

Положение об обработке и защите персональных данных абонентов в ООО «ДельтаТелеком»

1 Назначение

Данное Положение об обработке и защите персональных данных абонентов, пользователей сайта в «ДельтаТелеком» (далее - Положение) определяет порядок и условия обработки персональных данных абонентов (далее - ПДна) как с использованием, так и без использования средств автоматизации.

Данное Положение разработано с целью обеспечения защиты ПДна ООО «ДельтаТелеком» в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2 Общие положения

2.1 Область применения Требования данного Положения распространяются на ответственных лиц – сотрудников «ДельтаТелеком».

В сфере действия данного Положения находятся все информационные системы ПДна Оператора, в частности:

- Корпоративная информационная система (далее - КИС) ПДна Оператора.
- Другие информационные системы, попадающие под действие Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ и подзаконных актов.

Ответственным за организацию обработки ПДна является подразделение, в чьи обязанности входит организация работы с абонентами и обслуживание абонентов.

Внутренний контроль и аудит соответствия обработки ПДна законодательству и внутренним нормативным документам осуществляют сотрудники соответствующих подразделений в рамках своей компетенции и функциональной области ответственности.

Данное Положение устанавливает требования по обработке ПДна в информационных системах ПДна и на бумажных носителях.

Статус данного документа для РФ - «Для руководства».

2.2 Нормативные ссылки

Настоящее Положение разработано с учетом следующих нормативных документов:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» от 01.11.2012 № 1119;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 № 687;
- Приказ ФСТЭК РФ «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» от 18.02.2013 № 21.
- Положение о конфиденциальной информации ООО «ДельтаТелеком».

2.3 Термины, определения и сокращения

Для целей данного Положения в нем используются следующие термины и сокращения:

Абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

ПДна - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (Абоненту).

Блокирование - временное прекращение обработки ПДна (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения ПДна).

Доступ к информации - возможность получения информации и ее использования.

Использование ПДна - действия (операции) с ПДна, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении абонента или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы Абонента или других лиц.

КИСПДна – Корпоративная информационная система ПДна, в которой производится сбор и хранение информации об абонентах и истории взаимоотношений с ними, об использовании телекоммуникационных услуг и их тарификации, о выставлении счетов Абонентам и об обработке платежей.

Конфиденциальность ПДна - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к ПДна лицом требование не допускать их распространения без согласия абонента или наличия иного законного основания.

Несанкционированный доступ к информационным активам - доступ к информации, нарушающий установленные правила разграничения доступа.

Обезличивание ПДна - действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность ПДна конкретному Абоненту.

Обработка ПДна - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с ПДна, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение ПДна.

Оператор - Общество с ограниченной ответственностью «ДельтаТелеком», самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку ПДна, а также определяющее цели обработки ПДна, состав ПДна, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с ПДна.

Пользователь КИСПДна - лицо, участвующее в функционировании КИСПДна или использующее результаты ее функционирования.

Потенциальный абонент - физическое лицо, имеющее намерения стать абонентом.

Предоставление ПДна - действия, направленные на раскрытие ПДна определенному лицу или определенному кругу лиц.

Распространение ПДна - действия, направленные на раскрытие ПДна неопределенному кругу лиц.

Ответственное лицо Оператора - сотрудник Оператора, в функциональные обязанности которого входит обработка ПДна.

Защищенная электронная почта - дополнительный сервис, позволяющий защищать почтовые сообщения посредством шифрования и электронной подписи сертифицированными средствами криптографической защиты информации.

Уничтожение ПДна - действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание ПДна абонента в информационной системе ПДна и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители ПДна.

Уполномоченное оператором лицо - лицо, которому на основании договора оператор поручает обработку ПДна абонента.

Архив – сотрудники архива, осуществляющие обработку и хранение персональных данных абонентов.

3 Общие требования к обработке ПДна

Обработку ПДна Оператора осуществляют на основе следующих принципов:

- законность целей и способов обработки ПДна;
- соответствие целей обработки ПДна целям, заранее определенным и заявленным при сборе ПДна, а также полномочиям оператора;
- соответствие объема и характера обрабатываемых ПДна, способов обработки ПДна целям обработки ПДна;
- достоверность ПДна, их достаточность для целей обработки, недопустимость обработки ПДна, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе ПДна;

- недопустимость объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных информационных систем ПДна;
- иных принципов, определенных действующим законодательством.

Цели сбора, обработки и правовое обоснование обработки ПДна:

Оператор собирает и хранит ПДна, необходимые для оказания Абоненту услуг, а также для осуществления и исполнения возложенных на Оператора законодательством Российской Федерации функций, полномочий и обязанностей на основании и в соответствии со ст.ст. 23, 24 Конституции Российской Федерации; Федеральным законом "О персональных данных"; Федеральным законом "О связи", Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 и другими нормативно-правовыми актами. При этом в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона "О персональных данных" обработка ПДна, необходимая для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является Абонент, а также для заключения договора по инициативе Абонента или договора, по которому Абонент будет являться выгодоприобретателем или поручителем, осуществляется без согласия Абонента. Оператор может использовать ПДна в следующих целях:

- Идентификация Абонента в рамках оказания услуг Компанией.
- Связь с Абонентом в случае необходимости, в том числе направление уведомлений, информации и запросов, связанных с оказанием услуг, а также обработка заявлений, запросов и заявок Абонента.
- Проведение исследований на основе обезличенных ПДна.

Состав ПДна абонента:

- Фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- Кем и когда выдан документ, удостоверяющий личность;
- Адрес регистрации/места жительства;
- Номер телефона;
- Уникальный номер клиента;
- Иные идентификационные данные абонента.

Процесс обработки ПДна включает в себя следующие действия:

- Сбор
- Запись
- Систематизация
- Накопление
- Хранение
- Уточнение (обновление, изменение)
- Извлечение
- Использование
- Передача (распространение предоставление, доступ)
- Обезличивание
- Блокирование
- Удаление
- Уничтожение.

Различают следующие виды ПДна:

- на бумажном носителе;
- в электронном виде в ИСПДна.

Для обеспечения доступа Ответственных лиц Оператора к ПДна, Служба безопасности Оператора в начале каждого года формирует Перечень должностей Ответственных лиц, которые используют ПДна в служебных целях.

В Перечень включают должности Ответственных лиц, которые используют ПДна непосредственно для выполнения конкретных функций в соответствии с Положением о подразделении и/или Должностной инструкцией.

Перечень должностей Ответственных лиц, которые обрабатывают ПДна, утверждает

Генеральный директор Оператора.

Каждое Ответственное лицо, должность которого включена в «Перечень должностей Ответственных лиц, обрабатывающих ПДна», несет персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Положения и обеспечение мер по защите ПДна.

Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Оценка вреда, который может быть причинен абоненту при нарушении требований, установленных законодательством к обработке его ПДна, осуществляется ответственным лицом за организацию обработки ПДна экспертным путем в каждом выявленном случае нарушений таких требований. При этом производится соотнесение указанного вреда и принимаемых Оператором мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством.

4 Обязанности оператора при получении запроса абонента

4.1 При получении от абонента запроса об обработке его ПДна

При получении запроса от абонента об обработке его ПДна, Ответственное лицо Оператора обязано дать по полученным вопросам абоненту ответ в момент обращения либо в течение тридцати дней с даты получения запроса.

В случае отказа в предоставлении абоненту информации о наличии его ПДна, порядке обработки, Ответственное лицо Оператора обязано дать в письменной форме мотивированный ответ, содержащий основание для такого отказа в срок, не превышающий тридцати дней со дня обращения абонента либо с даты получения запроса.

4.2 При получении от абонента запроса о внесении изменений в ПДна При обращении абонента о внесении изменений и предоставлении сведений,

подтверждающих, что ПДна являются неполными, неточными или неактуальными, Ответственное лицо Оператора обязано внести в них необходимые изменения в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня предоставления абонентом информации.

4.3 При получении от абонента запроса о незаконном получении оператором его ПДна

В срок, не превышающий семи рабочих дней со дня представления абонентом сведений, подтверждающих, что такие ПДна являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, Ответственные лица архива Оператора обязаны уничтожить такие ПДна и уведомить абонента о внесенных изменениях и предпринятых мерах, и принять разумные меры для уведомления третьих лиц, которым ПДна этого абонента были переданы.

4.4 При получении от абонента запроса о прекращении обработки ПДна При

обращении абонента с просьбой прекратить обработку его ПДна, обработка ПДна производится в соответствии с п. 5.5, 5.6. настоящего Положения.

5 Обработка ПДна

5.1 Сбор, запись, систематизация, накопление и изменение ПДна Сбор и запись ПДна (потенциальных абонентов) осуществляют Ответственные лица за заключение договоров с Абонентами при подаче письменного (собственноручно подписанного Абонентом) заявления (оферты) на предоставление услуг.

На основании заявления (оферты) Абонента, оператор осуществляет обработку его ПДна.

Абонент представляет свои ПДна при оформлении заявления (оферты) и/или оформлении договора об оказании услуг в объеме, требующемся для заключения договора в соответствии с утвержденными формами.

Систематизацию, накопление и изменение ПДна выполняют Ответственные лица Оператора.

На основании заявления (оферты) Абонента Ответственное лицо по требованию Абонента формирует записи о ПДна на бумажном носителе (Договор об оказании услуг, Дополнительное соглашение к Договору, др.), часть информации заносит в КИС ПДна. Уточнение (обновление, изменение) ПДна производит Ответственное лицо по заявлению Абонента с предъявлением оригиналов необходимых документов. Внесение изменений в ПДна выполняют с помощью пользовательского интерфейса управления КИС ПДна в присутствии Абонента. При обработке ПДна в бумажном виде - изменение выполняют с заменой данных на бумажном носителе в присутствии Абонента.

5.2 Использование ПДна Абонента

Использование ПДна возможно только для исполнения договора с Абонентом.

Письменное согласие Абонента на использование его ПДна требуется в следующих случаях:

- при включении сведений об Абоненте в данные для информационно-справочного обслуживания (состав ПДна определен ст. 53. «Базы данных» Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ);
- при предоставлении сведений об Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3 Передача обработки ПДна третьей стороне

Передачу ПДна осуществляют в случае, если Оператор поручает обработку ПДна другому лицу на основании договора.

Оператор вправе поручить обработку ПДна другому лицу с согласия Абонента, если иное не предусмотрено федеральным законом, на основании заключаемого с этим лицом договора (далее - поручение оператора).

В поручении Оператора должны быть определены перечень действий (операций) с ПДна, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку ПДна, и цели обработки, должна быть установлена обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность ПДна и обеспечивать безопасность ПДна при их обработке, а также должны быть указаны требования к защите обрабатываемых ПДна.

Лицо, осуществляющее обработку ПДна по поручению Оператора, не обязано получать согласие Абонента на обработку его ПДна.

В случае, если Оператор поручает обработку ПДна другому лицу, ответственность перед Абонентом за действия указанного лица несет Оператор. Лицо, осуществляющее обработку ПДна по поручению Оператора, несет ответственность перед Оператором.

В случае, когда в соответствии с договором на оказание услуг, проведении работ сторонами будет передаваться ПДна, необходимо заключение Соглашения о конфиденциальности.

5.4 Обезличивание ПДна данных Абонентов Обезличивание ПДна выполняют в КИСПДна для подготовки статистических отчетов.

Обезличивание проводят Ответственные лица, подготавливающие данные отчеты.

5.5 Блокирование ПДна На основании заявления Абонента о прекращении действия договора, осуществляется

блокирование обработки его ПДна. Блокирование ПДна выполняет Ответственное лицо Оператора, путем ввода в КИС даты расторжения договора на оказание услуг. Такие ПДна подлежат обработке в течение срока исковой давности, установленного действующим законодательством.

5.6 Правила хранения ПДна Хранение ПДна на бумажном носителе осуществляют в надежно укрепленных

помещениях, доступ в которые имеют только Ответственные лица Архива Оператора.

В электронном виде ПДна хранятся в КИСПДна. Срок хранения - не менее 5 лет после истечения срока действия договора, заявления (оферты).

5.7 Уничтожение ПДна Уничтожение ПДна выполняет Ответственное лицо Оператора после достижения цели

обработки ПДна или по истечении срока хранения.

Уничтожение носителей информации, содержащих ПДна, оформляется Актом об уничтожении материального носителя информации.

Материальные носители информации в бумажном виде, содержащие ПДна, уничтожают путем измельчения, не позволяющего их последующего восстановления (например, с использованием бумагорезательной машины (БРМ)).

Уничтожение ПДна организуют и обеспечивают Ответственные лица Архива, обеспечивающие обработку и хранение ПДна.

Электронные файлы с ПДна удаляют с помощью пользовательского интерфейса управления КИСПДна.

Уничтожение ПДна в электронном виде Ответственное лицо выполняет в соответствии с установленным Оператором технологического процесса и требованиями эксплуатационной документацией КИС.

В случае передачи оргтехники Оператора в ремонт в стороннюю организацию, Ответственное лицо за организацию обработки ПДна обязано организовать уничтожение размещенной на передаваемом оборудовании информации с ПДна.

6 Дополнительные требования по обработке ПДн в КИСПДн в период их ремонта и обслуживания

При выполнении технического обслуживания оборудования КИСПДн необходимо принять меры по изъятию из состава обслуживаемого оборудования машинных носителей информации, содержащих ПДн.

В случае, если ремонту/замене подлежат сами машинные носители информации, а гарантированное уничтожение ПДн на них невозможно, передача таких носителей допускается при условии наличия соглашения о конфиденциальности с организацией, осуществляющей ремонт (замену). При невозможности выполнения указанных условий такие носители подлежат списанию и физическому уничтожению.

7 Ответственность

Ответственным за общую организацию обработки ПДн у Оператора является руководитель Оператора.

Контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн проводит руководитель Оператора в соответствии с Положением.

8 Меры по обеспечению безопасности ПДн при их обработке Оператор при обработке ПДн обязан принимать необходимые правовые,

организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты ПДн от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения ПДн, а также от иных неправомерных действий в отношении ПДн. Обеспечение безопасности ПДн достигается, в частности:

- определением угроз безопасности ПДн при их обработке в КИСПДн;
- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в КИСПДн, необходимых для выполнения требований к защите ПДн, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности ПДн. При создании КИС с ПДн в процессе разработки документации (технические решения, Инструкции по эксплуатации КИС, приказы о вводе в эксплуатацию КИС) устанавливаются организационные и технические меры в соответствии с ФЗ и нормативными документами, применительно к данной КИС;
- применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПДн до ввода в эксплуатацию КИСПДн. При создании КИС с ПДн (до ввода в эксплуатацию КИСПДн), определяются мероприятия по оценке эффективности, которые указываются в документации на КИС;
 - учетом машинных носителей ПДн;
 - обнаружением фактов несанкционированного доступа к ПДн и принятием мер;
 - восстановлением ПДн, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
 - установлением правил доступа к ПДн, обрабатываемым в КИСПДн, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с ПДн в КИСПДн;
 - контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн и уровня защищенности КИСПДн. Контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн проводится руководителем Оператора в соответствии с Положением.

9 Сведения о реализуемых требованиях к защите ПДн

Созданные Оператором условия и режим защиты информации, отнесенной к ПДн, позволяют обеспечить защиту обрабатываемых ПДн.

Оператором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации разработан и введен в действие комплекс организационно-распорядительных, функциональных и планирующих документов, регламентирующих и обеспечивающих безопасность обрабатываемых ПДн.

Введены режим безопасности обработки и обращения с ПДн, а также режим защиты помещений, в которых осуществляется обработка и хранение носителей ПДн.

Назначены ответственный за организацию и обеспечение безопасности ПДн, ответственный за организацию технической защиты ПДн, им определены обязанности и разработаны инструкции по обеспечению безопасности информации.

Определены требования к персоналу, степень ответственности Ответственных лиц за обеспечение безопасности ПДн.

Проведено ознакомление Ответственных лиц, осуществляющих обработку ПДн, с положениями законодательства Российской Федерации по обеспечению безопасности персональных данных и требованиями к защите персональных данных, документами, определяющими политику Оператора в отношении обработки персональных данных, локальными актами по вопросам обработки персональных данных. Проводится периодическое обучение указанных Ответственных лиц с правилам обработки персональных данных.

Предприняты необходимые и достаточные технические меры для обеспечения безопасности ПДн от случайного или несанкционированного доступа, уничтожения, изменения, блокирования доступа и других несанкционированных действий:

- Введена система разграничения доступа.
- Установлена защита от несанкционированного доступа к КИС.
- Установлена защита от вредоносного программно-математического воздействия.
- Осуществляется регулярное резервное копированием информации и баз данных.

10 При реализации данного Положения в подразделениях Оператора создаются следующие записи (документы):

№ п/п	Наименование записи	Кто создает	Место хранения	Срок хранения
1.	Заявка/заявление/оферта потенциального Абонента	Структурное подразделение, ответственное за заключение договоров с Абонентами	Структурное подразделение, ответственное за заключение/ хранение договоров с Абонентами	Не менее 5 лет после истечения срока действия договора, соглашения с данным Абонентом
2.	Договор об оказании услуг связи	Структурное подразделение, ответственное за заключение договоров с Абонентами	Структурное подразделение, ответственное за заключение/ хранение договоров с Абонентами	Не менее 5 лет после истечения срока действия договора, соглашения с данным Абонентом
3.	Сведения об Абоненте	Структурное подразделение, ответственное за заключение договоров с Абонентами	Корпоративная информационная система	Не менее 5 лет после истечения срока действия договора, соглашения с данным Абонентом

11 Хранение и архивирование

Подлинник настоящего Положения во время срока действия хранится в СБ.

12 Рассылка и актуализация

Периодическая проверка Положения осуществляется руководителем Оператора по мере необходимости, но не реже 1-го раза в 12 месяцев.

Решение об инициации процесса внесения изменений в Положение принимает руководитель Оператора на основании предложений других подразделений, результатов применения документа Оператора, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, а также

рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

Актуальная версия утвержденного Положения размещена на сайте dtc43.ru. Ответственность за размещение и поддержание в актуальном состоянии размещенного на сайте dtc43.ru Положения, а также доведение информации о месте размещения актуальной версии до всех заинтересованных подразделений несет руководитель Оператора .