



PATVIRTINTA:

OrtoPro, UAB Generalinės direktorės

2025 m. sausio mėn. 02 d. įsakymu Nr. 25-01-02/002

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato pokalbių telefonu įrašymą, pokalbių įrašų tvarkymą bei saugojimą OrtoPro, UAB (toliau – Įmonė, duomenų valdytojas) tvarką, užtikrinant 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTA) ir Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) nuostatų įgyvendinimą.

2. Asmenų, skambinančių klientų aptarnavimo telefonu, pokalbiai įrašomi ir tvarkomi vadovaujantis BDAR, ADTA, ERĮ bei šiuo Aprašu.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens duomenys** – konsultuojančio asmens ir skambinančio asmens telefoninio pokalbio įrašas, įskaitant įrašo metaduomenis.

3.2. **Duomenų subjektas** – konsultuojantis asmuo ar skambinantis asmuo, kurio pokalbis yra įrašomas.

3.3. **Įrašymo IS** – elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema: pokalbiams įrašyti, įrašams saugoti ir kitiems pokalbių įrašų duomenų tvarkymo veiksmams atlikti skirta techninė ir programinė įranga.

3.4. **Klientų aptarnavimo telefonas** – Įmonės telefono ryšio numeriai +370 521 59 080, +370 615 16 406, +370 686 17 654.

3.5. **Konsultuojantis asmuo** – Įmonės darbuotojas arba paslaugų teikėjas (duomenų tvarkytojas) ar jo darbuotojas, aptarnaujantis skambinančius asmenis.

3.6. **Skambinantis asmuo** – asmuo, kuris kreipiasi į Įmonę Klientų aptarnavimo telefonu.

3.7. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka BDAR, ADTA ir ERĮ vartojamas sąvokas.

4. Asmens duomenų tvarkymui Įmonė turi teisę pasitelkti klientų aptarnavimo centro paslaugų teikėją, kitus paslaugų teikėjus (duomenų tvarkytoją). Su duomenų tvarkytoju sudaroma BDAR 28 straipsnio reikalavimus atitinkanti asmens duomenų tvarkymo sutartis.

II SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

5. Pokalbių įrašymas vykdomas ir įrašų duomenys tvarkomi siekiant šių tikslų:

5.1. užtikrinti vienodos ir geros kokybės klientų aptarnavimą, teisingos ir tikslios informacijos esamiems ir potencialiems Įmonės klientams teikimą, remiantis duomenų subjekto (skambinančio asmens) sutikimu ir siekiant teisėto Įmonės intereso užtikrinti aukštą aptarnavimo kokybę;

5.2. užtikrinti efektyvų konfliktinių situacijų tarp esamų ir potencialių klientų ir Įmonės darbuotojų nagrinėjimą ir turėti komunikacijos, galinčios sukelti teisinių pasekmių, įrodymus, siekiant teisėto Įmonės intereso objektyviai išspręsti ginčus su skambinančiais asmenimis.

6. Įrašomi tik Klientų aptarnavimo telefono linijoms priskirtų telefono ryšio numerių įeinantys ir išeinantys pokalbiai, vykstantys Įmonės nustatytu darbo laiku. Klientų aptarnavimo telefono linijos telefono ryšio numeriai ir darbo laikas skelbiamas Įmonės interneto svetainėje www.ortopro.lt.

7. Įrašomas ir tvarkomas pokalbio turinys ir šie pokalbio įrašo metaduomenys: skambinančio asmens telefono ryšio numeris, pokalbio pradžios ir pabaigos data bei laikas.

8. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus Aprašą.

III SKYRIUS DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJO TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

9. Duomenų valdytojas turi šias teises:

9.1. rengti ir priimti vidinius teisės aktus, reglamentuojančius pokalbių įrašymą ir duomenų tvarkymą;

9.2. spręsti dėl duomenų teikimo;

- 9.3. paskirti už duomenų apsaugą atsakingą asmenį ar padalinį;
- 9.4. sudaryti paslaugų teikimo sutartis dėl įrašymo IS priežiūros ir (ar) duomenų tvarkymo, kitų paslaugų;
- 9.5. duoti duomenų tvarkytojams nurodymus dėl įrašymo IS veiklos ir duomenų tvarkymo;
- 9.6. gauti iš duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su įrašymo IS veikla ir duomenų tvarkymu.
- 10. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:
 - 10.1. užtikrinti BDAR, ADTAĮ ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiose asmens duomenų tvarkymą, nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;
 - 10.2. įgyvendinti duomenų subjekto teisės BDAR, Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse ir šiame Apraše nustatyta tvarka;
 - 10.3. užtikrinti duomenų saugumą, įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;
 - 10.4. sudaryti sutartį su duomenų tvarkytoju (-ais), jeigu pasitelkiamas duomenų tvarkytojas;
 - 10.5. parinkti tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi.
- 11. Duomenų valdytojas atlieka šias funkcijas:
 - 11.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;
 - 11.2. organizuoja įrašymo IS diegimo, palaikymo, priežiūros darbus;
 - 11.3. suteikia asmenims prieigos teises prie įrašymo IS ir įgaliojimus tvarkyti duomenis;
 - 11.4. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir duomenų tvarkymui užtikrinti;
 - 11.5. koordinuoja duomenų tvarkytojų veiklą;
 - 11.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti Aprašo 11–12 punktuose nustatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.
- 12. Duomenų tvarkytojas atsako už BDAR duomenų tvarkytojui tiesiogiai taikomų pareigų vykdymą įskaitant, bet neapsiribojant, tinkamų organizacinių ir techninių duomenų saugumo priemonių įgyvendinimą bei tinkamą asmens duomenų tvarkymo sutarties vykdymą. Duomenų tvarkytojo teisės, pareigos, atsakomybė nustatoma duomenų tvarkymo sutartyje. Duomenų tvarkytojas, atsižvelgiant į jo teikiamų paslaugų pobūdį:
 - 13.1. turi teisę teikti duomenų valdytojui pasiūlymus dėl duomenų tvarkymo techninių ir programinių priemonių gerinimo;
 - 13.1. turi teisę teikti duomenų valdytojui pasiūlymus dėl duomenų tvarkymo organizavimo principų ir tvarkos nustatymo;
 - 13.3. apie situacijas, keliančias grėsmę asmens duomenų saugumui nedelsiant informuoja duomenų valdytoją;
 - 13.2. įgyvendina būtinas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones, siekiant užtikrinti, kad asmens duomenys būtų saugomi tinkamai ir kad prieigos teisės prie asmens duomenų būtų suteiktos tik įgaliojantiems asmenims.

IV SKYRIUS DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI

- 14. Asmens duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant BDAR 6 straipsnio 1 dalies a (duomenų subjekto sutikimas), c (duomenis tvarkyti būtina siekiant įvykdyti įmonei taikomą teisinę prievolę), f (duomenis tvarkyti būtina siekiant teisėtų duomenų valdytojo interesų) punkte įtvirtintai teisėto tvarkymo sąlygai, pagal duomenų gavėjo prašymą, kuriame nurodytas asmens duomenų naudojimo tikslas, gavimo teisinis pagrindas, prašomų pateikti duomenų apimtis.
- 15. Įmonės iniciatyva arba gavus duomenų gavėjo prašymą, asmens duomenys įmonės sprendimu gali būti pateikti kaip įrodymai:
 - 15.1. teisės aktų nustatyta tvarka ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų;
 - 15.2. teisės aktų nustatyta tvarka įmonės veiklos patikrinimus atliekančioms valstybės institucijoms;
 - 15.3. kitais įstatymų nustatytais atvejais.

V SKYRIUS TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS DUOMENŲ TVARKYMO PRIEMONĖS

- 16. Asmens duomenų saugojimo reikalavimai:
 - 16.1. duomenų saugojimo trukmė – 1 mėnuo nuo komunikacijos pabaigos;
 - 16.1. draudžiama duomenis koreguoti ar šalinti nepasibaigus saugojimo terminui ir nesant tam kito pagrindo.

17. Įrašymo IS duomenų saugumas užtikrinamas vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679, Įmonės direktoriaus patvirtintu Organizacinių ir techninių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimo tvarkos aprašu, šiuo Aprašu, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos gairėmis ir rekomendacijomis, duomenų ir informacinių technologijų saugumo standartais.

18. Įrašymo IS duomenų apsaugos priemonės turi būti parenkamos atsižvelgiant į tvarkymo keliamą riziką ir nuolat atnaujinamos.

19. Siekiant užtikrinti Įrašymo IS duomenų saugumą įgyvendinamos šios organizacinės ir techninės asmens duomenų saugumo priemonės:

19.1. užtikrinama prieigos prie Įrašymo IS duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė;

19.1. prieiga prie Įrašymo IS duomenų asmenims suteikiama tik pasirašytinai įsipareigojus saugoti asmens duomenų paslaptį;

19.2. prieiga prie Įrašymo IS duomenų gali būti suteikta tik Įmonės darbuotojui;

19.3. prieigos prie Įrašymo IS duomenų slaptažodžiai suteikiami, keičiami ir saugomi užtikrinant jų konfidencialumą;

19.4. užtikrinamas įrangos, kurioje saugomi duomenys, fizinis saugumas – ribojama ir kontroliuojama neturinčių įgaliojimų tvarkyti Įrašymo IS duomenis asmenų prieiga prie įrangos;

19.5. užtikrinama apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos;

19.6. įgyvendinamos kitos saugumo priemonės atsižvelgiant į duomenų tvarkymo keliamą riziką.

20. Prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti Įrašymo IS duomenis suteikimo, naikinimo ir keitimo tvarka:

20.1. prieigos teisės prie Įrašymo IS duomenų ir įgaliojimai tvarkyti Įrašymo IS duomenis suteikiami Įmonės direktoriui, konsultuojantiems asmenims (prie jų pokalbių), kitiems administracijos darbuotojams pagal jų vykdomas funkcijas (klientų aptarnavimo specialistams), taip pat įgaliotiems paslaugų teikėjų (duomenų tvarkytojų) darbuotojams;

20.2. už prieigos prie Įrašymo IS duomenų suteikimą ar panaikinimą atsakingas Įrašymo IS administratorius;

20.3. prieigos teisės prie Įrašymo IS duomenų naikinamos pasibaigus darbuotojo darbo santykiams ar pasikeitus darbuotojo funkcijoms, kurioms vykdyti prieiga prie Įrašymo IS duomenų nereikalinga.

VI SKYRIUS

DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMŲ VALDYMO IR REAGAVIMO Į ŠIUOS PAŽEIDIMUS TVARKA

21. Duomenų valdytojo ar duomenų tvarkytojo darbuotojai, pastebėję asmens duomenų saugumo pažeidimus, taip pat asmenų neveikimą ar veiksmus, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę duomenų saugumui, turi informuoti savo tiesioginį vadovą.

22. Gavus informacijos apie galimai įvykusį asmens duomenų saugumo pažeidimą, imamasi pažeidimo valdymo veiksmų Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo tvarkos apraše nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

23. Duomenų subjektas turi šias teises:

23.1. teisę žinoti apie asmens duomenų tvarkymą;

23.2. teisę susipažinti su savo duomenimis;

23.3. teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi asmens duomenys;

23.4. teisę reikalauti ištaisyti arba, atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus, papildyti neišsamius asmens duomenis;

23.5. teisę reikalauti, kad asmens duomenų valdytojas apribotų asmens duomenų tvarkymą;

23.6. teisę į duomenų perkeliamumą;

23.7. teisę bet kuriuo metu atšaukti sutikimą.

24. Duomenų subjekto teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:

24.1. Skambinantys asmenys, jiems paskambinus klientų aptarnavimo telefonu apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojami automatinio pranešimu:

24.1.1. pranešant, kad pokalbis bus įrašomas;

24.1.2. nurodant pokalbio įrašymo tikslą, duomenų valdytojo pavadinimą;

24.1.3. nurodant, kur galima gauti daugiau informacijos apie asmens duomenų tvarkymą.

24.2. Įmonės darbuotojai (konsultuojantis asmenys), kurių duomenys tvarkomi šiame Apraše apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojami prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų,

nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, juos pasirašytinai supažindinant su šiuo Aprašu.

25. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis BDAR, Asmens duomenų tvarkymo tvarkos aprašu ir šiuo Aprašu.

26. Teikdamas prašymą dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo, duomenų subjektas turi nurodyti pokalbio telefonu datą, telefono ryšio numerį iš kurio skambinta, ir / arba kitus duomenis, leidžiančius nustatyti, kurių savo asmens duomenų atžvilgiu duomenų subjektas pageidauja įgyvendinti savo teises.

27. Besikreipiantis dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo asmuo turi patvirtinti savo tapatybę. Tapatybės patvirtinimo būdai:

27.1. kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į duomenų valdytojo patalpas – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

27.2. kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ar šio dokumento kopija, patvirtinta kita teisės aktų nustatyta tvarka;

27.3. kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti teikiamas iš registracijos interneto svetainėje metu vartotojo nurodyto elektroninio pašto adreso arba turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti jo vientisumą ir nepakeičiamumą.

28. Jeigu duomenų valdytojui kyla abejonių dėl duomenų subjekto tapatybės arba jeigu duomenų subjekto tapatybės pagal prašyme pateiktą informaciją neįmanoma nustatyti, duomenų valdytojas gali paprašyti papildomos informacijos, reikalingos duomenų subjekto tapatybei vienareikšmiškai patvirtinti.

29. Įgyvendinant teisę susipažinti su asmens duomenimis, patvirtinus tapatybę, duomenų subjektui pateikiama pokalbio įrašo kopija ir įrašo metaduomenys. Pokalbio įrašė negali būti konsultuojančio asmens asmens duomenų. Duomenų subjekto pageidavimu gali būti suteikta galimybė perklausyti pokalbio telefonu įrašą.

30. Gavus duomenų subjekto sutikimo tvarkyti jo asmens duomenis atšaukimą, asmens duomenys netvarkomi Aprašo 6.1 punkte nurodytu tikslu.

31. Duomenų subjektas turi teisę nesutikti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi Aprašo 6.2 punkte nurodytais tikslais, pateikdamas su jo konkrečiu atveju susijusias priežastis. Įmonė nebetvarko asmens duomenų, išskyrus jeigu yra įtikinamos teisėtos priežastys, viršesnės už duomenų subjekto interesus, arba jeigu duomenys reikalingi siekiant pareikšti, vykdyti ar apginti teisinius reikalavimus.

32. Duomenų valdytojas turi teisę motyvuotai atsisakyti įgyvendinti duomenų subjekto teises.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Duomenų valdytojo darbuotojai privalo laikytis šio Aprašo, pagrindinių asmens duomenų tvarkymo principų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų BDAR, šiame Apraše, Asmens duomenų tvarkymo tvarkos apraše, Organizacinių ir techninių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimo tvarkos apraše.

34. Darbuotojai, pažeidę Aprašą, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

35. Duomenų valdytojo darbuotojai su Aprašu supažindinami pasirašytinai arba per dokumentų valdymo sistemą. Priimtas naujas darbuotojas su Aprašu privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.