Политика обработки персональных данных сервиса Agenum

Редакция от 20 октября 2026 года

---

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок обработки персональных данных Оператором и принимаемые им меры по обеспечению их безопасности. Политика опубликована в соответствии с частью 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Оператор — индивидуальный предприниматель Власова Неля Викторовна, ОГРНИП 326700000054881, ИНН 424623052537.

1.3. Политика распространяется на обработку персональных данных, которую Оператор осуществляет в связи с работой сервиса Agenum: консоли управления по адресу `console.agenum.ru`, развёртываемых через неё экземпляров платформы (Контуров) на поддоменах `*.agenum.ru` и Чат-помощника по адресу `chat.agenum.ru`.

1.4. Обработка персональных данных Оператором основана на принципах законности, ограничения обработки достижением заявленных целей, соответствия состава данных этим целям и недопустимости обработки данных, несовместимой с целями сбора.

2. Термины

- **Клиент** — лицо, зарегистрировавшее аккаунт в консоли управления.
- **Контур** — отдельный экземпляр платформы, развёрнутый для Клиента на поддомене `<имя>.agenum.ru`, вместе с относящимися к нему данными.
- **Пользователь Контура** — лицо, чьи данные размещены в Контуре Клиентом или самим этим лицом: сотрудник Клиента, партнёр, конечный пользователь.
- **Чат-помощник** — раздел сервиса по адресу `chat.agenum.ru`, отвечающий на вопросы Клиента о работе сервиса по его документации. Доступен Клиенту после входа в аккаунт консоли управления.

Иные термины используются в значении, определённом Федеральным законом № 152-ФЗ.

3. Кто и чьи данные обрабатывает

3.1. В отношении данных Клиентов Оператор действует как оператор персональных данных: определяет цели и состав обработки самостоятельно. Условия такой обработки описаны в разделах 4–11 настоящей Политики.

3.2. В отношении данных Пользователей Контура оператором является **Клиент**: он определяет цели обработки, состав данных и правовые основания. Оператор обрабатывает эти данные по поручению Клиента и исключительно для обеспечения работы Контура, не определяя целей обработки и не используя их в собственных целях. Условия такой обработки установлены Поручением на обработку персональных данных, опубликованным на странице «Реквизиты и тарифы».

3.3. Запросы Пользователей Контура о доступе к их данным, уточнении, блокировании или уничтожении рассматривает Клиент как оператор. Оператор оказывает Клиенту техническое

содействие в исполнении таких запросов.

4. Какие данные Клиентов обрабатываются

4.1. Оператор обрабатывает следующие данные Клиента:

- адрес электронной почты — указывается Клиентом при регистрации и служит идентификатором аккаунта;
- пароль — хранится исключительно в виде необратимого криптографического хеша, в открытом виде Оператору недоступен;
- сведения об аккаунте: роль, признак подтверждения адреса электронной почты, дата использования пробного периода, даты создания и изменения записи;
- IP-адрес — обрабатывается при регистрации для ограничения частоты запросов, фиксируется в журналах событий и сохраняется в составе сведений о принятии условий;
- сведения о принятии условий: дата принятия и редакции принятых документов;
- сведения о Контурах Клиента: поддомен, выбранный тариф, статусы и даты операций;
- сведения о платежах: сумма, валюта, период, тариф, статусы и даты, идентификатор платежа в платёжном сервисе;
- сведения об обращениях к Чат-помощнику: текст вопроса Клиента и текст ответа, идентификатор аккаунта, идентификатор диалога, поддомен Контура, если Клиент его указал, адреса разделов документации, использованных для ответа, дата и время обращения.

4.2. Оператор не запрашивает и не обрабатывает фамилию, имя, отчество, паспортные данные, номер телефона, адрес и иные данные, не перечисленные в пункте 4.1.

4.3. Данные банковских карт Оператору не передаются и им не обрабатываются: реквизиты карты Клиент вводит на стороне платёжного сервиса.

4.4. Специальные категории персональных данных (о расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни) и биометрические персональные данные Оператором не обрабатываются.

4.5. Оператор не обрабатывает данные несовершеннолетних осознанно: сервис предназначен для использования в предпринимательской деятельности.

4.6. Текст вопроса Чат-помощнику Клиент составляет самостоятельно. Оператор не запрашивает в нём персональные данные и рекомендует их не указывать: для ответа по документации сервиса они не требуются.

5. Цели и правовые основания обработки

5.1. Данные Клиента обрабатываются в следующих целях:

Цель	Данные	Основание
Регистрация аккаунта, вход, подтверждение адреса электронной почты	адрес электронной почты, хеш пароля, сведения об аккаунте	заключение и исполнение договора (п. 5 ч. 1 ст. 6 № 152-ФЗ)

Цель	Данные	Основание
Предоставление доступа к Контуру, его развёртывание и обслуживание	сведения об аккаунте и Контурах, адрес электронной почты	исполнение договора
Направление уведомлений о работе сервиса: код подтверждения, готовность Контура, окончание оплаченного периода, остановка Контура, результат оплаты	адрес электронной почты	исполнение договора
Приём и учёт оплаты, формирование чека	сведения о платежах, адрес электронной почты	исполнение договора; № 422-ФЗ
Обеспечение работоспособности и безопасности сервиса, разбор сбоев и обращений	IP-адрес, журналы событий, сведения об аккаунте	законные интересы Оператора (п. 7 ч. 1 ст. 6 № 152-ФЗ)
Ограничение частоты регистраций и запросов кодов подтверждения	IP-адрес, адрес электронной почты	законные интересы Оператора
Подтверждение факта принятия условий соглашения и приложений к нему	сведения о принятии условий, IP-адрес	заключение и исполнение договора (п. 5 ч. 1 ст. 6 № 152-ФЗ)
Ответы на вопросы Клиента о работе сервиса в Чат-помощнике, разбор качества ответов и сбоев	сведения об обращениях к Чат-помощнику, сведения об аккаунте	исполнение договора; законные интересы Оператора (п. 7 ч. 1 ст. 6 № 152-ФЗ) в части разбора качества ответов
Рассмотрение обращений и претензий	данные, указанные в обращении	исполнение договора; ст. 12 № 59-ФЗ по аналогии

5.2. Рассылка рекламных и маркетинговых сообщений Оператором не производится. Все направляемые сообщения относятся к исполнению договора и работе сервиса.

6. Файлы cookie

6.1. Консоль управления использует файлы cookie исключительно для аутентификации: в них хранятся токены доступа и обновления сессии. Без них вход в аккаунт невозможен. Чат-помощник использует собственный файл cookie с токеном сессии, который выдаётся после входа через консоль управления.

6.2. Токен обновления сессии консоли управления и токен сессии Чат-помощника передаются с признаком `httpOnly` и недоступны скриптам страницы. Все токены передаются только по защищённому соединению.

6.3. Системы веб-аналитики, рекламные и иные сторонние скрипты в консоли управления и в Чат-помощнике не используются. Профилирование поведения Клиента не производится.

7. Передача данных третьим лицам

7.1. Оператор передаёт персональные данные третьим лицам только в объёме, необходимом для исполнения договора с Клиентом:

- лицу, осуществляющему по поручению Оператора администрирование и техническую поддержку сервиса, — данные, указанные в пункте 4.1, в объёме, необходимом для этих целей. Поручение выдано по договору, который обязывает это лицо соблюдать конфиденциальность и требования статьи 19 Федерального закона № 152-ФЗ (часть 3 статьи 6 того же закона);
- провайдеру услуг электронной почты (сервис Yandex Cloud Postbox, Российская Федерация) — адрес электронной почты получателя и текст сообщения, для доставки уведомлений, перечисленных в пункте 5.1;
- платёжному сервису ЮKassa (ООО НКО «ЮMoney») — сумма платежа, назначение платежа (поддомен Контура, наименование тарифа, число месяцев) и внутренний идентификатор платежа. Адрес электронной почты и иные данные Клиента платёжному сервису не передаются;
- провайдеру услуг объектного хранилища (сервис Yandex Object Storage, регион `ru-central1`, Российская Федерация) — резервные копии базы данных сервиса, содержащие данные, указанные в пункте 4.1, для восстановления работы сервиса после сбоя;
- провайдеру сервисов машинного обучения (сервис Yandex AI Studio, Российская Федерация) — текст вопроса, заданного Чат-помощнику, тексты предшествующих вопросов и ответов того же диалога и фрагменты документации сервиса. Текст вопроса передаётся дважды: для подбора подходящих разделов документации и для формирования ответа языковой моделью. Адрес электронной почты, сведения об аккаунте, Контурах и платежах Клиента не передаются.

7.2. Оператор не продаёт, не сдаёт в аренду и не передаёт персональные данные третьим лицам в целях, не указанных в пункте 7.1.

7.3. Данные могут быть предоставлены государственным органам по основаниям и в порядке, установленным законодательством Российской Федерации.

8. Место обработки и трансграничная передача

8.1. Базы данных, содержащие персональные данные, размещаются на территории Российской Федерации. Их резервные копии хранятся в объектном хранилище в регионе `ru-central1` (Российская Федерация); в том же регионе расположено объектное хранилище, используемое Контурами. Языковые модели, которыми Чат-помощник подбирает разделы документации и формирует ответ, работают на вычислительных мощностях, расположенных в Российской Федерации.

8.2. Трансграничная передача персональных данных Оператором не осуществляется.

9. Сроки обработки и хранения

9.1. Данные аккаунта обрабатываются в течение всего срока использования сервиса Клиентом и уничтожаются по его запросу в порядке пункта 11.

9.2. Сроки хранения отдельных категорий данных:

- код подтверждения адреса электронной почты — 10 минут;
- токен доступа — 15 минут, токен обновления сессии — 30 суток с момента выдачи;
- ограничение частоты регистраций по IP-адресу — 1 час;
- реквизиты доступа к админ-панели развёрнутого Контура — 7 суток;
- журналы событий, включая IP-адреса и адреса электронной почты в служебных записях, — 7 суток;
- сведения о принятии условий, включая IP-адрес, — до уничтожения аккаунта в порядке раздела 11;

- данные остановленного Контура — до его удаления в порядке, установленном пользовательским соглашением;
- резервные копии баз данных — 30 суток с даты создания копии, при этом последние созданные копии, но не более двух, хранятся до появления новых; до уничтожения копии используются исключительно для восстановления данных;
- сведения об обращениях к Чат-помощнику, включая текст вопроса и текст ответа, — 90 суток с даты обращения, после чего уничтожаются автоматически;
- токен сессии Чат-помощника — 30 суток с момента выдачи; сведения о действительности аккаунта во временном хранилище Чат-помощника — 1 минута;
- сведения о платежах — в течение срока, необходимого для исполнения обязанностей, установленных законодательством о налогах и сборах.

9.3. По достижении целей обработки либо при отзыве согласия персональные данные уничтожаются, если их дальнейшее хранение не требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Меры защиты

10.1. Оператор принимает следующие меры защиты персональных данных:

- пароли хранятся исключительно в виде необратимых криптографических хешей;
- обмен данными между Клиентом и сервисом осуществляется только по защищённому соединению (HTTPS) с автоматическим обновлением сертификатов;
- токен обновления сессии недоступен скриптам страницы, сессии хранятся с ограниченным сроком жизни и отзываются при выходе из аккаунта;
- доступ к Контурам разграничен: Клиент имеет доступ только к своим Контурам;
- пароли, токены и иные секреты маскируются в журналах событий;
- текст вопроса, заданного Чат-помощнику, в журналы событий не записывается: в них фиксируется только факт обращения и результат его обработки;
- доступ к системе хранения журналов ограничен аутентификацией, журналы имеют ограниченный срок хранения;
- производится автоматическое резервное копирование баз данных; копии хранятся отдельно от сервиса, доступ к хранилищу копий ограничен отдельными реквизитами, срок их хранения ограничен пунктом 9.2;
- входящие данные проверяются на соответствие ожидаемому формату, частота запросов на регистрацию и получение кодов подтверждения ограничена.

10.2. Оператор ограничивает состав обрабатываемых данных минимально необходимым, в частности не собирает данные, перечисленные в пункте 4.2.

11. Права субъекта персональных данных и порядок обращений

11.1. Клиент имеет право получить информацию, касающуюся обработки его персональных данных, требовать их уточнения, блокирования или уничтожения, отозвать согласие на обработку, а также обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или в суд.

11.2. Обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в разделе 14, с адреса, указанного в аккаунте. Оператор вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для подтверждения личности заявителя.

11.3. Сроки рассмотрения:

- сведения об обработке персональных данных предоставляются в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней с уведомлением заявителя (ч. 1 ст. 20 № 152-ФЗ);
- неполные, неточные или неактуальные данные уточняются в течение 7 рабочих дней с даты представления подтверждающих сведений (ч. 3 ст. 21 № 152-ФЗ);
- при отзыве согласия либо при требовании об уничтожении данные уничтожаются в течение 30 дней с даты поступления обращения (ч. 5 ст. 21 № 152-ФЗ), если отсутствуют иные правовые основания их обработки.

11.4. Уничтожение данных аккаунта влечёт прекращение доступа к сервису и удаление относящихся к аккаунту Контуров вместе с их данными. Восстановление после уничтожения невозможно.

11.5. В резервных копиях, созданных до обращения, персональные данные уничтожаются вместе с самими копиями в срок, установленный пунктом 9.2. До уничтожения такие копии используются исключительно для восстановления данных; при восстановлении из копии уничтожение, выполненное по обращению, применяется повторно.

12. Автоматизированные решения

12.1. На основании исключительно автоматизированной обработки Оператор принимает решения, касающиеся Контура, а не личности Клиента: остановка Контура по истечении оплаченного периода, снятие незавершённого закрепления поддомена, удаление данных остановленного Контура, ограничение частоты регистраций с одного IP-адреса.

12.2. Профилирование, оценка личных качеств, платёжеспособности или иных характеристик Клиента не производятся.

12.3. Клиент вправе заявить возражение против такого решения, направив обращение в порядке пункта 11.2.

12.4. Ответы Чат-помощника формируются автоматически языковой моделью на основании документации сервиса. Они носят справочный характер, решениями, порождающими юридические последствия для Клиента, не являются и для оценки Клиента Оператором не используются.

13. Изменение Политики

13.1. Оператор вправе изменять настоящую Политику. Действующая редакция публикуется на странице «Реквизиты и тарифы» и вступает в силу с даты публикации.

13.2. Существенные изменения, затрагивающие состав обрабатываемых данных или цели обработки, Оператор дополнительно доводит до Клиентов по адресу электронной почты, указанному в аккаунте.

14. Контакты

Реквизит	Значение
Оператор	Индивидуальный предприниматель Власова Неля Викторовна
ОГРНИП	326700000054881
ИНН	424623052537
Адрес	634006, г. Томск, ул. Пушкина, д. 61/3, кв. 148
Электронная почта	info@agenum.ru

Обращения по вопросам обработки персональных данных направляются на указанный адрес электронной почты в порядке пункта 11.2.