

SUSITARIMAS 6PS-23-54

DĖL 2022-10-12 DUOMENŲ TVARKYMO SUTARTIES 6PS-22-254, SUSIJUSIOS SU KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIMI 6PS-22-228, PAKEITIMO

2023 m. kovo 6 d.

Vilnius

Duomenų valdytojas Lietuvos oro uostai, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti valstybės įmonė, juridinio asmens kodas 120864074, PVM mokėtojo kodas LT208640716, registruotos buveinės adresas Rodūnios kel. 10 A, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama Saugos ir saugumo departamento direktoriaus Vido Kšano, pavaduojančio l. e. p. generalinį direktorių ir veikiančio pagal 2022 m. liepos 25 d. Susisiekimo ministro įsakymą Nr. 3P-52, ir

Duomenų tvarkytojas Infomedia, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 122020088 registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 92, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujamas generalinės direktorės Kristinos Majorovienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus,

kurių kiekvienas atskirai vadinamas „Šalimi“, o kartu - „Šalimis“, nustatė, jog:

1. Šalys 2023-02-17 sudarė papildomą kontaktų centro paslaugų teikimo sutartį Nr. 6PS-23-41 (toliau – Sutartis), kuria duomenų tvarkytojas įsipareigojo suteikti duomenų valdytojui šioje sutartyje nurodytas paslaugas, kurias sudaro kontaktų centro sistemų paruošimas (IVR medis, telefonija, apmokymai ir pan.) ir klientų aptarnavimas nuotoliniais ryšio kanalais, užtikrinant paslaugų nepertraukiamumą, lietuvių, anglų ir rusų kalbomis (įeinančių, išėinančių skambučių aptarnavimas, SMS, perjungimo paslaugos, aptarnavimas elektroniniais laiškais ir internetiniais pokalbiais) trims VĮ Lietuvos oro uostai filialams Vilniuje, Kaune ir Palangoje;
2. Šalių anksčiau sudaryta duomenų tvarkymo sutartis, susijusi su kontaktų centro paslaugų teikimo sutartimi 6PS-22-228, tik iš dalies atitinka faktines duomenų tvarkymo operacijas, kurios yra vykdomos duomenų valdytojo vardu;
3. Siekiant gerinti asmens duomenų apsaugos produktyvumą ir duomenų tvarkymo sutarčių kontrolės efektyvumą Šalims kilo poreikis atitinkamai papildyti anksčiau sudarytą ir galiojančią asmens duomenų tvarkymo sutartį, atsižvelgiant į papildomą duomenų

tvarkymo pobūdį, aprėptį, kontekstą bei tikslus, taip pat į įvairios tikimybės ir rimtumo rizikas.

Vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. reglamentu dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB 28 str. 1, 3 dalimis, Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 1.64 str. 1 d., 6.200 str. 1-3 dalimis, 6.223 str. 1 d., Šalys, laisvai išreikšdamos savo valią, sudarė šį susitarimą (toliau – Susitarimas) ir nutarė:

1. Papildyti duomenų tvarkymo sutarties 2 punktą ir išdėstyti jį taip: „Teikdamas kontaktų centro paslaugas pagal 2022-10-21 paslaugų teikimo sutartį Nr. 6PS-22-228 ir 2023-02-17 paslaugų teikimo sutartį Nr. 6PS-23-41 (toliau – Paslaugų teikimo sutartis arba Paslaugų teikimo sutartys), duomenų tvarkytojas tvarkys asmens duomenis duomenų valdytojo vardu pagal šią Sutartį.”;
2. Papildyti duomenų tvarkymo sutarties 1 priedo 1 punktą ir išdėstyti jį taip: „Duomenų tvarkytojo teikiamos paslaugos apima: kontaktų centro paslaugų teikimą duomenų valdytojui, t.y. sistemų paruošimą (IVR medis, telefonija, apmokymai ir pan.), duomenų valdytojo klientų įeinančių skambučių valdymą keliomis kalbomis (atsiliepimas į skambutį, informacijos teikimas elektroninio pokalbio metu, skambučių paskirstymas pagal pasirinkimą, rikiavimas į eilę, jeigu duomenų valdytojo darbuotojų telefonai užimti, balso pranešimų priėmimas arba skambinusiojo kliento numerio siuntimas elektroniniu paštu, jeigu į skambutį nebuvo atsiliepta) visuose duomenų valdytojo filialuose (Vilniuje, Kaune ir Palangoje). Laisvų stovėjimo vietų rezervavimą, realaus laiko vaizdo ir įvykių stebėjimą bei peržiūrą, įvažiavimų ir išvažiavimų iš parkavimo aikštelių valdymą, kilusių nesklandumų, įskaitant ir susijusių su apmokestinimu, administravimą ir valdymą, naudojant SOFTRA CLOUD informacinę sistemą, Kauno ir Palangos oro uostų automobilių stovėjimo aikštelėse, pasitelkiant įdiegtas ANPR (angl. Automatic Number Plate Recognition) sistemas.”;
3. Papildyti duomenų tvarkymo sutarties 1 priedo 1.1. punktą ir išdėstyti jį taip: „Užtikrinti kontaktų centro paslaugų teikimą Vilniaus, Kauno ir Palangos filialuose ir tinkamą Kauno ir Palangos oro uostų automobilių stovėjimo aikštelių paslaugų klientams valdymą bei iškilusių problemų sprendimą.”;
4. Papildyti duomenų tvarkymo sutarties 1 priedo 1.2. punktą ir išdėstyti jį taip: „Duomenų tvarkymas susijęs su duomenų valdytojo klientų, besinaudojančių Vilniaus, Kauno ir Palangos filialo kontaktų centro paslaugomis ir Kauno / Palangos oro uostų automobilių

- stovėjimo aikštelių paslaugomis, duomenų valdymu užtikrinant įeinančių skambučių ir jų srautų tinkamą, efektyvų valdymą ir klientams kylančių problemų sprendimą.”;
5. Papildyti duomenų tvarkymo sutarties 1 priedo 1.4. punktą ir išdėstyti jį taip: „Duomenų tvarkytojo atliekamas Duomenų tvarkymas apima asmenų, klientų arba potencialių klientų besinaudojančių Vilniaus, Kauno ir Palangos kontaktų centro paslaugomis ir Kauno / Palangos oro uostų automobilių stovėjimo aikštelių paslaugomis, asmens duomenų tvarkymą.”;
 6. Pakeisti ir papildyti duomenų tvarkymo sutarties 1 priedo 1.5. punktą ir išdėstyti jį taip: „Paslaugų teikimo sutartyse sutartas paslaugų teikimo terminas, t.y. duomenų tvarkytojas pasitelkiamas tvarkyti asmens duomenis kol galioja Pagrindinės paslaugų teikimo sutartys.

Duomenų tvarkytojas užtikrina, kad asmens duomenys būtų tvarkomi (saugomi):

- Pokalbių garso įrašai (Vilniaus, Kauno ir Palangos filialuose) – ne trumpiau nei 3 mėnesius nuo pokalbio garso įrašo padarymo dienos arba 3 metus, kai su klientu ar potencialiu klientu kilo ginčas dėl teikiamos paslaugos kokybės;
 - Asmens duomenys, susiję su Kauno ir Palangos oro uostų automobilių stovėjimo aikštelių paslaugų užsakymu / išankstiniu parkavimo vietos užsakymu bei kilusių problemų sprendimu – ne trumpiau nei 3 mėnesius nuo užsakymo pateikimo ir / arba apmokėjimo dienos arba 3 metus, kai su klientu ar potencialiu klientu kilo ginčas dėl teikiamos paslaugos kokybės.”;
7. Pakeisti ir papildyti duomenų tvarkymo sutarties 3 priedo 4 punktą ir išdėstyti jį taip: „Asmens duomenys saugomi Paslaugų teikimo sutarčių galiojimo terminą, kuriam pasibaigus, duomenų tvarkytojas rankiniu arba automatiniu būdu, kuris neleistų duomenų nesankcionuotai atkurti, ištrina asmens duomenis iš savo valdomų, naudojamų arba administruojamų informacinių sistemų ir kitų šaltinių. arba grąžina asmens duomenis, atsižvelgiant į Sutarties 32 punkto reikalavimus, nebent pasirašęs Sutartį duomenų valdytojas pakeičia pirminį duomenų valdytojo pasirinkimą. Atsižvelgiant į Sutartį, tokie pakeitimai turi būti pagrįsti dokumentais.”;
 8. Kad šis Susitarimas yra neatskiriama duomenų tvarkymo sutarties dalis;
 9. Kad šis Susitarimas gali būti sudaromas tiek surašant vieną Šalių pasirašomą dokumentą, tiek ir apsieičiant raštais ar telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduodama informacija, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti jį išsiuntusios šalies parašą;

10. Kad visos Susitarime naudojamos sąvokos, kurių reikšmė nėra aiškiai apibrėžta, yra aiškinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų įstatymo, Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB ir kitų, asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių, teisė aktų nuostatomis.
11. Kad nustačius koliziją ar konkurenciją tarp duomenų tvarkymo sutarties ir šio Susitarimo nuostatų, viršenybė ir pirmenybė turėtų būti taikoma Susitarimo nuostatomis.

Duomenų valdytojo vardu:

Saugos ir saugumo departamento direktorius,
pavaduojantis l. e. p. generalinį direktorių
Vidas Kšanas

Duomenų tvarkytojo vardu:

Kristina Majorovienė

(parašas)

2022-03-06

(parašas)

2022-03-06