

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati

CGM Italia – Pharmacy Information System

Farma3tec srl

Mondofarma srl

Qualità in Farmacia srl

Vega srl

Studiofarma srl



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

CGM Italia Pharmacy Information System considera la protezione dei dati personali e la loro gestione responsabile un principio cardine. CGM Italia Pharmacy Information System si impegna a rispettare rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti in vigore in materia di conservazione e trattamento dei dati personali.

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 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 software per il LOYALTY MANAGEMENT delle farmacie, delle parafarmacie, corner farmacia e punti vendita assimilabili (di seguito solo pdv) commercializzato con il nome di CLIENTE+ (di seguito solo Cliente+) 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 della piattaforma Cliente+ stessa.

2. Cliente+

Cliente+ è una piattaforma di Loyalty Management attraverso l'uso delle Carte Fedeltà distribuite dai PDV ai loro Clienti. Questo sistema di gestione supporta i pdv nel rispettare la conformità ai requisiti di legge, nel mantenimento di una documentazione strutturata e in altri requisiti che possono essere soddisfatti mediante estensioni di prodotto modulari opzionali. Cliente+ 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. Cliente+ contiene anche tutti gli strumenti necessari a soddisfare pienamente gli adempimenti del Titolare in materia di gestione dei Diritti degli interessati.

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 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 CGM Italia Pharmacy Information System. Questi dati includono:

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

La memorizzazione e il trattamento dei dati personali comunicati a CGM Italia Pharmacy Information System 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 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 CGM Italia Pharmacy Information System 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 CGM SE.

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. CGM raccoglie dati provenienti da operazioni tecniche solo per questo scopo. CGM 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 CGM SE. 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

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati

CGM Italia – Pharmacy Information System

Farma3tec srl

Mondofarma srl

Qualità in Farmacia srl

Vega srl

Studiofarma srl



avviene solo per motivi di sicurezza quando si utilizzano i nostri servizi di aggiornamento online.

4. Trattamento dei dati personali da parte di *Cliente+* sui server della nostra organizzazione

I seguenti dati vengono memorizzati e trattati nei database sui server della nostra organizzazione dedicati al servizio *Cliente+* e ospitati presso il provider MOMIT nel datacenter situato in Via Marche 8/10, 27010 Sizzano (PV). *Cliente+* 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 Clienti del *pdv* (dati comuni)**
- **Categorie particolari di dati dei Clienti del *pdv* (dati di acquisto)**

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

I dati personali della vostra organizzazione sono inseriti all'interno di *Cliente+* 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**
 - Ragione Sociale
 - Indirizzo
 - Numero di telefono, indirizzi email
 - Codice del sito logistico e altre codifiche assegnate dalla ASL
- **Dati relativi al titolare**
 - Cognome
 - Nome
 - Codice fiscale
- **Dati relativi ai dipendenti**

I dati relativi ai dipendenti sono eventualmente inseriti nella gestione degli accessi al sistema.

 - 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 Cliente del *pdv* (dati comuni, categorie particolari di dati)

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

4.2.1 Dati comuni del Cliente: i dati comuni del Cliente possono essere inseriti manualmente dal titolare o dagli operatori del *pdv*. Questi dati potrebbero essere inseriti, modificati ed eliminati automaticamente nella piattaforma gestionale del *pdv* che è in comunicazione con *Cliente+*.

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

- Informazioni personali (nome, cognome, prefisso o suffisso, data di nascita, sesso, luogo di nascita, nazione di nascita)
- Indirizzo (via, numero civico, codice postale, città, paese)
- Codice fiscale
- Numero di telefono privato
- Numero di cellulare
- Indirizzo e-mail
- Consenso al trattamento
- Consenso alla profilazione
- Consenso all'invio di materiale informativo
- Eventuali interessi espressi dall'utente

4.2.2 Categorie particolari di dati dei clienti (dati di acquisto)

Vengono memorizzati sulla piattaforma *Cliente+* i dati di vendita dei soli prodotti previsti nel regolamento dell'Operazione o Concorso a Premio avviato dal Titolare:

- numero della card
- codice farmacia
- codice prodotto
- data e ora di acquisto
- numero di terminale
- numero operatore
- prezzo del prodotto
- sconto
- numero dello scontrino
- numero di pezzi

Nei casi in cui il Cliente ha fornito consenso alla profilazione il sistema permette di calcolare e memorizzare ulteriori dati relativi alle abitudini di acquisto dei prodotti, secondo le regole impostate dal Titolare.

Nei casi in cui il Cliente ha fornito consenso all'invio di materiale informativo vengono memorizzati anche i dati relativi all'invio delle comunicazioni.

Cliente+ inoltre memorizza eventuali informazioni riguardanti i punti o gli sconti accumulati e i premi o i buoni sconto maturati e utilizzati dai Clienti, ai soli fini di permettere l'erogazione del servizio.

È cura del titolare informare i Clienti sul trattamento dei dati e raccoglierne i consensi.

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 *Cliente+*.

5. Trasmissione / trasferimento dei dati

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

Trasferimento elettronico di dati basato sul consenso

- Invio dei dati anagrafici e di comunicazione al sistema gestionale del *pdv*
- Invio dei dati riguardanti i punti accumulati, le promozioni attive ed eventuali comunicazioni, al sistema gestionale del *pdv*

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati

CGM Italia – Pharmacy Information System

Farma3tec srl

Mondofarma srl

Qualità in Farmacia srl

Vega srl

Studiofarma srl



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 dei paesi in cui opera CGM Pharmacy Information System;
- sono stati opportunamente autorizzati al trattamento dei dati da parte di CGM 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 vostri collaboratori a meno che la comunicazione non sia necessaria per la risoluzione di un guasto o il completamento di un'attività che ci avete chiesto di eseguire. Non condivideremo mai le informazioni con estranei a meno che non veniamo obbligati dalla legge.

CGM Pharmacy Information System 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

CGM Pharmacy Information System adotta tutte le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i vostri dati personali e quelli dei vostri Clienti 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, 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 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**
Per evitare perdite, i dati vengono regolarmente sottoposti a backup veicolate dalle procedure di sicurezza CGM SE.
- **"Privacy by design"**
CGM 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 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 (organizzazione / 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.

- **Amministrazione da remoto**

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

- **Misure di sicurezza IT**

Firewall o sicurezza perimetrale

Le reti informatiche di CGM 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 CGM 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.

Dichiarazione sulla Protezione dei Dati

CGM Italia – Pharmacy Information System

Farma3tec srl

Mondofarma srl

Qualità in Farmacia srl

Vega srl

Studiofarma srl



Dati personali del Cliente

I Clienti 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 CGM.

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

CGM Italia Pharmacy Information System 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. 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.

12. Responsabile per CGM Italia Pharmacy Information System

Mondofarma srl, Qualità In Farmacia srl, Vega srl

Dott. Alessandro Avezza
c/o Qualità in Farmacia srl
Corso Vercelli 120 c/d
28100 NOVARA

Farma3tec srl, Studiofarma srl

Dott. Oscar Sommaggio
Foro Buonaparte 70
20121 MILANO

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:

Dario Sala

- Via e-mail: dpo.it@cgm.com
- Via posta: Studiofarma s.r.l., via Brixia-Zust 10, 25125 Brescia (BS)

13. Autorità di controllo competente

L'autorità di controllo competente per CGM Italia Pharmacy Information System 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