POLITECNICO
MILANO 1863

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 679 DEL 27 APRILE 2016

La presente informativa viene rilasciata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

In particolare, la presente Informativa si riferisce al trattamento dei dati personali effettuato dal Politecnico di Milano nell'ambito dei **Servizi di assistenza, supporto e help desk** messi a disposizione attraverso portali e applicativi istituzionali, sistemi di ticketing, form online e altri canali di assistenza dell'Ateneo, indipendentemente dall'ambito cui si riferisce la richiesta.

Titolare del trattamento dati
Politecnico di Milano - Direttore Generale su delega del Rettore pro-tempore – contatto: dirgen@polimi.it.

Responsabile protezione dati e punti di contatto
Mail: privacy@polimi.it - Tel. 02 23999378.

Finalità del trattamento, base giuridica, categorie di dati e periodo di conservazione
Ai fini dell'applicazione della normativa europea e nazionale in materia (Regolamento UE n. 679/2016, d'ora in poi Regolamento UE), si informa che i dati personali saranno utilizzati per le seguenti finalità:

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento	Categorie di dati personali oggetto di trattamento	Periodo di conservazione
Finalità 1 Gestione delle richieste di informazione, assistenza e supporto e in particolare: identificazione, ove necessaria, del richiedente; presa in carico, classificazione e indirizzamento della richiesta alla struttura competente; fornitura del riscontro; svolgimento delle attività tecniche, amministrative e organizzative necessarie alla risoluzione della richiesta; sicurezza e corretto funzionamento dei servizi; documentazione e monitoraggio dell'attività di assistenza e miglioramento dell'organizzazione e della qualità dei relativi servizi.	Interesse pubblico (Art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento UE).	• Dati identificativi e anagrafici; • dati di contatto; • dati relativi al rapporto dell'interessato con il Politecnico di Milano e al relativo profilo o ruolo; dati relativi alla carriera universitaria o al rapporto di lavoro, ove necessari; • dati tecnici e relativi all'utilizzo dei sistemi, inclusi identificativi utente, dati di accesso e log; • contenuto della richiesta, comunicazioni intercorse ed eventuali documenti o allegati trasmessi; • ulteriori dati personali forniti dall'interessato e necessari alla gestione della richiesta. In relazione al contenuto della richiesta possono essere trattati, ove necessari e in presenza dei relativi presupposti normativi, anche dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE o dati di cui all'art. 10 del medesimo Regolamento.	I dati personali e la documentazione relativa alle richieste di assistenza sono conservati per il tempo necessario alla gestione e alla conclusione della richiesta e, successivamente, per il periodo previsto dalle regole di conservazione documentale applicabili al Politecnico di Milano e comunque non oltre quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti, fatti salvi eventuali obblighi di legge o esigenze di tutela dei diritti del Titolare.

Natura dei dati
Il conferimento dei dati necessari alla gestione della richiesta è necessario per consentire al Politecnico di Milano di prendere in carico e fornire riscontro alla richiesta di assistenza. Il mancato conferimento delle informazioni necessarie può comportare l'impossibilità di gestire o completare la richiesta.

L'interessato è invitato a non inserire dati personali non necessari rispetto all'oggetto della richiesta, in particolare dati riferiti a soggetti terzi o informazioni appartenenti a categorie particolari, salvo che siano indispensabili per ottenere l'assistenza richiesta.

Modalità di trattamento
Il trattamento è effettuato prevalentemente con strumenti informatici e telematici e, ove necessario, mediante ulteriori strumenti utilizzati dalle strutture competenti. Le richieste possono essere registrate nei sistemi di assistenza e ticketing utilizzati dal Politecnico e rese accessibili esclusivamente al personale autorizzato e ai soggetti che necessitano di conoscerne il contenuto per la gestione e la risoluzione della richiesta.
Sono adottate misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali.

Categorie di destinatari
In relazione alle finalità indicate, i dati sono trattati dal personale del Politecnico di Milano autorizzato e istruito in relazione alle rispettive funzioni. Quando necessario per la gestione della richiesta, i dati possono essere comunicati alle strutture del Politecnico competenti per materia.
I dati possono inoltre essere trattati da fornitori di servizi tecnologici, di manutenzione, assistenza o gestione delle piattaforme utilizzate dal Politecnico, debitamente designati, ove ne ricorrano i presupposti, quali Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR. I dati potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici o privati esclusivamente quando tale comunicazione sia prevista dalla legge o risulti necessaria per l'adempimento di obblighi normativi o per lo svolgimento delle funzioni istituzionali del Politecnico.

Trasferimento a Paese Extra UE o Organizzazioni internazionali
I dati personali saranno trattati dal Titolare all'interno del territorio dell'Unione Europea.
Qualora per questioni di natura tecnica e/o operativa si renda necessario avvalersi di soggetti ubicati al di fuori dell'Unione Europea, oppure si renda necessario trasferire alcuni dei dati raccolti verso sistemi tecnici e servizi gestiti in cloud e localizzati al di fuori dell'area dell'Unione Europea, il trattamento sarà regolato in conformità a quanto previsto dal capo V del Regolamento UE e autorizzato in base a specifiche decisioni dell'Unione Europea. Saranno quindi adottate tutte le cautele necessarie al fine di garantire la più totale protezione dei dati personali, basando il trasferimento:
a) su decisioni di adeguatezza dei Paesi terzi destinatari espresse dalla Commissione europea;
b) su garanzie adeguate espresse dal soggetto terzo destinatario ai sensi dell'art. 46 del Regolamento UE;
c) sull'adozione di norme vincolanti d'impresa, cd. *Corporate binding rules*.

Diritti degli interessati
In qualità di soggetto interessato può chiedere in qualsiasi momento al Titolare:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano e l'accesso ai suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi (art. 15 del GDPR);
- la rettifica dei dati inesatti e l'integrazione di quelli incompleti (art. 16); le richieste riferite a verbali e atti ufficiali sono gestite nel rispetto delle regole sulla loro formazione e integrità documentale;
- la cancellazione dei dati personali che la riguardano, al verificarsi di una delle condizioni dell'art. 17, par. 1, e nel rispetto delle eccezioni del par. 3 (in particolare obblighi di legge, compiti di interesse pubblico ed esigenze di conservazione archivistica);
- la limitazione del trattamento, al ricorrere di una delle ipotesi dell'art. 18, par. 1.

In qualità di soggetto interessato ha inoltre diritto di opporsi, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ai trattamenti fondati sull'art. 6, par. 1, lett. e), del GDPR (art. 21): il Titolare si astiene dal trattamento, salvo dimostri motivi legittimi cogenti prevalenti oppure la necessità di accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria. Il diritto alla portabilità (art. 20) non si applica ai trattamenti qui descritti, fondati su compiti di interesse pubblico e obblighi legali.

Tali diritti sono esercitabili rivolgendosi a privacy@polimi.it oppure al Titolare (dirgen@polimi.it). Il riscontro è fornito nei termini dell'art. 12 del GDPR, di regola entro un mese dal ricevimento della richiesta, salva la proroga motivata prevista dalla norma.

Qualora ritenga che i suoi diritti siano stati violati dal Titolare e/o da un terzo, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) e/o ad altra Autorità di controllo competente in forza del GDPR, e di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Milano, ottobre 2026.