



## INFORMATIVA PRIVACY APPLICABILE AL CHATBOT ALGHO

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, “GDPR”), l’Azienda ospedaliero-universitaria Senese (di seguito, “AOUS”) in qualità di titolare autonomo del trattamento (di seguito, “Titolare del trattamento”), informano qui di seguito delle modalità e delle finalità con cui tratterà i tuoi dati personali tramite il servizio di messaggistica “ChatBot ALGHO” sviluppato da attivato all’indirizzo <https://www.ao-siena.toscana.it/> (di seguito, il “Servizio”), in relazione alla fornitura di un chatbot, ovvero un software progettato per interagire con un umano.

Il Servizio 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.

In particolare, proseguendo nella lettura potrai approfondire i seguenti temi:

- 1. Quali categorie di dati personali sono trattati?**
- 2. Con quali strumenti sono raccolti e trattati i dati?**
- 3. Su quali basi giuridiche e per quali finalità sono trattati i dati?**
- 4. Come contattare il Responsabile della protezione dei dati?**
- 5. Quali soggetti potranno venire a conoscenza dei dati?**
- 6. Per quanto tempo sono conservati i dati?**
- 7. Quali sono i miei diritti?**
- 8. Come posso esercitare i miei diritti?**

\*\*\*\*\*

### **1. Quali categorie di dati personali sono trattati?**

Quando utilizzi il Servizio il Titolare del trattamento raccoglie e tratta i dati che verranno da te comunicati ai fini di implementazione e miglioramento del Servizio. Il Titolare suggerisce di non inserire nella chat dati di natura particolare (art.9 del Regolamento UE 2016/679) e i Dati Personali di cui incidentalmente il Titolare del trattamento dovesse venire a conoscenza tramite il Servizio verranno trattati in base alle condizioni che seguono.

#### Dati generati dall’accesso al sito

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di ALGHO, acquisiscono nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell’uso dei protocolli di comunicazione di Internet.

Questi dati (quali ad esempio nomi di dominio, indirizzi IP, sistema operativo utilizzato, tipo di device e di browser utilizzati per la connessione) non sono accompagnati da alcuna informazione personale aggiuntiva e vengono utilizzati per:

- I) ricavare informazioni statistiche anonime sull’uso della piattaforma;
- II) gestire esigenze di controllo delle modalità di utilizzo dello stesso;
- III) accertare responsabilità in caso di ipotetici reati informatici.

La base giuridica che legittima il trattamento di tali dati è la necessità di rendere utilizzabili le funzionalità di ALGHO a seguito dell’accesso dell’utente.

#### Dati forniti volontariamente dall’utente



Le informazioni personali, che includono il nome, cognome, indirizzo mail e informazioni indicate nelle conversazioni con il sistema o qualsiasi altro identificativo per contattare l'interessato online o offline o qualsiasi altra informazione che possa essere attribuita direttamente o indirettamente all'interessato e che verranno forniti dall'interessato stesso attraverso la piattaforma ALGHO saranno utilizzate in presenza di specifico consenso (espresso attraverso l'uso della chat), per la gestione delle risposte agli interessati in merito all'assistenza alla navigazione.

Le tecnologie che QuestIT e le terze parti che forniscono contenuti e applicazioni possono utilizzare per questa raccolta automatica di dati includono:

**COOKIES.** Un cookie è un piccolo file posizionato sul disco rigido del tuo computer. Puoi rifiutare di accettare i cookie configurando opportunamente il tuo browser. Tuttavia, se selezioni questa impostazione potresti non essere in grado di accedere ad alcuni dei servizi della piattaforma ALGHO o dei siti web gestiti da QuestIT. A meno che tu non abbia regolato le impostazioni del tuo browser in modo tale da rifiutare i cookie, il nostro sistema potrebbe emettere dei cookie durante l'utilizzo della piattaforma ALGHO o dei siti web gestiti da QuestIT. Nel browser, è possibile disabilitare la memorizzazione dei cookie o rimuovere i cookie registrati, ma ciò potrebbe comportare una riduzione delle funzionalità, un rallentamento o l'impossibilità di utilizzare alcune parti della piattaforma ALGHO o delle pagine gestite da QuestIT.

Ad ulteriore garanzia dell'utente, QuestIT conferma che i cookies rilasciati per l'utilizzo del servizio sono interni al sito web AOUS e non esterni e che, pertanto, non sono previsti trasferimenti di dati personali extra UE.

Per ulteriori informazioni sui cookie e su come eliminarli in base al tipo di browser utilizzato, fare riferimento a: [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org)

## **2. Con quali strumenti sono raccolti e trattati i dati?**

Il Titolare del trattamento tratta i tuoi Dati Personali quando accedi al Servizio e nel corso delle conversazioni effettuate tramite il Servizio. In relazione alle finalità in seguito indicate il trattamento dei Dati Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

## **3. Su quali basi giuridiche e per quali finalità sono trattati i dati?**

Il Titolare del trattamento tratta i tuoi Dati Personali per finalità strettamente connesse o strumentali alla fornitura di assistenza all'utenza tramite il Servizio sulla base di tuo esplicito consenso espresso tramite l'accesso alla chat. I tuoi Dati Personali, nello specifico, saranno trattati per la prestazione del servizio di assistenza.

## **4. Come contattare il Responsabile della protezione dei dati?**

Il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito anche "RPD" o "DPO – Data Protection Officer") può essere contattato alla seguente mail: [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it)

## **5. Quali soggetti potranno venire a conoscenza dei dati?**

È possibile che i tuoi dati personali siano comunicati alle aziende (QuestIT S.R.L ed aziende partner), che svolgono queste attività per nostro conto, comunque nominate Responsabili Esterne e istruite a trattare i dati in massima sicurezza. I tuoi dati personali sono comunicati agli altri enti pubblici rispettando gli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti.

## **6. Per quanto tempo sono conservati i dati?**

Il Responsabile del trattamento 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.



## 7. Quali sono i miei diritti?

Ti informiamo che, in quanto soggetto interessato dal trattamento, puoi esercitare specifici diritti sulla protezione dei dati, riportati nel seguente elenco:

- a) diritto di accesso: diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali ed informazioni di dettaglio riguardo l'origine, le finalità, le categorie di dati trattati, destinatari di comunicazione e/o trasferimento dei dati ed altro ancora;
- b) diritto di rettifica: diritto di ottenere dal Titolare la rettifica dei Dati Personali inesatti senza ingiustificato ritardo, nonché l'integrazione dei Dati Personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- c) diritto alla cancellazione ("oblio"): diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei Dati Personali senza ingiustificato ritardo nel caso in cui:
  - i. i Dati Personali non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento;
  - ii. il consenso su cui si basa il trattamento è revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
  - iii. i Dati Personali sono stati trattati illecitamente;
  - iv. i Dati Personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale;
- d) diritto di opposizione al trattamento: diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che hanno come base giuridica un interesse legittimo del Titolare e/o al trattamento per finalità di marketing, inclusa la profilazione. In caso di opposizione al trattamento per marketing, i Dati Personali non sono più oggetto di trattamento per tali finalità;
- e) diritto alla limitazione del trattamento: diritto di ottenere dal Titolare la limitazione del trattamento, nei casi in cui sia contestata l'esattezza dei Dati Personali (per il periodo necessario al Titolare per verificare l'esattezza di tali Dati Personali), se il trattamento è illecito e/o l'interessato si è opposto al trattamento;
- f) diritto alla portabilità dei dati: diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali e di trasmettere tali dati ad altro Titolare del trattamento se tecnicamente fattibile, solo per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e per i soli dati trattati tramite strumenti elettronici;
- g) diritto di proporre un reclamo a un'Autorità di controllo: fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente, ovvero dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

## 8. Come posso esercitare i miei diritti?

Per esercitare i tuoi diritti, puoi inoltrare la tua richiesta all'indirizzo mail [privacy@ao-siena.toscana.it](mailto:privacy@ao-siena.toscana.it)

Il Titolare del trattamento fornirà informazioni relative all'azione intrapresa riguardo alla tua richiesta senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa.

\*\*\* \*\*

## GLOSSARIO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

**Autorità Garante per la protezione dei dati personali:** autorità amministrativa indipendente istituita dalla legge n. 675 del 31 dicembre 1996 preposta alla vigilanza sul rispetto della normativa sulla protezione dei dati.

**Dati personali:** ai sensi dell'art. 4, comma 1, n.1, si tratta di "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un



numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.”

**Regolamento:** il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE.

**Responsabile della protezione dei dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO):** figura introdotta dal Regolamento, avente tra i principali compiti quello di informare e fornire consulenza al Titolare, Responsabili e Incaricati in merito alla protezione dei dati; sorvegliare l'osservanza del Regolamento; fornire pareri in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati; cooperare con l'autorità di controllo.

**Titolare del trattamento:** ai sensi dell'art. 4, comma 1, n. 7 del Regolamento, si tratta della “persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali [...]”

**Trattamento di dati personali:** ai sensi dell'art. 4, comma 1, n. 2 del Regolamento, si tratta di “qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.”