



## Servizio di messaggistica “Chatbot ”

### Informativa per il trattamento dei dati personali raccolti presso l'interessato ai sensi dell' art. 13 del Reg. 2016/679 - GDPR

#### 1. SOGGETTI DEL TRATTAMENTO

Il **TITOLARE** del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg. 2016/679, è **l'Università di Lingue e Comunicazione IULM**, con sede in Via Carlo Bo 1 - 20143 Milano, nella persona del suo legale rappresentante pro tempore. L'Università, ai sensi dell'art. 37-39 Reg. UE 2016/679, ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati, contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica: [dpo.iulm@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.iulm@dpoprofessionalservice.it).

#### 2. FINALITÀ E LICEITA' DEL TRATTAMENTO

I dati personali saranno trattati lecitamente, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6, par. 1, lett. b) del Reg. 2016/679, per finalità strettamente connesse o strumentali alla fornitura di assistenza all'utenza. I dati personali, nello specifico saranno trattati per la prestazione del servizio di assistenza. Il Servizio, infatti, simula una conversazione tra umani tramite un software intelligente: le conversazioni effettuate attraverso il Servizio sono in ogni caso riviste da persone fisiche al fine di poter verificare che il Servizio abbia effettivamente fornito la risposta corretta o subentrare nella conversazione in caso di malfunzionamenti del Servizio.

#### 3. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I dati personali forniti potranno essere trasferiti ai destinatari di cui all'art. 28 e all'art. 29 del Reg. 2016/679, che li tratteranno in qualità di Responsabili del trattamento e / o in qualità di soggetti che operano sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile, al fine di adempiere ai relativi contratti o finalità.

In particolare a può venire a conoscenza dei Suoi dati personali la società **QuestIT s.r.l.** (Via Leonida Cialfi, 23 53100 Siena) che fornisce la piattaforma di funzionamento del Servizio, in qualità di Responsabile del trattamento, attraverso un'apposita nomina.

I dati , inoltre, potranno essere trasferiti a destinatari delle seguenti categorie:

- autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge, su richiesta;
- soggetti che effettuano la manutenzione del sistema informativo e della piattaforma di raccolta dati;
- persone autorizzate all'interno dell'organizzazione del Titolare del trattamento.

I soggetti appartenenti alle categorie suddette diventeranno Responsabili del trattamento, oppure opereranno in modo del tutto autonomo, in qualità di Titolari del trattamento a pieno titolo. L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato ed è disponibile presso la sede dell'Università IULM.

#### 4. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE

I dati di natura personale **non saranno trasferiti all'estero** all'interno o all'esterno dell'Unione Europea.

#### 5. PERIODO DI CONSERVAZIONE O CRITERI

I dati saranno trattati in modo automatico e / o manuale, secondo modalità e con strumenti idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 5 par. 1 lett. e) del Reg. 2016/679, i dati personali raccolti saranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un periodo non superiore a quanto necessario alle finalità per i quali i dati personali sono trattati, in particolare Il Responsabile del trattamento QuestIT e il Titolare del trattamento tengono memoria delle conversazioni registrate attraverso il Servizio per un periodo non superiore a 12 mesi. Decorso questo lasso di tempo, le conversazioni registrate verranno definitivamente eliminate.

#### 6. NATURA DEL CONFERIMENTO E RIFIUTO

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2 della presente informativa è necessario per la gestione delle attività sopra descritte. L'eventuale mancato conferimento dei dati personali comporta l'impossibilità di ottenere la prestazione del servizio di assistenza.



## **7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20 del Regolamento UE 2016/679 scrivendo al Titolare, al Responsabile del trattamento o al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo : [privacy@iulm.it](mailto:privacy@iulm.it) o : [dpo.iulm@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.iulm@dpoprofessionalservice.it). Ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento, dal titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personali e la loro rettifica o cancellazione, nonché la limitazione del loro trattamento e di ricevere i dati personali che la riguardano. Fermo restando ogni altro ricorso amministrativo e giurisdizionale, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati personali violi quanto previsto dal Reg. 2016/679, Lei ha il diritto, ai sensi dell'art. 15 lettera f) del citato Reg. 2016/679, di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In caso di richiesta di portabilità dei dati, il Titolare provvederà a fornirle i suoi dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, fermo restando quanto previsto ai commi 3 e 4 dell'art. 20 del Reg. 2016/679.

Data di aggiornamento: 22 settembre 2022