



Dichiarazione sulla Protezione dei Dati

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

Sservices & Consulting S.r.l. considera la protezione dei dati personali e la loro gestione responsabile un principio cardine. Sservices & Consulting S.r.l. si impegna a rispettare rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti in vigore in materia di conservazione e trattamento dei dati personali.

Sservices & Consulting S.r.l. 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. Questa dichiarazione sulla protezione dei dati ha lo scopo di soddisfare gli obblighi di legge, fornendo informazioni sulla gestione dei dati all'interno della Sservices & Consulting S.r.l.. Questa dichiarazione sulla protezione dei dati si riferisce specificamente al prodotto software per la gestione delle farmacie, delle parafarmacie, corner farmacia e punti vendita assimilabili (di seguito solo *pdv*) commercializzato con il nome di Wingsfar e Pharmastore (di seguito solo *WGF*) e ai moduli correlati. In qualsiasi momento, potrete avere accesso all'ultima versione di questa dichiarazione sulla protezione dei dati sul nostro sito Web nonché all'interno di WGF stesso.

2. WGF

WGF è un sistema di gestione del *pdv*. Questo sistema di gestione supporta i *pdv* nel rispettare la conformità ai requisiti di legge, nel mantenimento di una documentazione strutturata, nella gestione dell'attività quotidiana del *pdv* e in altri requisiti che possono essere soddisfatti mediante estensioni di prodotto modulari opzionali. WGF offre una gestione dei diritti utente dedicata che limita l'accesso al software e alle estensioni software modulari alle persone autorizzate. Oltre al controllo dell'accesso al software e alle estensioni software modulari, la gestione dei diritti dell'utente controlla anche la gestione dell'accesso in lettura e scrittura ai dati memorizzati e trattati all'interno del sistema.

3. Trattamento dei dati personali da parte di Sservices & Consulting S.r.l.

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 Sservices & Consulting S.r.l. sui propri server:

- **Dati contrattuali e di registrazione**
- **Dati provenienti da operazioni tecniche**

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 il *pdv* e Sservices & Consulting S.r.l.

Questi dati includono:

- Dati relativi alla vostra organizzazione
 - o Ragione Sociale
 - o Tipo di organizzazione
 - o Indirizzo
 - o Numero di telefono
 - o Dati bancari (autorizzazione di addebito)
 - o Codici di identificazione presso enti pubblici (ASL, SOGEI, Ministero salute, Regione, etc.)
- Dati relativi al contatto della vostra organizzazione
 - o Titolo
 - o Nome / cognome
 - o Ulteriori dettagli di contatto aziendale (telefono, email, ecc.)

La memorizzazione e il trattamento dei dati personali comunicati a Sservices & Consulting S.r.l. 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 l'assistenza clienti.

Solo se autorizzati 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 Sservices & Consulting S.r.l. 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 sul nostro sistema informativo gestionale centrale, installato sui server Sservices & Consulting S.r.l.. 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.

3.2 Dati provenienti da operazioni tecniche

I dati provenienti da operazioni tecniche sono necessari per la fornitura dei servizi contrattualmente garantiti. Sservices & Consulting S.r.l. raccoglie dati provenienti da operazioni tecniche solo per questo scopo. Sservices & Consulting S.r.l. si accerta regolarmente che vengano raccolti, memorizzati e trattati esclusivamente i dati necessari per fornire e migliorare le operazioni tecniche necessarie sul prodotto/servizi.

Le informazioni memorizzate come parte delle operazioni tecniche includono:

- Nome della vostra persona di contatto
- Ulteriori dettagli di contatto aziendale (telefono, email, ecc.)

I dati provenienti dalle operazioni tecniche sono memorizzati sui server di Sservices & Consulting S.r.l. I dati provenienti da operazioni tecniche vengono memorizzati finché tecnicamente necessario e cancellati al più tardi dopo la cessazione del contratto. Gli indirizzi IP in genere non vengono memorizzati: ciò avviene solo per motivi di sicurezza quando si utilizzano i nostri servizi di aggiornamento online.

4. Trattamento dei dati personali da parte di WGF sui server della vostra organizzazione

Questi dati vengono memorizzati e trattati nel database sul server della vostra organizzazione. WGF vi consente di modificare, limitare o cancellare dati individuali. E' vostra responsabilità determinare se eventuali normative sul periodo di conservazione prevalgono su una richiesta di cancellazione o modifica.

- **Dati personali relativi alla vostra organizzazione e ai vostri dipendenti (dati comuni)**
- **Dati personali dei pazienti / clienti (dati comuni)**
- **Categorie particolari di dati dei pazienti / clienti (dati sanitari)**

4.1 Dati personali della vostra organizzazione e dei vostri dipendenti (dati comuni)

I dati personali della vostra organizzazione sono inseriti all'interno di WGF per soddisfare i requisiti di legge e per consentire l'utilizzo corretto di alcuni moduli o contratti.

I dati personali includono:

- Dati relativi alla vostra organizzazione
 - o Ragione Sociale
 - o Indirizzo
 - o Numero di telefono, indirizzi email
 - o Coordinate bancarie
 - o Tipo di organizzazione
 - o Codice del sito logistico e altre codifiche assegnate dalla ASL

- Dati relativi al titolare

- o Cognome
- o Nome
- o Codice fiscale

- Dati relativi ai dipendenti

I dati relativi ai dipendenti sono opzionali ed eventualmente inseriti nella funzione "Gestione dipendenti", oppure nella gestione degli accessi al sistema.

- o Cognome
- o Nome
- o Nome utente / password

I dati personali sono necessari quando si utilizzano diversi moduli software per eseguire azioni e vengono utilizzati automaticamente. La trasmissione a terzi viene effettuata previa dichiarazione di consenso o interazione dell'utente. La rettifica, la restrizione del trattamento o la cancellazione di questi dati è possibile ma può essere limitata dai requisiti di legge. Le descrizioni relative alla rettifica, alla restrizione del trattamento o alla cancellazione dei dati fanno parte della versione più recente del manuale dell'utente.

4.2 Dati del paziente / cliente (dati comuni, categorie particolari di dati)

L'archiviazione, l'utilizzo e il trattamento dei dati del paziente sono ammessi solo con il consenso del paziente stesso (soggetto interessato) o sulla base di un obbligo di legge. I dati anagrafici del paziente non vengono generati automaticamente in WGF, essi sono raccolti e inseriti in WGF dal pdv rispettivamente dal titolare o dal personale che lavora presso la vostra organizzazione.

4.2.1 Dati comuni del paziente: i dati comuni del paziente possono essere inseriti manualmente dal titolare o dagli operatori del pdv. In caso di adesione a particolari circuiti di Loyalty integrati con WGF, questi dati potrebbero essere inseriti, modificati ed eliminati automaticamente dalla comunicazione con tali sistemi.

L'inserimento, e quindi il censimento dei dati del paziente non è obbligatorio. I dati che possono essere inseriti sono



- Informazioni personali (nome, cognome, prefisso o suffisso, data di nascita, sesso, luogo di nascita, codice fiscale)
- Indirizzo (via, numero civico, codice postale, città, paese)
- Codice fiscale
- Numero di telefono privato
- Numero di cellulare
- Dati bancari
- Indirizzo e-mail

Il codice fiscale viene inserito in WGF dal titolare o dagli operatori del pdv manualmente o tramite lettura del barcode della tessera sanitaria o della prescrizione medica. Il codice fiscale è necessario per il normale svolgimento della dispensazione dei farmaci e per altri obblighi contrattuali o legali.

4.2.2 Categorie particolari di dati dei pazienti/clienti (dati sanitari):

I dati sanitari sono una categoria speciale di dati personali e sono soggetti a una maggiore tutela dalla normativa sulla protezione dei dati.

L'integrazione dei dati in WGF del paziente deriva dagli obblighi riguardanti la dispensazione dei prodotti e dagli obblighi legali o contrattuali.

I dati particolari memorizzati nel WGF includono:

- Codice fiscale rilevato ai fini della tariffazione dell'erogazione e dei successivi eventuali controlli
- Codice fiscale rilevato ai fini dell'invio del dato per il 730 Online e per i successivi eventuali controlli
- Dati di fatturazione
- Dati paziente (nome, codice fiscale, sms, email) negli anticipi, nei sospesi, nei prodotti noleggiati, nel registro "copiaricette" e nel registro stupefacenti
- Vendite ai pazienti, clienti e gestione dei loro crediti
- Prodotti "equivalenti" erogati al paziente al fine di ricordare la scelta fatta l'ultima volta
- Dati paziente per la celiachia

La rettifica, la restrizione del trattamento, l'esportazione dei dati (portabilità dei dati) in un formato strutturato comunemente utilizzato e leggibile automaticamente da dispositivi automatici, la cancellazione di questi dati è possibile ma può essere limitata dai requisiti di legge. Le procedure e le funzionalità corrispondenti sono descritte nel manuale di WGF.

4.3 Trattamento di dati comuni e dati particolari del paziente in moduli software

I moduli integrati vengono installati insieme a WGF con cui interagiscono e partecipano al trattamento dei dati personali.

Moduli integrati:

- E-SMS
- E-TAR

E-Tar è il sistema di scansione e riconoscimento delle prescrizioni mediche tariffate.

Le immagini delle prescrizioni acquisite rimangono sul server della vostra organizzazione.

- E-VISION

E-Vision è il sistema di interpretazione di immagini e

oggetti tramite telecamera. Le immagini delle prescrizioni acquisite dalla telecamera rimangono sul server della vostra organizzazione.

- PHARMAINVOICE
- MULTITARIFFAZIONE
- MULTIPHARMACY
- I-CARE

Anche per questi moduli, saranno applicate le medesime modalità di rettifica, restrizione del trattamento, esportazione e cancellazione del dato applicate al modulo base WGF.

5. Trasmissione / trasferimento dei dati

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

Trasferimento di dati sulla base di norme di legge

- Codice fiscale presente sulle prescrizioni mediche nei dati inviati al MEF e/o alle organizzazioni di categoria, ai fini dell' "Articolo 50"
- Codice fiscale sugli scontrini ai fini del "730 Online", inviato a SOGEI e/o alle organizzazioni di categoria

Trasferimento di dati sulla base di obblighi contrattuali

- In caso di servizio di tariffazione esterno, dati delle prescrizioni elettroniche inviati al Centro di tariffazione
- Invio dei dati di tariffazione alle organizzazioni di categoria

Trasferimento elettronico di dati basato sul consenso

- Invio dei dati di vendita dei pazienti ai circuiti di Loyalty

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 firmato un accordo di riservatezza come parte del loro contratto di lavoro e un impegno separato che comprendono e rispettano le leggi sulla privacy;
- sono stati opportunamente autorizzati al trattamento dei dati da parte di Sservices & Consulting S.r.l. e hanno ricevuto precise istruzioni in merito.

L'accordo di riservatezza mantiene i nostri dipendenti agli stessi standard dei dipendenti della vostra organizzazione. Non condivideremo mai le informazioni sensibili con uno dei nostri colleghi o con uno dei tuoi collaboratori a meno che la comunicazione non sia necessaria per la risoluzione di un guasto o il completamento di un'attività che ci hai chiesto di eseguire. Non



condivideremo mai le informazioni con estranei a meno che non veniamo obbligati dalla legge.

Sservices & Consulting S.r.l. ha introdotto misure per verificare le pratiche di lavoro e applicare queste regole sulla privacy e sulla protezione dei dati. La direzione dell'azienda fornisce unità di formazione regolari in materia di riservatezza e protezione dei dati a tutti i dipendenti.

7. Misure di sicurezza / prevenzione del rischio

Sservices & Consulting S.r.l. adotta tutte le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i vostri dati personali e quelli dei vostri pazienti 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. Misure tecniche e organizzative

Per garantire la sicurezza dei dati, Sservices & Consulting S.r.l. 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 valutazioni 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 (relativi alla vostra organizzazione)

Il Backup dei dati è responsabilità del titolare del *pdv*. Per evitare perdite, i dati devono essere regolarmente sottoposti ad apposite procedure backup.

• “Privacy by design”

Sservices & Consulting S.r.l. garantisce che i 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 Sservices & Consulting S.r.l. 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 (organizzazione / Sservices & Consulting S.r.l.)

Nel caso in cui si desideri contattare il Fornitore 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 contattare il Fornitore ogni volta che si desidera trasmettere informazioni riservate.

• Amministrazione da remoto

Dipendenti o subappaltatori di Sservices & Consulting S.r.l. potrebbero dover accedere ai dati dei pazienti o dei clienti e occasionalmente ai dati dell'organizzazione. Tale accesso è disciplinato dalle regole generali Sservices & Consulting S.r.l..

- o L'accesso all'amministrazione da remoto è chiuso per impostazione predefinita e viene autorizzato solo dai clienti, i quali avranno la possibilità di monitorare gli interventi.

- o Le password per accedere ai sistemi IT dei clienti vengono rilasciate solo per le finalità oggetto dei trattamenti.

- o Gli interventi critici sono garantiti da una procedura “4-eyes” (principio del doppio controllo) con ulteriore personale qualificato.

- o Utilizziamo strumenti di amministrazione da remoto richiedendo al cliente di concedere attivamente l'accesso e consentendogli di monitorare gli interventi.

- o 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, breve descrizione dell'attività svolta e, in caso di interventi critici, i nominativi del personale qualificato aggiuntivo consultato nell'applicazione della procedura “4-eyes”.

- o La registrazione delle sessioni di amministrazione da remoto è vietata, salvo i casi in cui sia necessaria per la risoluzione dei problemi segnalati dal cliente.

• Misure di sicurezza IT

Firewall o sicurezza perimetrale.

Le reti informatiche di Sservices & Consulting S.r.l. sono protette da sistemi di sicurezza perimetrale (c.d. Firewall) e da altre apparecchiature all'uopo destinate mantenute aggiornate allo stato dell'arte.

Protezione Anti-virus

Ogni postazione di lavoro di Sservices & Consulting S.r.l. è protetta da sistemi di sicurezza contro le minacce informatiche (antivirus) e ne è consentito l'utilizzo unicamente mediante appositi sistemi di autenticazione e profilazione.



9. Diritti del soggetto interessato

Dati personali del professionista e dei dipendenti della Vs organizzazione

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.

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 del paziente

I pazienti 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 di pazienti, si ha tuttavia l'obbligo di rispettare i periodi di conservazione applicabili.

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

I pazienti hanno il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo responsabile se pensano che stiate trattando i loro dati in modo inappropriato.

10. Applicazione

Il rispetto delle regole sulla protezione dei dati qui descritte viene verificato regolarmente e continuamente da Sservices & Consulting S.r.l.

Se Sservices & Consulting S.r.l. riceve una denuncia formale, la società contatterà il querelante al fine di risolvere eventuali dubbi relativi al trattamento dei propri dati personali.

Sservices & Consulting S.r.l. si impegna a collaborare con l'amministrazione competente, compresa l'autorità di controllo.

11. 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.

12. Responsabile per Sservices & Consulting S.r.l.

Dott. Silvio Scopel
c/o Sservices & Consulting S.r.l.
Via La Sila 16
00135 ROMA

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.

Le richieste vanno inoltrate a:

Silvio Scopel
- Via e-mail: info@sservicesconsulting.com
- Via posta: Sservices & Consulting S.r.l. Via La Sila 16 -00135 Roma (RM)

13. Autorità di controllo competente

L'autorità di controllo competente per Sservices & Consulting S.r.l. 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@gpdp.it