



Ufficio Privacy

**INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI FORNITI DAI PARTECIPANTI
ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SVOLTA DALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
SUI SERVIZI EROGATI A DISTANZA DAGLI UFFICI DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE
in conformità a quanto previsto dagli artt. 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679 in
materia di protezione dei dati personali**

Ai fini della partecipazione all'indagine di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sui servizi erogati in tutto o in parte a distanza dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, mediante l'apposito questionario online, la/il partecipante che fornisce i propri dati personali assume la qualità di "soggetto interessato" di cui all'art. 4 comma 1 del Regolamento UE 2016/679.

L'Ateneo fornisce al soggetto interessato le seguenti informazioni in conformità a quanto previsto dagli artt. 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI E RESPONSABILE PROTEZIONE DATI DI ATENEO:

- Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Napoli Federico II, con sede legale in Corso Umberto I n. 40 - 80138 Napoli, nelle persone del Rettore p.t. e del Direttore Generale p.t., in relazione alle specifiche previsioni normative e statutarie. Contatti inerenti al trattamento dei dati personali:
Email: ateneo@unina.it **PEC:** ateneo@pec.unina.it
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD): è raggiungibile al seguente indirizzo Università degli Studi di Napoli Federico II - Corso Umberto I n. 40 - 80138 Napoli. **Email:** rpd@unina.it **PEC:** rpd@pec.unina.it
- Referente del trattamento: per qualsiasi altra istanza relativa al procedimento in questione dovrà essere contattato invece l'Ufficio Organizzazione e Performance **Email:** uff.performance@unina.it **PEC:** uff.performance@pec.unina.it.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA: I dati personali sono forniti dalla/dal partecipante all'indagine di customer satisfaction all'atto della compilazione dell'apposito questionario online, somministrato tramite l'applicativo Microsoft Form. I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per il perseguimento delle seguenti finalità istituzionali dell'Ateneo:

- a) misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza interna e/o esterna sui servizi erogati in tutto o in parte a distanza (riportati nel [catalogo servizi a distanza](#) con l'indicazione degli standard di qualità) dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo;
- b) adempimento della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione Centrale in attuazione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (P.I.A.O.) di Ateneo;
- c) predisposizione di analisi statistiche ai fini della verifica del grado di soddisfazione dell'utenza interna e/o esterna.

La base giuridica del trattamento dei dati personali per le finalità a) e c) è rappresentata dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico di cui è investito l'Ateneo, di cui all'art. 6, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento UE. La base giuridica del trattamento dei dati personali per la finalità b) è rappresentata dall'adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il Titolare del trattamento, di cui all'art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento UE,



in attuazione degli adempimenti in materia di ciclo della performance del D.Lgs 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

OGGETTO DEL TRATTAMENTO E OBBLIGATORIETA' DEL CONFERIMENTO: I dati personali oggetto del trattamento sono quelli:

- a) forniti direttamente dall'interessato mediante la compilazione del questionario online: dati di contatto (email), ruolo ricoperto (personale tecnico-amministrativo e CEL, personale docente e ricercatore, studenti, dottorandi, assegnisti, partecipanti prove di accesso, operatori economici), valutazioni di gradimento sui servizi dell'Ateneo. Il conferimento dei dati personali non ha carattere obbligatorio, ma è necessario per prendere parte all'indagine di customer satisfaction.
- b) rilevati automaticamente di volta in volta all'atto del collegamento e dell'accesso al questionario online, predisposto tramite l'applicativo Microsoft Form: dati di connessione (quali ad esempio l'indirizzo IP, cookie e file log, rete dati wired/wireless utilizzata, data e ora di compilazione); la loro mancata acquisizione non consente il corretto collegamento alla risorsa informatica.

I dati raccolti saranno trattati dal Referente del trattamento in modo da non poter essere associati a un soggetto interessato, identificato o identificabile e saranno analizzati in forma aggregata, in modalità statistica. Non saranno effettuate operazioni di interconnessione con altre banche dati.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO: I dati raccolti da parte delle strutture dell'Università a ciò deputate, sono trattati con modalità prevalentemente informatizzata e inseriti in archivi informatizzati. Il trattamento mediante strumenti informatici è idoneo a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato dall'Ateneo che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dati. Il trattamento è conforme alle prescrizioni delle "Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica" del 19 dicembre 2018, pubblicate ai sensi dell'art. 20, comma 4, del D.Lgs. n. 101/2018.

La raccolta e l'utilizzo dei dati personali avviene nel rispetto dei principi di: liceità, correttezza e trasparenza; limitazione delle finalità; minimizzazione dei dati; esattezza; limitazione alla conservazione; integrità e riservatezza, di cui all'art. 5 del Regolamento UE 2016/679, in modo tale da garantirne la sicurezza e tutelare la riservatezza dell'interessato.

Tali dati non saranno oggetto di alcun processo decisionale interamente automatizzato o di alcun trattamento di profilazione.

Per i dati raccolti mediante l'utilizzo dell'apposito questionario online, predisposto tramite l'applicativo Microsoft Form, la Società Microsoft agisce in qualità di Responsabile del trattamento per la fornitura del Servizio On line. Il documento "Microsoft Servizi On line – Addendum relativo alla protezione dei dati" disponibile all'url: <https://aka.ms/DPA> costituisce "il contratto o atto giuridico" ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI EXTRA UE: L'Università non trasferisce i dati personali in questione in Paesi extra UE o a Organizzazioni internazionali.



Da parte della Microsoft, tutti i trasferimenti dei dati dell'Università e dei dati personali degli utilizzatori, nei data center al di fuori dall'Unione Europea e dallo Spazio Economico Europeo, per erogare i Servizi Online, sono disciplinati dalle Clausole Contrattuali Tipo contenute nell'Allegato 2 del DPA (<https://aka.ms/DPA>).

CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI ED EVENTUALE TRASFERIMENTO DEI DATI: I dati forniti verranno trattati dal personale autorizzato nell'ambito delle strutture di competenza e per fini istituzionali, in linea con le previsioni legislative e regolamentari di riferimento.

L'Ateneo può comunicare i dati personali in proprio possesso anche ad altre amministrazioni pubbliche qualora queste debbano trattare i medesimi per procedimenti di propria competenza istituzionale, nonché a tutti quei soggetti pubblici qualora, in presenza dei medesimi presupposti, la comunicazione sia prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamentari.

Microsoft non divulgherà né consentirà l'accesso ai dati dell'Università, inclusi dati personali ed eventuali altri dati trattati da Microsoft in relazione al Servizio Online, al suo esterno o all'esterno delle sue filiali o consociate controllate, tranne nel caso in cui ciò sia consentito dall'Ateneo; conforme a quanto descritto nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online, nell'Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali o previsto dalla legge. Qualora le autorità giudiziarie o di polizia dovessero richiedere a Microsoft i dati dell'Ateneo, Microsoft tenterà di reindirizzare tali autorità all'Università stessa per la comunicazione diretta di tali dati. A sostegno di quanto sopra, Microsoft potrà fornire ai terzi le informazioni di contatto di base dell'Università.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI: L'Università tratterà i dati personali raccolti per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle specifiche finalità. I dati personali conferiti con la compilazione del questionario online saranno conservati su server ubicati all'interno dell'Università per un periodo di tempo di 12 mesi dalla loro raccolta. I file di log acquisiti automaticamente con l'utilizzo delle procedure informatizzate di Ateneo saranno conservati per un tempo non inferiore a 6 mesi.

Per il Servizio di utilizzo del questionario online dell'applicativo Microsoft Form, le indicazioni sui tempi di conservazione sono al seguente url: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>.

DIRITTI DELL'INTERESSATO: L'interessato al trattamento ha diritto di richiedere all'Università degli Studi di Napoli Federico II, quale Titolare del trattamento ai sensi degli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679:

- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni (art. 15);
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti (art. 16);
- la cancellazione dei propri dati (c.d. "diritto all'oblio"), fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Università (art. 17);
- la limitazione del trattamento ove ricorra una delle ipotesi di cui all'art. 18 del Regolamento UE 2016/679;
- l'**opposizione al trattamento** dei propri dati personali, salvo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento dati per poter fruire dei servizi offerti (art. 21).



MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI RELATIVAMENTE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELL'ATENEO: Per l'esercizio dei diritti di tutela dei propri dati personali, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento e al Responsabile della protezione dei dati di Ateneo, utilizzando i seguenti contatti:

- Titolare del trattamento: **Email:** ateneo@unina.it **PEC:** ateneo@pec.unina.it
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) di Ateneo: **Email:** rpd@unina.it **PEC:** rpd@pec.unina.it

Il termine per la risposta all'interessato anche in caso di diniego è 1 mese, estendibile fino a 3 mesi in casi di particolare complessità (art. 12 par. 3 del Regolamento UE 2016/679).

RECLAMO: L'interessato ha il diritto di proporre reclami all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali nel caso ritenga che il trattamento dei dati che lo riguarda non sia conforme alle disposizioni vigenti ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679 e di adire le opportune sedi giudiziarie per proporre ricorso ai sensi dell'art. 79 del Regolamento UE 2016/679.

Dicembre 2022