

Insieme - Business model, deployment e governance dati

Versione: 20 agosto 2026

Documento informativo rivolto a clienti, partner e investitori. Presenta il modello commerciale e i principi di deployment e governance dei dati di Insieme. Le condizioni applicabili saranno definite nella documentazione contrattuale e legale della singola attivazione.

1. Sintesi

Insieme e' un SaaS B2G/B2B2C per il welfare di prossimita'. Usa l'AI per trasformare bisogni quotidiani non sanitari in ranking di persone disponibili e gestisce il flusso fino all'assegnazione. Prima dell'AI e della persistenza, una policy applicativa condivisa blocca emergenze, prestazioni sanitarie, credenziali, OTP e scambi di denaro.

I due modelli operativi sono:

- matching assistito: l'anziano sceglie chi invitare e, tra chi accetta, decide la persona finale;
- autopilot: l'anziano autorizza la piattaforma a invitare i candidati e assegnare la prima persona che accetta.

Gli operatori dell'ente gestiscono le eccezioni. HQ fornisce supporto tecnologico e non coordina le assegnazioni del cliente.

2. Problema economico

Molti enti dispongono gia' di reti, associazioni e persone disponibili, ma il servizio resta dipendente da:

- telefonate e chat;
- fogli e agende scollegate;
- conoscenza personale del coordinatore;
- aggiornamenti manuali delle disponibilita';
- poca tracciabilita' di risposte ed eccezioni.

Il valore di Insieme e' ridurre il costo di coordinamento senza eliminare governance, controllo e responsabilita'.

3. Cliente e utenti

Clienti prioritari:

- Comuni, Unioni di Comuni e ambiti territoriali;
- fondazioni e reti di welfare locale;
- cooperative e associazioni strutturate;
- aziende o provider di welfare caregiver.

Utenti e attori:

- anziani;
- giovani e altre persone disponibili;
- associazioni che gestiscono piu' persone;
- operatori e amministratori dell'ente;
- HQ per supporto tecnico.

4. Proposta di valore

Per l'ente:

- riduzione del coordinamento manuale;
- ambiente separato e governabile;
- policy di sicurezza coerente su web, API e chatbot;
- override motivati e audit;
- misurazione di tempi, risposte e completamenti;
- installazione cloud o dedicata.

Per l'anziano:

- accesso semplice;
- spiegazioni leggibili;
- scelta finale nel flusso assistito;
- possibilita' di delegare il flusso con autopilot.

Per giovani e associazioni:

- richieste coerenti con competenze e orari;
- risposta chiara;
- roster con disponibilita' individuali;
- meno coordinamento disperso tra canali.

5. Modello economico

Il modello iniziale prevede:

- canone annuale per ambiente cliente;
- fee di setup e formazione;
- eventuale fee per utente;
- servizi separati per hosting, installazione dedicata, integrazioni e SLA;
- costi a consumo per AI e canali, inclusi o ribaltati secondo contratto.

Ipotesi di pricing

Il seguente scenario di pricing e' preliminare e non costituisce un listino definitivo:

- 10.000 Euro/anno per ambiente cliente;
- 2 Euro/anno per utente conteggiabile;
- prezzi IVA esclusa;
- setup, hosting, Regolo.ai, notifiche, integrazioni e SLA quotati separatamente.

Scenari puramente indicativi:

- 500 utenti: 11.000 Euro/anno oltre servizi esclusi;
- 2.500 utenti: 15.000 Euro/anno oltre servizi esclusi;
- 10.000 utenti: 30.000 Euro/anno oltre servizi esclusi.

Il listino va confermato dopo aver misurato costo di onboarding, infrastruttura, AI, notifiche e supporto della prima attivazione.

6. Cosa include il canone standard

- web app e ambiente cliente;
- ruoli, profili e onboarding;

- richieste e matching AI;
- assisted e autopilot;
- controllo deterministico del perimetro non sanitario prima di AI e persistenza;
- persone e disponibilita' gestite dalle associazioni;
- console operativa e audit degli override;
- aggiornamenti correttivi della versione standard;
- supporto tecnico ordinario;
- documentazione di installazione e configurazione.

7. Cosa resta normalmente separato

- server, dominio e servizi infrastrutturali;
- setup complesso e migrazione dati;
- SSO e integrazioni con sistemi cliente;
- SMS, email transazionali e altri canali a consumo;
- costo Regolo.ai se contrattualizzato a consumo;
- supporto on-site e coordinamento territoriale;
- consulenza DPO, DPIA e legale;
- SLA premium e alta disponibilita'.

8. Deployment

Cloud gestito o dedicato

Insieme puo' predisporre un ambiente dedicato al cliente su infrastruttura concordata. Il contratto deve definire hosting, backup, accessi, log, monitoring, supporto e localizzazione dei dati.

Server del cliente

Il percorso production-like supportato usa:

- Ubuntu 24.04;
- Python 3.12 con dipendenze versionate e riproducibili;
- PostgreSQL;
- Gunicorn;
- systemd;
- nginx e TLS;
- backup PostgreSQL esterno.

Il pacchetto di installazione include procedure di configurazione iniziale e provisioning dello staff, controlli locali di configurazione e database e un collaudo separato dei servizi AI ed email.

Il pacchetto operativo include dashboard tecnica, telemetria, alert, controlli di disponibilita', backup giornalieri e verifiche settimanali di ripristino. Monitoraggio uptime esterno e storage cifrato/off-host dipendono dall'infrastruttura scelta dal cliente.

Demo riservata

La demo online v0.1 usa un host separato dal sito pubblico, non viene collegata nei menu o nella sitemap e risponde con noindex. Registrazione, OTP telefonico e chatbot anonimo sono disabilitati; usa esclusivamente account sintetici predisposti per la valutazione, con credenziali comunicate separatamente. Questa configurazione serve per una valutazione controllata e non equivale a un ambiente approvato per dati reali.

Responsabilita' infrastrutturali

Vanno assegnate esplicitamente:

- patching del sistema operativo;
- database e backup;
- restore test;
- certificati e DNS;
- monitoring e alert;
- gestione secret;
- accesso di supporto HQ.

9. Governance operativa

L'ente cliente:

- decide il perimetro dei servizi;
- verifica utenti e associazioni;
- nomina operatori e amministratori;
- gestisce eccezioni, segnalazioni e sospensioni;
- definisce i tempi di risposta;
- controlla gli override.

Le associazioni:

- raccolgono il consenso delle persone gestite;
- mantengono profili e disponibilita';
- rispondono come referenti autorizzati quando previsto.

HQ:

- installa e mantiene la piattaforma;
- risolve problemi tecnologici;
- non decide assegnazioni o sostituisce gli operatori cliente.

10. Ruoli privacy indicativi

Nel modello piu' comune:

- l'ente cliente e' titolare del trattamento per finalita', base giuridica, categorie di dati e retention;
- Insieme opera come responsabile quando tratta dati per conto del cliente;
- Regolo.ai e gli altri fornitori possono essere sub-responsabili o fornitori diretti, secondo la catena contrattuale effettiva;
- operatori e amministratori sono soggetti autorizzati secondo le regole dell'ente.

Questi ruoli non vanno assunti automaticamente: devono essere confermati nel contratto e dal consulente privacy del cliente.

La piattaforma non deduce i ruoli dal tipo di account. Ogni installazione configura i dati definitivi di titolare e responsabile e pubblica soltanto informative, cookie policy e termini forniti e approvati. L'avvio di produzione e' bloccato finche' i dati, i documenti e lo stato del DPA non risultano esplicitamente completati.

11. Obblighi principali del cliente

- definire base giuridica e informative;
- gestire i diritti degli interessati;
- decidere retention e cancellazione;
- valutare la necessita' di DPIA;
- evitare categorie di dati non necessarie;
- definire verifica utenti e regole incontri;

- gestire segnalazioni e incidenti;
- autorizzare i fornitori e gli accessi.

12. Obblighi principali di Insieme

- trattare dati secondo istruzioni documentate;
- limitare gli accessi;
- mantenere misure tecniche e organizzative concordate;
- assistere il cliente su incidenti, diritti e audit nei limiti contrattuali;
- non riutilizzare dati per finalita' proprie non autorizzate;
- documentare sub-fornitori e cambiamenti;
- restituire o cancellare i dati a fine contratto secondo istruzioni.

13. Dati trattati

Categorie ordinarie:

- nome o display name;
- ruolo e contatto;
- città, zona e area di servizio;
- disponibilità, competenze e preferenze;
- richieste, stati, match e conferme;
- note operative essenziali;
- log e audit necessari a sicurezza e funzionamento.

Dati da evitare salvo scelta documentata:

- dettagli sanitari;
- documenti personali in chat;
- password e OTP;
- IBAN, carte e informazioni finanziarie;
- dati giudiziari;
- indirizzo completo prima del match;
- informazioni non necessarie al servizio.

I log applicativi di input e output AI hanno una retention in giorni configurabile e vengono eliminati periodicamente. Le trascrizioni complete e i tracciati del provider su file sono disattivati in produzione. La telemetria tecnica conserva esito, operazione, durata, token, costo stimato e classe di errore, non prompt, output AI o testo grezzo delle eccezioni. Il corpo delle email viene azzerato dopo l'invio e i record terminali delle consegne vengono eliminati dopo 30 giorni. Le altre durate di conservazione e la rotazione dei backup sono configurate e approvate per la singola attivazione.

14. Regolo.ai e AI governance

Regolo.ai è il provider AI previsto per le attivazioni in produzione. L'integrazione usa API OpenAI-compatible e output JSON validati dal backend.

La pagina ufficiale Zero Data Retention di Regolo.ai dichiara infrastruttura europea, trattamento in memoria, mancata conservazione di prompt e output e mancato riutilizzo per training. Queste dichiarazioni sono un riferimento di due diligence, non sostituiscono il contratto, il DPA, la configurazione effettiva e la verifica della catena di sub-fornitura applicabile alla singola attivazione.

Prima di ogni attivazione vanno verificati sul contratto vigente:

- ruoli privacy;
- localizzazione del trattamento;

- retention di input e output;
- uso o non uso per training;
- sub-fornitori;
- misure di sicurezza;
- gestione incidenti e audit;
- eventuali trasferimenti internazionali.

Vanno inoltre verificate la classificazione del caso d'uso ai sensi dell'AI Act e la compatibilit  con i termini Regolamento vigenti, che escludono gli usi qualificati come sistemi AI ad alto rischio. Le condizioni tecniche e commerciali sono presentate in relazione alla configurazione effettiva e non come promesse assolute.

15. Cosa fa l'AI

- aiuta nell'intake;
- supporta il chatbot;
- assegna punteggi alle persone eleggibili;
- genera motivazioni leggibili.

Il backend controlla:

- policy di sicurezza prima di AI e persistenza;
- workspace;
- stato e consenso;
- disponibilit ;
- categorie e modalit ;
- permessi;
- transizioni di stato;
- audit.

16. Automazione e scelta

Nel flusso assistito l'AI propone e l'anziano decide.

In autopilot l'anziano autorizza in anticipo l'automazione; il backend assegna la prima persona compatibile che accetta. L'ente pu  intervenire nelle eccezioni con audit.

La qualificazione giuridica di scoring e autopilot, incluse eventuali implicazioni su decisioni automatizzate, va valutata nel contesto reale con il consulente del cliente. Non va data per risolta dal solo design tecnico.

17. Trust & safety

Perimetro standard:

- compagnia;
- aiuto digitale;
- telefonate;
- accompagnamento leggero;
- piccole commissioni definite dall'ente.

Fuori perimetro:

- emergenze;
- assistenza sanitaria o infermieristica;
- igiene personale e farmaci;
- accesso a conti o credenziali;

- pagamenti e prelievi;
- trasporto sanitario;
- dati sanitari dettagliati.

La policy applicativa condivisa tra web, API e chatbot rifiuta questi contenuti prima di salvare la richiesta o invocare l'AI. Nella versione corrente la richiamata operatore non e' attiva; quando il servizio non e' disponibile, la piattaforma non raccoglie numeri ne' promette un contatto.

Prima del go-live servono inoltre codice di condotta, verifica utenti, regole incontri, segnalazioni, sospensioni, escalation, numeri di emergenza contestualizzati e tempi di risposta approvati dall'ente.

18. Pacchetto contrattuale

- ordine o contratto commerciale;
- descrizione del servizio e perimetro;
- allegato deployment e responsabilita';
- DPA quando applicabile;
- elenco sub-fornitori;
- misure tecniche e organizzative;
- policy dati ammessi e vietati;
- SLA e supporto;
- procedura incidenti;
- export e cancellazione a fine contratto.

19. Gate prima dei dati reali

L'accesso telefonico simulato e' disabilitato in produzione; registrazione e login usano email e password fino all'integrazione di un servizio SMS reale. La demo riservata disabilita anche la registrazione e usa soltanto account sintetici preconfigurati.

- policy di sicurezza condivisa implementata prima di AI e persistenza; restano procedure di escalation e collaudo con lo staff;
- codici invito per workspace implementati; resta il collaudo della verifica identita' e del processo di consegna;
- rate limiting implementato; resta il collaudo delle soglie sul traffico del pilot;
- segnalazioni, sospensioni, reset password non enumerabile, revoca sessioni/token e audit sono implementati; restano procedure e SLA;
- monitoraggio tecnico, alert e telemetria Regolo.ai implementati; restano tariffe, budget, destinatari e soglie da calibrare sul target;
- azzeramento del corpo email dopo l'invio e cancellazione dei record terminali implementati; restano da approvare le retention delle altre categorie;
- backup giornaliero e restore test settimanale implementati; restano volume cifrato/off-host e prova iniziale sul server cliente;
- il controllo di disponibilita' include il heartbeat del workflow; resta da collegare il monitor uptime esterno;
- i controlli locali e il collaudo reale dei servizi esterni vanno completati sul target con recapiti e credenziali controllati;
- schema congelato nel pilot e migrazioni versionate prima del primo aggiornamento strutturale;
- approvazione privacy/DPA, retention non AI, eventuale DPIA e procedure trust & safety;
- disclosure esplicita nelle interfacce AI interattive e verifica della classificazione AI Act e dei termini Regolo.ai vigenti;
- collaudo con staff cliente.

20. Go-to-market

La prima vendita deve essere una attivazione delimitata con:

- un ente responsabile;
- un territorio;
- domanda e persone disponibili;
- uno o due amministratori formati;
- KPI concordati;
- decisione al giorno 90.

Non servono token, marketplace nazionale o app mobile per validare il modello.

21. KPI

Commerciali:

- ARR per ente;
- costo e tempo di attivazione;
- margine lordo;
- rinnovo e ampliamento.

Operativi:

- copertura delle richieste;
- tempo richiesta-assegnazione;
- tasso di risposta e completamento;
- quota senza override;
- minuti operatore;
- segnalazioni e incidenti;
- costo Regolo.ai e notifiche per match.

22. Milestone

1. Gate per l'uso di dati reali completati.
2. Primi match reali.
3. Report di attivazione a 90 giorni.
4. Rinnovo o estensione del primo ente.
5. Secondo ente con playbook standard.

Fonti e riferimenti

- [GDPR, Regolamento UE 2016/679](#)
- [AI Act, Regolamento UE 2024/1689](#)
- [Commissione europea, trasparenza dei sistemi AI interattivi dal 2 agosto 2026](#)
- [Regolo.ai, Zero Data Retention](#)
- [Regolo.ai, Terms and Conditions](#)
- Per condizioni contrattuali e sub-fornitori fanno fede i documenti ufficiali Regolo.ai/Seeweb vigenti.