

**SUSITARIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO****Vilnius**

**Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“**, juridinio asmens kodas 120545849, buveinės adresas Spaudos g. 8-1, 01517 Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama laikinai einančio pareigas veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – **Užsakovas**), ir

**UAB „Infomedia“**, juridinio asmens kodas 122020088, registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama, veikiančios pagal bendrovės įstatus (toliau – **Vykdytojas**), sudarė šį Susitarimą dėl asmens duomenų tvarkymo (toliau – Susitarimas).

Toliau Užsakovas ir Vykdytojas kartu vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi.

Šis Susitarimas reguliuoja asmens duomenų tvarkymo santykius, kylančius iš Šalių sudarytos **Kontaktų centro paslaugų teikimo sutarties** (toliau – Sutartis) ir susiklosčiusius tarp Vykdytojo, veikiančio kaip duomenų tvarkytojas, ir Užsakovo, veikiančio kaip duomenų valdytojas.

Susitarimas yra neatsiejama Sutarties dalis. Susitarimas nepakeičia jokių kitų Sutarties nuostatų, sąlygų ar terminų, išskyrus tuos atvejus, kurie specialiai aptarti šiame Susitarime.

Šalys, vykdydamos Susitarimą, vadovaujasi Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679 (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą (toliau kartu – Asmens duomenų apsaugos teisės aktai).

Susitarime pateikiamos sąvokos, prasidedančios didžiąja raide, suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos šiame Susitarime ir/ar Sutartyje. Kitos Susitarime vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.

**I. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS****1.1. Vykdytojas įsipareigoja:**

1.1.1. įgyvendinti protingai prieinamas technines bei organizacines priemones, užtikrinančias, kad Vykdytojo pagal Susitarimo nuostatas vykdomas asmens duomenų tvarkymas atitiktų Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus bei Užsakovo nurodymus dėl tvarkomų asmens duomenų saugumo;

1.1.2. tvarkyti Susitarimo V skyriuje nurodytus asmens duomenis tik pagal Užsakovo pateiktus dokumentais įformintus rašytinius nurodymus (įskaitant Sutartį), išskyrus atvejus, kai taikomi teisės aktai reikalauja duomenis tvarkyti nesant tokių nurodymų. Vykdytojas informuoja Užsakovą, jei atsiranda kliūčių laikytis Užsakovo nurodymų;

1.1.3. imtis visų protingai prieinamų priemonių užtikrinti darbuotojų ar kitų pasitelkiamų subjektų, turinčių prieigą prie Užsakovo valdomų asmens duomenų, patikimumą. Vykdytojas užtikrina, kad su minėtais asmenimis bus sudaryti konfidencialumo susitarimai, arba juos saistys teisiškai įpareigojantys konfidencialumo įsipareigojimai;

1.1.4. atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį, imtis protingų priemonių padėti Užsakovui taikyti tinkamas technines ir organizacines priemones, kiek tai įmanoma, kad būtų įvykdyta Užsakovo pareiga atsakyti į duomenų subjektų pateikiamus prašymus, jiems naudojantis BDAR nustatytais duomenų subjekto teisėmis. Nepaisant to, kas išdėstyta šiame punkte aukščiau, Šalys sutinka, kad už duomenų subjektų ir trečiųjų asmenų paklausimų ir skundų dėl asmens duomenų nagrinėjimą ir sprendimą yra atsakingas Užsakovas, išskyrus atvejus, kai tokia pareiga tiesiogiai kyla Vykdytojui kaip duomenų tvarkytojui (kai asmens duomenų subjektas kreipiasi tiesiai į jį) – tokiu atveju Vykdytojas apie gautą kreipinį privalo nedelsiant informuoti Užsakovą. Šis punktas taikomas, kiek tai yra susiję su asmens duomenų tvarkymu pagal Sutartį.

1.1.5. atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį bei turimą informaciją, imtis protingų priemonių padėti Užsakovui vykdančiam konkrečias pareigas pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus, apimančias tvarkymo saugumą (BDAR 32 str.), pranešimus apie asmens duomenų saugumo pažeidimą (BDAR 33-34 str.), poveikio duomenų apsaugai vertinimą bei išankstines konsultacijas (BDAR 35-36 str.) ir asmens duomenų subjekto teisių įgyvendinimą;

1.1.6. Nedelsiant nutraukti duomenų tvarkymą po Susitarimo V dalyje „Duomenų tvarkymo trukmė“ nurodyto termino pasibaigimo, ir – jei kitaip nenumatyta taikomi Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės aktai

– imtis protingų priemonių ištrinti arba kitaip padaryti neprieinamais ir nenaudojamais, arba grąžinti Užsakovui visus asmens duomenis Užsakovui, kartu ištrinant arba kitaip padarant neprieinamais visas turimas jų kopijas. Vykdytojas Užsakovo pareikalavimu privalo pateikti patvirtinimus ir įrodymus dėl šio punkto įvykdymo;

1.1.7. Nepasitelkti asmens duomenų subtvarkytojų be atskiro išankstinio Užsakovo leidimo; tais atvejais, kai Užsakovas leidžia pasitelkti asmens duomenų subtvarkytojus, Vykdytojas privalo užtikrinti, kad subtvarkytojai laikytusi šio Susitarimo, ir pilna apimtimi atsako už jų veiksmus;

1.1.8. Užtikrinti, kad duomenys nebūtų tvarkomi (įskaitant saugojimą, persiuntimą ir kita) už Europos Sąjungos ribų.

1.2. Užsakovas įsipareigoja:

1.2.1. tinkamai pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus informuoti duomenų subjektus apie jų duomenų tvarkymą ir perdavimą Vykdytojui o tais atvejais, kai Vykdytojas yra pasitelkęs subtvarkytoją (-us) (tarpininką(-us)) – ir apie jį (juos).

1.2.2. visus fizinius asmenis (savo darbuotojus, įgaliotinius ar kitus atstovus), kuriuos pasitelkia Sutarties vykdymui, tinkamai informuoti apie tai, kad jų asmens duomenys gali būti perduoti Vykdytojui ir gali būti jo tvarkomi Sutarties ir (arba) bet kokio susitarimo dėl paslaugų teikimo vykdymui. Minėti asmenys turi būti informuoti iki jų duomenų Vykdytojui perdavimo momento. Pateikiama informacija turėtų, be kita ko, apimti asmens duomenų tvarkymo tikslus, teisinį pagrindą, tvarkymo laikotarpį ir turimas teises (pagal BDAR 13 str. reikalavimus).

## **II. AUDITAS**

2.1. Vykdytojas pateikia Užsakovui visą jo turimą informaciją, kuri yra būtina įrodyti, kad vykdomos Susitarime nustatytos pareigos, ir sudaro sąlygas bei padeda Užsakovui arba jo įgaliotam asmeniui atlikti Susitarimo vykdymo auditą (atskaitomybės principo įgyvendinimui).

2.2. Užsakovas, pageidaudamas įgyvendinti savo teisę atlikti auditą, privalo apie tai tinkamai iš anksto, ne vėliau nei prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, pranešti Vykdytojui ir imtis visų įmanomų priemonių siekiant išvengti galimos žalos Vykdytojui ir Vykdytojo veiklos sutrikdymo.

2.3. Vykdytojas turi teisę nesuteikti leidimo lankytis Vykdytojo patalpose, jeigu:

2.3.1. norintis pateikti asmuo nepateikia patikimų įrodymų apie savo tapatybę ir įgaliojimus;

2.3.2. į patalpas siekiama pateikti ne darbo valandomis.

2.4. Šalis susitaria, kad tuo atveju, jei ne vėliau nei prieš 6 (šešis) mėnesius iki Užsakovo prašymo raštu dėl audito atlikimo gavimo, Vykdytojas savo lėšomis atliks įmokų priėmimo ir administravimo paslaugos auditą (vidaus ar išorės), apimantį tvarkomų asmens duomenų ir operacijų su jais patikrą. Vykdytojas gali Užsakovui pateikti šio audito išvadų kopiją ir tokiu atveju bus laikoma, kad Užsakovo teisė atlikti šio Susitarimo III skyriuje numatytą auditą yra tinkamai įgyvendinta.

2.5. Visa pagal šio Susitarimo skyriaus nuostatas atlikto audito ar patikrinimo medžiaga, taip pat Vykdytojo pateikta informacija yra konfidenciali ir be išankstinio Vykdytojo rašytinio sutikimo negali būti atskleista jokiems tretiesiems asmenims, išskyrus priežiūros institucijas ir Užsakovo auditorius. Pažeidus šio punkto nuostatas Užsakovas atlygina nuostolius, kuriuos Vykdytojui sukėlė toks atlikto audito ar patikrinimo medžiagos atskleidimas nesilaikant šiame punkte numatytos tvarkos.

2.6. Tuo atveju, jei kompetentinga institucija reikalauja Užsakovo pateikti audito, įskaitant patikrinimą, rezultatus, Užsakovas apie tai turi iš anksto informuoti Vykdytoją, ir taikomų teisės aktų leidžiama apimtimi su Vykdytoju suderinti kompetentingoms institucijoms pateikiamą medžiagą.

## **III. ATSAKOMYBĖ**

3.1. Šalis, kuri nevykdo pagal šį Susitarimą priimtų įsipareigojimų ar jos vykdymo metu pateikia neteisingus pareiškimus ar garantijas, atlygina kitos Šalies dėl to atsiradusius nuostolius. Bendra atsakomybė, be kita ko, apima ir baudas, kitas pinigines sankcijas ir/ar mokesčius, mokamus priežiūros institucijoms.

3.2. Vykdytojas nebus atsakingas už jokių Susitarimo ar iš jo išplaukiančių asmens duomenų tvarkymo pažeidimus tais atvejais, kai šio Susitarimo netinkamą vykdymą ar asmens duomenų tvarkymo pažeidimus lėmė netikslios, netinkamos, neteisėtos Užsakovo instrukcijos, netikslūs, nepilni ar nekorektiški (netinkamu formatu pateikti) Užsakovo pateikti asmens duomenys.

3.3. Šalis atleidžiama nuo atsakomybės už Susitarimo neįvykdymą, jei Susitarimas neįvykdytas dėl nenugalimos jėgos, t. y., dėl aplinkybių, kurių Šalis negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Susitarimo pasirašymo metu, ir negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nenugalima jėga nelaikoma tai, kad Šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba Šalies kontrahentai pažeidžia savo prievolės. Susitarimo neįvykdžiusi Šalis apie nenugalimos jėgos aplinkybės atsiradimą bei jos įtaką Susitarimo įvykdymui privalo pranešti kitai Šaliai per 7 (septynias) darbo dienas nuo tos nenugalimos jėgos aplinkybės atsiradimo dienos.

#### IV. BENDROSIOS NUOSTATOS

4.1. Susitarimas įsigalioja jo pasirašymo dieną ir galioja tol, kol galioja arba yra taikoma Sutartis, taip pat pasibaigus Sutarčiai tiek, kiek reikia tinkamai atlikti likusius su duomenų tvarkymu susijusius įsipareigojimus.

4.2. Susitarimas sudaromas, aiškinamas ir vykdomas pagal Lietuvos Respublikos teisę.

4.3. Visi ginčai ar pretenzijos, kylantys dėl Susitarimo vykdymo, bus sprendžiami pagal Sutartyje įtvirtintas ginčų sprendimo taisykles.

4.4. Susitarimui taikomos visos bendrosios Sutarties nuostatos. Esant prieštaravimų tarp Susitarimo sąlygų ir kitų tarp Šalių sudarytų susitarimų, susijusių su Sutartimi, sąlygų, bus taikomos Susitarimo nuostatos.

#### V. INFORMACIJA APIE ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ

<b>Tvarkymo pobūdis ir tikslas</b>	Sutarties vykdymo tikslu dėl skambučių centro(konsultuoti Užsakovo klientus telefonu, el. paštu, Live Chat aptarnavimo kanalais) paslaugos teikimo.
<b>Duomenų subjektų kategorijos</b>	Užsakovo darbuotojai; Užsakovo fiziniai ir juridiniai klientai.
<b>Tvarkomų asmens duomenų rūšys</b>	<p>Užsakovo darbuotojų kontaktiniai duomenys, būtini Sutarčiai vykdyti ir kontaktuoti su Vykdytoju: vardas, pavardė, pareigos el. pašto adresas, telefono numeris,</p> <p>Užsakovo klientų asmens duomenys: vardas, pavardė, telefono numeris, el. pašto adresas, adresas, mokėtina suma, suvartoto vandens skaitiklių duomenys, pateiktų prašymų ir paklausimų duomenys, kita kliento istorija Užsakovo informacinėse sistemoje.</p> <p>Nurodytas asmens duomenų sąrašas nėra baigtinis. Šio Susitarimo taisyklės taikomos visiems kitiems, atskirai neįvardintiems asmens duomenims, kurie atitinka Bendrajame duomenų apsaugos reglamente nurodytą asmens duomenų apibrėžimą bei dėl kurių tvarkymo yra susiderinama tarp Šalių atskirai sutartinių įsipareigojimų vykdymo metu.</p> <p>Specialiųjų kategorijų asmens duomenys ir duomenys apie apkaltinamuosius nuosprendžius nėra tvarkomi.</p>
<b>Duomenų tvarkymo trukmė</b>	Sutarties galiojimo metu – 24 mėnesiai. Pasibaigus šiam laikotarpiui Vykdytojas privalo sunaikinti visus iš Bendrovės gautus asmens duomenis.
<b>Duomenų perdavimo būdas</b>	Asmens duomenis Šalys viena kitai perduoda saugiu tarp Šalių iš anksto suderintu būdu.

Užsakovo vardu:

Vykdytojo vardu:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(vardas, pavardė, parašas)

(vardas, pavardė, parašas)