

Informativa sul trattamento dei dati nell'ambito del servizio di assistenza tecnica – V. 1.0



Ministero dell'istruzione e del merito

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

nell'ambito del servizio di assistenza tecnica

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016)

Il Ministero dell'Istruzione e del Merito (di seguito, anche «**Ministero**» o «**MIM**»), in qualità di Titolare del trattamento (di seguito, anche «**Titolare**»), desidera, con la presente informativa, resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito, anche «**Regolamento**» o «**GDPR**»), fornirLe informazioni circa il trattamento dei dati personali eseguito nell'ambito del servizio di assistenza tecnica erogato attraverso la Piattaforma «Unica» (di seguito, anche «**Piattaforma**»), al fine di supportare studenti di età superiore a 10 (dieci) anni, frequentanti la scuola secondaria di primo e secondo grado, genitori/esercenti la responsabilità genitoriale, docenti e docenti tutor (di seguito, anche «**Interessati**» o «**Utenti**») nella gestione delle problematiche tecniche riscontrate nell'utilizzo della Piattaforma e dei relativi servizi digitali (di seguito, anche «**Servizi Digitali**» o «**Servizi**»).

Titolare del trattamento

Il Ministero dell'Istruzione e del Merito, con sede in Roma presso Viale di Trastevere n. 76/a, 00153, è Titolare del trattamento dei dati eseguito ai fini dell'erogazione del servizio di assistenza tecnica a favore degli Utenti.

Inoltre, il Ministero è Titolare del Trattamento dei dati personali per il perseguimento di ulteriori finalità istituzionali, come specificato all'interno dell'apposita informativa relativa all'accesso all'area privata della Piattaforma, reperibile nella [pagina Privacy del sito web unica.istruzione.gov.it](https://www.unica.istruzione.gov.it).

Responsabile del Trattamento

La Società Generale d'Informatica S.p.A. (Sogei), in quanto affidataria dei servizi infrastrutturali, di gestione e sviluppo applicativo del sistema informativo del Ministero, agisce, ai sensi dell'articolo 28 GDPR, quale Responsabile del trattamento (di seguito, anche «**Responsabile del Trattamento**» o «**Responsabile**»).

Base giuridica del trattamento

La base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera e) e paragrafo 3, lettera b), del GDPR, nonché dell'articolo 2-ter del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, e in particolare del dall'articolo 21, commi 4-ter e seguenti, del Decreto-Legge del 22 giugno 2023, n. 75, recante «*Disposizioni urgenti in materia di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, di agricoltura, di sport, di lavoro e per l'organizzazione del Giubileo della Chiesa cattolica per l'anno 2025*».

convertito, con modificazioni, dalla Legge del 10 agosto 2023, n. 112, nonché del Decreto attuativo di natura non regolamentare, adottato ai sensi del comma 4-quinquies del medesimo articolo 21.

Dati personali trattati

Sono oggetto di trattamento i dati personali comuni inseriti dagli Utenti studente e genitore/esercitante la responsabilità genitoriale, docente e docente tutor, ai fini dell'inoltro della richiesta di assistenza, quali Dati anagrafici (nome e cognome) e Dati di contatto (indirizzo di posta elettronica e, in via facoltativa, recapito telefonico), oltreché le informazioni inserite all'interno del campo liberamente compilabile dall'Utente (categoria, descrizione e allegato).

Modalità e finalità del trattamento.

Il trattamento dei dati è eseguito dal Titolare al fine di garantire l'erogazione del servizio di assistenza tecnica, volto a supportare gli Utenti studenti e genitori/esercitanti la responsabilità genitoriale, nonché docenti e docenti tutor, nella gestione delle problematiche tecniche riscontrate nell'utilizzo della Piattaforma e dei relativi Servizi.

A tal fine, è previsto all'interno della Piattaforma un *web form*, accessibile sia nell'area pubblica sia nell'area privata (secondo le procedure di autenticazione previste all'interno dell'apposita informativa reperibile nella [pagina Privacy del sito web unica.istruzione.gov.it.](#)), composto da un campo di testo liberamente compilabile dall'Utente, all'interno del quale è possibile inserire la descrizione della problematica riscontrata, nonché caricare allegati.

Nell'ambito della Piattaforma è previsto anche l'invio di notifiche nei confronti degli Utenti, realizzato tramite *mail*.

I dati sono trattati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di correttezza, liceità, adeguatezza e pertinenza del trattamento, nonché minimizzazione e necessità di cui al GDPR.

Il trattamento dei dati è in ogni caso effettuato in modalità elettronica, mediante registrazione, elaborazione, archiviazione e trasmissione dei dati, con ausilio di strumenti informatici.

Il Titolare adotta le misure tecniche e organizzative previste dalla normativa vigente, adeguate a garantire un livello di sicurezza idoneo rispetto alla tipologia di dati trattati.

Facoltatività o obbligatorietà del conferimento dei dati personali

Il conferimento dei dati personali da parte degli Utenti è necessario per l'inoltro della richiesta di assistenza tecnica e l'erogazione del servizio da parte del Titolare.

Soggetti autorizzati al trattamento e amministratori di sistema

Potranno accedere ai dati personali nel rispetto delle finalità sopra indicate, i soggetti autorizzati ed appositamente istruiti dal Titolare e dal Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 2-*quaterdecies*, del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, nonché gli amministratori di sistema individuati e nominati nel rispetto del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati del 27 novembre 2008.

Destinatari della comunicazione dei dati

I dati personali non saranno comunicati a terzi, fatte salve eventuali richieste di informazioni da parte dell'Autorità giudiziaria e di polizia giudiziaria obbligatorie per legge, e non saranno oggetto di diffusione.

Trasferimento di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali

Non sono previsti trasferimenti di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali. Ove dovessero rendersi strettamente necessari, i trasferimenti avverranno nel rispetto degli articoli 45 e ss. del GDPR.

Periodo di conservazione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera e), del GDPR, al fine di garantire un trattamento corretto e trasparente, i dati sono conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge e, in ogni caso, per il periodo di tempo strettamente necessario per l'erogazione del servizio a favore degli Interessati.

Nello specifico, i dati personali trattati nell'ambito del servizio di assistenza tecnica e inseriti all'interno del *web form* sono trattati per il tempo necessario all'erogazione del servizio e sono registrati all'interno dello strumento di assistenza tecnica messo a disposizione dal Responsabile del Trattamento e sono conservati per 2 (due) anni.

Dati di navigazione

Nell'ambito della Piattaforma, sono utilizzati *cookie* tecnici di sessione (di prime parti e di terze parti) rispetto ai quali si rimanda ad apposita *cookie policy* reperibile nella [pagina Privacy del sito web unica.istruzione.gov.it](https://www.unica.istruzione.gov.it/privacy).

Diritti degli Interessati

Gli Interessati hanno la facoltà di esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15 e ss. del GDPR, ove applicabili, rivolgendosi al Titolare come sopra individuato. In particolare, il suddetto GDPR disciplina, al Capo III, i diritti e le modalità di esercizio degli stessi ed attribuisce ai soggetti Interessati quanto segue:

- a) diritto di accesso (articolo 15 del GDPR), ovvero di ottenere in particolare:
 - la conferma dell'esistenza dei dati personali;
 - l'indicazione dell'origine e delle categorie di dati personali, della finalità e della modalità del loro trattamento;
 - la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - gli estremi identificativi del Titolare del trattamento dei dati personali, del Responsabile del Trattamento dei dati personali e dei soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati sono stati o possono essere comunicati;
 - il periodo di conservazione;
- b) diritto di rettifica (articolo 16 del GDPR);
- c) diritto alla cancellazione (articolo 17 del GDPR);
- d) diritto di limitazione di trattamento (articolo 18 del GDPR);
- e) diritto alla portabilità dei dati (articolo 20 del GDPR);
- f) diritto di opposizione (articolo 21 del GDPR);
- g) diritto di non essere sottoposti a una decisione basata unicamente sul trattamento

automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che li riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulle loro persone (articolo 22 del GDPR).

In relazione al trattamento dei dati che lo riguardano, potrà esercitare i propri diritti contattando il Responsabile della Protezione dei Dati Personali del Ministero al seguente indirizzo e-mail: rpd@istruzione.it

Diritto di reclamo

Gli Interessati, nel caso in cui ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti sia compiuto in violazione di quanto previsto dal GDPR, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante ai sensi dall'articolo 77 del predetto GDPR o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'articolo 79 dello stesso.

Processo decisionale automatizzato

Non è previsto un processo decisionale automatizzato ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2, lettera f), del GDPR.

Aggiornamenti alla presente informativa sul trattamento dei dati personali

La presente informativa sul trattamento dei dati personali potrà essere aggiornata al fine di conformarsi all'eventuale normativa, nazionale ed europea, in materia di trattamento dei dati personali e/o di adeguarsi all'adozione di nuovi sistemi, procedure interne o comunque per ogni altro motivo che si rendesse opportuno e/o necessario.