

DUOMENŲ TVARKYMO SĄLYGOS

I DALIS – BENDROSIOJOS DUOMENŲ TVARKYMO SĄLYGOS

2026-06-22

I. BENDROSIOJOS NUOSTATOS

1. Duomenų tvarkymo sąlygos (toliau – Sąlygos) nustato „Telia“ Kliento klientų, darbuotojų ar kitų duomenų subjektų Asmens duomenų, kurių duomenų valdytoju pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus yra laikomas Klientas ir kuriuos „Telia“ tvarko Kliento pavedimu bei pagal Kliento nurodymus teikdama Paslaugas Klientui pagal Sutartį, tvarkymo sąlygas, tuo atveju, kai tarp „Telia“ ir Kliento nėra sudaryta atskira sutartis dėl Asmens duomenų tvarkymo. „Telia“ tvarko Asmens duomenis tiek, kiek tai būtina Paslaugų teikimo Klientui tikslais.
2. Sąlygas sudaro Bendrosios duomenų tvarkymo sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos), kuriose pateikiamos bendros Asmens duomenų tvarkymo nuostatos, taikytinos visoms šiose Sąlygose nurodytoms Paslaugoms ar Paslaugų grupėms, kurias teikiant „Telia“ tvarko Asmens duomenis, ir Specialiosios duomenų tvarkymo sąlygos (toliau – Specialiosios sąlygos), kuriose pateikiamos specialios atitinkamai šiose Sąlygose nurodytai „Telia“ teikiamai Paslaugai ar Paslaugų grupei taikytinos Asmens duomenų tvarkymo nuostatos.

II. SĄVOKOS

3. Šiose Sąlygose vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **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, IP adresą, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių, srauto duomenis ar žinutės turinį arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius, kaip numatyta Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.
 - 3.2. **Asmens duomenų apsaugos teisės aktai** – galiojantys teisės aktai, kurie reglamentuoja Asmens duomenų apsaugą ir saugumą, įskaitant, tačiau tuo neapsiribojant, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymą, tiesiogiai taikomus ES teisės aktus, įskaitant Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2016/679 dėl fizininių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB) (toliau – Reglamentas 2016/679), bei visi jų pakeitimai ar papildymai, kiti galiojantys privalomi duomenų apsaugą ar saugumą reglamentuojantys teisės aktai.
 - 3.3. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuri (-is) naudoja „Telia“ paslaugomis ir/arba įranga pagal su „Telia“ sudarytą Sutartį savo vidiniams poreikiams, susijusiems su verslu, profesija ar vykdoma veikla tenkinti (verslo klientas).
 - 3.4. **Paslauga** – pagal Sutartį Kliento užsakymą ir „Telia“ teikiama paslauga.
 - 3.5. **Sutartis** – Kliento ir „Telia“ sudaryta sutartis, kurios pagrindu yra teikiamos šiose Sąlygose nurodytos Paslaugos.
 - 3.6. **Tarptautinis duomenų perdavimas** – Asmens duomenų perdavimas į trečiąsias valstybes (kai Asmens duomenys tvarkomi juos perdavus į trečiąją valstybę – ne ES valstybę narę ar EEE valstybę), kaip numatyta Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.
4. Šiose Sąlygose neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.

III. KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI

5. Klientas užtikrina, kad atitinkamų Asmens duomenų tvarkymas, kurio pagrindas yra „Telia“ ir Kliento sudaryta Sutartis ir šios Sąlygos, yra teisėtas bei atitinka Asmens duomenų apsaugos teisės aktus.
6. Klientas užtikrina, kad:
 - 6.1. Asmens duomenų tvarkymas yra pagrįstas teisėtais tikslais ir pagrindais;
 - 6.2. duomenų subjektai gavo tinkamą informaciją apie Asmens duomenų tvarkymą;
 - 6.3. Klientas turi teisę pavesti „Telia“ tvarkyti Asmens duomenis.
7. Klientas užtikrina, kad šios Sąlygos ir teisėti Kliento nurodymai yra tinkamas pagrindas „Telia“ tvarkyti Asmens duomenis pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus.
8. Klientas patvirtina, kad sudarant Sutartį pateikė reikiamus nurodymus „Telia“ dėl Kliento pavedimu atliekamo Asmens duomenų

tvarkymo bei užtikrina, kad Sutarties ir Sąlygų galiojimo laikotarpiu pateiks nurodymus dėl atliekamo Asmens duomenų tvarkymo, jeigu tokių nurodymų neapima šios Sąlygos. Visi nurodymai duodami raštu.

9. Klientas gali raštu kreiptis į „Telia“ dėl pateiktų nurodymų pakeitimo, jeigu Kliento vertinimu tokie pakeitimai yra būtini, vadovaujantis Asmens duomenų apsaugos teisės aktais. Klientas iš anksto raštu praneša „Telia“ apie nurodymų pakeitimus, kuriuos „Telia“ turi įgyvendinti per šalių sutartą protingą laikotarpį. „Telia“ gali prašyti Kliento apmokėti bet kokias pagrįstas „Telia“ išlaidas, susijusias su tokių pakeitimų įgyvendinimu.
10. Klientas įsipareigoja „Telia“ prašymu nedelsiant pateikti visą reikiamą informaciją, dokumentus ir pagalbą, būtinus tam, kad „Telia“, tvarkydama Asmens duomenis Kliento pavedimu, galėtų tinkamai vykdyti visus Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus.

IV. „TELIA“ ĮSIPAREIGOJIMAI

11. „Telia“ Asmens duomenis tvarko vadovaudamasi šiose Sąlygose apibrėžtomis Asmens duomenų tvarkymo sąlygomis ir pagal kliento nurodymus, kaip numatyta Bendrųjų sąlygų 8 ir 9 punktuose.
12. Jeigu „Telia“ negali vykdyti Kliento pakeistų nurodymų nepatirdama papildomų išlaidų, „Telia“:
 - 12.1. nedelsiant apie tai informuoja Klientą; ir/arba
 - 12.2. sustabdo Asmens duomenų tvarkymą (išskyrus saugų Asmens duomenų saugojimą), kol gaunami patikslinti nurodymai.
13. „Telia“ nedelsiant informuoja Klientą apie aplinkybes, dėl kurių „Telia“ negali vykdyti Sąlygų, arba Kliento nurodymų. „Telia“ nedelsdama informuoja Klientą, jei, jos vertinimu, Kliento pateikti nurodymai galimai pažeidžia Asmens duomenų apsaugos teisės aktus.
14. „Telia“ užtikrina, kad asmenys, kurie yra įgalioti tvarkyti Asmens duomenis, būtų įsipareigoję užtikrinti Asmens duomenų konfidencialumą.
15. Informaciją, kurią šalys pateikia viena kitai vykdydamos šių Sąlygų nuostatas, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, informaciją, reikalingą duomenų tvarkymo veiklos įrašams, neleidžiama naudoti jokiais kitais tikslais, išskyrus kiek tai būtina šalių įsipareigojimams pagal Sąlygas ir Sutartį bei Asmens duomenų apsaugos teisės aktus, vykdyti.
16. Prieš pradėdant tvarkyti Asmens duomenis ir Sutarties bei Sąlygų galiojimo metu „Telia“ įgyvendina tinkamas technines ir organizacines priemones, skirtas apsaugoti tvarkomus Asmens duomenis nuo neteisėto tvarkymo, atsitiktinio praradimo, sunaikinimo ar atskleidimo.
17. Atsižvelgiant į Asmens duomenų tvarkymo pobūdį, turimą informaciją ir komercines įgyvendinimo galimybes, „Telia“ pagrįsta apimtimi padeda Klientui vykdyti su Asmens duomenų saugumu susijusius įsipareigojimus pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus.
18. Jei įvyksta Asmens duomenų, tvarkomų Kliento pavedimu, saugumo pažeidimas, „Telia“ paaiškęs tokiame faktui nedelsdama apie tai raštu informuoja Klientą. Pranešime „Telia“ pateikia informaciją, kuri pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus Klientui yra būtina, kad jis galėtų įvykdyti savo pranešimo priežiūros institucijai ir atitinkamai atvejais duomenų subjektams pareigą. Asmens duomenų saugumo pažeidimas pats savaime nėra laikomas Sąlygų, Sutarties ir/ar Asmens duomenų apsaugos teisės aktų pažeidimu, jeigu „Telia“ laikėsi būtinų procedūrų, kaip numatyta Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.
19. „Telia“ imasi priemonių tinkamai dokumentuoti Asmens duomenų saugumo pažeidimus vadovaudamasi Asmens duomenų apsaugos teisės aktais.
20. Kliento prašymu, „Telia“ bendradarbiauja su Klientu ir jam padeda teikiant informaciją apie tinkamas technines ir organizacines priemones, skirtas duomenų subjektų teisėms, numatytoms Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose, įgyvendinti, kiek tokios teisės yra taikomos atsižvelgiant į teikiamas Paslaugas ir Asmens duomenų tvarkymo sąlygas.
21. Tuo atveju, kai duomenų subjektas, priežiūros institucija (pvz. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija) ar bet kuris kitas asmuo, prašo „Telia“ pateikti Sąlygų ir Sutarties pagrindu tvarkomus Asmens duomenis, „Telia“ privalo tokį prašymą perduoti Klientui. „Telia“ neteikia Asmens duomenų ar bet kurios kitos informacijos, susijusios su Asmens duomenų tvarkymu, be Kliento sutikimo, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją „Telia“ įpareigoja atskleisti teisės aktai. Tokiu

atveju, „Telia“ apie reikalavimą informuoja Klientą, tokia apimtimi kiek tai leidžia teisės aktai.

22. „Telia“ teikia Klientui informaciją, dokumentus ir pagalbą, būtinus tam, kad Klientas galėtų tinkamai vykdyti Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus. „Telia“ tvarko Asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašus laikydamasi Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų.

23. Klientas turi teisę kartą per metus, įprastomis darbo valandomis „Telia“ patalpose atlikti auditą tiek, kiek būtina patikrinti kaip „Telia“ laikosi Sąlygomis prisiimtų įsipareigojimų ir Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų. Apie planuojamą auditą Klientas privalo pranešti „Telia“ iš anksto prieš pratingą terminą, ne trumpesni kaip trisdešimt (30) dienų, jeigu šalis nesusitaria kitaip. Toks auditas turi nepertraukti „Telia“ veiklos ir ji gali atlikti Kliento darbuotojai arba Kliento pavedimu veikianti trečioji šalis, kurią turi patvirtinti „Telia“, su sąlyga jog auditą atliekanti šalis įsipareigoja laikytis „Telia“ saugumo tvarkų bei konfidencialumo įsipareigojimo. „Telia“ nesuteikia Klientui prieigos prie konfidencialios informacijos ir/ar trečiųjų asmenų Asmens duomenų bei duomenų, kuriuos „Telia“ privalo saugoti paslapyje, vadovaujantis teisės aktais. Visas audito išlaidas, įskaitant išlaidas, patirtas Kliento ir trečiųjų šalių, apmoka Klientas.

24. „Telia“ leidžia Klientui atlikti su Kliento pavedimu atliekamą Asmens duomenų tvarkymu susijusį patikrinimą, kurį pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus įpareigoja atlikti priežiūros institucija. „Telia“ gali prašyti Kliento atlyginti dėl tokio patikrinimo patirtas pagrįstas „Telia“ išlaidas.

V. TVARKOMI ASMENS DUOMENYS

25. „Telia“ tvarkomų Asmens duomenų kategorijos, tvarkymo tikslai ir duomenų subjektų kategorijos yra pateikiami Specialiosiose sąlygose.

26. Kliento reikalavimu „Telia“ bendradarbiauja su Klientu, padedant Klientui vykdyti jo pareigą atsakyti į prašymus pasinaudoti duomenų subjekto teisėmis, nustatytomis Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose.

VI. SUBTVARKYMAS

27. „Telia“ neperduoda Asmens duomenų ir nesuteikia prie jų prieigos, pvz. suteikdama nuotolinę prieigą prie Asmens duomenų (toks veiksmas yra suprantamas kaip perdavimas), jokiai trečiajam asmeniui ir nepasitelkia subtvarkytojų (aukščiau nurodytas duomenų perdavimas ar subtvarkymas toliau kartu vadinami – Asmens duomenų perdavimas trečiajai šaliai) Asmens duomenims tvarkyti be išankstinio rašytinio Kliento leidimo. Jeigu toks leidimas yra duodamas, „Telia“ prieš Asmens duomenų perdavimą atitinkamam subtvarkytojui nustato atitinkamo lygio Asmens duomenų apsaugos įsipareigojimus, kaip nustatyti šiose Sąlygose.

28. Nepažeidžiant Bendrųjų sąlygų 27 punkto, Klientas šiomis Sąlygomis suteikia „Telia“ bendrąjį leidimą Asmens duomenų tvarkymui pasitelkti subtvarkytojus, nurodytus „Telia“ interneto svetainėje www.telia.lt (skiltyje – „verslui“, „sutartys ir taisyklės“) kiek to reikia Paslaugų teikimui pagal Sutartį užtikrinti, su sąlyga, kad:

28.1. „Telia“ nedelsiant informuoja Klientą apie bet kokius subtvarkytojų pakeitimus – „Telia“ šią informavimo pareigą įgyvendina skelbdama aktualų ir nuolat atnaujinamą, subtvarkytojų sąrašą www.telia.lt (skiltyje – „verslui“, „sutartys ir taisyklės“);

28.2. Klientas gali prieštarauti 28.1 punkte nurodytiems pakeitimams dėl pagrįstų, su Asmens duomenų apsauga susijusių priežasčių. Tokios priežastys yra motyvuojamos tuo, kad subtvarkytojas negali vykdyti Asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų;

28.3. subtvarkytojas raštu prisiima atitinkamo lygio Asmens duomenų apsaugos įsipareigojimus, kaip nustatyti šiose Sąlygose.

29. Jeigu Kliento pagrįstu vertinimu, atitinkamas subtvarkytojas negali užtikrinti tinkamos Asmens duomenų apsaugos ir/ar įgyvendinti Asmens duomenų teisės aktų reikalavimų, Klientas gali pareikšti savo prieštaravimus „Telia“. Tokiu atveju šalis įsipareigoja taikiai derėtis ir tartis dėl abiem šalims priimtinausio sprendimo bei tolesnių Paslaugos teikimo galimybių ir sąlygų. Šalims nepavykus rasti sprendimo per vieną (1) mėnesį nuo Kliento pateikto rašytinio prieštaravimo, „Telia“ turi teisę nutraukti Paslaugos teikimą toje dalyje, kiek tai susiję su Paslaugos teikimu pasitelkiant subtvarkytoją. Nepaisant to, Klientui nesutikimas su konkrečiu subtvarkytojo pasitelkimu, gali sąlygoti tai, jog „Telia“ nebegalės toliau teikti Klientui Paslaugos pagal Sutartį, tokiu atveju „Telia“ įgyja teisę nutraukti Sutartį dėl svarbių priežasčių neatlygindama Kliento patirtų nuostolių.

30. Jeigu trečiasis asmuo (subtvarkytojas) nesilaiko Asmens duomenų apsaugos teisės aktų arba nevykdo jam nustatytų Asmens duomenų apsaugos įpareigojimų, numatytų jo sutartyje su „Telia“, „Telia“ išlieka visiškai atsakinga prieš Klientą už šio trečiojo asmens įsipareigojimų vykdymą pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus ir sudarytą sutartį.

VII. TARPTAUTINIO DUOMENŲ PERDAVIMO SĄLYGOS (KAI TAIKOMA)

Tarptautinis duomenų perdavimas remiantis sprendimu dėl tinkamumo

31. Nepažeidžiant Bendrųjų sąlygų VI skyriaus nuostatų, Tarptautinis duomenų perdavimas galimas be jokių papildomų leidimų tokiam perdavimui, jeigu toks perdavimas pagrįstas Europos Komisijos sprendimu, kad konkrečioje situacijoje užtikrinamas tinkamas duomenų apsaugos lygis.

32. Šiuo metu tinkamas duomenų apsaugos lygis, kaip reikalauja Asmens duomenų apsaugos teisės aktai (kaip numatyta Reglamento 2016/679 45 straipsnyje), užtikrinamas šalyse, kurias Europos Komisija oficialiai pripažino užtikrinančiomis tinkamą duomenų apsaugos lygį.

Tarptautinis duomenų perdavimas remiantis įmonei privalomomis taisyklėmis

33. Nepažeidžiant Bendrųjų sąlygų VI skyriaus nuostatų, Tarptautinis duomenų perdavimas galimas be jokių papildomų leidimų tokiam perdavimui, jeigu jis pagrįstas patvirtintomis įmonei privalomomis taisyklėmis pagal taikytinus Asmens duomenų apsaugos teisės aktus..

Tarptautinis duomenų perdavimas taikant tinkamas apsaugos priemones

34. Bendrųjų sąlygų 33 – 35 punktuose nenurodytais atvejais Tarptautinis duomenų perdavimas galimas su sąlyga, kad yra nustatytos atitinkamos apsaugos priemonės, užtikrinančios tinkamą Asmens duomenų apsaugą pagal Asmens duomenų apsaugos teisės aktus. Tinkamos apsaugos priemonės užtikrinamos „Telia“ sudarant duomenų tvarkymo sutartį su subtvarkytoju, kurioje subtvarkytojui yra numatyti atitinkami Asmens duomenų apsaugos įsipareigojimai, kaip nurodyta šiose Sąlygose. Duomenų tvarkymo sutartyje su subtvarkytoju pateikiamos standartinės duomenų apsaugos sąlygos, kaip reikalaujama pagal galiojančius Asmens duomenų apsaugos teisės aktus (Reglamento 2016/679 46 straipsnį).

35. Jeigu Tarptautinis duomenų perdavimas neatitinka Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose numatytų reikalavimų arba iškyla tokia grėsmė (pvz. dėl kompetentingos institucijos sprendimo panaikinimo), šalis nedelsdamos užtikrina kito teisėto Tarptautinio duomenų perdavimo mechanizmo įgyvendinimą tam, kad galėtų toliau vykdyti tokį perdavimą.

VIII. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO PABAIGA

36. Kai Asmens duomenų tvarkymas nėra būtinas „Telia“ įsipareigojimams pagal Sutartį vykdymui arba, kai pasibaigia Sutarties galiojimo terminas ar Sutartis yra nutraukiama, „Telia“ privalo sunaikinti arba, šalių atskiru susitarimu, pateikti (grąžinti) Klientui visus Asmens duomenis, kuriuos „Telia“ tvarkė Kliento pavedimu vykdydama Sutartį, ir ištrinti šių duomenų kopijas, jeigu Asmens duomenų apsaugos teisės aktuose nėra numatyta kitaip.

IX. ATSAKOMYBĖ

42. Šalis, dėl kurios kaltų veiksmų kita šalis patiria žalą, privalo atlyginti kitai šaliai jos patirtus tiesioginius nuostolius, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje. „Telia“ atsakomybė visais atvejais ribojama 1 mėn. Kliento už paslaugas mokėtina suma, išskyrus atvejus, kai atsakomybė negali būti ribojama pagal taikytinų teisės aktų reikalavimus.

43. Šalis susitaria, kad nė viena iš Šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai šaliai, pvz., už negautas pajamas, už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis ir kt.

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

IX. KITOS SĄLYGOS

45. Šios Sąlygos yra neatskiriama „Telia“ ir Kliento sudarytos Sutarties dalis. Šios Sąlygos taikomos „Telia“ ir Kliento sutartiniais teisiniais santykiams kol galioja „Telia“ ir Kliento sudaryta Sutartis ir teikiamos Paslaugos, kurių apimtyje „Telia“ tvarko Asmens duomenis Kliento pavedimu.

46. „Telia“, atsižvelgdama į Asmens duomenų apsaugos teisės aktų pakeitimus bei esant būtinybei, turi teisę inicijuoti šių Sąlygų pakeitimą apie tai informuodama Klientą prieš vieną (1) mėnesį iki naujos Sąlygų versijos įsigaliojimo dienos el. paštu ir/ar viešai www.telia.lt. Nauja Sąlygų redakcija viešai skelbiama www.telia.lt (skyriuje „verslui“, „sutartys ir taisyklės“). „Telia“ pasilieka teisę nukrypti nuo šio vieno (1) mėnesio pranešimo termino, kuomet Sąlygų pakeitimai atliekami tik dėl naujų Paslaugų įtraukimo į Specialiąsias sąlygas.

II DALIS – SPECIALIOSIOS DUOMENŲ TVARKYMO SĄLYGOS

I. SKAMBUČIŲ VALDYMO PASLAUGOS

„Telia Skambučių centras“

1. Teikiant „Telia Skambučių centro“ paslaugas, „Telia“ Kliento pavedimu atlieka Kliento telekomunikacinės įrangos priežiūrą, kuri užtikrina įeinančių ir išeinančių skambučių valdymą, skambučių įrašymą ir/ar kitus veiksmus, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento paslaugų teikimo Sutartyje. Klientui išreiškus norą, gali būti teikiama pokalbių įrašų transkribavimo ir santraukų darymo paslauga, naudojant lokaliai „Telia“ serveriuose veikiančius LLM modelius. Tvarkomi Asmens duomenys gali apimti tokius duomenis, kaip pvz.:

1.1. skambutį inicijuojantis ir skambutį priimančio telefono numeris, vardas, pavardė, skambučio ir/ar SMS laikas, data, trukmė;

1.2. pokalbio įrašas;

1.3. el. pašto adresas, vardas, pavardė, siuntėjas, siuntimo data ir kt.

1.4. pokalbio transkripcija (pasirinktinai);

1.5. pokalbio santrauka (pasirinktinai).

2. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

2.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

2.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

2.3. kiti asmenys.

„Smart Connect“

3. „Telia“ teikiant skambučių valdymo paslaugą „Smart Connect“, Klientui suteikiama prieiga prie platformos, kurioje Klientas gali susikurti IVR logiką įeinančių ir išeinančių skambučių valdymui, siųsti SMS pranešimus, įrašyti pokalbius ir kt., kaip numatyta „Telia“ ir Kliento paslaugų teikimo Sutartyje. Tvarkomi Asmens duomenis gali apimti tokius duomenis kaip, pvz.:

3.1. skambutį inicijuojantis ir skambutį priimančio telefono numeris, vardas, pavardė, skambučio ir/ar SMS laikas, data, trukmė, adresas;

3.2. pokalbio įrašas;

3.3. agento (darbuotojo) paskyros ir kontaktiniai duomenys - vardas, pavardė, pareigos, el. pašto adresas, nuotrauka ir kt.

4. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

4.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

4.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

4.3. kiti asmenys.

II. SKAMBUČIŲ ĮRAŠYMO PASLAUGOS

5. „Telia“ teikiant skambučių įrašymo paslaugas, įskaitant „Pokalbių įrašymas“, „Virtualus IP PBX“, „Interaktyvusis atsakiklis“, Kliento pavedimu gali būti įrašomi ir saugomi skambučių įrašai, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje, bei tvarkomi Asmens duomenys, įskaitant:

5.1. skambutį inicijuojantis ir skambutį priimančio telefono numeris, vardas, pavardė, skambučio laikas, data, trukmė;

5.2. pokalbio įrašas, kt.

6. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

6.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

6.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

6.3. kiti asmenys.

III. ĮRANGOS IR SISTEMŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS

7. „Telia“ teikiant įrangos ir sistemų priežiūros paslaugas, įskaitant „Biuro įrangos priežiūra (BJP)“, „Serverių ir sistemų priežiūra“ bei „Kompiuterinės darbo vietos priežiūra (KDV)“, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje, „Telia“ gali turėti prieigą prie Kliento kompiuterio ir/ar serverių bei sistemų, ir juose saugomos informacijos, įskaitant Kliento valdomus Asmens duomenis. Teikiant šias paslaugas, „Telia“ Kliento pavedimu gali tvarkyti Asmens duomenis, įskaitant:

7.1. vartotojo paskyros duomenys;

7.2. IP adresas;

7.3. el. pašto adresas

7.4. kompiuterinėje darbo vietoje, sistemoje saugoma informacija, failai ir kt.

8. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

8.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

8.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

8.3. kiti asmenys.

IV. DUOMENŲ TALPINIMO PASLAUGOS

9. „Telia“ teikiant duomenų talpinimo paslaugas, įskaitant „Debesų kompiuterija“, „Virtualūs resursai“, „Virtualūs serveriai“, svetainių talpinimo (angl. *web hosting*) paslaugas, tarnybinių stočių paslaugas ar serverių ir sistemų priežiūros paslaugas, kai Kliento serveriai talpinami „Telia“ infrastruktūroje suteikiant Klientui naudotojo (angl. *user*) teises, „Telia“ suteikia vietą Klientui saugoti (talpinti) Kliento duomenis, kaip numatyta „Telia“ ir „Kliento“ sudarytoje Sutartyje, kur Klientas gali talpinti savo nustatytos ir kontroliuojamos apimties bei turinio informaciją, įskaitant Asmens duomenis.

10. Tvarkomi Asmens duomenys:

10.1. Kliento nustatytos ir kontroliuojamos apimties Asmens duomenys.

11. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys gali būti tvarkomi, kategorijos:

11.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

11.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

11.3. kiti asmenys.

V. KIBERNETINIO SAUGUMO UŽTIKRINIMO PASLAUGOS

„Saugumo sprendimai verslui“ ir „Virtualūs saugumo sprendimai verslui“

12. „Telia“ teikiant „Saugumo sprendimai verslui“ arba „Virtualūs saugumo sprendimai verslui“ paslaugą, Klientui suteikiama techninė ir/ar programinė įranga arba programinė įranga talpinama „Telia“ duomenų centre („debesyje“), kuri skirta apsaugoti nuo kibernetinių grėsmių. „Telia“ atliekant nuotolinį įrangos valdymą ir/ar paslaugos priežiūrą, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje, „Telia“ gali turėti prieigą prie informacijos apie perduodamų duomenų srautą, jo ypatumus, sulauktytas grėsmes ir pan., įskaitant Asmens duomenis, pvz.:

12.1. IP adresai;

12.2. interneto naršymo duomenys ir kt.

13. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

13.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

13.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

13.3. kiti asmenys.

„Triguba apsauga/Optimali IT sauga“

14. „Telia“ teikiant „Triguba apsauga/Optimali IT sauga“ interneto saugumo užtikrinimo paslaugą, skirtą apsaugoti nuo virusų, įsilaužimų, nepageidaujamų elektroninių laiškų (angl. *spam*) ir pavojingų interneto nuorodų, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje, išeinantis ir įeinantis interneto duomenų srautas yra skenuojamas nuo kenkėjiškos programinės įrangos, blokuojami kenkėjiški puslapiai ir programos, laiškai ir pan., „Telia“ gali turėti prieigą prie informacijos, įskaitant Asmens duomenis, pvz.:

14.1. IP adresai;

14.2. Interneto naršymo duomenys ir kt.

15. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

15.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

15.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

15.3. kiti asmenys.

„Interneto svetainių apsauga“

16. „Telia“ teikiant „Interneto svetainių apsaugos“ paslaugą, Klientui suteikiama prieiga prie WAF (angl. *Web Application Firewall*) platformos, kurios pagalba Klientas gali nustatyti ir kontroliuoti prisijungimo prie svetainės politiką ir kt., kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje. Tvarkomi Asmens duomenys gali apimti tokius duomenis, kaip, pvz.:

16.1. IP adresai, iš kurių jungiamasi į svetainę;

16.2. prisijungimo prie svetainės metu pateikiami duomenys, pvz., vartotojo prisijungimo duomenys, paieškos raktažodžiai;

16.3. sesijos data, laikas, trukmė, veiklos įrašai ir kt.

17. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

17.1. Kliento svetainės lankytojai, įskaitant klientus;

17.2. kiti asmenys.

SOC paslauga

18. „Telia“ teikiant SOC paslaugas, iš kliento IT sistemų yra renkami žurnaliniai įrašai, kurie kaupiami, koreliuojami, analizuojami. Klientui pateikiami pranešimai apie identifikuotas grėsmes ir incidentus. „Telia“ teikdama paslaugą naudoja XDR, SIEM, NDR, Pažeidžiamumų skenavimo sprendimus. Tvarkomi Asmens duomenys gali apimti tokius duomenis kaip, pvz.:

18.1. IP adresai;

18.2. interneto naršymo duomenys ir kt.;

18.3. sesijos data, laikas, trukmė, veiklos įrašai ir kt.;

18.4. KDV, sistemoje saugoma informacija, failai ir kt.

19. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

19.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

19.2. kiti asmenys.

Kibernetinio saugumo vadovo paslaugos

20. Kibernetinio saugumo vadovo (angl. *CISO - Chief Information Security Officer*) paslaugos, tai kibernetinio saugumo vadovo ir/ar įgaliojimo teisės aktuose numatytų funkcijų įgyvendinimo paslaugos, galinčios apimti Kliento, kaip kibernetinio saugumo subjekto, atitikties vertinimą, saugos politikų ir kitų dokumentų rengimą, tinklų ir informacinių sistemų kibernetinių incidentų tyrimą ir bendradarbiavimą su kompetentingomis institucijomis, privalomų nurodymų teikimą tinklų ir informacinių sistemų administratoriams ir/ar naudotojams, rizikų vertinimą, darbuotojų mokymus, konsultavimą ir pan. Teikiant CISO paslaugas, gali būti tvarkomi Kliento asmens duomenys kaip, pvz.:

20.1. vardai, pavardės, naudotojų vardai;

20.2. IP adresai;

20.3. Interneto naršymo duomenys ir kt.;

20.4. sesijos data, laikas, trukmė, veiklos įrašai ir kt.;

20.5. KDV, sistemoje saugoma informacija, failai ir kt.

21. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

21.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

21.2. Kliento partneriai ir tiekėjai, fiziniai asmenys, ir/ar jų darbuotojai;

21.3. kiti asmenys.

VI. NUOTOLINIO PRISIJUNGIMO PRIE ĮMONĖS TINKLO PASLAUGA

22. Nuotolinio prisijungimo prie virtualaus privataus įmonės tinklo (angl. *Virtual Private Network -VPN*) paslauga teikiama Klientui įsidiegus „Forticlient“ aplikaciją į Klientui priklausančius galinius įrenginius ir/ar kompiuterius, naudojant „Telia“ tinkle esančią „Fortigate“ įrangą. „Telia“ teikiant šią paslaugą, kaip numatyta „Telia“ ir Kliento sudarytoje Sutartyje, įrenginyje ir „Telia“ serveryje sukuriamas naudotojų (angl. *user*) grupė, kurios administravimas perduodamas Klientui, suteikiamas šifravimo raktas ir pirminis slaptažodis, Klientas gali pats administruoti naudotojus (kurti, šalinti), „Telia“ tampa prieinama informacija, įskaitant Asmens duomenis, pvz.:

22.1. naudotojų skaičius, slapyvardžiai ir slaptažodžiai;

22.2. naudotojų prisijungimų ir atsijungimų įrašai (angl. *logs*) ir kt.

23. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

23.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

23.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

23.3. kiti asmenys.

VII. TRUMPŲJŲ TEKSTO (SMS) IR VAIZDO ŽINUČIŲ (MMS) SIUNTIMO PASLAUGOS

„Didmeninis SMS/MMS žinučių siuntimas“

24. „Telia“ teikiant didmeninių SMS ir MMS žinučių siuntimo paslaugą, kaip numatyta „Telia“ ir „Kliento“ sudarytoje Sutartyje,

Klientui suteikiamas prisijungimas prie „Telia“ SMS/MMS pranešimų valdymo platformos, kurioje Klientas gali inicijuoti SMS/MMS siuntimą Kliento pasirinktiems adresatams. „Telia“ administruojant pranešimų valdymo platformą, „Telia“ tvarko Asmens duomenis, įskaitant:

24.1. telefono numeris;

24.2. SMS/MMS turinys;

24.3. SMS/MMS siuntimo laikas, data ir statusas (pristatyta/nepristatyta) ir kt.

25. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

25.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

25.2. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

25.3. kiti asmenys.

„Didmeninių SMS/MMS žinučių siuntimas per savitarną“

26. „Telia“ teikiant didmeninių SMS ir MMS žinučių siuntimo naudojantis savitarna paslaugą, kaip numatyta „Telia“ ir „Kliento“ sudarytoje Sutartyje, Klientui suteikiama galimybė per interneto naršyklę jungtis prie SMS/MMS žinučių siuntimo savitarnos sistemos, kurioje Klientas gali valdyti paslaugos naudojimą kaip administratorius – kurti papildomus vartotojus, valdyti jų teises, kurti gavėjų grupes, siųsti masinius pranešimus savo adresatams, peržiūrėti siuntimo istoriją, žinučių statusą ir kt. „Telia“ administruojant SMS/MMS žinučių siuntimo savitarną tvarkomi Asmens duomenys, įskaitant:

26.1. telefono numeris;

26.2. SMS/MMS turinys;

26.3. SMS/MMS siuntimo laikas, data ir statusas (pristatyta/nepristatyta);

26.4. Kliento darbuotojų prisijungimo duomenys – vardas, pavardė, el. pašto adresas, slaptažodis ir kt.

27. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

27.1. Kliento klientai, jų atstovai ir darbuotojai;

27.2. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

27.3. kiti asmenys.

VIII. IT INVENTORIZACIJOS IR AUDITO PASLAUGOS

28. „Telia“ teikiant IT inventORIZACIJOS ir audito paslaugą „Telia“ atlieka Kliento IT ūkio inventORIZACIJĄ, analizę bei auditą, kaip numatyta „Telia“ ir „Kliento“ sudarytoje Sutartyje, „Telia“ prisijungus prie Kliento vidinio tinklo surenkama informacija apie visus prie tinklo prijungtus įrenginius, naudojamą programinę įrangą ar atskiras programas, „Telia“ tvarko Asmens duomenis, įskaitant:

28.1. vartotojo paskyros duomenys ir kt.

29. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

29.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus);

29.2. kiti asmenys.

IX. VAIZDO STEBĖJIMO SPRENDIMŲ PASLAUGOS

30. „Telia“ teikiant „Vaizdo stebėjimų sprendimų“ paslaugą, kaip numatyta „Telia“ ir „Kliento“ sudarytoje Sutartyje, „Telia“ atlieka Klientui vaizdo stebėjimo įrangos tiekimo ir diegimo darbus, vietinio (LAN) tinklo įrengimo bei vaizdo stebėjimo įrangos, sistemos priežiūros paslaugas (atitinkamai priežiūros paslaugos gali būti teikiamos pagal „Kompiuterinės darbo vietos priežiūros (KDV)“ paslaugos teikimo taisykles ar kt.), kurias teikiant „Telia“ gali turėti prieigą prie informacijos, įskaitant Asmens duomenis:

30.1. vaizdo stebėjimo duomenys ir kt.

31. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:

31.1. į vaizdo stebėjimo lauką patenkantys duomenų subjektai, pvz. Kliento darbuotojai, klientai ar kiti asmenys.

X. PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENCIJŲ APSKAITOS PASLAUGOS

32. „Telia“ teikiant sistemų priežiūros paslaugas, papildomai gali būti teikiamos programinės įrangos licencijų apskaitos bei audito paslaugos, kuomet „Telia“ apskaito informaciją apie Kliento turimas programinės įrangos licencijas, jų galiojimo laiką bei vartotojus, tuo tikslu „Telia“ tvarko tokius Asmens duomenis, kaip:

- 32.1. vartotojo vardas, kompiuterio vardas ar pseudonimas, kurie gali sutapti su darbuotojo vardu ir pavarde;
- 32.2. IP, MAC adresai ir pan.
- 33. Duomenų subjektų, kurių Asmens duomenys tvarkomi, kategorijos:
 - 33.1. Kliento darbuotojai (įskaitant konsultantus), t. y. programinės įrangos licencijų vartotojai.