

Informativa privacy - Servizio chatbot EVA_URP Digitale

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Titolare del trattamento: **ASL Roma 2**, con sede legale in Via Maria Brighenti n. 23, Edificio B, 00159 Roma
PEC: protocollo.generale@pec.aslroma2.it - C.F./P.IVA 13665151000

Responsabile della protezione dei dati: dpo@aslroma2.it

Responsabile del trattamento: GPI S.p.A.

1. Che cos'è il servizio EVA_URP Digitale

EVA_URP Digitale è un assistente virtuale basato su tecnologie di intelligenza artificiale, integrato nel sito pubblico della ASL Roma 2 e nella webapp POLARIS. Il servizio aiuta l'utente a reperire informazioni pubblicate sul sito istituzionale dell'Azienda, ad esempio su sedi, orari, recapiti, modalità di accesso ai servizi e informazioni generali di interesse per i cittadini.

Il chatbot ha finalità esclusivamente informative. Non è un servizio sanitario, non gestisce casi individuali, non fornisce valutazioni cliniche, non effettua diagnosi, non indica terapie, non valuta urgenze e non sostituisce il rapporto con gli uffici competenti o con i professionisti sanitari.

2. Dati personali trattati

Quando l'utente interagisce con il chatbot possono essere trattati i seguenti dati:

- testo della domanda inserita dall'utente;
- risposta generata dal sistema;
- eventuali dati personali inseriti volontariamente dall'utente, anche se non richiesti;
- categoria della richiesta, esito della risposta e link eventualmente forniti;
- dati tecnici e applicativi necessari al funzionamento del servizio, quali cookie tecnici, identificativi di sessione, dati del browser, indirizzo IP, log applicativi e informazioni di sicurezza;
- metadati tecnici collegati alla sessione e alla gestione della conversazione.

Il servizio non richiede all'utente di inserire nome, cognome, codice fiscale, recapiti, dati sanitari, numeri di prenotazione, numeri di impegnativa, informazioni su referti, patologie, terapie, sintomi o dati relativi a minori. L'utente è invitato a non inserire tali informazioni nella chat.

Se l'utente inserisce spontaneamente dati personali o dati relativi alla salute, tali dati saranno trattati nei limiti strettamente necessari alla gestione tecnica della conversazione e secondo i criteri di minimizzazione indicati nella presente informativa.

3. Cookie e strumenti analoghi

Il servizio può fare uso di cookie o strumenti tecnici analoghi solo se strettamente necessari al funzionamento della webapp. Sono utilizzati solo cookie tecnici, non salvati stabilmente, necessari alla gestione della funzionalità.

Nome cookie / strumento	Fornitore	Finalità	Tipologia	Durata	Consenso	Note
MS0 (cookie)	Microsoft	Identificazione della sessione e mantenimento della connessione al servizio.	Cookie tecnico di sessione/funzionale	Fino a 1 anno	No	Necessario al funzionamento della sessione conversazionale.

Nome cookie / strumento	Fornitore	Finalità	Tipologia	Durata	Consenso	Note
MC1 (cookie)	Microsoft	Telemetria interna Microsoft	Cookie di telemetria	Fino a 1 anno	No	
MD5 di DataWidgetInstanceId_DataOrgId_DataAppld (Local Storage)	Microsoft Dynamics 365 Omnichannel	Memorizzazione della configurazione operativa del widget: identificativo configurazione, organizzazione Dynamics, logo, colori, impostazioni della chat, parametri di funzionamento.	Local storage tecnico	Persistente fino alla cancellazione e da parte del browser o del widget	NO	Necessario alla configurazione e all'erogazione del servizio chatbot.
customNotification-<OrgId> (Local Storage)	Microsoft Dynamics 365 Omnichannel	Memorizzazione dello stato delle notifiche del widget.	Local storage tecnico	Fino a 1 anno	NO	Utilizzato per il comportamento dell'interfaccia utente.
customStartChatError-<OrgId> (Local Storage)	Microsoft Dynamics 365 Omnichannel	Memorizzazione di informazioni relative a errori di avvio della chat.	Local storage tecnico	Fino a 1 anno	NO	Funzione di diagnostica e continuità operativa.
lcwDesignerDisabled-<OrgId> (Local Storage)	Microsoft Dynamics 365 Omnichannel	Memorizzazione di impostazioni operative del widget Live Chat.	Local storage tecnico	Fino a 1 anno	NO	

Non sono previsti cookie di profilazione, strumenti di marketing o analytics riferibili al singolo utente.

4. Finalità del trattamento

I dati sono trattati per le seguenti finalità:

- fornire all'utente risposte informative basate sui contenuti pubblicati sul sito della ASL Roma 2;
- indirizzare l'utente verso le pagine, i recapiti o i canali ufficiali competenti, quando la risposta non sia disponibile o sia incerta;
- gestire tecnicamente la sessione di chat, la sicurezza applicativa e il corretto funzionamento del servizio;
- analizzare, in forma aggregata e minimizzata, le categorie di richieste e gli esiti delle conversazioni per migliorare la qualità delle informazioni pubblicate sul sito istituzionale;
- prevenire abusi, malfunzionamenti, incidenti di sicurezza e usi impropri del servizio.

Il servizio non è usato per profilare gli utenti, assumere decisioni sull'accesso a prestazioni sanitarie, valutare casi individuali, effettuare diagnosi, fornire consigli medici o gestire urgenze sanitarie.

5. Base giuridica

La base giuridica del trattamento è l'art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, in quanto il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso all'organizzazione dei servizi aziendali, all'assistenza informativa all'utenza e al miglioramento dell'accessibilità alle informazioni istituzionali della ASL Roma 2.

ASL Roma 2 non richiede l'inserimento di dati relativi alla salute o di altre categorie particolari di dati. Qualora l'utente inserisca spontaneamente tali dati, essi saranno trattati solo in modo incidentale, nei limiti strettamente necessari alla gestione tecnica della conversazione e alla tutela dei diritti dell'interessato, applicando misure di minimizzazione, limitazione della conservazione e cancellazione.

Per i cookie e gli strumenti tecnici strettamente necessari, il trattamento avviene nei limiti dell'art. 122 del Codice Privacy e della disciplina applicabile in materia di comunicazioni elettroniche.

6. Natura del conferimento

L'uso del chatbot è facoltativo. L'utente può scegliere di non usare la chat e consultare direttamente il sito istituzionale o contattare gli uffici competenti tramite i canali ordinari.

L'inserimento di dati personali o sanitari nella chat non è richiesto. L'utente è invitato a non fornire informazioni personali, sanitarie o relative a casi individuali.

7. Modalità del trattamento e limiti funzionali

Il trattamento è effettuato con strumenti informatici e telematici. Il sistema genera risposte sulla base dei contenuti disponibili sul sito istituzionale della ASL Roma 2 e, quando non trova una risposta o la risposta è incerta, rinvia ai contatti ufficiali.

Il chatbot è configurato con istruzioni volte a evitare risposte su sintomi, diagnosi, terapie, urgenze, appropriatezza prescrittiva o valutazioni cliniche.

ASL Roma 2 adotta misure organizzative per limitare la lettura delle conversazioni complete ai soli soggetti espressamente autorizzati e solo quando ciò sia necessario per finalità di sicurezza, verifica tecnica, gestione di anomalie o tutela dei diritti degli interessati.

8. Uso dei dati per addestramento o miglioramento dei modelli

ASL Roma 2 e GPI S.p.A. non utilizzano conversazioni, prompt, log o dati d'uso del chatbot per addestrare o migliorare modelli di intelligenza artificiale per finalità proprie.

Le componenti Microsoft utilizzate per il servizio, quali Dynamics 365, Copilot Studio, Azure OpenAI e Power Platform, sono disciplinate in modo che prompt e risposte non siano messi a disposizione di altri clienti, condivisi con OpenAI per l'erogazione dei servizi Azure OpenAI o usati per addestrare modelli di base o migliorare prodotti Microsoft o di terzi.

9. Responsabili del trattamento e destinatari dei dati

Per la fornitura, configurazione, manutenzione e assistenza del servizio EVA_URP Digitale, ASL Roma 2 si avvale di GPI S.p.A., nominata Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Le componenti Microsoft sono utilizzate nell'ambito del tenant Microsoft della ASL Roma 2 e del rapporto contrattuale diretto tra ASL Roma 2 e Microsoft, secondo il relativo Data Processing Agreement.

Potranno trattare dati, nei limiti strettamente necessari alle rispettive funzioni, soggetti autorizzati da ASL Roma 2, soggetti autorizzati da GPI e fornitori tecnici autorizzati come sub-responsabili nei limiti previsti dall'atto di nomina e dalla normativa applicabile.

10. Localizzazione dei dati e trasferimenti extra SEE

La componente applicativa riferibile a GPI è ospitata in Germania, presso data center situati a Norimberga, Baviera. Le componenti Microsoft trattano e conservano i dati nell'area geografica del tenant Microsoft della ASL Roma 2.

Non sono previsti trasferimenti di dati personali verso Paesi fuori dallo Spazio Economico Europeo per finalità proprie del servizio. Eventuali accessi, supporti tecnici, diagnostica, telemetria, backup, manutenzione o data movement che comportino trasferimenti extra SEE potranno avvenire solo nei limiti dei contratti applicabili e in presenza delle garanzie richieste dagli artt. 44 e seguenti del GDPR.

11. Tempi di conservazione

ASL Roma 2 applica tempi di conservazione coerenti con il principio di minimizzazione. In particolare:

Categoria di dati	Tempo di conservazione	Note
Contenuto integrale della conversazione	Retention impostata a 7 giorni dalla chiusura della conversazione, salvo necessità di conservazione ulteriore per obblighi di legge, sicurezza, tutela dei diritti o richiesta dell'autorità.	Decorso il termine, il contenuto testuale libero delle conversazioni viene cancellato.
Categoria della richiesta, esito, link forniti e dati statistici aggregati	Retention impostata a 12 mesi per i dati aggregati, al netto di eventuali necessità che verranno considerate qualora dovesse occorrere un termine (ragionevolmente) più lungo.	Per il periodo indicato vengono conservati i dati delle conversazioni senza testo libero e senza dati identificativi, per analisi del fabbisogno informativo e miglioramento del sito.
Log applicativi e di sicurezza	Retention impostata a 12 mesi, salvo eventi di sicurezza o esigenze di audit per le quali potrebbe essere necessario disattivare temporaneamente la cancellazione dei dati aggregati e/o salvare i dati di interesse per l'audit.	Accesso riservato a personale autorizzato.
Cookie e strumenti analoghi	Si veda la tabella cookie	

12. Misure di sicurezza

La ASL Roma 2 e i suoi fornitori adottano adeguate misure tecniche e organizzative per prevenire il rischio di violazione di dati personali.

13. Diritti degli interessati

Gli interessati possono esercitare, nei casi e nei limiti previsti dal GDPR, i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e opposizione.

Le richieste possono essere inviate ad ASL Roma 2 o al DPO ai recapiti indicati nella presente informativa.

Poiché il servizio non richiede registrazione e l'utente è invitato a non inserire dati identificativi, l'ASL Roma 2 potrebbe non essere in grado di identificare il richiedente o recuperare dati riferiti a una specifica sessione, salvo che l'interessato fornisca elementi sufficienti e la conversazione sia ancora conservata nei tempi indicati.

14. Decisioni automatizzate e profilazione

Il servizio non produce decisioni automatizzate ai sensi dell'art. 22 GDPR, non valuta l'ammissibilità a prestazioni sanitarie, non assegna priorità di accesso, non effettua profilazione e non incide su diritti, obblighi o posizioni giuridiche dell'utente.

15. Reclamo al Garante

L'interessato che ritenga che il trattamento dei dati personali avvenga in violazione della normativa applicabile può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità indicate sul sito www.garanteprivacy.it.

16. Aggiornamento dell'informativa

La presente informativa potrà essere aggiornata in caso di modifiche tecniche, organizzative o funzionali del servizio.