя.

10.10. При выявлении инцидента, затрагивающего персональные данные Заказчика или переданные Заказчиком персональные данные третьих лиц, Исполнитель уведомляет Заказчика без неоправданной задержки, но не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения инцидента Исполнителем, если более короткий срок не согласован сторонами отдельно. Исполнитель предоставляет Заказчику имеющуюся информацию о характере инцидента, предполагаемых причинах, затронутых данных, принятых мерах и контактном лице Исполнителя для взаимодействия.

10.11. По запросу Заказчика Исполнитель оказывает разумное содействие в реализации прав субъектов персональных данных, удалении, блокировании, уточнении или возврате персональных данных в пределах технических возможностей Платформы, условий договора и требований законодательства.

10.12. Если по характеру инцидента Заказчику как оператору персональных данных необходимо провести внутреннее расследование или уведомить уполномоченный орган, Исполнитель в пределах имеющейся информации и технических возможностей оказывает содействие и, по мере готовности, предоставляет дополнительную информацию о результатах внутренней проверки, включая сведения, необходимые Заказчику для соблюдения применимых сроков уведомления.

## **11. Поддержка и сопровождение**

11.1. Поддержка, сопровождение, SLA, сроки реакции и восстановления предоставляются только в объеме и на условиях, прямо указанных в Техническом задании или отдельном документе.

11.2. Если условия поддержки отдельно не согласованы, Исполнитель рассматривает обращения Заказчика в рабочем порядке по мере возможности через официальный e-mail, Личный кабинет, телефон, мессенджер или иной канал, указанный Исполнителем.

Такие обращения не создают обязательств по круглосуточной поддержке, гарантированному времени реакции, гарантированному времени восстановления или определенному уровню доступности сервиса.

11.2.1. Базовый канал связи Исполнителя: e-mail `hello@aiva.chat`.

11.3. Ошибки, сбои или изменения, вызванные действиями Заказчика, его сотрудников, подрядчиков, изменениями сторонних сервисов, отсутствием доступов, некорректными данными или вмешательством в настройки, код или инфраструктуру решения, диагностируются Исполнителем в пределах согласованной поддержки. Их устранение, изменение интеграций или доработка решения выполняются как дополнительные работы, если иное прямо не согласовано сторонами.

11.4. Исполнитель вправе проводить плановые и внеплановые технические работы, обновления, исправления ошибок и мероприятия по обеспечению безопасности Платформы. Исполнитель по возможности уведомляет Заказчика о плановых технических работах заранее через Сайт Исполнителя, Личный кабинет, официальный e-mail или рабочий канал связи.

## **12. Ограничение ответственности и гарантии**

12.1. Исполнитель обеспечивает работоспособность результата в пределах согласованного объема услуг, состава решения, интеграций и критериев приемки, прямо указанных в Техническом задании.

12.2. Результаты, связанные с ИИ, носят вероятностный характер и могут содержать ошибки, в том числе при распознавании речи, классификации обращений, генерации ответов и выполнении сценариев. Исполнитель не гарантирует абсолютную безошибочность работы результата и достижение конкретных коммерческих показателей, включая конверсию, прибыль, снижение затрат или иной экономический эффект.

12.3. Заказчик обязан самостоятельно контролировать критически значимые решения, коммуникации и действия, совершаемые с использованием результата, включая случаи, когда ошибка ИИ-решения может повлечь юридические, финансовые, репутационные или иные существенные последствия для Заказчика или третьих лиц.

12.4. Исполнитель не несет ответственности за сбои и ограничения, вызванные работой третьих лиц и сервисов, включая операторов связи, CRM, телефонию, хостинг, LLM/API-провайдеров, сервисы распознавания и синтеза речи и иные внешние сервисы, если такие сбои не вызваны виновными действиями Исполнителя.

12.5. Если неисправность, ошибка или недоступность результата возникла в зоне ответственности Исполнителя, такая неисправность устраняется Исполнителем в рамках согласованной поддержки, SLA или иных условий, указанных в Техническом задании либо

отдельном документе. Если проблема вызвана изменениями, ограничениями, сбоями или недоступностью сторонних сервисов, интеграций, телефонии, API-провайдеров, инфраструктуры Заказчика, данных Заказчика или действиями третьих лиц, Исполнитель со своей стороны проводит диагностику в пределах согласованной поддержки и предлагает возможный способ устранения, обходное решение или доработку. Реализация таких изменений выполняется по отдельному согласованию сроков и стоимости, если иное прямо не предусмотрено Техническим заданием или условиями поддержки.

12.6. Общая ответственность Исполнителя по договору ограничивается суммой фактически полученных платежей по тому Техническому заданию, в связи с которым возникла ответственность, но не более общей суммы платежей, фактически полученных Исполнителем по соответствующему проекту. Упущенная выгода, косвенные и последующие убытки, а также штрафы и санкции третьих лиц не возмещаются.

12.7. Заказчик возмещает Исполнителю убытки, вызванные предоставлением незаконных, недостоверных или неполных данных, отсутствием необходимых прав, согласий и уведомлений, нарушением требований законодательства при использовании результата, а также самостоятельным вмешательством в программный код, настройки или инфраструктуру решения.

12.8. Если иное прямо не согласовано сторонами в Техническом задании или отдельном соглашении, результат оказания услуг не предназначен для использования в Высокорисковых сценариях, включая использование в качестве единственного или основного компонента в системах, отказ или ошибка которых может повлечь угрозу жизни или здоровью людей, существенный материальный ущерб, нарушение критической инфраструктуры, автоматическое принятие юридически значимых решений без контроля человека или иные критические последствия.

12.9. При использовании результата в Высокорисковых сценариях Заказчик обязан обеспечить предварительную оценку рисков, контроль человеком, резервные процедуры, тестирование, мониторинг, законность сценария и самостоятельную ответственность за решения, принимаемые с использованием результата. Исполнитель не несет ответственности за последствия использования результата в Высокорисковых сценариях, если такой сценарий не был прямо согласован сторонами и не находится в зоне ответственности Исполнителя по Техническому заданию.

## **13. Форс-мажор**

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, которые стороны не могли разумно предвидеть или предотвратить.

13.2. Сроки исполнения обязательств сдвигаются соразмерно периоду действия обстоятельств непреодолимой силы и времени, необходимому для восстановления нормального исполнения.

13.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязуется уведомить другую сторону о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы через ЭДО или официальный e-mail в разумный срок.

13.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 6 (шести) месяцев, каждая из сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора без возмещения убытков другой стороне, при условии оплаты фактически оказанных услуг.

## **14. Срок действия договора, отказ от договора и изменение оферты**

14.1. Договор, заключенный посредством акцепта настоящей оферты, вступает в силу с даты акцепта и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств, если иное не предусмотрено Техническим заданием или отдельным соглашением сторон.

14.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора полностью или частично в случаях и порядке, допускаемых применимым законодательством, при условии оплаты фактически оказанных услуг, фактически выполненного объема работ и необходимых расходов Исполнителя, понесенных к моменту получения уведомления об отказе.

14.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора в случаях и порядке, допускаемых применимым законодательством. Если отказ Исполнителя не связан с нарушением договора Заказчиком, незаконностью действий Заказчика, отсутствием необходимых данных, доступов, согласий, оплат, комплаенс-рисками, требованиями уполномоченных органов или невозможностью исполнения по причинам, находящимся вне контроля Исполнителя, и закон возлагает на Исполнителя обязанность возместить Заказчику убытки в связи с таким отказом, такое возмещение осуществляется в объеме, предусмотренном законом.

14.4. При отказе Заказчика от договора, а также при прекращении договора или приостановке доступа в связи с нарушением Заказчиком настоящей оферты, Технического задания, требований закона, правил коммуникаций, требований к персональным данным, рекламе, связи, оплате или безопасности, оплаченные и фактически оказанные услуги возврату не подлежат. Стоимость активированного пакета минут не возвращается, поскольку с момента активации Заказчику предоставлено право использования SaaS-решения в пределах оплаченного объема минут и срока действия пакета. Незавершенные услуги подлежат оплате пропорционально фактически выполненному объему и необходимым расходам Исполнителя, если иное прямо не

согласовано сторонами или не предусмотрено императивными нормами законодательства.

14.5. Приостановка оказания услуг в случаях, предусмотренных настоящей офертой, сама по себе не считается отказом Исполнителя от договора.

14.6. При прекращении договора Исполнитель вправе прекратить доступ Заказчика к Платформе, Личному кабинету, API, результатам, активным и неактивированным пакетам минут с даты прекращения договора, если иное прямо не согласовано сторонами.

14.7. Если прекращение договора не связано с нарушением Заказчика, Исполнитель по письменному запросу Заказчика предоставляет разумную возможность выгрузить доступные результаты оказания услуг в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты прекращения договора, если такие результаты технически доступны, не были удалены в соответствии с согласованными сроками хранения и предоставление не нарушает закон или права третьих лиц.

14.8. После прекращения договора Исполнитель вправе удалить или обезличить Данные Заказчика, результаты обработки и технические данные в сроки, установленные Техническим заданием, отдельным соглашением, политиками Исполнителя или законодательством. Исполнитель вправе сохранять сведения, необходимые для бухгалтерского, налогового, претензионного, судебного учета, информационной безопасности и исполнения требований закона.

14.9. Настоящая оферта вступает в силу с даты ее публикации на Сайте Исполнителя и действует до ее отзыва или замены новой редакцией. Исполнитель вправе вести архив редакций оферты, Тарифной сетки пакетов минут и связанных документов в открытом или внутреннем виде.

14.10. Исполнитель вправе изменить настоящую оферту, Техническое задание, Тарифную сетку пакетов минут и иные документы, применимые к новым договорам, путем публикации новой редакции соответствующего документа на Сайте Исполнителя. При публикации новой редакции Исполнитель вправе указывать дату вступления редакции в силу, номер версии, ссылку на PDF/HTML-копию, контрольную ссылку на архив редакций или иной идентификатор редакции.

14.11. К уже заключенным договорам применяется редакция настоящей оферты, Технического задания и Тарифной сетки пакетов минут, действовавшая на дату акцепта или дату согласования соответствующего документа, если стороны прямо не согласовали иное.

14.12. Если Исполнитель публикует PDF/HTML-копию редакции оферты или архив редакций, такие материалы используются для подтверждения содержания условий на

соответствующую дату. Отсутствие публичного архива не лишает Исполнителя права подтверждать применимую редакцию иными доказательствами, включая счета, Технические задания, логи Платформы, резервные копии, переписку и внутренние журналы публикации.

## **15. Прочие условия**

15.1. Во всем, что не урегулировано настоящей офертой, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

15.2. Претензионный порядок обязателен. Претензии и ответы на претензии направляются через ЭДО либо, при отсутствии ЭДО, через официальный e-mail. Срок ответа на претензию — 10 (десять) календарных дней с даты ее получения.

15.3. Подсудность споров — арбитражный суд по месту нахождения Исполнителя, если иное не предусмотрено императивными нормами закона.

15.4. Исполнитель вправе использовать наименование Заказчика, общее описание проекта и обезличенные результаты оказания услуг в портфолио и маркетинговых материалах только при наличии отдельного согласия Заказчика в письменной форме, через ЭДО или по официальному e-mail.

15.5. Если стороны используют ЭДО или обмен документами по официальному e-mail в порядке, согласованном настоящей офертой и связанными с ней документами, оформление бумажных экземпляров не требуется, если иное прямо не согласовано сторонами или не требуется законом.

## **16. Реквизиты Исполнителя**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью  
«ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ»

Сокращенное наименование: ООО «ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ»

ОГРН: 1185053019491

ИНН: 5015015263

КПП: 501501001

Юридический адрес: Московская область, городской округ Одинцовский, поселок городского типа Заречье, бульвар Мещерский, дом 2

Расчетный счет: 40702810840000063673

Корреспондентский счет: 30101810400000000225

Наименование банка: ПАО Сбербанк

БИК: 044525225

Телефон бухгалтерии: +7 (968) 964-99-88

## **Приложение № 1. Поручение на обработку персональных данных**

1. Настоящее поручение применяется, если Заказчик передает Исполнителю для обработки Данные, записи разговоров, транскрипты, базы знаний, CRM-выгрузки, заявки, переписки, логи коммуникаций или иные материалы, содержащие персональные данные третьих лиц. Если стороны подписали отдельное соглашение или приложение о поручении обработки персональных данных, такое отдельное соглашение имеет приоритет.
2. Заказчик как оператор персональных данных поручает Исполнителю осуществлять обработку персональных данных от имени и по поручению Заказчика в соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях оказания услуг по договору.
3. Цели обработки: настройка, запуск, эксплуатация и поддержка SaaS-решения; обработка обращений, звонков, чатов и иных коммуникаций в согласованных сценариях; интеграция с системами Заказчика; формирование транскриптов, результатов обработки, отчетов и аналитики; обеспечение безопасности, диагностики, учета потребления, тарификации, устранения ошибок и исполнения договора.
4. Категории субъектов персональных данных определяются Заказчиком и могут включать клиентов, потенциальных клиентов, сотрудников, представителей, контрагентов, пользователей, абонентов, адресатов коммуникаций и иных лиц, данные которых переданы Заказчиком или получены в ходе согласованного сценария.
5. Перечень персональных данных определяется содержанием данных, предоставленных Заказчиком или полученных в рамках согласованного сценария, и может включать: фамилию, имя, отчество; номер телефона; e-mail; аккаунт в мессенджере; должность; компанию; сведения из CRM, заявок, заказов, обращений и переписки; голос; аудиозаписи; транскрипты; историю коммуникаций; метаданные звонков и сообщений; технические идентификаторы; иные сведения, содержащиеся в переданных материалах или сообщенные субъектом в ходе коммуникации.
6. Если в данных могут содержаться специальные категории персональных данных, биометрические персональные данные для целей идентификации, сведения о несовершеннолетних, платежные данные, коммерческая тайна третьих лиц или иные чувствительные данные, Заказчик обязан заранее письменно уведомить Исполнителя и согласовать обработку таких данных в Техническом задании или отдельном соглашении. При отсутствии такого согласования Заказчик не должен передавать такие данные Исполнителю.



7. Исполнитель вправе осуществлять с персональными данными следующие действия: получение, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение по указанию Заказчика, извлечение, использование, передачу Заказчику результатов обработки, предоставление доступа уполномоченным лицам Заказчика, передачу субобработчикам в пределах настоящего поручения, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

8. Исполнитель обязуется:

- обрабатывать персональные данные только в целях исполнения договора и документированных инструкций Заказчика, если такие инструкции не противоречат закону и договору;
- соблюдать конфиденциальность персональных данных;
- соблюдать требования части 5 статьи 18, статьи 18.1 и статьи 19 Федерального закона № 152-ФЗ в применимой к Исполнителю части как лицу, осуществляющему обработку по поручению оператора;
- применять организационные и технические меры защиты персональных данных, соответствующие характеру обработки и уровню риска, включая разграничение доступа, учет доступов, защиту каналов передачи данных, резервное копирование, контроль действий с данными, управление инцидентами и ограничение доступа сотрудников и подрядчиков по принципу минимально необходимого доступа;
- не использовать персональные данные для обучения, дообучения, валидации или оценки качества моделей искусственного интеллекта, если иное прямо не согласовано сторонами;
- по запросу Заказчика в течение срока действия поручения предоставить документы или информацию, подтверждающие принятие Исполнителем мер по защите персональных данных, в объеме, не раскрывающем коммерческую тайну, сведения о безопасности, конфиденциальную информацию других заказчиков или уязвимости Платформы;
- уведомлять Заказчика об инцидентах, затрагивающих переданные Заказчиком персональные данные, в порядке пунктов 10.10-10.12 настоящей оферты;
- оказывать Заказчику разумное содействие в реализации прав субъектов персональных данных в пределах технических возможностей Платформы;
- после прекращения обработки удалить, обезличить или вернуть персональные данные Заказчику в порядке и сроки, установленные договором, Техническим заданием, настройками Платформы или законом.

9. Заказчик предоставляет Исполнителю общее разрешение на привлечение субобработчиков и поставщиков инфраструктуры для исполнения договора. Исполнитель возлагает на таких лиц обязательства по конфиденциальности и защите персональных данных, соответствующие характеру порученной обработки.

Актуальный перечень существенных субобработчиков указывается в Приложении № 2, Техническом задании, на Сайте Исполнителя или передается Заказчику иным согласованным способом.

10. Исполнитель вправе обновлять перечень субобработчиков при условии сохранения уровня защиты персональных данных, соответствующего настоящей оферте. Если Заказчик обоснованно возражает против нового субобработчика, стороны добросовестно обсуждают альтернативный способ оказания услуг; если оказание услуг без такого субобработчика невозможно или экономически нецелесообразно, Исполнитель вправе приостановить соответствующую часть услуг или отказаться от нее в порядке договора.
11. Если иное прямо не согласовано сторонами, трансграничная передача персональных данных Исполнителем не осуществляется, а хранение и основная обработка персональных данных граждан Российской Федерации выполняются с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.
12. Заказчик несет ответственность за законность оснований обработки персональных данных, наличие необходимых согласий, уведомлений и иных правовых оснований, законность базы контактов, содержание сценариев, информирование субъектов, соблюдение требований к рекламе, связи и записи разговоров, а также за содержание передаваемых Исполнителю данных.
13. Срок обработки персональных данных определяется сроком действия договора, сроками хранения, указанными в Техническом задании, настройках Платформы или отдельном соглашении, а также сроками, необходимыми для исполнения закона, бухгалтерского, налогового, претензионного, судебного учета, информационной безопасности и защиты прав Исполнителя.
14. Настоящее поручение действует в течение срока действия договора и до завершения возврата, удаления или обезличивания персональных данных. Обязательства по конфиденциальности персональных данных сохраняют силу после прекращения договора в пределах, установленных законом и настоящей офертой.

## Приложение № 2. Перечень субобработчиков

| № | Наименование        | ИНН        | Функция                                              | Локация данных |
|---|---------------------|------------|------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | ООО «Яндекс.Облако» | 7704458262 | Облачная инфраструктура, хранение и обработка данных | Россия         |
| 2 | АО «МТТ»            | 7705017253 | Телефония, маршрутизация звонков, обработка          | Россия         |

| № | Наименование                                                                                         | ИНН                               | Функция                                                                                                    | Локация данных                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|   |                                                                                                      |                                   | метаданных и записей при использовании телефонии МТТ                                                       |                                   |
| 3 | Провайдеры ASR/TTS/LLM, указанные в Техническом задании                                              | указывается в Техническом задании | Распознавание речи, синтез речи, обработка текстовых запросов, генерация ответов, если применимо к проекту | указывается в Техническом задании |
| 4 | Провайдеры телефонии, хостинга, аналитики, мониторинга и интеграций, указанные в Техническом задании | указывается в Техническом задании | Техническое обеспечение согласованных каналов, интеграций, мониторинга и поддержки                         | указывается в Техническом задании |

Актуальный перечень субобработчиков может публиковаться на Сайте Исполнителя, указываться в Техническом задании или передаваться Заказчику иным согласованным способом. Исполнитель вправе обновлять перечень субобработчиков при условии сохранения уровня защиты персональных данных, соответствующего настоящей оферте.