ANEXO 3 AL CUADRO RESUMEN

ACUERDO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO (PERSONA ADJUDICATARIA)

1. OBLIGACIONES GENERALES

Estas obligaciones generales y las establecidas en el apartado 2 de este acuerdo relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el SAS y la persona adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la persona adjudicataria se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas y concretadas con lo detallado en el apartado 2. “Tratamiento de Datos Personales

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del SAS por escrito en cada momento; salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesaria o conveniente para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado 2 de este documento.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la persona adjudicataria, siendo deber de la persona adjudicataria instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del SAS dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al SAS, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por la persona adjudicataria como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el apartado 2 de este documento, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por la persona adjudicataria por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique el apartado 2 de este documento, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del SAS o bajo el control directo o indirecto de la persona adjudicataria, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el SAS, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado 2 de este documento o se instruya así expresamente por el SAS, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la persona adjudicataria se vea obligada a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la persona adjudicataria informará por escrito al SAS de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al SAS, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al SAS, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al SAS con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

La persona adjudicataria asistirá al SAS, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con el SAS en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del SAS, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el SAS.

ñ) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de

todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del SAS, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del SAS a requerimiento de este. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del SAS toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar[1]

El tratamiento consistirá en el conjunto de operaciones enumeradas en el epígrafe c) de este encargo de tratamiento a realizar sobre los datos personales incluidos en el epígrafe b). Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito al Servicio y al único fin de efectuar el alcance contratado.

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la persona adjudicataria son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	**Principales colectivos de interesados**	**Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder**	**Ubicación y control**
Sistema de despacho de llamadas. Tratamiento realizado para la atención de llamadas de atención	Usuarios de Salud Responde	- Datos de salud. - Nombre y apellidos. - Nº Seguridad Social o mutualidad. - Nº Tarjeta Sanitaria Individual. - DNI. - Dirección. - Teléfono. -	Sistemas/dispositivos de tratamiento automatizados. Ubicado en las instalaciones de Salud

al usuario de Salud Responde. Mantenimiento de la base de datos de usuarios. En general los datos proceden del propio interesado, así como los recopilados por el profesional responsable de la atención.		Datos de Familia. - Fecha de nacimiento. - Edad. - Sexo. - Grabación de conversación telefónica. -	Responde La persona adjudicataria es la Entidad encargada de su control indirecto
Aplicación móvil Salud Responde. Tratamiento realizado para Cita Previa: registro solicitudes de citas en atención primaria.	Usuarios de Salud Responde	- Datos de salud. - Nombre y apellidos. - Nº Seguridad Social o mutualidad. - Nº Tarjeta Sanitaria Individual. - DNI. - Dirección. - Teléfono. - Datos de Familia. - Fecha de nacimiento. - Edad. - Sexo. -	Sistemas/dispositivos de tratamiento automatizados. Ubicado en las instalaciones de Salud Responde La persona adjudicataria es la Entidad encargada de su control indirecto
Información de Salud Responde Gestión del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Salud, que hace posible el acceso a la información de los que acceden al mismo, así como a las prestaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía, como son los servicios de:	Usuarios de Salud Responde	- Nombre y apellidos. - DNI - Nº Seguridad Social - Dirección postal - Fecha de nacimiento - Teléfono/s particular - Método de contacto - Voluntad de recordatorio de vacunas - Nº de Historia Clínica de la Seguridad Social – Correo electrónico.	Sistemas/dispositivos de tratamiento automatizados. Ubicado en las instalaciones de Salud Responde La persona adjudicataria es la Entidad encargada de su control indirecto

Campaña vacunación: información periodos de vacunación, indicaciones. - Información SMS: registra a las personas que quieren recibir información en su móvil sobre aspectos de salud (recordatorios de vacunas, alergias, etc.) - Información Tarjeta Sanitaria: información aspectos formales sobre la tarjeta (cómo solicitarla, utilidad de la misma)			
Información sanitaria de Salud Responde Gestión del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Salud, que hace posible el acceso a la información de los derechos de los ciudadanos que acceden al mismo, así como a las prestaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía, como son los servicios de: - Cita Previa: registro solicitudes de citas en	Usuarios de Salud Responde	Nombre y apellidos. - DNI - Nº Seguridad Social - Dirección postal - Fecha de nacimiento - Teléfono/s particular - Método de contacto - Voluntad de recordatorio de vacunas - Nº de Historia Clínica de la Seguridad Social – Correo electrónico. - Fecha diagnóstico diabetes. - Datos clínicos	Sistemas/dispositivos de tratamiento automatizados. Ubicado en las instalaciones de Salud Responde La persona adjudicataria es la Entidad encargada de su control indirecto

atención primaria. – Salud Andalucía 24 horas: información sobre promoción de hábitos de vida saludable y consejos de salud en general. - Información Sanitaria: información sobre catálogos de recursos sistema sanitario, prestaciones, información general. - Programa Salud Bucodental: información sobre programa salud bucodental (prestaciones, personas incluidas por edad, aspectos legales, etc.)- Libre Elección de Hospital: recoger cambios de hospital de personas incluidas en lista de espera para intervención quirúrgica en Hospitales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, registrar solicitudes cambio adscripción Hospital de mujeres embarazadas. – Segunda Opinión Médica: registro de solicitudes y la tramitación de la segunda opinión médica y el marco			

legal que la sustenta. - Enfermería de Enlace: recoger los contactos entre los enfermos y sus enfermeros de enlace. - Voluntad Vital Anticipada (V.- V.A): registro de citas con Secretarios Delegaciones Provinciales de Salud para la realización de la declaración de V.V.A., - lectura de V.- V.A. por parte del personal sanitario, información sobre la legislación que la soporta. - Información Gripe: información general sobre la gripe. - Tabaco: información sobre programa deshabituación tabáquica. - Información Garantía Plazo: informar sobre la legislación de plazos de garantía de primera consulta especialista y/o pruebas diagnósticas. - Plan Apoyo a la Familia Andaluza: información sobre cómo acceder al Plan de Apoyo a la Familia. Reclamaciones: recoger y registrar reclamaciones, así			

como su tratamiento. - Servicio Traducción Lingüística: recoger actividad traducciones telefónicas solicitadas por profesional del Sistema Sanitario Público de Andalucía, para asistencia de personas que no hablan español.			
Gestión de acceso del personal de Salud Responde. Alta del personal en el sistema de despacho de llamadas para poder realizar las funciones propias asignadas a cada profesional.	Trabajadores de Salud Responde	Nombre y apellidos – DNI, puesto de trabajo	Sistemas/dispositivos de tratamiento automatizados. Ubicado en las instalaciones de Salud Responde La persona adjudicataria es la Entidad encargada de su control indirecto

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

☑ Recogida (captura de datos)	☐ Registro (grabación)	☐ Estructuración
☐ Modificación	☐ Conservación (almacenamiento)	☐ Extracción (retrieval)

☑ Consulta	☐ Cesión	☐ Difusión
☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales)	☐ Conservación (en sus sistemas de inf.)
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐ Copia de seguridad
☐ Recuperación	☐ Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el

encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad de nivel ALTO incluidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad:

La persona adjudicataria no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación.

A estos efectos, el personal de la persona adjudicataria debe seguir las medidas de seguridad establecidas en el pliego de prescripciones técnicas y en su caso cualesquiera otras indicadas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

Cuando se produzca una subcontratación con terceros de la ejecución del contrato y el subcontratista deba acceder a Datos Personales, la persona adjudicataria lo pondrá en conocimiento previo del SAS, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que este decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación. El silencio del SAS es en todo caso negativo.

El subcontratista o el cesionario del presente contrato, en su caso, estará sujeto asimismo a las obligaciones impuestas para al contratista principal en el Acuerdo de Encargado del Tratamiento.

Para el cumplimiento del objeto de este contrato no se requiere que la persona adjudicataria acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del SAS, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado 2 de este documento. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del SAS no contemplados en el citado documento, la persona adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento del SAS, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 24 horas.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

POR EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD LA PERSONA CONTRATISTA