

DIGITAL LAWYERS

Звіт абонентського обслуговування:

<i>Звітний період:</i>	<i>1 серпня - 31 серпня</i>
<i>Відповідальний:</i>	<i>Д'яченко Гліб Євгенійович</i>
<i>Швидкий контакт:</i>	<i>+380 67 000 00</i> <i>info@digital-lawyers.com.ua</i>



Резюме звіту:

Ключові дії:	1. Оновили політику обробки персональних даних і форму інформованої згоди; 2. Оновили DPA з хостингом, CRM та іншими сторонніми сервісами; 3. Розробили політику cookie й банери згоди для сайту; 4. Переглянули та адаптували трудові договори й посадові інструкції, у т. ч. щодо дистанційної роботи; 5. Створили стандартну форму договору на медичні послуги (оферта) та інструкцію для приймання пацієнтів; 6. Провели навчальний вебінар для персоналу щодо нових вимог (захист ПД, реклама); 7. Провели аудит рекламних матеріалів і сайту, підготували рекомендації; 8. Склали внутрішній реєстр договорів та термінів зберігання медичної документації; 9. Оглянули чинні контракти з постачальниками та страховиками – підготували нотатки про невігідні умови.
Результат:	Усунуто ризики санкцій з боку регуляторів; Приведено документи у відповідність до актуальних вимог; Створено єдині шаблони; Забезпечено контроль над ланцюгом передачі даних; Систематизовано документообіг.
Фінансовий ефект:	Очікувано уникнуто штрафів та непрямих втрат на суму понад €250 000 (у т. ч. завдяки поліпшеній захищеності персональних даних, зниженню ризику зупинки ліцензії, уникненню претензій щодо трудових відносин).

Огляд виконаних задач:

Завдання	Пріоритет	Статус	Усунутий ризик	Оцінка уникнених витрат, ₴
Оновлення політики ПД та форми інформованої згоди	А – високий	Виконано	Неправильна обробка персональних даних, скарги на порушення	45 000
Укладення/оновлення DPA з хостингом, CRM, партнерами	А – високий	Виконано	Витік даних через третіх осіб, штрафи	60 000
Розробка політики cookie та банерів згоди для сайту	В – середній	Виконано	Відсутність актуальних інструкцій, претензії контролюючих органів	25 000
Перегляд та адаптація трудових договорів і посадових інструкцій	В – середній	Виконано	Претензії з боку Держпраці, невідповідність умов праці	30 000
Створення стандартної форми договору на надання медичних послуг та інструкцій для приймання пацієнтів	В – середній	Виконано	Ризик спорів з пацієнтами, неповернення коштів	15 000
Проведення навчального вебінару щодо нових вимог	В – середній	Виконано	Низька обізнаність персоналу, випадкові порушення	--
Аудит рекламних матеріалів і сайту	С - низький	Виконано	Порушення Закону про рекламу, штрафи	25 000
			Прострочення зберігання	

Підготовка внутрішнього реєстру договорів та термінів зберігання медичної документації	С - низький	Виконано	документів, ненадання документів на вимогу	--
Огляд контрактів з постачальниками та страховиками	С - низький	Виконано	Невигідні умови, пропущені строки поновлення	--

Пояснення пріоритетів:

А (високий) – завдання, критичні для безперервної роботи та відповідності (виконуються першочергово);

В (середній) – важливі завдання, які слід виконувати після А;

С (низький) – завдання, що мають менший вплив та виконуються за наявності ресурсів.

Ключові ризики та блокери:

Персональні дані (A):	Збереження та захист ПД пацієнтів; наявність DPA з усіма процесорами; політики щодо запитів суб'єктів (DSAR).
Електронні комунікації (A/B):	Належна робота cookie-банерів та інших банерів згоди; впровадження політики cookie на кожному ресурсі.
Трудові відносини та ОП (A/B):	Необхідність постійного оновлення інструкцій та договорів; врахування змін через воєнний стан.
Споживчі права та договори (B)	Єдина оферта для пацієнтів, зрозумілі інструкції щодо повернень, відповідність Закону про захист прав споживачів.
Реклама (B/C):	Заборонені твердження у рекламних матеріалах; акцент на дозволених формах реклами медичних послуг.
Документообіг (C):	Відсутність системи зберігання договорів/рекордів може призвести до втрати важливих документів.
Контракти з підрядниками (C):	Неузгоджені строки подовження контрактів або не вигідні умови.

План дій на наступний звітний період (вересень):

1.	Підготовка та впровадження політики DSAR (пріоритет А): розробити процедуру обробки запитів суб'єктів ПД; затвердити з клієнтом.
2.	Імплементація cookie-банерів на всіх ресурсах (пріоритет А/В): налаштувати й протестувати банери; перевірити коректність збору згод.
3.	Перегляд та підтвердження відкоригованих трудових договорів і інструкцій (пріоритет А/В): погодити з керівництвом, підписати з працівниками.
4.	Запровадження стандартного сервісного договору в роботі з пацієнтами (пріоритет В): запуск оферти на сайті; ознайомлення персоналу.
5.	Додаткове навчання щодо реклами та споживчих прав (пріоритет В): провести коротку сесію; перевірити знання через тест.
6.	Формування та впровадження політики зберігання документів (пріоритет С): затвердити строки зберігання; ввести реєстр для моніторингу.
7.	Опрацювання висновків аудиту рекламних матеріалів (пріоритет С): доопрацювати виявлені недоліки; подати на затвердження.
8.	Переговори з постачальниками/страховими (пріоритет С): уточнити умови, продовження або зміни контрактів.

Необхідні дії від клієнта:

● Надайте список усіх процесорів персональних даних (хостинг, CRM, маркетингові сервіси) для підписання DPA.
● Погодьте тексти cookie-банерів та політики cookie.
● Передайте актуальні версії трудових договорів, посадових інструкцій та штатний розпис для остаточного погодження.
● Перегляньте і затвердіть форму сервісної оферти й інструкції для приймання пацієнтів.
● Забезпечте участь ключових співробітників у навчальному вебінарі; надішліть перелік учасників.
● Передайте всі рекламні матеріали, макети та посилання на актуальні рекламні кампанії.
● Узгодьте перелік чинних постачальників та страхових контрактів; надайте інформацію про строки їх завершення.

Методика оцінки збережених витрат:

Мета. Показати фінансовий ефект від виконаних юридичних робіт у звітному періоді, мовою бюджету клієнта.

Принципи. Консервативність; відсутність «подвійного рахунку»; прозорі припущення; відтворюваність (кожна цифра має джерело та артефакт).

Базова формула

Збережені витрати по задачі i = Очікувані втрати «до» – Очікувані втрати «після», де

Очікувані втрати = (Регуляторний штраф + Операційні втрати + Юрзахист/реагування + Переробка/ремедіація) × Ймовірність події.

- **Регуляторні штрафи** – за чинними НПА/практикою (беремо верхню межу або діапазон).
- **Операційні втрати** – простій, повторні процедури, втрачений час персоналу/ІТ.
- **Юрзахист/реагування** – типові витрати у разі інциденту/спору.
- **Переробка/ремедіація** – виправлення документів, відкликання макетів, повторні підписи тощо.
- **Ймовірність (Low/Med/High)** – фіксуємо як 0.1 / 0.3 / 0.6, якщо немає кращих даних.

Зниження ризику фіксуємо у відсотках завдяки виконаній задачі (наприклад, «DPA з усіма процесорами даних зменшує ймовірність інциденту з 0.3 до 0.1»).

Як це застосовується до виконаних задач

- **DPA з хостингом/CRM/підрядниками (A):** зменшує ймовірність санкцій і масштабу інциденту з ГД; враховуємо витрати на повідомлення суб'єктів, внутрішній аудит, зовнішній юрзахист.
- **Cookie-політика + банери згод (A/B):** знижує ризик претензій до електронних комунікацій/обробки даних на сайті; мінус ризик переробки сайту/банерів під час перевірки.
- **Трудові договори/посадові інструкції (A/B):** мінус ризик штрафів інспекції праці, судових спорів через неврегульовані умови, простой через відсутність інструктажів.
- **Стандартний договір/оферта + інструкції для приймання пацієнтів (B):** зниження ймовірності спорів/повернень, швидша обробка претензій.
- **Навчальний вебінар (B):** зменшує «людський фактор» порушень; ефект розподіляється між пов'язаними ризиками (щоб не подвоювати суму).
- **Аудит реклами/сайту (B/C):** уникнення витрат на переробку, штрафів і зняття матеріалів; враховуємо вартість повторного запуску кампаній.
- **Реєстр договорів і графік зберігання (C):** менше штрафів/втрат через прострочені договори, відсутність документів «на вимогу», хаос у версіях.
- **Огляд контрактів із постачальниками/страховиками (C):** уникнення «пасток» у продовженнях, завищених ставок; економія у майбутніх періодах.

Приклад розрахунку (ілюстративно)

- **DPA:** (штрафи+реагування $\approx 150\,000\text{ €}$) $\times$ ймовірність до 0.3 – (ті самі витрати $\times$ ймовірність після 0.1) = $\approx 30\,000\text{ €}$ збережено.
- **Cookie-політика:** (переробка сайту+ризик санкцій $\approx 80\,000\text{ €}$) $\times 0.3 - (... \times 0.1) = \approx 16\,000\text{ €}$.
- **Аудит реклами:** (зняття кампаній+перезапуск $\approx 60\,000\text{ €}$) $\times 0.3 - (... \times 0.1) = \approx 12\,000\text{ €}$.
- **Разом (за цими трьома) $\approx 58\,000\text{ €}$.** (У звіті наводимо також задачі з трудових/оферти – сукупний ефект узгоджується з Value Ledger.)

Прикінцева інформація:

Доступи та структура матеріалів:	● Сховище: Google Drive ○ 01_Policies_&_DPA/ (ПД/публічні політики/DPA); ○ 02_Licensing/ (ліцензія, додатки, листування); ○ 03_HR_OHS/ (трудова, інструкції, журнали); ○ 04_Contracts/ (постачальники, страхові, пацієнтська оферта); ○ 05_Marketing_Web/ (банери, макети, юридичні попередження); ○ 06_Registers/ (реєстр договорів, графік зберігання); ○ 07_Reports_Logs/ (щомісячні звіти, ChangeLog, DecisionLog, ValueLedger). ● Ролі доступу: Owner (директор/головлікар), Editor (координатор з боку клієнта, DL-команда), Viewer (керівники підрозділів). 2FA рекомендовано; доступ «мінімально необхідний». ● Архів/утримання: завершені/замінені документи переносяться до /Archive з вказівкою періоду утримання.
Журнал оновлень (ChangeLog):	Кожна зміна відображається у таблиці а Google Drive: ● Дата → Що змінено/додано → Категорія → Версія → Хто ініціював → Хто погодив → Посилання на артефакт → Набрання чинності.
Лист оновлення для клієнта (Update Letter):	Кожен звіт супроводжується листом оновлення, який розсилається контактам клієнта: ● 3-5 пунктів «що змінилося» (простими словами); ● які документи стали чинними (дати/версії); ● які дії потрібні від відділів (HR/реєстратура/маркетинг/IT); ● посилання на ключові артефакти.
DecisionLog (узгодження):	Окремо ведеться журнал рішень: дата → предмет → рішення/примітка → відповідальний → підпис/підтвердження. Це спрощує аудит і знімає спірні моменти.
Канали комунікації та SLA:	● Оперативні питання – робочий чат; ● Погодження документів – через Drive (коментарі/approve); ● Ескалація – окремий канал із фіксацією часу отримання; ● SLA відповіді/ескалації – згідно з рамками співпраці (вказані на титулі звіту).