2 priedas

**PAPILDOMAS SUSITARIMAS PRIE**

**„KONATAKTŲ (SKAMBUČIŲ) CENTRO“**

**PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES Nr.**

**DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO**

2024-\_\_-\_\_

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

Sutarties Šalys:

|  |  |
| --- | --- |
| **Valdytojas** | *AB „Klaipėdos vanduo“* |
| **Tvarkytojas** |  |

Valdytojas ir Tvarkytojas, toliau vadinami Šalimis, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Europos Sąjungos Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679 (toliau – BDAR), sudarė šią Asmens duomenų tvarkymo sutartį (toliau – Sutartis):

1. **SUTARTIES OBJEKTAS**
   1. Šia Sutartimi nustatoma tvarka bei sąlygos, kuriomis Tvarkytojas Valdytojo vardu tvarko Sutartyje nurodytus asmens duomenis.
   2. Sutartyje naudojamos sąvokos atitinka BDAR ir kituose teisės aktuose naudojamas sąvokas.
   3. Esminės sąlygos:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Asmens duomenų tvarkymo dalykas** **Kontaktų (skambučių) centro teikiamos paslaugos** |
|  | **Asmens duomenų tvarkymo trukmė: 24 mėn.** |
|  | **Asmens duomenų tvarkymo veiksmai (pobūdis ir tikslas): teikti kontaktų (skambučių) centro paslaugas.** |
|  | **Asmens duomenų rūšys (kategorijos): Klientų kontaktiniai duomenys (vardas, pavardė, telefonas adresas), darbuotojų kontaktiniai duomenys.** |
|  | **Asmens duomenų subjektų kategorijos: sistemos naudotojai (darbuotojai), klientai.** |

* 1. Valdytojas įsipareigoja užtikrinti asmens duomenų tvarkymo teisėtumą duomenų subjektų atžvilgiu, taip pat atsako už duomenų tikslumą bei teisingumą. Valdytojas taip pat įsipareigoja informuoti duomenų subjektus apie asmens duomenų teikimą Tvarkytojui ir gauti tam jų sutikimus, kai jų reikia pagal teisės aktus,
  2. Tvarkytojas įsipareigoja tvarkyti asmens duomenis Valdytojo vardu pagal jo nurodymus, įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones bei užtikrinti duomenų subjektų teisių apsaugą.
  3. Tvarkytojas tvarko asmens duomenis tik pagal teisės aktus, šią Sutartį bei kitus Valdytojo dokumentais įformintus nurodymus. Asmens duomenų, gautų iš Valdytojo, Tvarkytojas neturi teisės tvarkyti šioje Sutartyje nenurodytais ar teisės aktuose nenumatytais tikslais.

1. **ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO IR TVARKYMO SĄLYGOS**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Asmens duomenų teikimo sąlygos/procedūra: tvarkomi Duomenų valdytojo sistemoje, duomenys neteikiami** |

* 1. Duomenų tvarkytojas įsipareigoja savo lėšomis įgyvendinti tinkamas organizacines ir technines priemones, skirtas apsaugoti asmens duomenims nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, nesankcionuoto atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo. Priemonės be kita ko apima teisės aktuose bei šios Sutarties 2.3 p. numatytąsias ir turi užtikrinti tokį saugumo lygį, kuris atitiktų saugotinų asmens duomenų pobūdį ir jų tvarkymo keliamą riziką, ir turi būti išdėstytos rašytinės formos dokumente.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Organizacinės ir techninės duomenų saugumo užtikrinimo priemonės: VPN prieiga, įdiegiami sistemos ir OS atnaujinimai, serverinė prieinama tik su leidimu** |

* 1. Tvarkytojui yra žinoma, jog priežiūros institucija turi teisę atlikti Tvarkytojo auditą, kuris būtų tokio paties masto ir kuriam būtų taikomos tokios pačios sąlygos kaip ir Valdytojo auditui pagal taikytinus duomenų apsaugos teisės aktus. Kiekviena Šalis padengia turėtas tokio patikrinimo išlaidas asmeniškai.
  2. Tvarkytojas atsako už gautų asmens duomenų konfidencialumą ir saugumą nuo asmens duomenų gavimo momento. Tuo atveju, jei nustatoma grėsmė ar kyla pagrįstų įtarimų dėl grėsmės teikiamų asmens duomenų konfidencialumui, ir (arba) jei Tvarkytojas netinkamai užtikrina teikiamų (pateiktų) asmens duomenų saugumą, Valdytojas apie tai informuoja Tvarkytoją ir turi teisę sustabdyti asmens duomenų tolimesnį teikimą, jei Sutartis nenustato kitaip.
  3. Tvarkytojas užtikrina, kad jo darbuotojai, kurie tvarko asmens duomenis, būtų supažindinti su pareiga neribotą laiką saugoti asmens duomenų paslaptį.
  4. Tvarkytojas pagal Sutartį gautų asmens duomenų negali atskleisti tretiesiems asmenims, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Šalių susitarimai dėl pagalbinių tvarkytojų pasitelkimo:**  *Šios Sutarties vykdymui Valdytojas leidžia Tvarkytojui pasitelkti pagalbinius duomenų tvarkytojus. Tvarkytojas įsipareigoja užtikrinti BDAR 28 str. 4 d. įgyvendinimą t.y. tai, kad Tvarkytojo ir pagalbinio duomenų tvarkytojo sutartyje bus įtraukti analogiški šiai Sutarčiai įsipareigojimai pagalbiniam duomenų tvarkytojui. Prieš perduodant Valdytojo asmens duomenis pagalbiniam duomenų tvarkytojui tolimesniam tvarkymui, Tvarkytojas įsipareigoja iš anksto pranešti Valdytojui apie pasitelktą pagalbinį tvarkytoją, nurodydamas jo duomenis ir šalių įsipareigojimus dėl duomenų teikimo bei apsaugos. Valdytojas turi teisę per ne trumpesnį nei 7 dienos laikotarpį išreikšti nesutikimą dėl konkretaus Tvarkytojo pasirinkto pagalbinio duomenų tvarkytojo. Gavęs Valdytojo nurodymą, Tvarkytojas įsipareigoja nedelsiant nutraukti Valdytojo asmens duomenų perdavimą pagalbiniam duomenų tvarkytojui. Tvarkytojas visiškai atsako Valdytojui už pagalbinio duomenų tvarkytojo veiksmus ar neveikimą bei išlieka visiškai atsakingas už pagalbinio duomenų tvarkytojo prievolių tinkamą vykdymą.* |

* 1. Tvarkytojas įsipareigoja nedelsiant sunaikinti ar grąžinti pagal Sutartį gautus asmens duomenis ir visas esamas jų kopijas, kai šie duomenys nebereikalingi jų tvarkymo tikslams. Apie atliktą duomenų sunaikinimą faktą Tvarkytojas Valdytojui patvirtina raštu. Kai pagal taikytinus teisės aktus Tvarkytojui draudžiama grąžinti arba sunaikinti visus perduotus asmens duomenis arba jų dalį, Tvarkytojas apie tai raštu informuoja Valdytoją ir užtikrina, kad bus išsaugotas perduotų asmens duomenų konfidencialumas ir Tvarkytojas daugiau netvarkys Valdytojo perduotų asmens duomenų.
  2. Valdytojas, gavęs duomenų subjekto prašymą pakeisti/panaikinti, pamiršti asmens duomenis pateikia nurodymą Tvarkytojui raštu.
  3. Tvarkytojas padeda duomenų Valdytojui užtikrinti BDAR 32-36 straipsniuose nustatytų prievolių laikymąsi, atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį ir Tvarkytojo turimą informaciją.
  4. Valdytojas turi teisę reikalauti Tvarkytojo pateikti informaciją ir (ar) dokumentus, kurių reikia norint įsitikinti, kad Tvarkytojas tinkamai vykdo Sutartyje ir teisės aktuose nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus. Tvarkytojas privalo Valdytojui pateikti turimą informaciją ir (ar) dokumentus. Valdytojas, nustatęs, kad Tvarkytojas netinkamai vykdo Sutartyje ir teisės aktuose nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus, apie tai informuoja Tvarkytoją ir turi teisę sustabdyti asmens duomenų teikimą, jei Sutartis nenustato kitaip iki šie sutarties vykdymo trūkumai iš Tvarkytojo pusės bus pašalinti.
  5. Jei Tvarkytojas nustato, kad jam pagal Sutartį perduoti asmens duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs, apie tai raštu informuoja Valdytoją, kuris įsipareigoja imtis šiems trūkumams pašalinti.
  6. Tvarkytojas įsipareigoja nedelsiant, ne vėliau nei per 24 val. el. pašto adresu (audrius.rima@vanduo.lt) pranešti Valdytojui apie (i) bet kokį teisiškai įpareigojantį teisėsaugos institucijų prašymą atskleisti iš Valdytojo gautus asmens duomenis, išskyrus atvejus, kai tai draudžiama; (ii) bet kokią atsitiktinę arba nesankcionuotą prieigą prie asmens duomenų, asmens duomenų nutekinimą ir (arba) asmens duomenų saugumo pažeidimą; ir (iii) bet kokius tiesioginius duomenų subjektų prašymus, neatsakydamas į juos, išskyrus atvejus, kai jis turi pareigą tai daryti.
  7. Gavęs Valdytojo nurodymą perduoti iš Valdytojo gautus asmens duomenis Valdytojui, Tvarkytojas įsipareigoja perduoti turimus duomenis neatlygintinai per 7 (septynias) kalendorines dienas ir užtikrinti, kad perduodami duomenys būtų pateikti abiem Šalims priimtinu formatu, kuris yra numatytas mokėjimo paslaugos teikimo Sutartyje.
  8. Šalys sutinka pateikti šios Sutarties ir kitų susitarimų dėl asmens duomenų tvarkymo kopijas priežiūros institucijai, jeigu ji to pareikalauja arba jeigu to reikalaujama pagal teisės aktus.
  9. Tvarkytojas turi teisę vienašališkai keisti technines ir organizacines duomenų apsaugos priemones, informuodamas apie šiuos pakeitimus Valdytoją ir nesumažindamas tvarkomų asmens duomenų saugumo lygio.

1. **ATSAKOMYBĖ IR GINČŲ SPRENDIMO TVARKA**
   1. Šalys neturi teisės pavesti Sutartį vykdyti tretiesiems asmenims.
   2. Už Sutarties įsipareigojimų nevykdymą arba netinkamą vykdymą Šalys atsako teisės aktų nustatyta tvarka. Nei viena iš Šalių neatsako už kitos Šalies netiesioginius nuostolius, išskyrus kai tokį atsakomybės ribojimą draudžia teisės aktai.
   3. Tvarkytojas atlygina Valdytojui dėl šios Sutarties pažeidimų kilusius nuostolius, kuriuos sukėlė Tvarkytojo veiksmai, įskaitant, bet neapsiribojant, išlaidas, patirtas tiriant bei kokį duomenų saugumo pažeidimą, pranešant apie tai nukentėjusiems asmenims ir šiems asmenims teikiant pagal aplinkybes reikalingą pagalbą.
   4. Tvarkytojas nebus atsakingas už bet kokius Sutarties, Paslaugų sutarties ar iš jų kilusius asmens duomenų tvarkymo pažeidimus tais atvejais, kai netinkamą sutartinių įsipareigojimų vykdymą ar asmens duomenų tvarkymo pažeidimus lėmė netikslios, netinkamos Valdytojo instrukcijos, netikslūs, nepilni ar nekorektiški (netinkamu formatu pateikti) Valdytojo pateikti asmens duomenys.
   5. Ginčai dėl sutarties vykdymo sprendžiami Šalių susitarimu, o nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
   6. Esminiu Sutarties pažeidimu iš Tvarkytojo pusės laikoma:
      1. Asmens duomenų tvarkymas ne pagal šioje Sutartyje įvardintus tikslus, nesilaikant teisės aktų reikalavimų ar Valdytojo nurodymų;
      2. Tinkamų organizacinių bei techninių duomenų saugumo priemonių neįgyvendinimas;
      3. Bendradarbiavimo pareigų, įskaitant nurodytąsias Sutarties 2.9., 2.11., 2.12., 2.14., 2.15., 2.16. p. nevykdymas.
   7. Esminio Sutarties pažeidimo atveju Vykdytojas pareikalauja Tvarkytojo per protingą terminą pašalinti pažeidimus, o šių pažeidimų nepašalinus įgyja teisę nutraukti šią Sutartį LR CK nustatyta tvarka.
2. **SUTARTIES GALIOJIMAS, KEITIMAS IR NUTRAUKIMAS**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Sutarties galiojimas:**  *Sutartis įsigalioja nuo jos sudarymo. Teisės aktuose gali būti numatyti ilgesni tvarkomų asmens duomenų saugojimo terminai - tokiu atveju Šalys vykdo šių teisės aktų reikalavimus. Šalių konfidencialumo įsipareigojimai galioja neribotą laiką.* |
|  | **Sutarties keitimas:**  *Sutartis Šalių susitarimu gali būti raštu keičiama ar pildoma. Visi Sutarties pakeitimai, priedai ir papildymai galioja, jei jie yra sudaryti raštu ir patvirtinti Šalių atstovų parašais.* |
|  | **Sutarties nutraukimo sąlygos:**   * *Valdytojas turi teisę nutraukti šią sutartį įspėjęs Tvarkytoją raštu prieš 30 (trisdešimt) darbo dienų iki Sutarties nutraukimo;* * *Valdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jei Tvarkytojas iš esmės pažeidžia Sutartį ir nesiima priemonių pažeidimui pašalinti po reikalavimo jį ištaisyti gavimo.* |

1. **KITOS SĄLYGOS**
   1. Šiai Sutarčiai ir asmens duomenų tvarkymui taikomos Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų nuostatos. Bet koks ginčas, nesutarimas ar reikalavimas, kylantis iš šios Sutarties arba susijęs su juo, nepavykus jo išspręsti taikiai, bus sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
   2. Šalis privalo raštu informuoti kitą Šalį apie savo teisinio statuso, pavadinimo, adreso ir (ar) kitų rekvizitų pasikeitimus ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo pasikeitimų dienos.
   3. Šios Sutarties Šalys pareiškia ir garantuoja, kad (i) asmenys, pasirašantys šią Sutartį Šalių vardu gavo visus šios Sutarties sudarymui, pasirašymui ir įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui būtinus įgaliojimus, sutikimus ir patvirtinimus; (ii) nei šios Sutarties sudarymas, nei šia Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų vykdymas neprieštarauja ir nepažeidžia (a) jokio teismo, valstybinės ar savivaldos institucijos sprendimo, įsakymo, potvarkio ar nurodymo, kuris taikomas Šaliai; (b) jokios sutarties ar kitokio sandorio, kurio Šalimi ji yra, ar (c) jokio Šaliai taikomo įstatymo ar kito teisės akto nuostatų, ar (d) jokio Šalies kreditoriaus ir/ar kito kontrahento interesų; ir (iii) Sutarties pasirašymo metu atskleidė visus savo santykius su trečiosiomis šalimis, kurios gali sukelti interesų konfliktą ir/ar apsunkinti įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymą.
   4. Vienos iš Sutarties sąlygų negaliojimas nedaro negaliojančios visos Sutarties. Negaliojanti sąlyga Šalių rašytiniu susitarimu turi būti nedelsiant pakeista nauja galiojančia sąlyga, kuri pagal prasmę ir turinį būtų artimiausia negaliojančiai sąlygai bei turėtų analogišką teisinį ir ekonominį rezultatą, kaip ir pakeistoji sąlyga.
   5. Sutartis sudaryta 2 egzemplioriais lietuvių kalba, turinčiais vienodą teisinę galią, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

|  |  |
| --- | --- |
| **Valdytojas** | **Tvarkytojas** |
| |  | | --- | | AB „Klaipėdos vanduo“ | | Įmonės kodas 140089260 | | Ryšininkų g. 11, Klaipėda  Tel. 8 46 466171, Faks. 8 46 466179  info@vanduo.lt | | |  | | --- | |  | |  | |  | |

A. V. A. V.