

# Términos y condiciones de licencia de uso de la plataforma SNapp®

SNapp es la marca o denominación utilizada para el portal y software de gestión de servicios socio sanitarios diseñada para su uso por personal de servicios de enfermería o gabinete médico escolar, y de la que es titular Educación para la Salud S.L., con CIF: B87728168 y con domicilio en Calle Londres, 38, Oficina 203, 28232 de Las Rozas, Madrid, España (en adelante SNapp, SNapp.care, SCHOOLNURSE o SNapp indistintamente), en la persona de su Representante Legal pro tempore (en adelante "SNapp").

SNapp es un software/aplicación/portal/sistema/solución online (en adelante indistintamente app) desarrollado y propiedad de Educación para la Salud, S.L., especializado para la planificación, estudio, control, gestión y reporte del uso del servicio sanitario escolar por parte de personal profesional sanitario para una correcta y segura administración tanto de los registros de intervención llevados a cabo por el personal sanitario usuarios del sistema, almacenamiento de informes médicos, recetas, protocolos generales o específicos así como de cualquier otro datos personales privados y confidenciales incluidos los propios del personal administrativo del centro o centros escolares, padres y tutores de alumnos, alumnos del centro(s) y otros beneficiarios del servicio y atención socio sanitaria llevada a cabo por personal propio o subcontratado por el cliente para prestar dichos servicios en su centro o donde dicho personal los facilite.

Se trata de una aplicación SAAS (Software as a Service), disponible en Internet que permite:

- La gestión de citas con pacientes, agenda de cuidados y seguimiento.
- Gestión y archivo de historias clínicas y toma de datos de carácter personal de pacientes (alumnos u otros, objeto del servicio) así como datos de contacto de padres y tutores de estos, personal del centro y otros necesarios para la correcta gestión del espacio de enfermería o servicio médico escolar.
- Registro de intervenciones e incidencias diarias.
- Portal de comunicación con usuarios de la aplicación (colegios, padres y profesionales) mediante la propia app así como a correos electrónicos de dichos usuarios.
- La facturación y la gestión económica de SNapp con el Cliente.
- Reporte de actuaciones e informes.

## 1. Definiciones.

En relación con las presentes condiciones, se indican en adelante los significados que deben atribuirse a los términos y expresiones recurrentes:

**“Base de Datos”**: se deberán entender por este término todos los contenidos almacenados por SNapp, tanto suministrados por el cliente como los propios Usuarios de SNapp, así como los logs de cambios y en su caso los mensajes enviados desde SNapp y los datos personales de los destinatarios de las comunicaciones;

**“Cliente”**: se considera como tal al Colegio, Centro Escolar, Organización o cualquier organismo que contrate los servicios de SchoolNurses.

**“Usuario”**: se entenderá dentro de este término, a todos los padres/tutores legales/personal escolar propio o subcontratado, sanitario o no sanitario que el Cliente autorice a utilizar y acceder a la plataforma Snapp para su uso.

**“Personal Sanitario”**: se considera “personal sanitario” a las personas contratadas por el Cliente directa o indirectamente para el ejercicio de sus funciones sanitarias dentro de los Centros Escolares.

**“Código Ético”**: se considera como tal el código que se encontrará en la dirección <http://www.schoolnurses.es/codigo-etico-school-nurses/>

**“Contrato”**: se considera tal el presente documento formado por las Condiciones de Uso;

**“Datos Personales”**: se deberá entender por este término cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable de cuyo tratamiento sea Responsable el Cliente y que sea objeto de tratamiento por parte de SNapp a efectos de ejecutar el Contrato. Más en concreto, los datos objeto de tratamiento serán la dirección email, el número de teléfono, nombres y apellidos de padres, tutores, alumnos o personal del colegio, dni o similares, las direcciones IP, las Bases de Datos y los datos generados a partir del uso de la Plataforma SNapp y las comunicaciones transmitidas, que pueden contener datos de carácter sanitario, historial médico, detalle de intervenciones realizadas, observaciones y recomendaciones médicas o de enfermería, etc.

**“Declaración de Privacidad”**: se considera como tal la declaración que se encontrará en la dirección <http://www.schoolnurses.es/politica-de-privacidad/> ;

**“Fecha de activación”**: se considera como tal la fecha comunicada por SNapp al Cliente en el acto de activación de la aplicación tras la orden online a distancia, mediante conexión Internet.

**“Fecha de expiración”**: se considera como tal la fecha de caducidad del Contrato, considerando también la que sigue a la primera tras la renovación de la licencia.

**“Propiedad intelectual”**: se considera como tal a cualquier derecho de propiedad intelectual regulado, en cada caso, por las leyes sobre patentes, sobre el derecho de autor, sobre el secreto industrial, sobre las marcas y sobre cualquier otro derecho de propiedad intelectual esté o no registrado, así como las eventuales aplicaciones, renovaciones, ampliaciones, reintroducciones y restauraciones, actualmente en vigor o que puedan realizarse en el futuro, en todo el mundo;

**“Reglamento de Privacidad” o “GDPR”**: se deberá entender por este término el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

## 2. INTERVINIENTES

1. **Educación para la Salud, S.L.**, titular de esta plataforma digital on-line, accesible por Internet en la modalidad “Software As A Service” que permite al usuario gestionar directa y autónomamente dicho control y registro. Se trata de una sociedad especializada en el sector de provisión de personal y servicios socio sanitarios y educación para la salud.
2. **Cliente o Colegio**, es el Cliente, Colegio, Centro, Institución u organismo que contrata los servicios de esta plataforma.
3. **Usuario o Usuarios**, es el padre, madre, tutor legal, profesor, tutor escolar o personal sanitario o no, autorizado por el Colegio.

**Considerando** que SNapp es una plataforma que almacena información delicada y de carácter personal y naturaleza confidencial, aportada tanto por el propio Colegio, como datos de alumnos, profesores, padres o tutores, incluida información de aspecto socio sanitario y que por tanto su uso por los perfiles autorizados por el propio cliente, **deberán conocer y aceptar sus obligaciones propias**, debiendo en todo caso el cliente asegurarse de que éstos conozcan sus obligaciones en materia de datos personales, regulación europea afecta y uso de SNapp.

En su virtud, a través de los siguientes Términos y Condiciones de Uso, se estipulan las obligaciones para el **Cliente o Colegio** y el **usuario**, las cuales declaran haber leído y comprendido, y a cuyo cumplimiento se obligan.

## 2. Obligaciones del cliente (colegio o institución)

### 2.1. Alta Cliente y perfiles de Usuarios

Para proceder al alta de un Cliente como usuario creará un centro o centros, dependiendo de lo contratado por este. Una vez creados los centros, el administrador del centro, supervisor sanitario o supervisor de administración, podrán crear cuantos usuarios quieran dentro del sistema. Cada usuario deberá ser nominal y único por persona.

Se seleccionará un nombre de usuario y contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar

SNapp la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que se proceda al bloqueo inmediato. Se podrá utilizar el correo electrónico propio como identificador, pero no se podrán elegir nombres de usuarios que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante de SNapp, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

Una vez ha sido creada la cuenta de cada usuario con el procedimiento que se establezca en el portal SNapp, durante el proceso se irá informando de los diferentes pasos a seguir.

En todo caso, la plataforma permite a los usuarios con perfil “administrador”, verificar el número de usuarios, permisos y perfil contratados en todo momento. Accediendo a la administración de dichos usuarios.

Los usuarios del tipo “Personal Sanitario” y autorizados por y bajo la responsabilidad del Gestor Administrativo debe ser reservados a usuarios profesionales, dado que estos pueden tener acceso a información suministrada directamente por los padres o tutores del menor, directamente por ellos en SNapp o posteriormente almacenada en SNapp por dicho personal, de carácter sanitario y privado. Por tanto, el Cliente se compromete, en caso de tener acceso a dicha información, a comunicarlo inmediatamente a EDUCACIÓN PARA LA SALUD, S.L. y a no utilizar la información para fines ajenos a la propia actividad profesional sanitaria y en cualquier caso por exigencias vinculadas a dicha función.

Adicionalmente existen el perfil de **PERSONAL TECNICO DE SOPORTE SNAPP**, a través del cual SNapp facilitará soporte técnico a los usuarios mediante un servicio de atención vía correo electrónico o vía la propia aplicación (ayuda).

## **2.2. Acceso a la Plataforma.**

El Cliente tendrá acceso a la Plataforma SNapp® mediante un área reservada denominada “Panel” a través de las credenciales de autorización y de autenticación atribuidas a cada uno, conservadas y utilizadas por éste bajo su exclusiva responsabilidad. El acceso al Panel y el uso de la Plataforma SNapp® deberá realizarse con arreglo a lo indicado en las presentes condiciones. En particular, el Cliente se compromete a conservar con la máxima confidencialidad los códigos alfanuméricos de acceso (denominados "username" o “nombre de usuario” y "password" o “clave”) mencionados y responde por lo tanto también de la custodia de los mismos. La “clave” será un dato que incluso el propio personal técnico de SNapp desconocerá ya que, el usuario está obligado a definir su propia clave, que estará cifrada ya que se le ha aplicado técnicas de criptografía unidireccional, método “hash”, que no permiten visualizar ni descryptar dicha clave.

Para el acceso a algunas partes o servicios del portal, puede ser necesario disponer de una o varias contraseñas con el objeto de que la gestión de los contenidos sea realizada, directamente, por el propio Cliente pudiendo, en cada caso, modificar los datos a los que tenga acceso o permiso por su perfil para acceder.

Estas contraseñas deben ser únicas, garantizando así la identificación. El Cliente y cada usuario deberá aceptar y seguir la política y obligaciones y hacerse plenamente responsable en el tratamiento confidencial y la adecuada custodia de las contraseñas de

que disponga, evitando el acceso a las mismas, de terceras personas no autorizadas expresamente por el Administrador o por SNapp.

El Cliente (o el Usuario) será por lo tanto el único responsable de cualquier daño causado por la eventual utilización de login y password por parte de terceros no autorizados. El Cliente y el Usuario se compromete a comunicar inmediatamente a SNapp el eventual robo, extravío, pérdida o apropiación por cualquier título, por terceros no autorizados, de las credenciales de acceso.

### **2.3. Otros.**

Esos datos de contratación y facturación se podrán consultar utilizando las funcionalidades normales de la Plataforma SNapp. Sin perjuicio de la facultad de cancelación, pueden establecerse plazos de conservación más largos por exigencias distintas de las indicadas en este Contrato, en particular en caso de requerimientos legales sobre plazo de conservación de actuaciones en materia sanitaria, investigaciones, procesos judiciales o eventuales controles.

En la utilización de la Plataforma SNapp el Cliente se compromete a dar un uso de Buena fe, cumplimiento de las instrucciones de uso definidas por SNapp, y las indicaciones derivadas de las leyes, reglamentos, disposiciones de Autoridades o códigos auto reguladores vigentes europeos, nacionales o regionales en su caso.

Se entiende que el tratamiento de los datos conectado con el uso de la plataforma se producirá en cualquier caso respetando la normativa vigente, entendiéndose que el Cliente y usuarios autorizados en la medida de sus permisos y perfiles, y que almacenen o reflejen datos personales, asumen la función de Responsable del Tratamiento y SNapp, valiéndose para ello de su propia estructura organizativa, asume la función de Encargado del Tratamiento.

Debido a la naturaleza y al funcionamiento de la Plataforma SNapp, las Partes reconocen, conforme y dentro de los límites contemplados en el presente Contrato, que será el Cliente, salvo acuerdo explícito distinto como en el caso de Soporte técnico contratado bajo licencia o modalidad de pago, el que gestione directa y autónomamente los instrumentos informáticos puestos a disposición, y será el propio Cliente y sus usuarios, bajo su exclusiva responsabilidad, los que inserten, editen o almacenen datos a través la Plataforma SNapp. El Cliente y cada usuario gestionarán, en calidad de Responsable del tratamiento, los datos de los que es responsable cada uno, quedando expresamente prohibido el uso de SNapp para fines fraudulentos o contrarios a la Ley. El Cliente es además consciente de que, en caso de violación de la presente prohibición, SNapp se reserva el derecho exclusivo de suspender el servicio y rescindir de pleno derecho el Contrato, o tomar las medidas oportunas.

La Plataforma SNapp® podrá poner a disposición del Cliente funcionalidades, instrumentos y aplicaciones de integración con software externos (“API” o “funciones de interoperabilidad”) tales como posibilidad de teleconsulta, telemedicina, revisiones médicas, emisión de recetas, u otros que se puedan añadir en el futuro. El Cliente es el único responsable de la utilización de las funciones de interoperabilidad y se compromete a utilizarlas con los adecuados instrumentos respetando los contenidos del presente Contrato o condiciones específicas de contratación de dichas funcionalidades añadidas.

La utilización mediante la Plataforma SNapp® de funcionalidades puestas a disposición de terceros podrá hacerse depender de la aceptación de las condiciones contractuales de esos terceros.

De forma meramente accesoria e instrumental al disfrute de la Plataforma, SNapp se compromete a prestar al Cliente la asistencia técnica mediante recomendaciones vinculadas al correcto funcionamiento de la Plataforma SNapp. En caso de suspensión del acceso por Consola debido a irregularidades administrativas el Cliente podrá acceder exclusivamente tras haber subsanado la causa que produjo su bloqueo.

## 3. Obligaciones del usuario

### 3.1. PERFILES DE USUARIO

Se contemplan tres perfiles genéricos de usuarios de la plataforma cuyas funciones son principalmente:

**ADMINISTRADOR:** son los usuarios debidamente identificados que actúan en nombre del Cliente y que declaran tener potestad y autoridad para contratar y actuar en nombre de este. Se incluye aquí personal administrador o director del centro escolar, personal técnico delegado de este. Su perfil como propietario de los datos Personales de los que disponga, le autoriza a volcar en el aplicativo los datos que obren en su poder y a los que ha sido previamente autorizado por los padres o tutores legales de los menores cuyos datos puedan facilitar relativos a datos de contacto de éstos para que el sanitario prestador del servicio pueda contactar en caso de necesidad o emergencia, de los menores tutelados de éstos y datos de carácter o relevancia sanitario tales como historias médicas, recetas, planes de cuidados, tratamientos, patologías o antecedentes del menor o de las familias que ya obren en su poder. Los datos de carácter personal que se le solicitarán a este tipo de usuario, además de los propios datos del centro escolar o centro a efectos de facturación y contratación de los servicios, son el de nombre y apellidos, DNI, email y teléfonos de contacto, relación con el centro o cargo.

**PERSONAL SANITARIO DEL CENTRO ESCOLAR:** Será el personal sanitario que atienda o deba acceder a los datos almacenados con el objetivo de realizar consultas, modificar o ampliar e incluir datos facilitados por la familia u otros profesionales sanitarios siguiendo la Política de Seguridad y confidencialidad que aquí se establece para la correcta salvaguarda de dichos datos. Asimismo, los padres o pacientes usuarios del servicio, a los que se les informará de que sus datos serán almacenados y tratados, además de los derechos que les confiere la ley de acceso, rectificación o eliminación, pueden solicitar que sus datos relativos a salud, así como el detalle de las intervenciones o asistencia recibida sea privado, por lo que sólo el personal sanitario podrá acceder a las historias médicas o detallado de intervenciones realizados si es deseo de los pacientes. No obstante, se debe tener en cuenta que la entrada de datos de carácter sanitario en el aplicativo, tales como diagnósticos, clasificación científica de intervenciones, y otros de carácter sanitario, deben de realizarse sólo y únicamente por el/los usuarios con perfil sanitario debidamente autorizados capacitados e identificándose sus datos personales

tales como DNI, credenciales o número de colegiado, etc. que éstos declararán tener en vigor y ser reales. La entidad contratante exigirá que acepten y declaren estar al corriente de sus obligaciones en materia de colegiatura, titulación, antecedentes, etc.

**PADRES Y TUTORES:** Se les facilitará un usuario único de acceso y consulta si así lo autoriza el Cliente. Asimismo, se llevará a cabo al inicio de servicio, si así lo desea el centro, una toma de datos o encuesta de salud con el objetivo de completar unos mínimos de información relevante o FICHA SALUD DEL ALUMNO(S) de los que son responsables, dicha encuesta está orientada a una primera toma de datos que éstos quieran o consideren compartir con el personal sanitario tales como patologías del alumno, antecedentes o información relevante para el personal sanitario y el servicio que éstos deban prestar. Dichos datos no tendrán validez médica ni científica y es el personal sanitario responsable el que los validará o completará como corresponda.

Los padres o tutores podrán solicitar que se añadan, actualicen, amplíen o modifiquen datos una vez completados a dicho personal sanitario, o podrán subir documentos consultables por el personal sanitario. Este tipo de usuario no tendrá permisos para actualizar o editar datos de carácter médico, diagnósticos, valoraciones u otros reservados para personal sanitario autorizado por el Cliente; limitándose su capacidad de edición online a actualizar o completar su propio perfil de usuarios que incluirá: Nombre y apellido, teléfonos de contacto, emails de contacto, DNI, foto de perfil, y campo de observaciones libre, además de clave de acceso. El nombre de usuario será asignado por SNapp, y que normalmente coincidirá con el email personal del usuario con el que se gestionó el alta, y solo los gestores de soporte de SNapp podrán modificar dicho nombre de usuario.

Adicionalmente, existe el perfil de **PERSONAL TECNICO DE SOPORTE SNAPP:** SNapp facilitará soporte técnico a los usuarios y para ello facilitará un servicio de atención vía correo electrónico o vía la propia aplicación (ayuda). El personal de SNapp que tenga acceso a los datos almacenados está obligado contractualmente a la salvaguarda y seguimiento tanto de los protocolos de seguridad como de confidencialidad. Adicionalmente SNapp aplica medidas de seguridad para asegurar la trazabilidad de los accesos, extracción de datos y encriptación o anonimización de los mismos, copias de back up y otros destinados a la protección y custodia conforma a la Ley y buenas praxis en materia de datos de carácter personal.

### **3.2. CONSENTIMIENTO EXPRESO**

**Todo usuario debe dar su consentimiento expreso** para poder acceder para el tratamiento de sus datos personales que el mismo completará. Asimismo, en SNapp se solicita al padre que autorice o no a que si hijo sea tratado por el Servicio de enfermería escolar, así como a que añada (suba) documentación que considere necesaria compartir con el profesional sanitario tales como historiales médicos, recetas, protocolos específicos, etc. Todos estos documentos serán accesibles solo por el personal sanitario autorizado, y se guardará un log de acceso a los mismos.

La encuesta voluntaria o toma de datos para completar la ficha de salud contiene las siguientes preguntas o datos solicitados y que son considerados datos de carácter especial

y muy sensible y por tanto se les aplicará las medidas de protección que dicte la normativa vigente en cada momento o superiores:

#### DATOS DEL USUARIO (PADRE/MADRE/TUTOR)

Nombre de quien completa el formulario  
1er y 2do apellido de quien completa el presente formulario  
Móvil de contacto en caso de emergencias  
¿Otro móvil alternativo?  
Correo electrónico  
Relación con el alumno  
DNI/NIE de quien completa el presente formulario

#### DATOS DEL ALUMNO

¿Nombre del Alumno?  
¿Primer apellido del alumno?  
¿Segundo apellido del alumno?  
Fecha de nacimiento del alumno  
Sexo  
Año y curso escolar  
Opción de subir una foto de cara del alumno para facilitar la identificación por el sanitario y completar la ficha del alumno

#### PREGUNTAS SOBRE LA SALUD DEL ALUMNO:

¿Tiene el menor alguna alergia a medicamentos y/o excipientes?  
¿Tiene alguna alergia/intolerancia a alimentos? (se solicita indicar el grupo de alérgenos)  
¿Come habitualmente en el colegio?  
¿Otras alergias? (Polen, ácaros, picaduras, latex, animales, etc.)  
¿Problemas respiratorios? (Asma, Bronquitis de repetición, inmadurez pulmonar, otros)  
¿Problemas digestivos? (estreñimiento, parasitosis, reflujo, gases, indigestión...)  
¿Problemas neurológicos? (convulsiones febriles, epilepsia, TDAH, cefaleas, migrañas, etc.)  
¿Problemas cardíacos? (soplo, arritmias, estenosis, otros)  
¿Trastornos de espectro autista? (generales del desarrollo, síndrome de Asperger, etc.)  
¿Trastornos de movimiento? (escoliosis o cifosis, pies planos, problemas articulares, musculares, etc.)  
¿Ha tenido alguna intervención quirúrgica recientemente o que debamos conocer?  
¿Tiene todas las vacunas al día? ¿otras vacunas?  
¿Algún otro detalle o información que crea debemos conocer?

Los usuarios se comprometen a completar los datos de Buena fe y dentro de su conocimiento ya que son necesarios para la prestación de un servicio sociosanitario por parte de personal de esta rama al menor o alumno destinatario final de las atenciones. SNapp estará indemne y no asumirá ninguna responsabilidad ni directa ni subsidiaria sobre la falsedad o exactitud de los datos registrados o compartidos por los usuarios.

### **3.3. ACCESO A LA PLATAFORMA**

- Sólo pueden acceder a la plataforma usuarios que sean mayores de 18 años de edad, no asumiendo SNapp ® ninguna responsabilidad en caso de que un menor de edad, incumpliendo estas condiciones, haga un uso indebido de la plataforma.
- Es obligación del USUARIO proporcionar una información real. Se presumirá que los datos suministrados son verdaderos y que se cumplen todas las condiciones indicadas, por lo que SNapp ® no asume ninguna responsabilidad en caso de no ser así.

En este sentido, el USUARIO declara y garantiza la exactitud, certeza y veracidad de la información que ha facilitado con su registro, y de cuya actualización es responsable.

SNapp ®, en el momento en que tenga conocimiento de que el usuario ha facilitado información falsa, que ha creado un perfil de usuario ficticio, o que oferta o solicita servicios o productos que vulneran la Ley, la moral y las buenas costumbres, procederá a suspender o cancelar definitivamente la cuenta (sin perjuicio de ejercitar las acciones que procedan en Derecho y reclamar las indemnizaciones correspondientes).

- De igual forma se procederá en caso de introducirse contenidos que vulneren derechos de propios o de terceros (tales como derechos de la propiedad intelectual o industrial, derechos fundamentales, o de cualquier otro contenido que sea contrario a la ley), retirando, por tanto, los contenidos ilegales.
- Se prohíbe expresamente que el USUARIO haga uso de las informaciones a que tenga acceso a través de la aplicación con fines de publicidad, así como para el envío de correos masivos no solicitados (spamming) al resto de los usuarios.
- El acceso a la Plataforma SNapp ® se produce a través de un área reservada denominada “Panel”, mediante de las credenciales de autorización y de autenticación atribuidas a cada uno, conservadas y utilizadas por este bajo su exclusiva responsabilidad.
- El acceso al Panel y el uso de la Plataforma SNapp ® deberá realizarse con arreglo a lo indicado en las presentes condiciones. Se seleccionará un nombre de usuario y contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente y confidencial de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar SNapp su pérdida, robo o extravío, así como el posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que se proceda al bloqueo inmediato. Podrá utilizarse el propio correo electrónico como identificador, pero no podrá elegir nombres de usuarios que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante de SNapp, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

- Una vez ha sido creada la cuenta de cada usuario con el procedimiento que se establezca en el portal SNapp, durante el proceso se irá informando de los diferentes pasos a seguir.
- En todo caso, la plataforma permite a los usuarios con perfil “administrador”, verificar el número de usuarios, permisos y perfil contratados en todo momento. Accediendo a la administración de dichos usuarios.
- La “clave” será un dato que incluso el propio personal técnico de SNapp desconocerá ya que, el usuario está obligado a definir su propia clave, que estará cifrada ya que se le ha aplicado técnicas de criptografía unidireccional, método “hash”, que no permiten visualizar ni desenscriptar dicha clave.
- Con la finalidad de evitar la promoción de ofertas falsas o ilegales, cuando el USUARIO tenga conocimiento, o sospeche, que se trata de una oferta ficticia, contraria a la Ley, a las presentes condiciones generales o las buenas costumbres, se compromete hacerlo saber a SNapp, para que adopte las medidas oportunas.

## 4. Propiedad Intelectual e Industrial. Marcas, Publicidad y Terceros licenciatarios.

### **4.1. Propiedad intelectual SNapp®**

Educación para la Salud S.L. es el único propietario exclusivo de todos los derechos e intereses de la Plataforma SNapp®, y de cualquier Propiedad Intelectual vinculada a la misma, incluyendo sus desarrollos. SNapp® es una marca comercial registrada. El sitio web, la Plataforma SNapp® y la información allí recogida, salvo los datos personales del cliente o sus usuarios, son propiedad de SNapp. Está prohibida la copia no autorizada y la difusión vulnerando los derechos de Propiedad Intelectual.

### **4.2. Publicidad en SNapp®.**

Dependiendo de la modalidad de licencia elegida, y en particular para la modalidad FREE, Cliente y Usuario reconocen y aceptan que SNapp pueda incluir en su página de inicio o en los mensajes o notificaciones enviada desde SNapp necesarias o en el acceso de usuarios, publicidad tanto propia como del Cliente o de un tercero.

Los Clientes que además contratasen servicios sociosanitarios o personal a Educación para la Salud y estos sean usuarios de SNapp, no se les presentará publicidad de terceros.

Asimismo, el Cliente autoriza a SNapp a hacer una mención y/o incluir un logo del Cliente en sus medios propios como reconocimiento de usuario de la Plataforma SNapp®

SNapp® **nunca cederán los datos personales de los usuarios o clientes a terceros**, ni les dará acceso a sus preferencias, intereses, u otros; siendo exclusiva competencia de SNapp y su Soporte técnico propio o externalizado el gestionar qué publicidad se muestra, en caso de que se llegase a hacer publicidad.

#### **4.3. Enlaces / Banners en modalidad FREE.**

El Cliente y el Usuario acepta y autoriza a que en la modalidad FREE, SNapp® pueda utilizar enlaces o banners si así lo desea, que se mostrarán a sus usuarios según el criterio de SNapp®, a sitios de terceros con el objeto de que SNapp® pueda mediante dichos ingresos publicitarios sufragar el coste de sus servicios. No obstante, SNapp® se compromete a monitorizar que dichos enlaces o empresas publicitarias no contendrán informaciones o contenidos contrarios a la ley, la moral, las buenas costumbres, el orden público, ni contrarios o perjudiciales para los intereses de SNapp o el Cliente y el Usuario. La existencia del enlace no significa que exista una relación jurídica ni comercial entre SNapp y la empresa anunciante, dado que dicho espacio publicitario podrá ser arrendado a agencias publicitarias o add exchanges o networks para publicidad automatizada. No obstante, SNapp podrá en cualquier caso eliminar los enlaces que considere oportunos sin que ello genere derecho a indemnización de ningún tipo a la persona o entidad generadora del enlace.

Por tanto, podrán existir enlaces a otros portales o páginas web de titularidad de terceros. Estos enlaces de salida tienen como finalidad la difusión publicitaria de los productos o servicios ofrecidos por estos portales o páginas web.

En todo caso las comunicaciones comerciales serán en la medida de lo posible relacionadas con los intereses de Educación para la Salud S.L. en lo referente a la promoción de hábitos saludables, alimentación sana, educación, integración, preservación del medio ambiente, etc.

El cliente podrá optar mediante el pago de la licencia anual correspondiente a la eliminación de dichos contenidos a sus usuarios.

No obstante, SNapp podrá, en cualquier caso, con motivos de soporte, mejoras del servicio o promoción de nuevas funcionalidades, realizar comunicaciones puntuales a dichos usuarios, incluido el envío de correos informativos.

#### **4.5. Contenido generado por el usuario**

En relación a las opiniones y comentarios de cualquier tipo, incluso las descripciones de productos, que un usuario remita o comunique por cualquier medio a la plataforma, se entiende que EDUCACIÓN PARA LA SALUD, S.L. queda autorizada para su reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, y el ejercicio de cualquier otro derecho de explotación, por todo el tiempo de protección de derecho de

autor que esté previsto legalmente y sin limitación territorial. Asimismo, se entiende que esta autorización se hace a título gratuito.

Las reclamaciones que pudieran interponerse en relación con posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre cualesquiera de los Servicios de este Sitio Web deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [DPO@schoolnurses.es](mailto:DPO@schoolnurses.es).

En cuanto a los canales de participación que EDUCACIÓN PARA LA SALUD, S.L., o la marca SNapp, pone a disposición de los usuarios para fomentar la conversación y el intercambio de información, deben respetarse unas normas de convivencia y respeto básicas: todos los usuarios se comprometen a no utilizar tales secciones con propósitos contrarios a estas Condiciones Generales y asumen que cada uno es responsable de su actividad dentro de dicho Servicio.

Deberán en todo caso cumplir con todas las leyes y normas aplicables (nacionales e internacionales) y, de manera especial, si el usuario representa una empresa, acatar los códigos de publicidad, marketing, privacidad u otros códigos de autorregulación aplicables a su industria.

En concreto, deben acatarse las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones, así como en las normas de la comunidad, y todas las leyes locales, nacionales e internacionales.
2. No hacerse pasar por otra persona u organización; en caso contrario, puede incurrir en delito tipificado en el Código Penal u otras infracciones del ordenamiento jurídico español.
3. No utilizar un lenguaje irrespetuoso y ofensivo. No serán admitidos mensajes con amenazas, insultos o cualquier otro tipo de comentario que pueda herir la sensibilidad y/o atentar contra la integridad moral de los demás usuarios. En tal caso, SNapp se reserva el derecho de retirar cualquier contenido que contravenga la presente condición.
4. No interferir en las funciones relacionadas con la seguridad del servicio que impidan o limiten el uso o copia de cualquier contenido. Además, queda totalmente prohibido el uso de esta aplicación como medio para organizar ataques o spam sobre cualquier otro tipo de servicios. Ese tipo de contenidos serán eliminados, así como con las cuentas que llevaron a cabo tal acción.
5. Los administradores del servicio tienen el derecho a borrar o editar cualquier contenido y/o cuenta de usuario que incumpla cualquier de las normas y obligaciones descritas en estos términos legales o pueda ser considerado inapropiado por SNapp o EDUCACIÓN PARA LA SALUD, S.L.

## 5. Tratamiento de los datos personales.

Los Datos Personales introducidos en la plataforma son tratamientos responsabilidad del Cliente, como Responsable del Tratamiento, sin perjuicio de los derechos que corresponden al usuario como interesado y titular de los datos personales.

Se entiende que el tratamiento de los datos conectado con el uso de la plataforma se respetando la normativa vigente, entendiéndose que el Cliente y usuarios autorizados en la medida de sus permisos y perfiles, y que almacenen o reflejen datos personales, asumen la función de Responsable del Tratamiento y SNapp, valiéndose para ello de su propia estructura organizativa, asume la función de Encargado del Tratamiento.

SNapp se compromete a no utilizarlos para ninguna finalidad diferente de la ejecución del Contrato, en su condición de Encargado del Tratamiento, confirmando el conocimiento de las obligaciones que ello conlleva y garantizando atesorar las capacidades, la experiencia y las competencias necesarias, incluidas las de índole técnica, para desempeñar tal función.

### **5.1. Requisitos sobre consentimientos previos por parte del Cliente.**

El Cliente, como Responsable del Tratamiento, declara conocer que es requisito fundamental para utilizar la Plataforma SNapp®. y para enviar notificaciones en la modalidad automatizada, que se recabe el consentimiento del usuario, lo que podrá hacer SNapp de forma automatizada dichos consentimientos.

El consentimiento deberá reunir necesariamente los requisitos previstos por la normativa en vigor y, por tanto, ser expresado mediante un acto positivo inequívoco con el cual el interesado manifieste su intención libre, específica, informada e inequívoca de aceptar el tratamiento de sus datos personales; en el supuesto de que el tratamiento tenga diversas finalidades, el consentimiento se habrá de prestar para cada una de ellas.

El Cliente, que podrá facilitar listados de usuarios a los que SNapp enviará instrucciones de alta, declara que ha recabado el consentimiento de los destinatarios de las notificaciones. Al recabar el consentimiento el Cliente deberá informar a los destinatarios que para el envío de las comunicaciones podrá valerse de soportes facilitados por terceros, como la Plataforma SNapp®.

Además corresponde exclusivamente al Cliente informar a los destinatarios, antes de utilizar la Plataforma SNapp®, que – en relación con las comunicaciones email – pueden ser utilizados sistemas de rastreo estadístico que permiten dejar constancia de la apertura de un mensaje y de los click efectuados sobre los link (conexiones de hipertexto contenidas en el email), identificando en particular la cantidad y la fecha según las técnicas específicas deducibles de lo recogido en la Declaración de Confidencialidad.

SNapp consecuentemente queda liberada, estará íntegramente eximida y será mantenida indemne por el Cliente frente a cualquier responsabilidad derivada de las modalidades adoptadas por el Cliente por la introducción de los datos en las bases de datos puestas a su disposición para la utilización de la Plataforma SNapp®, así como por las modalidades de recabar el consentimiento para la utilización de tales instrumentos. Con el fin de garantizar una alta calidad del envío de las notificaciones y de ofrecer al Cliente y usuarios cualquier instrumento útil para prevenir envíos de mensajes no deseados, SNapp excluirá automáticamente de las listas de destinatarios introducidos en la Plataforma SNapp® direcciones de email inexistentes y/o erróneas, destinatarios que han manifestado no querer recibir comunicaciones de SNapp.

## **5.2. INFORMACIÓN AL USUARIO**

- **Finalidad del tratamiento de los datos personales en Snapp.**

Tratamos la información que nos facilitan los interesados, para las finalidades indicadas por el CLIENTE como Responsable del Tratamiento, en la medida en que exista una base legal para cada tratamiento, y que se reproducen a continuación:

Para poder prestar una correcta asistencia sanitaria en el centro escolar. Dicha finalidad se concreta en los siguientes servicios:

- ✓ Gestión de citas con pacientes, agenda de cuidados y seguimiento.
- ✓ Gestión y archivo de historias clínicas y toma de datos de carácter personal del paciente (alumnos u otros, objeto del servicio), así como datos de contacto de padres y tutores de estos, personal del centro y otros necesarios para la correcta gestión del espacio de enfermería o servicio médico escolar.
- ✓ Registro de intervenciones e incidencias diarias.
- ✓ Comunicaciones con usuarios de la aplicación (colegios, padres/tutores y profesionales), mediante la propia app o a través de correos electrónicos.
- ✓ Reporte de actuaciones e informes.
- ✓ Se podrán usar sus datos relativos a la salud para la prevención y el diagnóstico médico, encontrándose todos nuestros profesionales obligados al secreto profesional. Dicha finalidad comprende la generación de historia clínica (alta del paciente, seguimiento y evolución).
- ✓ En ocasiones, SNapp® podrá aplicar procedimientos de seudonimización sobre los datos personales del Paciente de manera que o bien no sea posible encontrar una relación entre una persona física identificada o identificable y los datos personales tratados. Dichos procedimientos se aplicarán para poder tratar los datos con fines de investigación científica, reportes de actuación y estadísticas de intervenciones realizadas.
- ✓ Para poder informar sobre cambios o actualizaciones de la aplicación.
- ✓ Enviar información relevante sobre aviso de uso del servicio sanitario por parte de sus tutelados, detalle que sólo será visible por el usuario validado dentro del entorno seguro de la plataforma
- ✓ Avisar de actualizaciones planificadas o no, necesidad de completar datos, o prestar el correcto soporte, respuesta o resolución de incidencias del usuario sobre el uso de la aplicación.

- **Legitimación para el tratamiento de los datos personales en SNapp:**

Para poder prestar asistencia sanitaria. En todo caso el tratamiento de datos para la finalidad principal se hace en aras de la gestión, planificación, estudio, control y reporte del uso del servicio sanitario escolar por parte de personal profesional sanitario para una correcta y segura administración tanto de los registros de intervención llevados a cabo por el personal sanitario usuario del sistema, almacenamiento de informes médicos, recetas, protocolos generales o específicos.

Con fines de investigación científica para mejorar la calidad, salud y bienestar de los pacientes.

Cumplimiento de obligaciones que le correspondan a SNapp®. Por interés legítimo para dicho tratamiento de datos como puede ser los fines administrativos internos de SNapp®.

- **Tiempo de conservación de los datos:**

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras continúe vigente la relación con el Cliente o con el Usuario, procediéndose a su supresión cuando deje de existir un interés mutuo para mantener el fin del; se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos. No obstante, los datos se conservarán de acuerdo con lo establecido tanto en la normativa sanitaria nacional como autonómica que le sea de aplicación en cada caso.

#### OTROS SUPUESTOS.

La documentación clínica también se conservará a efectos de una eventual responsabilidad legal hasta el fin de las responsabilidades de conformidad con la legislación vigente. Se conservará, asimismo, cuando existan razones epidemiológicas, de investigación o de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud. Su tratamiento se hará de forma que se evite en lo posible la identificación de las personas afectadas. Artículo 17.2 de la Ley 41/2002 de 14 noviembre, de autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación.

- **Destinatarios a quienes se comunicarán los datos:**

SNapp® no cederá los datos sin su consentimiento, salvo en caso de existir obligación legal u orden de la Autoridad competente..

- **Derechos en materia de protección de datos.**

El usuario tiene derecho a retirar el consentimiento prestado en cualquier momento. Igualmente, podrá ejercitar su derecho de acceso, rectificación, supresión limitación, oposición a su tratamiento, o portabilidad de datos.

**Acceso:** El interesado tendrá derecho a que SNapp®, le comunique si se están tratando o no sus datos personales, y en caso de que se confirme el tratamiento, posibilitará su acceso facilitándole la información del tratamiento.

El derecho de acceso permite al interesado:

- ✓ Confirmar si se están tratando o no sus datos personales.
- ✓ Comunicar los datos personales que posee SNapp®
- ✓ Informar del tratamiento efectuado con sus datos.

**Rectificación:** El interesado tendrá derecho a que SNapp® rectifique sus datos sin demora injustificada cuando resulten inexactos o incompletos mediante una declaración rectificativa adicional.

El derecho de rectificación permite al interesado rectificar sus datos cuando los mismos resulten inexactos o incompletos

**Supresión:** El interesado tendrá derecho a que SNapp® suprima sus datos sin demora injustificada.

El derecho de supresión permite al interesado cancelar sus datos en caso de que el tratamiento sea ilícito, el interesado haya retirado su consentimiento, que los datos ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados, que se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información (e-commerce); se haya ejercido el derecho de oposición y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento; o deban suprimirse para cumplir una obligación jurídica de SNapp®

**Oposición:** El interesado tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos realizado por SNapp® por motivos relacionados con su situación particular.

El derecho de supresión permite al interesado oponerse al tratamiento de sus datos en el seno de servicios de la sociedad de información (e-commerce), o el tratamiento esté basado en la satisfacción de intereses legítimos de SNapp® o de terceros, siempre que estos no prevalezcan sobre los intereses o los derechos y libertades del Interesado, especialmente si es un menor. Igualmente, permite oponerse a la elaboración de Perfiles de Usuario, tratamientos con fines de investigación histórica, estadística o científica, salvo que el tratamiento sea necesario por motivos de interés Público.

**Limitación:** El interesado tendrá derecho a que SNapp® marque sus datos con el fin de limitar el tratamiento.

El derecho de limitación permite al interesado impugnar la exactitud de los datos; o que, en casos en los que el tratamiento sea ilícito, el interesado se oponga a la supresión de los datos y solicite en su lugar la limitación de su uso; que el interesado se haya opuesto al tratamiento, mientras se verifica si los motivos legítimos de SNapp® prevalecen sobre los del interesado; o cuando SNapp® ya no necesite los datos para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un procedimiento judicial.

**Portabilidad:** El interesado tendrá derecho a que SNapp® transmita sus datos a otro RESPONSABLE o al mismo interesado, mediante un formato estructurado de uso habitual y lectura mecánica.

El derecho de portabilidad se puede ejercer cuando el tratamiento se efectúe por medios AUTOMATIZADOS y se base en el consentimiento del interesado para fines específicos. La ejecución de un contrato o precontrato con el interesado.

**Decisiones automatizadas:** El interesado tendrá derecho a no ser objeto de una elaboración de perfiles cuya finalidad sea adoptar decisiones individuales basadas en un tratamiento AUTOMATIZADO de datos. Se daría cuando la finalidad del tratamiento sea

adoptar decisiones individuales basadas en un tratamiento AUTOMATIZADO de datos y destinadas a evaluar, analizar o predecir alguno de los siguientes aspectos personales: a) Rendimiento profesional. b) Situación económica. c) Salud. d) Preferencias o intereses personales. e) Fiabilidad. f) Comportamiento. g) Ubicación o movimientos de la persona.

Podrá enviar su solicitud a SNapp®(Educación para la Salud, S.L.) ,Calle Londres, 32 Oficina 203, 28232 Las Rozas – Madrid o bien al correo electrónico siguiente :dpo@schoolnurses.es.

Deberá acompañar a su solicitud una copia de su DNI o documento equivalente acreditativo de su identidad. Podremos solicitarle documentación adicional en el caso de que la solicitud se realice para un menor de edad o incapaz, por representación.

**Adicionalmente, el usuario tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.**

En caso de que el Cliente no facilite tus datos o lo haga de forma errónea o incompleta, no podremos atender su solicitud, resultando del todo imposible proporcionarle la información solicitada o llevar a cabo la contratación de los servicios.

#### **4.3. Consentimiento expreso de los Usuarios destinatarios de los mensajes.**

El USUARIO, asimismo, declara expresamente estar informado y acepta mediante la presente que es requisito esencial para utilizar la Plataforma SNapp® el recibir mensajes en la modalidad automatizada o manual, y da su consentimiento expreso para que con objeto de la prestación del servicio sanitario eficiente se le remitan avisos, actualizaciones y mensajes automatizados o manuales por parte de SNapp o el personal autorizado por el Cliente en caso de ser necesario utilizando para ello los datos de contacto personales que el Usuario o el Cliente les hubieren facilitado.

Este consentimiento inequívoco y expreso lo realizará el Usuario directamente en SNAPP una vez complete sus datos personales y de registro.

#### **5.3. SNAPP (Educación para la Salud, S.L.) como Encargado del Tratamiento:**

A continuación, le informamos sobre los datos identificativos del encargado del tratamiento:

|                                 |                                                                                                                                 |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encargado del Tratamiento       | Educación para la Salud, S.L.                                                                                                   |
| CIF                             | B87728168                                                                                                                       |
| Domicilio Social                | Calle Londres 38, Oficina 203, 28232 Las Rozas, Madrid                                                                          |
| Delegado Protección Datos (DPD) | GDx-GROUP TECHNOLOGIC CONSULTING, S.L.U. (GDx-GROUP).<br><br>Contacto: <a href="mailto:dpo@gdx-group.com">dpo@gdx-group.com</a> |

Los Datos Personales serán de la propiedad exclusiva del Cliente.

SNapp, como Encargado del Tratamiento, se compromete a no utilizarlos para ninguna finalidad diferente de la ejecución del Contrato, y declara conocer y cumplir las obligaciones que esto conlleva y garantizando atesorar las capacidades, la experiencia y las competencias necesarias, incluidas las de índole técnica, para desempeñar tal función.

En particular, SNapp se compromete a tratar los Datos Personales al amparo de las siguientes instrucciones y precauciones:

1. No cederlos o ponerlos a disposición de terceros (salvo obligación legal o requerimiento de la autoridad competente).
2. No utilizarlos para finalidades distintas de las autorizadas por el Responsable.
3. Tratarlos de un modo adecuado, pertinente y conforme al principio de la minimización de los datos, así como de una manera legal, correcta y transparente, con arreglo a la normativa en vigor en materia de tratamiento de datos personales;
4. Garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, incluida la vertiente relativa a la seguridad, según lo regulado por el art. 32 del Reglamento de Privacidad, excluyendo la responsabilidad de SNapp respecto del contenido de las Bases de Datos y los Datos Personales y del empleo de los mismos por parte del Cliente o el Usuario;
5. Garantizar una adecuada protección de los derechos del interesado, apoyando al Cliente a efectos de cumplir con su obligación de responder a las solicitudes de los interesados para el ejercicio de sus derechos, también cuando dichas solicitudes sean recibidas por SNapp, que deberá comunicarlas oportunamente y por escrito al Cliente;
6. Utilizar su propia estructura organizativa, identificando y designando a las personas autorizadas para efectuar operaciones de tratamiento de los Datos Personales y las Bases de Datos del Cliente, indicando simultáneamente el alcance de dicha autorización, impartiendo las debidas instrucciones sobre las condiciones de tratamiento.
7. Gestionar todas las obligaciones relacionadas con el nombramiento como administrador del sistema de su personal encargado de la gestión y el mantenimiento de la Plataforma SNapp®;
8. Utilizar a encargados subordinados designados por escrito las mismas obligaciones en materia de protección de datos contenidas en el presente Contrato y contemplando, en particular, garantías suficientes de la instauración de medidas técnicas y organizativas adecuadas para satisfacer los requisitos impuestos en el Reglamento de Privacidad, a pesar de lo cual SNapp seguirá siendo totalmente responsable frente al Cliente del cumplimiento de las obligaciones por parte de sus encargados subordinados;
9. Utilizar herramientas informáticas o telemáticas con CPU (unidad central de procesamiento, por sus siglas en inglés) ubicadas en el territorio de la Unión Europea a fin de evitar la transferencia transfronteriza de los datos personales, adoptando lógicas estrechamente correlacionadas a las finalidades de los servicios que SNapp está obligada a prestar al Cliente y en estricto cumplimiento de las

disposiciones vigentes en la materia, también en relación con la seguridad de los datos;

10. No efectuar ninguna transferencia de Datos Personales y Bases de Datos fuera de la UE ni hacia países que no garanticen un nivel adecuado de protección en ausencia de una autorización escrita al respecto del Cliente, entendiéndose que si el Cliente autoriza dicha transferencia, SNapp deberá garantizar la conformidad del tratamiento con las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea;
11. Garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, adoptando medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas, en consonancia con las disposiciones previstas en el RGPD;
12. Llegado el caso, cooperar con la autoridad de control y poner a su disposición la documentación eventualmente requerida con ocasión de controles o accesos por su parte, procediendo además a informar al respecto al Cliente;
13. Establecer y llevar el registro de las actividades de tratamiento
14. Poner a disposición del Cliente el nombre y la información de contacto de su delegado de protección de datos, eventualmente designado;
15. En los aspectos que le competan, prestar asistencia técnica al Cliente respecto a las obligaciones inherentes a la: (i) seguridad del tratamiento, (ii) notificación de una violación de los datos personales, (iii) comunicación de una violación de la seguridad de los datos personales al interesado, (iv) evaluación de impacto relativa a la protección de datos; En caso de violación accidental o ilícita de las Bases de Datos del Cliente, que acarree la destrucción, la pérdida, la alteración, la divulgación no autorizada o el acceso a los Datos Personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, proceder a:
  - Informar al Cliente, sin demora injustificada y, en cualquier caso, en el plazo de 48 horas a partir de entrar en conocimiento del suceso; a menos que sea improbable que la violación suponga un riesgo para los derechos y libertades de los afectados.
  - Proporcionar al Cliente la información oportuna acerca de la naturaleza de la violación, las categorías y el número aproximado de datos e interesados implicados, así como las consecuencias probables de la violación y las medidas adoptadas o cuya adopción se proponga para subsanar o mitigar sus efectos perjudiciales;
  - Si no es posible facilitar la información susodicha específica en el plazo previsto, indicar al Cliente los motivos del retraso, proporcionando en cualquier caso información inicial referente a la violación constatada y útil para el Cliente a efectos de la correspondiente notificación;
16. Suministrar al Cliente toda la información relativa a las medidas técnicas, organizativas y de seguridad adoptadas, necesarias para la conformidad normativa y que sean solicitadas formalmente por escrito por el Cliente para el cumplimiento de sus obligaciones legales. Entendiéndose que dichas actividades no podrán ser efectuadas por el Cliente con una frecuencia superior a 2 (dos) veces por cada año de duración del Contrato y que las mismas se deberán acordar con SNapp mediando un preaviso de al menos 15 días y respetando en cualquier caso la operatividad normal de SNapp;
17. Si se constata que una instrucción impartida por el Cliente viola las disposiciones legales aplicables, informarlo inmediatamente al respecto;

18. Garantizar que los Datos Personales se guarden y controlen, también en relación con los conocimientos adquiridos sobre la base de los avances técnicos, la naturaleza de los datos y las características específicas del tratamiento, a fin de reducir al mínimo los riesgos de destrucción o pérdida, incluso accidental, de dichos datos, de acceso no autorizado o de tratamiento no permitido o no conforme a las finalidades de la recogida, mediante la adopción de medidas de seguridad oportunas y preventivas;
19. Adoptar medidas adecuadas para prevenir accesos físicos no autorizados, daños e injerencias en los Datos Personales tratados en el ámbito de la ejecución de su encargo, así como una operatividad apropiada y segura de las estructuras de tratamiento de los datos a través de la instauración de medidas de seguridad física y ambientales, además de las oportunas herramientas de protección contra el software malintencionado y la pérdida de datos;
20. Adoptar procedimientos para probar, verificar y evaluar regularmente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas a efectos de garantizar la seguridad del tratamiento.

SNapp conservará los Datos Personales en una forma que permita la identificación de los interesados durante un período temporal que no excederá del necesario para la consecución de las finalidades indicadas en el presente Contrato y, en cualquier caso, respetando el principio de limitación del plazo de conservación, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa en vigor para los documentos fiscales, contables y jurídicos.

La designación de SNapp como encargado de tratamiento tendrá una duración igual a la de la contratación de los servicios, y se entenderá revocada con ocasión de su resolución, con independencia de la causa que la provoque; los Datos Personales del Cliente, así como las copias de los mismos que eventualmente obren en poder de SNapp, serán eliminados definitivamente del sistema de información de SNapp (incluidos los eventuales archivos en formato papel), sin perjuicio de permanecer bloqueados el tiempo que corresponda a fin de atender las eventuales obligaciones legales que puedan acontecer.

SNapp como Encargado del tratamiento de los datos, a los que se hace referencia en este artículo, por parte del Cliente se extiende también a los tratamientos que se efectúen en relación con los acuerdos contractuales en vigor con sus usuarios (padres, madres, tutores, profesores o personal sanitario). El Cliente se compromete en cualquier caso a eximir y a mantener indemne a SNapp de cualquier perjuicio que pudiese sufrir a causa de comportamientos, incumplimientos o vulneraciones de los usuarios.

## 6. Seguridad.

El sitio web y SNapp utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos.

En cuanto al perfil de PERSONAL TECNICO DE SOPORTE SNAPP (a través del cual SNapp facilita soporte técnico a los usuarios mediante un servicio de atención vía correo electrónico o vía la propia aplicación –ayuda-), es personal de SNapp que tiene acceso a los datos almacenados pero que está contractualmente obligado a la salvaguarda y seguimiento tanto de los protocolos de seguridad como de confidencialidad. Adicionalmente SNapp aplica medidas de seguridad para asegurar la trazabilidad de los accesos, extracción de datos y encriptación o anonimización de los mismos, copias de back up y otros destinados a la protección y custodia conforma a la Ley y buenas praxis en materia de datos de carácter personal.

## 7. Exención de responsabilidad

- SNapp no será responsable de los errores o de la no disponibilidad del servicio, retrasos en el acceso o cualquier otro tipo de anomalía debida a problemas de conexión del usuario o de la red general de Internet.
- En ningún caso SNapp será responsable por los errores o daños producidos por el uso incorrecto, indebido, ineficiente del servicio por parte del usuario.
- SNapp no responde de las consecuencias derivadas de la falta de comunicación entre SNapp y el usuario cuando sea imputable al no funcionamiento del correo electrónico u otro medio de comunicación facilitado, o a la falsedad de los datos proporcionados a tales efectos.

## 8. Vigencia y extinción.

Los efectos de las presentes condiciones, serán vigentes a partir de la fecha de contratación de los servicios y se extenderán, hasta que todas las suscripciones contratadas y sus prórrogas, de conformidad con este contrato, hayan caducado o se hayan extinguido.

## 9. Acuerdo calidad de servicio

El acuerdo de nivel de servicio aportado por SNapp se focalize en:

### **7.1. Servicio de alojamiento en plataforma:**

El servicio de SNapp tiene una garantía de servicio (disponibilidad de la aplicación) de 99,8% (durante 365 días al año), esto significa, que por motivos no planificados el sistema puede estar sin servicio un total de 8h en 1 año.

Las Partes convienen que en ningún caso podrá imputarse a SNapp la falta de disponibilidad de la Plataforma SNapp® debido a hechos y circunstancias reconducibles al Cliente o a sujetos de cuyo comportamiento deba responder el Cliente, como, a título enunciativo no limitativo, la disponibilidad de una red de Internet idónea en el Cliente, problemas de hardware, software, de network internos de la estructura organizativa del Cliente.

### **7.2. Soporte y Mantenimiento:**

En cualquier caso, se avisará con antelación en el portal de acceso de las tareas planificadas o no, de Soporte y Mantenimiento que son los que se refieren a la administración y servicios de nuestro Cloud, que incluyen:

- Actualización periódica
- Soporte Clientes
- Monitorización infraestructura
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Evolutivo Legal
- Evolutivo Criterio SNapp
- Evolutivo Criterio Cliente

De la definición del nivel mínimo de funcionalidades garantizada se excluyen portanto las actividades de mantenimiento ordinario comunicadas al Cliente con preaviso de al menos 2 (dos) días naturales y de mantenimiento extraordinario comunicadas al Cliente con preaviso que podrá ser también inferior a 4 (cuatro) horas. Durante los festivos y de las 20.00 a las 6.00 los días laborables, podrán ser necesarias interrupciones del servicio ocasionales a causa de las operaciones de mantenimiento del programa que no se incluyan en la determinación del nivel mínimo de funcionalidades garantizado, y respecto a las cuales se excluye cualquier responsabilidad para SNapp.

### **7.3. Atención de incidencias:**

Según la modalidad de licencia la gestión de incidencias se realizará bien a través de soporte técnico online, mediante la apertura de peticiones o tickets de asistencia.

**SOPORTE PREMIUM o ASISTENCIA PRIORITARIA** La asistencia para los clientes cuya licencia incluya esta opción, además del soporte por email, tendrá un soporte telefónico a través de un centro de atención telefónico al Cliente en horario habitual de oficina de lunes a viernes en horario de oficina (09.00-18.00), excluyendo festivos, sobre los temas relativos al funcionamiento de la Plataforma SNapp®. No está incluida la asistencia sobre temas inherentes a la deliverability (entregabilidad de los mensajes). La opción Soporte Premium /Asistencia Prioritaria comprende:

- Prioridad más alta en la atención de las solicitudes;

- Gestión más rápida de todas las solicitudes enviadas a través de la ventanilla de “Ayuda”;
- Posibilidad de contactar telefónicamente con el soporte técnico

Soporte Premium atenderá la solicitud en 4 horas laborables. La intervención, con solicitud de feedback por parte del Cliente, se producirá en las 16 horas laborables siguientes a que se haga cargo del problema (las 16 horas laborables deben entenderse a partir del momento en que el soporte técnico ofrece la primera respuesta de atención de la solicitud). Los tiempos de respuesta están garantizados desde el momento en que se facilite toda la información útil para la identificación de la solicitud de forma completa.

La asistencia técnica por email, a la que se hace referencia en el punto anterior, se prestará por SNapp exclusivamente frente a los contactos (direcciones email) previamente introducidas por el Cliente en la lista de los Contactos Administrativos.

Periódicamente se actualizará el sistema incorporando solución de errores y nuevas funcionalidades, que podrán ser a criterio de SNapp, como mejora del producto en base a las peticiones recibidas de su comunidad de Clientes, o modificaciones en la legalidad vigente

SNAPP se compromete a garantizar los siguientes tiempos de respuesta en el horario de servicio:

- Incidencias consideradas MUY GRAVES se responderán en menos de 1 hora a partir de la comunicación de la incidencia y se intentarán corregir en un tiempo máximo de 24 horas.
- Incidencias consideradas como GRAVES se atienden en menos de 2 horas a partir de la comunicación de la incidencia y se corrige en tiempo máximo de 72 horas.
- Incidencias consideradas como LEVES se atienden dentro de las 24h a partir de la comunicación de la incidencia y se corrigen en futuras versión sistema.

SNapp no será en modo alguno responsable del mal funcionamiento de la Plataforma SNapp® o de la imposibilidad o dificultad para desarrollar las prestaciones accesorias derivadas de la responsabilidad de los operadores de las líneas telefónicas, eléctricas y de redes mundiales y nacionales, a título enunciativo no limitativo, tras averías, sobrecargas, interrupciones, etc.

SNapp no podrá ser considerada en modo alguno responsable por inejecuciones del presente Contrato que deriven de causas ajenas a su esfera de razonable control, de fuerza mayor o caso fortuito, como, a título enunciativo no limitativo, revueltas populares, actos de terrorismo y de guerra, huelgas, motines, torbellinos, huracanes, inundaciones, incendios, corrimientos de tierras y desprendimientos.

SNapp se compromete a mantener la eficiencia y las funcionalidades de la Plataforma SNapp®; cuando se viese obligada a interrumpir el uso por eventos excepcionales o por mantenimiento, reducirá al menor tiempo posible tales interrupciones o suspensiones, realizando actualizaciones puntuales en la Consola del Cliente.

SNapp no será responsable de las acciones u omisiones de terceros que perjudiquen el funcionamiento de la Plataforma SNapp®, incluyendo, a título enunciativo no limitativo, las bajadas de velocidad o el mal funcionamiento de las líneas telefónicas y de los ordenadores que gestionan el tráfico telemático entre el Cliente y la Plataforma SNapp®.

Los mensajes se entienden enviados en el momento en que son enviados de la Plataforma SNapp® al usuario. El Cliente reconoce y acepta que los terceros proveedores pueden interrumpir sin preaviso las prestaciones ofrecidas a SNapp o a proveedores de SNapp. En ese caso los mensajes no se consignarán en destino, sin que ello sea en modo alguno imputable a SNapp.

## 10. Misceláneas

El Cliente conoce y se comprometerse a cumplir con la normativa sanitaria, de protección de datos, propiedad intelectual, por lo que deberá ostentar la titularidad de sus derechos.

El Cliente y el Usuario tiene terminantemente prohibida la utilización del presente portal para la publicación, difusión, transmisión o almacenamiento, respecto de cualquier contenido, sea cual sea su soporte, que sea o pueda ser considerado como ilegal, ilícito, difamatorio, injurioso, vejatorio, xenófobo, discriminatorio, atente contra los derechos fundamentales o que suponga cualquier vulneración de las leyes nacionales o internacionales.

SNapp se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información publicada en su sitio web, siempre que esta información haya sido manipulada o ajeno al mismo. No se hace responsable de la falta de actualización de los datos del Cliente derivada del incumplimiento, por parte del Cliente, de su compromiso de comunicación de cualquier cambio que afecte a sus obligaciones legales. SNapp, no obstante, adoptará las medidas que en cada momento considere oportunas para cumplir con lo establecido en la legislación vigente.

SNapp y el sitio web [www.snapp.care](http://www.snapp.care), incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, o y/o gráficos son propiedad SNapp o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores. Todos los contenidos del sitio web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, así como inscritos en los registros independientemente de la finalidad para la que fueran destinados, la reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte de SNapp.

El Cliente y el Usuario se compromete a respetar estos derechos y, en consecuencia, a no copiar, reproducir, modificar, distribuir, transmitir, publicar, exhibir o representar ninguno de los referidos contenidos del portal web mediante medios distintos a los habilitados por el mismo al efecto, o de los que se utilicen legítimamente en Internet y hayan sido autorizados previamente, de forma expresa y por escrito por SNapp. Además, se compromete a no hacer ninguna otra actividad que pudiera infringir los derechos intelectuales de SNapp, o de los usuarios del portal web.

SNapp no se hace responsable de los textos, imágenes, así como cualquier otro contenido sujeto a propiedad intelectual y/o industrial, que El Cliente y el Usuario publique en el sitio. Tal como se ha indicado anteriormente, en las presentes condiciones generales, El Cliente y el Usuario deberá contar con las preceptivas licencias o autorizaciones, de quien ostente los derechos de los contenidos publicados en el sitio web.

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española. SNapp y El Cliente y el Usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales de Madrid. En el caso de que El Cliente y el Usuario tenga su domicilio fuera de España, SNapp y Cliente, renuncian expresamente a cualquier otros fueros sometiéndose a los Juzgados y Tribunales de Madrid.

## 11. Cláusulas finales.

El presente Contrato, aboga y sustituye cualquier acuerdo, pacto, negociación, escrito o verbal, anterior entre las Partes y relativo al objeto del presente Contrato.

El hecho de que una de las Partes no haga valer en su momento los derechos que se le reconocen en virtud de una o más cláusulas a las que se hace referencia en el presente Contrato, no podrá entenderse como una renuncia general y tácita a los derechos y deberes recogidos en la cláusula, ni impedirá a esa parte reclamar posteriormente la puntual y rigurosa observancia de cualquier cláusula contractual.

Las Partes acuerdan que: (a) las palabras en el formato electrónico se considerarán que están "por escrito" a los efectos de toda la legislación aplicable donde se requiera que deban estar "por escrito"; y (b) la prueba electrónica será admisible ante cualquier tribunal u otros procedimientos cuasi-judiciales entre las partes.

Cuando una o más cláusulas a las que se hace referencia en el presente Contrato sean declaradas nulas o inválidas por la autoridad jurisdiccional competente, el resto del Contrato seguirá siendo válido entre las Partes, salvo que dicha cláusula haya constituido el motivo determinante para la conclusión del presente contrato.

SNapp podrá modificar unilateralmente los Términos de Uso y Contrato de licencia de uso de la plataforma SNapp®. Cualquier modificación será efectiva desde el momento en que sea aceptada on line por el Cliente y el Usuario la nueva versión de los Términos de Uso y la posterior utilización de la Plataforma SNapp® y debe entenderse como aceptación de las enmiendas y/o adendas por parte del Cliente y el Usuario. En el caso en que el Cliente y el Usuario no acepte las enmiendas y/o adendas mencionadas, deberá comunicarlo a SNapp, que se reserva el derecho de rescindir el Contrato.

## 12. Legislación aplicable y sumisión a fueros

La celebración de este contrato se entiende efectuada en territorio español, por lo que, para cuantas cuestiones interpretativas o litigiosas que pudieran plantearse, será de aplicación la legislación española.

En caso de controversia, ambas partes acuerdan someterse, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid (España), sin perjuicio de lo dispuesto en materia de consumo cuando resulte aplicable.

### **2.3. Tarifas del servicio, abono de cargos, y otros.**

El Cliente dispone del Período Trial durante el cual podrá verificar las funcionalidades de la Plataforma SNapp® y podrá rescindir en cualquier momento, sin ningún coste u obligación. Este periodo de pruebas será **ilimitado** en el caso de la licencia “FREE” o para los Clientes de otros servicios sociosanitarios contratados entre el Colegio y Schoolnurses, y de 180 días naturales en el caso de las licencias de pago. Una vez transcurrido dicho periodo de Trial, se entiende como aceptados los términos de uso y pago de SNapp en la modalidad contratada por el Cliente, salvo preaviso de éste con al menos 30 días expresando su deseo de no renovar la licencia.

En ningún caso se cobrará importe alguno a USUARIOS PADRES o TUTORES, o PERSONAL SANITARIO usuario de la aplicación.

El precio de esta licencia, en su caso, vendrá establecido en la oferta de servicios entre el Cliente (COLEGIO u OTRO) y Schoolnurses, donde pueden variar de las publicadas en el sitio web. Tanto el pago inicial y como cualquier otro cargo puntual, o cuota de renovación de la suscripción se efectuarán por anticipado, con la frecuencia y modo de facturación automático (domiciliación bancaria o mediante tarjeta de crédito) definida en la oferta de contratación y previamente aceptada por el Cliente.

Los precios que se indican respecto a cada uno de los servicios ofrecidos en el sitio, incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán y se abonarán en la moneda Euro (€). Todo pago realizado a SNapp factura a nombre del Cliente registrado. Dicha factura será remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, que deberá proporcionarse información válida y actualizada sobre la domiciliación bancaria o la tarjeta de crédito, una orden de compra válida o un documento alternativo aceptable por SNapp. Proporcionando la información sobre su tarjeta de crédito o domiciliación bancaria, el Cliente autoriza a dicho crédito, por todos los servicios indicados en la oferta de servicios de contratación, referente al período de suscripción

El Cliente es responsable de mantener información completa y precisa, para la facturación y el contacto en relación con los servicios. No se emitirá factura sin confirmación de abono de facturas. SNapp podrá, sin limitar otros derechos y recursos, acelerar sus obligaciones por tarifas impagadas, suspender temporalmente el acceso a la plataforma hasta subsanación de pagos y, en su caso, costes de reclamación que serán de 1,5% por mes de retraso y 35€ en concepto de gestión de reclamación. En caso de que el impago se prolongue durante más de 6 meses, SNapp procederá al borrado de la información del cliente y su perfil o perfiles de usuarios, o transformar el tipo de licencia a la modalidad FREE. Transcurridos 10 (diez) días desde la Fecha de expiración o de resolución del Contrato por cualquier motivo, SNapp estará facultada para borrar los datos archivados por cuenta del Cliente en la Plataforma SNapp, por lo que será responsabilidad del cliente el solicitar previamente la devolución de su información, así como informar al resto de usuarios de su intención de no renovación para que estos puedan ejercer igualmente sus derechos.