

Deliberazione n° 256 del 27 marzo 2019

Oggetto: Stipula convenzione con la TOPS s.r.l. a socio unico per l'attivazione e l'esecuzione del servizio *Contact Center* nell'ambito del Progetto *Close to Care – Ematologia* presso la U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico di questa Azienda.

IL DIRETTORE U.O.C. AFFARI GENERALI

a conclusione di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue, si rappresenta che ricorrono i presupposti finalizzati all'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

Premesso che

- la TOPS s.r.l. a socio unico, con sede in Roma, alla via Teofilo Folengo 34, è l'agenzia che ha portato nel mercato farmaceutico nazionale la cultura e gli strumenti del *direct marketing* come leve innovative e strategiche nell'approccio con il mondo medico quale, ad esempio, l'innovazione della gestione in *house* dei progetti e l'efficienza degli indicatori a cui le aziende farmaceutiche fanno riferimento, che integra i consuetudinari strumenti di promozione dei beni farmaceutici;
- con istanza P.E.C. del 05/02/2019, indirizzata alla direzione amministrativa aziendale, la predetta impresa ha prodotto istanza per attivare, presso questa Azienda, precisamente nella U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, un servizio di *Contact Center* nell'ambito del Progetto *Close to Care*, consistente nella gestione delle telefonate in entrata, con numero dedicato, dei pazienti in cura presso la predetta struttura complessa;
- il Direttore Amministrativo, con annotazione autografa a margine della predetta richiesta, ha dato impulso all'attività procedimentale finalizzata alla stipula dell'accordo, previo parere del Direttore U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico e salvo diverse disposizioni delle Direzioni generale e sanitaria;

Considerato che

- il citato Direttore U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, in riscontro alla richiesta di parere inviata dalla U.O.C. Affari Generali prot. n° 5991/i del 01/03/2019, ha motivato, con nota prot. n. 6103/i pari data, l'utilità del servizio proposto dalla TOPS s.r.l.;
- la stipula dell'accordo di cui trattasi non comporta alcun onere economico a carico di questa Azienda, ma riserva il diritto, da parte della Janssen Oncology, di riportare nella pagina riepilogativa del sito internet aziendale attribuita alla U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, l'immagine del *Progetto* con la locuzione "*Realizzato con il contributo di Janssen Oncology*" ed alla distribuzione di materiale informativo;
- le sponsorizzazioni costituiscono un valido strumento per le aziende sanitarie per fornirsi di utilità finalizzate a migliorare la qualità dei servizi resi ed alla realizzazione di progetti di ricerca all'interno delle stesse strutture ospedaliere;

Precisato che

- l'attuazione della collaborazione è retta unicamente da considerazioni connesse al perseguimento di obiettivi finalizzati all'interesse pubblico, a norma dei combinati disposti dell'art. 11 della Legge n° 241/1990, dell'art. 43 della Legge n° 449/1997 e dell'art. 119 della Legge n. 267/2000 e loro s.m.i.;
- l'accordo non ha carattere di natura patrimoniale ed esclusiva e, pertanto, non ricadente nella sfera operativa del *Codice dei Contratti Pubblici*;
- copie degli atti istruttori, narrati ai precedenti punti, sono anch'esse accluse al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante e sostanziale;

Valutata

la ponderazione degli interessi delle parti stipulanti, in ordine alla durata, al servizio da rendere, alla sinallagmaticità dell'obbligazione pattuita ed alla utilità del progetto medesimo in favore di pazienti che hanno particolari necessità di sentire sempre più stretti i contatti con la struttura sanitaria ove afferiscono per le cure ematologiche;

Letto

l'allegato schema di convenzione, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Ritenuto

- di poter stipulare accordo con la TOPS s.r.l. a socio unico, per la durata di un anno dalla data di sottoscrizione dell'atto convenzionale, per attivare, presso la U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, un servizio di *Contact Center* telefonico nell'ambito del Progetto *Close to Care*;
- di incaricare, quale referente per l'esecuzione della convenzione di cui trattasi, il Direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico, nell'ambito della propria responsabilità gestionale relativa agli obiettivi istituzionali affidatigli;

Attestata

la legittimità della presente proposta di deliberazione, che è conforme alla vigente normativa in materia;

PROPONE

1. di accogliere la richiesta della TOPS s.r.l., supportata dal Direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico;
2. di stipulare convenzione con la predetta impresa di *marketing* finalizzata all'attivazione del servizio *Contact Center* telefonico nell'ambito del Progetto *Close to Care* narrato in premessa;
3. di stabilire che l'accordo avrà durata annuale decorrente dalla data di sottoscrizione dell'atto convenzionale;
4. di precisare che tale accordo non comporterà alcun onere economico per questa Azienda;
5. di precisare, altresì, che questa amministrazione riserva il diritto, alla Janssen Oncology, quale impresa farmaceutica che assume la funzione di *sponsor*, di riportare, nella pagina riepilogativa del sito internet aziendale attribuita alla U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, l'immagine del *Progetto* con la locuzione "*Realizzato con il contributo di Janssen Oncology*", oltre alla distribuzione di materiale informativo;
6. di incaricare, quale referente per l'esecuzione della convenzione di cui trattasi, il Direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico nell'ambito della propria responsabilità gestionale relativa agli obiettivi istituzionali affidatigli;
7. di trasmettere copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché alle UU.OO.CC. Gestione Economico – Finanziaria, Affari Generali, Appropriatelyzza ed Epidemiologia Clinica e Valutativa, Formazione, Qualità e Performance, Ematologia ad Indirizzo Oncologico ed alla TOPS srl.

Il Direttore U.O.C. AFFARI GENERALI
avv. Eduardo Chianese

Vista la suesposta proposta di deliberazione, si esprime parere favorevole.

IL DIRETTORE SANITARIO
Dott.ssa Antonietta Siciliano

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Gaetano Cubitosa



IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante
nominato con D.G.R.C. n. 297 del 23.05.2017
impresso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n.212 del 30.05.2017
deliberazione D.G. n. 1 del 31.05.2017 – immissione in servizio

- Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore U.O.C. Affari Generali
- Visti i pareri favorevoli resi sulla stessa dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo;

DELIBERA

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

1. **ACCOGLIERE** la richiesta della TOPS s.r.l., supportata dal Direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico;
2. **STIPULARE** convenzione con la predetta impresa di *marketing* finalizzata all'attivazione del servizio *Contact Center* telefonico nell'ambito del Progetto *Close to Care* narrato in premessa;

Dà "Per conto di: tops@pec.it" <posta-certificata@pec.aruba.it>

A "direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it" <direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it>

Data martedì 5 febbraio 2019 - 09:38

**POSTA CERTIFICATA: Offerta servizi Close to Care (Contact Center) - UOC Oncoematologia
Dott. Frigeri**

Messaggio di posta certificata

Il giorno 05/02/2019 alle ore 09:38:59 (+0100) il messaggio

"Offerta servizi Close to Care (Contact Center) - UOC Oncoematologia Dott. Frigeri" è stato inviato da "tops@pec.it"

indirizzato a:

direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: opec2891.20190205093859.01065.245.1.62@pec.aruba.it

Allegato(i)

dati-cert.xml (855 bytes)

postacert.eml (644 Kb)

smime.p7s (7 Kb)

1987

E, pi D.G. e DS
DR. CHIARESE! Acquisite

Bozza 05 febbraio 2019
Riduzione Dr. Frigeri in merito alla
convenienza e opportunità.

Considerato che l'iniziativa non comporta costi
per l'AORN, ma solo benefici per gli assistiti
oncoslogici, procedure, in caso di positivo riscontro
motivato dal Dr. Frigeri, a pagamento atto di
accettazione con indicazione dell'esperto medico.
IL tutto salvo diverse disposizioni della Direzione Generale o Sanit

Oggetto: Offerta per l'attivazione del Servizio di Contact Center "Close to Care"

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Per le attività/atti di competenza e nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/90 e s.m.i.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Affari Generali | <input type="checkbox"/> Gestione Risorse Umane |
| <input type="checkbox"/> Affari Legali | <input type="checkbox"/> Logopedia Osp. o Serv. Vec. |
| <input type="checkbox"/> App. Epid., Form. Qual. Perf. | <input type="checkbox"/> Gr. Progr. Serv. Osp. e San. |
| <input type="checkbox"/> Controllo di Gestione | <input type="checkbox"/> Prov. Econ. |
| <input type="checkbox"/> Direzione Sanitaria | <input type="checkbox"/> S.I.A. |
| <input type="checkbox"/> Farmacia | <input type="checkbox"/> Tecnologia Ospedaliera |
| <input type="checkbox"/> G.E.F. | <input type="checkbox"/> Altro |

Data 21.02

Spett.le
A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano
Via F. Palasciano - 81100 Caserta
C.A. Direzione Amministrativa

Il Direttore Amministrativo
Dr. Carlo Pappalardo

Gentilissimi,

con la presente siamo a richiedere l'approvazione per l'attivazione del Servizio di Contact Center, identificato con il marchio Close to Care[®] fornito dalla nostra società a favore dell' A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano, UOC di Oncoematologia (Dir. Dott. Ferdinando Frigeri).

Tale Servizio è rivolto specificatamente a tutti i pazienti afferenti agli Ambulatori/Day Hospital/Reparto Degenze ordinarie che potranno avvalersi di questo Servizio di Call Center per informazioni e contatti con il Centro.

L'iniziativa è realizzata grazie al contributo non condizionato di Aziende farmaceutiche, nel pieno rispetto dei principi e valori di etica e trasparenza, e pertanto non comporta alcun onere a carico dell'AORN.

L'obiettivo del Servizio, che ha i pazienti al centro, è di migliorare l'assistenza ai pazienti stessi, favorendo un più razionale contatto con il reparto e risposte più tempestive.

Close to Care[®] è un vero e proprio servizio con finalità sociali, sviluppato da TOPS, agenzia di comunicazione specializzata, dal 1987, nel creare servizi e strumenti dedicati ai Centri di riferimento specialistico, già sperimentati e attivi presso importanti Strutture Sanitarie sul territorio nazionale.

Le modalità di attuazione e sviluppo del Servizio si possono così riassumere:

- Call Center Inbound (chiamate in entrata)
- Numero telefonico dedicato, attivo da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00

Precisiamo che tutti i contenuti dei messaggi tra pazienti e Call Center sono costruiti, sviluppati e definiti su specifiche indicazioni fornite dall'Equipe medica della UOC di Oncoematologia.

Si sottolinea, inoltre, che nessuna informazione relativa ai pazienti sarà trasmessa alla Società finanziatrice.

Il progetto avrà durata di 12 (dodici) mesi, rinnovabili annualmente su richiesta della Struttura Sanitaria.

Per quanto riguarda la normativa in materia di protezione dei dati personali, TOPS viene nominata dall'Azienda Ospedaliera, Responsabile Esterno del trattamento dei dati, assumendosi la responsabilità di garantire che i dati dei pazienti, che usufruiscono dei servizi offerti, sono gestiti nel rispetto dei codici etici/deontologici e del codice in materia di protezione dei dati personali.

Confidando in un positivo riscontro, a disposizione per ogni chiarimento, porgo distinti saluti.

L'Amministratore Delegato di TOPS srl a socio unico

Dr. Paolo Luzi

Ch. Close

U.O.C. Affari Generali

Al sig. Direttore U.O.C.
Ematologia ad indirizzo Oncologico

e, p.c.

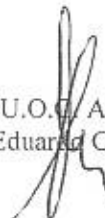
Al sig. Direttore Amministrativo
Sede, mediante protocollo interno

Oggetto: Offerta per l'attivazione del Servizio *Contact Center Close to Care* della TOPS s.r.l.

Si chiede di riscontrare circa l'opportunità progettuale del servizio indicato in oggetto, facendo particolarmente attenzione alle necessità illustrate dal Direttore amministrativo con annotazione autografa apposta sull'istanza della medesima TOPS s.r.l., in copia allegata alla presente.

In attesa, distinti saluti.

Il Direttore U.O.C. Affari Generali
dott. Eduardo Chianese





01/03/2019 16.55-20190006103



Azienda Ospedaliera di Caserta
"Sant'Anna e San Sebastiano"
di rilievo nazionale e di alta specializzazione
Via Palasciano - 81100 Caserta (CE)

Direttore Generale: Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

DIPARTIMENTO DI ONCOLOGIA MEDICA E CHIRURGICA
Unità Operativa di Oncoematologia

Direttore

Dott. Ferdinando Frigeri

Dirigenti Medici

Dott. Enrico Attingenti

Dott. Andrea Camera

Dott.ssa Giuliana Farina

Dott. Salvatore Iaccarino

Dott.ssa Maria Iovine

Dott. Mario Troiano

Dott.ssa M. Luigia Vigliotti

Coordinatrice Infermieri

Sig.ra Caterina Musone

Via Palasciano

Edificio F-4° piano

81100 Caserta

Direzione: +39 0823 232192

Reparto: +39 0823 232076

Day Hospital: +39 0823 232905

Ambulatorio: +39 0823 232078

E-mail: [oncoematologia@](mailto:oncoematologia@ospedolecasertapec.it)

ospedolecasertapec.it

Caserta, 01 marzo 2019

Alla c.a.

Direttore UOC Affari Generali

E p.c. Alla c.a.

Direttore Amministrativo

Loro Sedi

Oggetto: Riscontro a Protocollo n° 20190005991 del 01/03/2019 – Offerta per l'attivazione del Servizio *Contact Center Close to Care* della TOPS s.r.l.

In merito al Servizio di cui all'oggetto, il sottoscritto Dott. Ferdinando Frigeri, Direttore della UOC di Oncoematologia, si dichiara estremamente favorevole in quanto il suddetto Servizio, favorendo il contatto tra i pazienti affetti da patologie ematologiche e i medici della UOC di Oncoematologia, consente di poter dare risposte tempestive ai bisogni dell'utenza sulla base di protocolli informativi specifici elaborati dall'Equipe medica della stessa UOC di Oncoematologia. Tale progetto, tra l'altro già sperimentato con successo in Italia in altre Unità di Ematologia sia Universitarie che Ospedaliere, ha come obiettivo di "mettere il paziente al Centro", cercando di intercettare tutte le necessità assistenziali ed informative e dando risposte tempestive. Non è infine da sottovalutare che il progetto è realizzato grazie al contributo non condizionato di Aziende farmaceutiche nel pieno rispetto dei principi di etica e trasparenza e non comporta quindi nessun onere per l'Azienda.

Sicuro di un favorevole riscontro a tale proposta, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.


Dott. Ferdinando Frigeri
Direttore UOC Oncoematologia
AORN Sant'Anna e San Sebastiano
Caserta
Dott. Ferdinando Frigeri
Direttore UOC Oncoematologia
Numero OM: NA22042

CONVENZIONE
per l'esecuzione del servizio *Contact Center* nell'ambito del Progetto
CLOSE TO CARE - EMATOLOGIA

Tra

L'**Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione**, con sede in via Palasciano, s.n., di seguito, per facilità di lettura, riportata come "Azienda Ospedaliera", 81100, Caserta, partita I.V.A. n. 02201130610, rappresentata legalmente dal Direttore Generale dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

e

la **TOPS s.r.l. a Socio Unico** di seguito, per facilità di lettura, riportata come "TOPS", con sede in Roma, via Teofilo Folengo n. 34, iscritta al Registro Imprese di Roma al n. 604024, Partita I.V.A. n. 01740811003 e codice fiscale n. 07293410580, in persona dell'amministratore delegato, dr. Paolo Luzi.

Premesso che

- a) l'Azienda Ospedaliera si può considerare Centro ematologico di eccellenza specializzato nella diagnosi e cura delle malattie oncoematologiche con particolare attenzione alla diagnosi e alla cura delle malattie del sangue, Leucemie acute e croniche, Mielodisplasie, Leucemia mieloide cronica e sindromi mieloproliferative, Leucemia linfatica cronica e sindromi linfoproliferative, Linfomi non-Hodgkin, Linfoma di Hodgkin, Mieloma e sindromi immunoproliferative.
- b) TOPS è una società specializzata in marketing aziendale che ha sviluppato un progetto di *Contact center* in grado di migliorare l'interazione con le strutture ospedaliere da parte dei pazienti;
- c) l'Azienda Ospedaliera ha preso in considerazione la possibilità di realizzare il progetto di cui alla precedente lettera b), volto a migliorare la gestione del contatto telefonico dei pazienti in cura per patologie oncoematologiche c/o la U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico (di seguito per brevità indicata come "U.O.C.") ed ha recepito la proposta della TOPS, avente le competenze necessarie per ideare e sviluppare tale progetto;
- d) TOPS è interessata a realizzare il progetto offrendo gratuitamente il proprio servizio alla U.O.C.;
- e) Tutte le attività collegate al progetto non dovranno comportare spese aggiuntive a carico delle risorse aziendali e saranno finanziate dallo *sponsor* identificato dalla TOPS che dovrà coprire tutti i costi diretti e indiretti generati dalle attività previste dal progetto.

TUTTO CIÒ PREMESSO,
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 – Oggetto

La premessa del presente accordo costituisce causa e oggetto dello stesso ai sensi dell'art. 1325 del codice civile.

Con il presente patto convenzionale TOPS si impegna a realizzare il progetto "*Close to care - Ematologia*" (di seguito, per facilità di lettura, "Progetto"), meglio descritto nell'allegato A della presente convenzione, di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale, che si propone di facilitare il contatto telefonico del paziente con la U.O.C., tramite un servizio di *contact center telefonico* di *Call Center Inbound* – chiamate in entrata – con numero dedicato, operante dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00, che, in estrema sintesi, effettuerà le seguenti attività:

- a. supportare lo staff sanitario della U.O.C. nella gestione delle diverse richieste dei pazienti in cura;
- b. fornire ai pazienti un ascolto il più possibile tempestivo ed attento;
- c. migliorare l'efficienza organizzativa e gestionale della U.O.C.

Art. 2 – Oneri delle parti.

Il costo per la realizzazione del progetto sarà totalmente coperto dallo sponsor esterno. In nessun caso TOPS imputerà costi del progetto all'Azienda Ospedaliera.

L'Azienda Ospedaliera concede, a titolo di ritorno d'immagine, a Janssen Oncology, quale sponsor scelto dalla TOPS descritto alla lettera c) della premessa del presente patto convenzionale, il diritto di apporre la locuzione "*Realizzato con il contributo di Janssen Oncology*" su locandine, biglietti, prestampati o card da consegnare ai pazienti.

L'Azienda Ospedaliera concede, inoltre, nella pagina riepilogativa dedicata alla U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico del proprio sito internet aziendale, l'opportunità di riportare l'immagine del progetto con la locuzione "*Realizzato con il contributo di Janssen Oncology*", rappresentata a pagina 5 dell'Allegato A e dello *sponsee*.

Art. 3 - Referenti del progetto

L'Azienda Ospedaliera nomina quale Responsabile del progetto richiamato in premessa, a seguito di formale accettazione, il Prof. Ferdinando Frigeri, direttore della U.O.C. Ematologia ad indirizzo oncologico.

TOPS nomina quale proprio referente del progetto il dr. Paolo Luzi, che potrà nominare un responsabile di progetto e avere contatti con i sanitari incaricati di programmare e di seguire il progetto, nel rispetto di quanto previsto dal presente accordo e dai relativi allegati e sotto la diretta autonomia e vigilanza del direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo oncologico.

Art. 4 - Riservatezza

Salvo che nei casi imposti dalla legge o da provvedimenti delle pubbliche autorità, in mancanza di esplicita autorizzazione all'uso rilasciata dall'Azienda Ospedaliera, TOPS non rivelerà a terzi e non divulgherà per tutta la durata del presente patto convenzionale e, successivamente al suo scioglimento, tutte le eventuali informazioni riservate di qualsiasi natura, incluse quelle relative al *know-how* e alle procedure interne, fornite dall'Azienda Ospedaliera a TOPS ai sensi del presente negozio giuridico.

TOPS si impegna altresì a prevenire qualsiasi comunicazione o divulgazione non autorizzata da parte dei suoi dipendenti, addetti o consulenti. Tali informazioni, dati e notizie riservate saranno in ogni caso utilizzate da TOPS ai soli scopi per cui ne è stata posta a conoscenza dall'Azienda Ospedaliera.

Art. 5 - Trattamento dei dati personali

L'Azienda Ospedaliera in qualità di titolare del trattamento dei dati, con apposito atto scritto (allegato B) nomina TOPS responsabile del trattamento dei dati nell'ambito del progetto "*Close to care - Ematologia*", ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. n. 196/2003 e dell'art. 28 del regolamento UE n. 679/2016.

TOPS dovrà eseguire solo le operazioni di trattamento necessarie all'esecuzione del presente accordo e dovrà designare come incaricati del trattamento le persone fisiche impiegate nel progetto che trattano dati personali e sensibili.

TOPS è tenuta in particolare a:

- consentire i trattamenti solo a persone autorizzate con impegno alla riservatezza o che abbiano un adeguato obbligo di riservatezza;
- adottare tutte le misure di sicurezza necessarie;
- assistere il titolare per dare seguito a eventuali richieste di esercizio dei diritti dell'interessato;

- restituire tutti i dati e cancellare le copie esistenti alla cessazione delle attività previste dal progetto;
- mettere a disposizione del titolare le informazioni necessarie per dimostrare l'osservanza delle istruzioni;
- fornire assistenza e supporto in caso di eventuali verifiche del titolare sull'osservanza delle istruzioni impartite.

L'Azienda Ospedaliera si impegna a garantire gli adempimenti in materia di *Privacy* per quanto concerne l'informativa e l'acquisizione del consenso dei pazienti che esprimeranno il consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità previste dal progetto e sarà responsabile della gestione e della conservazione della relativa documentazione.

TOPS provvederà alla immagazzinazione di un messaggio informativo registrato che i pazienti ascolteranno nel contattare l'*Help desk* telefonico *Contact Center*.

Art. 6 - Dati personali dei contraenti

Con la sottoscrizione della presente convenzione, ciascuna Parte dichiara di essere informata e acconsente all'utilizzo dei propri dati personali funzionali alla stipula e all'esecuzione del rapporto contrattuale in essere tra le medesime parti. Le parti prendono altresì atto dei diritti a loro riconosciuti dal D.lgs. n. 196/2003 e dal regolamento UE n. 679/2016.

Le previsioni di cui al presente articolo assolvono i requisiti d'informativa e consenso di cui alla suddetta normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Art. 7 - Risoluzione e recesso

Qualora TOPS esegua le attività oggetto del presente contratto in maniera difforme dalle pattuizioni quivi concordate, l'Azienda Ospedaliera potrà intimare per iscritto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., di porre rimedio a tale inadempimento pena lo scioglimento di diritto dell'accordo senza alcun preavviso.

E' comunque fatta salva la possibilità di una delle parti di recedere dal presente accordo in qualunque momento con un preavviso di almeno giorni 15 (quindici) con qualsiasi strumento idoneo ad attestarne la notifica.

Art. 8 - Durata

Il presente accordo avrà durata annuale, con efficacia a partire dalla data di sottoscrizione. Eventuali modifiche dovranno essere concordate tra le parti e potranno essere manifestate anche con separata appendice al presente patto convenzionale di cui gli effetti si produrranno dal giorno successivo alla data di sottoscrizione delle medesime modificazioni.

Eventuale rinnovo dovrà essere espressamente concordato tra le parti.

Art. 9 – Disposizioni Generali

Non viene conferito dall'Azienda Ospedaliera a TOPS alcun potere di rappresentanza nei confronti di terzi. I dipendenti, i collaboratori, i consulenti e gli amministratori di una *parte stipulante* non sono e non potranno essere considerati quali dipendenti, collaboratori, consulenti o amministratori dell'altra *parte*.

La disapplicazione anche reiterata di una o più clausole o pattuizioni del presente contratto non potrà interpretarsi come abrogazione tacita delle stesse.

Art. 10 - Comunicazioni

Le parti convengono che tutte le comunicazioni verranno trasmesse ai rispettivi indirizzi indicati in premessa, utilizzando prioritariamente i seguenti recapiti di posta elettronica certificata

- Azienda Ospedaliera: *convenzioni@ospedalecasertapec.it*

- TOPS: *tops@pec.it*

Art. 11 - Legge applicabile – Mediazione – Foro competente esclusivo

Il presente accordo è regolato dalla legge italiana.

Le parti si impegnano a cercare soluzione alle eventuali controversie relative all'applicazione, interpretazione e risoluzione del presente contratto in via amichevole. Se una soluzione amichevole risulterà impraticabile, le parti convengono espressamente di accettare la giurisdizione italiana e la competenza esclusiva del foro di Santa Maria Capua Vetere (CE) con l'applicazione delle norme procedurali e sostanziali in vigore in Italia.

Le leggi, i regolamenti e le disposizioni in vigore nello Stato italiano hanno forza prevalente per le attività previste dal presente accordo.

Elenco Allegati:

- A) Progetto "Close to Care - Ematologia"
- B) Nomina di Tops a Responsabile Trattamento Dati.

Letto, confermato e sottoscritto

Caserta,

per l'**Azienda Ospedaliera**
"Sant'Anna e San Sebastiano"
di Caserta
Il Direttore Generale
dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

Roma,

per la **TOPS srl** a socio unico
L'Amministratore Delegato
dr. Paolo Luzi

*Servizi innovativi e personalizzati
per i Pazienti e i Centri di Eccellenza*



Progetto “Close to Care Ematologia”
A.O.R.N. “Sant’Anna e San Sebastiano”
di Caserta

Dr. Ferdinando Frigeri

Allegato A



Ottobre 2018



Knowledge TOPs per servizi unici e innovativi

Richiesta Attivazione Servizio

Sulla base delle esigenze espresse dall'Equipe Medica, Infermieri e Segreteria, il dott. Ferdinando Frigeri— Direttore dell'Unità Operativa Complessa di Oncoematologia dell'Azienda Ospedaliera — fa formale richiesta a TOPS di attivare i suoi Servizi di Patient Support Program Close to Care «nell'ottica di migliorare l'assistenza ai pazienti, l'aderenza alla terapia degli stessi, nonché alleggerire una parte del carico di lavoro dell'equipe Medica».



Unità operativa complessa di Oncematologia dell'A.O.R.N.
San Anna e San Sebastiano

Direttore: Dott. Ferdinando Frigeri

Caserta, 21 novembre 2018

Oggetto: Attivazione Servizio Close to Care

Gent.mo Dott. Luzi,

in riferimento ai vostri servizi di Patient Support Program, Le scrivo per manifestare il mio interesse a sviluppare un progetto Close to Care per la nostra UOC di Oncematologia, realizzato con il contributo dello Sponsor da Lei selezionato, nell'ottica di migliorare l'assistenza ai pazienti, l'aderenza alla terapia degli stessi, nonché alleggerire una parte del carico di lavoro dell'equipe Medica.

In attesa di un vostro gentile riscontro, Vi invito a miei più cordiali saluti

Dott. Ferdinando Frigeri

Ritorno d'immagine

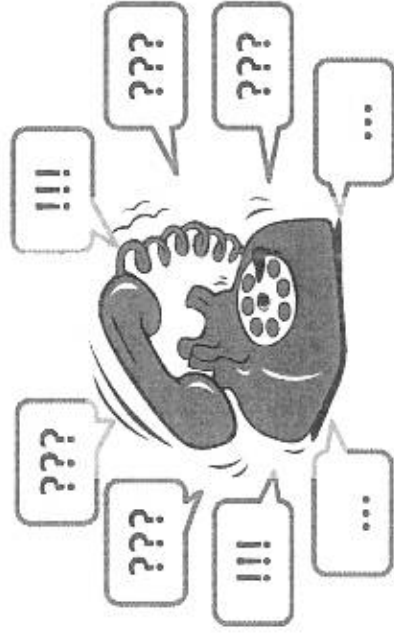
L'Azienda concede a Janssen il diritto di sponsorizzare con la dicitura “realizzato con il contributo di Janssen Oncology” o similari all'interno del sito dell'Ospedale, dove viene citato il servizio, sulle locandine e di apporre *il logo su lettere e card da dare ai pazienti.*

Brief del Centro a TOPS

I pazienti hanno costante necessità di entrare in **contatto telefonico con il Centro**.

Oggi ciò risulta **molto critico**, perché il paziente non ha un riferimento unitario cui rivolgersi e così utilizza tutti i numeri a disposizione in modo **inappropriato**.

Il continuo flusso di telefonate **interrompe l'attività** di medici e infermieri in tutti i settori dell'Unità, Degenza, DH e ambulatori, con **impatto notevole sull'attività** sanitaria sia medica che infermieristica quotidiana.



Soluzione

Il progetto “**Close to Care Ematologia**” nasce dalla necessità di gestire in maniera più efficace le richieste dei pazienti, mediante contatto telefonico.



Close to Care mette a disposizione del paziente un **contact center** dedicato, che istituisce un punto di riferimento unitario per le esigenze quotidiane di **contatto con l'Unità Operativa del Centro**.

Studio di fattibilità

Per meglio pianificare il progetto, si è avviato un gruppo di lavoro composto dalle componenti dell'Unità: la parte amministrativa, la parte infermieristica e la parte medica.

Di seguito gli aspetti valutati ed approfonditi.

1. Analisi tipologia e volumi dei contatti telefonici quotidiani
2. Stesura FAQ dei pazienti e relative risposte da fornire a TOPS
3. Stesura albero decisionale per guidare TOPS nell'inquadramento del paziente che dichiara l'urgenza clinica.
4. Organizzazione della comunicazione tra TOPS e componenti dell'Unità.

Stesura progetto

Elenco delle domande più comuni

Pertinenza Amministrativa

- il paziente dichiara di avere quasi finito il farmaco
- il paziente non si ricorda la data e/o l'ora dell'appuntamento
- il paziente chiede di sapere se è arrivata la documentazione inviata via fax
- il paziente chiede se è pronta la risposta da ritirare
-

Pertinenza Infermieristica

- il paziente necessita chiarimenti in merito alla terapia/esami prescritti
- il paziente necessita di spostare la data dell'appuntamento
- il paziente chiede aggiornamenti riguardanti la data del suo prossimo ricovero
- il paziente vuole sapere se può venire a visita se non ha tutti gli esami
-



1987

www.nova.it/CPG per servizi, uti e innovati

Pertinenza Medica

- il paziente vuole parlare con il medico ma non dichiara la motivazione
- il paziente vuole ulteriori info riguardanti la sua malattia
- il paziente ha fissato un controllo ma ha valori clinici NON conformi (che potrebbero richiedere una visita anticipata)
-

Alcune domande sopra esposte avranno risposte preconfezionate che TOPS utilizzerà nel colloquio con l'utente. Altre verranno gestite mediante raccolta dati e invio all'Unità per presa in carico e risposta successiva.



1987

...azioni: A2F3 per servizi unici e innovativi

Call Center inbound

risposte in tempo reale per informazioni pratiche

...azioni

800 340

- Info logistiche, amministrative....
- Prenotazione visite/appuntamenti
- Sostegno/Ricordo al Paziente
- nella preparazione alle visite
-



Le info sono trasmesse dall'helpdesk al Paziente in tempo reale, sulla base di un brief dal Centro.

Le Operatrici forniscono solo informazioni NON MEDICHE.



1987

Specialized services and innovative solutions

Call Center inbound

Per richiesta contatto Medico
Registrazione e report al Centro

1. Il Centro fornisce a TOPS i parametri per la prima classificazione delle richieste del Paziente.



- Richiesta contatto medico
 - Effetti collaterali
 - Rinnovo piano terapeutico e ritiro farmaco
 - Farmaci e interazioni
 -

2. Il Call Center produce il report della richiesta del Paziente e lo trasmette al Centro.



3. Il Centro richiama il Paziente.





1987

Pazienti



1987

Materiali per Pazienti



Unità operativa complessa di
Ginecologia dell'A.O.R.H.
San Carlo e San Sebastiano

Unità Operativa

Gentile Paziente,

ti fa piacere informarla che al fine di favorire una più facile e tempestiva comunicazione con la nostra Unità Operativa, abbiamo messo a Sua disposizione un Contact Center dedicato al numero

848.800.340

Attraverso questo servizio, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00, potrà richiedere

- Informazioni logistiche
- Informazioni sulle modalità di ricovero
- Contatto con il Medico
- Ritirata del piano terapeutico

Consenti e porti con sé la Card con i riferimenti del Contact Center, sarà un aiuto per comunicare più facilmente con l'equipe medica e per rendere più semplice il Suo percorso terapeutico.

Confidando che il servizio possa rappresentare un aiuto concreto per le Sue diverse necessità, Le rinvio i miei migliori saluti

Prof. Ferdinando Figen



Impiegato solo per uso personale

I Pazienti cui riservare il servizio Close to Care
vengono selezionati e reclutati dal Centro
attraverso la distribuzione di **lettera di presentazione del servizio**
+ **card** tascabile con il numero del contact center



1987

... e i servizi TOPS da servizi unici e innovativi

Esempio di statistiche mensili per il Centro

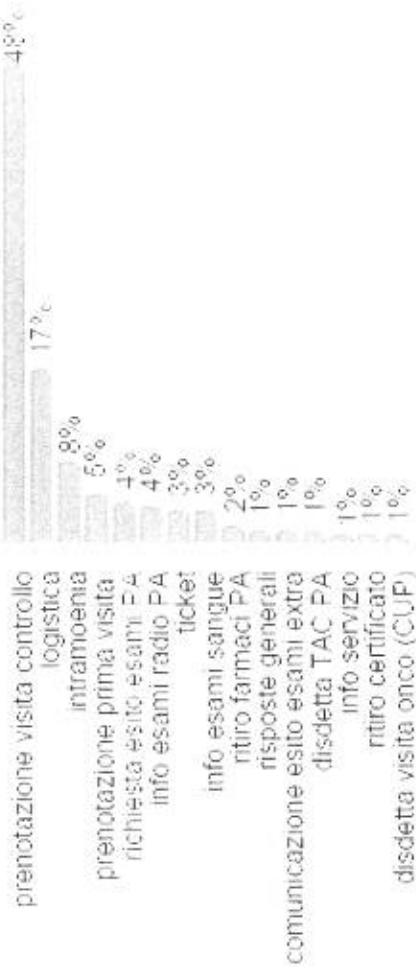
Richieste



Contatto medico

Info + agende

Info



Periodicamente, TOPS trasmette al Centro l'analisi statistica dei dati e dei KPI raccolti.

Eventuali questionari ai pazienti (via telefono/mail)

5) Se non ci fosse stato il nostro Call Center, cosa avrebbe fatto per mettersi in contatto con il Centro?





1987

... ha il Corp dei servizi unificati innovativi

Copyright®

Le idee, gli sviluppi, le metodologie e le elaborazioni progettuali di cui si compone la presente offerta costituiscono opere dell'ingegno di proprietà esclusiva della TOPS s.r.l. In caso di mancata accettazione della presente offerta, codesta Società dovrà restituire tutto il materiale ricevuto, senza trattenere copia né effettuare alcun tipo di utilizzazione sia direttamente che indirettamente, tramite soggetti terzi, interposti o incaricati"





ALLEGATO B

Prot. nr. //

Caserta, li

Spett.le
Tops s.r.l.
via Nomentana 861/R
00137 ROMA

Oggetto: atto di nomina del Responsabile esterno del trattamento dati personali e relativi compiti – ai sensi del Decreto Legislativo N. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016.

- L'AORN "Sant'Anna e San Sebastiano" di Caserta, con sede legale in Caserta, Via F. Palasciano snc rappresentata dall'Arch. Virgilio PATITUCCI, delegato e designato alla Titolarità del Trattamento dei dati Personali dell'Azienda con deliberazione n° 348 del 24/05/2018;
- la **TOPS s.r.l. a Socio Unico** di seguito, per facilità di lettura, riportata come "TOPS", con sede in Roma, via Teofilo Folengo n. 34, iscritta al Registro Imprese di Roma al n. 604024, Partita I.V.A. n. 01740811003 e codice fiscale n. 07293410580, in persona dell'amministratore delegato, dr. Paolo Luzi, in qualità di Responsabile del Trattamento;

PREMESSO CHE

1. So.Re.Sa. S.p.A. tramite la procedura di gara "Affidamento di servizi di consulenza direzionale ed operativa previsti dall'Accordo di Programma sottoscritto il 30/03/2015 tra il Ministero della Salute, il Ministero dell'Economia e delle Finanze e la Regione Campania, in attuazione dell'Art. 79, comma sexies lettera c), della legge 133/2008 e dell'art.2, comma 70 della legge 191/2009" ha affidato all'RTI KPMG-EY-Exprivia il Servizio in questione;
2. TOPS dovrà eseguire i Servizi di Call Center Close to Care Ematologia;
3. TOPS viene nominata Responsabile del Trattamento in quanto ritenuta attualmente in possesso di requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità tali da fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compresa la capacità di mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate. Tale Responsabile è tenuto pertanto a comunicare prontamente al Titolare eventuali situazioni sopravvenute che, per il mutare delle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico o per qualsiasi altra ragione, possano incidere sulla propria idoneità allo svolgimento dell'incarico.

1 Allegato B

4. La normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, individua le modalità da adottare per il trattamento dei dati personali ed individua i soggetti che, in relazione all'attività svolta, sono tenuti agli adempimenti previsti dalla stessa legge;

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO DI SEGUITO RIPORTATO

1. **Oggetto del contratto**

Oggetto delle presenti condizioni è definire le modalità nelle quali il Responsabile del trattamento si impegna ad effettuare per conto del Titolare le operazioni di trattamento dei dati personali definite in seguito.

Nel quadro delle loro relazioni contrattuali, le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento UE 2016/679 del parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 applicabile a partire dal 25/05/2018 (**Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati**).

2. **Descrizione delle prestazioni del Responsabile del trattamento**

- a) Il Responsabile del Trattamento è autorizzato a trattare per conto del Titolare del Trattamento i dati personali necessari a fornire i Servizi di Call Center Close to Care, oggetto della convenzione stipulata tra la medesima Ditta e l'AORN Caserta;
- b) La natura delle operazioni realizzate sui dati è di aggiornamento periodico delle informazioni raccolte nel corso dei contatti telefonici dei pazienti;
- c) Le finalità del trattamento sono rivolte alla corretta gestione dei contatti telefonici con i pazienti;
- d) I dati personali trattati sono esclusivamente finalizzati alla realizzazione del progetto Call Center Close to Care;
- e) Le categorie di persone interessate riguardano esclusivamente i pazienti afferenti alla U.O.C. Ematologia ad Indirizzo oncologico della AORN Caserta.

Per l'esecuzione del servizio oggetto del presente contratto, il Titolare del Trattamento mette a disposizione del Responsabile del Trattamento le informazioni disciplinate ai seguenti punti.

3. **Durata del contratto**

Il presente contratto produce i medesimi effetti di cui all'art. 8 dell'atto convenzionale sottoscritto dalle parti per lo scopo dell'accordo.

4. **Obblighi del Responsabile del Trattamento nei confronti del Titolare del Trattamento**

Il Responsabile del Trattamento si impegna a:

- Trattare i dati **solo per le finalità sopra specificate** e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali in modo lecito e secondo correttezza e comunque sempre nel pieno rispetto dell'attuale normativa vigente e s.m.i.
- In ordine ai trattamenti di dati affidati, fornire al Titolare tutte le informazioni necessarie **in caso di esercizio del diritto di accesso da parte dell'interessato**, previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, al fine di consentire un tempestivo riscontro.
- Provvedere alla **nomina scritta delle persone fisiche incaricate del trattamento**, impartendo alle stesse le istruzioni necessarie ed opportune al fine di garantire la riservatezza dei dati ed, in generale, il rispetto della normativa vigente.
- Attuare un **controllo sull'attività svolta dagli incaricati del trattamento** al fine di verificare l'effettivo rispetto, da parte di questi ultimi, delle misure di sicurezza adottate e, comunque, delle istruzioni impartite.

- Fornire al Titolare, a semplice richiesta e secondo le modalità indicate da quest'ultimo, i dati e le informazioni necessari per consentire allo stesso di svolgere una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate davanti al Garante o all'Autorità Giudiziaria o comunque alle Forze dell'Ordine e relative al trattamento dei dati personali.
- Compiere tempestivamente quanto necessario per fornire al Titolare le informazioni necessarie per rispondere ad eventuali richieste di accesso ai dati da parte dell'interessato.
- Adempiere a tutte le **prescrizioni contenute nei provvedimenti delle autorità di controllo** che risultano applicabili per il corretto espletamento dell'incarico nel rispetto della normativa vigente.
- Trattare i dati **conformemente alle istruzioni** documentate del Titolare del trattamento. Se il Responsabile del Trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli stati membri relative alla protezione dei dati, **deve informare immediatamente** il Titolare del trattamento. Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.
- Garantire la **riservatezza, integrità e disponibilità dei dati** personali trattati nell'ambito del presente contratto.
- Controllare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza e ricevano la **formazione** necessaria in materia di protezione dei dati personali.
- Tenere conto, utilizzando i materiali, i prodotti, le applicazioni o i servizi, dei principi di protezione dei dati a partire da quando questi vengono progettati e della protezione dei dati di default.
- Il Responsabile del Trattamento può ricorrere ad un altro responsabile del Trattamento (**Ulteriore Responsabile del Trattamento**) per gestire attività di trattamento specifiche. In questo caso informa in precedenza e per iscritto il Titolare del Trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili. Questa informazione deve indicare chiaramente le attività di trattamento delegate, l'identità e gli indirizzi dell'ulteriore Responsabile del trattamento ed i dati del contratto di esternalizzazione. Il Titolare del trattamento dispone di un tempo massimo [...] a partire dalla data di ricevimento di questa informazione per presentare le proprie obiezioni. Questa collaborazione può essere messa in essere se il Titolare del trattamento non ha posto obiezioni durante il tempo stabilito. L'ulteriore Responsabile del trattamento deve rispettare gli obblighi del presente contratto per conto e secondo le istruzioni del Titolare del trattamento. Spetta al Responsabile del trattamento iniziale assicurare che l'ulteriore Responsabile del trattamento presenti le stesse garanzie sufficienti alla messa in opera di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda alle esigenze del regolamento europeo sulla protezione dei dati. Se l'ulteriore Responsabile del trattamento non adempisse alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento iniziale è interamente

responsabile davanti al Titolare del trattamento dell'esecuzione da parte dell'altro Responsabile del trattamento dei suoi obblighi.

- Il Responsabile del trattamento, al momento della raccolta dei dati, deve **fornire alle persone interessate dalle operazioni del trattamento le informazioni relative ai trattamenti dei dati che esso realizza**. La formulazione ed il formato dell'informazione deve essere convenuta con il Titolare del trattamento prima della raccolta dei dati.
- Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve **assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi** di far seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a trasportare i dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compreso il profilo). Qualora le persone interessate esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, il Responsabile del trattamento deve inoltrare queste domande di ricevimento per posta elettronica a [...] (indicare un contatto riguardo al Titolare del trattamento).
- Il Responsabile del trattamento **notifica al Titolare del trattamento ogni violazione** di dati a carattere personale **nel tempo massimo di [...]** ore dopo esserne venuto a conoscenza e con le seguenti modalità [...]. Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare questa violazione all'autorità di controllo competente.
Previo accordo con il Titolare del trattamento, il Responsabile del trattamento notifica all'autorità di controllo competente (il Garante per la protezione dei dati personali), in nome e per conto del Titolare del trattamento, le violazioni di dati a carattere personale senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Qualora la notifica all'autorità di controllo non sia effettuata entro 72 ore, è corredata dei motivi del ritardo.

La notifica deve almeno:

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- b) comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d) descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le informazioni possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

Previo accordo con il Titolare del trattamento, il Responsabile del trattamento comunica, in nome e per conto del Titolare del trattamento, la violazione di dati a carattere personale alla persona interessata al più presto, qualora tale violazione sia suscettibile di generare un rischio elevato per i diritti e le libertà di una persona fisica.

La comunicazione alla persona interessata descrive, in termini chiari e semplici, la natura della violazione di dati a carattere personale e contiene almeno:

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
 - b) comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
 - c) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
 - d) descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.
- Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella realizzazione di **analisi d'impatto** relative alla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35. Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella **consultazione preventiva dell'autorità di controllo, prevista dall'articolo 36**.
 - Il Responsabile del trattamento s'impegna a mettere in opera almeno le seguenti misure di sicurezza:
 - a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
 - d) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento
 - Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento di questi dati, il Responsabile del trattamento s'impegna a consegnare tutti i dati a carattere personale al Titolare del trattamento.
La consegna deve essere accompagnata dalla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento. Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto la distruzione.
 - Il Responsabile del trattamento comunica al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio **Responsabile della protezione dei dati**, qualora ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del regolamento europeo sulla protezione dei dati.
 - Il Responsabile del trattamento dichiara di tenere per iscritto un **registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate** per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:
 - a) Il nome ed i dati del Titolare del trattamento per conto del quale lui tratta, degli eventuali Responsabili e, se applicabili, del Responsabile della protezione dei dati;
 - b) Le categorie di trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
 - c) Se applicabili, i trasferimenti di dati a carattere personale verso un paese terzo o ad una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma del regolamento europeo sulla protezione dei dati, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;
 - d) Per quanto possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, ivi compresi, fra gli altri, secondo le necessità:
 - La pseudonimizzazione e la numerazione dei dati a carattere personale;

- I mezzi che permettono di garantire la segretezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - I mezzi che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;
 - Una procedura che mira a testare, ad analizzare ed a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento.
- Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento **la documentazione** necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato, e contribuire a queste revisioni.
 - Il Responsabile del Trattamento si impegna a fornire al Titolare la più **ampia e piena collaborazione** per tutto quanto sia necessario ed opportuno per il corretto espletamento dell'incarico, nel rispetto della normativa vigente.

5. **Obblighi del Titolare del Trattamento nei confronti del Responsabile del Trattamento**

Il Titolare del Trattamento si impegna a:

- Fornire al responsabile del Trattamento i dati descritti al punto 2 del presente contratto.
- Documentare per iscritto tutte **le istruzioni** riguardanti il trattamento dei dati da parte del Responsabile del trattamento.
- Vigilare, in anticipo e durante la durata di tutto il trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dal regolamento europeo sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento.
- Supervisionare il trattamento, comprese le revisioni e le ispezioni da parte del Responsabile del trattamento.

L'Azienda Ospedaliera di Caserta
 "Sant'Anna e San Sebastiano"
 (Titolare del trattamento)
 Arch. Virgilio Patitucci

La Ditta Tops s.r.l.
 (Responsabile del trattamento)
 Dr.ssa Rosina Corsi

3. **STABILIRE** che l'accordo avrà durata annuale decorrente dalla data di sottoscrizione dell'atto convenzionale;
4. **PRECISARE** che tale accordo non comporterà alcun onere economico per questa Azienda;
5. **PRECISARE**, altresì, che questa amministrazione riserva il diritto, alla Janssen Oncology, quale impresa farmaceutica che assume la funzione di *sponsor*, di riportare, nella pagina riepilogativa del sito internet aziendale attribuita alla U.O.C. Ematologia ad Indirizzo Oncologico, l'immagine del *Progetto* con la locuzione "*Realizzato con il contributo di Janssen Oncology*", oltre alla distribuzione di materiale informativo;
6. **INCARICARE**, quale referente per l'esecuzione della convenzione di cui trattasi, il Direttore U.O.C. Ematologia ad indirizzo Oncologico nell'ambito della propria responsabilità gestionale relativa agli obiettivi istituzionali affidatigli;
7. **TRASMETTERE** copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché alle UU.OO.CC. Gestione Economico – Finanziaria, Affari Generali, Appropriately ed Epidemiologia Clinica e Valutativa, Formazione, Qualità e Performance, Ematologia ad Indirizzo Oncologico ed alla TOPS srl.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

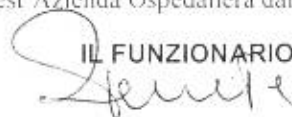


ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata sull'Albo Pretorio "on line" di quest'Azienda Ospedaliera dal giorno

27/3/19

IL FUNZIONARIO



La presente deliberazione è IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE

IL DIRIGENTE AFFARI GENERALI

La presente deliberazione diventa ESECUTIVA il 6 aprile 2019 per il decorso termine di gg. 10 (dieci) dalla data di pubblicazione, ai sensi dell'art. 35 comma 6 della Legge Regionale n° 32 del 03/11/1994.

IL DIRIGENTE AFFARI GENERALI



Trasmessa copia della presente deliberazione al COLLEGIO SINDACALE, ai sensi dell'art. 35 della L.R. 03/11/1994 n° 32, in data _____

PER RICEVUTA

La presente deliberazione è stata trasmessa alla STRUTTURA DI CONTROLLO DELLA G.R.C., ai sensi dell'art.35 della L.R. 03/11/1994 n°32, con nota protocollo n° _____ del _____

IL FUNZIONARIO

Deliberazione della G.R. n° _____ del _____

Decisione:

IL DIRETTORE AFFARI GENERALI

La trasmissione di copia della presente Deliberazione viene effettuata ai destinatari indicati nell'atto nelle modalità previste dalla normativa vigente. L'inoltro alle U.U.OO. aziendali avverrà in forma digitale ai sensi degli artt. 22 e 45 del D.l.gs. n° 82/2005 e successive modificazioni ed integrazioni.