



Informativa integrata Assistente Virtuale UniUD

ai sensi degli artt. 13 Reg. (UE) 679/2016 "GDPR" e art. 50 Reg. (UE) 1689/2024 "AI ACT"

Il presente documento fornisce agli utenti le informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito del servizio Help-bot dell'Università degli Studi di Udine, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), nonché le informazioni sul sistema di intelligenza artificiale utilizzato, ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 ("AI Act").

Sezione 1 Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 GDPR)

1.1.- Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Udine, con sede legale in Via Palladio n. 8, 33100 Udine.

E-mail: datipersonali@uniud.it

PEC: amce@postacert.uniud.it

1.2.- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

L'Università ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO), contattabile al seguente indirizzo: rpdpd@uniud.it

1.3.- Finalità del trattamento

I dati personali eventualmente contenuti nelle richieste formulate tramite Help-bot sono trattati per le finalità indicate nella tabella seguente.

Dato trattato / Finalità	Base giuridica	Periodo conservazione	Misure specifiche
Indirizzo IP (log di sistema) — sicurezza informatica, monitoraggio accessi, audit amministratori	Art. 6, par. 1, lett. e), GDPR — compito di interesse pubblico; sicurezza dei sistemi (art. 32 GDPR)	182 giorni (6 mesi)	Accesso limitato agli amministratori di sistema
Cookie tecnico csrftoken — sicurezza applicativa (protezione CSRF)	Cookie tecnico esente da consenso (art. 122, co. 1, D.Lgs. 196/2003)	Durata sessione / termine tecnico standard	Cookie anonimo; nessuna profilazione; non condiviso con terzi
Testo delle domande poste dagli utenti — miglioramento del servizio, verifica qualità delle risposte, individuazione di errori ricorrenti, aggiornamento della base di conoscenza	Art. 6, par. 1, lett. e), GDPR — compito di interesse pubblico connesso allo sviluppo del servizio istituzionale	Massimo 30 giorni dalla registrazione	Avviso preventivo all'utente; controllo manuale ogni 15 giorni; nessuna associazione con identità verificata



1.4.- Natura del conferimento

L'utilizzo del servizio è facoltativo.

L'utente è invitato a non inserire dati personali non necessari e, in particolare, dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR, dati giudiziari, credenziali di autenticazione o altre informazioni riservate.

1.5.- Modalità del trattamento

Il trattamento è effettuato mediante strumenti informatici e telematici nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione e sicurezza previsti dal GDPR.

1.6.- Destinatari dei dati

I dati possono essere trattati esclusivamente:

- dal personale autorizzato dell'Università;
- da fornitori di servizi tecnologici nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Cineca);
- da soggetti cui la comunicazione sia prevista da disposizioni di legge o di regolamento.

1.7.- Trasferimento verso Paesi terzi

Il servizio non trasferisce dati al di fuori dello Spazio Economico Europe, l'eventuale trasferimento dei dati personali avverrà nel rispetto degli articoli 44 e seguenti del GDPR e delle garanzie previste dalla normativa europea.

1.8.- Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati.

Resta fermo il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.



Sezione 2 Informazioni ai sensi dell'art. 50 "AI Act"

2.1.- Informazione sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale

Help-bot è un assistente virtuale basato su tecnologie di intelligenza artificiale.

Quando utilizza il servizio, l'utente interagisce con un sistema di IA e non con un operatore umano.

Stai interagendo con un sistema di intelligenza artificiale.

Tale informazione è resa in maniera chiara e distinguibile all'utente al più tardi al momento della prima interazione con il sistema, conformemente all'art. 50, paragrafi 1 e 5, del Regolamento (UE) 2024/1689 ("AI Act"), ed è integrata nell'interfaccia del servizio (a titolo esemplificativo, mediante avvisi visualizzati prima della formulazione della domanda), in aggiunta e non in sostituzione della presente informativa, poiché la sola documentazione informativa non è di per sé sufficiente ad assolvere l'obbligo di trasparenza.

2.2.- Finalità del sistema

Help-bot è progettato per:

- fornire informazioni sui servizi, sulle attività e sull'organizzazione dell'Università;
- orientare gli utenti verso le pagine web e gli uffici competenti;
- facilitare la consultazione dei contenuti pubblicati sul portale istituzionale.

Il sistema non adotta decisioni amministrative, non svolge attività istruttorie e non produce effetti giuridici nei confronti degli utenti.

2.3.- Modalità di funzionamento

Le risposte sono generate automaticamente sulla base delle informazioni disponibili nella base documentale del servizio.

Le informazioni fornite hanno esclusivamente carattere informativo e di supporto alla navigazione.

2.4.- Limiti del sistema

Le risposte generate possono risultare:

- inesatte;
- incomplete;
- non aggiornate;
- non pertinenti rispetto allo specifico caso prospettato.

In caso di contrasto prevalgono sempre:



- la normativa vigente;
- gli atti ufficiali dell'Università;
- i regolamenti di Ateneo;
- le comunicazioni pubblicate sul sito istituzionale.

2.5.- Supervisione umana

Qualora il chatbot non sia in grado di fornire una risposta soddisfacente oppure sia necessario ottenere chiarimenti relativi a casi specifici, l'utente può rivolgersi agli uffici competenti attraverso i canali istituzionali dell'Università.

2.6.- Raccomandazioni per l'utilizzo

Per un corretto utilizzo del servizio si raccomanda di:

- formulare domande chiare e specifiche;
- verificare sempre le informazioni di maggiore rilevanza consultando le fonti ufficiali dell'Università;
- non inserire dati personali non necessari, dati appartenenti a categorie particolari, credenziali di accesso o altre informazioni riservate.

2.7.- Aggiornamento del servizio

L'Università provvede al monitoraggio e all'aggiornamento della base documentale e del servizio, al fine di migliorarne accuratezza, affidabilità, sicurezza e qualità delle risposte.