

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

Servizio: Nivola Support - Assistente Digitale

I dati personali forniti o raccolti durante l'utilizzo dell'assistente digitale **Nivola Support** sono trattati secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito "GDPR"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018) e dalle Linee Guida del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, Le forniamo le seguenti informazioni:

2. CHE COS'È NIVOLA SUPPORT E COME FUNZIONA

Nivola Support è un assistente digitale intelligente che utilizza tecnologie di Intelligenza Artificiale (AI) per fornire supporto agli utenti del cloud Nivola. Il servizio è accessibile esclusivamente agli utenti autenticati al Portale Nivola e consente di:

- Ottenere informazioni e assistenza sui servizi cloud Nivola
- Cercare nella documentazione tecnica
- Aprire ticket di supporto nel sistema ITSM
- Richiedere il contatto con specialisti del supporto in tempo reale (tramite Amazon Connect)

Tecnologie utilizzate:

Il servizio utilizza sistemi di intelligenza artificiale sviluppati in parte da CSI Piemonte e in parte basati su servizi cloud AWS (Amazon Web Services), tra cui Amazon Bedrock per l'elaborazione del linguaggio naturale tramite modelli LLM (Large Language Models).

Utilizzo dell'intelligenza artificiale: L'intelligenza artificiale viene utilizzata esclusivamente per specifiche funzionalità quali la generazione di guide (HOW-TO) e la validazione dei messaggi, mentre altre componenti del sistema utilizzano logiche deterministiche.

Attenzione: L'assistente digitale parla italiano ed è programmato per elaborare esclusivamente richieste in lingua italiana relative ai servizi Nivola. Si invita a non utilizzare altre lingue.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

a) Finalità primarie (necessarie per l'erogazione del servizio):

- Fornire assistenza e supporto tecnico relativamente ai servizi cloud Nivola
- Gestire le richieste di supporto e le conversazioni con l'assistente digitale

- Garantire la sicurezza e l'autenticazione degli utenti
- Consentire l'apertura di ticket nel sistema ITSM aziendale
- Facilitare il contatto con specialisti del supporto quando richiesto

b) Finalità secondarie:

- Analisi statistiche aggregate e anonime per il monitoraggio e il miglioramento del servizio
- Valutazione della qualità del servizio offerto
- Sicurezza informatica e prevenzione di abusi

Importante: I dati raccolti NON sono utilizzati per:

- Training o addestramento di modelli di intelligenza artificiale
- Profilazione automatizzata degli utenti
- Decisioni automatizzate che producono effetti giuridici

4. DATI PERSONALI TRATTATI

Dati raccolti automaticamente:

- **Dati di autenticazione Nivola:** nome, cognome, indirizzo email, organizzazione di appartenenza, divisione
- **Contenuto delle conversazioni:** testo dei messaggi scambiati con l'assistente digitale
- **Dati tecnici:** identificativo univoco di sessione (UUID), data e ora delle interazioni, metadati delle conversazioni
- **Log di sistema:** potrebbero contenere temporaneamente indirizzi IP per finalità di sicurezza

Dati forniti volontariamente dall'utente:

- Eventuali file allegati durante l'apertura di ticket di supporto
- Informazioni tecniche fornite nelle conversazioni per descrivere problematiche

Categorie particolari di dati (art. 9 GDPR):

Il servizio NON è progettato per raccogliere dati particolari (es. dati relativi alla salute, convinzioni religiose, orientamento sessuale, ecc.). L'utente è tenuto a NON fornire tali informazioni durante le conversazioni. Qualora ciò avvenisse accidentalmente, CSI Piemonte provvederà alla cancellazione immediata.

5. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali si basa sulle seguenti basi giuridiche ai sensi dell'art. 6 del GDPR:

- **Consenso dell'interessato** (art. 6, par. 1, lett. a): espresso mediante l'accettazione della presente informativa prima dell'utilizzo del servizio
- **Esecuzione di un contratto** (art. 6, par. 1, lett. b): per l'erogazione dei servizi cloud Nivola di cui l'utente è titolare

- **Obbligo di legge** (art. 6, par. 1, lett. c): per la conservazione dei dati ai fini di conformità normativa
- **Interesse legittimo del titolare** (art. 6, par. 1, lett. f): per la sicurezza informatica, la prevenzione di abusi e il miglioramento dei servizi

Il conferimento dei dati è:

- **Obbligatorio** per l'utilizzo del servizio Nivola Support
- **Facoltativo** per quanto riguarda il livello di dettaglio fornito nelle conversazioni

Il rifiuto di fornire i dati necessari comporterà l'impossibilità di utilizzare l'assistente digitale.

6. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

I Suoi dati personali sono trattati con modalità informatiche e telematiche, mediante strumenti automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento è effettuato da:

- Personale di CSI Piemonte specificamente autorizzato e formato
- Sistemi automatizzati di elaborazione dati
- Responsabili esterni del trattamento espressamente nominati (vedasi punto 8)

CSI Piemonte adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio, in conformità all'art. 32 del GDPR.

7. CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati personali sono conservati per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti:

Periodi di conservazione:

- **Conversazioni e interazioni:** conservate fino a **3 anni** dalla data dell'ultima interazione, salvo specifici obblighi di legge o necessità contrattuali
- **File allegati:** conservati su Amazon S3 (regione eu-central-1) con misure di protezione CORS, per la durata necessaria alla gestione del ticket di supporto
- **Log di sistema:** conservati per un periodo massimo di **180 giorni** per finalità di sicurezza informatica
- **Dati statistici:** conservati in forma anonima e aggregata senza limiti temporali

Anonimizzazione:

Al termine del periodo di conservazione, i dati personali sono sottoposti a processi di anonimizzazione irreversibile in conformità alle Linee Guida del Garante Privacy e alle best practice tecniche, in modo da renderli non più riconducibili all'interessato.

I dati trattati nell'ambito del sistema ITSM (ticketing) seguono le policy di conservazione specifiche del sistema aziendale, conformi alle normative vigenti.

8. DESTINATARI E COMUNICAZIONE DEI DATI

I Suoi dati personali potranno essere comunicati o resi accessibili ai seguenti soggetti, agenti in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR o di Titolari autonomi:

Responsabili esterni del trattamento:

- **Amazon Web Services (AWS):** fornitore di servizi cloud per l'hosting dell'infrastruttura (Amazon Lambda, DynamoDB, OpenSearch, S3, Bedrock) - Regione: **eu-central-1 (Francoforte, Germania)**
- **Fornitori di servizi di manutenzione e assistenza tecnica:** solo se strettamente necessario per la gestione tecnica del servizio

Altri destinatari:

- **Specialisti del supporto CSI Piemonte:** possono accedere alle conversazioni quando l'utente richiede esplicitamente un contatto in tempo reale tramite Amazon Connect
- **Autorità pubbliche:** Autorità giudiziarie, Forze dell'ordine, Garante per la Protezione dei Dati Personali, solo in caso di richieste legittime e nei limiti previsti dalla legge

I dati NON sono comunicati a:

- Enti della Pubblica Amministrazione clienti di Nivola (salvo specifici obblighi contrattuali)
- Soggetti terzi per finalità commerciali o di marketing
- Paesi extra-UE (vedasi punto 9)

9. TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI EXTRA-UE

Infrastruttura AWS:

I dati sono trattati esclusivamente all'interno dell'Unione Europea, nella regione AWS **eu-central-1 (Francoforte, Germania)**.

Modelli LLM (Large Language Models):

Per l'elaborazione del linguaggio naturale, il servizio utilizza Amazon Bedrock con i seguenti modelli:

- **Amazon Nova Lite:** gestito da AWS in regione europea
- **Altri modelli LLM:** (OpenAI, Mistral - *specificare se applicabile*)

Garanzie per trasferimenti extra-UE:

Qualora alcuni modelli LLM comportino trasferimenti di dati verso Paesi extra-UE (es. Stati Uniti), CSI Piemonte si avvale delle seguenti garanzie adeguate ai sensi degli artt. 44-49 GDPR:

- Clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea
- Certificazioni di conformità del fornitore al **EU-US Data Privacy Framework**
- Misure supplementari di protezione dei dati (cifratura, pseudonimizzazione)

Importante: I dati inviati ai modelli LLM NON sono utilizzati da AWS o dai fornitori di modelli per addestrare o migliorare i modelli stessi, come da accordi contrattuali in essere.

10. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In qualità di interessato, Lei ha il diritto di esercitare, in qualsiasi momento, i seguenti diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR:

Diritto di accesso (art. 15):

Ottenere conferma dell'esistenza di un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso:

- Accedere ai Suoi dati personali
- Ottenere una copia dei dati in forma intelligibile
- Conoscere le finalità del trattamento, le categorie di dati, i destinatari

Diritto di rettifica (art. 16):

Ottenere la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione di dati incompleti

Diritto alla cancellazione / "diritto all'oblio" (art. 17):

Ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali, salvo che sussistano motivi legittimi per la conservazione (es. obblighi di legge, difesa di un diritto in sede giudiziaria)

Diritto di limitazione del trattamento (art. 18):

Ottenere la limitazione del trattamento nei casi previsti dalla normativa

Diritto alla portabilità dei dati (art. 20):

Ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al Titolare, e trasmetterli ad altro titolare

Funzionalità di export integrata: Il servizio Nivola Support include una funzionalità che consente di esportare direttamente le proprie conversazioni in formato leggibile.

Diritto di opposizione (art. 21):

Opporsi al trattamento dei Suoi dati personali per motivi connessi alla Sua situazione particolare, nei casi in cui il trattamento sia basato su interesse legittimo

Diritto di revoca del consenso:

Revocare in qualsiasi momento il consenso prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca

Come esercitare i diritti:

Per esercitare i diritti sopra indicati, può contattare:

- CSI Piemonte - PEC: protocollo@cert.csi.it
- DPO: dpo@csi.it

CSI Piemonte si impegna a rispondere alle richieste entro **30 giorni** dalla ricezione, salvo complessità particolari che potrebbero richiedere ulteriori 60 giorni (con comunicazione tempestiva all'interessato).

Diritto di reclamo:

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione del GDPR, Lei ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente:

Garante per la Protezione dei Dati Personali

Piazza Venezia 11, 00187 Roma

Tel: +39 06.696771

Fax: +39 06.69677785

Email: garante@gdpd.it

PEC: protocollo@pec.gdpd.it

Web: www.garanteprivacy.it

In alternativa, può adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 77 e 79 del GDPR.

11. CONDIZIONI D'USO E RACCOMANDAZIONI

Utilizzo appropriato del servizio:

L'assistente digitale Nivola Support è finalizzato esclusivamente a fornire informazioni e supporto tecnico sui servizi cloud Nivola.

È vietato:

- Utilizzare il servizio per scopi diversi da quelli previsti
- Inserire dati personali non necessari, in particolare dati di categorie particolari (art. 9 GDPR)
- Utilizzare linguaggio offensivo, volgare o inappropriato
- Effettuare sperimentazioni o tentativi di elusione dei sistemi di sicurezza
- Condurre attività illecite o contrarie all'ordine pubblico

Raccomandazioni per la protezione dei dati:

- **Non fornire dati personali non necessari:** limitarsi alle informazioni tecniche richieste
- **Non inserire dati di terzi:** se necessario riferirsi a terzi, utilizzare solo informazioni anonime
- **Non condividere credenziali di accesso:** l'account Nivola è personale e non cedibile
- **Verificare sempre le risposte:** l'assistente digitale può commettere errori; verificare l'accuratezza delle informazioni fornite

Limitazioni del servizio:

Nivola Support è un sistema basato su intelligenza artificiale e, come tale:

- Può fornire risposte non accurate o incomplete
- Non sostituisce il supporto umano specializzato per problematiche complesse

- Risponde esclusivamente in lingua italiana
- È limitato alle informazioni contenute nella knowledge base CSI Piemonte

In caso di risposte inappropriate o errate, si prega di segnalarlo utilizzando il tasto **"Segnala bug"** disponibile nel menu (tre puntini in alto a destra), in modo da contribuire al miglioramento del servizio.

12. MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

CSI Piemonte si riserva il diritto di modificare o aggiornare la presente Informativa Privacy in qualsiasi momento, per adeguarla a modifiche normative, organizzative o tecnologiche.

Le modifiche saranno comunicate agli utenti mediante:

- Pubblicazione della nuova versione sul Portale Nivola
- Notifica al primo accesso successivo alla modifica
- Richiesta di nuovo consenso, se necessario

La versione aggiornata dell'Informativa sarà sempre disponibile e accessibile tramite il link presente nell'interfaccia di Nivola Support.

13. ACCETTAZIONE DELL'INFORMATIVA

L'utilizzo di Nivola Support è subordinato all'accettazione esplicita della presente Informativa Privacy.

Cliccando sul pulsante **"Ho capito"** o **"Accetto"**, Lei dichiara di:

- Aver letto e compreso integralmente la presente Informativa
- Acconsentire al trattamento dei Suoi dati personali secondo le modalità e per le finalità indicate
- Essere consapevole dei Suoi diritti e delle modalità per esercitarli
- Impegnarsi a utilizzare il servizio in modo appropriato e conforme alle condizioni d'uso

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento contattando il Titolare o il DPO, con effetto dalla data della revoca.

Questa informativa è redatta in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), al D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e alle Linee Guida del Garante per la Protezione dei Dati Personali.