



SECURITY & COMPLIANCE

Disciplina dei livelli di servizio, assistenza e manutenzione

Canali, manutenzione, dipendenze e condizioni dei livelli concordati.

Prodotto	Andrea AI
Codice	AND-PUB-23-IT
Edizione documentale	Edizione del 29 luglio 2026
Efficacia / riesame	2026-07-29 / 2027-01-29
Titolare del documento	Niltech Europe S.r.l. · Compliance & Security
Classificazione	Pubblico

Preambolo, natura ed efficacia del documento

Niltech Europe S.r.l., con sede legale in Via Calmaggione 5, 31100 Treviso (TV), Italia, P. IVA IT 05614380268 (di seguito «Niltech»), adotta il presente documento al fine di spiegare classificazione delle richieste, supporto, manutenzione, comunicazioni e misurazione senza creare SLA non sottoscritti.

Le disposizioni assumono efficacia vincolante nella misura in cui siano accettate, richiamate nell'ordine o incorporate nel contratto applicabile. In caso di contrasto prevalgono, nell'ordine, le norme inderogabili, il DPA per i profili di trattamento, l'ordine sottoscritto, le condizioni particolari e le presenti condizioni generali.

I livelli di servizio acquistano efficacia contrattuale esclusivamente se richiamati nell'ordine o in un allegato sottoscritto. La presente disciplina pubblica definisce criteri generali di misurazione, esclusioni, supporto e manutenzione, senza introdurre soglie numeriche non concordate.

Ambito soggettivo e oggettivo

Il perimetro oggettivo comprende Andrea AI, le relative interfacce pubbliche e i trattamenti strettamente connessi alle funzionalità descritte. Il sito commerciale e la libreria documentale sono pubblicati su andreaaiagent.com e utilizzano infrastruttura Bluehost, MySQL e il trasporto di posta del server. L'applicazione è resa disponibile sul distinto dominio andreaai.net mediante infrastruttura Hetzner; Pinecone, Cloudflare, OpenAI e Google Gemini intervengono nei limiti delle funzioni e degli accordi applicabili.

Le operazioni considerate riguardano acquisizione e analisi di documenti e immagini, supporto alla lettura di polizze, stime e bozze di relazione, organizzazione del fascicolo e indicatori ESG solo quando fondati su dati verificabili. Le categorie di informazioni potenzialmente interessate sono: dati di contatto e prospect sul sito; nell'applicazione, dati di pratica, documenti, immagini, note, metadati tecnici e output assistiti dall'IA secondo configurazione e contratto. L'effettivo ruolo privacy, il titolo giuridico e l'ampiezza del trattamento dipendono dal rapporto contrattuale e dalle istruzioni lecite del soggetto che determina finalità e mezzi essenziali.

Definizioni e criteri interpretativi

- «Servizio»: l'insieme delle funzionalità di Andrea AI rese disponibili in base al contratto.
- «Cliente»: la persona giuridica o il professionista che conclude il contratto con Niltech.
- «Utente autorizzato»: la persona fisica abilitata dal Cliente a utilizzare il Servizio sotto la sua responsabilità.
- «Dati del Cliente»: dati, documenti, immagini, istruzioni e ogni altro contenuto conferito o generato per conto del Cliente.
- «Output assistito»: risultato elaborato mediante regole automatizzate o componenti di intelligenza artificiale, soggetto ai controlli indicati.



- «Fornitore ulteriore»: soggetto terzo che presta a Niltech un servizio tecnico rilevante per il perimetro documentato.
- «Incidente»: evento che compromette o può compromettere riservatezza, integrità, disponibilità, autenticità o resilienza.
- «Giorno lavorativo»: ogni giorno diverso da sabato, domenica o festività nazionale italiana.

Obblighi e presidi specifici

1. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a identificare canali autorizzati, orari e informazioni necessarie. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.
2. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a classificare impatto e priorità con criteri condivisi. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.
3. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a assegnare owner, aggiornamenti e percorso di escalation. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.
4. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a distinguere incidente, richiesta, problema e modifica. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.
5. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a comunicare manutenzioni e distribuzione secondo il contratto. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.
6. Niltech, nei limiti del ruolo assunto e ferme le responsabilità del Cliente, provvede a calcolare metriche solo con formule, finestre ed esclusioni concordate. Owner, perimetro, dipendenze, criterio di accettazione ed evidenza sono identificati nel fascicolo applicabile; in loro assenza il presidio non è considerato dimostrato.

Servizio

Andrea AI: acquisizione e analisi di documenti e immagini, supporto alla lettura di polizze, stime e bozze di relazione, organizzazione del fascicolo e indicatori ESG solo quando fondati su dati verificabili.

Funzioni, ambienti, utenti, limiti e disponibilità sono definiti nell'ordine o nel pilot.

Supporto

Il canale pubblico è info@nil-tech.net. Canali operativi, orari, priorità, contatti autorizzati ed escalation sono definiti contrattualmente; richieste di sicurezza seguono il processo incidenti.

Manutenzione e modifiche

Manutenzioni pianificate, correzioni urgenti e modifiche di dipendenze sono gestite secondo rischio e contratto. Le comunicazioni distinguono indisponibilità del prodotto, provider e cliente.

Livelli

Questa sintesi non introduce uptime, crediti, tempi di risposta o recupero. Tali valori esistono solo se espressamente sottoscritti e misurati con la metodologia concordata.

Efficacia e metodo di misurazione

Disponibilità, orari di supporto, priorità, tempi di presa in carico, ripristino, manutenzione e crediti hanno valore vincolante soltanto se indicati nell'ordine o in un allegato. La presente disciplina non crea soglie implicite e non converte obiettivi interni in garanzie.

La metrica concordata deve definire numeratore, denominatore, fuso orario, fonte, finestra, arrotondamento, esclusioni e modalità di contestazione. Sono escluse soltanto circostanze espressamente previste e causalmente



pertinenti; una dipendenza di terzi non è automaticamente esclusa.

Supporto, manutenzione e rimedi

Le segnalazioni sono classificate per impatto e urgenza verificabili, non per la sola etichetta del richiedente. Il Cliente fornisce informazioni riproducibili senza inviare dati eccedenti; Niltech aggiorna lo stato, coordina workaround e chiusura e protegge le informazioni di sicurezza.

Manutenzioni materiali sono comunicate secondo contratto. Misure urgenti possono essere adottate senza preavviso quando necessario a sicurezza o legge, con comunicazione successiva appena ragionevole. Crediti, ripetizione della prestazione, risoluzione o altri rimedi sono quelli espressamente concordati e non pregiudicano diritti inderogabili.

Ripartizione delle responsabilità e limiti di affidamento

Il Cliente garantisce, per quanto di propria competenza, la liceità dei dati e delle istruzioni conferite, l'abilitazione degli utenti, l'adeguatezza delle basi giuridiche e delle informative, nonché la verifica professionale degli output. Niltech resta responsabile delle attività direttamente poste sotto il proprio controllo e non assume le funzioni regolamentari, deontologiche o decisionali proprie del Cliente.

Gli output di Andrea AI hanno natura ausiliaria. Salvo patto espresso e le norme inderogabili, essi non costituiscono parere legale, perizia, decisione assicurativa, determinazione di responsabilità, valutazione creditizia o altro atto riservato. Il destinatario deve esaminare fonti, completezza, coerenza e conseguenze prima di utilizzarli.

Nessuna clausola limita responsabilità che non possa essere esclusa per legge. Fuori da tali ipotesi, imputazione, rimedi, limiti e criteri di quantificazione seguono il contratto applicabile, tenuto conto del concorso del danneggiato, dell'obbligo di mitigazione e della prevedibilità del danno secondo la legge regolatrice.

Prova, riesame, richieste e legge applicabile

Ogni affermazione materiale deve poter essere ricondotta a un contratto, una configurazione approvata, un registro, un verbale, un test, un log o altra evidenza attendibile. Dichiarazioni del fornitore e controlli propri di Niltech sono mantenuti distinti. L'assenza di incidenti non prova, da sola, l'efficacia di una misura.

Le revisioni sono datate, motivate e approvate. Una revisione successiva non modifica retroattivamente i fatti o gli impegni applicabili a periodi precedenti. Le copie pubblicate sono identificate mediante codice, data e impronta crittografica; tali elementi provano l'integrità della copia, non l'efficacia sostanziale dei controlli descritti.

Segnalazioni, richieste di chiarimento, esercizio di diritti e contestazioni possono essere inviati a info@nil-tech.net. Niltech verifica l'identità e la legittimazione quando necessario, registra la richiesta, risponde nei termini applicabili e comunica eventuali proroghe o dinieghi motivati.

Salvo diversa disposizione inderogabile o pattuizione scritta, la legge italiana disciplina l'interpretazione del documento. La versione italiana costituisce il testo di riferimento; la traduzione inglese è fornita per agevolare la consultazione.

Fonti ufficiali e data normativa

Riferimenti verificati al 2026-07-29. L'applicabilità, il ruolo e le eventuali decorrenze devono essere nuovamente accertati sul caso concreto.

- D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 — Commercio elettronico
- D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 — Codice del consumo
- Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act)

Controllo del documento: la copia identificata nel manifest mediante impronta SHA-256 costituisce l'edizione documentale pubblicata alla data indicata. Il sigillo in intestazione è un elemento grafico societario neutro e non costituisce firma digitale, attestazione di terza parte o certificazione.