

INFORMATIVA
AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI -
REGOLAMENTO UE 2016/679 E AL DECRETO LEGISLATIVO N. 196/2003 E
S.M.I. “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”

UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA VIRTUALE “ARIA”

Il servizio di assistenza virtuale “ARIA”, messo a disposizione dall’Università degli Studi dell’Insubria, consente di accedere a informazioni generali su attività e servizi dell’Ateneo tramite un assistente digitale basato su intelligenza artificiale. Il servizio non richiede autenticazione e può comportare il trattamento di dati personali forniti volontariamente dall’utente e di dati tecnici necessari al funzionamento e alla sicurezza del sistema, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il servizio utilizza, per la generazione delle risposte, solo contenuti provenienti da fonti pubbliche e documentazione istituzionale dell’Ateneo opportunamente selezionata e organizzata, inclusi dati e informazioni già oggetto di pubblicazione ai sensi della normativa vigente (es. sezioni di Amministrazione Trasparente).

Non è previsto l’utilizzo di funzionalità di interrogazione diretta e in tempo reale di contenuti web esterni.

La presente informativa è resa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 e descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che utilizzano il servizio.

1. Titolare del Trattamento, Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del Trattamento è l’Università degli Studi dell’Insubria, nella persona della Magnifica Rettrice, con sede legale in Varese (VA) Via Ravasi, 2, PEC: ateneo@pec.uninsubria.it.

Gli Interessati possono rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati per l’esercizio dei diritti previsti dal GDPR (artt. da 12 a 21) utilizzando il seguente indirizzo e-mail: privacy@uninsubria.it. L’elenco aggiornato dei responsabili e degli autorizzati al trattamento è custodito presso la sede del Titolare del trattamento.

2. Oggetto del trattamento

A seguito dell’utilizzo del servizio di assistenza virtuale “ARIA” possono essere oggetto di trattamento i dati personali eventualmente inseriti volontariamente dall’utente nel corso dell’interazione con il *chatbot*, nonché i dati tecnici connessi al funzionamento del servizio (quali, a titolo esemplificativo, indirizzo IP, data e ora della richiesta, informazioni sul browser e sul dispositivo utilizzato).

Il servizio non prevede meccanismi di autenticazione dell’utente e consente un’interazione libera; pertanto, le conversazioni non sono, di norma, direttamente riconducibili a soggetti identificati o identificabili, fermo restando che l’utente può inserire spontaneamente dati personali nel corso dell’utilizzo del servizio.

In particolare, a titolo esemplificativo, possono essere trattate le seguenti categorie di dati:

- contenuti testuali delle richieste formulate dall’utente e delle risposte generate dal sistema (trascrizioni delle conversazioni);



- dati temporali relativi alla sessione di utilizzo (es. data e ora di inizio e fine della conversazione, sequenza dei messaggi);
- informazioni tecniche e di contesto relative all'interazione con il servizio (es. identificativo della sessione, canale di accesso, browser e dispositivo utilizzato);
- dati relativi al funzionamento del sistema e alla gestione della conversazione (es. argomenti o funzionalità attivate nel corso dell'interazione, eventi tecnici e log di esecuzione).

Il servizio consente inoltre l'utilizzo dell'interazione vocale: in tal caso, l'eventuale contenuto vocale non viene conservato, ma è trascritto in tempo reale per consentire l'elaborazione della richiesta.

Il servizio non prevede meccanismi di autenticazione dell'utente; pertanto, i dati trattati non sono, di norma, direttamente riconducibili a soggetti identificati o identificabili, salvo che l'utente inserisca spontaneamente informazioni personali nel corso della conversazione.

Per specifiche funzionalità del servizio (quali, a titolo esemplificativo, la fornitura di informazioni relative alle condizioni meteorologiche), il sistema può avvalersi di servizi applicativi esterni. In tali casi, i dati eventualmente forniti dall'utente e strettamente necessari all'elaborazione della richiesta (quali, ad esempio, una località) possono essere trasmessi a tali servizi esclusivamente per il tempo necessario all'erogazione della risposta.

Tali servizi non sono utilizzati per finalità di identificazione dell'utente.

3. Finalità del trattamento cui sono destinati i dati e base giuridica del trattamento

Il servizio ha finalità esclusivamente informative e di orientamento. Le risposte non costituiscono comunicazioni ufficiali né sostituiscono i canali istituzionali dell'Ateneo.

I dati forniti dall'utente sono trattati sulla base dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR, per l'esecuzione del servizio richiesto dall'interessato.

Per i dati tecnici di navigazione, la base giuridica del trattamento è parimenti l'esecuzione del servizio richiesto (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR), essendo tali dati necessari al funzionamento della piattaforma.

4. Obbligatorietà o meno del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali inseriti volontariamente dall'utente nel corso dell'interazione con il *chatbot* è facoltativo. Tuttavia, il mancato conferimento di tali dati può comportare l'impossibilità di ottenere risposte pertinenti o di fruire efficacemente del servizio.

Il conferimento dei dati tecnici di navigazione è implicito nell'utilizzo dei protocolli di comunicazione Internet ed è necessario per il corretto funzionamento del servizio.

5. Modalità del trattamento

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite.

I dati personali sono trattati mediante strumenti informatici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza, anche attraverso misure tecniche e organizzative adeguate.

6. Periodo di conservazione dei dati

Le interazioni con il *chatbot* possono essere registrate e conservate all'interno della piattaforma tecnologica di supporto (Dataverse), al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio, la sicurezza dei sistemi e il miglioramento continuo della qualità delle risposte.

Sui dati sono attive funzionalità di *auditing* che consentono di tracciare le operazioni di accesso e gestione effettuate da parte degli utenti autorizzati, nel rispetto dei principi di sicurezza e

accountability. I log di *auditing* sono utilizzati esclusivamente per finalità di sicurezza, controllo degli accessi e verifica delle operazioni effettuate sui dati.

Le conversazioni generate dal chatbot istituzionale sono conservate in Dataverse per un periodo massimo di **15** giorni dalla creazione.

Decorso tale termine, i dati vengono cancellati automaticamente mediante processi batch schedulati (Bulk Deletion Job), in conformità ai principi di minimizzazione e limitazione della conservazione (art. 5 GDPR).

I dati di *auditing* sono conservati per un periodo massimo di **30 giorni**, decorso il quale vengono automaticamente cancellati.

7. **Soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Autorizzati**

L'accesso alle conversazioni è consentito esclusivamente a personale autorizzato, appartenente alle strutture competenti in materia di gestione dei sistemi informativi e supporto tecnico, nei limiti delle rispettive funzioni e responsabilità.

In particolare, l'accesso è riservato a operatori e amministratori di sistema formalmente autorizzati, per finalità di:

- manutenzione e monitoraggio del servizio
- analisi e miglioramento delle prestazioni del *chatbot*
- gestione di eventuali anomalie o incidenti di sicurezza

Non è previsto alcun accesso generalizzato o indiscriminato alle conversazioni.

I dati possono essere trattati dai dipendenti e collaboratori dell'Ateneo appositamente autorizzati ai sensi dell'art. 29 del GDPR e delle disposizioni interne.

Ogni accesso è effettuato nel rispetto delle misure di sicurezza adottate dall'Ateneo ed è soggetto a tracciamento mediante sistemi di *auditing*.

8. **Trasferimento dati all'estero**

I dati sono conservati su territorio europeo. Tuttavia, può sussistere una possibilità residua di trasferimento verso Paesi non appartenenti all'UE (in particolare verso gli Stati Uniti), nel rispetto delle garanzie previste dal GDPR, anche in ragione della decisione di adeguatezza della Commissione europea e dell'adesione di Microsoft Corporation all'EU-US Data Privacy Framework.

9. **Diritti dell'Interessato**

In qualità di interessato, l'utente può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del GDPR, tra cui:

- accesso ai dati personali
- rettifica dei dati inesatti
- cancellazione nei casi previsti
- limitazione del trattamento
- opposizione al trattamento.

Per l'esercizio di questi diritti l'Interessato può rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati inviando la richiesta via mail all'indirizzo privacy@uninsubria.it.

10. **Reclamo**

L'Interessato ha inoltre diritto di avanzare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) o all'Autorità Garante dello Stato dell'UE in cui l'Interessato



risiede abitualmente o lavora, oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione, in relazione a un trattamento che consideri non conforme.

11. Modifiche all'informativa

La presente informativa può essere soggetta a modifiche. Si invita pertanto a verificarne periodicamente la versione aggiornata.