

## Dokumenta mērķis

1. Šis **Lattelecom grupas klienta kontaktpersonu un pasākumu apmeklētāju datu apstrādes noteikumu** (turpmāk – Dokuments) mērķis ir noteikt juridiskas personas, kas ir *Lattelecom* grupas uzņēmuma klients, kontaktpersonas (turpmāk – kontaktpersona) informācijas apstrādes kārtību atbilstoši nolūkam, apjomam, aizsardzības un apstrādes termiņam, kādā kontaktpersonas datus apstrādā, un informēt par tiem kontaktpersonu datu iegūšanas laikā un apstrādājot kontaktpersonas personas datus.

## Datu apstrāde

2. Kontaktpersonas personas datus attiecībā uz sava uzņēmuma klientu kontaktpersonām apstrādā *Lattelecom* grupas uzņēmums:
  - a. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Lattelecom" (turpmāk – Lattelecom), Reģ. Nr. 40003052786, juridiskā adrese: Rīga, Dzirnavu iela 105, LV-1011;
  - b. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Lattelecom Technology", Reģ. Nr. 40003016728, juridiskā adrese: Rīga, Pērses iela 8, LV-1011;
  - c. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Baltijas datoru akadēmija", Reģ. Nr. 50003138501, juridiskā adrese: Rīga, Tallinas iela 4, LV-1001;
  - d. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Citrus Solutions", Reģ. Nr. 50003752271, juridiskā adrese: Rīga, Ūnijas iela 52, LV-1084;
  - e. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Helio Media", Reģ. Nr. 40103360903, juridiskā adrese: Rīga, Dzirnavu iela 105, LV-1011.
  - f. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Lattelecom BPO", Reģ.Nr. 40003754567, juridiskā adrese: Rīga, Dzirnavu iela 105, LV-1011.
  - g. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Datu eksperts", Reģ.Nr. 43603083353, juridiskā adrese: Rīga, Dzirnavu iela 105, LV-1011.

## Dokumenta piemērošanas sfēra

3. Šis Dokuments attiecas tikai uz gadījumiem, kad kontaktpersonas datus apstrādā saistībā ar klienta (juridiskas personas), kurš šos datus iesniedzis savu (juridiskas personas) interešu pārstāvībai, darījuma vai līguma izpildi, tam atbilstošā apjomā un termiņā.
4. Attiecībā uz kontaktpersonu datiem netiek piemērotas Vispārējās datu aizsardzības regulas normas. *Lattelecom* grupas uzņēmumi uzskata kontaktpersonu datus par aizsargājamu biznesa informāciju un komercnoslēpumu, vienlaikus nodrošinot to aizsardzību un apstrādi, ņemto vērā, tajā skaitā, arī privātuma aizsardzību regulējošus noteikumus.
5. Datu kategorijas, kas var būt *Lattelecom* grupas uzņēmuma rīcībā attiecībā par kontaktpersonu:

| N.p.k. | Datu kategorijas                     | Piemēri*  |
|--------|--------------------------------------|---|
| 1.     | Kontaktpersonas identifikācijas dati | <i>vārds, uzvārds, personas kods/ID, dzimšanas datums, pases Nr./ID nr., personiskais paraksts</i>            |
| 2.     | Kontaktpersonas kontaktainformācija  | <i>adrese, telefona numurs, e-pasta adrese</i>  |
| 3.     | Fotogrāfijas un attēli               | <i>fotogrāfijas no klientu pasākumiem, foto uzņemšanas datums</i>   |
| 4.     | Video dati                           | <i>video no klientu pasākumiem, videonovērošana Lattelecom grupas uzņēmumu objektos, ierakstīšanas datums</i> |
| 5.     | Sarunu ierakstu dati                 | <i>klientu apkalpošanas tālrunu sarunu ieraksti, datums un laiks</i>  |
| 6.     | Komunikācijas dati                   | <i>ienākošās/izejošās saziņas veids, numurs, datums, saturs, kanāls, piegādes statuss</i>                     |

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
| 7. | Klientu aptauju | dati <i>aptaujas nosaukums, izsūtīšanas datums, atbildes sniegšanas datums, aptaujas jautājumi un sniegtās atbildes.</i> |
|----|-----------------|--|

*\*Piemēri neietver izsmelšu attiecīgajā datu kategorijā ietilpstošo datu uzskaitījumu*

6. Dokuments attiecināms uz datu apstrādi neatkarīgi no tā, kādā formā un / vai vidē par kontaktpersonu ir atrodami personas dati un kādās uzņēmuma sistēmās vai papīra formā tie tiek apstrādāti.

### Datu apstrādes nolūki

7. *Lattelecom* grupas uzņēmums apstrādā personas datus šādiem nolūkiem:

- *Pakalpojumu sniegšanai un preču pārdošanai:*
  - kontaktpersonas identificēšanai;
  - līguma sagatavošanai un noslēgšanai;
  - preču piegādei un pakalpojumu ierīkošanai un sniegšanai (līguma saistību izpildei);
  - pakalpojumu darbības nodrošināšanai / uzturēšanai;
  - preču un pakalpojumu uzlabošanai; jaunu preču un pakalpojumu attīstībai;
  - pakalpojumu reklamēšanai un izplatīšanai jeb komerciāliem nolūkiem;
  - iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
  - Klienta noturēšanai, lojalitātes celšanai, apmierinātības mērījumiem;
  - norēķinu administrēšanai.
- *Biznesa plānošanai un analītikai:*
  - statistikai un biznesa analīzei;
  - plānošanai un uzskaiti;
  - efektivitātes mērīšanai;
  - datu kvalitātes nodrošināšanai;
  - atskaišu sagatavošanai;
  - klientu aptaujas veikšanai.

### Datu apstrādes tiesiskais pamatojums

8. *Lattelecom* grupas uzņēmumi apstrādā kontaktpersonas personas datus:

- **līguma noslēgšanai un izpildei** – lai noslēgtu līgumu pēc Klienta pieteikuma un nodrošinātu tā izpildi.
- **normatīvo aktu izpildei** – lai izpildītu *Lattelecom* grupas uzņēmumam saistošos ārējos normatīvajos aktos noteiktu pienākumu.
- **likumīgās (leģitīmās) intereses** – lai realizētu no *Lattelecom* un Klienta starpā pastāvošajām saistībām vai noslēgtā līguma, vai likuma izrietošas *Lattelecom* grupas uzņēmuma leģitīmās (likumīgās) intereses.

9. *Lattelecom* likumīgās (leģitīmās) intereses ir:

- veikt komercdarbību;
- sniegt elektronisko sakaru un citus pakalpojumus;
- pārbaudīt Klienta kontaktpersonas identitāti pirms līguma noslēgšanas un izpildes laikā;
- nodrošināt līguma saistību izpildi;
- novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai;
- saglabāt Klienta kontaktpersonu pieteikumus un iesniegumus par preču pirkumu un pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem.
- analizēt *Lattelecom* grupas uzņēmuma pakalpojumu darbību, izstrādāt un ieviest uzlabojumus;
- administrēt Klienta kontu;
- veikt darbības Klientu noturēšanai;
- uzturēt Klienta kontaktpersonu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
- izstrādāt un attīstīt preces un pakalpojumus;
- reklamēt savas preces un pakalpojumus, nosūtot komerciālus paziņojumus (t.sk. ielūgumus);

- nosūtīt citus paziņojumus par līguma izpildes gaidu un līguma izpildei būtiskiem notikumiem, kā arī veikt Klientu NPS aptaujas par precēm un pakalpojumiem un to lietošanas pieredzi (NPS);
  - nodrošināt elektronisko sakaru tīklu uzturēšanu un attīstību;
  - uzturēt un attīstīt sakaru tīklu;
  - uzraudzīt sakaru tīkla darbību, lai konstatētu tehniskas problēmas, kā arī prettiesiskas darbības un tās novērstu;
  - novērst krāpniecību;
  - nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
  - nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
  - pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas, un piegādes efektivitāti;
  - nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
  - administrēt maksājumus;
  - administrēt neveiktus maksājumus;
  - vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādes un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai.
10. *Lattelecom* Grupas uzņēmumi organizē dažādus pasākumus (piemēram, tehnoloģiju brokastis, konferences, seminārus, klientu lojalitātes pasākumus u.c.).
11. Pasākuma apmeklētājs, reģistrējoties pasākumam, apstiprina, ka ir informēts un piekrīt, ka par pasākuma organizēšanu atbildīgais *Lattelecom* Grupas uzņēmums apstrādā pasākuma apmeklētāja personas datus – vārdu, uzvārdu, e-pasta adresi, kontakttelefonu, amata nosaukumu, pasākuma apmeklētāja darba vietu, adresi, personu apliecinošs dokuments (pase vai ID karte) – ar mērķi:
- reģistrēt apmeklētāja dalību pasākumā;
  - identificēt apmeklētāju kā reģistrēto dalībnieku;
  - izsūtīt apmeklētājam apliecinājuma dokumentu par dalību pasākumā;
  - sazināties ar apmeklētāju, lai iegūtu atgriezenisko saiti par notikušo pasākumu.
11. Pasākuma norises vietā var tikt veikta fotografēšana (piemēram, konferencēs, semināros). Šādos gadījumos fotogrāfijas var tikt ievietotas *Lattelecom* grupas iekšējos informācijas resursos, kā arī sociālajos tīklos attiecīgās aktivitātes popularizēšanai.
12. Nepiekrītot augstāk minēto personas datu apstrādei, nav iespējams reģistrēties *Lattelecom* Grupas uzņēmumu organizētos pasākumos.

### **Datu apstrāde un aizsardzība**

13. *Lattelecom* grupas uzņēmums apstrādā un aizsargā kontaktpersonu datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos komercnoslēpuma aizsardzības un privātuma riskus un *Lattelecom* grupas uzņēmumam saprātīgi pieejamos organizatoriskos, finansiālos un tehniskos resursus.
14. Ar klientu noslēgtā līguma saistību izpildes kvalitatīvai un operatīvai nodrošināšanai *Lattelecom* grupas uzņēmumi var pilnvarot citus *Lattelecom* grupas uzņēmumus, savus sadarbības partnerus veikt atsevišķas preču piegādes vai pakalpojumu sniegšanas darbības, kā, piemēram, pakalpojumu ierīkošanas darbu veikšanu, rēķinu izsūtīšanu un tamlīdzīgi. Ja, izpildot šos uzdevumus, *Lattelecom* grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri apstrādā *Lattelecom* grupas uzņēmuma rīcībā esošos kontaktpersonas datus, tiem ir tiesības nodot *Lattelecom* grupas uzņēmumiem un sadarbības partneriem šo darbību veikšanai vajadzīgos kontaktpersonas datus tādā apmērā, kā tas nepieciešams šo darbību veikšanai.
15. *Lattelecom* grupas uzņēmumi un to sadarbības partneri nodrošinās datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar *Lattelecom* grupas uzņēmuma prasībām un tiesību aktiem, un neizmantos personas datus citos nolūkos, kā tikai ar klienta noslēgtā līguma saistību izpildei *Lattelecom* grupas uzņēmuma uzdevumā.

### Datu saņēmēju kategorijas

16. *Lattelecom* grupas uzņēmums neizpauž trešajām personām kontaktpersonas personas datus, izņemot:
- ja attiecīgajai trešajai personai dati jānodod noslēgtā līguma ietvaros, lai veiktu kādu līguma izpildei nepieciešamu vai ar likumu deleģētu funkciju;
  - ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos *Lattelecom* grupas uzņēmuma likumīgo interešu aizsardzībai.

### Trešo valstu subjektu piekļuve datiem

17. Atsevišķos gadījumos, ievērojot normatīvo aktu prasības, *Lattelecom* grupas uzņēmuma kontaktpersonu datiem piekļūst trešajās valstīs (tas ir, valstīs ārpus Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas) esoši izstrādātāji vai pakalpojumu nodrošinātāji (Regulas izpratnē – nosūtīšana un trešajām valstīm).
18. Šādos gadījumos *Lattelecom* grupas uzņēmums nodrošina normatīvajos aktos noteiktās procedūras personas datu apstrādes un aizsardzības līmeņa, kas līdzvērtīgs ar Regulu noteiktajam, nodrošināšanai.

### Datu apstrādes un glabāšanas ilgums

19. *Lattelecom* grupas uzņēmums glabā un apstrādā kontaktpersonas datus, kamēr pastāv vismaz viens no šiem kritērijiem:
- tik ilgi, kamēr ir spēkā ar Klientu noslēgtais līgums;
  - kamēr kādai no pusēm pastāv juridisks pienākums datus glabāt;
  - kamēr klients nav informējis par savas kontaktpersonas nomaiņu vai viņas atbildības sfēru nomaiņu.
20. Pēc tam, kad minētie apstākļi izbeidzas, Klienta kontaktpersonas personas dati tiek dzēsti.

### Saziņa ar Klienta kontaktpersonu:

21. *Lattelecom* grupas uzņēmums veic saziņu ar Klienta kontaktpersonu, izmantojot Klienta norādīto informāciju vai Klienta kontaktpersonas norādīto informāciju.
22. Saziņu par pakalpojumu līgumsaistību izpildi *Lattelecom* grupas uzņēmums veic uz noslēgtā līguma pamata (piemēram, pakalpojumu piegādes vai pakalpojumu bojājumu novēršanas laiku, saskaņošana, informācija par rēķiniem, par plānotajiem darbiem, sakaru pārtraukumiem, izmaiņām pakalpojumos u.c.).
23. Jautājumu vai neskaidrību gadījumā Klienta kontaktpersonai ir tiesības vērsties *Lattelecom* grupas uzņēmuma juridiskajā adresē vai rakstot uz attiecīgā uzņēmuma informatīvo e-pastu:
- a. SIA *Lattelecom* - [lattelecom@lattelecom.lv](mailto:lattelecom@lattelecom.lv);
  - b. SIA *Lattelecom Technology* - [technology@lattelecom.lv](mailto:technology@lattelecom.lv)
  - c. SIA *Citrus Solutions* – [info@citrus.lv](mailto:info@citrus.lv)
  - d. SIA *Lattelecom BPO* – [Krists.Avots@lattelecom.lv](mailto:Krists.Avots@lattelecom.lv)
  - e. SIA *Baltijas Datoru Akadēmija* – [bda@bda.lv](mailto:bda@bda.lv)
  - f. SIA *Helio Media* – [Kaspars.Ozolins@lattelecom.lv](mailto:Kaspars.Ozolins@lattelecom.lv)
  - g. SIA *Datu eksperts* - [info@dataexperts.lv](mailto:info@dataexperts.lv)