

Zmluva o spracúvaní osobných údajov

ZMLUVA o spracúvaní osobných údajov

uzatvorená v súlade s čl. 28 ods. 3 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „**GDPR**“) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“) ak sa aplikuje, (GDPR a Zákon spolu ďalej len „**právne predpisy na ochranu osobných údajov**“).

Článok I Zmluvné strany

Prevádzkovateľ: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Sídlo: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka
Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č. 3602/B
zastúpený: MUDr. Beata Havelková, MPH, MBA, podpredsedníčka predstavenstva
Ing. Ľubomír Kováčik, člen predstavenstva

Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvy:

Meno a priezvisko: Ing. Iveta Maličká
Telefón: +421 910 864 072
Email: iveta.malicka1@vszp.sk
IČO: 35 937 874
DIČ: 2022027040
IČ DPH: SK2022027040
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

Sprostredkovateľ: Crystal Call, a. s.

so sídlom: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava
zapísaný v: Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vl. č. 4346/B

Zastúpený: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva

Osoby oprávnené rokovať vo veciach dohody:

Meno a priezvisko: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
Telefón: +421 911 371 261
Email: peter.koci@crystalcall.sk
IČO: 35 880 805
DIČ: 2021805225
IČ DPH: SK2021805225
bankové spojenie: UniCredit Bank
číslo účtu: SK7211110000001081562009

(ďalej len „Sprostredkovateľ“)

(Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ spolu ďalej ako „zmluvné strany“)

Článok II Úvodné ustanovenia a predmet

1. Na účely Rámcovej dohody Z20238568_Z zo dňa 21.8.2023, Sprostredkovateľ poskytuje pre Prevádzkovateľa služby v oblasti Podpory interného kontaktného centra (ďalej len „základná zmluva“).
2. Predmetom tejto zmluvy o spracúvaní osobných údajov (ďalej len „zmluva“) je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb Sprostredkovateľom v mene Prevádzkovateľa a poverenie Sprostredkovateľa Prevádzkovateľom spracúvaním osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ spracúva vo svojich informačných systémoch, a to za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

Článok III Poverenie na spracúvanie osobných údajov

1. Prevádzkovateľ touto zmluvou poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v mene Prevádzkovateľa nasledovne:
 - a) **Účel spracúvania osobných údajov:** plnenie predmetu základnej zmluvy, v súlade s účelom Prevádzkovateľa.
 - b) **Právny základ spracúvania:** právny základ na spracúvanie uvedený v spracovateľských záznamoch Prevádzkovateľa.
V zmysle právnych predpisov o ochrane osobných údajov Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb v mene Prevádzkovateľa v zmysle tejto základnej zmluvy.
 - c) **Rozsah osobných údajov:**
 - meno,
 - priezvisko,
 - rodné priezvisko,
 - adresa,
 - platiteľ zdravotného poistenia za poistenca
 - ID poistenca
 - Číslo žiadosti v Peňaženke zdravia, dátum a stav spracovania, vrátane dôvodu zamietnutia podľa Všeobecných podmienok benefitného programu VŠZP Peňaženka zdravia
 - telefónne číslo, email
 - login v eSlužbách VŠZP
 - členstvo v Peňaženke zdravia (ďalej len „osobné údaje“).
Spracúvané osobné údaje nie sú osobitnou kategóriou osobných údajov.
 - d) **Kategórie dotknutých osôb:**
Dotknutými osobami sa rozumejú fyzické osoby: poistenci Prevádzkovateľa, ktorých osobné údaje budú Sprostredkovateľovi poskytnuté na účely plnenia objednávky (ďalej len „Dotknuté osoby“).
 - e) **Doba spracúvania osobných údajov:** odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy do konca platnosti základnej zmluvy.
 - f) **Osobné údaje budú spracúvané v informačnom systéme Prevádzkovateľa:** IS - riadenie vzťahov s poistencami a IS- marketing (ďalej len „informačný systém“).

g) Zoznam povolených operácií s osobnými údajmi pre Sprostredkovateľa: vyhľadávanie a ich využívanie v intenciách účelu spracovania, prehliadanie, kombinovanie, premiestňovanie, zhromažďovanie, nahrávanie, uchovávanie usporadúvanie, preskupovanie a likvidácia tých údajov, ktorých účel spracúvania skončil. Sprostredkovateľ je povinný viesť záznamy o všetkých kategóriách spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene Prevádzkovateľa, a to v rozsahu čl. 30 ods. 2 Nariadenia.

h) Prostriedky spracúvania: Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v elektronickej podobe a automatizovanými a neautomatizovaným prostriedkami spracúvania.

2. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa postupoval v súlade s čl. 28 ods. 1 GDPR, t. j. dbal na odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť Sprostredkovateľa a jeho schopnosť poskytnúť dostatočné záruky na to, že sa prijímú primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby spracúvanie spĺňalo zákonné požiadavky a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.
3. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení, povahu, rozsahu, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody dotknutých osôb, primerané technické, organizačné a personálne opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku.

Článok IV

Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Sprostredkovateľovi osobné údaje, ktoré majú byť spracúvané na základe tejto zmluvy.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený vydávať Sprostredkovateľovi pokyny týkajúce sa spracúvania osobných údajov podľa tejto zmluvy a je povinný zdokumentovať všetky pokyny týkajúce sa spracúvania údajov Sprostredkovateľom.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený na riadny výkon auditu alebo kontroly u Sprostredkovateľa.
4. Prevádzkovateľ oboznámi Sprostredkovateľa s prijatými internými predpismi Prevádzkovateľa, ktoré prijal za účelom stanovenia podmienok spracúvania osobných údajov dotknutých osôb, a to bez zbytočného odkladu po ich prijatí, pokiaľ sa dotýkajú povinností Sprostredkovateľa podľa tejto zmluvy.

Článok V

Práva a povinnosti Sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje dotknutých osôb len spôsobom a za podmienok vymedzených v tejto zmluve, v súlade s právnymi predpisy na ochranu osobných údajov.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje a je povinný:
 - a) Spracúvať osobné údaje v mene Prevádzkovateľa výlučne na účel plnenia zmluvy a vykonávať iba tie úkony, ktoré mu táto zmluva ukladá alebo umožňuje a iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu spracovania v súlade so zmluvou a s predpismi na ochranu osobných údajov; ostatné operácie, či iné spracúvanie je zakázané, vrátane šírenia a zverejňovania. Sprostredkovateľ nie je oprávnený spracúvať akékoľvek osobné údaje dotknutých osôb, na ktorých spracúvanie sa vzťahuje táto zmluva, na vytváranie vlastných databáz alebo pre svoje ďalšie komerčné/nekomerčné využitie, ak na to nemá právny základ vyplývajúci z článku 6 GDPR,

- b) postupovať pri spracúvaní osobných údajov podľa tejto zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov a podľa ďalších zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa; Sprostredkovateľ je povinný informovať bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom Prevádzkovateľa porušujú všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov;
- c) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa článku VII tejto zmluvy;
- d) spracovávať iba správne, kompletne a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade s predpismi na ochranu osobných údajov a pokynmi Prevádzkovateľa; Ak sprostredkovateľ zistí z vlastného podnetu alebo na základe oznámenia dotknutej osoby, že prevádzkovateľ spracúva nepresné, nesprávne alebo neaktuálne údaje o dotknutej osobe, je povinný Prevádzkovateľovi prostredníctvom kontaktných osôb bezodkladne oznámiť aktuálne, resp. správne osobné údaje o dotknutej osobe, ak ich má k dispozícii.
- e) udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním, na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov;
- f) poskytnúť súčinnosť Prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby pri uplatňovaní jej práv; Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi súčinnosť pri plnení jeho povinností podľa článkov 32 až 36 GDPR, s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné sprostredkovateľovi;
- g) oboznámiť poverené osoby so spôsobom oznamovania podozrení z udalostí, ktoré majú alebo by mali v prípade svojho dokonania negatívny dopad na bezpečnosť aktív Prevádzkovateľa v súvislosti s informačným systémom a spracúvanými osobnými údajmi;
- h) nahradiť Prevádzkovateľovi škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku porušenia tejto zmluvy zo strany Sprostredkovateľa;
- i) umožniť zodpovednej osobe a osobám určeným zodpovednou osobou Prevádzkovateľa riadny výkon auditu alebo kontroly u sprostredkovateľa podľa potreby. Audit alebo kontrola môže byť vykonaný kedykoľvek, aj bez predchádzajúcej informácie najmenej v rozsahu: nahliadania do dokumentov, nahliadanie do informačných systémov, audit procesov, pracovných postupov v sídle, prevádzkarni alebo na pobočke Sprostredkovateľa;
- j) poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností ochrany osobných údajov podľa tohto článku zmluvy;
- k) písomne oznámiť Prevádzkovateľovi, ak si dotknutá osoba pri komunikácii so Sprostredkovateľom uplatní práva podľa GDPR alebo ak dotknutá osoba napadne existenciu právneho základu spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný oznámenie podľa prvej vety tohto bodu vykonať bez zbytočného odkladu, najneskôr do dvoch dní odo dňa uplatnenia si práva dotknutou osobou prostredníctvom kontaktných osôb. Sprostredkovateľ je ďalej povinný postupovať podľa pokynov prevádzkovateľa a vykonať požadované opatrenia, ktoré smerujú k zabezpečeniu práv dotknutej osoby;
- l) viesť záznamy o spracovateľských činnostiach, ktoré vykonáva v mene Prevádzkovateľa, ak sa na neho vzťahuje táto povinnosť podľa GDPR a na požiadanie prevádzkovateľa preukázať plnenie tejto povinnosti Prevádzkovateľovi a/alebo Úradu na ochranu osobných údajov;

- m) neposkytovať a nesprístupňovať osobné údaje bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa, okrem prípadov, ak poskytnutie a/alebo sprístupnenie je nevyhnutné na zabezpečenie spracúvania osobných údajov podľa tejto zmluvy alebo povinnosť poskytnutia a/alebo sprístupnenia osobných údajov vyplýva z osobitných právnych predpisov alebo na základe rozhodnutia orgánu verejnej moci;
- n) bezodkladne najneskôr do 24 hodín od kedy sa o danej skutočnosti dozvedel, informovať zodpovednú osobu Prevádzkovateľa na zodpovednaosoba@vszp.sk o:
- kontrole realizovanej v oblasti ochrany osobných údajov príslušným orgánom a jej výsledku (ak sa kontrola týka aj osobných údajov spracúvaných na základe tejto zmluvy), a to výlučne v prípade, ak to príslušné právne predpisy nezakazujú;
 - akomkoľvek poskytnutí osobných údajov dotknutých osôb, ktoré bolo vynútené všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to výlučne v prípade, ak to príslušné právne predpisy nezakazujú;
 - akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré majú alebo môžu mať dopad na bezpečnosť osobných údajov spracúvaných podľa zmluvy, akomkoľvek preukázateľnom úniku osobných údajov dotknutých osôb alebo neautorizovanom alebo neúmyselnom prístupe k osobným údajom dotknutých osôb spracúvaným na základe základnej zmluvy, prípadne o inom závažnom bezpečnostnom incidente. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že poverené osoby Sprostredkovateľa sú oboznámené so spôsobom oznamovania podozrení z udalostí, ktoré majú alebo by mali v prípade svojho dokonania negatívny dopad na bezpečnosť aktív prevádzkovateľa v súvislosti s informačným systémom a spracúvanými osobnými údajmi najmä v prípadoch: narušenia bezpečnosti priestorov, nesprávneho fungovania informačného systému, prístupu neoprávnenej osoby k informačnému systému alebo k osobným údajom a pod. Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne o bezpečnostnom incidente informovať aj e-mailom na adrese: incident@vszp.sk. Sprostredkovateľ je následne povinný bezodkladne na vlastné náklady vykonať všetky činnosti potrebné na minimalizovanie rizika hrozby spôsobenej bezpečnostným incidentom;

Článok VI

Bezpečnostné opatrenia

1. Sprostredkovateľ zodpovedá za bezpečnosť osobných údajov, ktoré spracúva na základe tejto zmluvy a je povinný ich chrániť pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel sa zaväzuje prijať primerané technické a organizačné opatrenia vzhľadom na najnovšie poznatky, náklady na ich vykonanie, povahu, rozsah kontext a účely spracúvania a riziká pre práva a slobody fyzických osôb s cieľom zabezpečiť ich primeranú ochranu, podľa článku 32 GDPR, v rozsahu vyhlášky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky č. 158/2018 Z. z. o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov (**Príloha č.1**), pričom rozsah (implementácia) každého opatrenia musí byť v zhode s ISO/IEC 27002:2013.
2. Sprostredkovateľ je povinný pravidelne vyhodnocovať primeranosť prijatých opatrení a v prípade potreby je povinný prijať ďalšie opatrenia na zvýšenie bezpečnosti osobných údajov. V prípade zmien bezpečnostných opatrení je Sprostredkovateľ povinný získať súhlas Prevádzkovateľa, a to ešte pred vykonaním zmien.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od Sprostredkovateľa preukázanie splnenia podmienok spracúvania osobných údajov a primeranosť prijatých technických a organizačných opatrení, a to už pred uzavretím zmluvy a umožniť mu dohľad nad spracúvaním osobných údajov spracúvaných v mene Prevádzkovateľa, a to najmä v rozsahu dodržiavania povinností Sprostredkovateľa uložených mu zmluvou, základnou

zmluvou, a právnymi predpismi upravujúcimi podmienky spracúvania osobných údajov, a to len v rozsahu spracúvania osobných údajov.

4. Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v tomto článku a umožní audity, ako aj kontroly vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným auditorom, ktorého poveril Prevádzkovateľ, a prispieva k nim. Sprostredkovateľ je tiež povinný Prevádzkovateľovi podať informácie o spôsobe spracúvania osobných údajov a o prijatých opatreniach na ich ochranu, s výnimkou citlivých informácií, ktorými by mohlo dôjsť k ohrozeniu bezpečnosti osobných údajov, alebo informácií, ktoré tvoria jeho obchodné tajomstvo. Sprostredkovateľ sa zaväzuje umožniť Prevádzkovateľovi kontrolu technického a organizačného zabezpečenia ochrany osobných údajov získavaných, zhromažďovaných a spracovávaných podľa zmluvy.
5. Sprostredkovateľ je povinný primeranosť prijatých opatrení na požiadanie preukázať Prevádzkovateľovi, a to už pred uzavretím zmluvy, pričom tak môže urobiť aj predložením schváleného kódexu správania podľa článku 40 GDPR resp. § 85 Zákona alebo certifikátu podľa článku 42 GDPR resp. § 86 Zákona. Sprostredkovateľ je povinný dodržiavať kódex správania alebo certifikačný mechanizmus, v prípade, že je takýto schválený.
6. V prípade, že Sprostredkovateľ zistí, že ochrana osobných údajov je ohrozená alebo došlo k narušeniu ochrany osobných údajov alebo porušeniu povinností vyplývajúcich z zmluvy, GDPR alebo Zákona, Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby k porušeniu nedošlo, odstrániť, resp. v maximálnej možnej miere minimalizovať následky porušenia bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení povinnosti dozvedel a bez zbytočného odkladu prijať zodpovedajúce opatrenia, ktoré zabránia porušeniu tejto povinnosti v budúcnosti. O porušení povinností, následkoch tohto porušenia a prijatých opatreniach je Sprostredkovateľ povinný informovať Prevádzkovateľa spôsobom uvedeným v článku V bode 2 písm. n).
7. V prípade, že budú zistené nedostatky týkajúce sa ochrany osobných údajov, ďalšie spracúvanie osobných údajov vykonávané Sprostredkovateľom, musí byť prerušené do preukázateľného odstránenia nedostatkov. O zistených nedostatkoch a aj o ich odstránení sa vypracuje osobitný písomný záznam, ktorý podpíše zodpovedná osoba Prevádzkovateľa a osoby zodpovedné za predmet plnenia základnej zmluvy za Sprostredkovateľa.
8. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje vo svojom informačnom systéme (popis informačného systému sprostredkovateľa t. j. topológia, OS, aplikácie, tok údajov – formáty dát, technológie, použité protokoly ...atď., musí byť súčasťou dokumentácie k IS vedenej sprostredkovateľom.) V prípade, že ich spracúva v systéme cloud computingu, tento je zabezpečený v súlade s GDPR a s Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
9. Sprostredkovateľ je povinný do 10 dní odo po ukončení tejto zmluvy, základnej zmluvy alebo na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa osobné údaje vymazať alebo vrátiť Prevádzkovateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak právo Únie alebo právo členského štátu nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov. O výmazu a likvidácii osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný vyhotoviť písomný likvidačný protokol a bez zbytočného odkladu ho zaslať Prevádzkovateľovi. V prípade, že Prevádzkovateľ požiada o vykonanie výmazu a likvidácie osobných údajov v prítomnosti svojho určeného zástupcu, Sprostredkovateľ oznámi Prevádzkovateľovi miesto a čas vykonania výmazu a likvidácie a bez prítomnosti zástupcu prevádzkovateľa nie je oprávnený osobné údaje vymazať a zlikvidovať. O vrátení osobných údajov Prevádzkovateľovi je Sprostredkovateľ povinný vyhotoviť písomný preberací protokol. Zmluvné strany sa dohodli, že vyplnený preberací protokol, je Sprostredkovateľ vždy povinný odovzdať Prevádzkovateľovi a tento v žiadnom prípade nemôže byť zlikvidovaný.

Čl. VII Mlčanlivosť

1. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby ich zamestnanci ako aj iné oprávnené osoby, ktoré prídu do kontaktu s osobnými údajmi spracúvanými na základe tejto zmluvy, zachovávali mlčanlivosť o spracúvaní osobných údajov a dodržiavali podmienky spracúvania osobných údajov stanovené v tejto Zmluve v GDPR a v Zákone.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať tak, aby k osobným údajom spracúvaným na základe tejto zmluvy mali prístup iba osoby, pri ktorých je to vzhľadom na ich pracovnú náplň alebo pozíciu odôvodnené.
3. Zmluvné strany sú povinné poučiť všetky fyzické osoby, prostredníctvom ktorých zabezpečujú činnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, ako aj osoby, ktoré majú alebo môžu mať prístup k prostriedkom úplne alebo čiastočne automatizovaného spracovania dát, prostredníctvom ktorých sa tieto osobné údaje spracúvajú, o právach a povinnostiach ustanovených GDPR a Zákomom, o zodpovednosti za ich porušenie vrátane povinnosti mlčanlivosti a zákaze využitia osobných údajov pre osobnú potrebu alebo pre potrebu tretích osôb.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú spracúvať osobné údaje dotknutých osôb výlučne v súlade s dobrými mravmi, právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a zachovávať mlčanlivosť o spracúvaných osobných údajoch.
5. Povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou a zostáva zachovaná aj po zániku tejto Zmluvy.
6. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po zániku oprávnenia oprávnenej osoby alebo po skončení jej pracovného pomeru alebo obdobného pomeru povinnosť mlčanlivosti trvá okrem prípadov, keď je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, o čom musí byť oprávnená osoba informovaná zmluvnou stranou, ktorej sa povinnosť mlčanlivosti v danom prípade týka.

Čl. VIII Zapojenie ďalšieho Sprostredkovateľa

1. Prevádzkovateľ **nesúhlasí**, aby Sprostredkovateľ poveril spracúvaním osobných údajov prostredníctvom inej osoby, t. j. prostredníctvom ďalšieho sprostredkovateľa.

Čl. IX Prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií

1. Sprostredkovateľ nesmie prenášať osobné údaje do tretích krajín alebo do medzinárodnej organizácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa, okrem prenosu na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná. Alebo ak to vyplýva z predmetu základnej zmluvy alebo tejto zmluvy.
2. Sprostredkovateľ je pri takom prenose povinný oznámiť Prevádzkovateľovi túto požiadavku pred spracúvaním osobných údajov podľa tejto zmluvy, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, takéto oznámenie nezakazuje z dôvodov verejného záujmu.

Čl. X Sankcie a náhrada škody

Sprostredkovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, predpisov o ochrane osobných údajov, alebo konaním Sprostredkovateľa nad rámec alebo v rozpore s pokynmi Prevádzkovateľa, ktoré boli v súlade s právnymi predpisov o ochrane osobných údajov.

Čl. XI

Doba trvania a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu trvania základnej zmluvy, t.j. okamihom zániku základnej zmluvy zaniká aj táto zmluva. Rovnako tak ukončením tejto zmluvy sa ukončí aj zmluvný vzťah založený základnou zmluvou.
2. Túto zmluvu je možné ukončiť pred dobou, na ktorú bola dojednaná:
 - a) písomnou výpoveďou Prevádzkovateľa,
 - b) odstúpením Prevádzkovateľa od základnej zmluvy,
 - c) porušením povinnosti Sprostredkovateľa podľa článku V zmluvy,
3. Okrem porušení povinností Sprostredkovateľa podľa článku V zmluvy, sa zmluvné strany dohodli na nasledovných dôvodoch odstúpenia od zmluvy zo strany Prevádzkovateľa:
 - a) ak v rámci vykonaného auditu či inšpekcie vykonanej Prevádzkovateľom alebo ním určenou osobou podľa tejto zmluvy boli zistené závažné nedostatky pri spracúvaní osobných údajov Sprostredkovateľom a Sprostredkovateľ tieto nedostatky neodstráni ani v lehote 2 týždňov, príp. v inej lehote dohodnutej s Prevádzkovateľom,
 - b) ak Prevádzkovateľ zistí, že Sprostredkovateľ porušil akúkoľvek svoju povinnosť a ani po predchádzajúcej písomnej výzve Prevádzkovateľa nezaistil nápravu v primeranej lehote určenej v písomnej výzve,
 - c) ak Prevádzkovateľ zistí, že došlo k úniku osobných údajov spracovávaných Sprostredkovateľom z akejkoľvek príčiny (najmä: scudzenie osobných údajov zamestnancom Sprostredkovateľa, hackerský útok na IT infraštruktúru Sprostredkovateľa, nevyhovujúci spôsob likvidácie dokumentov obsahujúcich osobné údaje).
4. Odstúpenie je účinné dňom doručenia odstúpenia druhému účastníkovi zmluvy, alebo k inému termínu, ktorý odstupujúci účastník zmluvy v odstúpení uvedie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto zmluvy sa doručujú osobne, poštou alebo e-mailom. Písomnosti doručované poštou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán, uvedenú v Čl. I tejto zmluvy. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa o nej adresát nezvedel. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny, zániku alebo akéhokoľvek porušenia zmluvy sa nepoužije e-mail.

Čl. XII

Záverečné ustanovenia

1. Rozhodným právom pre túto dohodu je slovenský právny poriadok.
2. Meniť alebo dopĺňať túto zmluvu je možné len na základe dohody obidvoch účastníkov vo forme písomného dodatku k zmluve, podpísaného obidvomi účastníkmi zmluvy, ak nie je dohodnuté inak.
3. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých Sprostredkovateľ obdrží jedno a Prevádzkovateľ tri vyhotovenia.
4. Zástupcovia účastníkov zmluvy vyhlasujú, že sú spôsobilí k právnym úkonom v mene účastníkov zmluvy podľa osobitných predpisov, podmienkam dohody porozumeli a prístupujú k nim slobodne a vážne bez pocitu tiesne alebo inak nevýhodných podmienok.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek spory a nároky, vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace, sa budú riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov v dobrej viere a s dobrým úmyslom. V prípade, že sa týmto spôsobom nepodarí účastníkom dosiahnuť dohodu, obrátia sa s návrhom na vyriešenie na príslušný súd.
6. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch účastníkov a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri

zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

1. Zoznam prijatých bezpečnostných opatrení (Príloha 1 k vyhláške č. 158/2018 Z.z. Úradu pre ochranu osobných údajov z 29. mája 2018 o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov),

VBratislave..... dňa

VBratislave..... dňa

Za Prevádzkovateľa:

Za Sprostredkovateľa:

.....
MUDr. Beata Havelková, MPH, MBA
podpredsedníčka predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
Ing. Peter Kočí
predseda predstavenstva
Crystal Call, a. s.

.....
Ing. Ľubomír Kováčik
člen predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

1. **Zoznam prijatých bezpečnostných opatrení** (Príloha 1 k vyhláške č. 158/2018 Z.z. Úradu pre ochranu osobných údajov z 29. mája 2018 o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov):

1. Technické opatrenia

1.1. Technické opatrenia realizované prostriedkami fyzickej povahy

- Zabezpečenie objektu pomocou mechanických zábranných prostriedkov (napr. uzamykateľné dvere, okná, mreže) a aj pomocou technických zabezpečovacích prostriedkov (napr. elektrický zabezpečovací systém objektu, elektrická požiarňa signalizácia);
- Zabezpečenie chráneného priestoru jeho oddelením od ostatných častí objektu (napr. steny, mreže alebo presklenia);
- Umiestnenie dôležitých prostriedkov informačných technológií v chránenom priestore a ochrana informačnej infraštruktúry pred fyzickým prístupom neoprávnených osôb a nepriaznivými vplyvmi okolia;
- Bezpečné uloženie fyzických nosičov osobných údajov vrátane bezpečného uloženia listinných dokumentov;
- Opatrenie na zamedzenie náhodného prečítania osobných údajov zo zobrazovacích jednotiek (napr. vhodné umiestnenie zobrazovacích jednotiek).

1.2. Ochrana pred neoprávneným prístupom

- Šifrová ochrana uložených a prenášaných údajov, pravidiel pre kryptografické opatrenia;
- Pravidlá prístupu tretích strán k informačnému systému, ak k takému prístupu dochádza.

1.3. Riadenie prístupu poverených osôb

- Riadenie prístupov a opatrenia na zaručenie platných politík riadenia prístupov (napr. identifikácia, autentizácia a autorizácia osôb v informačnom systéme);
- Zaznamenávanie prístupu a aktivít poverených osôb v informačnom systéme.

1.4. Riadenie zraniteľnosti

- Opatrenia na detekciu a odstránenie škodlivého kódu a nápravu následkov škodlivého kódu;
- Ochrana pred nevyžiadanou elektronickou poštou;
- Používanie legálneho a Prevádzkovateľom schváleného softvéru;
- Opatrenia na zaručenie pravidelnej aktualizácie operačných systémov a programového aplikačného vybavenia;
- Pravidlá sťahovania súborov z verejne prístupnej počítačovej siete a spôsob ich overovania. Filtrovanie sieťovej komunikácie;
- Zhromažďovanie informácií o technických zraniteľnostiach informačných systémov, vyhodnocovanie úrovne rizík a implementácia opatrení na potlačenie týchto rizík.

1.5. Sieťová bezpečnosť

- Kontrola, obmedzenie alebo zamedzenie prepojenia informačného systému, v ktorom sú spracúvané osobné údaje s verejne prístupnou počítačovou sieťou;
- Ochrana vonkajšieho a vnútorného prostredia prostredníctvom nástrojov sieťovej bezpečnosti (napr. firewall), segmentácia počítačovej siete;
- Pravidlá prístupu do verejne prístupnej počítačovej siete, opatrenia na zamedzenie pripojenia k určitým adresám, pravidlá používania sieťových protokolov;
- Ochrana proti iným hrozbám pochádzajúcim z verejne prístupnej počítačovej siete (napr. hackerský útok);
- Aktualizácia operačného systému a programového aplikačného vybavenia.

1.6. Zálohovanie

- Test funkčnosti záložných dátových nosičov;
- Vytváranie záloh s vopred zvolenou periodicitou;
- Určenie doby uchovávanía záloh a kontrola jej dodržiavania;
- Test obnovy informačného systému zo zálohy;
- Bezpečné ukladanie záloh.

1.7. Likvidácia osobných údajov

- Technické opatrenia na bezpečné vymazanie osobných údajov z dátových nosičov;
- Zariadenie na mechanické zničenie dátových nosičov osobných údajov (napr. zariadenie na skartovanie listín a dátových médií).

2. Organizačné opatrenia

2.1. Personálne opatrenia

- Poverenie osoby Prevádzkovateľom alebo Sprostredkovateľom, ktorá má prístup k osobným údajom;
- Pokyny Prevádzkovateľa na spracúvanie osobných údajov, najmä:
 - a) vymedzenie osobných údajov, ku ktorým má mať konkrétna osoba prístup na plnenie jej povinností alebo úloh,
 - b) určenie postupov, ktoré je poverená osoba povinná uplatňovať pri spracúvaní osobných údajov,
 - c) vymedzenie základných postupov alebo operácií s osobnými údajmi,
 - d) vymedzenie zodpovednosti za porušenie zákona;
- Poučenie poverených osôb o postupoch spojených s automatizovanými prostriedkami spracúvania a súvisiacich právach a povinnostiach (v priestoroch Prevádzkovateľa a mimo týchto priestorov);
- Poučenie poverených osôb o postupoch spojených s automatizovanými prostriedkami spracúvania a súvisiacich právach a povinnostiach (v priestoroch Prevádzkovateľa a mimo týchto priestorov);
- Určenie zodpovednej osoby (DPO);
- Vzdelávanie poverených osôb (napr. právna oblasť, oblasť informačných technológií);

- Postup pri ukončení pracovného alebo obdobného pracovného vzťahu alebo obdobného pomeru poverenej osoby (napr. odovzdanie pridelených aktív, zrušenie prístupových práv, poučenie o následkoch porušenia zákonnej alebo zmluvnej povinnosti mlčanlivosti);
- Práca na diaľku a pravidlá mobilného spracovania dát.

2.2. Riadenie aktív

- Poverenie osoby Prevádzkovateľom alebo Sprostredkovateľom, ktorá má prístup k osobným údajom;
- Pokyny Prevádzkovateľa na spracúvanie osobných údajov, najmä:
 - a) vymedzenie osobných údajov, ku ktorým má mať konkrétna osoba prístup na plnenie jej povinností alebo úloh,
 - b) určenie postupov, ktoré je poverená osoba povinná uplatňovať pri spracúvaní osobných údajov,
 - c) vymedzenie základných postupov alebo operácií s osobnými údajmi,
 - d) vymedzenie zodpovednosti za porušenie zákona;
- Poučenie poverených osôb o postupoch spojených s automatizovanými prostriedkami spracúvania a súvisiacich právach a povinnostiach (v priestoroch Prevádzkovateľa a mimo týchto priestorov);
- Určenie zodpovednej osoby (DPO);
- Postup pri ukončení pracovného alebo obdobného pracovného vzťahu alebo obdobného pomeru poverenej osoby (napr. odovzdanie pridelených aktív, zrušenie prístupových práv, poučenie o následkoch porušenia zákonnej alebo zmluvnej povinnosti mlčanlivosti);
- Práca na diaľku a pravidlá mobilného spracovania dát.

2.3. Riadenie prístupu k osobným údajom

- Pravidlá fyzického vstupu do objektu a chránených priestorov Prevádzkovateľa;
- Správa prístupových prostriedkov a zariadení do objektov (individuálne pridelovanie kľúčov, elektronických kľúčov, vstupných kariet a bezpečné ukladanie ich rezerv);
- Pravidlá pridelovania prístupových práv a úrovni prístupu (rolí) povereným osobám;
- Politika hesiel a pravidlá používania autorizačných a autentizačných prostriedkov;
- Pravidlá vzájomného zastupovania poverených osôb (napr. pri nehode, dočasnej pracovnej neschopnosti, ukončení pracovného alebo obdobného pomeru);
- Pravidlá odstránenia alebo zmeny prístupových práv poverených osôb a zariadení na spracúvanie informácií pri ukončení zamestnania, zmluvy alebo dohody, alebo prispôsobenie zmenám rolí.

2.4. Organizácia spracúvania osobných údajov

- Pravidlá spracúvania osobných údajov v chránenom priestore;
- Nepretržitá prítomnosť poverenej osoby v chránenom priestore, ak sa v ňom nachádzajú aj iné ako poverené osoby;
- Režim údržby a upratovania chránených priestorov;
- Pravidlá spracúvania osobných údajov mimo chráneného priestoru, ak sa také spracúvanie predpokladá:
 - a) pravidlá manipulácie s fyzickými nosičmi osobných údajov (napr. listiny, fotografie) mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovedností,

- b) pravidlá používania automatizovaných prostriedkov spracúvania (napr. notebooky) mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovedností,
- c) pravidlá používania prenosných dátových nosičov mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovedností.

2.5. Likvidácia osobných údajov

- Určenie postupov likvidácie osobných údajov s vymedzením súvisiacej zodpovednosti jednotlivých poverených osôb (bezpečné vymazanie osobných údajov z dátových nosičov, likvidácia dátových nosičov a fyzických nosičov osobných údajov).

2.6. Porušenia ochrany osobných údajov

- Postup pri oznamovaní porušenia ochrany osobných údajov úradu a dotknutej osobe na včasné prijatie preventívnych alebo nápravných opatrení;
- Pravidelné preskúmavanie záznamov udalostí, záznamov o aktivitách používateľov, záznamov o výnimkách;
- Evidencia porušení ochrany osobných údajov a použitých riešení;
- Postup identifikácie a riešenia jednotlivých typov porušení ochrany osobných údajov;
- Postup odstraňovania následkov porušení ochrany osobných údajov;
- Postupy zaručenia kontinuity pri havárii alebo inej mimoriadnej udalosti;
- Postup pri poruche, údržbe alebo oprave automatizovaných prostriedkov spracúvania.

2.7. Kontrolná činnosť

- Kontrolná činnosť zameraná na dodržiavanie prijatých bezpečnostných opatrení s určením spôsobu, formy a periodicity jej realizácie (napr. pravidelné kontroly prístupov);
- Informovanie osôb o kontrolnom mechanizme, ak ho Prevádzkovateľ alebo Sprostredkovateľ má zavedený (rozsah kontroly a spôsoby jej uskutočňovania);
- Postupy monitorovania súladu spracúvania osobných údajov.

2.8. Dodávateľské vzťahy

- Postup overenia dostatočných záruk;
- Začlenenie požiadaviek na ochranu údajov do požiadaviek nových systémov a do pravidiel vývoja a nákupu systémov;
- Začlenenie požiadaviek na ochranu údajov do zmluvných vzťahov s dodávateľmi a tretími stranami;
- Testovanie bezpečnostných funkcií počas vývoja systémov;
- Monitorovanie a pravidelné preskúmavanie úrovne bezpečnosti služieb poskytovaných dodávateľmi.