

SERVIZIO · 03 / 05

# Pilot agreement

Tre settimane per smettere di interrompere chi sa per cercare quello che e' scritto. Sei punti operativi che firmiamo al kickoff: quali documenti indicizziamo, su che canale chat rispondiamo, con quali vincoli (citazione obbligatoria, "non lo so" autorizzato), e come ne uscite se i vostri colleghi continuano a chiedere via email. Niente legalese, niente clausole sospese.

## 01 Oggetto del pilota

Implementazione di DocBot come assistente documentale interno per i vostri dipendenti. Il pilota copre **1 dominio operativo** (es. ufficio tecnico, commerciale, qualita') con fino a **500 documenti indicizzati** (PDF, DOCX, MD) per **1 canale chat** (web embedded, oppure Telegram, oppure Microsoft Teams). Citazioni esplicite per ogni risposta. Risposta "non lo so" forzata quando l'informazione non e' nei documenti indicizzati. Estensione a piu' domini o canali fuori scope.

## 02 Deliverable misurabili

Sistema operativo sulla nostra piattaforma in UE, con indice di ricerca semantica dedicato al vostro corpus documentale. Indicizzazione iniziale dei vostri documenti con audit per ogni porzione (file, sezione, pagina). Canale chat configurato (URL nativa o widget per il vostro sito intranet, o bot Telegram, o app Teams). Modello calibrato in italiano con vincolo di citazione obbligatoria. Pannello audit per il responsabile IT: storico domande, citazioni servite, "non lo so" registrati per identificare i buchi nel corpus.

## 03 Durata e milestone

**Settimana 1 (kickoff):** raccolta documenti, definizione dominio operativo, scelta canale chat, scelta della granularita' di divisione (pagina vs sezione vs paragrafo). **Settimana 2 (indicizzazione):** indicizzazione documenti, calibrazione del recupero e della precisione, test interni con **10-15 domande realistiche** raccolte dal vostro team. **Settimana 3 (go-live):** rollout interno al dominio operativo, sessione di formazione 30 minuti per gli utenti, monitor audit prima settimana.

---

## 04 Investimento e termini di pagamento

**Setup: 4.800 EUR**, fattura emessa al kickoff con scadenza 30 giorni. **Retainer mensile: 900 EUR**, fatturato il primo del mese con scadenza 30 giorni, decorrenza dal go-live. Bonifico bancario, IBAN in fattura. Operazione esente IVA ai sensi dell'art. 1, commi 54-89, Legge 190/2014 (regime forfettario). Costi modello (Claude di Anthropic per la risposta, Mistral per l'indicizzazione) inclusi fino a **1.500 domande/mese**; oltre, addebito a costo trimestrale. Ricostruzione completa dell'indice documentale fino a 4 volte all'anno inclusa.

---

## 05 Service level e qualita' delle risposte

Uptime **≥ 99% mensile**, escluse manutenzioni programmate notificate 48h prima. Risposta a incident **entro 4 ore lavorative**. **Audit citazioni**: ogni risposta ha riferimento a documento e sezione; citazioni inventate (riferimento a contenuto non presente nei documenti indicizzati) sono segnalate automaticamente e contate nel report mensile. Aggiornamento incrementale dei documenti modificati: lettura automatica notturna sulle cartelle monitorate. Modifiche minori (nuovi documenti, ritocchi alle istruzioni del modello, nuovi sinonimi) incluse. Nuovi domini o canali chat preventivati a parte.

---

## 06 Proprieta dei dati, residenza UE, exit

I **vostrì documenti restano sul server Alpiflow** in UE (Finlandia). Le porzioni indicizzate e i loro indici di ricerca sono dati derivati dei vostri documenti, anch'essi su server UE. Codice workflow esportabile su richiesta scritta entro 48 ore lavorative. Modelli AI: Claude di Anthropic (Francia) e Mistral (Francia). Nessun OpenAI, nessun trasferimento dati fuori UE. Documenti eliminati su richiesta scritta entro 48h. **Exit**: preavviso 30 giorni; al termine consegniamo codice, dump dell'indice, audit log, documentazione operativa, accesso temporaneo per migrazione.

---

### GARANZIA 90 GIORNI · ADOZIONE E FIDUCIA

Adozione senza fiducia non vale niente, e viceversa. Misuriamo entrambe. **Adozione**: almeno 50 utenti interni che hanno fatto almeno una query nel trimestre. **Fiducia**: tasso di "non lo so" sotto il 25% sulle query del dominio indicizzato (oltre quel valore significa che il corpus indicizzato e' troppo stretto e DocBot non sta aiutando). Le metriche si calcolano dall'audit log automatico, non da quello che dite voi. Se manca una delle due, vi rimborsiamo l'intero setup.