

CONDIZIONI D'USO

UniPG Helpdesk — Assistente virtuale per studenti

Ultimo aggiornamento: Aprile 2026 — Versione 2.0

Le presenti Condizioni d'Uso (di seguito, "Condizioni") disciplinano l'utilizzo del servizio "UniPG Helpdesk", un assistente virtuale basato su intelligenza artificiale che fornisce risposte automatizzate su regolamenti e procedure dell'Università degli Studi di Perugia.

L'accesso al servizio e l'invio di qualsiasi domanda tramite l'interfaccia di chat implicano la piena accettazione delle presenti Condizioni. Se non intendi accettare, ti invitiamo a non utilizzare il servizio.

1. Descrizione del servizio

UniPG Helpdesk è un sistema automatizzato di assistenza basato su intelligenza artificiale generativa (Google Gemini) che risponde a domande degli studenti sui regolamenti e le procedure dell'Università degli Studi di Perugia.

Il servizio attinge le informazioni esclusivamente dalla documentazione ufficiale dell'Ateneo caricata nel sistema, che include:

1. Regolamento Studenti
2. Regolamento sulla Contribuzione Studentesca
3. Carta dei Diritti e dei Doveri degli Studenti
4. Regolamento Didattico di Ateneo
5. Altri documenti ufficiali eventualmente integrati nel sistema

Il servizio è attualmente in fase sperimentale e non costituisce un canale di comunicazione ufficiale dell'Università degli Studi di Perugia. Non sostituisce in alcun modo la Segreteria Studenti, l'Ufficio Orientamento o gli altri servizi ufficiali dell'Ateneo.

2. Natura del servizio: interazione con un'intelligenza artificiale

L'utente è espressamente informato che tutte le risposte fornite da UniPG Helpdesk sono generate automaticamente da un sistema di intelligenza artificiale e non sono redatte o verificate in tempo reale da un operatore umano.

In conformità con il Regolamento UE 2024/1689 (AI Act), questa informazione è resa trasparente all'utente in modo chiaro e riconoscibile attraverso l'interfaccia del servizio.

Sebbene il sistema sia progettato per fornire risposte accurate basate esclusivamente sui documenti ufficiali, le risposte possono occasionalmente contenere errori, imprecisioni, informazioni non aggiornate o essere incomplete rispetto alla specifica situazione dell'utente.

3. Limiti e valore delle risposte

Le informazioni fornite da UniPG Helpdesk hanno carattere esclusivamente orientativo e informativo. In particolare:

6. Le risposte non sostituiscono la documentazione ufficiale dell'Ateneo, i bandi, le delibere, le circolari o le comunicazioni della Segreteria Studenti

7. Le risposte non costituiscono consulenza legale, fiscale, amministrativa o regolamentare
8. Le risposte non hanno valore vincolante e non possono essere utilizzate come prova in procedimenti amministrativi, disciplinari o giudiziari
9. Le risposte non producono effetti giuridici sull'utente ne su terzi
10. Le risposte possono non riflettere le più recenti modifiche ai regolamenti, specialmente nei giorni immediatamente successivi all'approvazione di nuove delibere

In caso di dubbio sulla correttezza o completezza di una risposta, e responsabilità dell'utente verificare l'informazione consultando direttamente la documentazione ufficiale, la Segreteria Studenti o gli altri uffici competenti dell'Ateneo.

4. Limitazione di responsabilità

Il Titolare del servizio non è responsabile per:

11. Errori, omissioni o imprecisioni contenute nelle risposte fornite dall'assistente virtuale
12. Danni diretti o indiretti derivanti da decisioni assunte dall'utente sulla base delle risposte fornite
13. Mancato o errato aggiornamento delle informazioni rispetto a modifiche normative o regolamentari dell'Ateneo
14. Interruzioni temporanee del servizio dovute a manutenzione, guasti tecnici, problemi di connettività o cause di forza maggiore
15. Comportamenti dell'utente non conformi alle presenti Condizioni

L'utente riconosce espressamente che l'uso del servizio avviene a proprio rischio e che è sua responsabilità verificare ogni informazione critica (scadenze, importi, procedure) attraverso i canali ufficiali dell'Ateneo prima di compiere qualsiasi atto che possa avere conseguenze sulla propria carriera universitaria.

5. Obblighi dell'utente

Utilizzando il servizio, l'utente si impegna a:

16. Utilizzare il servizio in modo corretto, legittimo e conforme alla legge e alle presenti Condizioni
17. Non inviare messaggi offensivi, minacciosi, discriminatori, osceni o comunque lesivi della dignità altrui
18. Non tentare di aggirare le misure di sicurezza del servizio, inclusi i limiti di utilizzo (rate limiting)
19. Non utilizzare il servizio per finalità fraudolente, illecite o in violazione di diritti di terzi
20. Non inserire nella chat dati personali sensibili propri o di terzi, credenziali di accesso, password o informazioni riservate
21. Non effettuare attacchi informatici (denial of service, SQL injection, tentativi di accesso non autorizzato) né azioni volte a compromettere il funzionamento del servizio
22. Non utilizzare script automatici, bot o altri strumenti per interrogare il servizio in modo massivo

Il Titolare si riserva il diritto di bloccare temporaneamente o permanentemente l'accesso al servizio agli utenti che violino le presenti Condizioni.

6. Limiti tecnici di utilizzo

Per garantire la qualità del servizio, prevenire abusi e contenere i costi di gestione, è previsto un limite massimo di 30 domande per ora per ciascun utente, identificato tramite l'hash anonimizzato dell'indirizzo IP.

Superato tale limite, l'utente riceve un messaggio esplicativo e può riprendere ad utilizzare il servizio dopo un'ora. Per esigenze urgenti, l'utente è invitato a contattare direttamente la Segreteria Studenti.

Il Titolare si riserva il diritto di modificare tali limiti in qualsiasi momento, anche senza preavviso, al fine di ottimizzare il servizio o di rispondere a situazioni di emergenza.

7. Ambito tematico del servizio

UniPG Helpdesk è progettato per rispondere esclusivamente a domande relative ai regolamenti, alle procedure e alla vita accademica dell'Università degli Studi di Perugia.

Il servizio non fornisce risposte su argomenti estranei all'ambito universitario (meteo, cronaca, sport, consigli personali, orientamento professionale, ecc.) né su tematiche di altri atenei o istituzioni.

Per le seguenti necessità, l'utente è invitato a rivolgersi direttamente ai servizi competenti:

23. Consigli personali sulla scelta del corso di studi: Ufficio Orientamento dell'Ateneo
24. Informazioni su mense, alloggi e borse di studio: A.Di.S.U. Umbria
25. Situazioni specifiche di DSA, disabilità, studenti lavoratori: servizi dedicati dell'Ateneo
26. Supporto psicologico: servizio di counseling dell'Ateneo
27. Segnalazioni formali, reclami, procedimenti amministrativi: Segreteria Studenti e Garante degli Studenti

8. Proprietà intellettuale

Il servizio UniPG Helpdesk, il codice sorgente, il design dell'interfaccia e la struttura del sistema sono di proprietà del Titolare.

I documenti dell'Università degli Studi di Perugia utilizzati dal sistema per generare le risposte sono di esclusiva proprietà dell'Ateneo e vengono utilizzati nel rispetto della loro natura di documenti pubblicamente accessibili. Il Titolare non rivendica alcun diritto su tali documenti.

Il nome "UniPG" e gli altri segni distintivi dell'Università degli Studi di Perugia appartengono all'Ateneo e non vengono utilizzati dal Titolare con finalità commerciali o di sfruttamento economico. Il servizio, nella sua attuale forma sperimentale, è offerto a titolo gratuito e senza finalità di lucro.

9. Gratuita del servizio

L'utilizzo del servizio è completamente gratuito e non richiede alcuna forma di pagamento, iscrizione o registrazione. L'utente non è tenuto a fornire dati identificativi per accedere al servizio.

Il servizio è sostenuto dal Titolare a proprie spese, nell'ambito di un progetto sperimentale di innovazione didattica. Il Titolare si riserva il diritto di sospendere o terminare il servizio in qualsiasi momento, senza preavviso e senza alcun obbligo verso gli utenti.

10. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti che utilizzano il servizio è disciplinato dalla separata Informativa sul Trattamento dei Dati Personali, redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni.

L'utente è invitato a leggere attentamente l'Informativa Privacy prima di utilizzare il servizio. L'Informativa descrive in dettaglio quali dati vengono raccolti, come vengono utilizzati, con chi vengono condivisi e quali sono i diritti dell'interessato.

Si ricorda espressamente che l'utente non deve inserire nella chat dati personali sensibili, credenziali di accesso o informazioni riservate. Il servizio non richiede e non ha bisogno di tali informazioni per funzionare.

11. Modifiche alle Condizioni d'Uso

Il Titolare si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento, anche per adeguarle a modifiche normative, a evoluzioni tecniche del servizio o a cambiamenti organizzativi.

Le modifiche saranno efficaci dalla data di pubblicazione della versione aggiornata sul sito del servizio. L'utilizzo del servizio successivamente alla pubblicazione delle modifiche costituisce accettazione delle nuove Condizioni.

La data di ultimo aggiornamento è sempre indicata nella parte superiore del documento. Si consiglia agli utenti di consultare periodicamente le presenti Condizioni per essere sempre informati di eventuali modifiche.

12. Sospensione e termine del servizio

Il Titolare si riserva il diritto, a propria discrezione, di:

28. Sospendere temporaneamente il servizio per attività di manutenzione, aggiornamento o risoluzione di problemi tecnici
29. Modificare le caratteristiche del servizio, aggiungendo o rimuovendo funzionalità
30. Terminare definitivamente il servizio in qualsiasi momento, anche senza preavviso

In caso di termine del servizio, i dati degli utenti verranno cancellati o resi anonimi secondo quanto previsto dall'Informativa Privacy.

13. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni, è competente in via esclusiva il Foro di Ancona, fatto salvo il foro del consumatore ove applicabile.

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni dovessero essere dichiarate nulle o inefficaci da un'autorità competente, le restanti clausole rimarranno pienamente efficaci.

14. Contatti

Per qualsiasi questione relativa alle presenti Condizioni d'Uso o al funzionamento del servizio, l'utente può contattare il Titolare ai seguenti recapiti:

Denominazione: Ditta Individuale Madalin Andrei Calapod

Titolare: Madalin Andrei Calapod

Codice Fiscale: CLPMLN98R15Z129R

Partita IVA: 02927870424

Sede: Via Achille Grandi, 28 — 60044 Fabriano (AN), Italia

Email: unipg-helpdesk@proton.me

Sito web del servizio: <https://unipg-helpdesk.duckdns.org>

— *Fine delle Condizioni d'Uso* —

Accettando queste Condizioni, l'utente dichiara di averle lette integralmente,
di averne compreso il contenuto e di accettarle senza riserve.