TERMINI E CONDIZIONI

Modulo Bot RAG — Suite Wonder Tools

Termini e Condizioni — Bot RAG. Il presente documento costituisce, per il modulo Bot RAG, l'Allegato D (Termini e Condizioni di Modulo) del Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools sottoscritto tra Digitrend S.r.l. («Digitrend» o «Fornitore») e il Cliente, ed è parte integrante del Contratto per rinvio. Raccoglie in un unico testo le condizioni contrattuali specifiche del modulo, le relative specifiche tecniche e i livelli di servizio; si applica esclusivamente se il modulo è selezionato dal Cliente nella Scheda Ordine. In caso di conflitto prevalgono, nell'ordine: le Condizioni Generali del Contratto, i presenti Termini e Condizioni di Modulo, l'Allegato C (Service Level Agreement comune) e la Scheda Ordine (Allegato A), salvo diversa indicazione espressa; resta ferma, per i livelli di uptime, i tempi di risposta e gli altri parametri SLA, la prevalenza dei valori più specifici qui indicati ai sensi dell'Art. 7.6 del Contratto.

Definizioni

Ai fini dei presenti Termini e Condizioni, oltre ai termini definiti nel Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools e negli altri Allegati, i seguenti termini, se utilizzati con lettera maiuscola, hanno il significato di seguito indicato:

— «Corpus Documentale»: l'insieme dei documenti forniti dal Cliente e utilizzati per l'addestramento e l'interrogazione del sistema Bot RAG, conservato in forma vettorializzata (embeddings).

— «Scheda» o «Scheda Ordine»: la Scheda Ordine Servizi di cui all'Allegato A del Contratto, nella quale sono indicati i moduli Wonder Tools sottoscritti dal Cliente e i relativi parametri economici e tecnici.

1. Architettura del servizio Bot RAG

Il servizio Bot RAG (Retrieval-Augmented Generation) fornisce al Cliente un assistente virtuale addestrato su un corpus documentale personalizzato. L'architettura prevede: indicizzazione del corpus → embedding storage → query processing → LLM response generation → widget di integrazione frontend.

Modello AI base	Modello indicato nella Scheda Ordine tra quelli supportati dalla documentazione di prodotto pro tempore vigente (a titolo esemplificativo GPT-4o, Claude 3.5 Sonnet), configurabile come da offerta
Tipo RAG	Hybrid (keyword + semantic) — vector store dedicato (dettagli tecnici disponibili su richiesta)
Corpus massimo	10 GB di testo, ampliabile su offerta dedicata
Formati corpus accettati	PDF, DOCX, TXT, HTML, XML, CSV, JSON, URL web (crawl)
Aggiornamento corpus	Manuale (upload dashboard) o via API — propagazione secondo i termini SLA di cui al Punto 2
Lingue supportate	Italiano, Inglese + altre lingue su richiesta (embeddings multilingua)
Widget frontend	Embed JavaScript <2KB — personalizzabile CSS — mobile responsive
API	REST API + Webhooks — documentazione OpenAPI 3.0
Analytics conversazioni	Dashboard: volume query, top topics, unanswered rate, user satisfaction

2. SLA

Parametro SLA	Valore garantito	Credito di servizio
Uptime servizio	99,5%	Credito di servizio unico — v. §7 dell'Allegato C: sconto del 10% del canone mensile del modulo per il mese in cui l'uptime scende di oltre 0,5 punti sotto la soglia
Latenza risposta (P50)	<3 secondi	Nessun credito automatico — obiettivo di servizio
Risposta P1 (servizio non disponibile)	4h lav.	Nessun credito automatico — obiettivo di servizio
Propagazione aggiornamento corpus	<8h	Nessun credito automatico — obiettivo di servizio

Il credito di servizio di cui sopra costituisce rimedio esclusivo — salvi i casi di dolo o colpa grave di Digitrend (Art. 7.3 del Contratto) — e non si applica in caso di forza maggiore, manutenzione programmata, servizi di terze parti non controllati da Digitrend (inclusi i fornitori dei modelli AI di base), attacchi eccezionali o azioni/omissioni del Cliente, secondo quanto

previsto dall'Art. 11 del Contratto SaaS Wonder Tools e dall'Allegato C — Documentazione Tecnica e SLA (Punto 7), pubblicato in versione integrale e sempre aggiornata all'indirizzo https://legal.digitrend.it/sla-wondertools/.

3. Privacy e sicurezza AI

I dati inseriti nelle query dagli utenti finali non vengono utilizzati per addestrare i modelli AI base, in conformità ai termini contrattuali Enterprise attualmente in essere tra Digitrend e i fornitori terzi dei modelli AI di base (OpenAI/Anthropic a titolo di esempio); tali termini sono stabiliti dai fornitori terzi, sono soggetti a modifica da parte degli stessi e Digitrend ne recepisce le variazioni, dandone comunicazione al Cliente ove incidano sulle garanzie qui descritte. Il corpus documentale è mantenuto logicamente isolato per Cliente nell'infrastruttura Digitrend e non è condiviso con altri Clienti. I log delle conversazioni sono conservati 90 giorni e accessibili solo al Cliente via dashboard. Il Cliente è responsabile dell'adeguatezza del corpus rispetto al GDPR e di non rimuovere od occultare la disclosure AI esposta per impostazione predefinita da Digitrend (art. 50 AI Act; sezione 4 del presente documento).

4. Policy di Utilizzo AI e Disclaimer

Il Servizio Bot RAG è uno strumento di supporto informativo basato su intelligenza artificiale con architettura RAG. Le risposte generate possono contenere imprecisioni o non essere sempre perfettamente aderenti al Corpus Documentale (fenomeno di "allucinazione AI"), nonostante le tecniche di recupero contestuale adottate per ridurlo.

Disclaimer obbligatorio (art. 50 Reg. UE 2024/1689 — AI Act): Digitrend espone per impostazione predefinita, in forma visibile nell'interfaccia del Bot accessibile agli utenti finali, il seguente testo, adattabile nella forma grafica purché il contenuto sostanziale sia mantenuto; il Cliente si obbliga a non rimuoverlo, occultarlo o ridurne la visibilità e, nelle integrazioni realizzate autonomamente, ne cura l'inserimento: "Stai interagendo con un assistente virtuale basato su intelligenza artificiale. Le risposte sono generate automaticamente e possono contenere imprecisioni o risultare incomplete. Questo strumento non sostituisce la consulenza professionale (legale, medica, fiscale, tecnica) e non deve essere utilizzato per prendere decisioni di rilevanza critica senza supervisione umana qualificata."

Limitazioni d'uso: il Servizio non deve essere utilizzato per l'adozione di decisioni automatizzate aventi effetti legali o similarmente significativi su singoli individui senza supervisione umana; il Cliente è responsabile di implementare meccanismi di supervisione proporzionati al contesto d'uso, secondo la sezione 6.3 del presente documento, e di non impiegare il Servizio per finalità che rientrino tra le pratiche vietate dall'art. 5 del Reg. UE 2024/1689 o, salvo apposita classificazione e conformità agli obblighi correlati, tra i sistemi ad alto rischio dell'Allegato III dello stesso Regolamento.

Aggiornamento del disclaimer: Digitrend può aggiornare il testo del disclaimer per adeguarlo a modifiche normative sopravvenute (AI Act, linee guida della Commissione Europea o delle autorità nazionali di vigilanza), dandone comunicazione al Cliente con le modalità previste per le modifiche alle presenti Termini e Condizioni di Modulo.

5. Corpus Documentale: indicizzazione e aggiornamento

5.1 Il Cliente fornisce il Corpus Documentale garantendo di essere titolare o licenziatario dei diritti di utilizzo, che i documenti non contengono dati personali sensibili salvo espressa indicazione nell'Allegato B (DPA), e che sono accurati e aggiornati. Il Corpus è conservato in forma vettorializzata (embeddings); i documenti originali sono restituibili su richiesta nei termini dell'Art. 9 del DPA (Allegato B), cui si rinvia.

5.2 Le tempistiche di propagazione degli aggiornamenti documentali sul Corpus (re-indicizzazione) sono indicate nella tabella SLA di cui alla sezione 2 e non nell'Allegato C, che disciplina i soli livelli di servizio comuni a tutti i moduli.

6. Conformità all'AI Act (Reg. UE 2024/1689, come modificato dal Reg. UE 2026/1744)

6.1 Quadro normativo applicabile. Il modulo Bot RAG è disciplinato dal Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), come modificato dal Regolamento (UE) 2026/1744 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 24 luglio 2026. Alla data dei presenti Termini e Condizioni sono pienamente applicabili: il divieto delle pratiche di cui all'art. 5; gli obblighi di alfabetizzazione in materia di intelligenza artificiale di cui all'art. 4, nella formulazione risultante dalle modifiche; gli obblighi di trasparenza di cui all'art. 50; l'impianto di governance e il regime sanzionatorio. Gli obblighi relativi ai sistemi ad alto rischio di cui al Capo III, sezioni 1, 2 e 3, sono differiti al 2 dicembre 2027 per i sistemi autonomi riconducibili all'art. 6, paragrafo 2, e all'Allegato III, e al 2 agosto 2028 per i sistemi integrati nei prodotti di cui all'Allegato I.

6.2 Classificazione e perimetro d'uso. Nella configurazione oggetto dei presenti Termini e Condizioni il Bot RAG è un sistema di intelligenza artificiale destinato a interagire direttamente con persone fisiche e a fornire risposte informative fondate sul Corpus Documentale del Cliente: come tale è soggetto agli obblighi di trasparenza dell'art. 50 e non rientra fra le pratiche vietate dall'art. 5. Le Parti convengono che il Servizio non può essere impiegato per finalità riconducibili all'Allegato III del Regolamento — fra le quali, a titolo esemplificativo, la selezione del personale, la valutazione dell'accesso a servizi pubblici o essenziali, la valutazione del merito creditizio, l'istruzione e la formazione professionale, l'attività delle autorità di contrasto e la gestione delle infrastrutture critiche. L'impiego per tali finalità è consentito soltanto previa modifica scritta dei presenti Termini e Condizioni, sottoscritta da entrambe le Parti, che ne definisca la

classificazione, la ripartizione degli obblighi e le condizioni economiche; in difetto, il Cliente che vi faccia ricorso ne risponde in via esclusiva e manleva Digitrend da ogni conseguente pretesa.

6.3 Ripartizione dei ruoli. Ai fini del Regolamento, Digitrend agisce quale fornitore del sistema di intelligenza artificiale e il Cliente quale deployer. Digitrend assicura la documentazione tecnica del sistema, le informazioni necessarie al Cliente per un uso conforme, le misure di trasparenza di cui alla sezione 4 e le istruzioni per la supervisione umana. Il Cliente assicura l'uso del sistema conforme alle istruzioni ricevute e al perimetro della sezione 6.2, la qualità e la liceità del Corpus Documentale, l'alfabetizzazione del proprio personale ai sensi dell'art. 4 e la sorveglianza umana sulle decisioni assunte a valle degli output. Qualora, per effetto di una modifica del quadro normativo o del perimetro d'uso concordato, il Servizio dovesse essere classificato come sistema ad alto rischio, le Parti concordano per iscritto la ripartizione degli obblighi del Capo III entro i termini di applicabilità sopra indicati, restando salvo il diritto di ciascuna Parte di recedere senza penali ove l'accordo non sia raggiunto.

7. Proprietà intellettuale del Corpus e degli output

7.1 Il Corpus Documentale rimane di esclusiva proprietà del Cliente. Gli output derivati direttamente e sostanzialmente dal Corpus appartengono al Cliente; gli output generativi non direttamente riconducibili a documenti specifici non sono rivendicabili come opera originale da nessuna delle Parti.

Rinvio al Contratto

I presenti Termini e Condizioni di Modulo sono parte integrante e sostanziale del Contratto di Fornitura Servizi SaaS Wonder Tools e sono soggetti alle medesime condizioni di legge applicabile, riservatezza e limitazione di responsabilità ivi previste.

Il presente documento è pubblicato in forma permanente sul sito di Digitrend S.r.l. e costituisce parte integrante del Contratto per rinvio: non richiede sottoscrizione. Fa fede la versione accessibile all'indirizzo indicato in testa alla data di stipula del Contratto; le modifiche sono comunicate con il preavviso e con il diritto di recesso ivi previsti.