**ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO SUTARTIS**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(data)*

*Vilnius*

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
2. **AB Vilniaus šilumos tinklai**, juridinio asmens kodas 124135580, buveinės adresas Elektrinės g. 2, 03150 Vilnius, adresas korespondencijai Spaudos g. 6-1, 05132 Vilnius, Lietuva (toliau – Duomenų valdytojas)

ir

**TCG Telecom, UAB**, juridinio asmens kodas 304120498, buveinės adresas Vilnius, Perkūnkiemio g. 7, LT-12131, Lietuva (toliau – Duomenų tvarkytojas)

toliau kartu ir atskirai vadinamos Šalimi arba Šalimis,

vadovaujantis 2016 m. balandžio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – ADTAĮ) bei kitų teisės aktų reikalavimais,

įpareigojančiais Duomenų valdytoją pasitelkti tik tuos Duomenų tvarkytojus, kurie garantuoja, kad bus įgyvendintos tinkamos techninės ir organizacinės priemonės bei duomenų tvarkymas atitiks BDAR ir kitų teisės aktų reikalavimus bei bus užtikrinta duomenų subjekto teisių apsauga

sudarė šią Asmens duomenų tvarkymo sutartį (toliau – Sutartis).

* 1. Ši Sutartis tampa sudėtine  **Kontaktų (skambučių) centro interaktyvios programinės įrangos nuomos** **paslaugų** (toliau – Pagrindinė sutartis) dalimi bei tampa privaloma Duomenų tvarkytojui ir Duomenų valdytojui.
  2. Ši Sutartis pakeičia visus ankstesnius tarp Šalių sudarytus susitarimus dėl asmens duomenų tvarkymo.
  3. Šioje Sutartyje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos BDAR, ADTAĮ bei kituose teisės aktuose.

1. **DUOMENŲ TVARKYMAS**
   1. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja, tinkamai tvarkyti jam perduotus asmens duomenis ar asmens duomenis, prie kurių jam sudaryta prieiga, kad įvykdytų Pagrindinėje sutartyje ir šioje Sutartyje nustatytus įsipareigojimus.
   2. Duomenų tvarkytojas užtikrina, kad duomenų tvarkymas atitiks BDAR ir kitų teisės aktų reikalavimus bei bus įgyvendintos tinkamos techninės ir organizacinės priemonės, nurodytos Sutarties 6 skyriuje, skirtos užtikrinti duomenų subjekto teisių apsaugą.
   3. Duomenų tvarkytojas atsako už tiesioginius nuostolius, kuriuos patiria Duomenų valdytojas dėl to, kad Duomenų tvarkytojas pažeidė taikomus duomenų apsaugos teisės aktus, Sutartį, ar Duomenų valdytojo nurodymus.
   4. Vykdydamas Sutartį Duomenų tvarkytojas atliks duomenų tvarkymą, apibrėžtą 1 priede „Informacija apie asmens duomenų tvarkymą“.
   5. Duomenų tvarkytojas užtikrina, kad iš Duomenų tvarkytojo gauti asmens duomenys ar duomenys, prie kurių jam sudaryta prieiga, bus tvarkomi tik teisėtais tikslais ir tik tiek, kiek būtina šiems tikslams įgyvendinti, taip pat užtikrina, kad duomenų subjektų asmens duomenys bus tvarkomi laikantis visų aktualių nacionalinių ar tarptautinių duomenų apsaugos įstatymų ar kitų teisės aktų, taikomų šios Sutarties galiojimo metu priklausomai nuo konkretaus atvejo Duomenų valdytojui arba Duomenų tvarkytojui (toliau – asmens duomenų apsaugos teisės aktai).
   6. Kai asmens duomenų tvarkymas pasibaigia, Duomenų tvarkytojas privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per Duomenų valdytojo nurodytą terminą, netaikydamas jokio papildomo užmokesčio, Duomenų valdytojo pasirinkimu, išreikštu Duomenų tvarkytojui žemiau šioje Sutartyje nurodytais kontaktais, sunaikinti arba pateikti (grąžinti) Duomenų valdytojui visus asmens duomenis, kurie buvo tvarkomi Duomenų valdytojo pavedimu vykdant Sutartį, taip pat visas turimas šių asmens duomenų kopijas, arba nutraukti bet kokį duomenų tvarkymą, jeigu buvo sudaryta prieigą prie duomenų. Kai Asmens duomenys yra sunaikinami, Duomenų tvarkytojas privalo Duomenų valdytojo prašymu nedelsiant raštu patvirtinti šių asmens duomenų ir jų kopijų sunaikinimo faktą.
2. **DUOMENŲ KONFIDENCIALUMAS**
   1. Duomenų valdytojo perduotus duomenis turi teisę tvarkyti tik tie Duomenų tvarkytojo darbuotojai, kuriems jie yra būtini funkcijų vykdymui, ir tik tada, kai tai yra būtina duomenų tvarkymo tikslams pasiekti, t. y. siekiant tinkamai ir laiku atlikti Pagrindinėje sutartyje ir šioje Sutartyje nurodytus įsipareigojimus.
   2. Duomenų tvarkytojo darbuotojai bei kiti atsakingi asmenys, kuriems yra suteikta teisė susipažinti ir (ar) tvarkyti Duomenų valdytojo perduotus duomenis ar duomenis, prie kurių sudaryta prieiga, laikytųsi konfidencialumo principo reikalavimų ir laikytų paslaptyje bet kokią su asmens duomenimis susijusią informaciją, kurią jie sužinojo vykdydami savo pareigas.
3. **BENDROSIOS DUOMENŲ VALDYTOJO PAREIGOS**
   1. Esant būtinybei ir/ar Duomenų tvarkytojo prašymui, Duomenų valdytojas įsipareigoja pateikti papildomus nurodymus ir instrukcijas dėl asmens duomenų tvarkymo.
   2. Duomenų valdytojas privalo pranešti Duomenų tvarkytojui apie bet kokį asmens duomenų ištaisymą, ištrynimą ar tvarkymo apribojimą.
   3. Duomenų valdytojas taip pat privalo pranešti Duomenų tvarkytojui apie bet kokį duomenų subjekto, kurio asmens duomenys yra perduoti Duomenų tvarkytojui ar prie kurio duomenų Duomenų tvarkytojui sudaryta prieiga, pateiktą prašymą apriboti asmens duomenų tvarkymą, ištrinti asmens duomenis ir prašymą įgyvendinti kitas duomenų subjekto teises.
4. **BENDROSIOS DUOMENŲ TVARKYTOJO PAREIGOS** 
   1. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja asmens duomenis tvarkyti laikydamasis Duomenų valdytojo nurodymų (nurodytų šioje Sutartyje, Pagrindinėje sutartyje ir/ar kituose Duomenų tvarkytojui pateiktuose rašytiniuose nurodymuose, jeigu tokie nurodymai buvo pateikti), BDAR ir kitų privalomų teisės aktų reikalavimų. Duomenų tvarkytojui pažeidus Duomenų valdytojo nurodymus (nurodytus šioje Sutartyje, Pagrindinėje sutartyje ir/ar kituose Duomenų tvarkytojui pateiktuose rašytiniuose nurodymuose, jeigu tokie nurodymai buvo pateikti), BDAR ir kitų privalomų teisės aktų reikalavimus, Duomenų tvarkytojas laikomas atsakingu dėl netinkamo (neteisėto) asmens duomenų tvarkymo.
   2. Duomenų tvarkytojo atliekamas asmens duomenų tvarkymas reglamentuojamas šia Sutartimi ir asmens duomenų apsaugos teisės aktais, kurie yra privalomi Duomenų tvarkytojui Duomenų valdytojo atžvilgiu ir kuriais nustatoma asmens duomenų tvarkymo dalykas ir trukmė, asmens duomenų tvarkymo pobūdis ir tikslas, asmens duomenų rūšis ir asmens duomenų subjektų kategorijos bei Duomenų valdytojo prievolės ir teisės, kaip nurodyta šioje Sutartyje.
   3. Duomenų tvarkytojas, pagal Sutartį tvarkydamas asmens duomenis, turi laikytis visų asmens duomenų apsaugos teisės aktų, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos ar kitų kompetentingų institucijų rekomendacijų / gairių.
   4. Duomenų tvarkytojas turi padėti Duomenų valdytojui vykdyti pareigas, numatytas asmens duomenų apsaugos teisės aktuose, įskaitant, bet neapsiribojant, Duomenų valdytojo pareigą atsakyti į asmenų prašymus pasinaudoti teise susipažinti su apie juos turima informacija bei prašyti asmens duomenis ištaisyti, ištrinti ar apriboti su asmeniu susijusių duomenų tvarkymą.
   5. Duomenų tvarkytojas negali atlikti jokių veiksmų, dėl kurių Duomenų valdytojas pažeistų asmens duomenų apsaugos teisės aktus.
   6. Duomenų tvarkytojas turi nedelsdamas informuoti Duomenų valdytoją, jei turi klausimų dėl asmens duomenų tvarkymo ar nėra nurodymų dėl asmens duomenų tvarkymo konkrečioje situacijoje, arba jei nurodymai pažeidžia Sutartį arba asmens duomenų apsaugos teisės aktus. Tokiais atvejais Duomenų tvarkytojas privalo prašyti Duomenų valdytojo rašytinių nurodymų, kaip tvarkyti asmens duomenis, ir nepriimti savarankiškų sprendimų dėl asmens duomenų tvarkymo veiksmų be Duomenų valdytojo rašytinių nurodymų ir instrukcijų.
   7. Nesant Duomenų valdytojo išankstinio rašytinio sutikimo, Duomenų tvarkytojas įsipareigoja neatskleisti tvarkomų asmens duomenų jokioms trečiosioms šalims, išskyrus Sutartyje nustatyta tvarka pasitelktus kitus duomenų tvarkytojus / subtvarkytojus (pvz., Duomenų valdytojas gali duoti rašytinį sutikimą, esant pagrindui, pateikti asmens duomenis kompetetingoms institucijoms).
   8. Jei asmenys, kompetentingos institucijos ar bet kurios kitos trečiosios šalys Duomenų tvarkytojo prašo informacijos apie pagal šią Sutartį tvarkomus asmens duomenis, Duomenų tvarkytojas apie tokį prašymą turi informuoti Duomenų valdytoją. Duomenų tvarkytojas jokiu būdu negali veikti Duomenų valdytojo vardu, arba kaip jo atstovas, ir be išankstinių Duomenų valdytojo nurodymų negali perduoti ar bet kuriuo kitu būdu atskleisti asmens duomenų ar kitos informacijos, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, trečiosioms šalims. Tais atvejais, kai Duomenų tvarkytojas pagal asmens duomenų apsaugos teisės aktus privalo atskleisti Duomenų valdytojo vardu tvarkomus asmens duomenis, jis turi nedelsdamas informuoti Duomenų valdytoją apie prašymą atskleisti asmens duomenis.
   9. Duomenų tvarkytojas, prieš pradėdamas tvarkyti asmens duomenis, įsipareigoja įgyvendinti tinkamas tvarkomų asmens duomenų pobūdį ir rizikas asmens duomenų saugumui atitinkančias, nuolat ir nepertraukiamai veikiančias technines, organizacines ir teisines asmens duomenų apsaugos priemones asmens duomenų saugumui užtikrinti, tiek, kiek tai susiję su Duomenų tvarkytojui pavedama konkretaus asmens duomenų tvarkymo veikla, įskaitant:
      1. duomenų šifravimą ir jų anonimiškumo užtikrinimą;
      2. duomenų konfidencialumo, vientisumo, saugumo užtikrinimą viso duomenų tvarkymo proceso metu;
      3. galimybę po techninio sistemos sutrikimo operatyviai atstatyti sklandų naudojimąsi duomenimis;
      4. reguliarų techninių ir organizacinių priemonių atnaujinimą, siekiant garantuoti duomenų tvarkymo proceso saugumą ir efektyvumą.
   10. Paskyrus duomenų apsaugos pareigūną, Duomenų tvarkytojas turi nedelsdamas raštu informuoti Duomenų valdytoją apie duomenų apsaugos pareigūno paskyrimą, nurodydamas jo kontaktinius duomenis ir / arba nurodyti informacijos šaltinį (pvz., interneto svetainė), kur yra duomenų apsaugos pareigūno kontaktai. Duomenų tvarkytojo duomenų apsaugos pareigūno (jeigu šiuo metu paskirtas) kontaktiniai duomenys: +370 52 058212, elektroninio pašto adresas info@tcg.lt.
   11. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja elektronine forma pildyti jo atliekamos duomenų tvarkymo veiklos įrašus, kurie turi būti prieinami Duomenų valdytojui. Duomenų veiklos tvarkymo įrašuose turi būti nurodoma:
       1. Duomenų tvarkytojo ir asmens, atsakingo už asmens duomenų tvarkymą, vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, Duomenų tvarkytojo paskirto duomenų apsaugos pareigūno vardas, pavardė ir kontaktai,
       2. Duomenų valdytojo vardu atliekamo duomenų tvarkymo kategorijos,
       3. kai taikoma, asmens duomenų perdavimai į trečiąją valstybę arba tarptautinei organizacijai, be kita ko, nurodant tą trečiosios valstybės arba tarptautinės organizacijos identifikavimą ir tinkamų apsaugos priemonių dokumentavimą,
       4. Sutarties 6 skyriuje nustatytų techninių ir organizacinių saugumo priemonių bendras aprašymas,
   12. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja padėti Duomenų valdytojui atliekant poveikio duomenų apsaugai vertinimą. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja pateikti visą prašomą informaciją, skirtą poveikio duomenų apsaugai vertinimui ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.
5. **DUOMENŲ TVARKYTOJO TAIKOMOS MINIMALIOS ORGANIZACINĖS IR TECHNINĖS SAUGOS PRIEMONĖS**:
   1. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja, atsižvelgiant į duomenų tvarkymo pobūdį, sąlygas, pavojus duomenų subjektams, parinkti ir taikyti tinkamas asmens duomenų saugumo priemones ir pateikti jų taikymo įrodymus Duomenų valdytojui paprašius (priemonių naudojimą reglamentuojančius vidaus dokumentus, atliktų auditų išvadas ir pan.). Duomenų saugumo priemonės nurodytos 2 priede „Standartiniai asmens duomenų saugumo reikalavimai (priemonės)“.
6. **NAUDOJIMASIS SUBTVARKYTOJŲ PASLAUGOMIS** 
   1. Duomenų valdytojas šia Sutartimi suteikia bendrą leidimą Duomenų tvarkytojui pasitelkti asmens duomenų subtvarkytojus. Duomenų tvarkytojas privalo iki asmens duomenų perdavimo ar prieigos prie asmens duomenų suteikimo su atitinkamu subtvarkytoju sudaryti sutartį ir joje įtvirtinti tokius pačius asmens duomenų apsaugos reikalavimus, kaip nustatyti Duomenų tvarkytojui šioje Sutartyje. Duomenų tvarkytojo šia Sutartimi suteikiamo bendro leidimo pagrindu pasitelkiami subtvarkytojai nurodyti 3 priede „Informacija apie subtvarkytojus“.
   2. Duomenų tvarkytojas privalo užtikrinti, kad Subtvarkytojas įsipareigotų įgyvendinti tinkamas asmens duomenų saugumo priemones tokiu būdu, kad Sutartyje aprašytas duomenų tvarkymas atitiktų taikomų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.
   3. Duomenų tvarkytojas išlieka visiškai atsakingas Duomenų valdytojui už Subtvarkytojo su duomenų apsauga susijusių prievolių vykdymą tada, jei šis nevykdytų ar netinkamai vykdytų tokias prievoles.
   4. Duomenų tvarkytojas turi reguliariai tikrinti Subtvarkytojo atliekamo duomenų tvarkymo atitiktį teisės aktų reikalavimams ir, esant prašymui, pateikti pažymą Duomenų valdytojui, pasirašytą Duomenų tvarkytojo vadovo ir duomenų apsaugos pareigūno, nurodančią, jog Subtvarkytojo atliekamas duomenų tvarkymas atitinka teisės aktų bei Sutarties reikalavimus.
7. **DUOMENŲ APSAUGOS AUDITAS IR POVEIKIO DUOMENŲ APSAUGAI VERTINIMAS**
   1. Duomenų tvarkytojas, siekdamas garantuoti, kad įgyvendina tinkamas asmens duomenų saugumo priemones bei kad duomenų tvarkymas atitinka BDAR ir kitų teisės aktų reikalavimus, privalo reguliariai vykdyti asmens duomenų tvarkymo auditus ir apie atlikto audito rezultatus informuoti Duomenų valdytoją, esant jo prašymui.
   2. Duomenų valdytojas, norėdamas įsitikinti, kad duomenų tvarkymas atitinka BDAR ir kitų teisės aktų reikalavimus, gali kreiptis į Duomenų tvarkytoją, kuris įsipareigoja Duomenų valdytojui pateikti išsamią ataskaitą apie atliktus veiksmus, susijusius su asmens duomenų tvarkymu.
   3. Duomenų valdytojas gali pavesti kompetentingiems asmenims atlikti Duomenų tvarkytojo veiklos auditą. Audito metu Duomenų tvarkytojas privalo bendradarbiauti ir duomenų auditą atliekančiais asmenimis bei perduoti visą reikalingą informaciją, susijusią su Duomenų valdytojo perduotais duomenimis ar duomenimis, prie kurių suteikta prieiga, ir jų tvarkymu.
   4. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja pateikti Duomenų valdytojui visą informaciją, būtiną siekiant įrodyti, kaip vykdomos Duomenų valdytojo ir Duomenų tvarkytojo prievolės duomenų apsaugos srityje, bendradarbiauti su Duomenų valdytoju atliekant poveikio duomenų apsaugai vertinimą, sudaryti tam sąlygas ir suteikti reikiamą prieigą, bendradarbiauti ir neatlygintinai laiku teikti visą reikalaujamą ir reikalingą informaciją ir dokumentus.
8. **DUOMENŲ SUBJEKTO TEISĖS**
   1. Visi duomenų subjektų užklausos (prašymai ir pretenzijos), susiję su duomenų tvarkymu, turi būti perduoti Duomenų valdytojui įvertinti ir apsvarstyti.
   2. Duomenų tvarkytojas neturi teisės savo nuožiūra priimti sprendimų dėl duomenų subjektų kreipimosi, nepasikonsultavęs su Duomenų valdytoju arba nesilaikydamas Duomenų valdytojo nurodymų.
   3. Duomenų valdytojui gavus duomenų subjekto užklausą (prašymą ar pretenziją), susijusią su Duomenų tvarkytojo tvarkomais duomenimis, Duomenų tvarkytojas įsipareigoja nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, pateikti visą reikiamą informaciją ir/ar dokumentus bei pagalbą, būtiną tam, kad Duomenų valdytojas galėtų tinkamai įgyvendinti duomenų subjektų prašymus ir pretenzijas, susijusias su duomenų tvarkymu.
   4. Apie Valstybinės asmens duomenų apsaugos inspekcijos paklausimus ir (ar) prašymus, susijusius su Duomenų tvarkytojui perduotų asmens duomenų ar duomenų, prie kurių suteikta prieiga, tvarkymu, Duomenų tvarkytojas turi nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, pranešti Duomenų valdytojui šioje Sutartyje nurodytais kontaktais pranešimams (šios Sutarties 10 skyrius).
   5. Duomenų tvarkytojas taip pat teikia kitą pagalbą, Duomenų valdytojui užtikrinant duomenų subjektų teises ir interesus.
9. **APSAUGOS REIKALAVIMŲ PAŽEIDIMAS**

10.1. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja:

* + 1. informuoti Duomenų valdytoją apie bet kokius techninių, organizacinių ar finansinių sistemų pokyčius, kurie gali turėti poveikį Duomenų tvarkytojo galimybėms ir pasirengimui tvarkyti asmens duomenis Pagrindinėje sutartyje bei šioje Sutartyje numatytais tikslais;
    2. nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 24 valandas nuo sužinojimo momento, informuoti Duomenų valdytoją šioje Sutartyje nurodytais kontaktais pranešimams (šios Sutarties 10 skyrius) apie visus duomenų saugos incidentus ir skubiai pašalinti problemą ir užkirsti kelią tolesnei žalai, taip pat sumažinti tokio saugos incidento padarinius bei bendradarbiauti su Duomenų valdytoju, atliekant duomenų saugumo pažeidimo tyrimus, teikiant informaciją ir/ar pranešimus apie duomenų saugumo pažeidimus Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai ir duomenų subjektams;
    3. nedelsiant informuoti Duomenų valdytoją, jei Duomenų valdytojo duomenims ir/arba duomenų laikmenoms iškyla pavojus dėl turto konfiskavimo ar arešto, nemokumo ar likvidavimo, arba kitų nenumatytų įvykių. Duomenų tvarkytojas tokiais atvejais privalo pranešti visiems atsakingiems asmenims, kad duomenų suverenumas ir nuosavybės teisė į juos priklauso išimtinai Duomenų valdytojui.

1. **FORCE MAJEURE**

11.1. Bet kuri Šalis neatsako už bet kurios iš savo prievolių nevykdymą, jei įrodo, kad toks nevykdymas buvo sąlygotas aplinkybės, kurios Šalis negalėjo kontroliuoti, ir kad nebuvo galima jos numatyti arba išvengti ar įveikti tos aplinkybės ar jos pasekmių.

1. **PRANEŠIMAI**

12.1. Pranešimai ir informacija pagal šią Sutartį turi būti pateikiama raštu:

12.2. Duomenų tvarkytojo atstovas:

12.3. Duomenų valdytojo atstovas:

1. **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**
   1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja iki visų sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš šios ir Pagrindinės sutarties, įvykdymo, išskyrus šiuos atvejus:
      1. Sutartį vienašališkai, nenurodant priežasties ir nesikreipiant į teismą, galima nutraukti:
         1. Duomenų valdytojo iniciatyva, įspėjus Duomenų tvarkytoją raštu prieš 30 (trisdešimt) dienų iki Sutarties nutraukimo;
         2. Duomenų tvarkytojo iniciatyva, įspėjus Duomenų valdytoją raštu prieš 30 (trisdešimt) dienų iki Sutarties nutraukimo.
      2. Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jei kita Šalis pažeidžia Sutartį ir per nukentėjusios Šalies nurodytą protingą terminą pažeidimo nepanaikina. Duomenų valdytojas turi teisę nedelsdamas nutraukti Sutartį tada, jei Duomenų tvarkytojas nesilaiko savo įsipareigojimų, nurodytų šioje Sutartyje.
   2. Visi ginčai, kylantys iš šios Sutarties, sprendžiami Šalių susitarimu, o Šalims nepavykus per protingą terminą susitarti, gali būti sprendžiami teisminguose Lietuvos Respublikos teismuose pagal Lietuvos Respublikos materialinę teisę.
   3. Iškilus bet kokiam prieštaravimui dėl duomenų tvarkymo tarp šios Sutarties ir Pagrindinės sutarties, šios Sutarties nuostatoms teikiama pirmenybė.
   4. Ši Sutartis sudaryta – 2 (dviem) egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai.

\*\*\*

Duomenų tvarkytojas: Duomenų valdytojas:

UAB TCG Telecom AB Vilniaus šilumos tinklai

Direktorius Klientų komandos vadovė

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Vardas, pavardė, parašas) (Vardas, pavardė, parašas)

1 priedas „Informacija apie asmens duomenų tvarkymą“

**INFORMACIJA APIE ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Duomenų tvarkymo tikslas**  Nurodomi visi tikslai, kuriais Duomenų tvarkytojas tvarkys Duomenis | Telefoninių pokalbių įrašymas, siekiant užtikrinti ir nuolat gerinti klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kokybę |
| **2.** | **Duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**  Nurodoma teisėta duomenų tvarkymo sąlyga (BDAR 6, 9 ir / ar 10 straipsnis) | Duomenų subjekto sutikimas (BDAR 6 straipsnio 1 dalies a) punktas), kuomet asmuo, kaip klientas ar tretysis asmuo, skambina Bendrovei klientų aptarnavimo telefonu Nr. 19118 arba +370 5 236 1030 (duomenų subjektas – klientas ar tretysis asmuo).  Duomenų valdutojo teisėtas interesas, siekiant užtikrinti ir nuolat gerinti klientų aptarnavimo kokybę (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f) punktas), kuomet klientų aptarnavimo telefonu Nr. 19118 arba +370 5 236 1030 paskambinusius klientus ar trečiuosius asmenis aptarnauja Duomenų valdytojo klientų aptarnavimo darbuotojas arba išorinio Skambučio centro atstovas (teleoperatorius) (duomenų subjektas – vidinis arba išorinis teleoperatorius). |
| **3.** | **Duomenų subjektai (asmenys)**  Nurodomi Duomenų subjektai (jų kategorijos), kurių Asmens duomenys bus tvarkomi kiekvienam numatytam tvarkymo tikslui pasiekti | Duomenų valdytojo darbuotojai (Klientų aptarnavimo centro vadybininkai (operatoriai)), klientai, tretieji asmenys |
| **4.** | **Asmens duomenų kategorijos**  Nurodomi Asmens duomenys, kurie bus  tvarkomi kiekvienam numatytam Tvarkymo tikslui pasiekti | Telefoninio pokalbio/ balso pranešimo įrašas ir su tuo susiję duomenys (pokalbio data, laikas, trukmė, skambinančiojo telefono numeris ir kiti  asmens duomenys, kuriuos pokalbio metu pateikia skambinantis asmuo) |
| **5.** | **Duomenų tvarkymo veiksmai (operacijos)**  Nurodomi tvarkymo veiksmai, kuriuos Duomenų tvarkytojas gali atlikti (atliks) kiekvienam numatytam tvarkymo tikslui pasiekti | Duomenų rinkimas (įrašymas), saugojimas, naudojimas, atskleidimas, ištrynimas (sunaikinimas), suėjus duomenų saugojimo terminui (past. detaliau duomenų tvarkymo / paslaugų teikimo sąlygos aprašytos Techninėje specifikacijoje). |
| **6.** | **Duomenų tvarkymo trukmė**  Jei taikoma, nurodoma Duomenų tvarkytojo tvarkomų Duomenų saugojimo trukmė kiekvienam numatytam tikslui | Paslaugų teikimo laikotarpiu, t. y. iki Pagrindinės sutarties galiojimo pabaigos.  Past. Duomenys saugomi 6 mėn. nuo jų užfiksavimo. |
| **7.** | **Duomenų gavimo būdas**  Nurodoma, kokiu būdu Duomenų tvarkytojas gauna Duomenis | Duomenys gaunami tiesiogiai iš Duomenų subjektų technologijos (t. y. telefoninių pokalbių ir su tuo susijusios informacijos įrašymas) pagalba. |
| **8.** | **Duomenų tvarkymo vieta**  Nurodomos visos vietos, kuriose Duomenų tvarkytojas ir kiti Duomenų tvarkytojai tvarkys Duomenis, kiekvienam numatytam tvarkymo tikslui pasiekti | Duomenų tvarkytojo informacinė sistema „Xcallymotion“ (ES esančioje duomenų bazėje https://motion17.tcg.lt, kuri veikia web serviso pagrindu). |
| **9.** | **Asmens duomenų perdavimas į trečiąją valstybę ar tarptautinėms organizacijoms**  Nurodoma, ar yra tokio pobūdžio duomenų perdavimas (t. y. už Europos Sąjungos / Europos Ekonominės Erdvės ribų), taip pat sąlygos | Duomenys nėra perduodami į trečiąsias šalis ar tarptautinę organizaciją. Duomenys yra tvarkomi šiose valstybėse: Lietuva. |

2 priedas „Standartiniai asmens duomenų saugumo reikalavimai (priemonės)“

**STANDARTINIAI ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO REIKALAVIMAI (PRIEMONĖS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Organizacinės kontrolės priemonės** | 1.1. | Duomenų tvarkytojas turi vidaus asmens duomenų saugumo politiką, kuri privalomai taikoma Duomenų tvarkytojo organizacijoje. |
|  |  | 1.2. | Duomenų tvarkytojas užtikrina, kad tvarkomi asmens duomenys būtų adekvatūs, aktualūs ir apimtų tik tai, kas būtina (duomenų kiekio mažinimas) (BDAR 5 straipsnio 1 dalies c) punktas). |
|  |  | 1.3. | Duomenų tvarkytojas yra įdiegęs prieigos kontrolę pagal organizacijos vidaus asmens duomenų saugumo politiką, taikant „mažiausių teisių privilegijos“ ir „būtina žinoti“ principus. |
| **2.** | **Žmonių kontrolės priemonės** | 2.1. | Duomenų tvarkytojo darbuotojai reguliariai informuojami ir šviečiami (edukuojami) apie su asmens duomenų tvarkymu susijusias rizikas. |
|  |  | 2.2. | Duomenų tvarkytojas periodiškai vykdo asmens duomenų saugumo mokymus. |
|  |  | 2.3. | Duomenų tvarkytojas sudaro konfidencialumo sutartis su savo darbuotojais, kurie tvarko asmens duomenis. |
|  |  | 2.4. | Duomenų tvarkytojas taiko nuotolinio darbo saugos politiką. |
|  |  | 2.5. | Duomenų tvarkytojas naudoja virtualų privatų tinklą (angl. VPN) arba prie IT sistemų leidžia jungtis tik iš žinomų IP adresų (angl. Allow List). |
|  |  | 2.6. | Duomenų tvarkytojas periodiškai organizuoja duomenų viliojimo metodais paremtų atakų (angl. Phishing) simuliacijas. |
| **3.** | **Fizinės kontrolės priemonės** | 3.1. | Duomenų tvarkytojo IT sistemose, kuriose tvarkomi asmens duomenys, yra nustatytas neaktyvios sesijos laikas – ne ilgiau kaip 15 min. |
|  |  | 3.2. | Duomenų tvarkytojas naudoja ugniasienę ir antivirusinę programinę įrangą su automatiniais atnaujinimais. |
|  |  | 3.3. | Duomenų tvarkytojas saugo organizacijos patalpas (pvz., leidimai patekti į konkrečias zonas, praėjimo kontrolės priemonės); |
| **4.** | **Technologinės kontrolės priemonės** | 4.1. | Duomenų tvarkytojas įgyvendina pritaikytosios ir numatytosios duomenų apsaugos principus (BDAR 25 straipsnis). |
|  |  | 4.2. | Duomenų tvarkytojas nenaudoja gamintojo oficialiai nebepalaikomos programinės įrangos (pvz., operacinių sistemų, atvirojo kodo programų ir t. t.) |
|  |  | 4.2. | Duomenų tvarkytojas daro asmens duomenų atsargines kopijas. |
|  |  | 4.3. | Duomenų tvarkytojas riboja fizinių prievadų naudojimą (pvz., USB raktų, išorinius standžiuosius diskus ir kt.) galiniuose naudotojų įrenginiuose. |
|  |  | 4.4. | Duomenų tvarkytojas suteikia prieigai prie asmens duomenų unikalius identifikatorius naudotojams, nenaudoja bendrų paskyrų. |
|  |  | 4.5. | Duomenų tvarkytojas galiniuose naudotojo įrenginiuose naudoja autentifikavimą (el. pašto internetinei prieigai, VPN prieigai, paskyroms, kurios turi prieigą prie kritiškai svarbių sistemų) |
|  |  | 4.6. | Duomenų tvarkytojas yra numatęs autorizacijos reikalavimus (pvz., atskirti naudotojų profiliai pagal poreikius, sudėtingi slaptažodžiai). |
|  |  | 4.7. | Duomenų tvarkytojas reguliariai peržiūri ir pašalina perteklines / nebenaudojamas prieigos teises. |
|  |  | 4.8. | Duomenų tvarkytojas pseudonimizuoja arba anonimizuoja asmens duomenis. |
|  |  | 4.9. | Duomenų tvarkytojas šifruoja asmens duomenis, kad išvengtų neautorizuotos prieigos. |
|  |  | 4.10. | Duomenų tvarkytojo organizacijoje yra laikomasi asmeninių įrenginių naudojimo darbui politikos (angl. BYOD) (past. jeigu leidžiama asmeninius įrenginius naudoti darbui – asmens duomenų tvarkymui) |
|  |  | 4.11. | Duomenų tvarkytojas užtikrina žurnalinių įrašų rinkimą ir stebėsenos vykdymą, taip pat užtikrina, kad sistemų žurnaliniai įrašai incidento metu nebūtų ištrinti, pakeisti ar sugadinti. |
|  |  | 4.12. | Duomenų tvarkytojas užtikrina periodinį kritinių operacinių sistemos saugos atnaujinimų diegimą. |
|  |  | 4.13. | Duomenų tvarkytojas tinkamai sukonfigūruoja išorinėje komunikacijoje dalyvaujančius serverius ir kitą įrangą pagal gerąsias praktikas. |
|  |  | 4.14. | Duomenų tvarkytojas apriboja išorinio (nuotolinio) prisijungimo galimybes prie įrenginių tokiais protokolais kaip „Windows Remote Desktop Protocol“, daiktų interneto SSH prievadais ir pan. |
|  |  | 4.15. | Duomenų tvarkytojas yra įdiegęs el. pašto filtravimo mechanizmus, gebančius filtruoti laiškus pagal žinomus grėsmių indikatorius ir specifinius raktažodžius. |

3 priedas „Informacija apie subtvarkytojus“

**INFORMACIJA APIE SUBTVARKYTOJUS**

**1. Įgalioti subtvarkytojai:**

Įsigaliojus Duomenų tvarkymo sutarčiai, Duomenų valdytojas leidžia pasitelkti šiuos subtvarkytojus:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pavadinimas, vardas, pavardė | Įmonės kodas / individualios veiklos pažymėjimo numeris arba verslo liudijimo numeris | Buveinės adresas / gyvenamosios vietos adresas | Asmens duomenų tvarkymo aprašymas |
| Xcally S.r.l. | 09668910012 | Via I Maggio 13, 20037 Paderno Dugnano (MI), Italy | Motion sistemos vystymas ir priežiūra |
| CSC telecom, UAB | 111818067 | Perkūnkiemio g. 7, Vilnius | Duomenų centro paslaugos („hosting“) |
|  |  |  |  |

Įsigaliojus Duomenų tvarkymo sutarčiai, Duomenų valdytojas leidžia Duomenų tvarkytojui pasitelkti šiame priede nurodytus subtvarkytojus Duomenų tvarkymo sutartyje nurodytais tikslais. Siekiant pasitelkti minėtus subtvarkytojus asmens duomenų tvarkymui kitais tikslais, būtinas rašytinis Duomenų valdytojo leidimas.

**2. Dėl bendro leidimo suteikimo subtvarkytojams.**

Duomenų valdytojas suteikia Duomenų tvarkytojui bendrą leidimą pasitelkti subtvarkytojus, tačiau prieš pasitelkdamas naują arba pakeisdamas esamą subtvarkytoją, Duomenų tvarkytojas privalo iš anksto, ne vėliau kaip prieš 10 darbo dienų, apie tai raštu informuoti Duomenų valdytoją, pateikdamas subtvarkytojo rekvizitus ir kitą informaciją, susijusią su duomenų tvarkymo veikla, kurios pareikalaus Duomenų valdytojas. Duomenų valdytojas turi teisę nesutikti su subtvarkytojo pasitelkimu arba pakeitimu apie tai per 5 darbo dienas nuo visos reikalingos informacijos gavimo informuodamas Duomenų tvarkytoją raštu.