



# PharmacySchool

GUIDARE IL CAMBIAMENTO

## NUOVO CORSO IN ECONOMIA E MANAGEMENT DELLA FARMACIA

EVENTO FORMATIVO ACCREDITATO PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE

### EDIZIONI 2012

#### *Edizione primaverile*

**28 Maggio-1 Giugno**

**18-22 Giugno**

**17-20 Luglio**

#### *Edizione autunnale*

**10-14 Settembre**

**22-26 Ottobre**

**20-23 Novembre**

SCOPRI IL PROGRAMMA COMPLETO  
E COSTRUISCI IN LIBERTÀ IL  
PERCORSO FORMATIVO PIÙ ADATTO  
A TE!

CORSO COMPLETO  
45 CREDITI ECM

**Il corso PHARMACY SCHOOL di IMS Health, attivo da 19 anni, si rinnova, per affiancarti sempre meglio nell'attività in farmacia, fornendo elementi gestionali e manageriali.**

In questi anni decisivi, caratterizzati da avvenimenti che destabilizzano e modificano i pilastri della redditività in farmacia, chi meglio di IMS Health, società leader mondiale specializzata nelle informazioni di marketing per l'industria farmaceutica e della cura della salute, può comprendere l'evoluzione e le tendenze del mercato?

PHARMACY SCHOOL ha radici forti nel passato, è un corso che non "si inventa" dall'oggi al domani ed è capace di rinnovarsi e di proporre continui aggiornamenti su tematiche attuali. Uno strumento in questo momento molto importante ed utile per il nuovo farmacista come per il farmacista più esperto, che oggi è riconosciuto come uno degli operatori centrali della salute, ma che non deve dimenticare anche il proprio ruolo di manager per una gestione ottimale della propria attività.

## OBIETTIVI

Trasmettere ed **accrescere le competenze di gestione moderna della farmacia**, sotto ogni suo aspetto.

## DOCENTI

Il Corpo Docenti è composto da **professori universitari** provenienti da diverse università italiane, da **professionisti e da esperti del settore**, con una profonda conoscenza della **realtà** della farmacia e quindi in grado di apportare contributi di **esperienza pratica**.

## RESPONSABILE SCIENTIFICO

**Professoressa Laura Iacovone**, Docente di Marketing, Università degli Studi di Milano, Università Bocconi.

## IL PERCORSO FORMATIVO COMPLETO E PERSONALIZZATO

Il corso può essere seguito nella sua interezza, **14 giornate**, oppure è possibile scegliere i moduli formativi che in questo momento interessano maggiormente e costruire così **il tuo corso**.

Sono previste 2 edizioni nel 2012:

**Edizione 'primaverile': erogata tra maggio e luglio**

**Edizione 'autunnale': erogata tra settembre e novembre**

## SEDE ED ORARI DEL CORSO

Il corso si terrà presso la sede IMS Health in Viale Certosa 2 – Milano.  
Le lezioni avranno i seguenti orari: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

## PER INFORMAZIONI

Dott.ssa Carlotta Del Monaco  
02-69786281 – 348 2572448 - [cdelmonaco@it.imshealth.com](mailto:cdelmonaco@it.imshealth.com)

## IL PERCORSO FORMATIVO COMPLETO E PERSONALIZZATO

Il corso può essere seguito nella sua interezza, **14 giornate**, oppure è possibile scegliere i moduli formativi che in questo momento interessano maggiormente e costruire così **il tuo corso**.

Sono previste 2 edizioni nel 2012:

**Edizione 'primaverile': erogata tra maggio e luglio**

**Edizione 'autunnale': erogata tra settembre e novembre**

**28 MAGGIO**

**10 SETTEMBRE**

L'andamento  
del mercato  
**1/2 giornata**

Aggiornamenti  
legislativi  
**1/2 giornata**

**29-30-31 MAGGIO**

**11-12-13 SETTEMBRE**

Il Marketing Strategico  
Il Category Mangement  
Il Marketing Operativo

**3 giornate**

**1 GIUGNO**

**14 SETTEMBRE**

La comunicazione  
interpersonale

**1 giornata**

**18 GIUGNO**

**22 OTTOBRE**

Il marketing degli  
acquisti:  
la gestione  
dei fornitori

**1 giornata**

**19-20-21 GIUGNO**

**23-24-25 OTTOBRE**

Economia  
e finanza in farmacia

**3 giornate**

**22 GIUGNO**

**26 OTTOBRE**

La gestione  
del personale in farmacia

**1 giornata**

**17 LUGLIO**

**20 NOVEMBRE**

Il category  
management  
dei servizi: i  
protocolli

**1 giornata**

**18 LUGLIO**

**21 NOVEMBRE**

Services Marketing  
Management:  
i processi interni

**1 giornata**

**19 E 20 LUGLIO**

**22 E 23 NOVEMBRE**

Business Game:  
imparare giocando.

**2 giornate**

## CONTRIBUTO SPESE

Il contributo spese per il corso di **14 giorni**, è di € 4.000,00 + IVA comprensivo dell'attività in aula, del materiale didattico, dei coffee break e dell'utilizzo dei PC durante il Business Game finale.

Il costo dei **singoli moduli formativi** è indicato sotto nei rispettivi box dedicati a ciascun modulo.

## AGEVOLAZIONI

### **SCONTO 5% con iscrizione anticipata!**

entro il 6 maggio per l'edizione 'primaverile'  
entro il 15 Luglio per l'edizione 'autunnale'

**L'acquisto di 2 o più moduli** formativi prevede uno **sconto del 5%** sull'importo totale, cumulabile con gli altri eventuali sconti.

**Per i soci Agifar e gli associati ASSOFARM** è riservato uno **sconto del 10%** sui contributi spese richiesti sia per il corso completo di 14 giornate che per i singoli moduli formativi.

Per le **farmacie collaboranti con IMS** è riservato uno **sconto del 20%**.

## PROGRAMMA DEI SINGOLI MODULI FORMATIVI

### *Modulo 1*

#### **L'ANDAMENTO DEL MERCATO**

**28 Maggio o 10 Settembre**  
**dalle 9.00 alle 13.00**  
**€ 200,00 + IVA**

A fronte dei più recenti cambiamenti, assume massima rilevanza la possibilità di avere una fotografia del mercato farmaceutico attuale, attraverso l'analisi dei dati di mercato elaborati da IMS Health. Verrà quindi presentato il trend di mercato con le possibili evoluzioni e tendenze, con un focus particolare sul canale farmacia.

**Relatore:**

**Dottor Lorenzo Brambilla, Direttore Consumer Health IMS Health S.p.A.**

### *Modulo 2*

#### **ULTIMI AGGIORNAMENTI IN AMBITO LEGISLATIVO**

**28 Maggio o 10 Settembre**  
**dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 200,00 + IVA**  
**5 crediti ECM**

Analizzando i più recenti cambiamenti legislativi, l'intervento fornirà una panoramica dei più importanti provvedimenti legislativi che il farmacista deve conoscere per poter svolgere al meglio la propria attività.

**Relatore:**

**Professoressa Paola Minghetti, Docente Facoltà di Farmacia Università Milano**

## PROGRAMMA DEI SINGOLI MODULI FORMATIVI

### Modulo 3

#### **DAL MARKETING STRATEGICO AL MARKETING OPERATIVO**

**29, 30 e 31 Maggio o 11, 12 e 13 Settembre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 1.050,00 + IVA**

MARKETING STRATEGICO: a fronte dei più recenti cambiamenti del contesto settoriale, assume massima rilevanza la definizione del posizionamento competitivo di ogni singola farmacia rispetto alla propria domanda di riferimento, così come rispetto ai propri concorrenti attuali e potenziali. In questo senso si focalizza l'attenzione sulle principali scelte strategiche che andranno ad influenzare ogni altra decisione dal punto di vista operativo nei confronti della clientela, con una particolare attenzione ai diversi modelli di business che la farmacia del prossimo futuro potrà assumere.

CATEGORY MANAGEMENT: uno degli aspetti gestionali che più di altri rappresentano concretamente le scelte strategiche di una farmacia è la struttura e la gestione dell'assortimento, spesso caratterizzato da ridondanze rispetto alle reali esigenze del cliente. La razionalizzazione dello stesso parte proprio dalla rappresentazione, all'interno della propria offerta, dei bisogni della domanda attraverso la definizione di "categorie" di prodotti tra loro sinergici e complementari, trasformando il punto di vendita in un luogo in cui il farmacista possa comunicare le proprie competenze.

MARKETING OPERATIVO: gli aspetti di marketing strategico e di category management trovano la loro sintesi nel cosiddetto *store management*, ossia l'insieme di decisioni e di attività che impattano sul luogo fisico in cui il cliente verifica concretamente la qualità del servizio offerto dalla farmacia. Ogni aspetto di gestione e di comunicazione diventa pertanto non solo un elemento di un'orchestra che deve contribuire a produrre una medesima sinfonia, ma si configura allo stesso tempo quale potenziale elemento di fidelizzazione della clientela e di differenziazione rispetto ai concorrenti.

**Relatori: Professoressa Laura Iacovone, Docente di Marketing Università degli Studi di Milano, Università Bocconi**  
**Dottoressa Jacqueline Battistacci, Consulente di marketing e comunicazione in farmacia**

### Modulo 4

#### **LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

**1 Giugno o 14 Settembre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 350,00 + IVA**  
**10 crediti ECM**

Il corso si focalizzerà sull'importanza di attuare una comunicazione efficace in rapporto ai nuovi servizi che la farmacia può offrire, come ad esempio l'assistenza domiciliare integrata. Saranno pertanto forniti criteri e metodi per una corretta comunicazione "inter-professionale" farmacista-medico unitamente a tecniche di comunicazione sociale in funzione della prevenzione primaria e della tutela della salute.

Il partecipante acquisirà infine conoscenze specifiche sulle modalità comunicative e relazionali più utili in farmacia nel rapporto con i cittadini ed i pazienti anche in funzione dell'umanizzazione delle cure.

**Relatore: Professor Alberto Martina, Docente di comunicazione Facoltà di Farmacia Milano e Facoltà di Farmacia Bologna e Rimini**

## PROGRAMMA DEI SINGOLI MODULI FORMATIVI

Modulo 5

### **IL MARKETING DEGLI ACQUISTI: LA GESTIONE DEI FORNITORI**

**18 Giugno o 22 Ottobre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 350,00 + IVA**

**NOVITÀ**

Nell'ambito della gestione della farmacia, la qualità dell'offerta, nonché il rispetto dei principi di economicità d'impresa, sono fortemente condizionati dall'attività di selezione e gestione dei fornitori, siano essi produttori, grossisti o cooperative. In questo senso, si affrontano metodologie di analisi e di valutazione dei singoli fornitori, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, e si approfondiscono logiche di gestione proattiva del parco fornitori, determinando un incremento del livello di concorrenza tra questi, rispetto alla soddisfazione delle attese del cliente farmacia.

**Relatore: Professoressa Laura Iacovone, Docente di Marketing Università degli Studi di Milano, Università Bocconi**

Modulo 6

### **ECONOMIA E FINANZA**

**19, 20 e 21 Giugno o 23, 24 e 25 Ottobre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 1.050,00 + IVA**

Un corso pratico, ricco di esercitazioni svolte in aula con calcolatrice alla mano, con l'obiettivo di fornire al partecipante le competenze e le nozioni necessarie per poter avere una corretta supervisione dell'attività del proprio commercialista e poter svolgere le attività di propria competenza. Il bilancio, la gestione dei flussi finanziari, il controllo di gestione, cenni di fiscalità, i rapporti con le banche, gli studi di settore, il conto economico e lo stato patrimoniale: tutto ciò che occorre sapere per gestire correttamente un'attività imprenditoriale, quale la farmacia, e non lasciare in mano ad consulente esterno gli strumenti di scelta strategica.

**Relatori: Professoressa Silvia Galli, Commercialista Studio Nava Viganò & Associati e Docente Università Milano**  
**Dottoressa Tiziana Ambrosi, Commercialista Studio Nava Viganò & Associati**

Modulo 7

### **LA GESTIONE DEL PERSONALE IN FARMACIA**

**22 Giugno o 26 Ottobre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 350,00 + IVA**  
**10 crediti ECM**

Il corso fornirà, attraverso tecniche didattiche molto particolari, al farmacista partecipante strumenti e attitudini innovativi per la conduzione e la motivazione delle persone attraverso l'analisi del processo di feedback, degli stili di conduzione dei collaboratori, dei criteri di affiancamento operativo e delle leve motivazionali più efficaci. Un corso pratico ricco di lavori di gruppo ed esercitazioni svolti in aula con una piacevole musica di sottofondo.

**Relatore: Dottor Antonello Usai, Formatore esperto in gestione e guida dei collaboratori**

## PROGRAMMA DEI SINGOLI MODULI FORMATIVI

Modulo 8

### IL CATEGORY MANAGEMENT DEI SERVIZI: I PROTOCOLLI

**17 Luglio o 20 Novembre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 350,00 + IVA**  
**10 crediti ECM**



A fronte di una sempre più significativa presenza di servizi (sanitari e non) nell'ambito dell'offerta della farmacia, si pone il problema di evitare di cadere in una mera proposta di prestazioni, quanto di integrarle in modo sinergico rispetto agli ambiti di specializzazione della farmacia. In questo senso si presentano le modalità di costruzione di veri e propri "protocolli" in grado di differenziare l'offerta della farmacia con indubbi effetti a livello di differenziazione e di qualità del servizio complessivamente erogato.

A tale riguardo il corso prevede sia attività d'aula tradizionale, sia esercitazioni pratiche.

**Relatore: Professoressa Laura Iacovone, Docente di Marketing Università degli Studi di Milano, Università Bocconi**

Modulo 9

### SERVICE MARKETING MANAGEMENT: I PROCESSI INTERNI

**18 Luglio o 21 Novembre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 350,00 + IVA**  
**10 crediti ECM**



Lo sviluppo dell'offerta di servizi in farmacia ha determinato la domanda di nuove competenze gestionali, che consentano di affrontare il delicato problema della definizione dei processi aziendali interni in grado di ottimizzare le risorse disponibili, a fronte di una sempre maggiore richiesta. In questa ottica, il corso permette di approfondire tanto sul piano teorico quanto a livello pratico, la progettazione del processo di produzione di erogazione dei singoli servizi offerti, in modo sinergico rispetto alla tradizionale attività di dispensazione del farmaco, valutando le implicazioni anche dal punto di vista economico e reddituale.

**Relatore: Professoressa Laura Iacovone, Docente di Marketing Università degli Studi di Milano, Università Bocconi**

Modulo 10

### BUSINESS GAME: IMPARARE GIOCANDO

**19 e 20 Luglio o 22 e 23 Novembre**  
**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**  
**€ 700,00 + IVA**



Software che consente, lavorando in piccoli gruppi, di simulare la gestione di una farmacia durante un intero esercizio, riproducendo tutte le attività che il farmacista affronta quotidianamente (analisi del mercato e dei competitor, selezione dei fornitori, acquisti, gestione magazzino, aperture reparti, gestione personale, attivazione servizi, analisi dei risultati e del bilancio, ecc), verificando e approfondendo in tempo reale la validità delle proprie strategie in diretta concorrenza con gli altri team di gioco.

**Relatore: Professoressa Laura Iacovone, Docente di Marketing Università degli Studi di Milano, Università Bocconi**





### ISCRIZIONI

Le iscrizioni sono accettate solo in forma scritta, inviando a IMS il modulo, debitamente compilato e siglato, via fax al numero 02 69786407. Non potranno essere accettate iscrizioni non complete o non rispondenti a quanto previsto dalle presenti condizioni generali.

Il numero di partecipanti per corso è limitato a 20 persone, per ragioni didattiche e di spazio. Alle iscrizioni verrà data priorità in base alla data di ricevimento delle stesse.

### ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE

Annullamenti relativi a iscrizioni già realizzate non comporteranno alcun addebito se fatti pervenire via fax, e-mail o per posta, con un preavviso superiore a 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso. Se l'annullamento perviene con un preavviso pari o inferiore a 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso, verrà fatturato il 100% del costo di partecipazione.

### SOSTITUZIONE DEL PARTECIPANTE

Il partecipante potrà essere sostituito da un collega appartenente alla stessa farmacia previa comunicazione via fax alla Segreteria Organizzativa entro 3 giorni lavorativi prima della data di inizio delle manifestazioni.

### ANNULLAMENTO O RINVIO DEL CORSO

La Segreteria Organizzativa si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato qualora non si raggiunga, ai fini didattici, un numero minimo di partecipanti. Nel caso di annullamento, IMS provvederà a rimborsare interamente le quote già versate.

Nei casi in cui IMS sia costretta a posticipare la data di un corso, 5 giorni lavorativi prima della data di inizio prevista, IMS provvederà a informare gli iscritti in merito alle nuove modalità e alla data di partecipazione. Invitiamo i Clienti iscritti a confermare la partecipazione alla nuova data entro 10 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'attività formativa. Se la disdetta perviene con un preavviso pari o inferiore a 10 giorni lavorativi dalla nuova data di inizio del corso, verrà fatturato il 100% del costo di partecipazione.

### PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota di partecipazione al corso si riferisce al singolo partecipante e include la partecipazione al corso, il materiale didattico e i coffee break. I prezzi indicati nella brochure IMS si intendono IVA esclusa.

La fattura sarà inviata direttamente alla persona di riferimento indicata nel modulo di registrazione.

Il pagamento deve essere effettuato prima dell'inizio della manifestazione, **in ogni caso a seguito di una comunicazione di richiesta di pagamento inviata via mail da IMS al partecipante**. Il pagamento dovrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario intestato a:

**IMS Health S.p.A.**

**BANCA NAZIONALE DEL LAVORO AGENZIA 12 di Via Fabio Filzi 23**

**abi: 01005 cab: 01612 conto: 00000019435 Cin: 0**

**IBAN: IT4200100501612000000019435**

Nel caso in cui il Cliente e IMS abbiano concordato condizioni economiche e di pagamento differenti, le stesse verranno automaticamente applicate all'iscrizione effettuata. La fattura verrà conseguentemente emessa sulla base delle condizioni contrattualizzate.

### Allegati

Allegato1: "Condizioni generali per la fornitura di servizi di informazione di IMS Health (Consulenza)"

Allegato2: "Nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali"

Restiamo a Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento e cogliamo l'occasione per porgerVi cordiali saluti.

Il Cliente approva esplicitamente ai sensi degli Articoli n. 1341 e 1342 del Codice Civile le clausole n.2 (compensi/pagamento/consegna), n.4 (limitazioni e diritti di proprietà intellettuale), n.5 (durata/risoluzione), n.6 (riservatezza), n.7 (limitazione di garanzia/limitazione dei rimedi e delle responsabilità), n.9 (data protection) e n.10 (storno dei dipendenti).

Il Cliente assume sin d'ora IMS Health perché fornisca, alle suddette condizioni di prezzo, il prodotto/servizio citato e tutti i Servizi d'Informazione, che fanno parte del suddetto prodotto/servizio ai sensi dei Termini e delle Condizioni Standard dei Servizi d'Informazione di IMS Health. Tutte le notifiche, domande o altre comunicazioni richieste saranno in forma scritta.

CLIENTE:

IMS Health S.p.A.:

Firma(e):

Firma(e) autorizzata(e):



Nome(i):

Nome(i):

Antonella Levante – Country Principal

Data:

Data:

13 Aprile 2012

## Allegato 1

IMS Health S.p.A.  
Viale Certosa, 2 - 20155 Milano P.IVA/C.Fiscale 00868270158

### **CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI INFORMAZIONE DI IMS HEALTH (CONSULENZA)**

#### **1. Oggetto**

I presenti Termini e Condizioni Standard per i Servizi di Informazione di IMS ("STCs") costituiscono separatamente o unitamente al Modulo d'Ordine di IMS ("Modulo d'Ordine") o alla Proposta di IMS ("Proposta"), ed a tutti i relativi Allegati, il contratto stipulato tra IMS ed il Cliente ("Contratto").

La fornitura da parte di IMS di dati, informazioni, documenti, software, analisi, applicazioni, soluzioni e/o servizi di consulenza, qui di seguito definiti congiuntamente come "Servizi d'Informazione" sarà subordinata all'accettazione da parte di IMS del Modulo d'Ordine firmato, della Proposta o del pagamento della fattura da parte del Cliente.

#### **2. Compensi/Pagamento/Consegna**

I compensi e le spese dovute dal Cliente sono indicate nel presente Contratto o nella fattura ("Compensi"). Il Cliente pagherà ciascuna fattura entro trenta (30) giorni dalla data della stessa. Anche qualora siano coinvolti vari servizi, il Cliente non potrà in nessun caso dedurre o compensare gli importi dovutigli con gli importi dovuti a IMS, senza il preventivo consenso scritto di quest'ultima. Nel caso in cui il Cliente non paghi i Compensi alla scadenza, IMS potrà aggiungere all'importo fatturato gli interessi ad un tasso pari al tasso di sconto applicato dalla banca centrale della valuta di fatturazione, maggiorato del 5% (cinque per cento) annuo sul saldo non pagato, a partire da trentacinque (35) giorni dopo la data della fattura e fino a quando l'importo in questione non venga integralmente pagato.

- Oltre ai Compensi, il Cliente avrà la responsabilità esclusiva e si impegna a pagare tutte le imposte governative applicabili sulle vendite, sull'uso, sul valore aggiunto o qualunque altra tassa similare, imposta, commissione, tributo o altro onere statale che è attualmente in vigore o che lo sarà in futuro, ad eccezione delle tasse sul reddito di IMS.
- Salvo quanto diversamente previsto dal presente Contratto, tutti i Compensi saranno soggetti a variazione. Le variazioni di prezzo saranno comunicate al Cliente con almeno cento (100) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione del nuovo prezzo, salvo quanto diversamente disposto nel presente Contratto. Gli Ulteriori Servizi di Informazione richiesti dal Cliente nel corso della durata del presente Contratto saranno fatturati alle tariffe in vigore nella data in cui sono stati richiesti.
- Nel caso in cui IMS abbia scelto di fornire Servizi di Informazione prima della firma formale dei presenti STCs, l'accettazione dell'erogazione del Servizio di Informazione da parte del Cliente costituirà l'accettazione dei presenti STCs, senza che sia necessaria nessuna ulteriore firma del presente Contratto.

#### **3. Diritti**

IMS concede fin d'ora al Cliente una licenza non esclusiva e non trasferibile per l'uso dei servizi d'Informazione scelti dal Cliente e forniti da IMS (ed esclusivamente presso la sede o le sedi previste dal presente Contratto).

Per ciascuna copia dei Servizi d'Informazione ordinati dal Cliente a IMS, la licenza consentirà quanto segue:

- utilizzare i Servizi d'Informazione a diretto beneficio ed uso del Cliente. Ragionevoli quantità di informazioni o dati potranno essere copiate o trasferite dal Cliente per uso interno, in relazione all'impiego dei Servizi d'Informazione (tutte le informazioni o i dati copiati dal Cliente o utilizzati per la creazione di lavori derivati riporteranno la dicitura che si tratta di informazioni coperte da diritto d'autore e proprietarie fornite da IMS e le stesse rimarranno soggette ai presenti STCs);
- utilizzare la documentazione a supporto dell'uso dei Servizi d'Informazione da parte del Cliente. Ragionevoli quantità della documentazione potranno essere utilizzate dal Cliente per sviluppare materiali per uso interno del Cliente in relazione all'impiego dei Servizi d'Informazione; e
- fare una copia del software o dei dati e delle informazioni computerizzate a scopo di backup del cliente (tale copia riporterà le stesse limitazioni ed informazioni sul carattere proprietario che appaiono sui Servizi d'Informazione contenute negli originali forniti da IMS).

Qualora il Cliente riceva un aggiornamento del software, dovrà distruggere tutti gli originali precedenti e tutte le relative copie per il backup. Tale obbligo non si applicherà al caso in cui il Cliente riceva una semplice integrazione. IMS non concede ed il Cliente non riceve alcun diritto di proprietà o altro interesse sui servizi d'Informazione, fatti salvi i diritti esplicitamente concessi ai sensi del presente Contratto.

Nel caso in cui il Cliente fornisca a IMS un riscontro o dei suggerimenti per quanto riguarda i Servizi d'Informazione, il Cliente riconosce che IMS manterrà il possesso esclusivo di tali Servizi d'Informazione, così come sono attualmente o come verranno modificati nel tempo, salvo diversi accordi scritti stabiliti preventivamente da IMS.

#### **4. Limitazioni e Diritti di Proprietà Intellettuale**

Il Cliente non potrà:

- cedere o trasferire, per intero o in parte, il presente Contratto o i Servizi d'Informazione a nessun'altra persona fisica o giuridica o per un uso in una sede diversa da quelle previste nel presente Contratto;
- consentire l'uso di una copia del software o delle informazioni computerizzate da parte di più di un utente, a meno che il Cliente non abbia acquistato una licenza per uso multiplo e/o regionale, a seconda del caso. Tutti gli utenti dovranno essere dipendenti del Cliente, salvo diversi accordi scritti con IMS;
- reverse engineer, decompilare, o disassemblare i Servizi d'Informazione, o tentare di farlo senza il consenso scritto di IMS;

- (d) rendere i Servizi d'Informazione disponibili al di fuori della sede prevista dalla licenza attraverso un sistema di computer collegati in rete o altro sistema equivalente, a meno che non abbia ottenuto il consenso scritto di IMS Health ed abbia pagato le relative tasse di licenza;
- (e) subappaltare, concedere in sublicenza, distribuire, divulgare o cedere i Servizi d'Informazione per intero o in parte a nessuna terza parte, senza l'esplicito consenso scritto di IMS o la firma da parte del Cliente del Contratto per l'Accesso di Terzi di IMS, a seconda del caso. Qualunque tentativo da parte del Cliente di cedere, trasferire, subappaltare o concedere in sublicenza senza tale consenso sarà nullo;
- (f) usare i Servizi d'Informazione dopo che IMS avrà revocato qualunque licenza concessa ai sensi del presente Contratto per mancato adempimento da parte del Cliente dei presenti STCs; o
- (g) divulgare uno dei Servizi d'Informazione ad una terza parte senza il preventivo consenso scritto di IMS. In deroga a quanto precede e conformemente alle linee guida di IMS attualmente in vigore, il Cliente dovrà (i) garantire che qualunque pubblicazione dei Servizi d'Informazione o di una loro parte sarà accurata e non sarà fuorviante, (ii) dovrà citare tutti gli appropriati universi, le misure, gli avvertimenti e le supposizioni su cui si basano le informazioni, e (iii) citare IMS come la fonte di tali informazioni. Ciascuna delle Parti sarà rimarrà la proprietaria di tutte le invenzioni, i diritti di proprietà intellettuale, i know-how, le formule, i disegni, i segreti commerciali, i dati, i database, i campioni, il software, le metodologie e di qualunque idea posseduta o controllata dalla Parte in questione e che non è generata in relazione alla Proposta allegata al presente documento.

Nel caso in cui i Servizi d'Informazione comprendano servizi di consulenza, questi comporteranno la consegna da parte di IMS al Cliente di uno o più documenti o relazioni contenenti i Dati del Cliente ("Relazioni"). Al completo adempimento da parte del Cliente degli obblighi qui previsti, la suddetta Relazione diventerà di proprietà esclusiva del Cliente, fatti salvi il software o i Dati di IMS, che rimarranno di proprietà esclusiva di quest'ultima. IMS concede fin d'ora al Cliente una licenza non trasferibile sui Dati di IMS contenuti nelle suddette Relazioni a suo uso e beneficio diretto. Qualunque pubblicazione o fornitura delle Relazioni a terzi sarà subordinata al preventivo consenso scritto di IMS.

Con l'espressione "Dati di IMS" si intendono tutti i dati, i database, i modelli di dati, il software, le metodologie, i know-how, le idee, i concetti e le scoperte e gli altri materiali compilati, ottenuti e/o generati da IMS nell'erogazione dei Servizi e nella preparazione delle Relazioni. I dati di IMS rimarranno di sua esclusiva proprietà. I "Dati del Cliente" significherà i dati (che non sono i Dati di IMS) raccolti da IMS esplicitamente per conto del Cliente e per suo uso esclusivo nell'erogazione dei Servizi e le analisi, le redazioni, le conclusioni e/o le raccomandazioni fatte da IMS al Cliente in relazione ai Dati del Cliente. I Dati del Cliente saranno di proprietà esclusiva del Cliente.

## **5. Durata/Risoluzione**

Salvo quanto diversamente stabilito nel presente Contratto, la durata iniziale sarà di un (1) anno a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente Contratto.

I paragrafi 2, 3, 4, 6, 7, 9 e 10 rimarranno in vigore dopo la scadenza o la risoluzione del presente Contratto. Il Presente Contratto potrà essere risolto da ciascuna delle parti con un preavviso di quarantacinque (45) giorni (fatte salve le cause di Forza Maggiore), qualora l'altra parte commetta una grave inadempienza del presente Contratto e non ponga rimedio alla stessa entro il periodo di preavviso. Il Presente Contratto potrà essere risolto da una delle parti con effetto immediato qualora l'altra parte violi le clausole relative alla riservatezza o ai diritti d'autore o in caso di insolvenza dell'altra parte. Nel caso in cui il presente Contratto venga risolto per uno dei suddetti motivi, il Cliente dovrà, senza pregiudicare nessuno degli altri diritti di IMS, pagare a IMS tutti gli importi dovuti a quest'ultima fino alla data della risoluzione del presente Contratto. In tali circostanze, IMS avrà, inoltre, il diritto di compensare gli importi dovutigli con qualunque anticipo versato dal Cliente in relazione al Progetto (come definito nella Proposta).

IMS invierà un avviso di risoluzione con un preavviso di tre (3) mesi qualora non intenda più fornire un Servizio d'Informazione al mercato (e se del caso, il Cliente riceverà quindi un rimborso proporzionale dei Compensi per il Servizio d'Informazione cessato che non è stato fornito al Cliente ma che quest'ultimo ha già pagato a IMS).

## **6. Riservatezza**

- (a) IMS si impegna a non comunicare o fornire a terzi nessuna delle informazioni riservate fornite dal Cliente (ad esempio le definizioni del Cliente dei mercati competitivi), fatto salvo il caso in cui ciò sia richiesto da un tribunale o dalla legge.

Il presente paragrafo 6(a) non si applicherà alle informazioni che:

- (a) erano in possesso di IMS prima della data del presente Contratto e che non erano già soggette ad un obbligo di riservatezza; o
- (b) non erano soggette ad un obbligo di riservatezza prima della loro divulgazione; o
- (c) sono diventate di dominio pubblico senza che sia stata commesso da IMS alcun inadempimento dei propri obblighi, ai sensi del presente Contratto.

1. Il Cliente accetta e riconosce che i Servizi d'Informazione sono servizi riservati di IMS. Il Cliente non divulgherà né fornirà a terzi per intero o in parte i Servizi d'Informazione o altre informazioni riservate di IMS, fatto salvo quanto espressamente previsto dal presente Contratto o altrimenti esplicitamente consentito per iscritto da IMS. Il Cliente si impegna a trattare i Servizi d'Informazione come riservati, proteggendoli con un livello di cura che sia almeno pari a quello con cui protegge le sue informazioni riservate, ma in ogni caso con un livello che non sia meno che ragionevole.
2. Il Cliente si impegna a e garantisce a IMS che ciascuno dei suoi dipendenti che riceverà i Servizi d'Informazione sia informato e si renda conto della natura riservata dei Servizi d'Informazione, e avrà cura di chiedere a ciascuno dei suoi dipendenti di evitare di divulgare o discutere tali informazioni con persone che non siano dipendenti del Cliente o di IMS Health. Avranno accesso ai Servizi d'Informazione solamente quei dipendenti che ne avranno la necessità e unicamente per quella parte dei Servizi d'Informazione necessaria per i fini interni del Cliente.

- d) Il Cliente e IMS si impegnano e garantiscono reciprocamente a rispettare le disposizioni del decreto legge n. 196 del 30 giugno 2003, (la "Legge sulla Privacy") con riferimento ai Dati ed alle Informazioni inviate da IMS Health al Cliente per l'esecuzione del presente contratto.
- e) Con riferimento alla precedente lettera d), il Cliente garantisce a IMS che tutti i dati o le altre informazioni fornite o comunicate da IMS in relazione all'esecuzione del presente Contratto verranno utilizzati nel rispetto della Legge sulla Privacy e/o di qualunque altra legge o norma applicabile, impegnandosi, altresì, a risarcire IMS per qualunque danno, sanzione, perdita, ivi incluse le spese legali, dalla stessa subito a tale titolo.

I rispettivi obblighi di riservatezza delle parti di cui sopra rimarranno in vigore per un periodo di cinque (5) anni dopo la scadenza o la risoluzione del presente Contratto.

## **7. Limitazione di Garanzia/Limitazione dei Rimedi e delle Responsabilità**

Le garanzie e le dichiarazioni rilasciate nel presente Contratto sono esclusive e sostituiscono qualunque altra garanzia, termine o condizione, implicita o esplicita, convenuta tra le parti. IMS garantisce che fornirà i Servizi d'Informazione con ogni ragionevole cura ed attenzione.

I Servizi d'Informazione vengono forniti "as is", con esclusione di ulteriore garanzia di qualsivoglia natura. IMS non garantisce che i Servizi d'Informazione soddisferanno le necessità o gli obiettivi, presenti o futuri del Cliente, e quest'ultimo si assume la responsabilità esclusiva per quanto riguarda l'uso, la scelta e l'idoneità dei Servizi d'Informazione rispetto alle sue necessità ed obiettivi. IMS sarà responsabile dell'espressione di qualunque opinione, valutazione o previsione contenuta nei Servizi d'Informazione. Nel caso in cui i Servizi d'Informazione siano basati su informazioni fornite dal Cliente e/o da terzi, IMS avrà il diritto di supporre che tali informazioni siano esatte. Il Cliente garantisce al Cliente, inoltre, di avere tutti i diritti di fornire a IMS qualunque file elettronico, database, dato e/o altra informazione comunicata a IMS in relazione all'erogazione dei Servizi d'Informazione. IMS sarà responsabile dell'inesattezza, mancata completezza o ritardo nell'erogazione di qualunque Servizio d'Informazione, solamente nel caso in cui tale inesattezza, mancata completezza o ritardo siano la diretta conseguenza di un atto illecito di IMS. Entro i limiti consentiti dalla legge, IMS non accetterà né si assumerà alcuna responsabilità nei confronti di altri che non siano il Cliente per qualunque argomento contenuto o relativo ai Servizi d'Informazione o per il fatto che una persona che non sia il Cliente abbia fatto affidamento sulle informazioni contenute nei Servizi d'Informazione.

La responsabilità di IMS per qualunque pretesa derivante o connessa al presente Contratto si limiterà a quanto segue:

- (a) IMS non sarà responsabile di nessun danno, diretto e/o indiretto, ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, qualunque perdita di attività o mancato risparmio previsto, mancato guadagno o rivendicazione di terzi, anche non prevedibile, anche nel caso IMS ne fosse stata avvisata, fosse al corrente o avrebbe potuto essere al corrente della possibilità di tali danni; e
- (b) l'eventuale risarcimento del danno riconosciuto da IMS al Cliente non supererà, in ogni caso, i Compensi totali (al netto dell'IVA) pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto negli ultimi dodici (12) mesi per il Servizio d'Informazione che si ritiene abbia causato il danno in questione.

## **8. Forza Maggiore**

Fatti salvi gli obblighi pecuniari, ciascuna delle parti non sarà responsabile per qualunque ritardo o inadempienza ai sensi del presente Contratto causata da un avvenimento o da un imprevisto al di fuori del suo ragionevole controllo, ivi incluso, a titolo esemplificativo ma non limitativo, qualunque inadempienza dell'altra parte, terremoto, vertenza sindacale, rissa, richiesta del governo, incapacità di proteggere i materiali in modo tempestivo, guasto delle apparecchiature elettroniche, interruzione o ritardo da parte delle fonti da cui vengono ottenute le informazioni o i dati e difficoltà di trasporto. Qualora ad IMS venga impedito di erogare i Servizi d'Informazione per cause di Forza Maggiore, IMS comunicherà per iscritto al Cliente il verificarsi di tale circostanza ed il Cliente avrà il diritto di sospendere i pagamenti per tutta la durata della causa di Forza Maggiore.

## **9. Data Protection**

Le Parti riconoscono che i Dati e le Informazioni processate ai fini di questo Contratto saranno soggette alle prescrizioni contenute nel Decreto Legislativo no. 196 del 30 Giugno 2003, Codice di Protezione dei Dati Personali ("Codice della Privacy").

In particolare IMS processerà i dati forniti dal Cliente e tutti quelli acquisiti durante il corso del Contratto, ad inclusione di quelli di impiegati, di consulenti e di agenti per i fini indicati sotto: (a) fini connessi e strumentali alla conclusione, alla gestione e alla esecuzione dei Servizi Informativi; (b) al fine di informare il Cliente, come effettuato da IMS, anche attraverso mezzi automatizzati come fax, email, telefono in relazione ai prodotti o servizi di IMS che possono essere di interesse per il cliente. Il Cliente può opporsi al citato sopra trattamento, scrivendo all'indirizzo mail [privacy@it.imshealth.com](mailto:privacy@it.imshealth.com) al quale indirizzare tutte le istanze in ambito Privacy.

IMS informa il Cliente che i dati forniti ovvero quelli acquisiti durante il corso del Contratto possono essere comunicati alle seguenti Parti che agiscono in qualità di Responsabili o Incaricati: (i) individui, società, associazioni che forniscono consulenza e servizi di supporto e attività per IMS; (ii) banche e istituti di credito e compagnie di assicurazione; (iii) società "associate", società appartenenti allo stesso Gruppo societario o nostre società ad inclusione di quelle situate all'estero. Le parti si informano del mutuo diritto di accesso ai propri dati mantenuti dall'altra controparte, di averli corretti, integrati, aggiornati, di sospenderne il trattamento e di averli cancellati esercitando i diritti dell'art. 7 del Codice della Privacy.

Il Cliente si impegna a prendere ogni azione necessaria e/o appropriata affinché la comunicazione di dati personali sia effettuata per la durata del Contratto e il trattamento seguente da parte di IMS verrà intrapreso in piena conformità ai requisiti del Codice della Privacy (ad esempio informative e consensi) e si impegna a mallevare IMS da ogni responsabilità, sanzione, danno, o spesa, ad inclusione di costi legali, riferibili a casi (se ce ne fossero) di non conformità del trattamento dei dati personali da parte del Cliente.

Il Cliente, in relazione a specifiche esigenze che potrebbero scaturire in relazione al singolo Servizio richiesto, provvede a valutare e procedere con la nomina di IMS come Responsabile esterno del trattamento, in conformità con le specifiche del Codice della Privacy. In questo caso, i servizi effettuati e le istruzioni al responsabile del Trattamento verranno identificate in maggior dettaglio nell'Allegato di questo Contratto.

#### **10. Divieto di Storno dei Dipendenti**

Il Cliente si impegna, per un periodo di un anno dall'adempimento dell'impegno di IMS ai sensi del presente Contratto ("l'Impegno"), a non stornare né cercare di attirare, per conto proprio e/o di qualsiasi altra persona, azienda o società, qualunque dipendente di IMS che, nel corso dell'Impegno, sia venuto a contatto con il Cliente in relazione all'erogazione dei Servizi d'Informazione qui previsti, indipendentemente dal fatto che, abbandonando IMS, tale persona violi oppure no un contratto e dal fatto che tale persona sia ancora alle dipendenze di IMS oppure no, ed il Cliente si impegna a provvedere affinché eventuali società a sè Collegate facciano altrettanto. Il Cliente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire che la presente clausola non venga violata in conseguenza di un'azione di una delle Collegate, di un dipendente o di un agente del Cliente o di un dipendente o agente di tale Collegata. Il Cliente riconosce che le limitazioni imposte dalla presente clausola 9 sono ragionevolmente necessarie per tutelare i legittimi interessi di IMS.

#### **11. Disposizioni generali**

In deroga al precedente Paragrafo 1, il presente Contratto rappresenta la totalità delle intese intercorse tra le parti in merito all'oggetto del presente Contratto, e prevale su qualunque bozza, modulo d'ordine, o proposta, accordo e dichiarazione precedente in relazione all'oggetto dello stesso, sia scritta che verbale, e ciascuna delle parti ammette di non aver fatto affidamento su nessuna di queste. Il presente Contratto rappresenta gli unici termini applicabili per la fornitura da parte di IMS dei Servizi d'Informazione e non verrà applicata nessun'altra condizione (come le condizioni generali di acquisto del Cliente). Al fine di evitare ogni dubbio, qualora IMS accetti, a propria discrezione, di emettere ordini di acquisto, numeri degli ordini d'acquisto o procedure similari su richiesta del Cliente, ciò sarà unicamente per comodità amministrativa del Cliente e tali documenti o procedure non saranno parte del presente Contratto né influiranno sugli obblighi delle Parti. Il Presente Contratto non è a beneficio di terzi. Il Cliente non potrà cedere, trasferire o altrimenti delegare per intero o in parte i benefici o i diritti insorti ai sensi del presente Contratto senza il preventivo consenso scritto di IMS. IMS avrà il diritto di cedere, trasferire o concedere in subappalto tutti i suoi diritti e/o obblighi ai sensi del presente Contratto ad una collegata o controllata o a qualunque acquirente della sua attività. Qualunque modifica o rinuncia alle disposizioni del presente Contratto sarà vincolante solamente se effettuata a mezzo documento scritto firmato dai rappresentanti autorizzati di IMS e del Cliente. Il mancato adempimento, in qualunque momento, delle disposizioni del presente Contratto o la mancata richiesta, in qualunque momento, dell'adempimento dell'altra parte di una delle disposizioni del presente Contratto non sarà in alcun modo considerata come una rinuncia ad avvalersi delle stesse né intaccherà la validità del presente Contratto (o di una delle sue parti) o il diritto di una delle parti di avvalersi di ciascuna disposizione conformemente ai termini del presente Contratto. Tutte le comunicazioni richieste dal presente Contratto dovranno essere in forma scritta ed inviate a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo indicato nel presente documento. Qualora una delle disposizioni del presente Contratto sia ritenuta invalida o inapplicabile da un'autorità giudiziaria o competente, ciò non intaccherà le altre disposizioni ed il Contratto sarà eseguito per quanto possibile conformemente alle sue condizioni e scopi originali. In caso di discordanza tra il Modulo d'Ordine, la Proposta e i presenti STCs, prevarrà il primo. Il Presente Contratto e le relazioni tra le parti relativamente all'oggetto dello stesso saranno disciplinate dalla legge italiana ed in caso di controversia sulla sua interpretazione o sottoscrizione questa sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

## Allegato 2

Spett. IMS Health, Viale Certosa,2, 20155 Milano

### **NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI (Legge sulla protezione dei dati personali)**

Lo Spettabile (nome del partecipante) ....., con sede in .....,  
(il "Cliente"), nella sua qualità di Titolare del trattamento di dati personali, ai sensi del *D. Lgs. del 30 giugno 2003 n° 196*, con la presente nomina IMS Health S.p.A. Responsabile Esterno del trattamento, limitatamente al trattamento dei dati personali (a titolo esemplificativo, dati dei dipendenti, collaboratori e AM/ISF del Cliente, file medici, file farmacisti, dati relativi alle vendite dirette alle farmacie) che verranno inviati dal Cliente a IMS Health al fine di predisporre e rendere i Servizi, così come definiti nelle Condizioni Generali.

Si precisa che il Cliente procede a nominare IMS Health anche in considerazione della esperienza, delle capacità ed affidabilità offerte dalla medesima, che garantisce un adeguato livello di rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compresa l'applicazione del regolamento in materia di sicurezza dei dati.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Legge sulla protezione dei dati personali, nell'ambito dei compiti attribuiti al Responsabile per il trattamento dei dati personali, IMS Health sarà tenuta a:

- trattare i dati personali nel pieno rispetto della Legge sulla protezione dei dati personali e delle sue successive modifiche ed integrazioni;
- custodire e controllare i dati personali, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- in ogni caso, dare applicazione alle misure minime di sicurezza identificate dalla Legge sulla protezione dei dati personali e dalle sue successive modifiche ed integrazioni;
- informare prontamente il Titolare di tutte le questioni rilevanti ai fini della legge (ad esempio richieste del Garante, esiti delle ispezioni delle Autorità, richieste degli interessati, ecc.).

In considerazione dell'esperienza, delle capacità ed affidabilità offerte da IMS Health in materia di tutela dei dati personali, la stessa avrà ampia discrezionalità nella scelta e nell'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza, fermo restando il pieno rispetto delle specifiche istruzioni che il Titolare potrebbe eventualmente fornire. A tal fine IMS Health potrà delegare a società appartenenti al medesimo gruppo societario le fasi del trattamento che riterrà opportune.

La nomina a Responsabile del trattamento di IMS Health s'intenderà avere la stessa durata ed efficacia del contratto "Pharmacy School, Edizioni 2012", attualmente in essere fra il Cliente e IMS, e s'intenderà revocata e perderà comunque efficacia qualora il contratto in essere venga risolto, annullato, rescisso o comunque per qualsiasi motivo divenga invalido e/o inefficace.

Nome e Cognome del Titolare del Trattamento: Dottoressa Antonella Levante

Funzione: Country Principal

Data: 13 Aprile 2012

Firma del Titolare del Trattamento

Con la presente accetto la nomina a *Responsabile* del trattamento dei dati personali così come specificato nella lettera di nomina.

Responsabile del Trattamento: Dottoressa Antonella Levante



Data: 13 Aprile 2012

Firma per accettazione