


## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI


### ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679

Namirial S.p.A. procede al trattamento dei dati personali nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento europeo n. 679/2016 concernente la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "Regolamento").


Ai sensi dell'art.13 del suddetto Regolamento, di seguito sono fornite le informazioni riguardanti i dati identificativi del titolare del trattamento e le informazioni relative al trattamento dei dati personali di ciascun cliente e fornitore (di seguito l'"interessato") nell'ambito di rapporti contrattuali e/o di esecuzione di misure precontrattuali.

**Titolare del trattamento**  Il Titolare del trattamento è Namirial S.p.A. (di seguito, "**Namirial**" o "**Titolare**"), con sede legale in via Caduti sul Lavoro, 4 - 60019 Senigallia (AN), P.IVA IT 02046570426.


Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è raggiungibile al seguente indirizzo mail: [dpo@namirial.com](mailto:dpo@namirial.com).


**Tipologia di dati trattati**  Nell'ambito di rapporti contrattuali e/o dell'esecuzione di misure precontrattuali con l'Interessato, il Titolare potrebbe trattare, a seconda delle finalità, le seguenti categorie di dati personali:

- **Dati anagrafici** (nome, cognome, codice fiscale, sesso, data di nascita, luogo di nascita, nazionalità);
- **Estremi e copia del documento di identità** e della **tessera sanitaria/codice fiscale**;
- **Dati di indirizzo** (residenza/domicilio);
- **Dati di contatto** (recapito telefonico e indirizzo e-mail);
- **Dati di pagamento** (IBAN e dati bancari/postali).
- **Ulteriori dati**, volontariamente forniti dall'interessato.

**Finalità e base giuridica del trattamento**  Tratteremo i vostri dati per le seguenti finalità:

- a. Conclusione del contratto o esecuzione di misure precontrattuali: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) b del GDPR - Contratto;
- b. Gestione e riscontro alle richieste di assistenza tecnica, anche *online*: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) b del GDPR - Contratto;
- c. Gestione e riscontro alle richieste di assistenza tecnica, anche attraverso un sistema di intelligenza artificiale: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) b del GDPR - Contratto;
- d. Miglioramento della qualità del servizio di assistenza tecnica, analisi e attività di *training* degli algoritmi a fini di ottimizzazione delle risposte e della *knowledge-base*: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) f del GDPR - Interesse legittimo del Titolare;
- e. Adempimento ad obblighi di legge, regolamentari nazionali o comunitari: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) c del GDPR - Obbligo di legge;
- f. Verifica della conformità dei fornitori ai requisiti di compliance e anticorruzione, in ottemperanza a policy interne del Titolare, al fine di prevenire rischi legati a fenomeni corruttivi: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) f del GDPR - Interesse legittimo del Titolare;
- g. Invio di informazioni a contenuto informativo su servizi simili a quelli già acquistati: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) f del GDPR - Interesse legittimo del Titolare;
- h. Analisi statistiche, di business e di mercato, realizzate in forma assolutamente anonima e aggregata: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) f del GDPR - Interesse legittimo del Titolare;
- i. Tutela giurisdizionale dei diritti Namirial: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) f del GDPR - Interesse legittimo del Titolare;
- j. Attività promozionali e di marketing del Titolare: la base giuridica per questa finalità è l'art. 6(1) a del GDPR - Consenso.

**Conferimento dei dati**  Il conferimento dei dati di cui ai punti a), b), e), f) e i) è obbligatorio per consentire la conclusione del contratto o per l'erogazione delle prestazioni e dei servizi richiesti. Il conferimento dei dati di cui ai punti ulteriori è facoltativo: potrai in qualsiasi momento chiedere al Titolare di interrompere le attività di trattamento senza che ciò comporti alcuna conseguenza nell'ambito dei servizi che ti sono forniti.

**Modalità del trattamento ed accesso ai dati**  Namirial tratta i dati personali in conformità ai principi del Regolamento e in virtù dei propri interessi legittimi legati alla tipologia di attività svolta ed alla necessità di dare esecuzione ai contratti in essere o alle misure precontrattuali richieste dagli Interessati.

I dati raccolti mediante sottoscrizione di contratti standard in formato analogico sono trattati sia in forma cartacea, sia con strumenti informatici e telematici e potranno essere elaborati in forma aggregata per finalità statistiche e di verifica degli standard di qualità dei servizi di assistenza e manutenzione, escludendo in tal caso il trattamento di dati identificativi.



#### Namirial S.p.A.

Via Caduti sul Lavoro n. 4, 60019 Senigallia (An) - Italia | Tel. +39 071 63494  
[www.namirial.com](http://www.namirial.com) | [amm.namirial@sicurezzapostale.it](mailto:amm.namirial@sicurezzapostale.it) | P.IVA IT02046570426  
C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N. 02046570426 | REA N. AN - 157295



I dati raccolti mediante la compilazione di form online sono trattati in forma elettronica e possono essere oggetto di trattamento automatizzato mediante sistemi informativi di natura gestionale.

I dati sono accessibili esclusivamente da parte di incaricati, adeguatamente formati ed informati circa le loro mansioni e le attività ad essi consentite sul dato raccolto, i quali operano per conto di Namirial e sono destinatari di specifiche istruzioni e compiti, a mezzo di lettera di nomina.

Il Titolare tratterà i dati per le finalità sopra indicate perseguendo i propri interessi legittimi che non prevalgono sugli interessi o i diritti e le libertà dell'interessato.

I dati impiegati dal sistema di intelligenza artificiale in uso al Titolare per finalità di assistenza tecnica sono trattati mediante un'architettura di tipo *Retrieval-Augmented Generation* (RAG). Il sistema si avvale di componenti *cloud* e di terze parti (ad es. AWS Bedrock). Prima dell'indicizzazione per la ricerca semantica si adottano, ove possibile, tecniche di pseudonimizzazione; sono inoltre applicate misure tecniche quali crittografia, controllo accessi a privilegi minimi, logging/audit e separazione degli ambienti di sviluppo e produzione. Le risposte e i suggerimenti prodotti dal sistema di intelligenza artificiale sono soggetti a verifica da parte di personale umano prima di qualsivoglia decisione che possa incidere sui diritti dell'interessato.

#### Luogo del trattamento e trasferimento all'estero



I vostri dati personali saranno trattati presso i server del Titolare localizzati all'interno dell'Unione Europea. Qualora, per consentire l'esecuzione dei servizi da te richiesti si renda necessario trasferire i dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il trasferimento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente. In tal caso, ai soggetti destinatari dei dati saranno imposti obblighi di protezione e sicurezza equivalenti a quelli garantiti dal Titolare.

#### Ambito di comunicazione ed eventuale diffusione



I dati di clienti e fornitori possono essere comunicati a pubbliche amministrazioni o esercenti un pubblico servizio in occasione della presentazione di domande di partecipazione a procedure per la scelta del contraente, al fine dell'aggiudicazione di appalti o concessioni per la fornitura di beni o servizi, secondo quanto previsto dalla normativa in tema di appalti pubblici, per finalità di qualificazione tecnica.

Vi informiamo che i dati personali trattati in conformità alla presente informativa possono essere comunicati alle società appartenenti al gruppo del Titolare nonché con soggetti terzi nominati come responsabili esterni del trattamento (la lista completa è disponibile presso il Titolare), consulenti commerciali per finalità amministrative e contabili, nonché a consulenti legali per eventuale gestione di contenziosi.

Vi informiamo, inoltre, che i dati possono essere comunicati anche a organi di polizia o all'autorità giudiziaria per finalità di accertamento o repressione di reati compiuti dagli utenti dei servizi telematici, ove necessario.

I dati potranno essere comunicati a chi (privati o pubblica amministrazione), anche al di fuori dell'Unione Europea, nel suo legittimo interesse e usufruendo di un diritto espressamente attribuitogli dalla normativa specifica vigente in materia, richieda un accertamento sull'identità del titolare del servizio erogato da Namirial Sa per finalità investigativa o comunque per la tutela di un proprio legittimo interesse.

I dati non sono oggetto di diffusione, salvo i dati di imprese e società per scopo di referenza commerciale.

#### Conservazione e cancellazione dei dati personali



Namirial conserverà i dati degli Interessati in una forma che consenta l'identificazione degli stessi per un arco temporale non superiore al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

I dati strettamente necessari per gli adempimenti contrattuali, fiscali e contabili, venuta meno la finalità per la quale erano stati raccolti, verranno conservati per un periodo di 10 (dieci) anni dalla scadenza del contratto, come richiesto dalle normative in materia.

I ticket indicizzati dal sistema di intelligenza artificiale per il motore RAG sono conservati 24 mesi dalla data di risoluzione; dopo 24 mesi vengono spostati in una *collection* di archivio esclusa dal *retrieval* e conservati per ulteriori 5 anni, dopodiché sono cancellati o resi irreversibilmente pseudonimizzati.

I dati raccolti per finalità di marketing sono conservati fino alla revoca del consenso da parte dell'Interessato.

Decorso tali periodi, Namirial provvederà alla cancellazione dei dati degli Interessati.

#### Diritti degli interessati



Vi informiamo che potreste esercitare i diritti di cui agli art. 15 (Diritto di accesso dell'interessato), 16 (Diritto di rettifica), 17 (Diritto alla cancellazione), 18 (Diritto di limitazione del trattamento), 19 (Diritto di ottenere la notifica dal titolare del trattamento nei casi di rettifica o cancellazione dei dati personali o di cancellazione degli stessi), 20 (Diritto alla portabilità), 21 (Diritto di opposizione) e 22 (Diritto di rifiutare il processo automatizzato) del Regolamento.

Vi informiamo che l'esercizio dei diritti di cui ai suddetti articoli, quali il diritto di cancellazione o opposizione, incontra i limiti imposti dalle normative applicabili ai servizi per quanto riguarda gli obblighi di conservazione dei dati personali.

Per esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento è possibile rivolgere richiesta scritta indirizzata a:



**Namirial S.p.A., Via Caduti sul Lavoro n. 4 – 60019 Senigallia (AN)**

[dpo@namirial.com](mailto:dpo@namirial.com) - [dpo.namirial@sicurezzapostale.it](mailto:dpo.namirial@sicurezzapostale.it)



Vi informiamo che avete, altresì, diritto a presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.