

**Положение об обработке и защите персональных данных клиентов
телекоммуникационной сети «ТВИПТЕЛ»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентируется **Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" N 149-ФЗ от 27.07.2006 года, Федеральным законом "О персональных данных" N 152-ФЗ от 27.07.2006 года, Федеральным законом «О связи» №126-ФЗ от 07.07.2003 года, Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказом ФСТЭК №21 от 18.02.2013 «Об утверждении состава и содержания организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и другими нормативно правовыми актами;**
- 1.2. Основные понятия, используемые в *Положении*:
- 1.2.1. В телекоммуникационной сети «ТВИПТЕЛ» в качестве Оператора, предоставляющего услуги связи на основании выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций лицензий, выступает Общество с ограниченной ответственностью «Телевидение, Интернет, Телефон» (ООО «ТВИПТЕЛ»);
- 1.2.2. **Клиент** - физическое лицо, потребитель услуг связи, предоставляемых Оператором, субъект персональных данных, в том числе: абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации; пользователь услугами связи – лицо, заказывающее и(или) использующее услуги связи, предоставляемые Оператором, в том числе лицо, подавшее заявку на устранение неисправностей или любое другое обращение; иное лицо, обозначившее свое намерение использовать услуги связи Оператора, путем подачи заявки на подключение;
- 1.2.3. **Услуги связи** – деятельность Оператора по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи в соответствии с лицензиями Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, а также дополнительные услуги, неразрывно связанные с услугами связи, предоставляемыми Оператором Клиенту;
- 1.2.4. **Персональные данные** - информация, сохраненная в любом формате относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Оператора, позволяет идентифицировать личность Клиента;
- 1.2.5. **Обработка персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
- 1.2.6. **Распространение персональных данных** - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;
- 1.2.7. **Использование персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, совершаемые в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих

юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

- 1.2.8. **Конфиденциальность персональных данных** - обязательное для соблюдения Оператором или иным, получившим доступ к персональным данным, лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;
 - 1.2.9. *Информационная система персональных данных Клиентов Оператора* - единая локальная информационная система для обработки и хранения персональных данных Клиентов в целях, указанных в п.1.5. настоящего Положения, и не имеющая подключений к сетям связи общего пользования и сетям международного информационного обмена.
 - 1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, которым Оператор предоставляет услуги связи, а также дополнительные услуги, неразрывно связанные с услугами связи;
 - 1.4. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных;
 - 1.5. Персональные данные обрабатываются в целях исполнения договора об оказании услуг связи, одной из сторон которого является Клиент, а также для заключения договора об оказании услуг связи по инициативе субъекта персональных данных. Использование персональных данных абонентов в целях информационно-справочного обслуживания допускается в порядке, определенном пунктом 4.2 настоящего положения. Оператор собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названных целей;
 - 1.6. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации;
 - 1.7. Настоящее Положение утверждается Оператором и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками Оператора, имеющими доступ к персональным данным Клиента.
- 2. Состав и получение персональных данных Клиентов.**
- 2.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляют Оператор, относятся:
 - 2.1.1. Анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
 - 2.1.2. Паспортные данные;
 - 2.1.3. Адрес регистрации;
 - 2.1.4. Адрес места жительства (места установки оконечного оборудования Клиента);
 - 2.1.5. Сведения баз данных систем расчетов за оказанные услуги связи, в том числе о соединениях, трафике и платежах Клиентов.
 - 2.2. Персональные данные сотрудники Оператора получают непосредственно от субъектов персональных данных - Клиентов.
- 3. Обработка и хранение персональных данных Клиентов**
- 3.1. Обработка персональных данных Клиентов заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов;
 - 3.2. Согласие Клиентов на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Клиент либо для заключения договора об оказании услуг связи по инициативе субъекта персональных данных;
 - 3.3. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки;
 - 3.4. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники, допущенные к работе с персональными данными Клиента и подписавшие Соглашение о неразглашении персональных данных Клиентов;
 - 3.5. Перечень сотрудников, имеющих доступ к персональным данным Клиентов, определяется приказами руководителя телекоммуникационной сети «ТВИПТЕЛ»;

- 3.6. Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в отделе по работе с клиентами;
 - 3.7. Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в информационной системе персональных данных Клиентов, являющейся локальной информационной системой и не имеющей подключений к сетям связи общего пользования и сетям международного информационного обмена.
- 4. Использование и передача персональных данных Клиентов**
- 4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется исключительно для достижения целей, определенных договором между Клиентом – Оператором, в частности, для предоставления услуг связи и дополнительных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи, а также для заключения договора об оказании услуг связи по инициативе субъекта персональных данных;
 - 4.2. Созданные базы данных об абонентах используются для информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами, в частности с использованием средств телекоммуникаций. При подготовке данных для осуществления информационно-справочного обслуживания могут быть использованы фамилия, имя, отчество абонента, его абонентский номер и адрес установки оконечного оборудования. Сведения об абонентах–гражданах без их согласия в письменной форме не могут быть включены в данные для информационно-справочного обслуживания и не могут использоваться для информационно-справочного обслуживания. Свое согласие на включение персональных данных абонента в базу информационно-справочного обслуживания абонент оформляет письменно;
 - 4.3. Оператор вправе поручить третьему лицу заключить с Клиентом договор на оказание услуг связи от имени и за счет Оператора, а также поручить осуществление расчетов с абонентами. При передаче персональных данных Клиентов Оператор должен соблюдать следующие требования:
 - 4.3.1. Предупреждать лиц, получающих персональные данные Клиентов о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных;
 - 4.3.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций;
 - 4.3.3. Не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей информации, содержащей персональные данные, по телефону или факсу;
 - 4.3.4. Оператор вправе предоставлять или передавать персональные данные Клиентов третьим лицам, не являющимся Оператором связи, в следующих случаях:
 - 4.3.4.1. При наличии письменного согласия Клиента на передачу его персональных данных;
 - 4.3.4.2. В случае, если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта в случаях, предусмотренных федеральными законами;
 - 4.3.4.3. В целях оказания содействия в проведении оперативно-розыскных мероприятий, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
 - 4.3.4.4. В целях защиты законных прав Клиента и Оператора.
- 5. Защита персональных данных Клиентов от несанкционированного доступа**
- 5.1. Оператор обязан при обработке персональных данных Клиентов принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий;
 - 5.2. В целях эффективной защиты персональных данных Клиентов, Оператор:
 - 5.2.1. Соблюдает порядок получения, учета и хранения персональных данных Клиентов;

- 5.2.2. Применяет технические средства охраны, сигнализации;
- 5.2.3. Заключает со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиента, *Соглашение* о неразглашении персональных данных Клиента;
- 5.2.4. Привлекает к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента.
- 5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Оператора, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается;
- 5.4. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Клиентов (защита информационной системы персональных данных Клиентов) обеспечивается применением следующих мер безопасности:
 - 5.4.1. Идентификация и аутентификация субъектов и объектов доступа обеспечиваются присвоением субъектам и объектам доступа уникального признака (идентификатора), сравнение предъявляемого субъектом (объектом) доступа идентификатора с перечнем присвоенных идентификаторов, а также проверку принадлежности субъекту (объекту) доступа предъявленного им идентификатора (подтверждение подлинности);
 - 5.4.2. Управление доступом субъектов доступа к объектам доступа обеспечивается управлением правами и привилегиями субъектов доступа, разграничением видов доступа на основе совокупности установленных информационной системой правила разграничения доступа, а также обеспечением контроля за соблюдением этих правил;
 - 5.4.3. Защита машинных носителей персональных данных (средств обработки (хранения) персональных данных, съемных машинных носителей персональных данных) обеспечивается уничтожением (стиранием) или обезличиванием персональных данных на машинных носителях при их передаче между пользователями, в сторонние организации для ремонта или утилизации, а также контролем уничтожения (стирания) или обезличивания персональных данных;
 - 5.4.4. Регистрация событий безопасности обеспечивается сбором, записью, хранением и защитой информации о событиях безопасности в информационной системе;
 - 5.4.5. Антивирусная защита обеспечивается использованием лицензионных программных продуктов, обеспечивающих реализацию антивирусной защиты информационной системы, а также обновление базы данных признаков вредоносных компьютерных программ (вирусов);
 - 5.4.6. Контроль (анализ) защищенности персональных данных обеспечивается проведением систематических мероприятий по определению уровня защищенности персональных данных, обрабатываемых в информационной системе и тестированию работоспособности системы защиты персональных данных;
 - 5.4.7. Защита среды виртуализации обеспечивается разделением виртуальной инфраструктуры на сегменты (сегментированием виртуальной инфраструктуры) для обработки персональных данных отдельным пользователем и (или) группой пользователей, а также исключением несанкционированного доступа к персональным данным, обрабатываемым в виртуальной инфраструктуре и (или) её сегментах;
 - 5.4.8. Защита технических средств обеспечивается размещением стационарных технических средств, обрабатывающих персональные данные, в местах, исключающих несанкционированный доступ к ним, а также контролем и управлением физическим доступом к данным техническим средствам и средствам обеспечения их функционирования, к средствам защиты информации и в помещения, где эти средства расположены;
 - 5.4.9. Управление конфигурацией информационной системы и системы защиты персональных данных обеспечивается управлением изменениями конфигурации информационной системы и системы защиты персональных данных, определением лиц, которым разрешены действия по внесению изменений в конфигурацию информационной системы и системы защиты персональных данных, анализом потенциального воздействия

планируемых изменений на обеспечение безопасности персональных данных, а также документированием таких изменений;

5.4.10. Копирование и выписки персональных данных Клиента осуществляется исключительно в служебных целях с письменного разрешения руководства Оператора.

6. Обязанности Оператора

6.1. Оператор обязан:

- 6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях, указанных в п.1.5 настоящего Положения;
- 6.1.2. Получать персональные данные Клиента непосредственно у него самого. Если персональные данные Клиента возможно получить только у третьей стороны, то Клиент должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники Оператора должны сообщить Клиенту о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа Клиента дать письменное согласие на их получение;
- 6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом;
- 6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных;
- 6.1.5. Ограничивать право Клиента на доступ к своим персональным данным, если:
 - 6.1.5.1. Обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
 - 6.1.5.2. Предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц;
- 6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты;
- 6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними и при наличии письменного обращения (запроса) субъекта персональных данных или его законного представителя, либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных - осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки;
- 6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов персональные данные уточняются;

- 6.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Оператор, в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений Оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, уничтожает персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных Оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган;
- 6.1.10. В случае достижения цели обработки персональных данных Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить/обезличить соответствующие персональные данные.

7. Права Клиента. Клиент имеет право на:

- 7.1. Доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способах обработки персональных данных, применяемые Оператором; сведениях о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечню обрабатываемых персональных данных и источник их получения, срокам обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведениям о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных;
- 7.2. Определение форм и способов обработки его персональных данных;
- 7.3. Ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- 7.4. Запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- 7.5. Изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- 7.6. Обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке;
- 7.7. Доступ к информации, указанной в п.7.1 настоящего Положения предоставляется клиенту в порядке, определенном пунктом 6.1.4 настоящего Положения.

8. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

- 8.1. Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными;
- 8.2. Конфиденциальность персональных данных Клиентов обеспечивает Оператор;
- 8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения;
- 8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Клиентов распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на электронные;
- 8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

9. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Клиентов

- 9.1. Оператор несет ответственность за несоблюдение мер по защите персональных данных Клиентов, которые находятся в его распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности;
- 9.2. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации;
- 9.3. Клиент может обратиться к Оператору с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки персональных данных рассматриваются в срок не более 30 дней со дня их поступления;

- 9.4. Сотрудники Оператора обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.
- 9.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиентов, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами Российской Федерации.