

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO SAVIVALDYBĖS ĮMONĖJE SUSISIEIKIMO PASLAUGOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato klientų konsultavimo ir (ar) teisės aktų nustatytos informacijos teikimo telefonu (toliau kartu – konsultacija telefonu) pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo automatinėmis priemonėmis Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ tvarką.

2. Klientų konsultavimo telefonu pokalbiai įrašomi ir pokalbių garso įrašai tvarkomi įgyvendinant Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 54 straipsnį, vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – ADTAI), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (toliau – ERĮ), Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ dokumentų valdymo taisyklėmis, patvirtintomis Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ direktoriaus 2024 m. spalio 17 d. įsakymu Nr. 2024-V-78 „Dėl Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, Asmens duomenų tvarkymo Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ taisyklėmis, patvirtintomis Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ direktoriaus 2024 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 2024-V-5 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų tvarkymo taisyklės) bei šiomis Taisyklėmis.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **duomenų valdytojas** – Savivaldybės įmonė „Susisieikimo paslaugos“, juridinio asmens kodas 124644360, buveinės adresas: Laisvės pr. 10A, LT-04215 Vilnius (toliau – Įmonė);

3.2. **asmens duomenys** – konsultuojančio asmens ir kliento telefoninio pokalbio įrašo duomenys;

3.3. **duomenų subjektas** – Įmonės darbuotojas, klientas ar kitas asmuo, kurių telefoninis pokalbis yra įrašomas;

3.4. **telefoninių pokalbių įrašymo sistema** – duomenų tvarkytojo naudojama techninė ir programinė įranga skirta pokalbiams įrašyti, pokalbių įrašams saugoti ir kitiems tvarkymo veiksams atlikti;

3.5. **Įmonės darbuotojas** – Įmonės darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį;

3.6. **duomenų tvarkytojo darbuotojas** – duomenų tvarkytojo darbuotojas, dirbantis duomenų tvarkytojo įmonėje pagal darbo sutartį ar panašaus pobūdžio sutartį, teikiantis konsultaciją telefonu;

3.7. **konsultacija telefonu** – kliento konsultavimas ir (ar) teisės aktų nustatytos informacijos bei kitos informacijos teikimas telefonu, kurį atlieka konsultuojantis asmuo;

3.8. **konsultuojantis asmuo** – duomenų tvarkytojo, su kuriuo Įmonė yra sudariusi paslaugų teikimo sutartį, darbuotojas, teikiantis konsultaciją telefonu. Jei Įmonės darbuotojui susipažinus su pokalbio įrašu iškyla poreikis kontaktuoti su klientu, konsultaciją telefonu vykdo ir Įmonės darbuotojas.

3.9. **klientas** – asmuo, kuris Įmonės informacinio telefono numeriu +370 5 210 70 50 ir trumpuoju numeriu 19118 kreipiasi konsultacijos į konsultuojantį asmenį ir (ar) asmuo, kuris atsiliepia į konsultuojančio asmens skambutį dėl Įmonės funkcijoms vykdyti aktualių klausimų;

3.10. **pokalbio įrašas** – konsultuojančio asmens ir kliento telefoninių pokalbių, vykstančių Įmonės informacinio telefono numeriu +370 5 210 70 50 ir trumpuoju numeriu 19118 bei Įmonės darbuotojų (jei skambinant klientui naudojama duomenų tvarkytojo programinė įranga), garso įrašas;

3.11. **pokalbis** – telefonu vykstantis konsultuojančio asmens pokalbis su klientu;

3.12. **duomenų tvarkytojas** – Įmonės įgaliotas juridinis ar fizinis asmuo, paslaugų teikimo sutarties pagrindu vykdamas Taisyklių 16.4 papunktyje nustatytas funkcijas.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka BDAR, ADTAĮ ir ERĮ vartojamas sąvokas.

5. Įmonės struktūriniai padaliniai ir (ar) Įmonės darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis:

5.1. Įmonės Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai;

5.2. kiti Įmonės įgalioti darbuotojai, dalyvaujantys nagrinėjant kliento prašymą ar skundą dėl galimai netinkamai konsultuojančio asmens suteiktos konsultacijos telefonu.

6. Galimi atvejai, kai Įmonės darbuotojai su Klientais susisiečia kitais tarnybiniais mobiliaisiais telefonais, tačiau tokiais atvejais pokalbiai telefonu nėra įrašomi.

II SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

7. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų ir informavimo kokybę, darbuotojų ir telefonu skambinančių teisių bei jų teisėtų interesų apsaugą, gynimą, įrodymų surinkimą, objektyvų skundų nagrinėjimą.

8. Įmonės darbuotojų duomenų tvarkymo pagrindas yra Įmonės teisėtas interesas, kai duomenų subjekto teisės ir laisvės nėra viršesnės už duomenų valdytojo interesus užtikrinti tinkamą pareigų vykdymą, teikiamų paslaugų kokybę ir pan. (BDAR 6 str. 1 d. f p.). Klientų duomenų tvarkymo pagrindas – duomenų subjekto sutikimas, išreikštas vienareikšmiais veiksmais (pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi pokalbio metu nurodytais tikslais (BDAR 6 str. 1 d. a p.). Duomenų tvarkytojo darbuotojų duomenų tvarkymo pagrindas – sudarytos sutarties su duomenų tvarkytoju vykdymas (BDAR 6 str. 1 d. b p.) ir Įmonės teisėtas interesas, siekiant užtikrinti, kad Įmonei teikiamos paslaugos būtų tinkamai vykdomos.

9. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su Taisyklių 7 punkte nustatytais tikslais.

10. Įrašomi tik Įmonei priskirtų fiksuotojo ryšio telefonų (+ 370 5 210 70 50 ir 19118) įeinantys pokalbiai, 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę (nepertraukiamai) bei Įmonės darbuotojams skambinant naudojantis programine įranga prie kurios prieigą Įmonės darbuotojams suteikė duomenų tvarkytojas.

11. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašų duomenys: konsultuojančio asmens vardas ir pavardė, konsultuojančio asmens ir kliento telefono ryšio numeriai, pokalbio data, skambučio laikas, laukimo laikas, prakalbėtas laikas, pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami (gali būti fiksuojami) kliento ir konsultuojančio asmens pokalbio metu pateikti asmens duomenys.

12. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus šias Taisykles.

III SKYRIUS

DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJO TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

13. Įmonė, kaip duomenų valdytoja, turi šias teises:

13.1. rengti ir priimti teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir kitą pokalbių įrašų tvarkymą;

13.2. spręsti dėl asmens duomenų teikimo tretiesiems asmenims BDAR nustatyta tvarka;

13.3. paskirti už telefoninių pokalbių įrašų tvarkymą atsakingą (-us) asmenį (-is) ar Įmonės struktūrinį padalinį;

13.4. išreikšti rašytinį sutikimą / nesutikimą dėl duomenų tvarkytojo pasitelkiamų paslaugų teikėjų sudarytos sutarties tarp Įmonės ir duomenų tvarkytojo vykdymui;

13.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl telefoninių pokalbių įrašymo sistemos ir asmens duomenų tvarkymo sutartis dėl asmens duomenų tvarkymo;

13.6. duoti duomenų tvarkytojui nurodymus dėl telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;

13.7. gauti iš duomenų tvarkytojo visą informaciją, susijusią su telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikla ir asmens duomenų tvarkymu;

- 13.8. kitas BDAR ir kituose teisės aktuose numatytas teisės.
- 14. Įmonė, kaip duomenų valdytoja, turi šias pareigas:
 - 14.1. užtikrinti BDAR, ADTAĮ ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;
 - 14.2. sudaryti sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti BDAR ir šiose Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus teisės aktuose numatytus atvejus;
 - 14.3. užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;
 - 14.4. pasitelkti tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;
 - 14.5. kitas BDAR ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą, numatytas pareigas.
- 15. Įmonė, kaip duomenų valdytoja, vykdo šias funkcijas:
 - 15.1. nustato kliento aptarnavimo ir pokalbių įrašymo tikslą bei duomenų tvarkymo apimtį;
 - 15.2. sudaro paslaugų teikimo sutartį su duomenų tvarkytoju, kuris savo infrastruktūroje teikia klientų aptarnavimo paslaugą ir užtikrina technines priemones pokalbių įrašymui;
 - 15.3. nurodo duomenų tvarkytojui, kokiems Įmonės darbuotojams turi būti suteikta prieiga prie telefoninių pokalbių įrašymo sistemos ir pokalbių įrašų, taip pat apibrėžia šių darbuotojų įgaliojimus;
 - 15.4. vertina duomenų tvarkymo procesus bei teikia rekomendacijas duomenų tvarkytojui dėl technologinių, metodologinių ar organizacinių sprendimų, susijusių su pokalbių įrašų tvarkymu;
 - 15.5. koordinuoja Taisyklių 5 punkte nurodyto Įmonės struktūrinio padalinio darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, veiklą;
 - 15.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti Taisyklių 13–14 punktuose nustatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.
- 16. Taisyklių 5 punkte nurodyto Įmonės struktūrinio padalinio ir darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, teisės, pareigos ir funkcijos:
 - 16.1. Klientų aptarnavimo skyrius:
 - 16.1.1. teikia informaciją apie Įmonės teikiamas paslaugas telefonu;
 - 16.1.2. teikia duomenų valdytojui informaciją dėl prieigos teisių prie telefoninių pokalbių įrašymo sistemos suteikimo Įmonės darbuotojams ir jų įgaliojimų tvarkyti duomenis apimties;
 - 16.1.3. vykdo telefoninių pokalbių įrašų perklausą ir vertina duomenų tvarkytojo darbuotojų atliktų paslaugų vertinimą;
 - 16.1.4. peržiūri duomenų tvarkytojo pateiktas pokalbių ataskaitas;
 - 16.1.5. teikia nurodymus duomenų tvarkytojui:
 - 16.1.5.1. dėl asmens duomenų tvarkymo veiksmų, įskaitant telefoninių pokalbių įrašų peržiūrą ar išrašų darymą;
 - 16.1.5.2. dėl prieigos teisių prie telefoninių pokalbių įrašymo sistemos suteikimo Įmonės darbuotojams ir jų įgaliojimų tvarkyti duomenis apimties;
 - 16.1.5.3. dėl telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veiklos ataskaitų pateikimo;
 - 16.1.5.4. kitus nurodymus, susijusius su telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikla ir asmens duomenų tvarkymu.
 - 16.1.6. Nagrinėja klientų prašymus ar skundus dėl galimai konsultuojančio asmens netinkamai suteiktos konsultacijos telefonu bei:
 - 16.1.6.1. atlieka preliminarų vertinimą;
 - 16.1.6.2. surenka ir analizuoja atitinkamus pokalbių įrašus;
 - 16.1.6.3. bendradarbiauja su įgaliojais Įmonės darbuotojais, kurie vertina konsultacijos kokybę ir teisėtumą;
 - 16.1.6.4. prireikus inicijuoja papildomą tyrimą ir priima sprendimus dėl tolesnių veiksmų.
 - 16.1.7. teikia pasitelktam duomenų tvarkytojui nurodymus, susijusius su telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikla ir duomenų tvarkymu;
 - 16.1.8. palaiko ryšius su pasitelkto duomenų tvarkytojo paskirtais, atsakingais už telefoninių pokalbių įrašymo sistemos priežiūrą ir asmens duomenų tvarkymą, asmenimis;
 - 16.2. Kiti įgalioti Įmonės darbuotojai:

- 16.2.1. Dalyvauja nagrinėjant klientų prašymus ar skundus dėl netinkamai suteiktos konsultacijos telefonu;
- 16.2.2. Atlieka konsultacijos kokybės, atitikties vidaus taisyklėms ir teisės aktams vertinimą;
- 16.2.3. Teikia išvadas Klientų aptarnavimo skyriui arba Įmonės vadovybei dėl nustatytų pažeidimų ar rekomendacijų dėl tobulinimo;
- 16.2.4. Užtikrina, kad visos analizės būtų atliekamos laikantis duomenų apsaugos reikalavimų ir konfidencialumo principo.
- 16.3. duomenų tvarkytojo teisės ir pareigos aptariamos paslaugų teikimo sutartyje ir asmens duomenų tvarkymo sutartyje, jeigu ji sudaroma atskirai nuo paslaugų teikimo sutarties;
- 16.4. pasitelktas duomenų tvarkytojas:
 - 16.4.1. atlieka telefoninių pokalbių įrašymo sistemos priežiūrą, užtikrina saugų, nenutrūkstamą ir sklandų telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikimą;
 - 16.4.2. vykdo duomenų valdytojo ir Įmonės darbuotojų, paskirtų tvarkyti asmens duomenis, duotus nurodymus dėl telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikimo aplinkos (parametrų) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;
 - 16.4.3. analizuoja ir šalina telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veikimo incidentus;
 - 16.4.4. konsultuoja Įmonės darbuotojus, paskirtus tvarkyti asmens duomenis, telefoninių pokalbių įrašymo sistemos naudojimo klausimais;
 - 16.4.5. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;
 - 16.4.6. užtikrina klientų informavimą apie telefoninių pokalbių, kurių metu teikiamos konsultacijos, įrašymą teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 16.4.7. administruoja duomenų valdytojo darbuotojų prieigos prie duomenų teises;
 - 16.4.8. teikia duomenų valdytojui pasiūlymus dėl asmens duomenų tvarkymo techninių ir programinių priemonių gerinimo;
 - 16.4.9. vykdo nuolatinę telefoninių pokalbių įrašymo sistemos veiklos stebėseną.

IV SKYRIUS

DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI

17. Asmens duomenys gali būti pateikti teisėsaugos institucijoms gavus motyvuotą prašymą arba kitoms institucijoms ir įstaigoms, kurioms toks duomenų pateikimas yra privalomas pagal teisės aktų reikalavimus, bei kitiems gavėjams (trečiosioms šalims) Asmens duomenų tvarkymo Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ taisyklių, patvirtintų Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ direktoriaus 2024 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 2024-V-5 „Dėl asmens duomenų tvarkymo Savivaldybės įmonėje „Susisieikimo paslaugos“ taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų tvarkymo taisyklės) nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PRIEMONĖS

- 18. Asmens duomenų saugojimo reikalavimai:
 - 18.1. asmens duomenų saugojimo trukmė – 6 mėnesiai;
 - 18.2. vėlesni nei 6 mėnesių duomenys automatinio būdu naikinami;
 - 18.3. draudžiama asmens duomenis koreguoti ar pavieniui šalinti;
 - 18.4. asmens duomenų išrašus galima daryti tik duomenų valdytojo nurodymu.
- 19. Įmonėje taikomos techninės ir organizacinės duomenų saugumo priemonės nurodytos Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ valdomų informacinių sistemų saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklėse, patvirtintose Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ direktoriaus 2023 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. 2023-V-45 „Dėl Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ valdomų informacinių sistemų saugos politiką įgyvendinančių dokumentų (saugos dokumentų) patvirtinimo“. Šiose taisyklėse nurodytos šios priemonės:
 - 19.1. Darbo su įrenginiais saugumas. Duomenys įmonės kompiuteriuose, įskaitant nešiojamuosius, turi būti apsaugoti priemonėmis, atitinkančiomis tvarkomų duomenų riziką, nepriklausomai nuo to, ar įrenginiai naudojami įmonės vidiniame tinkle, ar išorėje.
 - 19.2. Duomenų keitimo kontrolė. Duomenis gali keisti tik įgalioti darbuotojai, prisijungę su asmeniniu slaptažodžiu ir pasirašę konfidencialumo pasižadėjimą.

19.3. Grėsmių identifikavimas ir reagavimas. Pastebėjus bet kokią grėsmę (pvz., įsilaužimą, virusą), darbuotojai privalo nedelsiant informuoti technologijų skyriaus vadovą ir duomenų apsaugos pareigūną.

19.4. Fizinės prieigos kontrolė. Prieigą prie duomenų saugojimo patalpų turi tik įgalioti įmonės darbuotojai. Išoriniai asmenys gali patekti tik lydimi administratoriaus.

19.5. Konfidencialumo užtikrinimas. Prie duomenų ar konfidencialios informacijos turintys prieigą asmenys privalo laikytis konfidencialumo principų.

19.6. Programinės įrangos valdymas. Įmonėje naudojama tik legali, sertifikuota ir laiku atnaujinama programinė įranga. Atnaujinimai testuojami.

19.7. Antivirusinė apsauga. Tarnybinėse stotyse turi būti įdiegtos antivirusinės priemonės, skirtos el. pašto saugumui.

19.8. Šifravimas. Atsarginės kopijos, archyvai ir išorinės laikmenos turi būti šifruojamos.

19.9. El. pašto duomenų apsauga. Draudžiama duomenis laikyti išorinėse laikmenose, jei neįgyvendintos atitinkamos saugumo priemonės (pvz., šifravimas).

19.10. Sutartys su paslaugų teikėjais. Įrenginių priežiūrą atliekantys tiekėjai turi pasirašyti konfidencialumo įsipareigojimus.

19.11. Bendrosios techninės ir organizacinės priemonės. Apima fizinę apsaugą (rakinamos patalpos, signalizacijos, davikliai), įrangos priežiūrą (sertifikuota programinė įranga, antivirusai, UPS) ir kitas rizikas atitinkančias priemones.

19.12. Kompiuterinės įrangos apsauga:

19.12.1. Įrangą gali tvarkyti tik technologijų skyrius arba patvirtinti išoriniai specialistai.

19.12.2. Naudojamos antivirusinės priemonės, reguliariai atnaujinamos.

19.12.3. Kritinė įranga dubliuojama, turi UPS (maitinimą bent 30 min).

19.12.4. Pagrindiniai serveriai sujungti į klasterius.

19.12.5. Stebėjimo įrankiai automatiškai įspėja apie galimus sutrikimus.

19.12.6. Gedimai registruojami žurnale ar „Help Desk“ sistemoje.

19.13. Programinės įrangos apsauga:

19.13.1. Naudojama tik legali programinė įranga.

19.13.2. Atnaujinimai diegiami laikantis gamintojų rekomendacijų.

19.13.3. Programinę įrangą diegia tik įgalioti atstovai.

19.13.4. Priežiūrai naudojamos atskiros administratoriaus paskyros.

19.13.5. Slaptažodžiams taikomos specialios taisyklės.

19.13.6. Programinės laikmenos laikomos nedegioje spintoje.

19.13.7. Testavimas vykdomas atskiroje aplinkoje.

19.13.8. Incidentai registruojami pagal numatytą planą.

19.14. Duomenų perdavimo tinklų sauga:

19.14.1. Tinklai apsaugoti užkardomis.

19.14.2. Viešai prieinami komponentai laikomi demilitarizuotoje zonoje.

19.14.3. Filtruojamas nepageidaujamas turinys.

19.14.4. Tinklo komponentai dubliuojami ir nuolat stebimi.

19.14.5. Duomenys perduodami tik saugiais kanalais (šifruotai arba per VDAT).

19.15. Patalpų apsauga:

19.15.1. Įrengta signalizacija ir įėjimo kontrolės sistema.

19.15.2. Įėjimai/išėjimai registruojami.

19.15.3. Langai, durys tinkamai apsaugoti.

19.15.4. Naudojamos vaizdo stebėjimo kameros.

19.15.5. Gaisro ir įsilaužimo detektoriai tikrinami periodiškai.

19.18.3. Sistemos turi turėti įrankius duomenų tikslumui ir patikimumui užtikrinti.

20. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo priemonės įgyvendinamos atsižvelgiant į techninių galimybių išsivystymo lygį, įgyvendinimo sąnaudas bei duomenų tvarkymo pobūdį, aprėptį, kontekstą ir tikslus taip pat duomenų tvarkymo keliamus įvairios tikimybės ir rimtumo pavojus fizinių asmenų teisėms ir laisvėms. Duomenų tvarkytojas yra įsipareigojęs įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones, kad būtų užtikrintas pavojų atitinkančio lygio asmens duomenų saugumas. Duomenų tvarkytojas taip pat yra įsipareigojęs įgyvendinti visas technines ir organizacines saugumo priemones, kurios yra taikomos pagal gerąją praktiką. Įmonei paprašius, duomenų tvarkytojas yra įsipareigojęs pateikti informaciją apie tai, kokias technines ir organizacines saugumo priemones taiko asmens duomenų saugumui užtikrinti, taip pat, jeigu Įmonė paprašytų, įgyvendinti Įmonės nuomone trūkstamas saugumo priemones.

VI SKYRIUS

DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMŲ VALDYMO IR REAGAVIMO Į ŠIUOS PAŽEIDIMUS TVARKA

21. Įmonės darbuotojai, turintys prieigos teisę prie asmens duomenų, pastebėję asmens duomenų saugumo pažeidimus (asmenų neveikimą ar veiksmus, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui) vadovaujasi Reagavimo į asmens duomenų saugumo pažeidimus procedūros aprašu, patvirtintu Savivaldybės Įmonės „Susisiekimo paslaugos“ direktoriaus 2020 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. 2020-V-20 „Dėl Savivaldybės Įmonės „Susisiekimo paslaugos“ reagavimo į asmens duomenų saugumo pažeidimus procedūros aprašo patvirtinimo“.

22. Kai asmens duomenys tvarkomi pasitelkiant duomenų tvarkytoją, asmens duomenų tvarkymo sutartimi duomenų tvarkytojas įpareigojamas tinkamai pranešti Įmonei apie įvykusį saugumo pažeidimą.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Duomenų subjektų teisės ir jų įgyvendinimo tvarka yra nustatyta Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse. Šios taisyklės prieinamos adresu www.judu.lt, skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

24. Įmonės darbuotojai, klientams teikiantys konsultacijas, ir darbuotojai, paskirti tvarkyti asmens duomenis, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas sužino asmens duomenis privalo laikytis šių Taisyklių, konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, taip pat BDAR, ADTAĮ ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą, nustatytų reikalavimų.

25. Įmonės darbuotojai, pažeidę Taisykles ir (ar) BDAR, ADTAĮ, kitus teisės aktus, reglamentuojančius asmens duomenų apsaugą bei tvarkymą, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

26. Įmonės darbuotojai su Taisyklėmis supažindinami pasirašytinai ar kitu informavimo faktą įrodančiu būdu. Už supažindinimą su Taisyklėmis yra atsakingi Įmonės darbuotojų tiesioginiai vadovai. Priimtas naujas ar pareigas pradedantis eiti Įmonės darbuotojas su Taisyklėmis privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo ar pareigų ėjimo pradžios dieną. Už naujai priimtų Įmonės darbuotojų supažindinimą su Taisyklėmis atsakinga Įmonės Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas.

27. Taisyklės peržiūrimos periodiškai, ne rečiau kaip kartą per 2 metus. Prireikus ir (arba) pasikeitus asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą reglamentuojantiems teisės aktams, inicijuojamas Taisyklių atnaujinimas. Už Taisyklių atnaujinimą atsakingas Įmonės direktoriaus įgaliotas asmuo.

**INFORMACINIS PRANEŠIMAS APIE ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ VYKDANT
DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ
SAVIVALDYBĖS ĮMONĖJE „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“**

Vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – BDAR) 13 straipsniu, pranešama, kad:

Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ darbuotojo ir kliento telefoniniai pokalbiai yra įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys (toliau – duomenys) yra tvarkomi **duomenų valdytojo** – Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ (kodas 124644360, buveinės adresas: Laisvės pr. 10A, LT-04215 Vilnius) (toliau – Įmonė).

Tvarkomi duomenys:

- 1) Pokalbio metu pateikti duomenys (pokalbio įrašas);
- 2) Konsultuojančio asmens identifikaciniai duomenys (vardas, pavardė, pareigos);
- 3) Skambinančiojo / atsiliepiančiojo asmens kontaktiniai duomenys (telefono numeris);
- 4) Pokalbio data, laikas bei pradžios ir pabaigos laikas.

Telefoninių pokalbių metu duomenys įrašomi telefoninių pokalbių įrašymo sistema, kai bendraujama su klientu telefono numeriu +370 5 210 70 50 ir trumpuoju numeriu 19118. Kitomis telefono ryšio priemonėmis bendraujant su klientu telefoniniai pokalbiai nėra įrašomi.

Duomenų tvarkymo tikslas: užtikrinti teikiamų paslaugų ir informavimo kokybę, darbuotojų ir telefonu skambinančių teisių bei jų teisėtų interesų apsaugą, gynimą, įrodymų surinkimą, objektyvų skundų nagrinėjimą.

Duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: Įmonės ir (ar) pasitelkto duomenų tvarkytojo teisėtas interesas užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų ir kitų asmenų teisių apsaugą, bei turėti galimybę efektyviai nagrinėti skundus ir ginčus.

Duomenų saugojimo laikotarpis: duomenys bus saugomi 6 mėnesius nuo telefoninio pokalbio įrašymo dienos, po to yra automatiškai ištrinami, išskyrus atvejus, kai yra būtinybė duomenis saugoti ilgiau, siekiant tolimesnio tvarkymo tikslų, pavyzdžiui, ištirti incidentą ar apginti teisinius reikalavimus. Tokiu atveju duomenys tvarkomi tol, kol pasiekiami tolimesni duomenų tvarkymo tikslai.

Duomenų gavėjai: duomenys gali būti pateikti policijai, ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų kaip įrodymas, taip pat kitiems duomenų gavėjams teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

Duomenims tvarkyti taip pat naudojamos duomenų tvarkytojo teikiančio Įmonei telefoninių pokalbių įrašymo sistemos (skambučių centro) paslaugas.

Prieigą prie asmens duomenų turi tik už telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą atsakingi asmenys.

Jūs turite teisę:

- 1) žinoti (būti informuotas) apie duomenų tvarkymą;
- 2) susipažinti su savo duomenimis ir gauti jų kopiją;
- 3) reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
- 4) reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus asmens duomenis;
- 5) reikalauti apriboti asmens duomenų tvarkymą;
- 6) nesutikti su asmens duomenų tvarkymu;
- 7) perkelti asmens duomenis;
- 8) pateikti skundą priežiūros institucijai (Lietuvos Respublikoje – Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, el. p. ada@ada.lt, www.ada.lt).

Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ duomenų apsaugos pareigūno kontaktai: el. p. dap@judu.lt.

**KLIENTO IŠREIKŠTAS SUTIKIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO VYKDANT
TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ SAVIVALDYBĖS ĮMONĖJE „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“**

Vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – BDAR) 13 straipsniu, pranešama, kad:

Duomenų valdytojas Savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“ (juridinio asmens kodas 124644360, adresas: Laisvės pr. 10A, LT-04215 Vilnius, tel. +370 5 210 70 50, el. p. info@judu.lt) (toliau – Įmonė) tvarko Jūsų asmens duomenis (telefono ryšio numerį, pokalbio datą, pokalbio pradžios ir pabaigos laiką, pokalbio turinį, kuriame gali būti asmens duomenų) siekdama užtikrinti teikiamų paslaugų ir informavimo kokybę, darbuotojų ir telefonu skambinančių teisių bei jų teisėtų interesų apsaugą, gynimą, įrodymų surinkimą, objektyvų skundų nagrinėjimą.

Duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punktą, t. y. kliento sutikimas.

Duomenų saugojimo laikotarpis: duomenys bus saugomi 6 mėnesius nuo telefoninio pokalbio įrašymo dienos, po to yra automatiškai ištrinami, išskyrus atvejus, kai yra būtinybė duomenis saugoti ilgiau, siekiant tolimesnio tvarkymo tikslų, pavyzdžiui, ištirti incidentą ar apginti teisinius reikalavimus. Tokiu atveju duomenys tvarkomi tol, kol pasiekiami tolimesni duomenų tvarkymo tikslai.

Duomenų gavėjai: duomenys gali būti pateikti policijai, ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų kaip įrodymas, taip pat kitiems duomenų gavėjams teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

Duomenų tvarkytojas: duomenims tvarkyti naudojamosi duomenų tvarkytojo teikiančio Įmonei telefoninių pokalbių įrašymo sistemos (skambučių centro) paslaugas.

Prieigą prie asmens duomenų turi tik už telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą atsakingi asmenys.

Kreipdamasis raštu klientas turi teisę:

- 1) žinoti (būti informuotas) apie duomenų tvarkymą;
 - 2) susipažinti su savo duomenimis ir gauti jų kopiją;
 - 3) reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
 - 4) reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus asmens duomenis;
 - 5) reikalauti apriboti asmens duomenų tvarkymą;
 - 6) nesutikti su asmens duomenų tvarkymu;
 - 7) perkelti asmens duomenis;
 - 8) pateikti skundą priežiūros institucijai (Lietuvos Respublikoje – Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, el. p. ada@ada.lt, www.ada.lt).
- Įmonės duomenų apsaugos pareigūno kontaktai: el. paštas dap@judu.lt.
-