

Piattaforma FAD Agenzia Cifi Informativa sul trattamento dati

Contenuti del documento:

La piattaforma FAD Agenzia Cifi è costituita da due Sistemi Open Source che interagiscono tra loro: **Moodle** e **BigBlueButton**. Il presente documento descrive le problematiche del trattamento dati in entrambi i sistemi:

A. Conformità al GDPR del servizio BigBlueButton

B. Moodle e GDPR: perché dobbiamo adeguarci al regolamento UE 679/2016

A. Conformità al GDPR del servizio BigBlueButton



Introduzione

Agenzia CIFI utilizza il servizio **BigBlueButton** per erogare la Formazione a distanza sincrona (FAD) su un sistema in housing dedicato. Allo stesso tempo utilizza **Moodle** come sistema LMS (Learn Management System) per erogare i corsi e la FAD asincrona.

La piattaforma permette di avere un'esperienza formativa online di alta qualità e conforme ai dettami del GDPR, Legge UE 679/2016.

Agenzia CIFI, attraverso BigBlueButton e Moodle, tratta con grande cura e serietà il tema della privacy e la gestione delle informazioni personali degli utenti.

Insieme alla nostra Informativa sulla privacy (disponibile su <https://www.agenziacifi.it/privacy/>), questo documento aggiornerà l'utente sulle informazioni personali che raccogliamo, perché le raccogliamo, come le utilizziamo e come le proteggiamo.

Nel pieno rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR"), entrato in vigore il 25 maggio 2018, questo documento spiega anche i vari diritti dell'interessato, tra cui il diritto di accesso e il diritto alla cancellazione (noto anche come "diritto all'oblio").

BigBlueButton e Moodle: la FAD di Agenzia CIFI

BigBlueButton è uno dei più diffusi sistema di web conferencing progettato per il web Conferencing e l'apprendimento online. Consente ad allievi (utenti) e insegnanti (amministratori) di collaborare in tempo reale,

condividendo audio, video, documenti, chat e schermo. L'accesso alla piattaforma BigBlueButton avviene tramite interfaccia *Greenlight*:

- <https://bigbluebutton.org/2018/07/09/greenlight-2-0/>

Una delle funzionalità più apprezzate di BigBlueButton è la possibilità di registrare la lezione.

Moodle è una piattaforma globale di gestione dell'apprendimento che supporta gli standard aperti. Progettata per essere interoperabile, consente l'integrazione di applicazioni e informazioni esterne su un'unica piattaforma. Moodle è compatibile con le specifiche SCORM 1.2. (SCORM è un insieme di specifiche e standard per l'apprendimento online). Permette la differenziazione dei ruoli e la completa gestione del percorso informativa a norma GDPR.

Moodle registra nei suoi log di sessione tutte le attività dell'utente all'interno della piattaforma per consentire ai docenti di seguire il percorso formativo degli studenti.

Concessione del consenso

La maggior parte degli utenti accede a BigBlueButton tramite l'interfaccia GreenLight o attraverso un sistema LMS come Moodle.

Nel caso di Agenzia CIFI gli utenti accedono alla FAD sincrona previo accesso alla piattaforma di Elearning Moodle (<https://elearning.agenziacifi.it/>) e prestando il consenso alla registrazione delle sessioni e al trattamento dei loro dati, sempre nel rispetto delle norme introdotte dal GDPR.

In ogni caso, in accordo con il GDPR, l'azienda Agenzia CIFI è "Titolare del trattamento" per quel che riguarda la gestione dei dati raccolti dalla piattaforma FAD BigBlueButton e Moodle.

L'accesso al nostro servizio, sia tramite LMS che tramite la nostra interfaccia GreenLight, in conformità con i termini di utilizzo e adeguandosi a quanto indicato dal GDPR 2016/679, indica chiaramente che l'utente ha concesso al servizio LMS e ad Agenzia CIFI il permesso di raccogliere e trattare le vostre informazioni personali, sempre nell'ambito della norma.

Nello specifico è possibile per Agenzia CIFI in qualità del ruolo di Titolare del Trattamento, creare delle stanze e richiedere il consenso al trattamento (come la registrazione di audio e video) all'utente prima che questo acceda alla lezione attraverso la piattaforma Moodle.

La raccolta ed il trattamento delle informazioni personali

Acquisiamo informazioni personali al momento dell'accesso a BigBlueButton, da LMS o da interfaccia GreenLight e quando si condividono informazioni durante una lezione dal vivo. Inoltre, se la lezione viene registrata, le informazioni personali potrebbero anche apparire nella registrazione successiva (come i messaggi di chat).

Cosa succede quando effettui il login?

Quando accedi a BigBlueButton tramite LMS Moodle o GreenLight BigBlueButton, riceviamo come minimo due distinte informazioni: il nome fornito al momento dell'ingresso nella stanza (sessione) e un ID, che è un identificatore univoco interno al sistema utilizzato per accedere.

Altri dati possono essere raccolti al momento dell'accesso alla piattaforma tra cui:

- un URL per tornare allo strumento da cui ci si è connessi (LMS Moodle o GreenLight);

- l'ID/nome della stanza associata (di solito è incorporato nell'URL di disconnessione);
- L'indirizzo IP, il tipo di browser, dispositivo e sistema operativo, tutto archiviato nei log del nostro server web.

Agenzia CIFI utilizza questi dati aggiuntivi per fornire supporto, effettuare operazioni di debug o produrre statistiche e rapporti ad esclusivo uso interno e nel pieno rispetto dei diritti dell'utente sanciti dal GDPR.

Quali dati riceviamo quando partecipi a una lezione?

Durante una lezione sincrona, è possibile scambiare messaggi audio, video, diapositive, documenti, chat ed emoji, risposte a sondaggi, sottotitoli e annotazioni sulla lavagna e svariati altri contenuti. Questo insieme di dati vengono comunemente definiti i "Dati della lezione".

È importante sapere che il client BigBlueButton invia/riceve i dati della lezione al server tramite canali crittografati (RTMPS, HTTPS e DTLS).

Allo stesso modo è prassi fornire l'accesso al sistema di autenticazione su protocollo HTTPS al posto di HTTP, in modo da garantire anche in questo caso l'uso di un sistema di crittografica.

Dove archiviamo i dati delle riunioni?

Non tutti i dati della lezione vengono archiviati. La memorizzazione dei dati della lezione dipende dal fatto che:

- la lezione sia stata registrata (avvio sempre ad opera del docente)
- La lezione non viene registrata, ma produce comunque i dati di accesso, partecipazione e collaborazione alla lezione.

In generale, ci sono due situazioni in cui si procede all'archiviazione dei dati della lezione:

1. Per una lezione non registrata, non memorizziamo i dati del video della lezione sul server BigBlueButton al termine della lezione, ma sempre i dati di accesso e partecipazione dell'utente.
2. Per una lezione registrata, archiviamo i dati della registrazione sul server BigBlueButton per 14 giorni (dopodiché vengono eliminati automaticamente); tuttavia, il server BigBlueButton consente agli studenti di visionare le registrazioni per un tempo prefissato prima di eliminarle definitivamente.

La registrazione effettiva può includere più di un formato, come un file video o una pagina HTML5 che riepiloga le statistiche utente per la sessione ("Statistiche lezione").

Per aiutare a comprendere meglio queste opzioni di archiviazione, ecco una registrazione di esempio e statistiche della lezione. Le statistiche dell'incontro consentono ad Agenzia CIFI di valutare e misurare la partecipazione alla classe. Questi dati includono:

- Nome utente
- Ruolo Moderatore (vero/falso)
- Numero di volte che si utilizza la chat
- Numero di volte in cui si parla
- Numero di emoji condivise
- Numero di volte che in cui viene alzata la mano
- Risposta ai sondaggi
- Tempo totale parlato

- Tempo totale in sessione
- Data/ora di ingresso
- Data/ora di uscita

L'archiviazione dei dati delle riunioni avviene comunque sui nostri sistemi che sono sempre ubicati nell'Unione europea.

Per quanto tempo conserviamo i dati delle riunioni?

Normalmente i dati vengono rimossi dopo 14 giorni, che è il comportamento di default, ma può comunque variare su richiesta di specifici organizzatori dei corsi.

Come limitiamo l'accesso ai dati della lezione?

Per l'accesso alle sessioni di lezione dal vivo, gli utenti possono accedere solo tramite il front-end o servizio LMS oppure su invito del docente o del personale di Agenzia CIFI che comunica agli studenti il link per accedere alla lezione (stanza).

In generale, i collegamenti di registrazione sono statici e possono essere condivisi tra gli utenti del corso e per questo sono ad accesso libero, ma sempre tramite un collegamento dedicato e mai pubblicato. Normalmente questi collegamenti hanno un tempo di funzionamento prefissato dopodiché vengono rimossi.

Quali informazioni conserviamo a scopo di supporto e per quanto tempo?

Come descritto sopra, acquisiamo le statistiche ed i registri degli utenti durante una lezione per consentirci di fornire meglio l'assistenza agli utenti (docenti e allievi). I server Moodle e BigBlueButton registrano le statistiche per ogni lezione e per ogni utente in una lezione ("Dati di supporto").

Utilizziamo questi dati di supporto per risolvere problemi di supporto quali:

- Diagnosi dei problemi di accesso in una lezione
- Diagnosi di problemi di qualità audio per gli utenti in una lezione
- Individuazione e recupero di una registrazione eliminata accidentalmente (se eliminata accidentalmente entro 14 giorni dall'origine della lezione o dell'intervallo di tempo preimpostato per il cliente).

Se un corso cessa di essere erogato e non rientra più nell'offerta formativa di Agenzia CIFI, cancelliamo tutte le registrazioni e i dati associati al cliente immediatamente, fatto salvo i tempi tecnici dell'operazione.

Come proteggiamo la nostra infrastruttura?

Aderiamo a una serie di best practice del settore per proteggere la nostra infrastruttura, che includono:

- Limitiamo l'accesso in amministrazione ai server Moodle e BigBlueButton, contenenti informazioni personali di docenti e allievi, solo a pochi dipendenti dell'azienda e addetti esterni regolati da uno stretto rapporto di collaborazione e di comprovate competenze.
- Consentiamo l'accesso ai server in amministrazione solo tramite connessioni cifrate e servizi come ssh, rigorosamente limitate a specifiche classi di IP.
- Tutti i server vengono aggiornati regolarmente con le ultime patch di sicurezza.
- Tutti i collaboratori vengono formati sulla nostra politica sulla privacy e sulle nostre procedure operative.

- Il Titolare del trattamento è **Agenzia CIFI**, Via Beinette, 21/A 10127 – TORINO Tel. 011 63.13.319 - Fax. 011 673.943 - info@agenziacifi.it

Come puoi richiedere l'accesso alle tue informazioni personali?

Ti consigliamo di contattare prima il Titolare del trattamento, che è Agenzia CIFI. Puoi richiedere un rapporto completo sulle informazioni personali che conserviamo direttamente all'Agenzia che eroga il corso. Verranno forniti in accordo con lo studente secondo i tempi tecnici permessi allo staff tecnico. Cercheremo di soddisfare tutte le richieste nei tempi tecnici consentiti dal nostro carico di lavoro.

Come puoi richiedere la cancellazione delle tue informazioni personali?

Anche in questo caso ti consigliamo di contattare prima il Titolare del trattamento, che è Agenzia CIFI. Ti ricordiamo che sarà necessario esplicitare la tua richiesta al Titolare del trattamento, in modo che possa predisporre le procedure per soddisfarla. Cercheremo di soddisfare tutte le richieste nei tempi tecnici consentiti dal nostro carico di lavoro.

La cancellazione di un utente dalla piattaforma LMS Moodle comporta la cessazione del rapporto di collaborazione tra il docente o lo studente e Agenzia CIFI. La cancellazione selettiva di un singolo utente (docente o allievo) dalle registrazioni audio/video di BigBlueButton non è possibile, ma il dato verrà comunque rimosso dopo 14 giorni dalla data di erogazione del corso.

Come potete contattarci?

In caso di domande su questo documento, sul nostro supporto per il GDPR o sulla nostra Informativa sulla privacy, contattaci direttamente all'indirizzo info@agenziacifi.it

Informativa sulla privacy di Agenzia CIFI

Agenzia CIFI si impegna a proteggere la tua privacy. Abbiamo preparato la presente Informativa sulla privacy per descrivere le nostre pratiche relative alle informazioni personali che possono essere raccolte dagli utenti dei nostri servizi, inclusi quelli della piattaforma Moodle BigBlueButton.

Per maggiori informazioni consultare il link:

- <https://www.agenziacifi.it/privacy/>

B. Moodle e GDPR: perché dobbiamo adeguarci al regolamento UE 679/2016



Cos'è il GDPR?

Rilasciato a maggio del 2016 ma entrato ufficialmente in vigore in Italia in il 25 maggio 2018 quando il GDPR. Il tema della direttiva è diventato da subito un elemento stringente per gli adempimenti sul tema Privacy per le aziende che utilizzano piattaforme di gestione delle informazioni personali degli utenti. Questo è esattamente quello che accade con la soluzione e-learning Moodle e FAD di BigBlueButton

Quali esigenze soddisfa il GDPR?

Il General Public Data Protection Regulation è un documento realizzato in forma struttura e discorsiva per offrire alle aziende e a chi tratta dati personali dei cittadini della UE le corrette indicazioni per una gestione a norma e nel rispetto della privacy di tali dati. I principi cardini, noti e ormai diffusi, sono il concetto di Accountability (Responsabilizzazione e Rendicontazione) e Privacy by Default e By Design (la privacy come situazione standard e di partenza per qualsiasi processo di registrazione dati).

- Armonizza la legislazione in materia di privacy a livello nazionale;
- Stabilisce le regole relative all'uso dei dati e ai diritti degli utenti;
- Definisce le sanzioni per la gestione impropria dei dati degli utenti da parte delle imprese.

Moodle è conforme al GDPR?

Dalla versione 3.5 Moodle è conforme al trattamento dei dati a norma GDPR mettendo a disposizione tutta una serie di strumenti (plugin) per la gestione del consenso ed il trattamento dei dati (gestione dei log e dati degli utenti).

Quali informazioni rientrano tra i dati personali in un sito Moodle?

Ne fanno parte tutte le informazioni associate ad una persona fisica. Ad esempio, tutti gli account degli utenti registrati sulla piattaforma Moodle di Agenzia CIFI e tutte le attività ad essi collegati, come la memorizzazione dei dati per eventuali riutilizzi successivi.

Cos'ha fatto Moodle per favorire i suoi utenti della gestione del GDPR?

Fin da subito la piattaforma si è attrezzata per essere a norma: "Abbiamo ricevuto input diretti da un certo numero di istituzioni Moodle, dalla nostra rete di Moodle e dagli sviluppatori." – ha dichiarato il CEO di Moodle – "Ora abbiamo un piano per soddisfare tali esigenze".

Il piano per l'adeguamento al GDPR ha portato all'inserimento di nuove funzioni, consultabili al link ufficiale del servizio (<https://docs.moodle.org/35/it/GDPR>), al quale è possibile reperire tutte le informazioni in materia di privacy e protezione di dati personali su Moodle.

Dalla versione Moodle 3.5 la piattaforma è stata aggiornata in materia di GDPR. Offre un supporto nativo in tema di privacy e protezione dei dati personali, attraverso una serie di plugin che facilitano l'inserimento e la

gestione del consenso. In questo modo favoriscono la conformità delle aziende alla nuova normativa e implementano i processi organizzativi interni.

Moodle rilascia a step regolare versioni LTS (Long Term Support), ossia prevede un supporto per un periodo più lungo (fino a tre anni) rispetto alle versioni precedenti.

La conformità di Moodle al GDPR

Moodle ha inserito per soddisfare questo requisito molte nuove features per aiutare gli amministratori dei siti web a trattare i dati personali degli utenti.

Le aree coperte da queste nuove funzionalità sono almeno tre:

- Inserimento dei nuovi utenti attraverso il controllo dell'età e della posizione per identificare i minori;
- Controllo della versione delle politiche sulla privacy e monitoraggio dei consensi dell'utente;
- Gestione delle richieste di accesso, eliminazione dei dati personali e gestione della conservazione dei dati.

Anche la procedura d'inserimento dei nuovi utenti prevede delle funzionalità interessanti sotto il punto di vista del GDPR:

- Visualizzazione di tutte le informazioni richieste sulla privacy;
- Elenco e richiesta di consenso per siti di terze parti che potrebbero ricevere i dati dell'utente;
- Una procedura per consentire l'identificazione dei minori;
- Registrazione di ogni specifico consenso dato da un utente.

Sono inoltre disponibili dei processi specifici per soddisfare tutte le eventuali richieste di un utente (docente o studente), come, ad esempio, il "Diritto alla cancellazione dei propri dati". Questi processi sono:

- Il recupero di tutti i dati dell'utente dal pannello di gestione di amministrazione di Moodle;
- La cancellazione di tutti i dati personali dell'utente dal pannello di gestione di amministrazione di Moodle;
- La modifica in qualsiasi momento dei dati dell'utente dal proprio pannello di controllo (Profilo).

I requisiti di conformità devono essere validi anche a tutti i plugin, inclusi quelli di terze parti. I plugin devono segnalare quali informazioni gestiscono e devono riuscire a fornirli o eliminarli su richiesta dell'utente. Per questo Moodle ha introdotto delle nuove API (Application Programming Interface) che devono essere utilizzate da tutti i plugin per diventare conformi alla normativa GDPR.

Dall'area "Registro privacy del plugin" nelle "Impostazioni di sicurezza del sito" puoi controllare dove sono conservate le informazioni personali dei plugin installati e se i plugin stessi sono conformi al GDPR.

Moodle offre sotto il suo pannello di amministrazione, nella scheda "Utenti" sotto "Amministrazione del sito" la nuova voce "Privacy e policy". Da questa area è possibile controllare le funzionalità appena discusse, dall'inserimento dei nuovi utenti, alle politiche sulla privacy e la gestione delle richieste di consenso. Nello specifico le funzioni disponibili sono:

- L'inserimento degli utenti e il controllo dell'età
 - Nelle impostazioni della privacy di Moodle, l'amministratore può chiedere il controllo dell'età prima che l'utente (studente) possa accedere a Moodle.
 - Inoltre, come alternativa alla richiesta dell'età, è possibile specificare un link per consentire all'utente di contattare il responsabile della protezione dei dati oppure l'amministratore deputato a gestire le richieste degli utenti.
- Le politiche sulla privacy
 - L'area che prima si chiamava "Policy del sito" ora è stata rinominata in "Impostazioni di sicurezza del sito".

- L'amministratore può specificare il componente per la gestione delle politiche e dei consensi per gli utenti e come intende gestire gli accordi tra l'utente e le norme sulla privacy presenti sul sito Moodle.

La gestione dei dati personali in Moodle

La sezione "Privacy e policy" offre molte altre funzionalità essenziali per la corretta gestione dei dati degli utenti, tra cui:

- Gestione delle richieste dei dati;
- Definizione e gestione del registro dati;
- Esame dei dati per una eventuale rimozione;
- Traccia delle politiche e degli accordi con l'utente.

L'area denominata "Registro dei dati" permettono all'amministratore, o al Responsabile del trattamento dei dati, di stabilire:

- Categorie di dati;
- La finalità per la quale vengono richiesti;
- Il tempo di conservazione;

Inoltre, l'amministratore, tramite la sezione "Eliminazione dati", è in grado di capire quando i dati hanno superato il limite di conservazione.

Dal punto di vista degli studenti (utenti), il profilo dà accesso a funzionalità molto importanti:

- Contattare il responsabile del trattamento dei dati;
- Consultare le politiche a cui si è dato il consenso;
- Chiedere l'eliminazione dei dati personali;
- Richiedere una copia dei dati (esportazione dei dati).

Per maggiori informazioni, una nutrita sezione di documenti è messa disposizione dal progetto Moodle:

Adeguamento di Moodle al GDPR

<https://docs.moodle.org/35/it/GDPR>

Per maggiori informazioni le FAQ sul GDPR e Moodle

https://docs.moodle.org/37/en/GDPR_FAQ

Informazioni sul Plugin per la gestione del GDPR

<https://moodle.org/plugins/browse.php?list=set&id=90>

GDPR per Amministratori di Moodle

https://docs.moodle.org/37/en/GDPR_for_administrators

Moodle Informativa sulla Privacy

<https://moodle.com/privacy-notice/>