

DOCUMENTO AZIENDALE PER L'UTILIZZO CONFORME DEI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

*Uso interno, sviluppo software, generazione contenuti e agenti AI integrati nei servizi
D-One / Nios4*

Campo	Valore
Azienda	D-One
Documento	Policy e governance AI aziendale
Versione	1.0 - bozza operativa modificabile
Data	02/07/2026
Responsabile documento	Davide Sbreviglieri (Titolare)
Approvazione	In approvazione
Destinatari	Personale interno, collaboratori autorizzati, clienti utilizzatori dove applicabile
Classificazione	Documento interno con estratto cliente pubblicabile

Indice

Indice	2
1 Scopo del documento	3
2 Ambito di applicazione	3
3 Riferimento normativi e fonti	3
4 Ruoli di D-One	4
5 Registro degli usi AI aziendali	4
6 Principi generali di utilizzo dell'AI	5
7. Policy interna per sviluppo software con AI	5
7.1 Regole per i prompt di sviluppo	5
7.2 Review del codice AI	5
8. Policy per contenuti generati con AI	6
9. Scheda sistema AI: agente rapportini di assistenza tecnica	6
9.1 Descrizione del sistema	6
9.2 Dati trattati	6
9.3 Funzioni abilitate	7
9.4 Conferma umana	7
9.5 Fuzzy matching e dati sostituiti	7
9.6 Limiti d'uso dell'agente rapportini	7
9.7 Messaggio di trasparenza	8
9.8 Valutazione AI Act	8
10. Agente per registrazione ore dipendenti	8
11. Trasparenza verso utenti e clienti	8
12. Privacy e protezione dei dati personali	9
13. Canali WhatsApp, Telegram e messaggistica	9
14. Log, audit trail e conservazione	9
15. Sicurezza tecnica	9
16. Formazione AI literacy	10
17. Clausola riportata all'interno della documentazione contrattuale e gdpr	10
18. Gestione incidenti e anomalie AI	11
19. Riesame periodico	11
Appendice A - Checklist operativa	11
Appendice B - Cronologia revisioni	12

1 Scopo del documento

Il presente documento definisce le regole adottate da D-One per l'utilizzo responsabile e conforme dei sistemi di Intelligenza Artificiale impiegati internamente o integrati nei propri servizi software. Il documento ha lo scopo di descrivere le misure organizzative e tecniche adottate per ridurre i rischi connessi all'uso dell'AI, con particolare attenzione a EU AI Act, protezione dei dati personali, sicurezza, controllo umano e trasparenza verso utenti e clienti.

2 Ambito di applicazione

Il documento si applica agli usi AI attualmente previsti o ragionevolmente prevedibili in D-One:

- utilizzo di strumenti AI per scrittura, revisione e manutenzione di codice software;
- utilizzo di strumenti AI per generare bozze di contenuti web, articoli, post e materiali marketing;
- utilizzo di agenti AI conversazionali per compilare dati operativi nei gestionali;
- integrazione di funzioni AI nei prodotti e servizi D-One / Nios4 destinati a clienti;
- uso di modelli AI tramite API di fornitori terzi, inclusi modelli linguistici generativi.

Restano esclusi da questo documento gli usi AI non autorizzati, sperimentazioni non documentate o strumenti personali utilizzati al di fuori degli account aziendali.

3 Riferimento normativi e fonti

Il documento tiene conto del Regolamento (UE) 2024/1689, noto come EU AI Act, che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale nell'Unione europea. In particolare sono considerati:

- articolo 4, relativo all'AI literacy e alla formazione del personale che utilizza o gestisce sistemi AI;
- articolo 6 e Allegato III, relativi alla classificazione dei sistemi AI ad alto rischio;
- articolo 50, relativo agli obblighi di trasparenza per sistemi AI e contenuti generati o manipolati artificialmente;
- normativa GDPR e principi di minimizzazione, sicurezza, trasparenza e responsabilizzazione;
- normativa italiana in materia di lavoro, ove l'AI possa essere usata per controllare o valutare lavoratori.

Fonti principali: Regolamento (UE) 2024/1689 su EUR-Lex; AI Act Service Desk della Commissione europea; AI Act Explorer ufficiale; GDPR - Regolamento (UE) 2016/679.

4 Ruoli di D-One

D-One può assumere ruoli diversi in base al contesto di utilizzo del sistema AI:

Ruolo	Quando si applica	Obblighi principali
Deployer / utilizzatore	Quando D-One usa internamente sistemi AI per sviluppo software, marketing, documentazione, assistenza o organizzazione interna.	Uso conforme, formazione, policy interna, controllo umano, protezione dati e sicurezza.
Provider / fornitore	Quando D-One sviluppa, configura o mette a disposizione dei clienti un sistema AI o una funzione AI integrata nei propri prodotti.	Documentazione tecnica, istruzioni d'uso, classificazione del rischio, limiti d'uso, misure di mitigazione e supporto al cliente utilizzatore.
Responsabile o titolare privacy	In base al contratto e alla finalità del trattamento dei dati personali.	Informative, DPA, misure di sicurezza, registro trattamenti, DPIA ove necessaria.

5 Registro degli usi AI aziendali

D-One mantiene un registro aggiornato degli usi AI. Il registro viene revisionato periodicamente ogni volta che viene introdotto un nuovo sistema AI o una nuova finalità.

Uso AI	Strumento / canale	Dati trattati	Output	Classificazione preliminare	Misure richieste
Sviluppo codice	ChatGPT, Codex, Copilot o strumenti equivalenti	Snippet, errori, log anonimizzati, documentazione tecnica	Bozze codice, refactoring, test, spiegazioni	Rischio basso/medio	Review umana, test, divieto credenziali e dati cliente non anonimizzati
Contenuti sito e post	AI generativa testuale o visuale	Brief prodotto, testi commerciali, materiali marketing	Bozze pagine, articoli, post, immagini	Rischio basso/medio	Revisione editoriale, verifica fonti, disclosure dove necessaria
Agente rapportini assistenza	WhatsApp, Telegram, canali conversazionali, API Nios4	Dati intervento, cliente, orari, descrizione, materiali, allegati	Rapportino strutturato nel gestionale	Supporto operativo; da rivalutare se usato per valutare lavoratori	Conferma utente, trasparenza AI, log, minimizzazione dati
Agente ore dipendenti	WhatsApp o canali aziendali	Orari dichiarati, descrizioni attività	Registrazioni ore / bozza timesheet	Area sensibile lavoro; valutazione specifica necessaria	Conferma umana, divieto controllo automatico, DPIA consigliata
Funzioni AI nei prodotti clienti	Nios4 / servizi D-One	Variabile in base al cliente e alla funzione	Automazioni, bozze, classificazioni, suggerimenti	Da classificare caso per caso	Scheda AI Act per funzione, istruzioni cliente, limiti d'uso

6 Principi generali di utilizzo dell'AI

Tutti gli utilizzi AI in D-One rispettano i seguenti principi:

- **Controllo umano:** l'AI assiste l'utente ma non sostituisce la responsabilità della persona che approva, pubblica o rilascia il risultato.
- **Minimizzazione dei dati:** nei prompt e nelle integrazioni devono essere inseriti solo dati necessari alla finalità.
- **Trasparenza:** gli utenti sono informati quando interagiscono con un assistente AI, salvo che sia evidente dal contesto.
- **Sicurezza:** credenziali, token, password, database, chiavi API e dati riservati non sono inseriti in strumenti AI non autorizzati.
- **Tracciabilità:** le operazioni rilevanti sono registrate in modo proporzionato.
- **Verifica:** codice, documenti e contenuti generati con AI sono revisionati prima dell'uso produttivo o della pubblicazione.

7. Policy interna per sviluppo software con AI

D-One autorizza l'uso dell'AI come supporto allo sviluppo software. L'AI può essere impiegata per proporre codice, spiegare errori, suggerire test, generare documentazione tecnica e supportare attività di refactoring.

E' vietato trattare l'output AI come codice automaticamente approvato. Nessun codice generato o modificato con il supporto dell'AI deve essere rilasciato in produzione senza verifica umana.

7.1 Regole per i prompt di sviluppo

- non inserire credenziali, token, password, connection string o chiavi API;
- non inserire dump di database o dati personali reali se non strettamente necessario e autorizzato;
- anonimizzare nomi cliente, email, telefoni, indirizzi, codici fiscali, partita IVA e altri dati identificativi;
- preferire esempi fittizi, snippet isolati e log depurati;
- non chiedere di copiare codice proprietario di terzi o di replicare funzionalità protette in modo illecito.

7.2 Review del codice AI

La review del codice deve verificare almeno sicurezza, licenze, dipendenze, gestione errori, injection, validazione input, compatibilità con l'architettura esistente e test eseguiti. Quando possibile, il commit o la documentazione tecnica possono riportare che il codice è stato generato con supporto AI e revisionato da uno sviluppatore.

8. Policy per contenuti generati con AI

D-One può usare l'AI per generare bozze di contenuti destinati a siti web, landing page, post social, documentazione commerciale, newsletter, testi SEO e materiali informativi. Prima della pubblicazione è sempre richiesta una revisione editoriale umana.

- verificare che i contenuti non contengano affermazioni false, non aggiornate o non dimostrabili;
- verificare fonti e riferimenti quando il contenuto riguarda norme, sicurezza, finanza, salute, lavoro o aspetti tecnici rilevanti;
- evitare l'uso non autorizzato di marchi, loghi, personaggi, immagini o testi protetti;
- valutare la necessità di indicare se un contenuto è generato o manipolato artificialmente, specialmente per immagini, video, audio realistici o contenuti informativi di interesse pubblico;
- mantenere una responsabilità editoriale umana sui contenuti pubblicati.

9. Scheda sistema AI: agente rapportini di assistenza tecnica

9.1 Descrizione del sistema

D-One utilizza un agente AI progettato per assistere utenti, tecnici e operatori nella compilazione di rapportini di assistenza tecnica e/o di segnalazione guasti tramite interazione in linguaggio naturale. L'agente può essere utilizzato tramite canali conversazionali, inclusi WhatsApp e Telegram, e consente all'utente di descrivere l'intervento eseguito presso un cliente.

Il sistema interpreta il messaggio, estrae le informazioni operative rilevanti, propone un riepilogo, chiede conferma e, solo dopo conferma, salva i dati nel gestionale Nios4. Il sistema può anche recuperare, aggiornare o cestinare rapportini già salvati, previa conferma nei casi richiesti.

9.2 Dati trattati

- data e ora di inizio intervento;
- data e ora di fine intervento;
- cliente;
- descrizione dell'attività svolta;
- materiali utilizzati e quantità;
- immagini e file allegati;
- identificativo del rapportino e numero progressivo;
- messaggi necessari alla gestione della conversazione e della conferma.

9.3 Funzioni abilitate

Funzione	Descrizione	Misura di controllo
get_now	Recupera data e ora corrente per interpretare date relative.	Uso tecnico per ridurre errori temporali.
add_assistance	Inserisce o aggiorna un rapportino con dati intervento e materiali.	Eseguibile solo dopo riepilogo e conferma utente.
recover_assistance	Recupera un rapportino esistente usando il numero di riferimento.	Uso limitato a modifica/consultazione operativa.
delete_assistance	Cestina un rapportino esistente.	Richiede conferma esplicita dell'utente prima dell'esecuzione.
reset_file / number_files / number_images	Gestisce allegati associati alla scheda tecnica.	Eliminazione solo complessiva, non selettiva, secondo regole del sistema.
get_memory / reset_memory	Gestisce memoria conversazionale limitata.	Memoria limitata e resettabile.

9.4 Conferma umana

Il sistema riepiloga i dettagli del rapportino o della segnalazione in modo comprensibile e chiede conferma prima di salvare. Se l'utente nega la conferma o fornisce nuovi dettagli, il sistema aggiorna il riepilogo e non procede al salvataggio finché non riceve conferma.

Il sistema non è configurato per salvare automaticamente i rapportini o le segnalazioni senza conferma, salvo diversa valutazione documentata e approvata per specifici casi d'uso non rischiosi.

9.5 Fuzzy matching e dati sostituiti

Il sistema può utilizzare funzioni di ricerca e corrispondenza approssimativa per associare clienti, tecnici o materiali indicati dall'utente a record presenti nel gestionale. Qualora un valore venga sostituito o normalizzato, l'utente viene informato attraverso una specifica simbologia riportata nel salvataggio dei record (asterischi o punti esclamativi) e invitato a controllare il dato nel gestionale.

9.6 Limiti d'uso dell'agente rapportini

L'agente rapportini e segnalazioni, è classificato come strumento di supporto operativo alla compilazione di dati tecnici. Non deve essere usato per finalità di controllo, valutazione o decisione automatica sui lavoratori.

- non deve valutare automaticamente la qualità del lavoro del tecnico;
- non deve generare punteggi, ranking o indicatori disciplinari;
- non deve determinare premi, penalità, pagamenti o contestazioni;
- non deve essere usato per sorveglianza continua o controllo occulto;

- non deve sostituire la verifica di un responsabile umano quando i dati vengono usati a fini amministrativi o gestionali.

9.7 Messaggio di trasparenza

All'inizio dell'interazione, o comunque al primo utilizzo, l'utente riceve un messaggio analogo o simile al seguente:

“Stai per utilizzare un assistente basato su intelligenza artificiale per registrare le presenze o i rapporti di intervento presso clienti. L'assistente può raccogliere le informazioni necessarie, proporre un riepilogo e salvare la registrazione solo dopo la tua conferma. Controlla sempre i dati prima di confermare. Per modificare registrazioni già salvate devi usare l'app o il gestionale dedicato. Continuando dichiaro di aver letto le condizioni di utilizzo allegate.”

9.8 Valutazione AI Act

La classificazione dell'agente rapportini è di sistema AI di supporto operativo, non ad alto rischio, a condizione che sia utilizzato esclusivamente per compilazione assistita e non per valutare lavoratori, assegnare incarichi, prendere decisioni disciplinari o produrre effetti significativi su persone fisiche.

In caso il cliente finale utilizzi il sistema per misurare produttività, analizzare performance, segnalare anomalie disciplinari o supportare decisioni di gestione del personale D-One viene sollevata da ogni responsabilità e può disattivare immediatamente il sistema AI utilizzato dal cliente finale.

10. Agente per registrazione ore dipendenti

La configurazione consentita è quella di compilazione assistita: il dipendente dichiara le ore, l'agente prepara una bozza o registrazione strutturata, l'utente o il responsabile conferma. L'Agente non prende decisioni automatiche non supervisionate su retribuzione, disciplina, performance o affidabilità. Per questa tipologia di agenti le caratteristiche sono:

- DPIA consigliata da parte del cliente finale prima dell'utilizzo dell'agente per valutare l'effettivo impatto sulla sua struttura gestionale;
- Il cliente finale deve preparare e consegnare una informativa privacy specifica per i dipendenti, oltre a quella già applicata di D-One consultabile attraverso il sito internet;
- divieto di usare i messaggi per controllo occulto o disciplinare non previsto da parte del cliente finale;
- conservazione proporzionata dei log;
- accesso limitato ai soli soggetti autorizzati;

11. Trasparenza verso utenti e clienti

Quando un utente interagisce con l'assistente AI, viene informato in modo chiaro che sta interagendo con un sistema AI, salvo che ciò sia evidente. L'informazione deve essere fornita al più tardi al momento della prima interazione.

Per i clienti che utilizzano agenti AI D-One, sono rese disponibili istruzioni d'uso, limiti d'impiego e raccomandazioni per informare i propri utenti, dipendenti o collaboratori. Questa documentazione viene fornita

come link alla prima interazione valida e inviata automaticamente via mail all'utente sempre nel contesto della prima interazione.

12. Privacy e protezione dei dati personali

L'utilizzo di sistemi AI rispetta i principi GDPR di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione. Rimane valida la documentazione privacy di D-One presente sul sito internet per le informative privacy per clienti, utenti, tecnici e dipendenti. E' possibile consultare la documentazione direttamente online.

13. Canali WhatsApp, Telegram e messaggistica

Per utilizzi professionali e continuativi, D-One usa canali ufficiali, account business, API autorizzate e configurazioni aziendali controllate.

- utilizza WhatsApp Business Platform o provider autorizzati;
- evita raccolta di dati eccedenti o conversazioni private non pertinenti;
- prevede messaggi automatici di trasparenza e istruzioni d'uso;
- limita accesso alle conversazioni agli operatori autorizzati;
- definisce tempi di conservazione e cancellazione degli allegati.

14. Log, audit trail e conservazione

I sistemi AI producono log adeguati a ricostruire le operazioni rilevanti, senza eccedere rispetto alle finalità. Per gli agenti che salvano dati nel gestionale, i log includono:

- identificativo utente o tecnico;
- canale di origine;
- data e ora dell'interazione;
- conferma ricevuta;
- operazione eseguita: inserimento, modifica, cancellazione, recupero;
- eventuali valori corretti o sostituiti dal sistema;
- errori o anomalie tecniche.

La conservazione dei log è proporzionata. Tempi e basi giuridiche sono definiti nelle policy privacy e di sicurezza.

15. Sicurezza tecnica

D-One adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative proporzionate al rischio:

- accessi nominativi e autenticazione adeguata;
- separazione dati per azienda, database o cliente;
- cifratura o protezione dei dati in transito e, ove applicabile, a riposo;
- gestione sicura di API key, token e segreti;

- backup protetti e procedure di restore;
- limitazione dei permessi dei sistemi AI alle sole funzioni necessarie;
- monitoraggio errori e anomalie;
- procedure di revoca accessi per utenti non più autorizzati.

16. Formazione AI literacy

D-One garantisce un livello adeguato di alfabetizzazione AI per personale e collaboratori che utilizzano o gestiscono sistemi AI. La formazione è proporzionata al ruolo e include almeno:

- cos'è un sistema AI e quali sistemi vengono usati in azienda;
- rischi di errore, allucinazione, bias e output non verificati;
- regole su dati personali, riservati e credenziali;
- obbligo di review umana per codice e contenuti;
- regole specifiche per agenti AI integrati nei gestionali;
- procedure di segnalazione errori, incidenti o usi impropri.

La formazione viene documentata mediante registro presenze, materiali formativi, data, contenuto e destinatari.

17. Clausola riportata all'interno della documentazione contrattuale e gdpr

Nei contratti, offerte o condizioni generali relative a servizi che includono AI, D-One la seguente clausola:

"D-One può utilizzare sistemi di Intelligenza Artificiale come supporto allo sviluppo software, alla documentazione e all'erogazione di funzionalità applicative. Gli output AI destinati al cliente sono soggetti a controllo umano o a procedure di validazione proporzionate alla finalità. Il cliente si impegna a utilizzare le funzionalità AI secondo le istruzioni fornite, evitando usi non autorizzati per valutazioni automatiche di persone, decisioni disciplinari, profilazioni o trattamenti di dati non pertinenti. Qualora il cliente richieda configurazioni AI con impatti significativi su persone fisiche, le parti effettueranno una valutazione separata sotto il profilo AI Act, GDPR e normativa applicabile."

18. Gestione incidenti e anomalie AI

Gli utenti interni e i clienti possono segnalare errori, comportamenti anomali, salvataggi errati, risposte inappropriate o usi non previsti del sistema AI. Le segnalazioni saranno analizzate e, se necessario, portare a correzioni di prompt, funzioni, permessi o documentazione.

- registrare la segnalazione;
- identificare sistema, cliente, utente e data dell'evento;
- valutare impatto su dati personali, sicurezza o diritti delle persone;
- correggere configurazione o codice;
- informare cliente o interessati quando necessario;

- aggiornare documentazione e formazione se l'anomalia evidenzia un rischio ricorrente.

19. Riesame periodico

Il presente documento viene riesaminato almeno annualmente e comunque in caso di:

- introduzione di nuovi sistemi AI;
- modifica rilevante di agenti AI esistenti;
- nuove integrazioni con canali esterni o fornitori;
- uso dell'AI in ambito lavoro o gestione persone;
- incidenti o anomalie significative;
- aggiornamenti normativi o indicazioni delle autorità.

Appendice A - Checklist operativa

Controllo	Stato	Note
Registro usi AI aggiornato	[fatto]	
Policy interna AI approvata	[fatto]	
Formazione AI literacy effettuata	[fatto]	
Review codice AI obbligatoria	[fatto]	
Review contenuti AI obbligatoria	[fatto]	
Informativa privacy aggiornata	[fatto]	
Scheda AI Act agente rapportini compilata	[fatto]	
Scheda AI Act agente ore dipendenti compilata	[fatto]	
Messaggio trasparenza AI implementato	[fatto]	
Log e audit trail definiti	[fatto]	
Tempi conservazione definiti	[fatto]	

Appendice B - Cronologia revisioni

Versione	Data	Autore	Descrizione modifica	Approvazione
1.0	02/07/2026	D-One	Prima versione operativa del documento di governance AI	Approvata