

Informativa privacy

Ambito di applicazione

La presente Informativa Privacy descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che accedono e utilizzano PICO, piattaforma di supporto agli operatori per la consultazione di informazioni in materia di lavoro, la gestione delle conversazioni e la compilazione delle schede relative alle chiamate, incluse funzionalità basate su sistemi di intelligenza artificiale. L'accesso può richiedere un account oppure, per i servizi configurati come pubblici, essere consentito senza autenticazione.

Il trattamento avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa applicabile.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è:

Centro Studi Pluriversum S.r.l.

Piazza dell'Abbadia 4 - 53100 Siena

P.IVA: 00942960527

Contatto privacy: privacy@pluriversum.eu

PEC: pec@pec.pluriversum.net

Per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei dati personali è possibile contattare il titolare ai recapiti sopra indicati.

Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

Gestione dell'account e autenticazione: registrazione, accesso e gestione dell'account utente

Base giuridica: esecuzione di un contratto

Erogazione delle funzionalità di supporto e chat IA: elaborazione delle richieste dell'utente, ricerca nei documenti configurati, generazione di risposte, riepiloghi e fonti, nonché supporto alla compilazione delle schede relative alle chiamate e alla predisposizione di risposte suggerite

Base giuridica: esecuzione di un contratto

Sicurezza della piattaforma: prevenzione di accessi non autorizzati, rilevazione di abusi o utilizzi anomali

Base giuridica: interesse legittimo

Gestione operativa delle richieste e delle schede relative alle chiamate: organizzazione delle informazioni e supporto al lavoro degli operatori autorizzati

Base giuridica: interesse legittimo; per la gestione delle schede relative alle chiamate, la base applicabile deve essere validata dal Titolare in relazione al rapporto con l'interessato

Le conversazioni non sono utilizzate per finalità di profilazione commerciale.

Trattamento delle conversazioni nella chat AI

Le interazioni con la chat sono registrate e trattate per:

fornire il servizio richiesto, mantenere la cronologia, reperire fonti nei documenti configurati, assistere gli operatori e garantire la sicurezza della piattaforma. La cronologia può essere visibile al solo autore oppure agli altri utenti autorizzati del medesimo servizio, secondo la configurazione impostata dal Titolare.

Le conversazioni non sono utilizzate per attività di profilazione commerciale né per l'addestramento dei modelli di intelligenza artificiale su dati personali identificabili.

I tempi di conservazione variano in base alla categoria di dati e sono descritti nella sezione «Conservazione dei dati».

L'utente è responsabile dei contenuti inseriti nella chat e deve considerare che, nei servizi configurati con cronologia condivisa, domande e risposte possono essere consultate dagli altri utenti autorizzati del medesimo servizio. Non devono quindi essere inseriti dati personali o riservati non necessari.

Tipologie di dati trattati

Possono essere trattati:

dati dell'account e di accesso (es. nome utente, email, credenziali cifrate e autorizzazioni);

dati relativi alle schede delle chiamate, come data, categoria, riepilogo della conversazione, note dell'operatore, risposta suggerita, fonti, tipologia e provenienza del contatto, destinatario dell'informazione, dimensione aziendale e territorio;

contenuti delle conversazioni, risposte, riepiloghi, feedback, fonti consultate e documenti o immagini eventualmente caricati;

dati tecnici e di sicurezza (log applicativi e di accesso, indirizzo IP, data e ora, browser, cookie tecnici ed eventuali errori). Nell'implementazione attuale i log applicativi della chat possono includere anche il testo integrale della domanda, l'identificativo della conversazione e il nome utente o l'indicazione di accesso anonimo.

Conservazione dei dati

I dati dell'account sono conservati per la durata dell'account e, dopo la cessazione, per il tempo necessario ad adempiere obblighi di legge o tutelare diritti.

I log applicativi, che nell'implementazione attuale possono contenere il testo integrale delle domande della chat, l'identificativo della conversazione e il nome utente o l'indicazione di accesso anonimo, sono normalmente conservati per 30 giorni. Il termine è configurabile; esigenze di

sicurezza, accertamento di abusi, tutela di diritti, obblighi di legge e cicli di backup possono comportare tempi distinti.

PICO conserva nel proprio database il contenuto delle conversazioni, inclusi domande, risposte, riepiloghi, feedback e fonti, senza un termine automatico attualmente configurato, fino alla cancellazione della conversazione da parte dell'utente o dell'amministratore, salvo obblighi di legge o necessità di tutela. Gli allegati locali possono essere mantenuti e riutilizzati nella conversazione fino a sostituzione o rimozione esplicita. La cancellazione della conversazione elimina i relativi record applicativi, ma nell'implementazione esaminata la cancellazione del file fisico locale richiede una procedura tecnica separata. Le schede relative alle chiamate hanno un ciclo di conservazione distinto, che deve essere definito e documentato dal Titolare.

Domande, contesto, risposte e allegati possono essere trattati da OpenAI Ireland Ltd. secondo le condizioni contrattuali e il Data Processing Addendum applicabili. Nell'integrazione esaminata le richieste alla Responses API non impostano l'opzione store=false; alcuni servizi creano inoltre Conversations persistenti presso OpenAI e i PDF possono essere caricati come file user_data. La cancellazione della conversazione in PICO non elimina automaticamente tali risorse ospitate dal fornitore, per le quali occorre una procedura tecnica separata e una regola di conservazione definita dal Titolare. Per maggiori informazioni:

- Data controls in the OpenAI platform:
<https://developers.openai.com/api/docs/guides/your-data>
- Data Processing Addendum: <https://openai.com/policies/data-processing-addendum/>

Sicurezza del trattamento

Il titolare adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tra cui:

sistemi di autenticazione e controllo degli accessi;

monitoraggio delle attività;

protezione contro accessi non autorizzati e perdita dei dati.

Tali misure sono definite tenendo conto della natura dei dati trattati e delle caratteristiche del servizio.

Cookie

La piattaforma utilizza esclusivamente cookie tecnici necessari al funzionamento del servizio.

Per maggiori informazioni, si rinvia alla Cookie Policy dedicata.

Utilizzo di fornitori di servizi AI

Per l'erogazione della chat e delle funzioni di supporto alle schede relative alle chiamate, incluse ricerca delle fonti, riepiloghi e risposte suggerite, il Titolare utilizza i servizi di OpenAI tramite integrazione API.

OpenAI Ireland Ltd. tratta i dati per erogare le funzionalità AI secondo gli accordi applicabili e, ove pertinente, quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

I dati trasmessi a OpenAI possono comprendere richieste, contesto e riepiloghi della conversazione, risposte, allegati e informazioni necessarie alla ricerca nei documenti configurati, alla selezione delle fonti e alla generazione di risposte suggerite per le schede relative alle chiamate.

Il titolare configura il servizio in modo da escludere l'utilizzo dei dati personali per finalità di addestramento dei modelli.

Devono essere trasmessi a OpenAI soltanto i dati strettamente necessari; l'utente non deve inserire dati personali, categorie particolari di dati, dati giudiziari, credenziali o informazioni riservate se non strettamente necessario e autorizzato.

Fornitori tecnici e hosting della piattaforma

Per sviluppo, manutenzione e assistenza tecnica, Shazarch S.r.l. può trattare dati personali per conto del Titolare nei limiti delle istruzioni ricevute. Il Titolare si avvale inoltre dei fornitori di hosting, sicurezza, posta elettronica e distribuzione di contenuti web configurati per il servizio.

I fornitori che trattano dati personali per conto del Titolare sono vincolati dagli accordi applicabili e nominati responsabili del trattamento quando richiesto.

Il trattamento riguarda i dati tecnici e i dati necessari al funzionamento, alla sicurezza e alla manutenzione della piattaforma.

I dati sono trattati nell'ambito dei servizi di hosting utilizzati dal titolare e secondo le misure tecniche e organizzative previste dal fornitore.

Trasferimento dei dati verso Paesi terzi

L'utilizzo di OpenAI e di altri fornitori può comportare trasferimenti di dati personali fuori dallo Spazio economico europeo.

In tali casi il trasferimento avviene mediante una decisione di adeguatezza o garanzie appropriate previste dagli artt. 44 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, incluse, quando necessarie, le Clausole Contrattuali Standard della Commissione europea.

Informazioni sulle garanzie applicabili possono essere richieste al contatto privacy del Titolare.

Limitazioni d'uso della chat

La chat AI di PICO supporta la consultazione di informazioni in materia di lavoro e la preparazione di risposte o riepiloghi per gli operatori.

Non è destinata al trattamento sistematico di dati personali, né all'elaborazione di informazioni sensibili o riservate.

L'utilizzo della chat per tali finalità avviene sotto la responsabilità esclusiva dell'utente.

Diritti degli interessati

L'utente, in qualità di interessato, può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15–22 del Regolamento (UE) 2016/679.

In particolare, ha diritto di ottenere:

- l'accesso ai propri dati personali;
- la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei dati nei casi previsti dalla legge;
- la limitazione del trattamento;
- la portabilità dei dati, ove tecnicamente possibile;
- l'opposizione al trattamento basato su interesse legittimo.

I diritti possono essere esercitati nei limiti e alle condizioni previste dalla normativa applicabile.

Modalità di esercizio dei diritti

L'interessato può esercitare i propri diritti inviando una richiesta al titolare del trattamento ai recapiti indicati nella presente informativa.

Il titolare fornisce riscontro entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo proroga nei casi previsti dalla normativa.

Ai fini della gestione delle richieste, il titolare potrà richiedere informazioni aggiuntive necessarie a verificare l'identità del richiedente.

Le richieste sono gestite in modo gratuito, salvo i casi di richieste manifestamente infondate o eccessive.

Reclamo all'autorità di controllo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente.

In Italia, l'autorità competente è il Garante per la protezione dei dati personali.

Processi decisionali automatizzati

PICO utilizza sistemi di intelligenza artificiale per generare risposte e suggerimenti destinati al supporto informativo degli operatori.

Tali sistemi non sono utilizzati per adottare decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o incidano significativamente sull'utente ai sensi dell'art. 22 del Regolamento (UE) 2016/679.

Le risposte hanno carattere informativo e di supporto e devono essere verificate da una persona prima dell'utilizzo in un caso concreto; non sostituiscono decisioni umane.

Modifiche alla presente informativa

La presente informativa può essere soggetta a modifiche nel tempo.

Eventuali aggiornamenti saranno pubblicati nel documento collegato da PICO, con indicazione della versione corrente.

Data ultimo aggiornamento: 22 settembre 2026