

Informativa sul trattamento dei dati nell'ambito del servizio di assistenza tecnica – V. 2.0



## 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**»), fornire le 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](#).

#### **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/esercente 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/esercenti 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](https://www.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**

Il trattamento dei dati personali avviene esclusivamente all'interno dell'Unione europea e dello Spazio Economico Europeo, tranne nei casi in cui il trasferimento verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale sia strettamente necessario per il corretto funzionamento del Servizio e per l'erogazione dello stesso.

#### **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](http://pagina.Privacy.del.sito.web.unica.istruzione.gov.it).

### **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: [rpdp@istruzione.it](mailto:rpdp@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.