Informativa sul trattamento dei dati personali

Agent "Assistente virtuale"

La presente informativa è resa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") agli utenti che interagiscono con l'Agent denominato **"Assistente virtuale"**, disponibile sul sito dell'Università degli Studi Roma Tre.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è **Università degli Studi Roma Tre**, con sede in via Ostiense 133, E-mail: privacy@uniroma3.it**;**PEC: privacy@ateneo.uniroma3.it
Sito web: https://www.uniroma3.it/

2. Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti: **e-mail: rpd@uniroma3.it e PEC rpd@ateneo.uniroma3.it.**

3. Il servizio

L'Assistente virtuale è un sistema di intelligenza artificiale conversazionale che consente di porre domande sugli argomenti, sui servizi e sulle informazioni pubblicate sul sito dell'Università e di ricevere risposte generate automaticamente sulla base dei contenuti resi disponibili all'Agent.

Il servizio è accessibile senza autenticazione e non richiede l'inserimento di nome, numero di matricola o altri dati identificativi diretti.

L'utente deve evitare di inserire dati personali non necessari, dati relativi alla salute, dati giudiziari, credenziali, informazioni riservate o dati riferiti a terzi.

L'Assistente virtuale non sostituisce le comunicazioni ufficiali dell'Università. Le risposte sono generate automaticamente e possono contenere inesattezze, omissioni o informazioni non aggiornate.

4. Dati trattati

Possono essere trattati il testo delle domande inviate dall'utente e le risposte generate dall'Agent, eventuali dati personali inseriti spontaneamente nelle domande, eventuali dati personali riferiti a terzi inseriti dall'utente, dati tecnici e di utilizzo, quali identificativi di sessione, data e ora di accesso, eventi ed errori tecnici, dati relativi alla cronologia delle conversazioni.

Nell'ambito del servizio possono essere trattate le seguenti categorie di dati:

- testo delle domande formulate dall'utente;
- risposte generate dall'Assistente virtuale;
- eventuali dati personali inseriti spontaneamente dall'utente;
- eventuali dati personali riferiti a terzi inseriti dall'utente;
- identificativi tecnici o di sessione;

- data e ora di utilizzo del servizio;
- eventi, errori tecnici e dati diagnostici;
- dati relativi alla cronologia delle conversazioni, ove tale funzionalità sia attiva.

L'input vocale, ove utilizzato, viene catturato dal browser e trasmesso al backend direttamente come testo.

5. Finalità e basi giuridiche

5.1. Erogazione dell'Assistente virtuale

I dati delle domande sono trattati per elaborare le richieste e fornire risposte sulle informazioni e sui servizi dell'Università.

La base giuridica preferibile è l'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), GDPR, in quanto il trattamento è connesso all'esecuzione di un compito di interesse pubblico o all'esercizio delle funzioni istituzionali dell'Ateneo. Tale base deve essere collegata alla specifica fonte normativa o all'atto amministrativo generale che legittima il compito istituzionale, ai sensi dell'articolo 2-ter del Codice privacy.

Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2-ter del D.lgs. 196/2003. Il servizio è erogato nell'ambito delle funzioni istituzionali dell'Università degli Studi Roma Tre volte a favorire l'accesso alle informazioni, l'orientamento e la fruizione dei servizi dell'Ateneo. La specifica disciplina organizzativa del servizio è definita dagli atti interni dell'Ateneo.

5.2. Uso della funzione vocale

La trascrizione dell'input vocale e la sua elaborazione sono effettuate per consentire all'utente di formulare la domanda mediante voce e ricevere la risposta.

La base giuridica è la stessa dell'erogazione del servizio, cioè l'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), GDPR. Un consenso separato non appare necessario se la funzione vocale costituisce una modalità alternativa di accesso al medesimo servizio e non comporta la conservazione dell'audio o finalità ulteriori.

5.3. Gestione della cronologia

La cronologia è trattata per consentire la consultazione delle conversazioni e, ove previsto, la continuità del dialogo.

La base preferibile è l'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), GDPR, se Roma Tre dimostra che la conservazione è necessaria o strettamente funzionale al servizio istituzionale e ne limita la durata.

5.4. Sicurezza, prevenzione degli abusi e gestione tecnica

I dati tecnici e i log sono trattati per garantire sicurezza, integrità, disponibilità e corretto funzionamento del servizio, nonché per prevenire accessi abusivi, usi impropri e malfunzionamenti.

La base preferibile è l’articolo 6, paragrafo 1, lettera e), GDPR, in quanto attività strumentale alla gestione sicura del servizio istituzionale.

L’articolo 6, paragrafo 1, lettera c), GDPR dovrà essere utilizzato per i soli dati e periodi di conservazione imposti da uno specifico obbligo di legge. Non è sufficiente richiamare genericamente la sicurezza informatica per fondare il trattamento sulla lettera c).

5.4.1. Conservazione dei log per finalità di sicurezza e monitoraggio del servizio

I log applicativi e diagnostici sono trattati per garantire la sicurezza, l'integrità, la disponibilità e il corretto funzionamento del servizio, nonché per la prevenzione, il rilevamento e la gestione di incidenti informatici.

Tali dati sono trattati ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento (UE) 2016/679, in quanto necessari all'esecuzione del compito di interesse pubblico cui è preordinato il servizio.

I log dell'ambiente di produzione sono conservati per 12 mesi e successivamente cancellati automaticamente, salvo la necessità di un'ulteriore conservazione connessa all'accertamento di incidenti di sicurezza, a richieste dell'autorità competente o all'accertamento, esercizio o difesa di un diritto del Titolare.

5.5. Adempimenti di legge e gestione dei diritti

I dati sono trattati per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa applicabile, compresa la gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

La base giuridica è l’articolo 6, paragrafo 1, lettera c), GDPR, limitatamente ai trattamenti necessari per adempiere a obblighi giuridici.

La conservazione della documentazione necessaria a dimostrare la conformità del trattamento può fondarsi sulla lettera c) quando imposta dalla legge e, per gli aspetti istituzionali, sulla lettera e), sempre nei limiti della necessità e per il tempo previsto dalla normativa o dalle regole interne di conservazione.

5.6. Accertamento, esercizio o difesa di diritti

I dati possono essere conservati e trattati, nei limiti necessari, per l’accertamento, l’esercizio o la difesa di diritti dell’Università.

Per Roma Tre, quale soggetto pubblico, non si indica automaticamente l’articolo 6, paragrafo 1, lettera f), GDPR, che non costituisce di regola la base per i trattamenti svolti nell’esecuzione dei compiti istituzionali. La base dovrà essere individuata, secondo il caso concreto, nell’articolo 6, paragrafo 1, lettera c), ove ricorra uno specifico obbligo giuridico, oppure nella lettera e), ove il trattamento sia necessario alla gestione istituzionale del procedimento o della controversia.

6. Mancato utilizzo per addestramento

Le domande, le risposte e gli altri dati trattati nell’ambito dell’Agent non sono utilizzati per addestrare, sviluppare o migliorare i modelli di intelligenza artificiale.

7. Modalità del trattamento e accessi

Il trattamento è effettuato con strumenti informatici e telematici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

I dati sono accessibili esclusivamente al personale autorizzato e ai soggetti incaricati della gestione tecnica, della sicurezza e della manutenzione del servizio, nei limiti delle rispettive attribuzioni e secondo il principio del minimo privilegio

8. Responsabili esterni e destinatari

Per l'erogazione, la gestione tecnica, la sicurezza e la manutenzione del servizio, il titolare può avvalersi di soggetti esterni che trattano dati personali per suo conto.

Tali soggetti sono nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'articolo 28 GDPR e trattano i dati esclusivamente sulla base delle istruzioni del titolare e per le finalità indicate nella presente informativa.

I dati possono essere comunicati, nei limiti necessari, a:

- soggetti incaricati della gestione, manutenzione e sicurezza della piattaforma;
- fornitori di infrastrutture cloud e servizi tecnologici;
- fornitori dei modelli di intelligenza artificiale utilizzati per elaborare le richieste;
- autorità pubbliche o soggetti legittimati a richiederli per legge;
- consulenti e difensori, ove necessario per la tutela dei diritti del titolare.

La comunicazione ai responsabili esterni è strumentale alle finalità sopra indicate e non costituisce una finalità autonoma; la relativa base giuridica coincide con quella del trattamento principale.

9. Trasferimenti verso Paesi terzi

Allo stato, non sono previsti trasferimenti di dati personali verso Paesi situati al di fuori dello Spazio economico europeo.

Qualora tali trasferimenti dovessero rendersi necessari, saranno effettuati nel rispetto del GDPR e della normativa applicabile in materia di trasferimenti internazionali, sulla base delle garanzie previste dal capo V GDPR. Gli interessati saranno informati, ove necessario, prima dell'avvio del trasferimento o della modifica delle modalità di trattamento.

10. Conservazione

Le conversazioni, la cronologia, i log tecnici e gli eventuali backup sono conservati per periodi differenziati e proporzionati alle rispettive finalità.

- **Domande e risposte**: sono conservate fino alla cancellazione della conversazione da parte dell'utente o fino alla richiesta di cancellazione da parte del Titolare e, in ogni caso, non oltre la durata del servizio, fatti salvi eventuali obblighi di conservazione previsti dalla legge.

- **Cronologia**: la cronologia delle conversazioni segue lo stesso criterio delle domande e delle risposte. I dati operativi collegati vengono invece cancellati automaticamente, con tempi diversi a seconda del tipo:

- file caricati in chat: 2 ore;

- eventi di orchestrazione: 7 giorni;

- esecuzioni di orchestrazione: 30 giorni;

- log di esecuzione e richieste di approvazione: 90 giorni;

- notifiche: 180 giorni;

- eventi di task e di processo: 12 mesi.

- **Log tecnici**: i log applicativi e di diagnostica dell'ambiente di produzione sono conservati per 12 mesi e poi cancellati automaticamente.

- **Backup**: i database sono protetti da backup automatici con conservazione breve. Per il database documentale è disponibile un ripristino fino a 8 ore prima, per il database relazionale fino a 7 giorni prima. Non esistono backup a lungo termine: i dati cancellati escono dai backup allo scadere di questi periodi.

Decorso il periodo applicabile, i dati sono cancellati o anonimizzati, salvo ulteriore conservazione necessaria per obblighi di legge o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti.

11. Diritti degli interessati

L'interessato può chiedere al titolare, nei casi previsti dal GDPR, l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione e, ove applicabile, la portabilità.

Le richieste possono essere inviate all'indirizzo privacy@uniroma3.it, indicando nell'oggetto "Esercizio dei diritti privacy - Assistente virtuale"

Poiché l'Agent è accessibile senza autenticazione, l'esercizio dei diritti può richiedere informazioni che consentano di individuare la conversazione, quali data e ora approssimativa, contenuto della domanda o identificativo della sessione. Qualora il titolare non sia in grado di identificare l'interessato, potrà chiedere ulteriori informazioni necessarie a verificare l'identità e individuare i dati.

L'interessato può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

12. Decisioni automatizzate e profilazione

L'Agent genera automaticamente risposte alle domande, ma non assume decisioni destinate a produrre effetti giuridici o effetti significativamente analoghi nei confronti dell'utente. Il servizio non è utilizzato per assumere o supportare decisioni relative all'ammissione, alla carriera universitaria, agli esami, alla valutazione dei risultati dell'apprendimento o all'accesso individuale ai servizi universitari.

13. Aggiornamenti

La presente informativa può essere aggiornata in caso di modifiche al servizio, ai modelli utilizzati, ai fornitori, alle modalità di conservazione o alla normativa applicabile.

Versione 1.1.0 Data di efficacia: **01/10/2026**