

ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO SĄLYGOS

BENDROJI DALIS

Šios asmens duomenų tvarkymo sąlygos (toliau – Sąlygos) reglamentuoja asmens duomenų tvarkymą, kuri vykdo UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – Bitė), veikianti kaip duomenų tvarkytojas, kliento (toliau – Klientas) veikiančio, kaip duomenų valdytojas, vardu. Klientas šiuo atveju reiškia tik verslo klientą. Toliau Bitė ir Klientas kartu vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi.

1. SĄVOKOS

1.1. Sąlygose naudojamos tokios sąvokos:

1.1.1. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima tiesiogiai arba netiesiogiai nustatyti pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, adresą, asmens kodą, telefono numerį, buvimo vietos duomenis, interneto identifikatorių, žinutės turinį arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinė tapatybės požymius.

1.1.2. **Asmens 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.

1.1.3. **Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (BDAR)** – Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB.

1.1.4. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuri (-is) naudojami Bitės paslaugomis ir/arba įranga pagal su Bite sudarytą Sutartį savo vidiniais tikslais, susijusiais su verslu, profesija ar vykdoma veikla tenkinti.

1.1.5. **Paslauga** – pagal Sutartį Kliento užsakyta ir Bitės teikiama paslauga.

1.1.6. **Sutartis** – Kliento ir Bitės sudaryta sutartis, kurios pagrindu yra teikiamos šiose Sąlygose nurodytos Paslaugos.

1.1.7. **Duomenų subjektas** – fizinis asmuo, kurio Asmens duomenys tvarkomi pagal šias sąlygas.

1.2. Sąlygose neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos BDAR, kituose Asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose, taip pat Sutartyje.

2. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO APIMTIS

2.1. Sąlygos nustato Asmens duomenų tvarkymo sąlygas, kuriuos Bitė tvarko Kliento pavedimu bei pagal Kliento nurodymus, vykdydama Sutartį ir teikdama Paslaugas Klientui, taip pat Šalių teises ir pareigas. Kliento pavedimu Asmens duomenis Bitė tvarko, kiek tai būtina Sutarties vykdymo ir/ ar Paslaugų teikimo Klientui tikslais.

2.2. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis, dalykas, tikslas, saugojimo laikotarpis, taip pat informacija, susijusi su tvarkomų Asmens duomenų rūšimi bei Duomenų subjektų kategorijomis, yra nurodyti šių Sąlygų specialiojoje dalyje.

3. BITĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

3.1. Bitė Asmens duomenis tvarko pagal šias Sąlygas, Kliento teisėtus bei pagrįstus nurodymus ir tik tokia apimtimi kiek reikalinga Sutarčiai bei Sąlygoms vykdyti.

3.2. Bitė nedelsdama informuoja Klientą, jei, jos vertinimu, Kliento pateikti nurodymai galimai pažeidžia teisės aktus. Bitė nedelsiant informuoja Klientą apie aplinkybes, dėl kurių Bitė negali vykdyti Sąlygų, arba Kliento nurodymų.

3.3. Bitė užtikrina, kad Asmens duomenis pagal Sąlygas tvarkyti įgalioti asmenys yra / būtų įsipareigoję užtikrinti konfidencialumą arba jiems būtų taikoma atitinkama įstatymais nustatyta konfidencialumo prievolė. Bitė įsipareigoja neatskleisti, neperduoti ir nesudaryti sąlygų bet kokiomis priemonėmis susipažinti su Asmens duomenimis tam teisės neturintiems asmenims.

3.4. Bitė, gavusi Duomenų subjekto, priežiūros institucijos ar bet kurio kito asmens prašymą pateikti Sąlygų ir Sutarties pagrindu tvarkomus Asmens duomenis, tokį prašymą nedelsiant, bet ne vėliau kaip 3 d.d. nuo prašymo gavimo dienos, perduoda Klientui. Bitė neteikia Asmens duomenų ar bet kurios kitos informacijos, susijusios su Asmens duomenų tvarkymu, be Kliento sutikimo, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją Bitė įpareigoja atskleisti teisės aktai. Tokiu atveju, Bitė apie reikalavimą informuoja Klientą, nebent tokią informaciją teikti draudžia teisės aktai ar privalomas institucijos, davusios nurodymą teikti informaciją sprendimas.

3.5. Bitė įsipareigoja netvarkyti Asmens duomenų kitais nei Sutarties ir šių Sąlygų vykdymo tikslais, imtis tinkamų techninių ir organizacinių saugumo priemonių, kad būtų užkirstas kelias atsitiktiniam ar neteisėtam asmens duomenų sunaikinimui, pakeitimui, atskleidimui, taip pat bet kokiam kitam neteisėtam tvarkymui.

3.6. Bitė taiko tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones, siekdamas apsaugoti Asmens duomenis pagal BDAR (Priedas Nr. 1).

3.7. Bitė, atsižvelgiant į Kliento teikiamų Asmens duomenų pobūdį, jų pateikimo būdą, sudaro Klientui galimybes pasiekti, taisyti, ištrinti, apriboti ir perduoti Asmens duomenis, tvarkytus Bitės.

3.8. Bitė, atsižvelgdama į Asmens duomenų tvarkymo pobūdį, jų pateikimo būdą, taikomas technines bei organizacines saugumo priemones, Kliento prašymu, padeda Klientui:

3.8.1. Įvykdyti Kliento prievolę atsakyti į prašymus pasinaudoti BDAR III skyriuje nustatytomis Duomenų subjekto teisėmis, kiek tokios teisės yra taikomos atsižvelgiant į teikiamas Paslaugas ir Asmens duomenų tvarkymo sąlygas;

3.8.2. Įvykdyti konkrečias prievoles Klientui taikomas pagal BDAR 32–36 straipsniuose ar kitus Asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus, pavyzdžiui pranešti apie Asmens duomenų saugumo pažeidimą Priežiūros institucijai, teikti informaciją atliekant poveikio duomenų apsaugai vertinimą bei išankstines konsultacijas.

3.9. Jei dėl Kliento pateikto nurodymo ar prašymo Bitei atsiranda papildomų išlaidų, kurių apmokėjimas neaptartas Sutartyje, Bitė nedelsiant apie tai informuoja Klientą ir sustabdo Asmens duomenų tvarkymą (išskyrus saugojimą) iki Šalys išspręs papildomų išlaidų klausimą.

3.10. Bitė, pastebėjusi Asmens duomenų saugumo pažeidimus (veiksmus ar neveikimą, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui), nedelsiant, bet ne vėliau nei per vieną darbo dieną, apie tai raštu informuoja Klientą, pateikdama informaciją, kuri Klientui yra būtina, kad jis galėtų įvykdyti jam numatytą pranešimo priežiūros institucijai ir duomenų subjektams pareigą, įskaitant įvykusio ar galimai galinčio įvykti pažeidimo aprašymą, jo pobūdį ir reikšmingumą (įskaitant, jeigu įmanoma, atitinkamų duomenų subjektų kategorijas ir apytikslį skaičių, taip pat atitinkamų Asmens duomenų įrašų kategorijas ir apytikslį skaičių), tikėtinos pasekmės ir priemonės, kurių buvo imtasi ar ketinama / siūloma imtis pažeidimo sukeltoms pasekmėms sumažinti ar galinčioms kilti pasekmėms išvengti, duomenų apsaugos pareigūno arba kito kontaktinio asmens, galinčio suteikti reikalingos informacijos, vardas ir pavardė ar pavadinimas bei kontaktiniai duomenys.

3.11. Bitė, Kliento prašymu, pateikia informaciją, reikalingą įrodyti, kad laikomasi galiojančių Asmens duomenų tvarkymo prievolių, taip pat leidžia atlikti Klientui auditus ir patikrinimus bei bendradarbiauja juos atliekant.

3.12. Klientas turi teisę kartą per metus, įprastomis darbo valandomis Bitės patalpose ar kitoje Bitės nurodytoje vietoje atlikti auditą tiek, kiek būtina patikrinti kaip Bitė laikosi Sąlygomis priimtų įsipareigojimų ir Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų. Apie planuojamą auditą Klientas privalo pranešti Bitei iš anksto prieš protingą terminą, ne trumpesnę kaip 30 dienų, jeigu Šalys nesusitaria kitaip. Bet kurią pagal šias Sąlygas atliktą auditą sudaro Bitės parengtų, su Sutartimi susijusių ataskaitų, sertifikatų ir/ar išrašų nagrinėjimas. Auditas vykdomas pagal klausimus, konkrečiai susijusius su Klientu ir iš anksto suderintus su Bite. Atliekant nagrinėjimą laikomasi konfidencialumo nuostatų, panašių į nuostatas, nustatytas Sutartyse. Toks auditas turi nepertraukti Bitės veiklos ir jį gali atlikti Kliento darbuotojai arba Kliento pavedimu veikiantis auditorius. Bitė gali nesutikti su auditoriaus pasitelkimu, jei jis vykdo su Bitės bet kokia veikla konkuruojančią veiklą, taip pat, Bitės pagrįsta nuomone, neužtikrins tinkamo audito informacijos konfidencialumo. Tiek Klientas, tiek jo pasitelktas auditorius, įsipareigoja laikytis Bitės saugumo tvarkų bei konfidencialumo įsipareigojimo.

3.13. Bitė nesuteikia Klientui prieigos prie konfidencialios informacijos ir/ar trečiųjų asmenų Asmens duomenų bei duomenų, kuriuos Bitė privalo saugoti paslapyje, vadovaujantis teisės aktais, taip pat Bitės sistemų ir/ar IT infrastruktūros, naudojamos teikti Paslaugas pagal Sutartį.

3.14. Kai Asmens duomenų tvarkymas nėra būtinas Bitės įsipareigojimams pagal Sutartį vykdymui (pavyzdžiui baigus teikti Kliento užsakytą Paslaugą) arba, kai pasibaigia Sutartis Bitė privalo sunaikinti arba, Šalių atskiru susitarimu, pateikti (gražinti) Klientui visus Asmens duomenis, kuriuos Bitė tvarkė Kliento pavedimu vykdydama Sutartį, ir ištrinti šių duomenų kopijas, jeigu Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose nėra numatyta kitaip.

4. KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Klientas užtikrina, kad Asmens duomenys, kurie perduodami ar tampa žinomi Bitei Sutarties bei Sąlygų vykdymo metu, Kliento yra surinkti ir tvarkomi teisėtai, teisėtai tikslais ir pagrindais ir Klientas turi visus reikalingus sutikimus (kai taikoma) bei teisę perduoti Asmens duomenis Bitei.

4.2. Bitė atskirai netikrina tokių duomenų perdavimo teisėtumo. Bet kuriam asmeniui nurodžius, kad Bitei perduoti Asmens duomenys yra surinkti ar tvarkomi neteisėtai, Bitė nedelsiant sustabdys tokių Asmens duomenų tvarkymą iki Klientas pagrįstai paneigs šias aplinkybes. Klientui tenka visos su tokiu paneigimu susijusios sąnaudos ir neigiami padariniai, įskaitant ir vėlavimą suteikti Paslaugas. Bitė nebus atsakinga už tokius padarinius.

4.3. Klientas įsipareigoja tinkamai informuoti Duomenų subjektus apie jų Asmens duomenų tvarkymą ir perdavimą Bitei.

4.4. Klientas užtikrina, kad šios Sąlygos ir teisėti Kliento nurodymai yra tinkamas teisėtas pagrindas Bitei tvarkyti Asmens duomenis pagal Sutartį, Sąlygas ir teisės aktų, reglamentuojančių Asmens duomenų tvarkymą bei apsaugą, reikalavimus.

4.5. Klientas įsipareigoja laiku ir tinkamai pateikti reikiamus bei teisėtus nurodymus Bitei dėl Kliento pavedimu atliekamo Asmens duomenų tvarkymo. Visi nurodymai duodami raštu, įskaitant ir elektroniniu paštu ar Klientui užpildžius kreipimosi į Bitę formas.

4.6. Klientas gali raštu pakeisti savo nurodymus, jei, Kliento vertinimu, tokie pakeitimai yra būtini, vadovaujantis Asmens duomenų apsaugos teisės aktais. Nurodymų pakeitimus Bitė turi įgyvendinti per Šalių sutartą protingą laikotarpį. Bitė gali prašyti Kliento apmokėti bet kokias pagrįstas Bitės išlaidas, susijusias su tokių pakeitimų įgyvendinimu.

4.7. Klientas įsipareigoja Bitės prašymu nedelsiant pateikti visą reikiamą informaciją, dokumentus ir pagalbą, būtinus tam, kad Bitė, tvarkydama Asmens duomenis Kliento pavedimu, galėtų tinkamai vykdyti visus Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus.

5. SUBTVARKYMAS

5.1. Klientas šiomis sąlygomis suteikia Bitei bendrąjį leidimą Asmens duomenų tvarkymui pasitelkti kitus asmenis – subtvarkytojus. Bitės pasitelkiamų subtvarkytojų sąrašas pateikiamas <https://www.bite.lt/subrangovu-sarasas>. Apie planuojamus subtvarkytoju pasikeitimus Bitė informuos Klientą, paskelbdama bendrą informaciją www.bite.lt, taip pat elektroniniu paštu, prieš subtvarkytojui pradėdant tvarkyti Asmens duomenis.

5.2. Bitės Kliento Asmens duomenų tvarkymui pasitelkiami subtvarkytojai raštu įsipareigoja vykdyti ne žemesnio lygio, nei nustatyta Sąlygose Asmens duomenų tvarkymo prievolės ir įsipareigojimus.

5.3. Jeigu Kliento pagrįstu vertinimu subtvarkytojas negali užtikrinti tinkamo Asmens duomenų tvarkymo bei apsaugos, Klientas gali pareikšti savo prieštaravimus Bitei. Tokiu atveju Šalys tariasi dėl abiem priimtinausio sprendimo bei tolesnių Sutarties vykdymo sąlygų. Derybų

laikotarpiui Bitė gali sustabdyti Asmens duomenų tvarkymą (išskyrus saugojimą) ir tai nebus laikoma Sutarties ir/ ar Sąlygų pažeidimu. Šalims nepasiekus susitarimo per 30 dienų nuo Kliento pateikto rašytinio prieštaravimo, Bitė gali sustabdyti Sutarties vykdymą bei nutraukti Kliento užsakytą Paslaugų teikimą toje dalyje, kiek tai susiję su Paslaugų teikimu, pasitelkiant

subtvarkytoją. Tokiu atveju Bitė nebus laikoma pažeidusi Sutartį ir/ ar Sąlygas. Jei Sutarties vykdymas ar Paslaugų teikimas dėl Kliento pareikšto prieštaravimo pasitelkti subtvarkytoją yra neįmanomas, Bitė įgyja teisę nutraukti Sutartį dėl svarbių priežasčių neatlygindama Kliento patirtų nuostolių.

5.4. Jeigu subtvarkytojas nesilaiko Asmens duomenų tvarkymo ir apsaugos reikalavimų, nustatytų Sutartimi, Sąlygomis, Kliento nurodymais ir/ ar teisės aktais, Bitė išlieka atsakinga prieš Klientą už subtvarkytojo veiksmus ar neveikimą.

6. DUOMENŲ PERDAVIMAS Į TREČIĄSIAS ŠALIS

6.1. Asmens duomenys pagal Sąlygas ir Sutartį tvarkomi tik Europos Sąjungos (ES) valstybėje narėje arba Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybėje narėje. Bet koks Asmens duomenų perdavimas į šalį, kuri nėra ES ar EEE valstybė narė, gali būti vykdomas tik gavus Kliento išankstinį rašytinį sutikimą ir tik tuo atveju, jei yra įvykdytos specialios sąlygos, nurodytos taikomuose Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose, BDAR V skyriuje.

7. ATSAKOMYBĖ

7.1. Šalis, kaltais veiksmais padariusi žalą kitai Šaliai, privalo atlyginti šiai jos patirtus tiesioginius nuostolius, kaip numatyta Bitės ir Kliento sudarytoje Sutartyje. Bitės atsakomybė visais atvejais ribojama 1 mėnesio Kliento už paslaugas mokėtina suma, išskyrus atvejus, kai atsakomybė negali būti ribojama pagal taikytinų teisės aktų reikalavimus.

7.2. Šalys susitaria, kad nė viena iš Šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Šaliai, pavyzdžiui, už negautas pajamas, eksploatacinius nuostolius, pelno netekimą, prestižo praradimą už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis ir kt. Asmens duomenų praradimas šalių sutarimu laikomas netiesioginiu nuostoliu.

7.3. Nė viena iš Šalių neatlygina kitos Šalies ir/ar trečiųjų asmenų (Šalies klientų, darbuotojų, atstovų, partnerių konsultantų ir kt.) patirtos neturtinės žalos, išskyrus įstatymų nustatytais atvejais.

8. TAIKOMA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

8.1. Sąlygoms taikoma ir jos aiškinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise.

8.2. Visi ginčai ir nesutarimai, kylantys dėl Sąlygų sprendžiami tarpusavio derybomis. Šalims nepasiekus susitarimo per 30 dienų nuo rašytinio pranešimo apie ginčytiną klausimą gavimo dienos, ginčai ir nesutarimai sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose, pagal Bitės buveinę, nebent teisės aktai imperatyviai nustatytų kitokias teisingumo sąlygas.

9. KITOS SĄLYGOS

9.1. Sąlygos įsigalioja nuo jų paskelbimo www.bite.lt dienos. Sąlygos tampa privalomos Klientui nuo Sutarties pasirašymo ir/ ar Paslaugų teikimo pradžios dienos, priklausomai, kuri aplinkybė įvyksta pirmiau. Sąlygos yra neatskiriama Bitės ir Kliento sudarytos Sutarties dalis. Šios Sąlygos taikomos Bitės ir Kliento sutartiniams santykiams kol galioja Bitės ir Kliento sudaryta Sutartis ir/ ar teikiamos Paslaugos, kurių apimtyje Bitė tvarko Asmens duomenis Kliento pavedimu.

9.2. Bitė, atsižvelgdama į Asmens duomenų tvarkymo bei apsaugos teisės aktų pakeitimus bei esant kitoms svarbioms aplinkybėms, turi teisę keisti Sąlygas pakeitimą apie tai informuodama Klientą prieš 30 dienų iki naujos Sąlygų versijos įsigaliojimo dienos. 30 dienų terminas netaikomas pildant šių Sąlygų specialiąją dalį naujais paslaugų aprašymais. Apie pakeitimus Klientai informuojami skelbiant informaciją viešai, interneto svetainėje www.bite.lt, taip pat informuojant Klientus raštu, įskaitant ir elektroniniu paštu.

9.3. Bitės ir Klientų komunikacijai, įskaitant ir apsikeitimą įvairiais pranešimais galioja apsikeitimo informacija sąlygos, numatytos Sutartyje.

Sąlygos patvirtintos: 2025-08-25.

Priedas Nr. 1
TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS SAUGUMO PRIEMONĖS

Tvarkydamas Asmens duomenis, Tvarkytojas įgyvendina žemiau išvardintas organizacines ir technines asmens duomenų apsaugos priemones, skirtas apsaugoti tvarkomus Asmens duomenis nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, sugadinimo, pakeitimo, praradimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo.

Atsižvelgiant į tai, kad duomenų tvarkymas gali būti susijęs su dideliu asmens duomenų kiekiu, ar duomenimis, kuriems taikomas Reglamento (ES) 2016/6799 straipsnis dėl specialių asmens duomenų kategorijų, taikomas „aukštas“ saugumo lygis.

Duomenų tvarkytojas turi teisę ir privalo priimti sprendimus dėl techninių ir organizacinių saugumo priemonių naudojimo užtikrinti reikiamą (ir suderintą) duomenų saugumo lygį.

Tvarkytojas užtikrina ir įsipareigoja:

1. Organizacinės duomenų saugumo priemonės

1.1. Asmens duomenų saugumo politika ir procedūros:

- 1.1.1. Asmens duomenų ir jų tvarkymo saugumas turi būti dokumentuotas kaip informacijos saugumo politikos dalis;
- 1.1.2. Saugumo politika turi būti peržiūrima ir prireikus atnaujinama ne rečiau kaip kartą per metus.

1.2. Vaidmenys ir atsakomybės:

- 1.2.1. Su asmens duomenų tvarkymu susiję vaidmenys ir atsakomybės turi būti aiškiai apibrėžti ir paskirstyti pagal saugumo politiką;
- 1.2.2. Turi būti aiškiai apibrėžtas darbuotojų teisių ir pareigų atšaukimas taikant atitinkamas vaidmenų ir atsakomybių perdavimo ar perleidimo procedūras (vidaus organizacijos pertvarkymo ar darbuotojų atleidimo, funkcijų pasikeitimo metu).

1.3. Prieigos valdymo politika:

- 1.3.1. Kiekvienam vaidmeniui, susijusiam su asmens duomenų tvarkymu, turi būti priskirtos konkrečios prieigos kontrolės teisės, vadovaujantis „būtina žinoti“ (angl. need to know) principu.

1.4. Išteklių ir turto valdymas:

- 1.4.1. Tvarkytojas turi turėti IT išteklių (naudojamų asmens duomenims tvarkyti) registrą (techninės, programinės ir tinklo įrangos sąrašą). IT išteklių registras turi apimti bent tokią informaciją: IT išteklių tipą (pvz., tarnybinę stotį, kompiuterinę darbo vietą), vietą (fizinę ar elektroninę). IT išteklių registro tvarkymas turi būti priskirtas konkrečiam asmeniui, pvz., IT specialistui.
- 1.4.2. IT išteklių registras turi būti reguliariai peržiūrimas ir atnaujinamas.

1.5. Keitimų valdymas:

- 1.5.1. Tvarkytojas turi užtikrinti, kad visi esminiai IT sistemų keitimai būtų stebimi ir registruojami konkrečiam asmeniui (pvz., IT arba saugos specialistui);

1.6. Žmogiškieji ištekliai:

- 1.6.1. Tvarkytojas užtikrina, kad jo darbuotojai tvarko informaciją laikydamiesi tokio konfidencialumo lygio, kurio reikalaujama pagal Sutartį ir šią Duomenų tvarkymo sutartį;
- 1.6.2. Tvarkytojas užtikrina, kad atitinkami Tvarkytojo darbuotojai būtų susipažinę su informacijos, įrenginių ir sistemų naudojimo reikalavimais (įskaitant nustatytus naudojimo apribojimus) pagal Sutartį ir Duomenų tvarkymo sutartį. Valdytojas turi teisę pareikalauti Tvarkytojo pateikti įrodymus, kad jo darbuotojai susipažino su Saugumo reikalavimų turiniu ir sutinka laikytis šių reikalavimų;
- 1.6.3. Tvarkytojas užtikrina, kad Tvarkytojo darbuotojai, atsakingi už saugumą, yra tinkamai apmokyti vykdyti su saugumu susijusias pareigas;
- 1.6.4. Tvarkytojas paskiria bent vieną asmenį, turintį tinkamos kompetencijos saugumo srityje, kuris yra atsakingas už Saugumo reikalavimuose numatytų saugumo priemonių įgyvendinimą;
- 1.6.5. Tvarkytojas turi užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų tinkamai informuoti apie IT sistemų saugumo reikalavimus, susijusius su jų kasdieniu darbu. Darbuotojai, susiję su asmens duomenų tvarkymu, turi būti mokomi apie atitinkamus duomenų saugumo reikalavimus ir atsakomybes, rengiant reguliarius mokymus, informavimo renginius ar instruktažus.

2. Techninės duomenų saugumo priemonės

2.1. Prieigų kontrolė ir autentifikavimas (taikoma, jeigu asmens duomenys tvarkomi tvarkytojo sistemose):

- 2.1.1. Turi būti įdiegta, įgyvendinta prieigų kontrolės sistema, kuri taikoma visiems IT sistemos naudotojams. Prieigų kontrolės sistema turi leisti kurti, patvirtinti, peržiūrėti ir panaikinti naudotojų paskyras;
- 2.1.2. Turi būti vengiama naudoti bendras naudotojų paskyras. Vietose, kur bendra naudotojų paskyra yra būtina, turi būti užtikrinta, kad visi bendros paskyros naudotojai turi tokias pat teises ir pareigas;
- 2.1.3. Turi būti veikiantis autentifikavimo mechanizmas, leidžiantis prieigą prie IT sistemos (paremtas Prieigų kontrolės politika). Minimalus reikalavimas naudotojui prisijungti prie IT sistemos – naudotojo prisijungimo vardas ir slaptažodis.;
- 2.1.4. Slaptažodis turi būti sudaromas iš ne mažiau 8 simbolių, naudojant didžiąsias, mažąsias raides ir skaičius arba naudoti kelių faktorių autorizaciją;
- 2.1.5. Prieigų kontrolės sistema turi turėti galimybę aptikti ir neleisti naudoti slaptažodžių, kurie neatitinka nustatyto kompleksškumo lygio;
- 2.1.6. Vartotojo slaptažodžiai turi būti saugomi naudojant kodavimo formą (angl. hash form);
- 2.1.7. Turi būti nustatytos ir dokumentais patvirtintos slaptažodžių naudojimo taisyklės. Taisyklėse turi būti apibrėžtas slaptažodžio ilgis, sudėtingumas, galiojimo laikas, nesėkmingų bandymų įvesti slaptažodį skaičius.

2.2. Techninių žurnalų įrašai ir stebėseną (taikoma, jeigu asmens duomenys tvarkomi tvarkytojo sistemose):

- 2.2.1. Techninių žurnalų įrašai turi būti įgyvendinti IT sistemai, naudojamai asmens duomenims tvarkyti. Techninių žurnalų įrašuose turi būti matoma visa įmanoma prieigų prie asmens duomenų informacija (pvz., data, laikas, peržiūrėjimo, keitimo, panaikinimo veiksmai);
- 2.2.2. Techninių žurnalų įrašai turi turėti laiko žymas ir būti apsaugoti nuo galimo sugadinimo, suklastojimo ar neautorizuotos prieigos. IT sistemose naudojami laiko apskaitos mechanizmai turi būti sinchronizuoti pagal bendrą laiko atskaitos šaltinį.

2.3. Duomenų bazių apsauga (taikoma, jeigu asmens duomenys tvarkomi tvarkytojo sistemose):

- 2.3.1. Duomenų bazės ir taikomųjų programų tarnybinės stotys turi būti sukongigūruotos taip, kad veiktų naudojamos atskiras paskyras su priskirtomis žemiausiomis operacinės sistemos (OS) privilegijomis;
- 2.3.2. Duomenų bazėse ir taikomųjų programų tarnybinėse stotyse turi būti tvarkomi tik tie asmens duomenys, kurie yra reikalingi darbui, atitinkančiam duomenų tvarkymo tikslus;
- 2.3.3. Duomenų bazėse turi būti naudojami pseudonimizavimo metodai, atskiriant tiesioginius identifikatorius nuo esamų sąsajų su kitais duomenimis ir konkrečioms saugomoms byloms ar įrašams apsaugoti turėtų būti naudojamas šifravimas, įdiegiant atitinkamą programinę ar techninę įrangą;

2.4. Darbo vietų apsauga:

- 2.4.1. Naudotojams negalima turėti galimybės išjungti ar apeiti, išvengti IT sistemų saugos nustatymų;
- 2.4.2. Antivirusinės taikomosios programos ir jų informacijos apie virusus duomenų bazės turi būti atnaujinamos ne rečiau kaip kas savaitę, rekomenduojama kartą per parą ar dažniau;
- 2.4.3. Naudotojams negalima turėti privilegijų (teisių) diegti, šalinti, administruoti neautorizuotos programinės įrangos;
- 2.4.4. Slaptažodis turi būti sudaromas iš ne mažiau 8 simbolių, naudojant didžiąsias, mažąsias raides ir skaičius arba naudoti kelių faktorių autorizaciją;
- 2.4.5. Prieigų kontrolės sistema turi turėti galimybę aptikti ir neleisti naudoti slaptažodžių, kurie neatitinka nustatyto kompleksiško lygio;
- 2.4.6. Vartotojo slaptažodžiai turi būti saugomi naudojant kodavimo formą (angl. hash form);
- 2.4.7. Turi būti nustatytos ir dokumentais patvirtintos slaptažodžių naudojimo taisyklės. Taisyklėse turi būti apibrėžtas slaptažodžio ilgis, sudėtingumas, galiojimo laikas, nesėkmingų bandymų įvesti slaptažodį skaičius;
- 2.4.8. IT sistemos turi turėti nustatytą sesijos laiką, t. y. naudotojui esant neaktyviam sistemoje nustatytą laiką, jo sesija privalo būti nutraukta. Neaktyvios sesijos laikas – ne ilgiau kaip 15 min.;
- 2.4.9. Kritiniai operacinės sistemos saugos atnaujinimai privalo būti diegiami reguliariai ir nedelsiant;
- 2.4.10. Nešiojamieji kompiuteriai turi būti apsaugoti tokiais apsaugos priemonėmis, kurios atitiktų duomenų tvarkymo keliamą riziką, t. y. nešiojamųjų kompiuterių šifravimas ir kitas reikalingas priemonės;
- 2.4.11. Kompiuterinės darbo vietos, turi būti valdomos centralizuotai.

2.5. Tinklo ir komunikacijos sauga:

- 2.5.1. Kai prieiga prie naudojamų IT sistemų yra vykdoma internetu, privaloma naudoti šifruotą komunikacijos kanalą, t. y. kriptografinius protokolus (pvz., TLS/SSL) ir kitus atitinkamus šifravimo protokolus;
- 2.5.2. Bet koks duomenų judėjimas iš, į IT sistemą turi būti stebimas ir kontroliuojamas naudojant ugniasienes ir įsibrovimo (įsilaužimo) aptikimo ir prevencijos sistemas;
- 2.5.3. Įsibrovimo testavimą atlikti (angl. Penetration testing) tinklui ir naudojamai sistemai, kuri pasiekama iš išorinio tinklo bent kartą į 1 metus.

2.6. Atsarginės kopijos (taikoma, jeigu asmens duomenys tvarkomi tvarkytojo sistemoje):

- 2.6.1. Atsarginės kopijos ir duomenų atstatymo procedūros privalo būti apibrėžtos, dokumentuotos ir aiškiai susietos su vaidmenimis ir pareigomis;
- 2.6.2. Atsarginių kopijų laikmenoms privalo būti užtikrintas tinkamas fizinis aplinkos, patalpų saugos lygis, priklausantis nuo saugomų duomenų;
- 2.6.3. Atsarginių kopijų darymo procesas turi būti stebimas, siekiant užtikrinti užbaigtumą ir išsamumą;

- 2.6.4. Pilnos atsarginės duomenų kopijos privalo būti daromos reguliariai. Rekomenduojamas atsarginių kopijų darymo dažnumas: kasdien – pridedamoji kopija, kas savaitę – pilna kopija;
- 2.6.5. Atsarginės kopijos turi būti šifruotos;
- 2.7. Turi būti parengtas detalus verslo tęstinumo planas ir paskirti atsakingi asmenys rizikoms kontroliuoti ir joms valdyti bei turi būti apibrėžtas garantuotos paslaugų kokybės lygis (angl. Service-level agreement (SLA), kuris nustatomas pagrindiniams veiklos procesams, kurie užtikrina asmens duomenų saugumą.

2.8. Mobilieji, nešiojamieji įrenginiai:

- 2.8.1. Mobilųjų, nešiojamųjų įrenginių administravimo procedūros privalo būti nustatytos ir dokumentuotos, aiškiai aprašant tinkamą tokių įrenginių naudojimą;
- 2.8.2. Mobilieji ir nešiojamieji įrenginiai, kuriais bus naudojama darbu su informacinėmis sistemomis, prieš naudojimą turi būti užregistruoti ir autorizuoti;
- 2.8.3. Mobilieji, nešiojamieji įrenginiai turi būti pakankamo prieigos kontrolės procedūrų lygio, kaip ir kita naudojama įranga asmens duomenims tvarkyti;
- 2.8.4. Mobilųjų, nešiojamųjų įrenginių valdymo funkcijos ir atsakomybės turi būti aiškiai apibrėžtos;
- 2.8.5. Darbu iš namų turi būti taikomos atitinkamos saugumo priemonės asmens duomenų saugumui ir turėti patvirtintą politiką.

2.9. Programinės įrangos sauga (taikoma, jeigu asmens duomenys tvarkomi tvarkytojo sistemoje):

- 2.9.1. Informacinėse sistemose naudojama programinė įranga (asmens duomenims tvarkyti) turi atitikti programinės įrangos saugos gerąją praktiką, programinės įrangos kūrimo taikomą saugos gerąją praktiką, programinės įrangos kūrimo struktūras (angl. frameworks), standartus (pvz., Agile, OWASP ir kt.);
- 2.9.2. Programinės įrangos kūrimas turi būti atliekamas specialioje aplinkoje, kuri nėra prijungta prie IT sistemų, naudojamų tvarkant asmens duomenis. Testuojant sistemas, reikia naudoti testinius duomenis. Tais atvejais, kai tai neįmanoma, turi būti nustatytos specialios testavimo metu naudojamų asmens duomenų apsaugos procedūros;
- 2.9.3. Po programinės įrangos kūrimo, testavimo ir verifikacijos, pradedant sistemos įdiegimą ir eksploataciją, jau turi būti laikomasi pagrindinių saugos reikalavimų;
- 2.9.4. Tais atvejais, kai Tvarkytojas iš Valdytojo gautų asmens duomenų tvarkymui pasitelkia debesijos ar kitas duomenų talpyklų paslaugas (pvz., talpina ir saugo asmens duomenis debesies saugykloje):
 - 2.9.4.1. Tvarkytojas arba tvarkytojo paslaugų teikėjas teikiantis paslaugas turi būti sertifikuotas pagal ISO 27001 standartą;
 - 2.9.4.2. paslaugų duomenų centrai turi būti Europos ekonominės erdvės šalyje, o saugomi duomenys negali būti perkelti už Europos ekonominės erdvės ribų.

2.10. Duomenų naikinimas, šalinimas:

- 2.10.1. Prieš pašalinant bet kokią duomenų laikmeną, turi būti sunaikinti visi joje esantys duomenys, naudojant tam skirtą programinę įrangą, kuri palaiko patikimus duomenų naikinimo algoritmus. Jei to padaryti neįmanoma (pvz., USB laikmenos), turi būti įvykdytas fizinis duomenų laikmenos sunaikinimas be galimybės atstatyti;
- 2.10.2. Popierinės ir nešiojamosios duomenų laikmenos (pvz., USB laikmenos), kuriose buvo saugomi, kaupiami asmens duomenys, turi būti naikintos tam skirtais smulkintuvais arba kitomis mechaninėmis priemonėmis.

2.11. Fizinė prieigos kontrolė:

- 2.11.1. Turi būti įgyvendinta fizinė aplinkos, patalpų, kuriose yra IT sistemų infrastruktūra, apsauga nuo neautorizuotos prieigos.

3. Atitiktis

- 3.1. Valdytojo prašymu Tvarkytojas nedelsiant pateikia Valdytojui atitikties Saugumo reikalavimams ataskaitą. Ataskaitos formą Valdytojas pateiks Tvarkytojui kartu su prašymu.
- 3.2. Aukščiau paminėti reikalavimai ne mažesne apimtimi taikomi visiems Tvarkytojo pasitelktiems pagalbiniam tvarkytojams, jeigu Valdytojas neprieštarauja, kad Tvarkytojas pasitelktų pagalbinius tvarkytojus.
- 3.3. Valdytojas kaip nurodyta šioje Sutartyje, turi teisę audito būdu įsitikinti, kad Tvarkytojas laikosi šių reikalavimų.

ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO SĄLYGOS

SPECIALIOJI DALIS

Priedas Nr. 2

Kompiuterinės darbo vietos priežiūros paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai. Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurių Asmens duomenis Klientas tvarko (įskaitant šių asmenų atstovus, darbuotojus).
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, veiklos vieta (jei paslauga teikiama atvykstant į vietą), vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> IP adresas, Kliento kompiuteryje ir/ar programinėje įrangoje saugoma informacija, kai ji reikalinga Paslaugų teikimui arba kai ji nėra reikalinga Paslaugų teikimui, tačiau ją pateikia Klientas (jo atstovai) ir dėl teikiamos Paslaugos šios informacijos negalima paslėpti, netvarkyti, nepasiekti, kiti duomenys tvarkomi Kliento kompiuteryje ir/ar programinėje įrangoje, kuriuos pateikia Klientas (jo atstovai) ir kurių negalima atskirti nuo duomenų, reikalingų tinkamam Paslaugų suteikimui.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmi (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	IT aptarnavimo paslaugų teikimas pagal Sutartį ir Kliento pateikiamas užduotis. Teikiant Paslaugas yra jungiamasi prie Kliento kompiuterio ir jame saugomos informacijos bei atliekami su Paslauga susiję, Kliento užduotimi užsakyti veiksmi.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei Kliento įrangos fizinės lokacijos adresas
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Duomenys tvarkomi iki konkrečios pagal Kliento užduotį užsakytos Paslaugos galutinio suteikimo. Jei Paslauga teikiama etapais, sesijomis ar kitais panašiais terminais – iki etapo, sesijos ar panašaus termino pabaigos, nebent tokius duomenis reikėtų tvarkyti iki galutinio Paslaugos teikimo, siekiant tinkamai suteikti Paslaugą.
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu.

Priedas Nr. 3

Serverių priežiūros paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai. Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurių Asmens duomenis Klientas tvarko (įskaitant šių asmenų atstovus, darbuotojus).
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, veiklos vieta (jei paslauga teikiama atvykstant į vietą), vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> IP adresas, Kliento serveryje saugoma informacija, kai ji reikalinga Paslaugų teikimui arba kai ji nėra reikalinga Paslaugų teikimui, tačiau ją pateikia Klientas (jo atstovai) ir dėl teikiamos Paslaugos šios informacijos negalima paslėpti, netvarkyti, nepasiekti, kiti duomenys tvarkomi Kliento serveryje, kuriuos pateikia Klientas (jo atstovai) ir kurių negalima atskirti nuo duomenų, reikalingų tinkamam Paslaugų suteikimui.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmas (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	Serverio aptarnavimo paslaugų teikimas pagal Sutartį ir Kliento pateikiamas užduotis. Teikiant Paslaugas yra jungiamasi prie Kliento serverio ir jame saugomos informacijos bei atliekami su Paslauga susiję, Kliento užduotimi užsakyti veiksmas.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei Kliento įrangos fizinės lokacijos adresas
5. Duomenų tvarkymo trukmė	Duomenys tvarkomi iki konkrečios pagal Kliento užduotį užsakytos Paslaugos galutinio suteikimo. Jei Paslauga teikiama etapais, sesijomis ar kitais panašiais terminais – iki etapo, sesijos ar panašaus termino pabaigos, nebent tokius duomenis reikėtų tvarkyti iki galutinio Paslaugos teikimo, siekiant tinkamai suteikti Paslaugą.
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu.

Priedas Nr. 4

„BITĖS CLOUD“ debesijos paslaugos

1. Duomenų subjektai	<p>Kliento darbuotojai ir atstovai.</p> <p>Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurių Asmens duomenis Klientas tvarko (įskaitant šių asmenų atstovus, darbuotojus).</p>
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<p><i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys.</p> <p><i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> IP adresas, Kliento duomenų bazėse saugoma informacija, kai ji reikalinga Paslaugų teikimui arba kai ji nėra reikalinga Paslaugų teikimui, tačiau ją pateikia Klientas (jo atstovai) ir dėl teikiamos Paslaugos šios informacijos negalima paslėpti, netvarkyti, nepasiekti, kiti duomenys tvarkomi Kliento duomenų bazėse, kuriuos pateikia Klientas (jo atstovai) ir kurių negalima atskirti nuo duomenų, reikalingų tinkamam Paslaugų suteikimui.</p>
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	<p>„BITĖS CLOUD“ debesijos paslaugų teikimas pagal Sutartį ir Kliento pateikiamas užduotis. Teikiant Paslaugas yra jungiamasi prie Kliento sistemų ir jose saugomos informacijos bei atliekami su Paslauga susiję, Kliento užsakyti veiksmai: virtualizacijos platformos priežiūra, operacinių sistemų priežiūra ir vystymas, Windows serviso priežiūra, duomenų bazių priežiūra, duomenų bazių testavimas ir atstatymo simuliacijos.</p>
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	<p>Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei pagalbinių tvarkytojų Tier III duomenų centruose J. Tiškevičiaus g. 72, Vilnius, LT-02231 ir T. Ševčenkos g. 16J, LT-03111 Vilnius</p>
5. Duomenų tvarkymo trukmė	<p>Duomenys tvarkomi iki konkrečios pagal Kliento užduotį užsakytos Paslaugos galutinio suteikimo. Jei Paslauga teikiama etapais, sesijomis ar kitais panašiais terminais – iki etapo, sesijos ar panašaus termino pabaigos, nebent tokius duomenis reikėtų tvarkyti iki galutinio Paslaugos teikimo, siekiant tinkamai suteikti Paslaugą.</p>
6. Asmens duomenų gavimas	<p>Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat tampa prieinami Paslaugos teikimo metu.</p>

Priedas Nr. 5

Virtualaus skambučių centro (MPBX) paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai, Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurie telefonu kreipiasi į Klientą.
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> Duomenų subjektų įeinantys bei išeinantys balso skambučiai ir jų įrašai, pokalbio metu suteiktos informacijos turinys, skambučio data, laikas, skambučio trukmė, skambinančio asmens telefono numeris, balso duomenys, kiti pokalbio metu pateikti asmens duomenys.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	Teikiant Paslaugas yra vykdomi tokie tvarkymo veiksmai: pokalbių įrašymas, administravimas, perdavimas saugoti Klientui, trynimas.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Tvarkytojo skambučių valdymo paslaugos (virtuali telefonija) duomenų bazėse, kurios talpinamos adresu Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei pagalbinio tvarkytojo serveriuose, adresu Kleyerstraße 90, Frankfurt am Main, Germany, ITENOS.
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Kol galioja Kliento ir Bitės sudaryta Sutartis
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu, kai asmenys telefonu kreipiasi į Klientą.

Priedas Nr. 6

„Bite CC“ skambučių valdymo platformos paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai, Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurie telefonu kreipiasi į Klientą.
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> Duomenų subjektų įeinantys bei išeinantys balso skambučiai ir jų įrašai, pokalbio metu suteiktos informacijos turinys, skambučio data, laikas, skambučio trukmė, skambinančio asmens telefono numeris, balso duomenys, kiti pokalbio metu pateikti asmens duomenys.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	Teikiant Paslaugas yra vykdomi tokie tvarkymo veiksmai: pokalbių įrašymas, administravimas, privataus rakto ir slaptos frazės sukūrimas, pokalbių įrašų saugojimas ir kriptavimas, Kliento kompiuterio parengimas pokalbių perklausai, pokalbių įrašų paieška ir perklausa, pokalbio įrašo šalinimas.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Tvarkytojo skambučių valdymo paslaugos (virtuali telefonija) duomenų bazėse, kurios talpinamos adresu Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei pagalbinio tvarkytojo Tier III duomenų centre T. Ševčenkos g. 16J, LT-03111 Vilnius
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Kol galioja Kliento ir Bitės sudaryta Sutartis
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu, kai asmenys telefonu kreipiasi į Klientą.

Priedas Nr. 7

„Mini CRM“ modulio skambučių valdymo platformos paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai, Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurie telefonu kreipiasi į Klientą.
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> Duomenų subjektų įeinantys bei išeinantys balso skambučiai ir jų įrašai, pokalbio metu suteiktos informacijos turinys, skambučio data, laikas, skambučio trukmė, skambinančio asmens telefono numeris, balso duomenys, kiti pokalbio metu pateikti asmens duomenys.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	Teikiant Paslaugas yra vykdomi tokie tvarkymo veiksmai: pokalbių įrašymas, administravimas, privataus rakto ir slaptos frazės sukūrimas, pokalbių įrašų saugojimas ir kriptavimas, Kliento kompiuterio parengimas pokalbių perklausai, pokalbių įrašų paieška ir perklausa, pokalbio įrašo šalinimas. Suteikiama galimybė skambučio metu pavadinti kontaktą (vardas pavardė ar įmonės pavadinimas) ir tvarkyti bendravimo su klientu istoriją, pažymėti skambučio rezultatą/kreipimosi tikslą, komentarą ar pan. Suteikiama galimybė sukurti užduotį, kuri gali būti priskirta prie konkretaus kontakto ar konsultanto bei nustatyti užduoties išsprendimo laiką. Šių funkcionalumų pagalba gali būti įvesta jautri asmeninė informacija.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Tvarkytojo skambučių valdymo paslaugos (virtuali telefonija) duomenų bazėse, kurios talpinamos adresu Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei pagalbinio tvarkytojo Tier III duomenų centre T. Ševčenkos g. 16J, LT-03111 Vilnius
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Duomenys yra saugomi sistemos duomenų bazėje, ir yra šalinami: <ul style="list-style-type: none">- kontakto informacija – praėjus 2 metams nuo paskutinio su kontaktų įvykusio veiksmo (skambučio, SMS, užduoties)- kita informacija – praėjus 2 metams.
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu, kai asmenys telefonu kreipiasi į Klientą.

Priedas Nr. 8

Skambučių centro DI funkcionalumą skambučių valdymo platformos paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai, Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurie telefonu kreipiasi į Klientą.
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> Duomenų subjektų įeinantys bei išeinantys balso skambučiai ir jų įrašai, pokalbio metu suteiktos informacijos turinys, skambučio data, laikas, skambučio trukmė, skambinančio asmens telefono numeris, balso duomenys, kiti pokalbio metu pateikti asmens duomenys.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	Klientų aptarnavimo automatizavimas ir optimizavimas Kliento skambučių centruose, pasitelkiant dirbtinio intelekto (DI) technologijas, pateikiant struktūruotas skambučių ataskaitas pagal Sutartį ir Kliento pateikiamas užduotis. Teikiant Paslaugas yra vykdomi tokie tvarkymo veiksmai: pokalbio garso pavertimas tekstu po pokalbio, automatinis pokalbio santraukos sudarymas, pabrėžiant esmines detales, klientų skundus ar pageidavimus, pokalbio temos priskyrimas iš temų sąrašo, pokalbio nuotaikos ir kliento pasitenkinimo lygio nustatymas, pokalbio kokybės signalų fiksavimas.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius bei pagalbinių tvarkytojų Tier III duomenų centruose J. Tiškevičiaus g. 72, Vilnius, LT-02231 ir T. Ševčenkos g. 16J, LT-03111 Vilnius
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Šifruoti duomenys yra saugomi šešis mėnesius nuo paslaugų teikimo pradžios.
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu, kai asmenys telefonu kreipiasi į Klientą.

Priedas Nr. 9

Saugumo operacijų centro (SOC) paslaugos

1. Duomenų subjektai	Kliento darbuotojai ir atstovai. Kliento klientai, partneriai, kiti asmenys, kurių Asmens duomenis Klientas tvarko (įskaitant šių asmenų atstovus, darbuotojus).
2. Tvarkomų asmens duomenų rūšys	<i>Identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys:</i> vardas, pavardė, pareigos, telefonas, elektroninio pašto adresas, vartotojo paskyros duomenys. <i>Paslaugų suteikimo metu tvarkomi duomenys:</i> IP adresas, Kliento kompiuteryje ir/ar programinėje įrangoje saugoma informacija, kai ji reikalinga Paslaugų teikimui arba kai ji nėra reikalinga Paslaugų teikimui, tačiau ją pateikia Klientas (jo atstovai) ir dėl teikiamos Paslaugos šios informacijos negalima paslėpti, netvarkyti, nepasiekti, kiti duomenys tvarkomi Kliento kompiuteryje ir/ar programinėje įrangoje, kuriuos pateikia Klientas (jo atstovai) ir kurių negalima atskirti nuo duomenų, reikalingų tinkamam Paslaugų suteikimui.
3. Asmens duomenų tvarkymo pobūdis / veiksmai (duomenų tvarkymo operacijos), kuriuos atlieka Tvarkytojas:	IT aptarnavimo paslaugų teikimas pagal Sutartį ir Kliento pateikiamas užduotis. Teikiant Paslaugas gali būti jungiamasi prie Kliento kompiuterio ir jame saugomos informacijos bei atliekami su Paslauga susiję, Kliento užduotimi užsakyti veiksmai: IT infrastruktūros saugumo stebėjimas, įvykių analizė ir reagavimas į grėsmes.
4. Asmens duomenų tvarkymo vieta	Žemaitės g. 15, LT-03504 Vilnius, pagalbinio tvarkytojo adresu Olimpiečių g. 1-33, LT-09235 Vilnius bei Kliento įrangos fizinės lokacijos adresas
5. Asmens duomenų tvarkymo trukmė	Kol galioja Kliento ir Bitės sudaryta Sutartis.
6. Asmens duomenų gavimas	Asmens duomenys gaunami iš Kliento (jo darbuotojų, atstovų), taip pat surenkami Paslaugos teikimo metu.