ALLEGATO TECNICO

# GESTIONE OPERATIVA, ONBOARDING, FORMAZIONE E S.L.A.

## PREMESSA: REGIME GIURIDICO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE (AI ACT)

Considerato che DEGG S.r.l. sviluppa, implementa ed eroga soluzioni basate su architetture di Intelligenza Artificiale (incluse tecnologie di Generative AI e Large Language Models), le Parti concordano esplicitamente e inderogabilmente i seguenti principi trasversali applicabili a tutti i Servizi:

- **Natura Probabilistica (Output)**: Il Cliente prende atto e accetta che gli output generati dai sistemi AI hanno natura probabilistica, non deterministica, e sono soggetti al rischio di imprecisioni, parzialità o artefatti (cd. "allucinazioni"). DEGG non fornisce garanzie assolute su veridicità e accuratezza.
- **Obbligo di Validazione (Human-in-the-loop)**: L'utilizzo operativo degli output AI è assoggettato all'esclusiva responsabilità del Cliente (in qualità di Deployer ex Reg. UE 2024/1689), il quale si obbliga a imporre al proprio personale una rigorosa validazione e revisione umana prima dell'adozione di decisioni aziendali basate su tali dati.
- **Esonero Terze Parti (Art. 1229 c.c.)**: Qualora le soluzioni si appoggino ad API di modelli fondativi terzi (es. OpenAI, Anthropic, Google), DEGG è manlevata da disservizi, obsolescenza, modifiche unilaterali delle policy del Vendor originario o downtime infrastrutturale.

## SEZIONE 1: SERVIZI A PROGETTO (On-Demand): Sviluppo, System Integration e Consulenza

La presente sezione si applica qualora l'Offerta preveda lo sviluppo di software custom, l'integrazione di sistemi o attività consulenziali.

**1.1**. **Natura Giuridica e Metodologia:** Le prestazioni si configurano quali appalto di servizi (Art. 1655 c.c.) o prestazione d'opera (Art. 2222 c.c.). Le attività sono gestite a progetto mediante l'identificazione di Milestone o Sprint concordati tra i rispettivi Project Manager (PM). Tali servizi, avendo natura progettuale, non sono assoggettati a SLA di intervento rapido.

**1.2. Sviluppo AI e Modelli Custodi:** Nello sviluppo di architetture AI custom, DEGG garantisce l'adozione di protocolli di Privacy by Design. I Dati Personali del Cliente forniti in fase di sviluppo saranno elaborati tramite API conformi al principio di "Zero Data Retention" e mai utilizzati per l'addestramento (training o fine-tuning) non autorizzato dei modelli fondativi.

**1.3. Collaudo e Accettazione Tacita (Art. 1665 c.c.):** Al termine dello sviluppo o di ogni singolo SAL, il rilascio sarà sottoposto a User Acceptance Testing (UAT) da parte del Cliente. Il Cliente avrà a disposizione 10 (dieci) giorni lavorativi per notificare formalmente anomalie bloccanti. Trascorso inutilmente tale termine, o in caso di messa in produzione anticipata del software, l'opera si intenderà incondizionatamente accettata, con decadenza dal diritto di far valere vizi palesi.

COPYRIGHT © DEGG - DIGITAL EVOLUTION FOR A BETTER LIFE | WWW.DEGG.IT

## SEZIONE 2: SERVIZI DI SETUP (SaaS): Onboarding e Configurazione Infrastrutturale

La presente sezione si applica qualora l'Offerta includa l'attivazione e configurazione di piattaforme SaaS.

**2.1. Perimetro dell'Obbligazione (Art. 1346 c.c.):** L'Onboarding costituisce prestazione tecnica accessoria e una tantum. L'oggetto è rigorosamente circoscritto alla configurazione iniziale del tenant, creazione dei profili Amministratore e attivazione delle integrazioni o dei flussi (AI e non) standard documentati nell'Offerta.
**2.2. Esclusioni Tassative:** Salvo espressa quotazione a parte, restano categoricamente esclusi: migrazioni massive di dati storici (Data Entry), pulizia o bonifica di database pregressi del Cliente, reverse-engineering su sistemi del Cliente per l'estrazione di dati.
**2.3. Setup di Strumenti AI:** Durante l'Onboarding, DEGG assisterà il Cliente nella configurazione tecnica dei connettori AI (es. inserimento API Key, setup dei parametri di temperature e sicurezza dei prompt istituzionali). Resta inteso che la responsabilità per la corretta conservazione delle chiavi crittografiche (API Key) ricade esclusivamente sul Cliente. L'obbligazione si intende esaurita al momento del Go-Live formale (consegna delle credenziali operative).

## SEZIONE 3: SERVIZI DI FORMAZIONE: Training utenti e Trasferimento di Know-How

La presente sezione si applica qualora l'Offerta includa l'erogazione di sessioni didattiche o affiancamento.

**3.1. Obbligazione di Mezzi (Art. 1176 c.c.):** L'erogazione di didattica sulle piattaforme e sugli applicativi AI si configura quale obbligazione di mezzi. DEGG impiegherà la massima diligenza professionale, declinando ogni responsabilità civile sul grado di apprendimento effettivo o sulla successiva autonomia/imperizia del personale del Cliente.
**3.2. Educazione all'Uso dell'AI e Prompt Engineering:** Le sessioni includeranno best practice per interagire con i sistemi AI (Prompt Engineering) e istruzioni di sicurezza aziendale per prevenire l'immissione di dati critici, Segreti Industriali o Dati Personali sensibili (GDPR) in modelli non segregati. L'applicazione di tali policy spetta al Cliente.
**3.3. Erogazione e Proprietà Intellettuale (L. 633/1941)**:

- I corsi saranno erogati in modalità telematica (salvo diverso accordo) per un numero massimo di utenti definito in Offerta (formazione "Train the Trainer").
- Sessioni annullate dal Cliente con meno di 48 ore lavorative di preavviso saranno consuntivate integralmente.
- Manuali, videoregistrazioni e dispense restano di titolarità esclusiva di DEGG o dei relativi Vendor e non possono essere divulgati a terzi.

## SEZIONE 4: SERVIZI CONTINUATIVI: Supporto Operativo, Manutenzione e Incident Management

La presente sezione si applica unicamente in presenza di specifico canone e/o monte-ore ricorrente contrattualizzato.

**4.1. Modalità di Erogazione e Onere della Prova (Art. 2697 c.c.):** Le attività di Bug Fixing (Manutenzione Correttiva) e Supporto configurano un contratto di somministrazione di servizi (Art. 1559 c.c.). Per garantire la decorrenza degli SLA, laddove previsti contrattualmente, e la tracciabilità delle richieste, il Cliente ha l'obbligo di utilizzare esclusivamente il portale di Ticketing (Service Desk) di DEGG. Segnalazioni giunte via telefono, WhatsApp o e-mail dirette si considerano giuridicamente come non apposte e non fanno decorrere alcun termine contrattuale.

**4.2. Matrice S.L.A. (Service Level Agreement):** DEGG garantisce i seguenti Tempi di Presa in Carico in orario lavorativo (Lun-Ven, 09:00-13:00; 14:00-18:00):

- P1 - Critica (Blocco totale del sistema in produzione): Entro 8 ore lavorative.
- P2 - Alta (Funzionalità primarie compromesse, accessibilità parziale): Entro 24 ore lavorative.
- P3 - Media (Malfunzionamenti minori, no impatto bloccante): Entro 40 ore lavorative.
- P4 - Bassa (Richieste operative/evolutive, difetti grafici): Valutazione in 80 ore.

L'obbligo di risoluzione (per P1 e P2) è validamente assolto anche mediante il rilascio di una soluzione temporanea (Workaround) idonea a ripristinare la continuità operativa.

**4.3. Esclusioni dagli SLA per Tecnologie AI (Art. 1229 c.c.):** DEGG non è soggetta ad alcuna penalità né inadempimento ex Art. 1218 c.c. qualora il disservizio, l'incapacità di processamento o il ritardo nella generazione siano riconducibili a: **(i)** interruzioni di servizio, limitazioni di banda (Rate Limit) o timeout derivanti dai Provider LLM esterni (es. OpenAI, Anthropic); **(ii)** deprecazione o modifica retroattiva delle API da parte dei Vendor.