

## **GARSO ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TVARKA**

### **I. Bendrosios nuostatos**

1.1. AB „Smiltynės perkėla“ Garso įrašų duomenų tvarkymo tvarkos (toliau – Tvarka) tikslas yra nustatyti AB „Smiltynės perkėla“ (toliau – Bendrovė) garso įrašų duomenų tvarkymo tikslą ir apimtį, garso įrašų duomenų saugojimo terminą, priėjimo prie garso įrašų duomenų sąlygas, šių duomenų naikinimo sąlygas ir tvarką, taip pat tvarkantiems šiuos duomenis darbuotojams keliamus reikalavimus.

1.2. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

1.2.1. duomenų subjektas – asmens duomenų subjektas, t. y. fizinis asmuo, kurio balso garso duomenys yra užfiksuoti Bendrovės vykdomame garso įrašyme;

1.2.2. garso įrašų duomenys – pokalbio eiga, užfiksuota garso duomenų saugojimo įrenginiu;

1.2.3. garso duomenų saugojimo įranga – skaitmeniniai įrenginiai, skirti garsui įrašyti, saugoti, perklausti ir kopijuoti.

1.3. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente (ES) 2016/679 (BDAR), Bendrovės asmens duomenų tvarkymo taisyklėse ir kituose duomenų apsaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

### **II. Telefono ryšio garso duomenų tvarkymas ir saugojimas**

2.1. AB „Smiltynės perkėla“ tvarko Bendrovės dispečerinės tarnybos darbuotojų pokalbių, vykdomų Bendrovės fiksuoto telefono ryšio trumpuoju numeriu 1870, ir klientų aptarnavimo vadybininkų pokalbių, vykdomų Bendrovės fiksuoto telefono ryšio numeriu 8 46 365018, garso įrašų duomenis (su nukreipimu į kitus Tvarkos priede Nr. 1 nurodytus telefono numerius ar be jo).

2.2. Pokalbių, nurodytų 2.1. punkte, fiksavimo **tikslai**:

2.2.1. užtikrinti tinkamą Bendrovės klientų aptarnavimo kokybę ir tinkamai sureaguoti į gaunamus Bendrovės klientų pranešimus ir skundus;

2.2.2. įvykus incidentui (avarijai), nelaimingam atsitikimui, įvykiui Bendrovės keltuose ar teritorijoje, užfiksuoti trečiųjų asmenų pranešimo turinį, Bendrovės dispečerio, klientų aptarnavimo vadybininkų duotus paaiškinimus, nurodymus, tam, kad atliekant incidento (avarijos), nelaimingo atsitikimo, įvykio tyrimą būtų galima nustatyti, kokie, kada ir kieno pranešimai, paaiškinimai ar nurodymai buvo duoti naudojantis telefono ryšiu, kaip buvo suprantami ir vykdomi duoti nurodymai, ir ar į juos buvo tinkamai sureaguota.

2.3. Garso įrašų duomenys tvarkomi specialiai šiems tikslams skirta įranga.

2.4. Pokalbiai, atliekami 2.1. punkte nurodytais fiksuoto telefono ryšio numeriais, fiksuojami visą parą. Bendrovės klientui ar kitam duomenų subjektui, paskambinus 2.1. punkte nurodytais telefono numeriais, pateikiamas nurodyto turinio garsinis pranešimas „*Sveiki, Jūs paskambinote į AB „Smiltynės perkėla“. Telefono pokalbis bus įrašomas, jeigu sutinkate, prašome tęsti toliau*“. Garso įrašas daromas klientui ar kitam duomenų subjektui konkludentiniais veiksmais sutikus su pokalbio įrašymo darymu (t. y. palaukus pokalbio pradžios). Klientui ar duomenų subjektui nesutikus, pastarasis dėl iškilusių klausimų gali kreiptis į Bendrovę kitais kontaktiniais rekvizitais.

2.5. Garso įrašai, nurodyti Tvarkos 2.1. punkte, atsižvelgiant į Bendrovės pasirinkto viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų teikėjo politiką, saugomi paslaugų teikėjo įrangoje paslaugų teikėjo nurodytu būdu ir tvarka ne ilgesnį kaip 14 dienų terminą, vėlesni nei 14 dienų

įrašai yra automatiškai ištrinami. Garso įrašai gali būti išsaugoti ilgesniam nei 14 dienų terminui, esant suinteresuotų asmenų prašymams, teisės norminių aktų nustatytiems pagrindams ir (ar) dėl svarbių priežasčių.

2.6. Teisę priimti sprendimą perklausti 2.1. punkte nurodytus pokalbio įrašus ir priimti sprendimą dėl poreikio juos atsisiųsti iš paslaugų teikėjo, nurodyto 2.5. punkte, garso įrašų duomenų saugojimo įrangos į Bendrovės garso įrašų duomenų saugojimo įrangą viešojo fiksuoto ryšio tiekėjo nurodytu būdu ir tvarka turi:

2.6.1. bendrovės generalinis direktorius;

2.6.2. IT direktorius;

2.6.3. pardavimų ir klientų aptarnavimo direktorius.

2.7. Visi Bendrovės garso įrašų duomenų perdavimo tretiesiems asmenims, turintiems teisę tokį garso įrašą gauti, atvejai yra registruojami registravimo žurnale (priedas Nr. 2).

2.8. 2.6.1.-2.6.3. punktuose nurodytiems Bendrovės darbuotojams, priėmus sprendimą išsaugoti iš paslaugų teikėjo garso duomenų saugojimo įrangos atsisiųstą garso įrašą, šis garso įrašas saugomas Bendrovės garso įrašų duomenų įrangoje ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų, išskyrus Tvarkoje nurodytas išimtis (2.9. punktas).

2.9. Sprendimą garso įrašų duomenis išsaugoti ilgesnį nei 30 kalendorinių dienų terminą po jų parsisiuntimo į Bendrovės garso įrašų duomenų saugojimo įrangą priima:

2.9.1. 2.6.1.-2.6.3. punktuose nurodyti asmenys savo iniciatyva;

2.9.2. 2.6.1.-2.6.3. punktuose nurodyti asmenys išsaugojimu suinteresuoto asmens raštišku prašymu, kuriame turi būti nurodyta, kokius garso įrašų duomenis prašoma išsaugoti (nurodant datą ir laiką), kokiam laikotarpiui ir dėl kokių priežasčių.

2.10. Garso įrašų duomenys yra sunaikinami, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jų sunaikinimas buvo atidėtas.

2.11. Jeigu garso įrašų duomenys reikalingi tam tikram tyrimui, jie gali būti ištrinti tik subjekto, kuris turėdamas tam teisę paprašė juos saugoti, nurodymu ar pasibaigus nustatytam terminui.

### **III. Susirinkimų garso įrašų duomenų tvarkymas ir saugojimas**

3.1. Bendrovėje tvarkomi Bendrovės akcininkų susirinkimų, valdybos posėdžių, Bendrovės vadovų, kapitonų, Bendrovės komisijų, kitų darbuotojų, bendrų Bendrovės darbuotojų ir kitų įmonių, įstaigų, organizacijų, visuomenės atstovų posėdžių, pasitarimų, susirinkimų (toliau apibendrintai – susirinkimai) garso įrašų duomenys. Valdybos posėdžio garso įrašo darymo tvarką reglamentuoja Valdybos darbo reglamentas. Sprendimą dėl kitų susirinkimų garso duomenų tvarkymo priima Bendrovės generalinis direktorius.

3.2. Susirinkimų garso įrašų duomenų tvarkymo **tikslai**:

3.2.1. protokolo parengimui;

3.2.2. vykusio susirinkimo metu priimtų sprendimų užfiksavimui tais atvejais, kai rašytinis protokolas nerengiamas.

3.3. Garso įrašų duomenis susirinkimuose tvarko generalinio direktoriaus padėjėjas arba kitas generalinio direktoriaus paskirtas asmuo, specialiai šiam tikslui skirtu įrenginiu, iš anksto informuodamas dalyvius apie garso įrašų duomenų tvarkymą ir tikslą.

3.4. Posėdžių, pasitarimų, susirinkimų garso įrašų duomenys saugomi iki posėdžių, pasitarimų, susirinkimų protokolų įforminimo, jei rengiamas rašytinis protokolas (išskyrus atvejus, kai priimamas sprendimas išsaugoti garso įrašą, apie kurį pažymima protokole).

3.5. Akcininkų susirinkimų, valdybos posėdžių protokolai, darbuotojų susirinkimų protokolai saugomi Bendrovės dokumentacijos plane nustatytą terminą. Nurodyti protokolai saugomi skaitmeniniame formate, už jų saugojimą atsakingas Bendrovės generalinio direktoriaus padėjėjas.

3.6. Susirinkimų protokolai saugomi protokolams saugoti skirtoje Bendrovės serverio vietoje, prie kurio prieigą turi Bendrovės generalinis direktorius, IT direktorius ir generalinio direktoriaus padėjėjas.

#### **IV. Garso įrašų duomenis tvarkančių asmenų pareigos**

4.1. 2.6.1.-2.6.3. nurodyti Bendrovės darbuotojai, išsaugoję garso įrašų duomenis Bendrovės garso įrašų duomenų saugojimo įrangoje, ir Bendrovės generalinio direktoriaus padėjėjas, tvarkydamas 3.1. punkte nurodytus garso įrašų duomenis, užtikrina, kad:

4.1.1. garso įrašų duomenys nebūtų perduoti tretiesiems asmenims ar laikomi tretiesiems asmenims prieinamoje vietoje;

4.1.2. imasi priemonių, kad būtų užkirstas kelias atsitiktiniam ar neteisėtam garso įrašų duomenų sunaikinimui, pakeitimui, atskleidimui, taip pat bet kokiam kitam neteisėtam tvarkymui;

4.1.3. užtikrina, kad garso įrašų duomenų tvarkymo įrenginiai būtų techniškai tvarkingi, esant poreikiui informuoja IT direktorių.

4.2. Garso įrašų duomenys saugojimo įrenginiuose yra apsaugoti nuo kenksmingos programinės įrangos (kompiuterių virusų), kad jie nebūtų suklastoti, sugadinti ar prarasti dėl techninių ar kitų priežasčių.

#### **V. Garso įrašų duomenų atskleidimas tretiesiems asmenims**

5.1. Visus garso įrašų duomenų perdavimo (atskleidimo) tretiesiems asmenims atvejus žurnale (priedas Nr. 2) registruoja Bendrovės budintis dispečeris. Garso įrašų duomenis tretiesiems asmenims perduoda 2.6.1.-2.6.3. punktuose nurodyti Bendrovės darbuotojai su trečiuoju asmeniu suderintu būdu.

5.2. Garso įrašų duomenys viešai neskelbiami, neplatunami ir neperduodami tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai tai numato teisės norminiai aktai.

5.3. Subjektai, kuriems gali būti suteikta teisė susipažinti su garso įrašų duomenimis:

5.3.1. Bendrovės darbuotojas Bendrovės generalinio direktoriaus pavedimu, kuriam garso įrašų duomenų perklausa yra būtina darbo pareigoms atlikti;

5.3.2. asmens duomenų subjektas, kurio garso įrašų duomenys yra tvarkomi (prašymas leisti susipažinti su duomenimis teikiamas ir nagrinėjamas Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse nustatyta tvarka);

5.3.3. teisėsaugos institucijos nusikalstamų veikų tyrimui atlikti (policija, Finansinių nusikaltimų tyrimų tarnyba ir kt.).

5.4. Saugomu garso įrašu, užtikrinama trečiųjų asmenų teisė į privatų gyvenimą, t. y. duomenų subjektui, nurodytam 5.3.2. punkte, susipažinti gali būti pateikiama tik garso įrašo dalis, susijusi su pačiu duomenų subjektu.

---