

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl, Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists



1. Organizzazione della protezione dei dati e attribuzione delle responsabilità per la protezione dei dati

Le Business Unit delle società italiane del gruppo Compugroup Medical (CGM) considerano la protezione dei dati personali e la loro gestione responsabile un principio cardine. CGM si impegna a rispettare rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti in vigore in materia di conservazione e trattamento dei dati personali.

La società capogruppo tedesca CGM SE ha istituito un sistema centrale di gestione della protezione dei dati che garantisce un coerente ed elevato livello di protezione dei dati personali e la conformità alle leggi sulla protezione dei dati in tutte le società del gruppo CGM.

Questa dichiarazione sulla protezione dei dati ha lo scopo di soddisfare gli obblighi di legge, fornendo informazioni sulla gestione dei dati all'interno di CGM. Questa dichiarazione sulla protezione dei dati si riferisce specificamente al prodotto CLICKDOC Teleconsulto (di seguito: "CLICKDOC").

In qualsiasi momento, potrete avere accesso all'ultima versione di questa dichiarazione sulla protezione dei dati sul sito del prodotto di CLICKDOC accessibile anche dall'interno di CLICKDOC stesso.

2. CLICKDOC

Le società italiane di CGM rendono disponibile l'accesso a CLICKDOC ai loro clienti e agli utenti dei clienti stessi sulla piattaforma Internet: <https://teleconsulto.clickdoc.it> configurandosi come una soluzione software browser per tele-consultazioni utilizzando strumenti quali: video conferenze personali, di gruppo e scambio di informazioni e condivisione schermo.

Durante una video conferenza, la comunicazione avviene in modalità punto-punto (connessione diretta tra i partecipanti senza sistemi informativi intermedi) con crittazione dei dati trasmessi. Nessuna memorizzazione dei dati scambiati o del contenuto della comunicazione tra clienti e rispettivi utenti ha luogo al termine della video conferenza.

3. Trattamento dei dati personali da parte di CGM

Per dati personali si intende qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile. Una persona fisica identificabile è qualcuno che può essere identificato, direttamente o indirettamente, in particolare facendo riferimento a un elemento come un nome, un numero di identificazione, dati di localizzazione, un identificativo online o uno o più fattori specifici caratteristici dell'identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale di tale persona.

Quando si utilizzano i prodotti e/o i servizi proposti, i seguenti tipi di dati vengono memorizzati da CGM sui propri server:

- **Dati contrattuali e di registrazione**
- **Dati provenienti dall'utilizzo del servizio CLICKDOC**

In conformità alle leggi sulla protezione dei dati, ci impegniamo a cancellare tutti i dati contrattuali, i dati di registrazione e i dati provenienti da operazioni tecniche dopo la cessazione del contratto.

Tuttavia, siamo anche obbligati dal diritto commerciale e fiscale a rispettare i periodi di conservazione obbligatoria che possono estendersi oltre la risoluzione del contratto. I dati provenienti da operazioni tecniche vengono memorizzati finché tecnicamente necessari e vengono cancellati al più tardi dopo la cessazione del contratto.

3.1 Dati contrattuali e di registrazione

I dati relativi al contratto e alla registrazione identificano e gestiscono il rapporto contrattuale tra cliente e CGM. Questi dati includono:

- Dati relativi all'organizzazione del cliente
 - Nome dell'organizzazione
 - Tipo di organizzazione
 - Indirizzo dell'organizzazione
 - Codice Fiscale/Partita IVA
 - Recapiti di contatto:
 - Mail/PEC
 - Telefono/Cellulare
 - Fax
 - Indirizzo web
 - Identificativo/numero di identificazione dell'organizzazione
 - Ulteriori informazioni
- Dati relativi al cliente utilizzatore e suoi collaboratori
 - Titolo
 - Nome / cognome
 - Suffisso del nome
 - Identificativo/numero di identificazione del cliente
 - Branca specialistica
 - Ruolo professionale/Istituzionale
 - Ulteriori informazioni

Informazioni non obbligatorie che possono essere aggiunte:

- Sesso
- Data di nascita
- Nazionalità
- Numero di telefono privato
- Numero di cellulare privato
- Dati bancari (autorizzazione di addebito)
- Indirizzo e-mail privato
- Persona/e di contatto
- Appartenenza organizzativa e Ruolo
- Valutazione del cliente
- Ulteriori informazioni

3.2 Dati provenienti dall'utilizzo del servizio CLICKDOC

Dati del Cliente

Ai fini dell'utilizzo di CLICKDOC, i seguenti dati del cliente sono trattati:

- Login
- Nome e Cognome
- Indirizzo email
- Indirizzo IP

Il cliente può, opzionalmente, fornire i seguenti ulteriori dati:

- Data di nascita
- Paese
- Numero di telefono
- Fax
- Nome, indirizzo e sito web
- Informazioni sulle tipologie di prestazioni fornite

Ad eccezione del numero di cellulare e della data di nascita, il cliente può decidere di rendere visibili i suoi dati opzionali da parte di altri clienti registrati a CLICKDOC.

Qualora il cliente non desideri essere ricercato e contattato tramite videoconferenza da altri clienti CLICKDOC, può inoltrare la richiesta alla rispettiva società CGM che fornisce il supporto di assistenza.

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl, Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists



Nessun dato degli utenti può essere consultato da parte di altri clienti.

I dati verranno archiviati sui server di LA-Well (società del gruppo CGM SE) e CGM SE situati in Germania per la durata del periodo contrattuale, terminato il quale verranno cancellati.

L'indirizzo IP trasmesso ai server di LA-Well e CGM SE non viene memorizzato.

Dati degli utenti

Ai fini dell'avvio del teleconsulto, CLICKDOC tratta i seguenti dati personali degli utenti:

- Nome utente e Codice di Accesso (di seguito: "CDA"): informazioni mantenute fino a quando non vengono cancellate dal cliente o a seguito della cessazione del contratto con il cliente.
- Indirizzo e-mail o Numero di cellulare (a scelta dell'utente) ai fini dell'invio del CDA all'utente: se il CDA è inviato via email, l'indirizzo viene trasmesso ai server di LA-Well quindi viene immediatamente cancellato; se il CDA è inviato via SMS il numero di cellulare è inviato al server di Networks GmbH (Germania), quindi viene memorizzato in forma anonima al fine di avere traccia dell'venuto invio per un tempo massimo di tre mesi, dopodiché viene cancellato.
- Indirizzo IP: L'indirizzo IP viene trasmesso ai server di LA-Well e CGM SE situati in Germania all'avvio del teleconsulto e non viene memorizzato.

Nome utente e CDA sono visibili solo dal cliente che ha concordato il video consulto con il suo utente.

Gli utenti che accedono a CLICKDOC con un codice di accesso non sono in grado di vedere alcun dato.

Categorie particolari dei dati degli utenti

Nel corso della videochiamata il cliente e l'utente possono utilizzare gli strumenti disponibili (whiteboard, chat, condivisione schermo) per trasferire categorie particolare di dati personali.

Quando si utilizza la whiteboard, eventuali files caricati sono memorizzati temporaneamente in forma criptata sui server di LA-Well e vengono cancellati automaticamente al termine della video chiamata.

Quando si utilizza la chat e la condivisione schermo, le informazioni scambiate sono trasmesse in forma criptata e in modalità punto-punto (collegamento diretto tra utente e cliente senza sistemi informativi intermedi) e non vengono memorizzate.

Dati statistici di utilizzo

Per ogni videochiamata eseguita, i seguenti dati vengono raccolti in forma anonima:

- Inizio e fine della sessione
- Numero dei partecipanti
- Sistema operativo del dispositivo utilizzato per il collegamento

Non esiste alcuna memorizzazione dei dati scambiati o del contenuto della comunicazione tra cliente e utente.

4. Gestione dei dati contrattuali e di registrazione

La memorizzazione e il trattamento dei dati personali comunicati a CGM durante il rapporto commerciale e contrattuale servono ad adempiere al contratto e si limitano a questo scopo, in particolare per quanto riguarda il trattamento degli ordini e l'assistenza clienti.

Solo se autorizzato mediante una dichiarazione di consenso, questi dati possono essere utilizzati anche per indagini sui clienti relative al prodotto e per finalità di marketing.

I dati non potranno essere trasferiti o venduti a terzi, salvo quanto necessario per l'adempimento degli obblighi contrattuali o se espressamente autorizzato mediante una dichiarazione di consenso. A titolo esemplificativo, potrebbe essere necessario che CGM trasmetta l'indirizzo e i dati dell'ordine a un partner di vendita e assistenza quando viene effettuato un ordine. Potrebbe anche essere necessario trasmettere l'indirizzo a una società di produzione esterna allo scopo di produrre e spedire il supporto dati di aggiornamento.

I dati del contratto sono memorizzati sui server CGM SE situati in Germania.

Avete il diritto di essere informati sui vostri dati memorizzati, il diritto alla rettifica, il diritto alla limitazione del trattamento e il diritto alla cancellazione di questi dati.

5. Trasmissione / trasferimento dei dati

Il trasferimento elettronico dei dati basato sul consenso legale, contrattuale o preventivo viene effettuato da CLICKDOC solo dopo l'interazione con l'utente o automaticamente, se ciò è stato autorizzato.

Il cliente garantisce di aver ottenuto tutti i permessi, i consensi, le informative e le autorizzazioni comunque necessarie, prima di inviare, condividere e/o comunicare dati e contenuti.

Ai fini dell'erogazione del servizio di video chiamata, i dati dei clienti e degli utenti di cui al punto 3.2 precedente, possono essere trasferiti alle seguenti società:

Società	Indirizzo	Finalità
LA-Well System GmbH (società del gruppo CGM SE)	Hartwig-Mildenberg-Str. 5-9 32257 Bünde (Germany)	Erogazione del servizio di videoconsulto CLICKDOC
CompuGroup Medical SE (CGM SE)	Maria Trost 2156070 Koblenz Germany	Gestione dei server e dei sistemi aziendali per i dati di contratto e richieste di supporto
FHE3 Ltd. (Fornitore di LA-Well)	Leopoldstraße 576133 Karlsruhe, Germany	Server management
Message Networks GmbH (Fornitore di LA-Well)	Stresemannstr. 12 40210 Dusseldorf Germany	Invio degli SMS per la trasmissione del codice di accesso

Per i clienti contrattualizzati dalle BU Pharmacy, Software House e Dentist, è previsto anche il possibile ulteriore trasferimento:

Società	Indirizzo	Finalità
Compugroup Medical Italia spa (società del gruppo CGM SE)	Via Adriano Olivetti, 10 70056 Molfetta BARI	Erogazione servizio di supporto

6. Obblighi di riservatezza, formazione sulla protezione dei dati

Come ulteriore misura atta a garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, tutti i nostri dipendenti hanno sottoscritto un idoneo accordo di riservatezza, sono stati opportunamente autorizzati al trattamento dei dati da parte di CGM ed hanno ricevuto precise istruzioni in merito. L'accesso alle informazioni sensibili da parte dei nostri incaricati può avvenire solo

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl , Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists



per ragioni legate alla fornitura dei servizi, assistenza, risoluzione guasti o completamento di attività espressamente richieste.

CGM ha introdotto misure e processi per applicare le regole sulla privacy e sulla protezione dei dati a tutti i collaboratori fornendo una formazione continuativa in materia di riservatezza e protezione dei dati.

7. Misure di sicurezza / prevenzione del rischio

CGM adotta tutte le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i dati personali dei clienti e dei rispettivi utenti da accessi non autorizzati, alterazioni, divulgazione, perdita, distruzione e altre forme di abuso. Queste misure comprendono analisi interne e verifiche dei nostri processi di raccolta, archiviazione e trattamento dei dati, nonché misure di sicurezza per proteggere i sistemi IT, su cui archiviamo dati contrattuali e dati provenienti da operazioni tecniche, da accessi non autorizzati.

8. Durata dell'archiviazione e cancellazione dei dati

In applicazione della legge sulla Privacy, CGM si impegna a cancellare tutti i dati clinici, contrattuali, di protocollo e quelli relativi alle operazioni tecniche secondo i termini del suo contratto. Nonostante ciò, CGM è tenuta, in base alla legge, a rispettare periodi di conservazione che si estendono anche oltre la durata definita da contratto.

I dati relativi alle operazioni tecniche vengono mantenuti solo per un periodo di tempo tecnicamente necessario e saranno in ogni caso cancellati, come riportato nel suo contratto.

I dati dei clienti e degli utenti sono mantenuti per i tempi indicati al precedente punto 3.2

9. Misure tecniche e organizzative

Per garantire la sicurezza dei dati, CGM rivede regolarmente lo stato dell'arte delle tecnologie di sicurezza. Ciò include la determinazione di scenari di danno tipici, le esigenze di sicurezza e i livelli di sicurezza corrispondenti che ne derivano per diversi tipi di dati personali, raggruppati in categorie di possibili danni, nonché l'esecuzione di valutazione del rischio.

Inoltre, vengono effettuati test di penetrazione dedicati per analizzare, esaminare e valutare regolarmente l'efficacia di queste misure tecniche e organizzative che devono garantire la sicurezza del trattamento.

I seguenti orientamenti disciplinano l'attuazione di misure tecniche e organizzative appropriate:

- **Backup dei dati (servizi CLICKDOC)**

Per evitare perdite, i dati vengono regolarmente sottoposti a backup di sicurezza.

- **"Privacy by design"**

CGM presta attenzione ai principi di protezione / privacy dei dati e di sicurezza dei dati siano presi in considerazione durante i processi di progettazione e sviluppo dei sistemi IT.

L'obiettivo è quello di prevenire un'attività di programmazione aggiuntiva, dispendiosa in termini di costi e di tempo, che sarebbe necessaria se i requisiti di privacy e sicurezza dei dati dovessero essere attuati dopo l'installazione dei sistemi IT. All'inizio del processo di sviluppo vengono prese in considerazione misure come la disattivazione di alcune funzionalità software, l'autenticazione o la crittografia.

- **"Privacy by default"**

I prodotti CGM sono dotati di impostazioni di fabbrica ottimizzate per la privacy dei dati, in modo che vengano trattati solo i dati personali necessari per il relativo scopo.

- **Comunicazione via e-mail (cliente / CGM)**

Nel caso in cui si desideri contattare CGM tramite e-mail, tenere presente che la privacy delle informazioni trasmesse non può essere garantita, poiché il contenuto delle e-mail può essere visualizzato anche da terzi. Si consiglia di utilizzare il servizio postale ogni volta che si desidera trasmettere informazioni riservate.

Per porre quesiti sulla presente dichiarazione di protezione dati inviare un messaggio di posta elettronica a:

assistenza@clickdoc.it

è possibile contattare anche per posta al seguente indirizzo:

Compugroup Medical Italia spa
Via Adriano Olivetti, 10
70056 Molfetta BARI

- **Amministrazione da remoto**

Dipendenti o subappaltatori di CGM potrebbero dover accedere ai dati degli utenti o dei clienti e occasionalmente ai dati dell'organizzazione dei clienti. Tale accesso è disciplinato dalle regole generali di CGM.

- L'accesso all'amministrazione da remoto è chiuso per impostazione predefinita e viene autorizzato solo dai clienti.
- Le password per accedere ai sistemi IT dei clienti vengono rilasciate solo per finalità di amministrazione da remoto.
- Gli interventi critici sono garantiti da una procedura "4-eyes" (principio del doppio controllo) con ulteriore presenza dell'interessato.
- Utilizziamo strumenti di amministrazione da remoto richiedendo al cliente di concedere attivamente l'accesso e consentendogli di monitorare gli interventi.
- L'accesso all'amministrazione da remoto viene registrato nel sistema CRM. Vengono registrati i seguenti dati: persona responsabile, data e ora, durata, sistema di destinazione, strumento di amministrazione da remoto, breve descrizione dell'attività svolta e, in caso di interventi critici, i nominativi del personale qualificato aggiuntivo consultato nell'applicazione della procedura "4-eyes".
- La registrazione delle sessioni di amministrazione da remoto è vietata.

10. Diritti del soggetto interessato

Dati personali del cliente e dei suoi collaboratori

Avete il diritto di essere informati sui dati memorizzati che vi riguardano e il diritto di accedere a questi dati, avete il diritto alla rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati e il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali.

Avete il diritto di revocare il vostro consenso in qualsiasi momento. La revoca ha effetto da quel momento.

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl , Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists



Avete il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo responsabile se pensate che stiamo trattando i vostri dati in modo inappropriato.

Ci impegniamo a cancellare tutti i dati contrattuali, i dati di registrazione e tutti i dati provenienti da operazioni tecniche dopo la cessazione del contratto senza la vostra preventiva richiesta.

Siamo tuttavia obbligati dalla legislazione in materia commerciale e fiscale a rispettare i periodi di conservazione legale, che possono estendersi oltre la cessazione del contratto. I dati provenienti da operazioni tecniche restano memorizzati solo fino a quando tecnicamente necessario e vengono cancellati al più tardi dopo la cessazione del contratto.

Dati personali degli utenti

Gli utenti hanno il diritto di essere informati sui dati memorizzati che li riguardano, nonché il diritto di ricevere e trasmettere i loro dati personali (portabilità dei dati) e diritto alla rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e diritto di opporsi al trattamento dei loro dati personali.

Quando si ricevono richieste di cancellazione da parte degli utenti, si ha tuttavia l'obbligo di rispettare i periodi di conservazione applicabili.

Gli utenti hanno il diritto di revocare il loro consenso in qualsiasi momento e la revoca ha effetto da quel momento.

Gli utenti hanno il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo responsabile se pensano che i loro dati siano trattati in modo inappropriato.

11. Applicazione

Il rispetto delle regole sulla protezione dei dati qui descritte viene verificato regolarmente e continuamente da CGM.

Se CGM riceve una denuncia formale, la società contatterà il querelante al fine di risolvere eventuali dubbi relativi al trattamento dei propri dati personali.

CGM si impegna a collaborare con l'amministrazione competente, compresa l'autorità di controllo.

12. Modifiche alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati

Si precisa che questa dichiarazione sulla protezione dei dati potrebbe essere soggetta a modifiche e integrazioni. In caso di modifiche sostanziali, pubblicheremo una comunicazione dettagliata. Ogni versione di questa dichiarazione sulla protezione dei dati può essere identificata dalla data e dal numero di versione nel piè di pagina del testo della dichiarazione stessa. Inoltre, tutte le precedenti versioni di questa dichiarazione sono archiviate e rese disponibili su richiesta del Responsabile della protezione dei dati.

13. Responsabili per le Società italiane di CGM

CompuGroup Medical Italia spa (BU Doctors)
Direttore Generale: Francesco Di Liscia
Via Adriano Olivetti, 10
70056 Molfetta (BA)
Tel: 080 338 3111
Email: amministrazione.italy@cgm.com

Qualità In Farmacia srl (BU Pharmacy)
Direttore Generale: Alessandro Avezza
Corso Vercelli 120, C/D

Novara (NO)

Tel: 0321 481500

Email: info@qualitainfarmacia.it

Mondofarma srl (BU Pharmacy)

Direttore Generale: Alessandro Avezza

Via della Fontina, 2

Chiusi (SI)

Tel: 0578 23311

Email: info@mondofarma.it

Vega Informatica e Farmacia srl (BU Pharmacy)

Direttore Generale: Alessandro Avezza

Via Vigentina ang. via Pollak, 1

Pavia (PV)

Tel: 0382 560028

Email: info@qualitainfarmacia.it

Studiofarma srl (BU Software House)

Direttore Generale: Oscar Sommaggio

via Brixia-Zust, 10

Brescia (BS)

Tel: 030 3558211

Email: info@studiofarma.it

Farma3Tec srl (BU Software House)

Direttore Generale: Oscar Sommaggio

Foro Buonaparte, 70

Milano (MI)

Tel: 059 704911

Email: info@farma3tec.com

XDent Software srl (BU Dentist)

Direttore Generale: Davide Schieppati

Piazza Cairoli, 1

Ragusa (RG)

Tel: 0932 681600

14. Responsabile della protezione dei dati

Si prega di contattare il Responsabile della protezione dei dati per qualsiasi domanda relativa al trattamento dei vostri dati personali e per la ricezione delle vostre richieste di informazioni o reclami.

Dario Sala c/o Studiofarma s.r.l.
Via Brixia-Zust, 10
25125 Brescia (BS)
dpo.it@cgm.com

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl , Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists



15. Autorità di controllo competente

L'autorità di controllo competente per le società italiane di CGM SE è:

Garante per la protezione dei dati personali

Piazza di Monte Citorio n. 121

00186 ROMA

Fax: (+39) 06.69677.3785

Centralino telefonico: (+39) 06.69677

E-mail: garante@gdp.it