

**UAB “JURBARKO VANDENYS”
TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. UAB „Jurbarko vandenys“ (toliau – Bendrovė) Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interesantų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo automatinėmis priemonėmis Bendrovėje tvarką, taip užtikrinant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimus.
2. Vykdam telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių garso įrašų tvarkymą, vadovaujasi Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.
3. Duomenų valdytojas – UAB „Jurbarko vandenys“ (*i.k. 158 275 315, Muitinės g. 1, Jurbarkas*).

**II SKYRIUS
SĄVOKOS**

4. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Taisyklėse nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.
5. **Duomenų subjekto sutikimas** – bet koks laisva valia duotas, konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto valios išreiškimas pareiškimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys.
6. **Duomenų tvarkymas** – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas.
7. **Duomenų tvarkytojas** – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuri duomenų valdytojo vardu tvarko asmens duomenis.
8. **Duomenų valdytojas** – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuris vienas ar drauge su kitais nustato duomenų tvarkymo tikslus ir priemones. Duomenų valdytojas yra Bendrovė.
9. **Pokalbio įrašas** – konsultuojančio asmens (Bendrovės darbuotojo) ir intereso telefono pokalbio, vykstančio Bendrovės telefono ryšio linija, garso įrašas.
10. **Reglamentas** – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2016/679.

III SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO APIMTIS IR TIKSLAS

11. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant Bendrovės aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybės, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimo, kylančių ginčų su klientais nagrinėjimui, operatyviam avarijų ir gedimų nustatymui ir likvidavimui.
12. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisyklių 11 punkte tikslais.
13. Įrašomi tik Bendrovės vadovo įsakymu patvirtintų telefono numerių įeinantys ir išeinantys pokalbiai, vykstantys darbo metu. Bendrovės konsultacijų telefonu teikimo laikas ir telefono numeriai viešai skelbiami Bendrovės svetainėje.
14. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašų asmens duomenys: telefoninio pokalbio turinys, vardas ir pavardė, telefono, iš kurio skambinama, numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas (pokalbio trukmė).
15. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus šias Taisykles.

IV SKYRIUS

DUOMENŲ VALDYTOJO IR TVARKYTOJO FUNKCIJOS, TEISĖS IR PAREIGOS

16. Bendrovė privalo užtikrinti Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi, užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones.
17. Pokalbių įrašų duomenis tvarko Bendrovės vadovo įsakymu paskirtas darbuotojas.
18. Bendrovė privalo pasitelkti tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi.
19. Bendrovė turi teisę sudaryti sutartis su techninės priežiūros paslaugų teikėjais.
20. Darbuotojai ar kiti atsakingi asmenys, kuriems yra suteikta teisė tvarkyti pokalbių garso įrašus, laikosi konfidencialumo principo ir laiko paslapyje bet kokią su asmens duomenimis susijusią informaciją, su kuria susipažino vykdydami savo pareigas, nebent tokia informacija būtų vieša pagal įstatymų ar kitų teisės aktų nuostatas. Pareiga saugoti asmens duomenų paslaptį galioja ir perėjus dirbti į kitas pareigas, pasibaigus darbo ar sutartiniams santykiams.
21. Bendrovės darbuotojai, pastebėję Pokalbių įrašinėjimo sistemos darbo sutrikimus, privalo nedelsdami informuoti Bendrovės vadovą arba kitą įgaliotą asmenį;
22. Pokalbių įrašų duomenis, suėjus terminui, sunaikina Bendrovės vadovo įsakymu paskirtas asmuo.
23. Draudžiama sustabdyti telefoninių pokalbių įrašinėjimą, keisti nustatymų parametrus.
24. Draudžiama platinti informaciją, gautą vykdant telefoninių pokalbių įrašinėjimą, jei tai nesusiję su tiesioginiu pareigų vykdymu ar nusikalstamo įvykio tyrimu.
25. Pastebėjus telefoninių pokalbių įrašinėjimo sistemos darbo sutrikimus, būtina informuoti techninę priežiūrą atliekančią tarnybą.
26. Techninę priežiūrą atliekantis personalas privalo kontroliuoti telefoninių pokalbių įrašinėjimo sistemos darbą ir nedelsiant imtis priemonių gedimų šalinimui ir jų prevencijai.
27. Leidžiama klausyti Pokalbių įrašus tiek, kiek tai susiję su pareigų vykdymu, užtikrinant kokybišką sistemos darbą;

28. Darbuotojai gali atlikti profilaktinius darbus, susijusius su daliniu sistemos darbingumo sustabdymu, gavę leidimą iš padalinio vadovo, kurio darbuotojai atlieka telefoninių pokalbių įrašinėjimą.
29. Gavus pranešimą apie gedimą, būtina nedelsiant imtis priemonių jo nustatymui ir pašalinimui;
30. Jei nėra galimybės operatyviai pašalinti gedimą, būtina nedelsiant informuoti padalinio, kurio darbuotojai telefoninių pokalbių įrašinėjimą, vadovą. Apie tolesnę gedimo pašalinimo eigą sprendimą priima atsakingas už techninę priežiūrą asmuo arba techninę priežiūrą vykdančio padalinio viršininkas.

V SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS IR TEIKIMAS

31. Asmens duomenys, gauti vykdant telefoninio pokalbių įrašinėjimą, saugomi 6 mėnesius. Ankstesni nei 6 mėnesių duomenys automatiškai būdu naikinami.
32. Asmens duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienam teisėto tvarkymo kriterijui pagal duomenų gavėjo prašymą.
33. Duomenys Bendrovės sprendimu gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais.
34. Jeigu Pokalbių įrašų duomenys naudojami kaip įrodymai civilinėje, administracinėje ar baudžiamojame byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, asmens duomenys gali būti saugojami tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.
35. Jeigu pokalbio įrašas turi būti išsaugotas ilgesnį, nei šių Taisyklių 31 punkte nurodytą laikotarpį, išsaugojimu suinteresuotas asmuo (pavyzdžiui, asmuo, atliekantis ikiteisminį tyrimą) pateikia Bendrovei raštišką prašymą, kuriame turi būti nurodyta, kokį Pokalbio įrašą (nurodant datą ir laiką), kokiam laikotarpiui ir dėl kokių priežasčių prašoma išsaugoti. Sprendimą išsaugoti ar neišsaugoti pokalbio įrašą ilgesniam laikotarpiui priima Bendrovės įgaliotas darbuotojas, kuris paveda Bendrovės įgaliotam asmeniui išsaugoti įrašą.
36. Pokalbio įrašas yra sunaikinamas, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jo sunaikinimas buvo atidėtas. Jeigu pokalbio įrašas reikalingas tyrimui, ši informacija gali būti ištrinta tik subjekto, kuris, turėdamas tam teisę paprašė ją saugoti, nurodymu ar pasibaigus nustatytam terminui.

VI SKYRIUS

TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS

37. Bendrovė, saugodama pokalbių garso įrašus, įgyvendina ir užtikrina tinkamas organizacines ir technines priemones, skirtas apsaugoti pokalbių garso įrašus nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo.
38. Pokalbių įrašai gali būti naudojami tik nustatytiems tikslams pasiekti.
39. Duomenų saugumui užtikrinti, Bendrovės vadovo įsakymu gali būti paskiriamas duomenų tvarkytojas. Bendrovė turi pareigą pasirinkti tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų saugumo priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi bei sudaryti sutartis su duomenų tvarkytojais.
40. Bendrovės darbuotojai, turintys prieigos teisę prie telefoninių pokalbių įrašų duomenų, pastebėję duomenų saugumo pažeidimus (veiksnius ar neveikimą, galinčius sukelti ar

sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui) turi informuoti Bendrovės vadovo įgaliotą darbuotoją.

41. Įvertinus duomenų apsaugos pažeidimo rizikos veiksnius, pažeidimo poveikio laipsnį, žalą ir padarinius, kiekvienu konkrečiu atveju vadovas priima sprendimus dėl priemonių, reikiamų asmens duomenų apsaugos pažeidimui ir jo padariniams pašalinti.
42. Draudžiama daryti Pokalbių įrašų kopijas, išskyrus, kai tai būtina šiose Taisyklėse numatytiems tikslams pasiekti.
43. Už įsakymo dėl prieigos prie telefoninių pokalbių įrašų duomenų suteikimo ar naikinimo vykdymą atsakingas Bendrovės vadovo įsakymu paskirtas asmuo.
44. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų duomenų naikinamos pasibaigus Bendrovės ir jo darbuotojo darbo santykiams, pasikeitus darbo funkcijoms, kurioms vykdyti prieiga prie asmens duomenų nereikalinga, taip pat nutraukus asmens duomenų tvarkymo sutartį, sudarytą su asmens duomenų tvarkytoju, ar šiai sutarčiai nustojus galioti.
45. Duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prienamumo užtikrinimo kontrolę vykdo Bendrovėje paskirtas padalinys ar darbuotojas.

VII SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

46. Duomenų subjektas turi šias teises:
 - 46.1. žinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą;
 - 46.2. susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi;
 - 46.3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys;
 - 46.4. reikalauti sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant šių Taisyklių ir Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimų.
47. Duomenų subjektas, paskambinęs į Bendrovę, prieš pradėdamas įrašinėti pokalbį, turi būti informuojamas, kad pokalbis įrašomas, nurodant:

„Jūs paskambinote į UAB „Jurbarko vandenys“. Pranešame, kad pokalbis nuo jo pradžios bus įrašomas. Jei sutinkate, prašome palaukti. Jei nesutinkate, kad pokalbis būtų įrašomas, galite kreiptis internetu arba atvykę į Bendrovę.“
48. Duomenų subjektas, pateikęs Bendrovei asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba elektroninių ryšių priemonėmis, kurios leidžia tinkamai identifikuoti asmenį, patvirtinęs savo tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie su jo asmens duomenimis susijusius Pokalbių įrašus per praėjusį laikotarpį, kurį tokie įrašai saugojami.
49. Bendrovė, gavusi duomenų subjekto paklausimą dėl telefoninių pokalbių įrašų duomenų, susijusių su juo, tvarkymo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo duomenų subjekto prašymo gavimo dienos privalo atsakyti, ar su juo susiję asmens duomenys yra saugomi, ir, jei saugomi, Bendrovė asmens duomenis įrašo ir pateikia saugioje duomenų laikmenoje (CD, DVD, kt.) arba sudaro galimybę Bendrovės patalpose išklaudyti pokalbio įrašą.
50. Bendrovės tvarkomi duomenų subjekto asmens duomenys vieną kartą per kalendorinius metus duomenų subjektui teikiami neatlygintinai. Antrą kartą per kalendorinius metus duomenų subjektui teikiant asmens duomenis, duomenų subjektas informuojamas apie nustatytą atlyginimo dydį (pavyzdžiui, už CD, DVD ar kitos laikmenos, kurioje yra įrašo kopija, gavimą), duomenų teikimo apmokėjimo tvarką. Teikiant duomenis atlygintinai, vadovaujamosi principu, kad atlyginimo dydis neturi viršyti duomenų teikimo sąnaudų.
51. Jeigu duomenų subjektas, susipažinęs su savo asmens duomenimis, nustato, kad jo asmens duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar netikslūs, ir kreipiasi į Bendrovę, Bendrovė nedelsdama privalo asmens duomenis patikrinti ir duomenų subjekto rašytiniu prašymu, pateiktu asmeniškai, paštu ar elektroninių ryšių ryšių priemonėmis, nedelsdama ištaisyti

- neteisingus, neišsamius, netikslus asmens duomenis ir (ar) sustabdyti tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą.
52. Duomenų subjektui teikiant Bendrovės tvarkomus duomenų subjekto asmens duomenis, Bendrovė užtikrina tinkamas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones, kad iš pateiktų duomenų nebūtų galima identifikuoti kitų duomenų subjektų.
 53. Gavus duomenų subjekto prašymą susipažinti su savo Pokalbių įrašų duomenimis, informacija, ar su juo susiję Pokalbių įrašų duomenys yra tvarkomi, ir duomenų subjekto prašomi duomenys pateikiami ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo duomenų subjekto kreipimosi dienos. Duomenų subjekto prašumu tokie duomenys turi būti pateikiami raštu. Šis laikotarpis prireikus gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių.
 54. Jeigu duomenų subjektas, susipažinęs su savo asmens duomenimis, nustato, kad jo asmens duomenys yra tvarkomi neteisėtai, nesąžiningai, ir kreipiasi į Bendrovę, Bendrovė nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, neatlygintinai patikrina duomenų subjekto asmens duomenų tvarkymo teisėtumą, sąžiningumą ir nedelsdamas sunaikina neteisėtai ir nesąžiningai sukauptus asmens duomenis ar sustabdo tokių asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą. Bendrovė, duomenų subjekto prašymu sustabdžiusi duomenų subjekto asmens duomenų tvarkymo veiksmus, asmens duomenis, kurių tvarkymo veiksmai sustabdyti, saugo tol, kol jie bus sunaikinti (duomenų subjekto prašymu ar pasibaigus duomenų saugojimo terminui). Kiti tvarkymo veiksmai su tokiais asmens duomenimis gali būti atliekami tik:
 - 54.1. turint tikslą įrodyti aplinkybes, dėl kurių duomenų tvarkymo veiksmai buvo sustabdyti;
 - 54.2. Jei duomenų subjektas tiesiogiai ar per įgaliotą atstovą duoda sutikimą toliau tvarkyti savo asmens duomenis;
 - 54.3. Jei reikia apsaugoti trečiųjų asmenų teises ar teisėtus interesus.
 55. Bendrovė nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, praneša duomenų subjektui ar jo įgaliotam atstovui apie jo prašymu atliktą ar neatliktą duomenų subjekto asmens duomenų sunaikinimą ar asmens duomenų tvarkymo veiksmų sustabdymą.
 56. Duomenų subjekto asmens duomenys naikinami arba jų tvarkymo veiksmai sustabdomi pagal duomenų subjekto tapatybę ir jo asmens duomenis patvirtinančius dokumentus, gavus duomenų subjekto ar jo įgalioto atstovo prašymą.
 57. Dėl neteisėto asmens duomenų tvarkymo duomenų subjektai turi teisę kreiptis su skundu į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Bendrovės darbuotojai, interesantams teikiantys individualias konsultacijas ir darbuotojai, Bendrovės vadovo įsakymu paskirti tvarkyti asmens duomenis, susijusius su Pokalbių įrašais, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas tokius asmens duomenis sužino, privalo laikytis šių Taisyklių, asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų šiose Taisyklėse ir asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose.
59. Visi šiose Taisyklėse nurodyti ir (ar) Bendrovės vadovo įsakymu paskirti darbuotojai, turintys teisę prieiti prie telefoninių pokalbių įrašymo duomenų, susijusių su fiziniais asmenimis ir juos tvarkyti, už neteisėtus, šioms Taisyklėms prieštaraujančius veiksmus atsako Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Lietuvos Respublikos darbo kodekso ir kitų teisės aktų numatyta tvarka.
60. Už tinkamo ir teisėto asmens duomenų tvarkymo kontrolę Bendrovėje atsakingas Bendrovės vadovo įgaliotas darbuotojas.

61. Šios Taisyklės peržiūrimos ir, esant poreikiui, atnaujinamos ne rečiau kaip vieną kartą per kalendorinius metus.
62. Telefoninių pokalbių įrašymo apimtis keičiama tik Bendrovės vadovo įsakymu.
63. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su Taisyklėmis bei jų pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Taisyklėmis privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną. Už supažindinimą su Taisyklėmis atsakingas Bendrovės vadovo įsakymu paskirtas asmuo.