

ACCORDO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

SERVIZI FREEMIUM

1. OGGETTO

Il presente Accordo sulla protezione dei dati definisce le condizioni alle quali Doctolib si impegna a effettuare le operazioni di Trattamento dei Dati personali forniti dall'Utente Freemium per la prestazione dei Servizi Freemium.

Nell'ambito del rapporto contrattuale esistente, le Parti si impegnano a rispettare le disposizioni di cui alla legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali ("Normativa sulla Protezione dei Dati Personali") tra cui il D.Lgs. 196/2003 e ss. mod., i provvedimenti vincolanti emessi dal Garante per la Protezione dei Dati e il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito il «GDPR»).

2. DEFINIZIONI

Le definizioni allegate al presente Accordo sulla protezione dei dati sono disponibili [qui](#).

3. ENTRATA IN VIGORE E DURATA

Il presente Accordo entra in vigore con l'accettazione delle Condizioni di utilizzo a cui è allegato e rimane in vigore per tutta la durata del rapporto contrattuale tra Doctolib e l'Utente Freemium.

4. QUALITÀ DELLE PARTI

Le Parti convengono che l'Utente Freemium è il Titolare del trattamento e Doctolib, ai sensi dell'art. 28 GDPR, è il Responsabile del trattamento dei Dati personali e dei Dati sanitari riportati nell'Allegato 1, indipendentemente dal fatto che essi siano forniti direttamente o indirettamente a Doctolib dall'Utente Freemium.

Doctolib è autorizzata dall'Utente Freemium a trattare, per conto del Titolare del trattamento, i Dati personali e i Dati sanitari necessari alla prestazione dei Servizi Freemium per le finalità e nel rigoroso rispetto delle condizioni di seguito menzionate.

Si precisa che l'incarico di Doctolib è limitato alla prestazione dei Servizi Freemium e all'hosting della Piattaforma Doctolib.

Quando il Titolare del trattamento inserisce Dati personali o Dati sanitari di terzi nella Piattaforma Doctolib o sul Portale paziente, come i dati dei colleghi, deve osservare i requisiti normativi in relazione al rilascio dell'informativa e/o all'ottenimento del consenso da parte di detti terzi.

4.1. Obblighi dell'Utente Freemium

L'Utente Freemium, in qualità di Titolare del trattamento, è l'unico responsabile della tenuta del registro dei trattamenti e, se del caso, dell'esecuzione delle formalità preliminari al trattamento dei

Dati personali e dei Dati sanitari presso la CNIL. Il Titolare del trattamento ha anche il compito di informare i Pazienti e gli Attori sanitari, con i quali interagisce attraverso i Servizi di Doctolib, in merito all'inserimento dei loro Dati personali e Dati sanitari sulla Piattaforma Doctolib nonché delle modalità di esercizio dei loro diritti, fornendo loro l'informativa.

In qualità di Titolare del trattamento, l'Utente Freemium è l'unico responsabile dell'esattezza, dell'affidabilità e della pertinenza dei Dati personali e dei Dati sanitari. In particolare, è responsabile dell'uso della Piattaforma Doctolib e dei Documenti che carica, conserva, consulta e rimuove dallo spazio di archiviazione. È tenuto a effettuare tutti gli adempimenti necessari a garantire la conformità e liceità dei trattamenti. L'Utente Freemium si obbliga a manlevare e tenere indenne Doctolib, i suoi rappresentanti, dipendenti e responsabili del trattamento rispetto a qualsiasi reclamo, responsabilità, danno e costo (ivi comprese le spese e gli onorari legali) posti a carico o subiti da Doctolib, dai suoi rappresentanti, dipendenti e responsabili del trattamento derivanti dalla mancata osservanza da parte dell'Utente Freemium del presente obbligo.

L'Utente Freemium si impegna a:

- Rispettare e far rispettare la riservatezza del rapporto medico-paziente;
- Attuare una politica di responsabilizzazione, gestione dei diritti di accesso e dei ruoli e privilegi, garantendo la riservatezza dei Dati personali e dei Dati sanitari, in linea con la volontà espressa dai Pazienti;
- Fornire a Doctolib i dati necessari per svolgere la propria attività quale Responsabile del trattamento, tra cui l'elenco dei Dati personali e dei Dati sanitari oggetto del trattamento, la base giuridica dello stesso, le finalità dei trattamenti, nonché il periodo di conservazione dei Dati personali e dei Dati sanitari;
- Documentare per iscritto eventuali istruzioni riguardanti il/i Trattamento/i di Dati personali e Dati sanitari effettuato/i da Doctolib;
- Assicurarsi, prima e durante il periodo del Trattamento, che Doctolib rispetti gli obblighi stabiliti dal GDPR;
- Sovrintendere ai Trattamenti posti in essere da Doctolib in qualità di Responsabile del trattamento;
- Nominare un interlocutore incaricato di rappresentare il Titolare del trattamento e, se necessario, un responsabile della protezione dei Dati personali secondo quanto previsto dal GDPR;
- Assicurarsi, prima e durante il periodo del Trattamento, il rispetto degli obblighi stabiliti nel GDPR

4.2. Obblighi di Doctolib

4.2.1. Doctolib si impegna a:

- Trattare i Dati personali e i Dati sanitari secondo le finalità e il quadro definito nel presente Accordo, e a rispettare le norme tecniche e le buone pratiche applicabili in materia di Dati personali e Dati sanitari;

- Agire solo su preventiva istruzione del Titolare del trattamento. In caso di impossibilità o difficoltà nel dare esecuzione a determinate istruzioni, Doctolib informerà tempestivamente il Titolare del trattamento. Doctolib può presentare una richiesta scritta di deroga alle istruzioni. Per poter procedere sulla base di tale deroga, Doctolib deve ottenere la previa e specifica autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

- Non fare copie dei Dati personali e dei Dati sanitari in mancanza di autorizzazione o istruzioni del Titolare del trattamento in tal senso, non comunicarli a terzi e non utilizzarli per scopi diversi da quelli specificati nel Contratto;

- Non sfruttare o trattare i Dati personali e i Dati sanitari, affidatigli dal Titolare dei trattamenti, per conto proprio e/o per conto di terzi, per qualsiasi finalità e con qualsiasi modalità.

- Avvalersi di tutti i mezzi in suo possesso, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e secondo lo stato dell'arte, per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali e dei Dati sanitari che gli sono affidati e, in particolare, per evitare che siano modificati, danneggiati o comunicati a terzi non autorizzati e, più in generale, attuare le misure tecniche e organizzative appropriate per proteggere i Dati personali e i Dati sanitari dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dalla diffusione o dall'accesso non autorizzato, in particolare laddove il Trattamento comporti la trasmissione di dati in una rete, nonché da qualsiasi forma di trattamento illecito;

- Comunicare tempestivamente al Titolare del trattamento ogni violazione della sicurezza che riguardi direttamente o indirettamente i Dati personali, i Dati sanitari o i Trattamenti che lo riguardano;

- Effettuare backup regolari dei Dati personali e dei Dati sanitari;

- Condurre regolarmente test di penetrazione (o Pentest);

- Mantenere le apparecchiature quanto necessario per il corretto funzionamento dei Servizi Freemium;

- Garantire la riservatezza dei Dati personali e dei Dati sanitari oggetto di Trattamento;

- Dare seguito a qualsiasi aggiornamento, rettifica, cancellazione o altre modifiche comunicate dal Titolare del trattamento relativamente ai Dati personali e ai Dati sanitari;

- Osservare il periodo di conservazione dei Dati personali e dei Dati sanitari applicabile alle finalità per le quali sono stati raccolti o forniti, come da indicazioni del Titolare del trattamento e cancellarli/renderli anonimi non appena tali scopi vengono meno, fermi restando gli obblighi di legge;

- Nominare un Responsabile della Protezione dei Dati personali.

4.2.2. Doctolib si impegna inoltre a garantire che le persone autorizzate a trattare Dati personali e Dati sanitari ai sensi del presente Accordo:

- Si impegnino a rispettare la riservatezza o siano soggetti a un obbligo legale di riservatezza;

- Ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei Dati personali e dei Dati sanitari.

Doctolib mette in atto tutti i mezzi necessari per assistere il Titolare del trattamento nella realizzazione delle analisi di impatto relative alla protezione dei Dati personali e dei Dati sanitari, nonché nell'esecuzione della consultazione preventiva dell'autorità di controllo.

Doctolib mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie in relazione al Trattamento dei Dati personali e dei Dati sanitari al fine di assisterlo nell'adempimento dei suoi obblighi legali e regolamentari in veste di Titolare del trattamento in conformità alle disposizioni del GDPR (Allegato 3.1).

In mancanza di diverse e ulteriori istruzioni specifiche del Titolare del trattamento in relazione alla natura dei Dati personali e dei Dati sanitari da trattare, alle finalità, alla base giuridica e al periodo di conservazione, il Titolare del trattamento riconosce dichiara ed accetta che i Dati personali e i Dati sanitari saranno trattati secondo le modalità di cui agli Allegati 1 e 2. In qualità di Titolare del trattamento, l'Utente Freemium può chiedere a Doctolib di modificare tali modalità nell'adempire il Contratto.

5. VIOLAZIONE DEI DATI PERSONALI

Qualora Doctolib venga a conoscenza di una violazione dei Dati personali e/o dei Dati sanitari, Doctolib comunicherà tempestivamente al Titolare del trattamento detta violazione, tramite e-mail o qualsiasi altro mezzo di comunicazione messo a sua disposizione dal Titolare del trattamento.

Su richiesta del Titolare del trattamento, tale notifica è accompagnata da ogni documento utile finalizzato a consentirgli, ove necessario, di comunicare tale violazione all'autorità di controllo competente e, se del caso, agli interessati.

La persona di contatto per la gestione degli incidenti che hanno un impatto sui Dati sanitari ospitati è privacy.italia@doctolib.com.

6. TENUTA DEL REGISTRO DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO

Doctolib dichiara di tenere un registro scritto di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento in conformità con le disposizioni del GDPR.

7. INFORMAZIONE E DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Il Titolare del trattamento è tenuto a informare l'Interessato o gli Interessati circa (i) i Trattamenti effettuati nell'ambito dei Servizi e ottenere il loro consenso o i loro consensi ogni volta che ciò sia necessario in conformità alla normativa applicabile; (ii) le basi giuridiche dei Trattamenti effettuati, le finalità dei Trattamenti e l'elenco dei responsabili del trattamento che possono trattare i loro Dati personali.

Al fine di assistere il Titolare del trattamento rispetto a tali informazioni, Doctolib pubblica sul suo sito un'Informativa sulla Privacy accessibile disponibile [qui](#).

8. GESTIONE DEI DIRITTI

Il Titolare del trattamento è tenuto a dare seguito alle richieste degli Interessati in merito ai loro Dati personali.

Per quanto possibile, Doctolib, in qualità di Responsabile del trattamento, e su richiesta del Titolare del trattamento potrà assisterlo nell'adempimento dell'obbligo di soddisfare le richieste di esercizio dei diritti degli Interessati: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto a non essere sottoposto a una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione), diritto di decidere dei propri Dati personali, in particolare dopo il suo decesso.

Se un Interessato si rivolge direttamente a Doctolib per esercitare uno dei diritti che vanta sui suoi Dati personali trattati da Doctolib in qualità di Responsabile del trattamento, Doctolib si impegna a indirizzare l'Interessato verso il Titolare del trattamento, affinché questi possa dare seguito alla sua richiesta.

Su richiesta del Titolare del trattamento, Doctolib potrà assisterlo nel dare seguito alle richieste, ma non potrà rispondere direttamente alle richieste di tali Interessati.

9. SICUREZZA E RISERVATEZZA

Per quanto riguarda i Servizi, Doctolib attua le misure tecniche e organizzative adeguate legate alla sicurezza, in conformità alle disposizioni previste dalla Legge Informatica e Libertà e dal GDPR, e dirette a garantire un livello di sicurezza adeguato rispetto ai rischi presentati dal Trattamento dei Dati personali dell'Utente Freemium, secondo quanto indicato nell'Allegato 2 (Misure tecniche e organizzative). Per valutare il livello di sicurezza appropriato, Doctolib terrà conto dei rischi che possono derivare dalla distruzione accidentale o illecita, dalla corruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso ai Dati personali che possono essere trasmessi, conservati o altrimenti trattati, conformemente alle disposizioni dell'articolo 32 del GDPR.

Gli obblighi di cui sopra non esonerano in alcun modo l'Utente Freemium dall'obbligo di mettere in atto tutti i mezzi di sicurezza necessari a garantire la riservatezza dei Documenti e dei Dati Utente Freemium, del Database paziente, dei Dati personali e dei Dati sanitari presenti sulla Piattaforma Doctolib.

Le parti convengono che, in caso di controllo, il Contratto di cui è parte il presente Accordo sulla protezione dei dati può essere messo a disposizione della CNIL o di qualsiasi autorità competente.

Segreto Professionale: Doctolib riconosce e accetta che i Dati Personali e i Dati Sanitari trattati dal Titolare del trattamento nel godimento dei Servizi sono rigorosamente coperti dal segreto professionale (articolo 622 del codice penale).

Possesso dei dati: Salvo diverso espresso accordo sulla protezione dei dati, il Titolare del trattamento resta l'unico titolare dei Dati Utente Freemium pubblicati sul Portale paziente, così come sulla Scheda Profilo utente e sulla Piattaforma Doctolib. Doctolib non potrà rivendicare alcun diritto sui dati pubblicati dal Titolare del trattamento. Le statistiche di utilizzo del Portale paziente, rese anonime, sono di proprietà di Doctolib.

10. PERSONALE DI DOCTOLIB

Doctolib assegna alla realizzazione dei Servizi Freemium team sufficienti e qualificati con le necessarie competenze tecniche e/o funzionali per la prestazione dei Servizi Freemium. Le persone autorizzate a trattare i Dati personali e/o i Dati sanitari per conto del Titolare del trattamento hanno ricevuto una formazione in relazione alla normativa relativa alla protezione dei Dati personali.

11. ULTERIORI RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO

L'Utente Freemium concede a Doctolib l'autorizzazione scritta generale ad avvalersi di ulteriori Responsabili del trattamento [qui](#) elencati, laddove ciò sia ragionevolmente necessario per fornire i Servizi Freemium. Conformemente a tale autorizzazione generale, Doctolib si impegna a informare ciascun Utente Freemium, con un preavviso scritto di trenta (30) giorni, di ogni cambiamento previsto che comporti l'aggiunta o la sostituzione di ulteriori Responsabili del trattamento, offrendo così all'Utente Freemium la possibilità di sollevare eventuali obiezioni che lo stesso dovesse avere in merito a tali cambiamenti. Se l'Utente Freemium dovesse avere motivi legittimi e ragionevoli per opporsi alla nomina di un nuovo ulteriore Responsabile del trattamento, l'Utente Freemium dovrà tempestivamente motivare ciò a Doctolib inviandogli una notifica scritta all'indirizzo privacy.italia@doctolib.com, entro trenta (30) giorni lavorativi successivi alla comunicazione di Doctolib, in mancanza della quale si presumerà che l'Utente Freemium abbia approvato e accettato tale nomina.

Dopo eventuali discussioni, in assenza di accordo tra Doctolib e l'Utente Freemium, quest'ultimo potrà, nei trenta (30) giorni successivi alla notifica, recedere dalla parte del Contratto interessata dall'aggiornamento in questione.

Per quanto riguarda agli eventuali ulteriori Responsabili del trattamento, Doctolib: (i) eserciterà la dovuta diligenza sul piano commerciale nel valutare, nominare e monitorare le attività di Trattamento degli ulteriori Responsabili del trattamento; (ii) inserirà nel contratto tra Doctolib e ciascun ulteriori Responsabile del trattamento clausole che offrano, con riguardo ai Dati personali, un livello di protezione equivalente a quanto previsto nel presente Accordo.

12. CERTIFICAZIONE HDS

12.1. Doctolib si avvale, quale fornitore dei servizi di hosting dei Dati sanitari di Amazon Web Services SARL (AWS), la cui sede legale è sita al 38 avenue John F. Kennedy, L - 1885 Lussemburgo, che è altresì certificato come HDS (Health Data Host - Host di Dati Sanitari) ai sensi della normativa francese in materia di sanità pubblica (articolo L1111-8 del Codice della Salute Pubblica francese e del decreto n°2018-137 del 26 febbraio 2018 relativo all'hosting dei Dati Sanitari).

Nel gennaio 2019, AWS ha ottenuto un certificato di "host di infrastruttura fisica" e un certificato di "hosting provider". La prossima data di rinnovo di tali certificati è il 13 gennaio 2025.

I Dati sanitari personali sono ospitati da AWS a Francoforte (Germania) e a Parigi (Francia). In qualità di Host di Dati sanitari, Doctolib affida ad AWS il subappalto dei seguenti servizi relativi

all'hosting della Piattaforma Doctolib: "fornitura e mantenimento dell'operatività dei siti fisici destinati ad ospitare l'infrastruttura fisica del sistema informativo utilizzato per il trattamento dei Dati sanitari; fornitura e mantenimento in condizioni operative dell'infrastruttura fisica del sistema informativo utilizzato per il trattamento dei Dati sanitari; fornitura e mantenimento dell'infrastruttura virtuale del sistema informativo utilizzato per il trattamento dei Dati sanitari; fornitura e mantenimento della piattaforma di hosting delle applicazioni del sistema informativo; backup dei Dati sanitari".

12.2 In qualità di Host dei Dati sanitari certificato, AWS:

(i) Tratta i Dati sanitari e personali solo su istruzioni documentate di Doctolib e implementa misure di sicurezza per controllare l'accesso a tali Dati sanitari e personali;

(ii) Mette a disposizione di Doctolib funzionalità che le consentano di (a) garantire il diritto alla portabilità degli Utenti e (b) coprire eventuali inadempimenti da parte di AWS e (c) ottenere al termine del contratto la restituzione e/o la cancellazione dei Dati sanitari personali ospitati da AWS:

(ii) Notifica Doctolib nel più breve tempo possibile in caso di incidente di sicurezza e mette in atto tutte le misure ragionevoli per mitigare i danni derivanti da tale incidente e consente a Doctolib di informare un referente contrattuale da contattare per gestire eventuali incidenti che abbiano un impatto sui Dati personali ospitati.

(iv) Si impegna a garantire che eventuali responsabili del trattamento forniscano un livello di protezione equivalente a quello garantito da AWS a Doctolib;

(v) autorizza Doctolib a condurre audit per garantire il rispetto degli obblighi previsti dal contratto con Doctolib; le misure di sicurezza tecniche e organizzative possono essere oggetto di audit documentali su richiesta di Doctolib, mentre la conformità allo standard ISO 27001 (ivi compresa la sicurezza dei datacenter) può essere verificata da Doctolib su presentazione del rapporto di audit annuale effettuato da un esperto di sicurezza terzo indipendente;

(vi) Mette a disposizione di Doctolib attraverso questo [link](#) gli indicatori di qualità e di prestazione che consentono di verificare il livello di servizio annunciato, il livello garantito, la periodicità della loro misurazione, nonché l'esistenza o l'assenza di sanzioni applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi;

(vii) È conforme a tutte le leggi, le norme, i regolamenti e le ordinanze applicabili alla sua attività di Host di Dati sanitari.

12.3. Dal 14 ottobre 2021 Doctolib è inoltre in possesso di un certificato di "hosting provider" per il campo di applicazione "fornitura di servizi informatici in outsourcing comprendenti dati di identificazione personale, dati sanitari (compresi i dati medici), che coprono le attività ANS n. 5 e n. 6 dello Standard HDS versione 1.1 (2018)", in conformità alla dichiarazione di applicabilità (DdA) versione 1.2 del 14 settembre 2021. La data di rinnovo del suddetto certificato è il 14 ottobre 2024.

12.4 I Dati sanitari personali sono ospitati da Doctolib a Francoforte (Germania) e Parigi (Francia). Doctolib si impegna a non utilizzare i Dati sanitari personali per finalità diverse dallo svolgimento dell'attività di hosting dei dati sanitari, salvo diversamente documentato dal Titolare del trattamento.

12.5 Doctolib comunicherà al Titolare del trattamento qualsiasi violazione dei Dati sanitari personali ai sensi dell'articolo 5 del presente Accordo.

12.6 Doctolib mette in atto misure tecniche e organizzative appropriate relative alla sicurezza e volte a garantire un livello di sicurezza adeguato a fronte dei rischi presentati dall'hosting dei Dati sanitari personali dell'Utente, come indicato nell'Allegato 2 (Misure tecniche e organizzative). A tal proposito, i Dati sanitari personali saranno trasmessi solo attraverso reti di comunicazione sicure.

In caso di sviluppi tecnici introdotti da Doctolib in queste misure tecniche e organizzative, Doctolib si impegna a mantenere un livello di sicurezza equivalente a quello previsto dal presente Accordo, a meno che lo sviluppo tecnico in questione non sia imposto da un obbligo legale o normativo.

12.7 Al termine del Contratto o su richiesta dell'Utente in caso di ritiro della certificazione HDS di Doctolib, l'Utente potrà recuperare i Dati sanitari personali ospitati da Doctolib alle condizioni di cui all'articolo 14 del presente Accordo.

12.8 Il Titolare del trattamento si impegna a rispettare la Politica generale sulla sicurezza dei sistemi informativi sanitari ([PGSSIS](#)).

13. AUDIT

13.1 Al fine di valutare la sicurezza dei Servizi Freemium, il Titolare del trattamento potrà far effettuare audit di sicurezza a proprie spese, nel rispetto delle condizioni previste dal presente articolo e nel limite di un (1) audit all'anno e per un massimo di cinque (5) giorni lavorativi; il tempo impiegato dal personale Doctolib sarà fatturato al Titolare del trattamento.

13.2 12.2 L'audit sarà limitato alla verifica dei processi, dell'organizzazione e degli strumenti direttamente ed esclusivamente legati all'attuazione delle disposizioni del GDPR per i Servizi Freemium interessati.

L'audit non avrà in nessun caso lo scopo di controllare o richiedere l'accesso a (i) qualsiasi Dato personale o Dato sanitario che non sia specifico, sia esso riservato o meno, o qualsiasi informazione la cui comunicazione potrebbe, a giudizio di Doctolib, danneggiare la sicurezza dei Servizi Freemium o di suo Utente; (ii) i dati finanziari di Doctolib; o (iii) i Dati personali relativi ai dipendenti di Doctolib o dei suoi Responsabili del trattamento.

Le Parti convengono che tutte le attività intraprese come parte di un audit non devono, né congiuntamente né in altro modo: (i) ostacolare, modificare o interessare in qualsiasi modo il funzionamento di Servizi Freemium, sistemi, reti, software e/o hardware diversi da quelli destinati all'uso esclusivo dell'Utente Freemium; (ii) danneggiare l'infrastruttura che ospita i Servizi

Freemium (iii) danneggiare, cancellare, modificare qualsiasi tipo di dato; (iv) consentire l'accesso non autorizzato o il mantenimento dei dati summenzionati.

Non è consentito alcun test di intrusione o penetrazione della rete Doctolib per nessuna ragione, ed è esclusa tale attività nel corso degli audit.

Doctolib metterà a disposizione dei revisori tutti i documenti e le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'audit esclusivamente nei suoi locali, senza alcuna possibilità di rimozione o copia per qualsiasi finalità. Tale divieto si applica anche ai documenti e alle informazioni messe a disposizione dai Responsabili del trattamento di Doctolib.

Su richiesta del Titolare del trattamento, Doctolib comunicherà a quest'ultimo i rapporti di audit di certificazione emessi dall'organismo di certificazione per tale comunicazione.

13.3 Almeno trenta (30) giorni prima dell'audit, il Titolare del trattamento è tenuto a far pervenire a Doctolib un accordo di audit che specifichi l'esatta portata dei test, le date e gli orari dei test previsti e le loro condizioni. Il revisore deve anche specificare eventuali account e profili utilizzati per i test (indirizzo IP di origine, user agent, ecc.), la metodologia utilizzata e i soggetti da sottoporre ad audit.

Doctolib deve preventivamente accettare il contenuto dell'accordo di audit prima che possa iniziare la relativa attività.

13.4 Le informazioni ottenute durante l'audit sono Informazioni riservate e saranno trattate come tali dal Titolare del trattamento. Tali informazioni potranno essere comunicate solo a persone soggette a rigorosi obblighi di riservatezza e che hanno un interesse diretto e rilevante nel conoscerle e non devono essere divulgate in alcun modo al pubblico o internamente.

Se il Titolare del trattamento desidera avvalersi di un revisore esterno, questi deve ottenere il previo consenso scritto di Doctolib, fermo restando che Doctolib può rifiutare il suddetto revisore solo adducendo argomenti oggettivi e fondati.

Il revisore esterno non può in alcun modo essere un concorrente di Doctolib e deve impegnarsi per iscritto a rispettare le condizioni stabilite nel presente articolo.

Il Titolare del trattamento si impegna a comunicare gratuitamente il rapporto di audit a Doctolib, che potrà presentare le proprie osservazioni.

Doctolib avrà un periodo di tempo ragionevole dal ricevimento del rapporto per correggere eventuali mancanze e/o non conformità riscontrate.

14. RECUPERO DEI DATI

Per i Servizi idonei, l'Utente Freemium è l'unico responsabile della conservazione di una copia dei Dati anagrafici del paziente diffusi o raccolti tramite il Servizio di Messaggistica. L'Utente Freemium sarà in grado di recuperare autonomamente i Dati anagrafici del

paziente in un formato che ne garantisca l'interoperabilità. Nessuna richiesta di esportazione può essere elaborata da Doctolib, che non ha accesso al contenuto delle comunicazioni effettuate tramite il suo Servizio di Messaggistica, né al contenuto delle Prescrizioni trasmesse tramite il suo Servizio di Trasmissione delle prescrizioni.

Al termine del Contratto e su richiesta formale del Titolare del trattamento, Doctolib si impegna altresì a distruggere i Dati sanitari personali senza conservarne copia, fatti salvi gli obblighi di conservazione legale a cui Doctolib può essere soggetto.

15. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

I Dati personali potranno essere oggetto di trasferimento, per le finalità elencate nell'Accordo sulla protezione dei dati personali, a società del gruppo Doctolib, a loro subappaltatori o fornitori di servizi stabiliti in Paesi con un adeguato livello di protezione o che offrono adeguate garanzie in materia di protezione della privacy e dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone, in conformità con la legislazione applicabile.

Doctolib informa l'Utente Freemium del fatto che i Dati personali possono altresì essere trasferiti da Doctolib verso Paesi terzi a ulteriori Responsabili del trattamento, esclusivamente nel caso in cui un tale trasferimento sia necessario per prestare i Servizi Freemium richiesti. L'elenco degli ulteriori Responsabili del trattamento è disponibile [qui](#).

Se il trasferimento avviene verso un Paese terzo la cui legislazione non è stata riconosciuta come in grado di offrire un adeguato livello di protezione dei Dati personali, Doctolib garantisce che siano messe in atto misure adeguate in conformità con Legge Informatica e Libertà e il GDPR, e in particolare, se necessario, che le Clausole contrattuali tipo o clausole equivalenti ad hoc siano incluse nel contratto concluso tra Doctolib e l'ulteriore Responsabile del trattamento.

In qualità di Responsabile del trattamento, Doctolib si impegna a ospitare e far ospitare i Dati personali sul territorio dell'Unione Europea e, se del caso, a trasferire tutti gli obblighi previsti dal presente Accordo al fornitore di servizi che ospita i Dati personali.

16. CONTATTI

In caso di domande relative al Trattamento dei Dati Personali e dei Dati Sanitari effettuato da Doctolib circa le clausole contrattuali, l'Utente/l'Abbonato può contattare il DPO di Doctolib all'indirizzo di seguito indicato.

Doctolib SAS è il rappresentante di Doctolib per la protezione dei Dati personali nello SEE. L'autorità di controllo capofila è il CNIL (<https://www.cnil.fr>). Il Responsabile della protezione dei dati di Doctolib SAS può essere contattato al seguente indirizzo: DOCTOLIB – DPO, sede legale in Milano, Corso Giacomo Matteotti n 1, C.F./P.IVA 11537360965, oppure all'indirizzo privacy.italia@doctolib.com.

17. LEGGE APPLICABILE

L'Accordo è disciplinato e interpretato in conformità con la legge nazionale applicabile al Titolare del trattamento.

18. INTERO ACCORDO

Il presente Accordo costituisce l'intero accordo tra le Parti relativamente al suo oggetto e sostituisce tutti gli accordi precedenti o contemporanei conclusi tra le Parti aventi lo stesso oggetto, tra cui ogni versione precedente di un accordo sulla protezione dei dati personali che sia stato firmato tra l'Utente Freemium e Doctolib.

ALLEGATO 1: DETTAGLI RELATIVI AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il presente Allegato 1 contiene alcuni dettagli relativi al Trattamento dei Dati personali e dei Dati sanitari, in conformità all'articolo 28(3) del GDPR.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO: l'Utente Freemium avente un Account utente Doctolib.

Le attività del Titolare del trattamento comprendono Trattamenti che consentono l'esercizio di attività di prevenzione, diagnosi e cura così come la gestione amministrativa del proprio istituto di cura, struttura sanitaria o studio privato.

I Trattamenti consentono in particolare, ai fini della cura dei pazienti (i) la gestione degli appuntamenti; (ii) la gestione delle cartelle cliniche necessarie al follow-up del paziente; (iii) l'utilizzo di pratiche di cura a distanza che richiedono tecnologie dell'informazione e della comunicazione, quali la telemedicina; (iv) le comunicazioni tra i professionisti identificati e le strutture di cura coinvolte nella cura dell'interessato e nel coordinamento della stessa, nonché (iv) la gestione della Scheda Profilo dell'Utente.

I Trattamenti effettuati devono rispondere a un obiettivo preciso ed essere giustificati alla luce delle missioni e delle attività degli Attori sanitari.

RESPONSABILE/I DEL TRATTAMENTO: Doctolib SAS

Le attività effettuate dal Responsabile del trattamento per conto dei Titolari del trattamento sono descritte di seguito.

TRATTAMENTO N. 1: IMPOSTAZIONI DEGLI ACCOUNT UTENTE FREEMIUM

OPERAZIONI DI TRATTAMENTO:

I Servizi Freemium di Doctolib comportano la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, l'archiviazione, il reperimento, la consultazione e l'utilizzo, la comunicazione tramite trasmissione, l'anonimizzazione e la cancellazione dei Dati personali elencati di seguito.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO:

- Supporto tecnico e assistenza: fornire supporto tecnico, manutenzione ed elaborazione delle richieste degli Utenti Freemium, consulenza, archiviazione, hosting e altri servizi forniti agli Utenti Freemium;
- Supporto Dati personali: assistenza nella gestione delle violazioni di Dati personali e Dati sanitari, assistenza nella conduzione di PIA, supporto nella risposta alle richieste di esercizio dei diritti degli Interessati;
- Reporting, debug e statistiche.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO:

Spetta al Titolare del trattamento determinare tale base giuridica prima di qualsiasi Trattamento.

Per aiutare il titolare dei dati, la CNIL ha messo a disposizione un quadro di riferimento che propone, a titolo indicativo, l'interesse legittimo come base giuridica. Il Titolare del trattamento è libero di citare un'altra base giuridica a Doctolib.

INTERESSATI:

Gli Utenti Freemium secondo la definizione contenuta nel Contratto.

TIPI DI DATI PERSONALI:

Nell'intento di ridurre al minimo il numero di Dati personali trattati, il Titolare del trattamento deve assicurarsi di raccogliere e utilizzare esclusivamente i dati pertinenti e necessari alle proprie esigenze in termini di gestione medica e amministrativa dei suoi pazienti.

In linea di principio, sono considerati pertinenti alle finalità sopra menzionate i dati seguenti:

- L'identità e i dati di contatto dell'Attore sanitario:** Sesso, nome, cognome, numero di telefono e indirizzo e-mail professionale e messaggistica sicura, indirizzo postale, fotografia, firma, carta d'identità o passaporto, tessera Cpx, numero ADELI o RPPS.
- Dati professionali:** Fotografia, specializzazione, dettagli della presa in carico, percorso professionale dell'Attore sanitario, tipi di prestazione/consulto disponibili, orari di apertura e chiusura, particolarità legate al luogo in cui avviene il consulto
- I log di utilizzo e di connessione** che riportano le "azioni commerciali" degli Utenti Freemium all'interno della Piattaforma Doctolib nonché i **log tecnici** che rendono conto dell'"attività" dei componenti software e hardware utilizzati dall'Utente Freemium, affinché Doctolib possa assicurare il funzionamento e l'accesso alle funzionalità richieste.

Fatte salve istruzioni specifiche del Titolare del trattamento, Doctolib tratta tutti i Dati personali sopra menzionati al fine di fornire il Servizio, oggetto del Contratto.

DESTINATARI E RESPONSABILI ULTERIORI DEL TRATTAMENTO:

Fare riferimento all'elenco di cui all'articolo 15 del presente Accordo.

PERIODO DI CONSERVAZIONE:

Un periodo preciso di conservazione dei dati deve essere stabilito dal Titolare del trattamento e comunicato a Doctolib.

In mancanza di istruzioni in tal senso da parte del Titolare del trattamento, Doctolib applicherà i periodi di conservazione eventualmente raccomandati dalla CNIL o previsti dalla legislazione applicabile.

TRATTAMENTO N. 2: INDIRIZZAMENTO DEI PAZIENTI

OPERAZIONI DI TRATTAMENTO:

I Servizi Doctolib implicano la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'estrazione, la consultazione e l'utilizzo, la comunicazione per la trasmissione, l'anonimizzazione e la cancellazione dei Dati personali e dei Dati sanitari di seguito elencati.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO:

- Consentire l'indirizzamento di Pazienti a un Attore sanitario;
- Reporting, debug e statistiche.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO:

Spetta al Titolare del trattamento determinare tale base giuridica prima di qualsiasi operazione di Trattamento.

INTERESSATI:

I pazienti, colleghi degli Attori sanitari.

TIPI DI DATI PERSONALI:

Nell'intento di ridurre al minimo il numero di Dati personali e di Dati sanitari trattati, il Titolare del trattamento deve assicurarsi di raccogliere e utilizzare esclusivamente i Dati personali e i Dati sanitari pertinenti e necessari alle proprie esigenze di trattamento in termini di gestione medica e amministrativa dei suoi pazienti.

In linea di principio, sono considerati pertinenti alle finalità sopra menzionate i dati seguenti:

- a) **identità e dati di contatto del Paziente:** Sesso, nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, indirizzo e codice postale, indirizzo e-mail e numero di telefono.
- b) **situazione professionale del Paziente o del Parente:** la professione.
- c) **Salute:** stato di assicurato, identità e recapito del medico curante, identità e recapito del medico di riferimento, data/ora e luogo della visita, specializzazione del medico e natura del consulto, stato della visita, documenti medici del Paziente, note compilate dall'Attore sanitario, identità INS (della persona assistita): vale a dire matricola INS (NIR o NIA) e tratti identificativi INS (sesso, cognome, nome, data di nascita, luogo di nascita);
- d) I **log di utilizzo e di connessione** che riportano le "azioni commerciali" degli Utenti all'interno della Piattaforma Doctolib nonché i **log tecnici** che rendono conto dell'"attività" dei componenti software e hardware utilizzati dall'Utente, affinché Doctolib possa assicurare il buon funzionamento e l'accesso alle funzionalità richieste.

Fatte salve istruzioni specifiche del Titolare del trattamento, Doctolib tratta tutti i Dati personali e i Dati sanitari sopra menzionati al fine di fornire il Servizio, oggetto del Contratto.

DESTINATARI E RESPONSABILI ULTERIORI DEL TRATTAMENTO:

- Gli Attori sanitari;
- Le persone incaricate della segreteria, nel rispetto delle disposizioni sul segreto professionale;
- Le persone autorizzate all'interno di Doctolib;
- I Responsabili ulteriori del trattamento: fare riferimento all'elenco di cui all'articolo 15 del presente Accordo.

PERIODO DI CONSERVAZIONE:

Un periodo preciso di conservazione dei dati deve essere stabilito dal Titolare del trattamento e comunicato a Doctolib.

Doctolib applicherà i periodi di conservazione eventualmente raccomandati dalla CNIL o previsti dalla legislazione applicabile.

TRATTAMENTO N. 3: FORNITURA DI UN SERVIZIO DI MESSAGGISTICA

OPERAZIONI DI TRATTAMENTO:

I Servizi Doctolib implicano la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'estrazione, la consultazione e l'utilizzo, la comunicazione per la trasmissione, l'anonimizzazione e la cancellazione dei Dati personali di seguito elencati.

FINALITÀ:

- 11/ Facilitare la comunicazione tra gli Attori sanitari offrendo un canale di scambio sicuro tramite la messaggistica istantanea;
- 2/ Consentire lo scambio di Documenti e dati che possono includere Dati personali dei pazienti;
- 3/ Comunicare via e-mail ai destinatari dei messaggi inviati dal Controllore che hanno ricevuto un messaggio tramite il servizio di messaggistica Doctolib e ricordare loro via e-mail i messaggi non letti;
- 4/ Consentire agli utenti del Servizio di Messaggistica di bloccare o sbloccare un altro Utente
- 5/ Reporting, debug e statistiche.

Nel caso in cui il Titolare del trattamento comunichi i dati anagrafici del paziente a un Attore sanitario che non fa parte del team di cura del Paziente in questione, il Titolare del trattamento deve prima ottenere il consenso del Paziente.

BASE GIURIDICA

Spetta al Titolare del trattamento determinare tale base giuridica prima di qualsiasi operazione di Trattamento.

A titolo indicativo, il legittimo interesse potrebbe costituire la base giuridica. Il Titolare del trattamento è libero di indicare a Doctolib un'altra base giuridica.

Nel caso in cui il Titolare del trattamento comunichi i Dati anagrafici del paziente a un Attore sanitario che non fa parte del team di cura del Paziente in questione, il Titolare del trattamento deve prima ottenere il consenso del Paziente.

INTERESSATI:

- 1/ Pazienti appartenenti alla base di pazienti degli Attori sanitari che utilizzano il Servizio di Messaggistica Doctolib.
- 2/ Attori sanitari o assistenti con o senza un account utente Doctolib.

DATI INTERESSATI:

In linea di principio, sono considerati pertinenti alle finalità sopra menzionate i dati seguenti:

- Dati di identificazione;
- Dati di contatto
- Anamnesi medica, familiare e allergie;
- Dati della visita;
- Dati relativi alla prescrizione;
- Dati biometrici e biologici;
- Dati relativi al team di assistenza sanitaria;
- Immagini diagnostiche;
- I **log di utilizzo e di connessione** che riportano le “azioni commerciali” degli Utenti Freemium all’interno della Piattaforma Doctolib nonché i log tecnici che rendono conto dell’“attività” dei componenti software e hardware utilizzati dall’Utente Freemium, affinché Doctolib possa assicurare il funzionamento e l’accesso alle funzionalità richieste.

DESTINATARI DEI DATI:

- Attori sanitari o Assistenti in possesso di un Account utente;
- Attori sanitari o Assistenti senza Account utente invitati dagli Utenti Freemium a utilizzare il Servizio di Messaggistica.

PERIODO DI CONSERVAZIONE:

Salvo istruzioni specifiche da parte del Titolare del trattamento, Doctolib applicherà i periodi di conservazione eventualmente raccomandati dalla CNIL o previsti dalla legislazione applicabile.

In assenza di istruzioni contrarie da parte del Titolare del trattamento per una determinata conversazione, i messaggi e i Documenti sono conservati di default per 6 mesi dalla data di invio.

ALLEGATO 2: MISURE TECNICHE E ORGANIZZATIVE

SICUREZZA DEL PRODOTTO

- **Verifica dell'identità:** dopo la creazione di un Account utente, l'accesso ai servizi richiede la verifica dell'identità dell'Utente in uno dei due modi seguenti:
 1. Attraverso il processo Pro Santé Connect. Se l'apparecchiatura dell'utente non è nota al servizio di autenticazione, dovrà inserire la sua carta CPS nel lettore e il suo codice per essere identificato, oppure
 2. Tramite il processo OnFido per verificare il possesso di un documento d'identità valido
- **Autenticazione in due fasi :** ogni volta che l'Utente si connette a nuove apparecchiature, deve fornire la sua password e un codice ottenuto via e-mail o SMS.
- **Politica della password:** composta da 8 caratteri tra numeri, simboli, lettere e lettere maiuscole, le password più comuni sono vietate (ad esempio, login, nome, semplici sequenze di numeri). La password deve superare un test di complessità calcolato dinamicamente che analizza la difficoltà di violazione. L'Utente deve utilizzare il proprio login e la propria password per accedere ai Servizi.
- **Protezione della sessione Utente:**

Le sessioni aperte possono essere sbloccate con due modalità:

 1. Tramite password (la sessione scade automaticamente dopo 7 giorni);
 2. Tramite codice PIN:
 - a. I codici PIN troppo semplici non sono ammessi;
 - b. La sessione si blocca automaticamente con il codice PIN dopo 1 ora di inattività;
 - c. La sessione scade automaticamente ogni notte.
- **Processo di recupero:** Gli account possono essere recuperati in due modi:
 1. Reimpostazione della password via e-mail
 2. Ripristino della password tramite SMS con il supporto di Doctolib previa verifica delle informazioni dell'account prima di consentire il recupero.

Il successo di uno di questi metodi comporta l'invalidazione automatica di tutte le sessioni attive.
- **Controllo granulare degli accessi:** gli Amministratori possono conferire ad ogni Utente diritti specifici all'interno della loro organizzazione.
- **Tracciabilità delle azioni:** le azioni dei diversi Utenti di un'organizzazione sono registrate e messe a verbale. Le azioni "sensibili" (modifica dell'accesso alle agende, creazione di account di amministratore) sono soggette a notifiche di sicurezza.

- **Protezione contro il furto dell'account:** i tentativi di connessione con password riusciti da un nuovo dispositivo sono notificati all'utente dal 2FA.

SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA

- **Aggiornamenti di sicurezza automatici:** le patch di sicurezza sono qualificate e applicate automaticamente ai nostri componenti.
- **Sistemi operativi aggiornati e migliorati.**
- **Vigilanza e sicurezza:** monitoriamo continuamente le minacce note ed emergenti, le vulnerabilità e i vettori di attacco. Firewall e sistemi di filtraggio degli accessi dedicati (proxy, vpn...). Protezione contro gli attacchi DDoS (distributed denial of service). Protezione contro gli attacchi software (WAF)
- **Tracciabilità:** registriamo ogni azione, monitoriamo e allertiamo per qualsiasi evento di sicurezza.
- **Datacenter protetti:** HDS, ISO 27001, Tier 3, forte sicurezza fisica, personale sul posto 24/7.

DISPONIBILITÀ

- Tutti i dati sono replicati in più datacenter.
- Ogni datacenter ha diversi collegamenti di rete con l'esterno.
- Tutti i servizi e i componenti sono coperti da procedure di disaster recovery, per lo più automatiche.
- Qualsiasi guasto viene automaticamente rilevato e allertato da un sistema di monitoraggio completo per ogni componente tecnico e servizio aziendale.
- Attuazione di una politica di backup e recupero dei dati per contrastare attacchi ransomware sul nostro database.

CIFRATURA DEI DATI:

Cifratura delle comunicazioni:

- Tutti i dati scambiati con e tra i sistemi sono cifrati utilizzando i protocolli TLS. Gli accessi tecnici si realizzano attraverso una connessione con cifratura e autenticazioni forti, con una convalida sistematica tra pari.

Memorizzazione dei dati:

- Tutti i nostri database sono cifrati a riposo.
- Le chiavi di cifratura sono cifrate con una chiave principale creata secondo lo stato dell'arte e sono conservate presso Atos all'interno di un dispositivo informatico protetto.

- Salvo diversa indicazione del Titolare del trattamento, i Documenti sono inoltre crittografati end-to-end dall'applicazione Doctolib.
- Tali dati possono essere visibili solo all'Utente. Doctolib è sempre responsabile della memorizzazione e della disponibilità dei dati, ma non può leggere le informazioni sanitarie. Nessun attore e intermediario del sistema informatico può leggere tali dati.

CONTROLLO DELL'ACCESSO DEI DIPENDENTI

Si applica la politica di accesso minimo per cui a ciascun dipendente sono concessi solo gli accessi necessari corrispondenti alla mansione lavorativa prestata.

L'Utente stesso può concedere a un membro del team di supporto, se necessario e in caso di indagine investigativa, solo l'accesso temporaneo ai dati.

Solo alcuni membri accreditati e sensibilizzati del team dell'infrastruttura Doctolib possono accedere ai dati in caso di guasti legati alla memorizzazione dei dati.

LE MIGLIORI PRATICHE DI SICUREZZA DELLE APPLICAZIONI

Memorizzazione delle password: hashed (tritata) grazie alla robusta funzione di hashing (bcrypt)

Limite di velocità: i servizi e gli Utenti sono protetti dagli attacchi di deauperamento delle risorse (Denial of Service), gli attacchi di "forza bruta" e il recupero automatico dei nostri dati, attraverso un algoritmo intelligente che controlla la condivisione e l'accesso ai Servizi e blocca le richieste automatiche.

CICLO DI VITA DELLO SVILUPPO DEL SOFTWARE SICURO (S-SDLC)

Sensibilizzazione, formazione in materia di sicurezza: gli sviluppatori sono formati e resi edotti in merito alle migliori pratiche in termini di sviluppo sicuro delle applicazioni.

Sicurezza a partire dalla progettazione: ogni nuova caratteristica del prodotto Doctolib è progettata in collaborazione con esperti di sicurezza.

Revisione del codice sorgente:

La sicurezza del codice sorgente di Doctolib viene analizzata automaticamente a ogni modifica.

Le revisioni manuali del codice sorgente vengono eseguite quando viene modificato un componente sensibile.

Verifiche di vulnerabilità:

Test di penetrazione:

Doctolib incarica regolarmente note aziende di eseguire test di penetrazione sulle nostre applicazioni e piattaforme.

Programma di ricompense per la segnalazione di vulnerabilità (bug bounty):

Dipendenti e ricercatori esterni vengono premiati quando identificano una falla di sicurezza sulle nostre nel prodotto Doctolib.

ACCESSO FISICO DA PARTE DEI DIPENDENTI DI DOCTOLIB

Gli uffici di Doctolib sono protetti da un allarme e dotati dei più moderni sistemi di sicurezza e di controllo degli accessi sia all'entrata, che negli ascensori o nei piani che ospitano le cosiddette aree di attività sensibili.

Tutti gli accessi autorizzati ai locali sono registrati.

I visitatori possono accedere ai locali solo dopo essersi registrati e aver firmato un accordo di riservatezza, e sono accompagnati da un dipendente di Doctolib. Durante le visite, il terzo non sarà mai lasciato da solo o non sorvegliato.

Tutti i sistemi sono gestiti presso datacenter autorizzati. Questi sono dotati di sistemi di videosorveglianza e di sicurezza e di un servizio di sicurezza. Solo un piccolo gruppo di specialisti di Doctolib, debitamente formati, è autorizzato all'accesso. Ognuno di questi accessi è registrato.

Accesso da parte dei dipendenti dell'Istituto:

Tutti i dipendenti hanno un badge con la loro foto, che permette loro di accedere ai locali in base al loro accreditamento all'interno dell'azienda. L'accredito è definito secondo il ruolo del dipendente o secondo la richiesta del manager, che deve essere convalidata dal dipartimento responsabile. Indossare un badge è obbligatorio per ogni dipendente. Se un dipendente dimentica di indossare il badge, deve andare alla reception e presentare una carta d'identità o un passaporto all'addetto alla reception. L'addetto alla reception controllerà l'identità del dipendente con il database delle risorse umane e, se il controllo è positivo, rilascerà un badge temporaneo (da restituire alla reception entro la sera dello stesso giorno).

Collegamento con il Sistema Informatico dell'Istituto:

Il collegamento con il Sistema Informatico dell'Istituto può essere fatto in diversi modi:

- Connettore API tra l'agenda Doctolib e quella del Sistema Informatico
- Connettore locale, l'agenda Doctolib consente di risalire alla Scheda Paziente del Sistema Informatico
- VPN IPSec tra il server e Doctolib (al fine di confermare la disponibilità)