

ACORD D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL ENTRE EL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES I ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U

REUNITS

D'una banda, la senyora Eunice Romero Rivera, Directora General de Migracions, Refugi i Antiracisme, nomenada pel Decret 277/2021, de 22 de juny. I de l'altra, La Sra. Marta Ramos Rodríguez, en nom i representació de l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U, en virtut de l'escriptura de poder mercantil, protocol 5638, autoritzada pel notari de l'Il·lustre Col·legi Notarial de Madrid, senyora Ana López-Monís Gallego, en 21 de desembre de 2021 inscrita al Registre Mercantil de Madrid, en 19 de gener de 2022, en el full M-34417, foli 182, volum 36977, inscripció 309. Ambdues parts, en l'exercici de les funcions que els estan legalment assignades, reconeixent-se recíprocament la capacitat legal necessària per obligar-se de comú acord.

MANIFESTEN

I. Ambdues parts han signat un contracte per a la prestació del servei d'assessorament en matèria migratòria 'info-migració', d'informació i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades i en matèria de no discriminació, amb codi de referència IF-2023-3.

II. Atès que l'execució de l'esmentat contracte per part de l'empresa adjudicatària comporta tractar dades personals de les quals és responsable la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme, l'empresa té la consideració d'encarregat del tractament, d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

III. Que l'empresa adjudicatària disposa de la capacitat i els recursos necessaris per tal de garantir que, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, aplica les mesures tècniques i organitzatives apropiades per complir amb el que estableix la legislació esmentada de protecció de dades.

IV. La necessitat de signar un acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal en relació a l'esmentat contracte, en els termes que estableix els articles 28 del RGPD i 33 de la LOPDGDD.

CLÀUSULES

Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament

Mitjançant aquest acord d'encàrrec s'habilita a ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U, en qualitat d'encarregada del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte de la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme, responsable del tractament (en endavant, el responsable) les dades de caràcter personal necessàries per prestar el Servei "Info-migració", d'informació i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades i en matèria de no discriminació.

El tractament consistirà en un assessorament especialitzat que ha de donar resposta, preferentment telefònica, però també escrita o presencial en temes relacionats amb les migracions.

Segona.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el responsable, posa a disposició de l'encarregat, la informació següent dels tractaments de dades:

- Dades d'identitat (nom i cognoms, NIF/DNI, N° Seguretat Social/Mutualitat/signatura/imatge/veu, marques físiques. signatura electrònica)
- Dades de contacte (adreça, telèfon)
- Dades de característiques personals (estat civil, dades de la família, data de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna)
- Dades acadèmiques i professionals (formació/ titulacions)
- Dades de detalls d'ocupació (professió, lloc de treball)
- Contingut de les trucades/comunicacions

Tercera.- Durada

La vigència d'aquest acord d'encàrrec de tractament queda vinculada a la vigència del contracte subscrit que s'ha identificat en aquest document.

Quarta.- Obligacions de l'encarregat

L'encarregat i tot el seu personal s'obliguen a donar compliment a l'establert a l'article 28 del RGPD i entre les quals les següents:

- a) Utilitzar les dades objecte de tractament només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec i respectar-ne la confidencialitat i el deure de secret, fins i tot després que en finalitzi l'objecte. Garantirà que les persones autoritzades per tractar dades s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de natura estatutària.
- b) Tractar les dades personals d'acord amb el que estableix la normativa vigent de protecció de dades i les instruccions del responsable, aplicant les mesures de seguretat establertes al Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades (MCPD) que corresponguin d'acord amb el nivell de risc bàsic (veure annex).
- c) Si l'encarregat considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.
- d) Subcontractació:
Per ser un servei especialitzat i per a la correcta prestació del servei no es permet la subcontractació.
- e) Assistir el responsable en el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 34, així com en la resposta a l'exercici de drets de les persones interessades establerts en el capítol III del RGPD i en l'atenció de peticions, inspeccions i auditories realitzades pel responsable, autoritat de control o altre organisme autoritzat.
- f) Facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.
- g) Informar el responsable, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans de 48 hores, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència, per correu electrònic a l'adreça indicada a la clàusula vuitena d'aquest acord d'encàrrec, d'acord amb l'article 33 del RGPD.

- h) Retornar al responsable les dades personals un cop hagi finalitzat la prestació de serveis de tractament.
Tant la supressió com la devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.
- i) Comunicar, en el cas d'ús de servidors, qualsevol canvi que es produeixi en relació amb la informació facilitada en la licitació.

Cinquena.-Obligacions del responsable

Correspon al responsable:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.
- b) Supervisar el tractament i vetllar, abans i durant el mateix, perquè l'encarregat compleixi la normativa en matèria de protecció de dades.
- c) I altres obligacions que li puguin aplicar, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Sisena.- Drets del responsable:

El responsable té dret a obtenir de l'encarregat tota la informació que consideri necessària relativa a les dades i els tractaments que es descriuen a la clàusula segona, així com l'assistència per atendre les peticions, inspeccions i auditories de qualsevol autoritat de control o altre organisme autoritzat.

Setena.- Modificació de l'Acord

Qualsevol modificació del tractament de dades previst en el present acord farà necessària la seva modificació.

Vuitena.- Comunicacions i notificacions

Les comunicacions adreçades al responsable s'enviaran a:

direcciomigracions.igualtat@gencat.cat

Les comunicacions adreçades a l'encarregat s'enviaran a:

dpo@atento.com

En prova de conformitat, ambdues parts signen el present acord, quedant un exemplar en poder de cada una de les parts.

(nom i cognoms)
Responsable

(nom i cognoms)
Encarregat

ANNEX: Mesures de ciberseguretat de nivell bàsic (Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades - MCPD)

- Normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
 - MO.NO.01: Normativa
 - MO.NO.02: Procediments
 - MO.NO.03: Procediments d'autorització
- Coneixement de la normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
 - MO.CN.04: Deures i obligacions del personal
 - MO.CN.05: Formació i conscienciació
- Protecció de dades en el disseny i per defecte:
 - MG.PD.06: Arquitectura de seguretat
 - MG.PD.07: Desenvolupament segur
 - MG.PD.08: Proves
- Gestió d'accessos dels usuaris:
 - MG.GA.09: Requisits d'accés i segregació de funcions
 - MG.GA.10: Identificació i autenticació
 - MG.GA.11: Gestió de drets d'accés d'usuaris
 - MG.GA.12: Accés local i remot
- Gestió de serveis externs:
 - MG.GS.13: Contractació i acords de nivell de servei
- Protecció d'instal·lacions i infraestructures:
 - MP.II.16: Condicionament dels locals
 - MP.II.17: Control d'accés físic
 - MP.II.18: Registre d'entrada i de sortida d'equipaments i suports
- Monitorització de l'activitat i incidències:
 - P.MO.19: Controls d'auditoria dels sistemes de la informació
 - MP.MO.20: Registre i protecció de l'activitat dels usuaris
 - MP.MO.21: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidents
- Protecció d'actius:
 - MP.PA.22: Inventari d'actius
 - MP.PA.23: Fitxers temporals
 - MP.PA.24: Protecció d'equips
 - MP.PA.25: Manteniment d'equipament
 - MP.PA.26: Protecció de suports d'informació
 - MP.PA.27: Devolució d'actius
- Protecció de la informació:
 - MP.PA.28: Protecció del lloc de treball
 - MP.PI.29: Limitació del tractament de dades personals
 - MP.PI.30: Còpies de seguretat
- Protecció de la informació en tractaments no automatitzats:
 - MP.PP.33: Control d'accés a la documentació
 - MP.PP.34: Custòdia, emmagatzematge i destrucció
 - MP.PP.35: Còpia o reproducció de documents
 - MP.PP.36: Trasllat de documentació
 - MP.PP.37: Criteris d'arxiu
 - MP.PP.38: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidències
 - MP.PP.39: Procediments per tractaments no automatitzats