

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

Servizio: UniPG Helpdesk — Assistente virtuale per studenti

Ultimo aggiornamento: Aprile 2026 — Versione 1.0

La presente informativa descrive come vengono trattati i dati personali degli utenti 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'informativa è redatta ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "Regolamento" o "GDPR") e si rivolge a tutti gli utenti che accedono al servizio tramite il sito <https://unipg-helpdesk.duckdns.org> o attraverso eventuali canali integrati.

Il servizio è attualmente in fase sperimentale e non costituisce un canale ufficiale dell'Università degli Studi di Perugia. Le informazioni fornite hanno carattere orientativo e non sostituiscono in alcun modo la documentazione ufficiale dell'Ateneo né le comunicazioni della Segreteria Studenti.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è:

Denominazione: Ditta Individuale Madalin Andrei Calapod

Titolare: Madalin Andrei Calapod

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

Codice Fiscale: CLPMLN98R15Z129R

Partita IVA: 02927870424

Email di contatto: unipg-helpdesk@proton.me

Email per questioni privacy: unipg-helpdesk@proton.me

Per qualunque questione relativa al trattamento dei dati personali, gli interessati possono contattare il Titolare ai recapiti sopra indicati.

Considerata la natura sperimentale e non commerciale del servizio e l'assenza dei requisiti di obbligatorietà previsti dall'art. 37 del GDPR, il Titolare non ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO). Gli interessati possono comunque rivolgersi direttamente al Titolare per tutte le questioni relative alla protezione dei dati.

2. Tipologie di dati personali trattati

Nell'ambito dell'utilizzo del servizio UniPG Helpdesk, il Titolare tratta le seguenti categorie di dati personali:

2.1 Dati forniti volontariamente dall'utente tramite l'interfaccia di chat:

1. Testo delle domande poste all'assistente virtuale

2. Eventuali contenuti liberamente inseriti nei campi di testo, inclusi dati che l'utente sceglie spontaneamente di condividere (es. informazioni sul proprio percorso di studi, situazioni personali)
3. Feedback sulla qualità delle risposte (voto positivo o negativo)

Il Titolare invita espressamente gli utenti a non inserire nella chat dati personali sensibili (dati relativi alla salute, dati identificativi come codice fiscale, matricola, password, credenziali di accesso) in quanto non necessari al funzionamento del servizio.

2.2 Dati raccolti automaticamente durante l'utilizzo del servizio:

4. Indirizzo IP dell'utente, trattato esclusivamente in forma anonimizzata (hash crittografico SHA-256 con salt) per finalità di rate limiting e prevenzione di abusi. L'IP in chiaro non viene mai memorizzato in forma persistente
5. Data e ora delle interazioni con l'assistente virtuale
6. Identificativo tecnico della sessione di chat
7. Tipologia di risposta fornita (da cache di risposte pre-verificate oppure generata dinamicamente dall'AI)

Il Titolare non raccoglie dati di navigazione tramite cookie di profilazione né utilizza strumenti di tracciamento pubblicitario. Il servizio utilizza esclusivamente il meccanismo di sessionStorage del browser per mantenere lo stato del pannello di amministrazione riservato al Titolare, meccanismo non rilevante per gli utenti finali.

3. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

3.1 Erogazione del servizio di assistenza virtuale (generazione automatica di risposte, gestione della sessione di chat, invio e ricezione dei messaggi). Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR — legittimo interesse del Titolare a fornire un servizio informativo utile agli studenti universitari.

3.2 Miglioramento continuo del servizio attraverso l'analisi aggregata e anonima delle interazioni, l'identificazione di risposte errate o incomplete, l'ottimizzazione dell'algoritmo di generazione delle risposte. Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR — legittimo interesse del Titolare al miglioramento qualitativo del servizio offerto.

3.3 Prevenzione di abusi e garanzia della sicurezza del servizio tramite meccanismi di rate limiting basati su hash dell'indirizzo IP (massimo 30 domande per ora per utente). Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR — legittimo interesse del Titolare alla protezione del servizio da utilizzi impropri.

3.4 Adempimento di obblighi di legge eventualmente gravanti sul Titolare, inclusa la gestione di richieste da parte di autorità giudiziarie o di controllo. Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. c) GDPR — adempimento di obblighi legali.

4. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento

Il conferimento dei dati tramite l'inserimento di domande nella chat è facoltativo: gli utenti possono scegliere liberamente se utilizzare o meno il servizio. Tuttavia, la mancata compilazione del campo di testo rende tecnicamente impossibile al sistema fornire una risposta.

Il servizio è completamente gratuito e non richiede alcuna registrazione, autenticazione o fornitura di dati identificativi per essere utilizzato. Gli utenti possono accedere in modo anonimo.

5. Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene con strumenti informatici automatizzati, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza sanciti dall'art. 5 del GDPR.

Il Titolare ha adottato misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio, tra cui:

8. Connessione HTTPS con certificato SSL/TLS per tutte le comunicazioni tra client e server
9. Anonimizzazione degli indirizzi IP tramite hash crittografico SHA-256 con salt segreto
10. Autenticazione del pannello di amministrazione tramite password hashata e token di sessione a scadenza
11. Restrizione dell'accesso all'API tramite politica CORS che limita le origini autorizzate
12. Rate limiting per prevenire attacchi brute-force e utilizzi abusivi del servizio
13. Backup automatico giornaliero dei dati con rotazione trentennale
14. Aggiornamenti periodici del software e monitoraggio dei log per individuare anomalie

6. Luogo del trattamento e trasferimenti extra-UE

I dati personali sono conservati su server gestiti da DigitalOcean Inc., localizzati nel data center di Francoforte (Germania), all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Per la generazione delle risposte, alcune categorie di dati (il testo della domanda posta dall'utente e il contesto necessario per rispondere) vengono trasmesse al servizio Google Gemini, fornito da Google LLC e Google Ireland Limited. Tale trasmissione può comportare trasferimenti di dati verso paesi terzi esterni allo Spazio Economico Europeo, in particolare gli Stati Uniti d'America.

Tali trasferimenti avvengono sulla base delle Clausole Contrattuali Standard (Standard Contractual Clauses) approvate dalla Commissione Europea con Decisione di esecuzione 2021/914, che Google ha adottato nei propri termini di servizio e che garantiscono un livello di protezione dei dati personali equivalente a quello previsto dal GDPR.

Google ha inoltre aderito al Data Privacy Framework UE-USA, che garantisce un quadro giuridico per il trasferimento di dati personali tra l'Unione Europea e gli Stati Uniti. Per maggiori dettagli: <https://www.dataprivacyframework.gov/>

Il Titolare non utilizza i dati degli utenti per addestrare modelli di intelligenza artificiale: secondo i termini di servizio di Google Gemini API applicabili, i dati inviati tramite API non vengono utilizzati da Google per l'addestramento dei modelli.

7. Ambito di comunicazione e destinatari dei dati

I dati personali possono essere comunicati ai seguenti soggetti, nei limiti strettamente necessari al perseguimento delle finalità indicate:

7.1 Responsabili esterni del trattamento (fornitori di servizi che trattano i dati per conto del Titolare sulla base di specifici accordi):

15. Google LLC e Google Ireland Limited, per il servizio di generazione delle risposte basato su intelligenza artificiale (Gemini API)
16. DigitalOcean Inc., per il servizio di hosting del server su cui è installata l'applicazione

17. Duck DNS, per il servizio DNS dinamico che permette l'accesso tramite il dominio unipg-helpdesk.duckdns.org

7.2 Soggetti a cui la comunicazione e obbligatoria per legge: autorità giudiziarie, forze dell'ordine, enti di vigilanza e controllo, nei casi previsti dalla normativa vigente.

I dati personali non sono in alcun caso oggetto di diffusione pubblica né di comunicazione a soggetti terzi per finalità commerciali o di marketing.

8. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali vengono conservati per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti, nel rispetto del principio di limitazione della conservazione.

In particolare, i periodi di conservazione applicati sono i seguenti:

18. Log delle interazioni con l'assistente virtuale (testo domande, anteprima risposte, timestamp, hash IP): conservati per un periodo massimo di 12 mesi, dopo il quale vengono cancellati o aggregati in forma totalmente anonima
19. Feedback sulla qualità delle risposte (pollice positivo o negativo, domanda, risposta, timestamp): conservati per un periodo massimo di 24 mesi al fine di consentire il miglioramento del servizio
20. Backup giornalieri dei dati: conservati per un periodo di 30 giorni con rotazione automatica
21. Hash degli IP per rate limiting: conservati esclusivamente in memoria volatile per la durata di 1 ora, dopo la quale vengono automaticamente eliminati

Al termine dei periodi indicati, i dati vengono cancellati in modo sicuro oppure resi definitivamente anonimi, in modo tale da non consentire l'identificazione dell'interessato nemmeno in via indiretta.

9. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, ogni interessato ha diritto di:

Diritto di accesso (art. 15): ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali e a tutte le informazioni previste dalla norma.

Diritto di rettifica (art. 16): ottenere la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione dei dati incompleti.

Diritto alla cancellazione (art. 17): ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano quando ricorrono i presupposti previsti dalla norma (ad esempio quando i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti).

Diritto di limitazione del trattamento (art. 18): ottenere la limitazione del trattamento nei casi previsti dalla norma.

Diritto alla portabilità dei dati (art. 20): ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti al Titolare, quando il trattamento si basa sul consenso o sul contratto.

Diritto di opposizione (art. 21): opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano basato sul legittimo interesse del Titolare.

Diritto di non essere sottoposto a decisioni automatizzate (art. 22): non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato che produca effetti giuridici o incida significativamente sulla propria persona. A riguardo si precisa che le risposte fornite dall'assistente virtuale hanno natura meramente informativa e non producono effetti giuridici sugli utenti.

10. Modalità di esercizio dei diritti

L'interessato può esercitare i propri diritti in qualsiasi momento inviando una richiesta scritta ai seguenti recapiti:

Email: unipg-helpdesk@proton.me

Indirizzo postale: Ditta Individuale Madalin Andrei Calapod — Via Achille Grandi, 28 — 60044 Fabriano (AN)

La richiesta deve contenere le informazioni necessarie all'identificazione dell'interessato e alla verifica della legittimità della richiesta stessa. Il Titolare risponde entro un mese dalla ricezione della richiesta, termine che può essere prorogato di due mesi in caso di richieste particolarmente complesse, dandone comunicazione all'interessato.

L'esercizio dei diritti da parte dell'interessato è gratuito, salvo i casi previsti dall'art. 12, par. 5 del GDPR (richieste manifestamente infondate o eccessive).

11. Diritto di reclamo all'Autorità di controllo

L'interessato che ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione del GDPR ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, utilizzando i seguenti recapiti:

Garante per la Protezione dei Dati Personali

Sede: Piazza Venezia, 11 — 00187 Roma

Email: garante@gpdp.it

PEC: protocollo@pec.gpdp.it

Telefono: (+39) 06.696771

Sito web: <https://www.garanteprivacy.it>

12. Processo decisionale automatizzato e intelligenza artificiale

Il servizio UniPG Helpdesk utilizza sistemi di intelligenza artificiale (Google Gemini) per generare automaticamente le risposte alle domande degli utenti. Il processo può quindi essere qualificato come "processo decisionale automatizzato" ai sensi dell'art. 22 del GDPR.

Tuttavia, si precisa espressamente che:

22. Le risposte fornite hanno esclusivamente natura informativa e orientativa
23. Le risposte non producono effetti giuridici sull'utente né incidono in modo significativo sulla sua persona
24. Le risposte non sostituiscono in alcun modo le comunicazioni ufficiali dell'Università degli Studi di Perugia né le decisioni assunte dagli organi competenti dell'Ateneo
25. L'utente viene chiaramente informato, attraverso l'interfaccia del servizio, di interagire con un'intelligenza artificiale e non con un operatore umano

26. Le risposte possono contenere errori, imprecisioni o essere non aggiornate rispetto alle ultime modifiche normative

In conformita con il Regolamento UE 2024/1689 sull'intelligenza artificiale (AI Act), l'utente e informato in modo trasparente dell'utilizzo di un sistema di IA e ha sempre la possibilita di rivolgersi direttamente alla Segreteria Studenti dell'Ateneo per ottenere informazioni ufficiali e verificate.

13. Trattamento dei dati di minori

Il servizio e rivolto a studenti universitari, normalmente maggiorenni. Il Titolare non raccoglie consapevolmente dati da soggetti di eta inferiore ai 14 anni.

Qualora un genitore o tutore venga a conoscenza del fatto che un minore di 14 anni abbia utilizzato il servizio fornendo dati personali, puo contattare il Titolare per richiedere la cancellazione di tali dati.

14. Modifiche alla presente informativa

Il Titolare si riserva il diritto di modificare o aggiornare la presente informativa in qualsiasi momento, anche in conseguenza di eventuali modifiche normative o di cambiamenti tecnici o organizzativi al servizio.

Le modifiche saranno rese note tramite pubblicazione della versione aggiornata sul sito del servizio. Si invitano gli utenti a consultare periodicamente l'informativa per essere sempre aggiornati sulle modalita di trattamento dei propri dati personali.

La data di ultimo aggiornamento e sempre indicata nella parte superiore dell'informativa.

— Fine dell'informativa —

Documento redatto in conformita con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
e con il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche)