

# ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI (DATA PROCESSING ADDENDUM)

Il presente DPA è un accordo tra te e l'entità che rappresenti ("Cliente", "Voi" O "tuo") e  
**Ansera S.r.l.**  
con sede legale in VIA P. COLLETTA 8/B, FOGGIA (FG), P.IVA 04495970719,  
in persona del legale rappresentante pro tempore, Rossano Palazzo ("Responsabile del  
trattamento" o "Ansera"),

Di seguito collettivamente "le Parti".

---

## 1. Oggetto e ambito dell'accordo

Il presente accordo disciplina il trattamento di dati personali effettuato da Ansera per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione del servizio chatbot denominato "Ansera – Il chatbot della pubblica amministrazione", secondo quanto previsto dall'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

## 2. Ruoli delle parti

Il Cliente agisce in qualità di **Titolare del trattamento**. Ansera agisce in qualità di **Responsabile del trattamento**.

## 3. Durata

Il presente accordo ha durata pari a quella del contratto di fornitura del servizio. Alla cessazione del rapporto, Ansera si impegna a cancellare o restituire i dati trattati entro 30 giorni, salvo obblighi di legge.

## 4. Tipologia di dati trattati

- Dati identificativi (es. nome profilo, email, ruolo all'interno di ansera)

- Contenuti testuali inviati dall'utente tramite il chatbot (inclusi i feedback conservati in forma pseudonimizzata)
- Dati di log, accesso e uso della piattaforma

I dati vengono anonimizzati o ripuliti da informazioni non conformi al GDPR, ove applicabile. I clienti possono scaricare i propri dati direttamente dalla dashboard di Ansera entro 30 giorni dalla cessazione del contratto o in ogni momento andando nelle impostazioni.

## 5. Finalità del trattamento

- Erogazione e manutenzione della piattaforma chatbot
- Analisi dei log applicativi per fini diagnostici
- Gestione crediti e accessi utente

## 6. Obblighi del Responsabile

Ansera si impegna a:

- Trattare i dati solo su istruzioni documentate del Cliente;
- Garantire la riservatezza del personale autorizzato;
- Adottare misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR;
- Assistere il Cliente nell'esercizio dei diritti degli interessati;
- Notificare eventuali violazioni di dati personali entro 48 ore;
- Mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie a dimostrare la conformità GDPR.

## 7. Misure di sicurezza tecniche e organizzative

Ansera dichiara di aver implementato:

- Crittografia TLS e cifratura su tutti i dati conservati
- Controllo accessi
- Logging e audit trail delle operazioni
- Procedure di backup e disaster recovery
- Le infrastrutture per i DB e i modelli di AI sono ospitate in data center UE e soggette a cifratura TLS 1.2+ e crittografia at rest; tutti i log sono di tipo audit e non contengono dati personali né richieste utente.

## 8. Uso dell'intelligenza artificiale

Ansera impiega sistemi di intelligenza artificiale esclusivamente per fornire funzioni di assistenza testuale e generazione di contenuti informativi.

L'uso dell'IA è improntato a principi di **trasparenza, non-discriminazione e controllo umano**, in conformità alle **Linee Guida AgID** e al **Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act)**.

Gli utenti sono informati preventivamente sull'impiego di tecniche di AI e invitati a verificare i risultati generati.

Le risposte prodotte non costituiscono decisioni automatizzate o atti amministrativi.

## 9. Sub-responsabili del trattamento

Il Titolare autorizza il Responsabile a ricorrere a Sub-responsabili per le seguenti categorie di servizi, ciascuno vincolato agli obblighi di cui all'art. 28 GDPR:

- Infrastruttura cloud
- Database vettoriale
- Invio email
- Caching
- Controllo versione e CI/CD
- Archiviazione documentale
- Servizio DNS
- Hosting

L'elenco completo, comprensivo di nominativi e sedi, è disponibile e su richiesta scritta del Titolare può essere inviato; eventuali aggiornamenti verranno comunicati con almeno 10 giorni di preavviso.

Il Cliente può opporsi per iscritto alla designazione di nuovi Sub-responsabili entro 15 giorni dalla comunicazione.

Il Titolare prende atto e accetta che Ansera SRLS si avvale della società **Microsoft**, in qualità di sub-responsabile per l'erogazione del servizio **Azure OpenAI**, con infrastrutture allocate esclusivamente in regioni dell'Unione Europea (es. Sweden Central)

I dati trattati sono esclusivamente di tipo **ordinario** e **non contengono identificativi diretti o indiretti**.

I dati trasmessi ad Azure OpenAI sono trattati unicamente per finalità di inferenza e non vengono conservati, né utilizzati per l'addestramento dei modelli, conformemente alla documentazione *Data, Privacy and Security for Azure OpenAI Service* (Microsoft Docs).

Non sono previsti trasferimenti extra-UE: il trattamento avviene interamente all'interno dell'**EU Data Boundary** di Microsoft.

## 10. Audit e verifiche

Ansera si impegna a fornire, su richiesta scritta, tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità al presente accordo e a consentire audit nei limiti ragionevoli.

## 11. Cancellazione dei dati

Alla cessazione del rapporto contrattuale, Ansera si impegna a:

- Restituire o cancellare definitivamente i dati
- Rimuovere credenziali, log e accessi utente entro 30 giorni

## 12. Foro competente

Per ogni controversia è competente in via esclusiva il foro di **Foggia**.

## 13. Clausole finali

- Il presente accordo è parte integrante del contratto principale.
- In caso di conflitto, prevale il presente DPA.
- Eventuali modifiche saranno comunicate via email con almeno 30 giorni di preavviso.

**Letto, confermato e sottoscritto**

# ANSERA

Ansera srls  
Via P. Colletta 8/B  
Foggia, 71122  
PIVA 04495970719

**Ansera S.r.l.s**

---

Legale Rappresentante

**Cliente**