

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМОЙ «АЙВА»

Редакция от 28.10.2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок использования Платформы «Айва» (далее — «Платформа») лицензиатами и их Пользователями и являются Приложением № 2 и неотъемлемой частью Лицензионного договора-оферты о предоставлении права использования Платформы «Айва», размещённого по адресу <https://thewaive.ru/documents/aiva-offer> (далее — «Договор»). Правообладатель Платформы — Общество с ограниченной ответственностью «Цифровые Интеллектуальные Системы» (ООО «ЦИС», ОГРН 1267700161156, ИНН 9729419501) (далее — «Лицензиар»).

1.2. Термины используются в значениях, установленных Договором. «Клиент» — Лицензиат по Договору.

1.3. Правила обязательны для Клиента и всех Пользователей. Клиент обязан ознакомить Пользователя с Правилами до предоставления ему доступа к Платформе. Пользователь, входя в Платформу, подтверждает, что ознакомлен с Правилами и обязуется их соблюдать.

1.4. Пользователь не является стороной Договора. Нарушение Правил Пользователем считается нарушением Договора Клиентом.

1.5. При противоречии между Правилами и Договором применяется Договор.

2. УЧЁТНЫЕ ЗАПИСИ И БЕЗОПАСНОСТЬ

2.1. Учётную запись Пользователя создаёт Администратор Клиента. Каждая учётная запись предназначена для одного физического лица. Передача Учётных данных другим лицам и совместное использование одной учётной записи запрещены.

2.2. Пользователь обязан использовать надёжный пароль, не используемый в других сервисах, не сохранять его в общедоступных местах и немедленно сообщать Администратору о подозрении на компрометацию учётной записи.

2.3. После 10 неудачных попыток входа в течение 15 минут вход в учётную запись блокируется на 15 минут. Блокировка действует также для IP-адреса, с которого выполнялись попытки.

2.4. Администратор обязан отключать учётные записи Пользователей, утративших право доступа (в том числе при увольнении), в день утраты такого права. Плата за отключённого Пользователя за текущий месяц не возвращается; до конца оплаченного месяца вместо него может быть подключён другой Пользователь без дополнительной платы (п. 4.6 Договора).

3. РОЛИ И КОНТРОЛЬ ДОСТУПА

3.1. В Организации используются роли:

- «Пользователь» — работа с чатом, документами и функциями Платформы в пределах выданных прав;

- «Администратор» — управление Пользователями, ролями, доступом к документам, LLM, Интеграциями, лимитами расходов и уровнями конфиденциальности, просмотр сведений о Балансе, ценах, списаниях и объёме Операций с LLM.

3.2. Администраторы Клиента вправе просматривать историю диалогов и действий Пользователей. Действия в Платформе, в том числе просмотр и изменение данных, фиксируются в журнале аудита. Клиент обязан уведомить об этом Пользователей и обеспечить правовые основания для такого контроля.

3.3. Доступ к документам Клиента определяется метками доступа, назначаемыми Администратором. Право скачивания документов предоставляется отдельно.

4. LLM: РОССИЙСКИЕ И ИНОСТРАННЫЕ

4.1. В Платформе доступны LLM двух категорий:

- **Российские LLM** — данные обрабатываются в центрах обработки данных на территории Российской Федерации, трансграничной передачи не происходит;
- **Иностранные LLM** — данные передаются за пределы Российской Федерации, в том числе через промежуточные серверы за рубежом.

Категория каждой LLM, её провайдер и страна обработки данных указаны в Перечне, который отображается в интерфейсе Платформы. При выборе Иностранной LLM над полем ввода выводится предупреждение: «Модель работает за рубежом — не загружайте персональные данные».

4.2. Какие сведения допускается передавать LLM:

Вид сведений	Российская LLM	Иностранная LLM
Общедоступные сведения, обезличенные данные, данные без персональных данных	Да	Да
Персональные данные (ФИО, контакты, должность, сведения о работниках, клиентах, контрагентах и т.п.)	Да, при наличии у Клиента правовых оснований	Нет
Специальные категории персональных данных (здоровье, убеждения и др.), биометрические персональные данные	Только по предварительному согласованию с Лицензиаром	Нет
Коммерческая тайна и иная конфиденциальная информация Клиента	По решению и под ответственность Клиента	По решению и под ответственность Клиента, не рекомендуется
Коммерческая тайна третьих лиц, переданная Клиенту по соглашению о конфиденциальности	В пределах прав, предоставленных Клиенту, под ответственность Клиента	Только при прямом разрешении обладателя, под ответственность Клиента
Сведения, составляющие государственную тайну	Нет	Нет

4.3. При направлении персональных данных в Российские LLM Лицензиар обрабатывает их по поручению Клиента в соответствии с Соглашением о поручении обработки персональных данных. Передача персональных данных в Иностранные LLM в поручение не входит: если она произошла, ответственность за неё несёт Клиент (п. 6.3 Договора).

4.4. Лицензиар не принимает на себя обязательств по охране информации, составляющей коммерческую тайну, предусмотренных Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Размещение такой информации в Платформе осуществляется по решению и под ответственность Клиента (п. 6.4 Договора).

4.5. Запрет передачи персональных данных в Иностранные LLM распространяется на любые формы передачи: текст сообщения, прикрепленные файлы и их содержимое, изображения и сканы документов, документы из подключённых хранилищ и систем, контекст предыдущих сообщений диалога, запросы на веб-поиск.

4.6. **Предупреждение в интерфейсе не блокирует отправку.** Решение о выборе LLM и о содержании передаваемых данных принимает Пользователь. Перед использованием Иностранной LLM Пользователь обязан удалить из запроса и файлов персональные данные или заменить их условными обозначениями.

4.7. Если в диалоге уже обсуждались персональные данные, для продолжения работы с ними нужно оставаться на Российской LLM: при переключении на Иностранную LLM ей передаётся контекст диалога.

4.8. Распознавание изображений (OCR) и веб-поиск могут выполняться иностранными сервисами — место их выполнения указано в Перечне. Не направляйте на распознавание изображения, содержащие персональные данные, и не включайте персональные данные в поисковые запросы, если соответствующая функция выполняется за пределами Российской Федерации.

4.9. LLM, доступные Пользователям, включает Администратор. Клиент, которому законодательством Российской Федерации предписано использовать только суверенные или национальные большие фундаментальные модели искусственного интеллекта, обязан включать только такие LLM. Статус LLM указывается в Перечне.

5. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ LLM

5.1. Результаты формируются автоматически и могут содержать ошибки, вымышленные факты, ссылки и цитаты, устаревшие сведения. Пользователь обязан проверять Результаты перед их использованием, особенно расчёты, ссылки на нормативные акты, юридические, финансовые, медицинские и технические сведения.

5.2. Результаты не являются профессиональной консультацией и не должны быть единственным основанием для решений, порождающих юридические последствия для физических лиц или иным образом затрагивающих их права (ст. 16 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

5.3. Пользователь вправе сопровождать Результаты указанием на их создание с применением LLM. Пользователь не вправе выдавать Результаты за созданные человеком, если это вводит в заблуждение третьих лиц в ущерб их интересам.

5.4. Права на Результаты в отношениях с Лицензиаром принадлежат Клиенту. Совпадение Результата с объектами третьих лиц не исключено. Перед публикацией и коммерческим использованием Результата Пользователь проверяет, не нарушает ли он права третьих лиц.

6. ДОПУСТИМОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

6.1. При использовании Платформы запрещается:

- размещать, создавать и распространять информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, в том числе экстремистские и террористические материалы, материалы, пропагандирующие насилие, наркотические средства, суицид, а также иную информацию, указанную в ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- размещать Материалы, нарушающие права на результаты интеллектуальной деятельности, честь, достоинство и деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни третьих лиц;
- создавать вредоносные программы, фишинговые материалы, инструменты для неправомерного доступа к информации, а также использовать Платформу для атак на информационные системы;
- пытаться получить доступ к данным других лицензиатов, обходить ограничения доступа, уровни конфиденциальности, лимиты и технические средства защиты Платформы, в том числе с помощью специально составленных запросов к LLM;
- проводить тестирование безопасности, сканирование уязвимостей и нагрузочное тестирование Платформы без письменного согласия Лицензиара;
- использовать Платформу для массовых рассылок без согласия получателей (спама), а также для автоматизированного создания учётных записей и автоматизированного извлечения данных Платформы;
- перепродавать доступ к Платформе или предоставлять его лицам, не являющимся Пользователями Клиента;
- использовать Платформу для деятельности, противоречащей законодательству Российской Федерации.

6.2. Обнаружив уязвимость, Пользователь сообщает о ней Лицензиару по адресу info@thewaive.io и не использует её.

7. ИСПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММНОГО КОДА

7.1. Платформа исполняет программный код в изолированной среде, отдельной для каждого диалога. Выход изолированной среды в сеть «Интернет» ограничен репозиториями программных пакетов. Для изолированной среды действуют ограничения процессора и оперативной памяти. Объём рабочих файлов изолированных сред одного Пользователя ограничен (5 ГБ); при превышении ограничения Платформа удаляет рабочие файлы диалогов, которые дольше всего не использовались.

7.2. Запрещается использовать изолированную среду для майнинга криптовалют, попыток выйти за её пределы, сканирования сетей, обхода сетевых ограничений и иных действий, не связанных с решением рабочих задач Клиента.

8. ФАЙЛЫ И ХРАНЕНИЕ

8.1. Ограничения по файлам: файл, прикрепляемый к диалогу, — не более 500 МБ (аудиозапись — не более 100 МБ), не более 100 файлов в одном диалоге; документ, загружаемый в базу знаний, — не более 50 МБ. Для Организации может быть установлен лимит общего объёма хранилища; при его превышении загрузка новых файлов не выполняется.

8.2. Сроки хранения (раздел 9 Договора):

Данные	Срок хранения
Файлы, прикреплённые к диалогам	30 календарных дней с момента загрузки
Входные файлы Сценариев	90 календарных дней с момента загрузки
Документы базы знаний, проекты, диалоги	В течение срока действия Договора
Журнал аудита: записи о просмотре	90 календарных дней
Журнал аудита: записи об изменениях	В течение срока действия Договора
Резервные копии	28 календарных дней

8.3. Удаление диалога Пользователем скрывает его из интерфейса Пользователя, но не удаляет его из Платформы немедленно. Окончательное удаление выполняется по запросу Администратора к Лицензиару в течение 10 рабочих дней или при прекращении Договора.

8.4. Пользователь сохраняет у себя файлы, которые понадобятся после истечения сроков, указанных в п. 8.2 Правил.

9. ИНТЕГРАЦИИ И ДЕЙСТВИЯ АГЕНТА

9.1. Облачные хранилища, CRM, почту, MCP-серверы и иные внешние системы подключает Администратор. Подключая систему, Администратор определяет, к каким данным получит доступ Платформа. Подключение иностранных сервисов (в том числе Google Drive, Dropbox, Microsoft SharePoint), а также сторонних MCP-серверов, не указанных в Перечне, осуществляется по решению и под ответственность Клиента.

9.2. По запросу Пользователя агент Платформы может выполнять действия в подключённых системах: читать и изменять данные, создавать записи и файлы, отправлять сообщения — в пределах прав учётной записи, через которую подключена система (общей учётной записи Клиента или личной учётной записи Пользователя). Перечень систем, доступных агенту, определяет Администратор, подключая и отключая Интеграции. Перед изменением данных во внешней системе агент, как правило, запрашивает подтверждение Пользователя; такой запрос не является гарантированным техническим ограничением. Пользователь проверяет действия, которые поручает агенту, и отвечает за их последствия.

9.3. Документы, письма, веб-страницы и иные внешние данные могут содержать скрытые инструкции, изменяющие поведение LLM. Не поручайте агенту действия с важными последствиями (отправка писем, изменение записей, платежи) на основании непроверенных внешних данных. Администратору рекомендуется предоставлять Интеграциям минимально необходимые права.

10. СЦЕНАРИИ И ЗАПУСК ПО РАСПИСАНИЮ

10.1. Сценарий — заданная Пользователем последовательность действий Платформы, в том числе с использованием LLM и Интеграций, выполняемая по команде или по расписанию.

10.2. Сценарии и запуски по расписанию выполняются от имени их автора и расходуют Баланс Клиента. Каждый шаг Сценария использует LLM, выбранную автором для этого

шага, а если она не выбрана, — LLM по умолчанию. Автор Сценария отвечает за соблюдение раздела 4 Правил при выборе LLM и источников данных Сценария.

10.3. Шаг Сценария, требующий решения человека, выполняется только после подтверждения Пользователем, за исключением тестовых прогонов при создании и отладке Сценария, в которых используются значения по умолчанию.

11. РАСХОДЫ И ЛИМИТЫ

11.1. Операции с LLM оплачиваются с Баланса Клиента по ценам, указанным в интерфейсе Платформы. Стоимость зависит от выбранной LLM и объёма обрабатываемых данных (количества Токенов и иных единиц учёта).

11.2. Администратор устанавливает Пользователям лимиты расходов за сутки, неделю и месяц. При достижении лимита, а также при нулевом или отрицательном Балансе выполнение Операций с LLM приостанавливается; остальные функции Платформы остаются доступны. Операция, начатая до достижения лимита, может быть завершена, и расход может превысить лимит на её стоимость.

12. ПОДДЕРЖКА И ИНЦИДЕНТЫ

12.1. Обращения в поддержку направляются через форму в Платформе или по адресу info@thewaive.io. Порядок и сроки ответа на обращения установлены разделом 10 Договора. Не указывайте в обращениях пароли и не прикладывайте персональные данные без необходимости.

12.2. О подозрении на утечку данных или несанкционированный доступ Пользователь незамедлительно сообщает Администратору, а Администратор — Лицензиару по адресу info@thewaive.io.

13. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ПРАВИЛ

13.1. При нарушении Правил Лицензиар вправе с уведомлением Администратора ограничить доступ Пользователя или Организации к Платформе или её отдельным функциям (п. 5.2.1 Договора), а при грубом или неоднократном нарушении — отказаться от Договора в порядке, установленном п. 14.3 Договора.

13.2. Лицензиар вправе ограничить доступ к Материалам по требованию уполномоченного государственного органа.

14. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

14.1. Лицензиар изменяет Правила в порядке, установленном п. 14.4 Договора. Актуальная редакция размещается по адресу <https://thewaive.ru/documents/aiva-rules>.