



## POKYNY K SPRACÚVANIU OSOBNÝCH ÚDAJOV

### Čl. I

#### Definície

1. Pre účely týchto pokynov k spracúvaniu osobných údajov majú nižšie uvedené pojmy nasledujúci význam:
  - a) **Osobné údaje** - sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (ďalej len „dotknutá osoba“); identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby;
  - b) **Spracúvanie** - je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi alebo súbormi osobných údajov, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, bez ohľadu na to, či sa vykonávajú automatizovanými alebo neautomatizovanými prostriedkami;
  - c) **Predpisy na ochranu osobných údajov** – Nariadenie 2016/679 Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“), zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“), odporúčania a záväzné pokyny dozorných orgánov na ochranu osobných údajov a ďalšie právne predpisy upravujúce ochranu osobných údajov;
  - d) **Prevádzkovateľ** – osoba, ktorá vydala tieto pokyny k spracúvaniu osobných údajov;
  - e) **Sprostredkovateľ** - je fyzická alebo právnická osoba, orgán verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa;
  - f) **Dotknutá osoba** – fyzická osoba, ktorej Osobné údaje sa spracúvajú;
  - g) **Hlavná zmluva** – zmluva medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom, ktorá je právnym základom na spracúvanie Osobných údajov Sprostredkovateľom pre Prevádzkovateľa.

### Čl. II

#### Základné princípy

1. Sprostredkovateľ bude spracúvať Osobné údaje za účelom plnenia Hlavnej zmluvy, a to k účelom a prostriedkami stanovenými Prevádzkovateľom.
2. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa nie je Sprostredkovateľ oprávnený spracúvať Osobné údaje na žiadne ďalšie účely.
3. Pokiaľ Sprostredkovateľ nespracúva Osobné údaje stanoveným spôsobom stáva sa sám prevádzkovateľom.



4. Sprostredkovateľ bude spracúvať Osobné údaje (a) poskytnuté Sprostredkovateľovi Prevádzkovateľom v súvislosti s Hlavnou zmluvou a za účelom jej plnenia; (b) získané Sprostredkovateľom pri plnení Hlavnej zmluvy; a/alebo (c) poskytnuté Sprostredkovateľovi priamo či nepriamo zo strany Dotknutej osoby.

### Čl. III

#### Popis procesov

1. Sprostredkovateľ pri spracúvaní Osobných údajov uplatní princíp minimalizácie tak, aby obsah spracúvaných Osobných údajov bol obmedzený na to, čo je nevyhnutné k účelu, na ktorý sú Osobné údaje spracúvané.
2. Sprostredkovateľ je oprávnený uchovávať Osobné údaje len vtedy, ak je to nevyhnutné k uskutočneniu spracovateľských operácií vykonávaných v mene Prevádzkovateľa alebo k splneniu zákonných povinností Sprostredkovateľa, a to vždy len v minimálnom rozsahu toho, čo je nevyhnutné.
3. Ak sa Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ nedohodnú písomne inak, po uplynutí doby spracúvania osobných údajov, Sprostredkovateľ vráti všetky osobné údaje a ich kópie Prevádzkovateľovi, vrátane nosičov poskytnutých Prevádzkovateľom.
4. Sprostredkovateľ vždy vráti, vymaže alebo anonymizuje spracúvané Osobné údaje na žiadosť Prevádzkovateľa.

### Čl. IV

#### Bezpečnosť spracúvania osobných údajov

1. K spracúvaniu osobných údajov zo strany Sprostredkovateľa bude dochádzať výlučne v súvislosti s plnením Hlavnej zmluvy.
2. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať Osobné údaje v súlade so zaužívanou dobrou praxou spracúvania Osobných údajov a prevládajúcimi normami v oblasti správy informácií a v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov.
3. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať Osobné údaje len v súlade s písomnými pokynmi Prevádzkovateľa; ak Sprostredkovateľ zistí, že Prevádzkovateľ sa pri spracúvaní Osobných údajov dopustil zjavného porušenia platných Predpisov na ochranu osobných údajov, alebo ak je pokyn Prevádzkovateľa v rozpore s platnými Predpismi na ochranu osobných údajov, je povinný ho na to písomne upozorniť a do vykonania nápravy vykonať len také operácie s Osobnými údajmi, ktoré neznesú odklad.
4. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky potrebné informácie nevyhnutné na preukázanie súladu s povinnosťami Sprostredkovateľa vyplývajúcimi z týchto pokynov a Predpisov na ochranu osobných údajov.
5. S prihliadnutím na rozsah a účely spracúvania, je Sprostredkovateľ povinný implementovať svoje technické a organizačné opatrenia za účelom zabezpečenia dôvernosti, integrity a dostupnosti Osobných údajov a chrániť Osobné údaje pred ich poškodením, zničením,



stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek iným nezákonným spracúvaním.

6. Sprostredkovateľ bude osobné údaje spracúvať po dobu trvania Hlavnej zmluvy.
7. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť svoju odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných Osobných údajov.
8. Sprostredkovateľ je povinný na písomné požiadanie Prevádzkovateľa oznámiť tomuto nevyhnutné informácie preukazujúce plnenie povinností stanovených v predpisoch na ochranu Osobných údajov zo strany Sprostredkovateľa a jeho prípadných subdodávateľov.
9. Sprostredkovateľ je povinný pravidelne testovať, posudzovať a hodnotiť efektivitu svojich prijatých technických a organizačných opatrení. Uvedené opatrenia sú zamerané najmä na pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov, schopnosť zabezpečiť trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb, schopnosť včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu, proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.
10. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby všetky oprávnené osoby poverené spracúvaním Osobných údajov Dotknutých osôb zachovávali mlčanlivosť a dôvernosť informácií, pričom všetky tieto osoby musia byť vopred poučené o právach a povinnostiach ustanovených v platných Predpisoch na ochranu osobných údajov.
11. Sprostredkovateľ je povinný dodržiavať minimálne technické a organizačné opatrenia k zabezpečeniu Osobných údajov. Sprostredkovateľ v prípade potreby vykoná ďalšie vhodné technické a organizačné opatrenia, aby zaistil zodpovedajúcu a vhodnú úroveň zabezpečenia Osobných údajov (s ohľadom na stav techniky, nutné náklady, povahu, rozsah, kontext, účely a rizika vykonávaného spracúvania).
12. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať Osobné údaje manuálne v listinnej podobe a/alebo v elektronickej podobe pomocou prostriedkov informačných technológií.
13. Pri manuálnom spracúvaní Osobných údajov Sprostredkovateľ prijme a bude dodržiavať najmä uvedené zásady zabezpečenia Osobných údajov, v dobe mimo aktívnu prácu s Osobnými údajmi musia byť Osobné údaje uložené v uzamknutých priestoroch. Kľúče od uzamknutých priestorov majú iba Sprostredkovateľom určené osoby oprávnené spracúvať osobné údaje, spravidla poverení zamestnanci Sprostredkovateľa (ďalej len „Oprávnené osoby“); Sprostredkovateľ je povinný viesť zoznam Oprávnených osôb;
14. V dobe aktívnej práce s Osobnými údajmi zodpovedá za ochranu Osobných údajov Oprávnená osoba, ktorá s nimi pracuje, najmä zodpovedá za to, že sa s Osobnými údajmi neoboznami neoprávnená osoba;
15. O spracúvaní a poskytnutí Osobných údajov musí byť urobený záznam, ktorý umožní určiť, kedy, komu a prečo boli Osobné údaje poskytnuté;
16. Pokiaľ je k výkonu činností podľa Hlavnej zmluvy potrebné vytvoriť kópiu Osobných údajov, bude s takou kópiou nakladané ako s originálom a aplikujú sa na ňu ustanovenie týchto pokynov.



17. Pri spracúvaní Osobných údajov v elektronickej podobe Sprostredkovateľ prijíma a bude dodržiavať najmä nižšie uvedené zásady zabezpečenia Osobných údajov:
18. Elektronické dáta obsahujúce Osobné údaje budú ukladané a ďalej spracúvané výhradne na nosičoch (napr. prenosných či neprenosných dátových nosičoch, sieťových dátových úložiskách), ktoré sú v majetku či v oprávnenom užívaní Prevádzkovateľa alebo Sprostredkovateľa;
19. Prístup k Osobným údajom majú iba príslušné Oprávnené osoby s využitím individuálnych prístupových údajov, a to v rozsahu zodpovedajúcom oprávneniam príslušnej Oprávnenej osoby;
20. Nosiče Osobných údajov budú zabezpečené a chránené pred neoprávneným prístupom.
21. Sprostredkovateľ je povinný dokumentovať technické a organizačné opatrenia prijaté k ochrane Osobných údajov, pravidelne túto dokumentáciu aktualizovať a na vyžiadanie ju predložiť Prevádzkovateľovi ku kontrole.
22. Spracúvanie osobných údajov podľa týchto pokynov má dôvernú povahu.

### Čl. V

#### Spolupráca Sprostredkovateľa pri vzniku bezpečnostného incidentu

1. Sprostredkovateľ má povinnosť predchádzať porušeniu zabezpečenia Osobných údajov.
2. V prípade porušenia bezpečnostných opatrení vedúcich k náhodnému alebo nezákonnému zničeniu, strate, zmene, neoprávnenému zverejneniu alebo sprístupneniu Osobných údajov (ďalej len „**bezpečnostný incident**“), je Sprostredkovateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 48 hodín, od kedy sa o bezpečnostnom incidente dozvedel, informovať o bezpečnostnom incidente Prevádzkovateľa prostredníctvom e-mailu a zároveň telefonicky na kontaktné údaje Prevádzkovateľa.
3. Sprostredkovateľ (a) sám vyvinie potrebnú iniciatívu a (b) poskytne Prevádzkovateľovi všetku súčinnosť potrebnú k riešeniu a náprave porušenia zabezpečenia Osobných údajov.
4. Sprostredkovateľ bude bezodkladne informovať Prevádzkovateľa v prípade, že na strane Sprostredkovateľa hrozí či dôjde k porušeniu týchto pokynov.
5. Oznámenie o porušení osobných údajov musí obsahovať minimálne nasledujúce informácie: opis povahy bezpečnostného incidentu vrátane kategórií a približného počtu dotknutých osôb a kategórií a približného počtu dotknutých záznamov o osobných údajoch; ako aj opis pravdepodobných dôsledkov porušenia osobných údajov; a opis prijatých opatrení za účelom riešenia bezpečnostného incidentu a zníženia možných negatívnych účinkov porušenia ochrany osobných údajov.
6. Pokiaľ nie je možné poskytnúť všetky vyššie uvedené informácie súčasne, môžu byť tieto informácie poskytnuté vo fázach bez ďalšieho zbytočného odkladu. V prípade ak Sprostredkovateľ nemôže alebo nie je schopný poskytnúť požadované informácie naraz, je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi dodatočné informácie následne bez zbytočného odkladu.





7. Sprostredkovateľ je povinný zdokumentovať všetky bezpečnostné incidenty a sprístupniť túto dokumentáciu Prevádzkovateľovi na základe jeho žiadosti.
8. Po zistení bezpečnostného incidentu je Sprostredkovateľ povinný podniknúť nevyhnutné a potrebné kroky za účelom zabezpečenia ochrany Osobných údajov, ako aj za účelom obmedzenia akéhokoľvek možného negatívneho vplyvu na Dotknuté osoby. Sprostredkovateľ bude s Prevádzkovateľom spolupracovať tak, aby reagovala na zistené bezpečnostné incidenty.

### Čl. VI

#### Subsprostredkovatelia

1. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do procesu spracúvania Osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa (ďalej len „**Subsprostredkovateľ**“). Sprostredkovateľ je povinný pred poverením Subsprostredkovateľa spracúvaním Osobných údajov informovať Prevádzkovateľa o osobe Subsprostredkovateľa a o zámere zapojiť ho do spracúvania, a to najmenej 15 dní pred jeho plánovaným zapojením, a umožniť tak Prevádzkovateľovi namietať zapojenie tohto Subsprostredkovateľa.
2. Pokiaľ Prevádzkovateľ nevznesie námietky proti zapojeniu Subsprostredkovateľa do 10 dní od oznámenia podľa predchádzajúceho odseku, platí, že Subsprostredkovateľ má právo spracúvať Osobné údaje.
3. Poverenie Subsprostredkovateľa musí byť uskutočnené na základe zmluvy medzi Sprostredkovateľom a Subsprostredkovateľom.
4. Sprostredkovateľ je povinný uložiť Subsprostredkovateľovi prostredníctvom zmluvy alebo iného právneho úkonu rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany Osobných údajov ako sú určené v týchto pokynoch, a to predovšetkým poskytnutie dostatočných záruk na vykonanie primeraných technických a organizačných opatrení takým spôsobom, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky Nariadenia, Zákona a týchto pokynov.
5. Zapojenie Subsprostredkovateľa nezbavuje Sprostredkovateľa v žiadnom rozsahu jeho povinností podľa týchto pokynov, Nariadenia a Zákona.
6. Ak Subsprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, Sprostredkovateľ zostáva voči Prevádzkovateľovi plne zodpovedný za plnenie povinností Subsprostredkovateľa.
7. Pokiaľ Prevádzkovateľ doručí Sprostredkovateľovi zoznam zakázaných Subsprostredkovateľov, nie je Sprostredkovateľ oprávnený poveriť spracúvaním Osobných údajov zakázaný subjekt.

### Čl. VII

#### Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov

1. Sprostredkovateľ je povinný spolupracovať s Prevádzkovateľom pri plnení povinností ustanovených v čl. 35 a čl. 36 Nariadenia.
2. Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov.



### Čl. VIII

#### Zákazy

1. Sprostredkovateľ nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa sprístupňovať či poskytovať Osobné údaje tretím osobám. Prevádzkovateľ výslovne súhlasí s tým, aby Sprostredkovateľom spracúvané Osobné údaje boli v potrebnom rozsahu sprístupnené Oprávneným osobám. Sprostredkovateľ zodpovedá za to, aby sa Oprávnené osoby zaviazali k mlčanlivosti; to neplatí, pokiaľ sa na príslušné Oprávnené osoby vzťahuje povinnosť mlčanlivosti podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Sprostredkovateľ nesmie používať Osobné údaje na iné účely ako tie, ktoré sú uvedené v týchto pokynoch a Hlavnej zmluve.
3. Sprostredkovateľ nesmie získavať Osobné údaje od Dotknutých osôb pod zámienkou iného účelu alebo inej činnosti.
4. Osobné údaje nesmú byť združované s osobnými údajmi spracúvanými Sprostredkovateľom pre iné účely a/alebo iných Prevádzkovateľov.
5. Osobné údaje nie je možné poslať faxom.

### Čl. IX

#### Žiadosti dotknutých osôb a príslušných orgánov

1. Sprostredkovateľ spolupracuje s Prevádzkovateľom, aby splnil svoju povinnosť reagovať na požiadavky Dotknutých osôb týkajúce sa uplatňovania práv vo veciach ich osobných údajov v zmysle č. 15 – 22 Nariadenia.
2. Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne oznámiť Prevádzkovateľovi akékoľvek uplatnenie práv Dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním jej Osobných údajov (najmä uplatnenie práva na prístup k údajom, práva na opravu, práva na vymazanie, práva na obmedzenie spracúvania, práva na prenosnosť údajov a práva namietat').
3. V prípade, ak dozorný orgán alebo príslušný súd vydá žiadosť týkajúcu sa spracúvania Osobných údajov, vrátane žiadosti o obmedzenie spracúvania, výmaz, opravu Osobných údajov, poskytnutie informácií alebo vykonanie akýchkoľvek iných opatrení, Sprostredkovateľ je bez zbytočného odkladu povinný informovať Prevádzkovateľa o doručení akejkoľvek takej žiadosti pred tým, ako na túto žiadosť zareaguje alebo vykoná iný úkon týkajúci sa spracúvaných Osobných údajov, alebo čo najskôr ako je možné legitímne očakávať, v prípade, že akýkoľvek zákon alebo nariadenie predpisuje Sprostredkovateľovi okamžitú odpoveď dozornému orgánu alebo príslušnému súdu s výnimkou prípadu, že také oznámenie Prevádzkovateľovi je zakázané zákonom, nariadením alebo rozhodnutím/príkazom.
4. Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní, všetky vyžiadané informácie, ktoré sú nevyhnutné k vybaveniu jednotlivých žiadostí. Sprostredkovateľ poskytne požadované informácie e-mailom na kontaktné údaje Prevádzkovateľa a podľa povahy veci aj písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa.



## Čl. X

### Kontaktné údaje Prevádzkovateľa

5. Oznámenia osobe Prevádzkovateľa sa doručujú nasledovnej osobe:

Meno priezvisko: Mgr. Patrik Kubala, zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov

Tel: +421 2/6820 7369; email: gdpr@155.sk

Adresa: Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky, Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava

## Čl. XI

### Záverečné ustanovenia

1. Sprostredkovateľ je povinný dodržiavať pri spracúvaní Osobných údajov tieto pokyny, a to počas celej doby platnosti Hlavnej zmluvy, ak sa na spracúvanie Osobných údajov nevzťahuje osobitná zmluva o spracúvaní osobných údajov uzatvorená medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom.
2. Tieto pokyny nadobúdajú účinnosť dňa 02.08.2021 a pre Sprostredkovateľa sú záväzné odo dňa ich doručenia Sprostredkovateľovi.
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pristúpiť kedykoľvek k zmene týchto pokynov/vydaniu nových pokynov, pričom každá zmena voči Sprostredkovateľovi je účinná odo dňa oznámenia Sprostredkovateľovi, ak Prevádzkovateľ neurčí neskorší dátum účinnosti.
4. Za oznámenie (doručenie) zmenených/ nových pokynov sa považuje aj nasledujúci deň po ich zverejnení na webovej stránke Prevádzkovateľa [www.155.sk](http://www.155.sk).