

LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO DELLA POLITICA AZIENDALE SULL'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE (IA)
E DELLA LANGUAGE TECHNOLOGY UTILIZZATI NEI PROCESSI LINGUISTICI

REDATTO DA				APPROVATO DA	
Danilo FAURO				LANDOOR S.r.l. Legale rappresentate	
EDIZIONE	REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	PREPARATO	REVISIONATO
1	0	14/04/2026	Prima emissione	Danilo FAURO	LANDOOR

Classificazione del documento: Controllato

1.	Premessa.....	1
2.	scopo.....	2
3.	Campo di applicazione.....	2
4.	Linee guida.....	2
4.1.	Riferimenti normativi.....	2
4.2.	Contesto.....	2
4.3.	Impegno della Leadership.....	3
4.4.	Selezione delle Tecnologie di IA.....	3
4.5.	Aspetti Etici.....	3
4.6.	Rischi Sociali per le Persone Fisiche.....	4
4.7.	Implicazioni sulla Sicurezza delle Informazioni.....	4
4.8.	Mitigazione dei Rischi connessi all'IA.....	4
4.9.	Riesame, Miglioramento e Gestione.....	5

1. PREMESSA

Nel quadro generale dell'evoluzione digitale e normativa in corso sull'Intelligenza Artificiale (IA) e dell'adozione crescente di soluzioni basate su queste tecnologie, nel contesto di mercato nel quale opera, LANDOOR riconosce l'importanza di definire una politica chiara sull'uso di queste tecnologie.

In prima stesura, come da disposizione della Direzione nell'Addendum del 30/03/2026 al QDR del 15/12/2025 LANDOOR ha ritenuto di definire i principi – le linee guida - sui quali strutturare e consolidare il proprio standard aziendale circa l'utilizzo dell'IA.

A partire dai principi, considerando le necessità operative, con le competenze e la consapevolezza nelle specifiche tecnologie, LANDOOR farà discendere le prassi, le procedure e le indicazioni operative per l'applicazione accettabile degli strumenti basati su IA.

Considerate le implicazioni relative al trattamento delle informazioni, questo documento si integra nel Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni SGSI, conforme alla norma ISO/IEC 27001:2022, di LANDOOR.

2. SCOPO

Questo documento illustra le linee guida per la definizione o lo sviluppo della politica aziendale sull'uso dell'Intelligenza Artificiale (IA) e degli strumenti di Language Technology utilizzati nei processi linguistici, al fine di chiarire e regolare l'impiego etico, responsabile, sicuro, trasparente e conforme ai principi di sicurezza delle informazioni delle tecnologie, soluzioni e prodotti che utilizzano IA o funzionalità assimilabili.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si applica a tutte le funzioni e processi che, nell'Organizzazione, fanno uso di tecnologie basate su Intelligenza Artificiale (IA), strumenti di Language Technology e/o soluzioni digitali che integrano funzionalità AI a supporto dei processi linguistici, organizzativi o gestionali.

4. LINEE GUIDA

4.1. Riferimenti normativi

Fatti salvi gli obblighi della normativa cogente applicabile, a partire dal Regolamento (UE) 2024/1689 sull'intelligenza artificiale (AI Act), entrato in vigore il 1° agosto 2024 e applicabile secondo il calendario progressivo previsto dal Regolamento, nonché dalla Legge italiana 23 settembre 2025, n. 132, recante disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale, la Direzione assume come riferimenti nella definizione delle presenti linee guida:

- Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024, che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale;
- Legge 23 settembre 2025, n. 132, "Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale";
- principi della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo;
- principi del Regolamento (UE) 2016/679 GDPR;
- principi della norma ISO/IEC 27001:2022, Allegato A, in particolare:
 - A.5.7 Threat intelligence
 - A.5.12 Classificazione delle informazioni
 - A.8.8 Gestione delle vulnerabilità tecniche
 - A.5.14 Trasferimento delle informazioni
 - A.8.7 Protezione dal malware

La Direzione è consapevole che il sistema ISO offre a riguardo la specifica norma *"UNI CEI ISO/IEC 42001:2024 Tecnologie informatiche - Intelligenza artificiale - Sistema di gestione"* ma è parimenti convinta che l'implementazione di un proprio *Sistema di Gestione per l'uso dell'Intelligenza Artificiale* (AIMS, nell'acronimo inglese) basato su ISO/IEC 42001 ecceda – alla data di redazione – le possibilità di LANDOOR.

4.2. Contesto

Alla data di redazione, per specifici e identificati scopi, in Landoor sono autorizzati strumenti AI/Language Technology di supporto alle attività di traduzione, revisione, proofreading, controllo impaginazione, QA linguistico/formale, consultazione e assistenza alla ricerca sul web, nei limiti delle finalità autorizzate, delle policy aziendali e delle istruzioni del cliente.

Come disposto dall'Alta Direzione, è vietato l'uso di applicativi AI o MT in versione consumer o privi di adeguate tutele contrattuali.

Gli strumenti autorizzati devono essere coperti da condizioni contrattuali idonee a escludere l'utilizzo dei contenuti inseriti per finalità di addestramento dei modelli e a limitare conservazione, riutilizzo e accesso ai dati secondo i termini applicabili e le istruzioni del cliente, nonché a vietare la profilazione degli interessati.

L'elenco degli strumenti autorizzati è mantenuto internamente nell'ambito del SGSI e delle procedure aziendali applicabili.

4.3. Impegno della Leadership

La Direzione si impegna a:

- monitorare e comprendere l'evoluzione delle tecnologie di IA e del loro impatto sull'organizzazione;
- continuare a promuovere un'adozione consapevole, sicura e conforme agli standard internazionali e alle normative applicabili;
- proseguire nel garantire che lo sviluppo e l'uso di sistemi di IA in LANDOOR siano allineati ai principi di trasparenza, responsabilità, equità e rispetto dei diritti umani.

4.4. Selezione delle Tecnologie di IA

L'organizzazione adotta un approccio rigoroso nella selezione di soluzioni basate su IA o Language Technology, tenendo conto dei seguenti criteri:

- affidabilità dello strumento rispetto all'uso previsto;
- qualità dell'output in termini linguistici, terminologici, stilistici e, ove applicabile, tecnico-specialistici;
- garanzie contrattuali del fornitore, incluse le condizioni relative all'utilizzo dei dati per training, conservazione, riutilizzo e accesso ai contenuti;
- eventuali trasferimenti extra UE e condizioni applicabili al trattamento dei dati;
- aderenza a standard di sicurezza, inclusi requisiti di riservatezza, integrità e disponibilità;
- possibilità di mantenere evidenze interne relative all'uso autorizzato, alla revisione umana e ai controlli applicati;
- adeguatezza dello strumento rispetto al livello di rischio e alla tipologia di dati o contenuti trattati.

4.5. Aspetti Etici

L'uso dell'IA deve avvenire sempre nel pieno rispetto dei principi etici che LANDOOR considera fondamentali ed inviolabili:

- pieno rispetto della dignità umana;
- assenza di ogni discriminazione;
- esclusione dell'automazione non supervisionata per attività critiche o per output destinati al cliente;
- valutazione preventiva dell'impatto delle tecnologie IA sulle persone, siano essi utenti di un servizio/applicazione, clienti, dipendenti o altri stakeholder.

L'uso degli strumenti AI/Language Technology resta subordinato alla supervisione umana e non sostituisce l'attività professionale di traduzione, revisione, transcreation, localizzazione e controllo qualità svolta da persone qualificate.

4.6. Rischi Sociali per le Persone Fisiche

La Direzione è consapevole che l'attività di Landoor può riguardare documenti contenenti dati personali, categorie particolari di dati personali, inclusi dati relativi alla salute, e contenuti riferibili a persone fisiche o categorie di soggetti che richiedono particolare tutela.

Un uso errato o improprio dell'IA può:

- generare o amplificare bias, incoerenze o distorsioni dell'output;
- produrre errori linguistici, terminologici o concettuali con possibile impatto sui contenuti trattati;
- esporre persone e interessati a trattamenti opachi o non adeguatamente governati;
- compromettere riservatezza, integrità o correttezza dei contenuti cliente.

LANDOOR si impegna ad adottare misure per prevenire tali rischi mediante:

- analisi di impatto nei casi previsti;
- classificazione del rischio in base all'uso previsto;
- supervisione e revisione umana degli output;
- formazione continua e tracciata sui temi dell'IA etica, della sicurezza delle informazioni e dell'uso responsabile degli strumenti AI/Language Technology.

4.7. Implicazioni sulla Sicurezza delle Informazioni

L'adozione di IA e strumenti di Language Technology introduce specifici rischi per la sicurezza delle informazioni, tra cui:

- violazione della riservatezza, data leakage o accesso non autorizzato a contenuti cliente;
- utilizzo non autorizzato dei dati o dei contenuti per finalità di training, conservazione o riutilizzo da parte di provider terzi;
- trasferimenti di dati non adeguatamente governati;
- generazione automatica di contenuti non controllati, errati, incoerenti o non adeguati alla destinazione d'uso;
- possibili bias o distorsioni dell'output;
- dipendenza da modelli, dataset o sistemi di terze parti;
- manipolazione degli input o dei dati utilizzati, ove applicabile.

4.8. Mitigazione dei Rischi connessi all'IA

Per controllare i rischi connessi all'uso dell'IA e degli strumenti di Language Technology, Landoor valuta preliminarmente il proprio ruolo rispetto ai singoli casi d'uso e al perimetro delle attività svolte, distinguendo tra utilizzo interno o strumentale degli strumenti e ipotesi in cui soluzioni basate su IA siano adattate, configurate, integrate, brandizzate o offerte al cliente nell'ambito del servizio. Eventuali casi d'uso che possano comportare un diverso inquadramento del ruolo di Landoor rispetto alla normativa applicabile sono sottoposti a preventiva valutazione interna, anche con il supporto dei consulenti competenti.

In tale quadro, l'organizzazione adotta o si impegna ad adottare le seguenti misure:

- estensione agli strumenti con integrazioni IA dell'analisi periodica dei rischi e della valutazione di impatto SGSI;
- definizione di requisiti minimi di sicurezza per gli strumenti AI/Language Technology, inclusi accessi nominativi, tracciabilità ove disponibile, limitazioni d'uso e robustezza del processo;
- mantenimento interno del perimetro degli strumenti autorizzati;
- divieto di utilizzo di strumenti consumer o privi di adeguate tutele contrattuali;

- valutazione dell'uso previsto degli strumenti secondo approccio risk-based;
- esclusione dell'automazione non supervisionata per output destinati al cliente;
- revisione e validazione umana obbligatoria degli output prodotti o supportati da strumenti AI/Language Technology;
- gestione degli accessi e delle identità degli utilizzatori autorizzati;
- verifica delle condizioni contrattuali dei fornitori, incluse limitazioni all'uso dei dati per training, conservazione, accesso e trasferimenti;
- gestione di eventuali anomalie, incidenti o deviazioni secondo le procedure applicabili;
- formazione continua, documentata e tracciata degli utilizzatori interni di strumenti AI nei processi lavorativi;
- rivalutazione del rischio in caso di modifiche rilevanti a strumenti, fornitori, modelli, licenze, configurazioni, workflow, categorie di dati trattati o finalità d'uso.

4.9. Riesame, Miglioramento e Gestione

La presente procedura, in prima emissione e che traccia le linee guida per lo sviluppo di una politica aziendale sull'uso della IA, sarà oggetto di riesame entro **Q4 2026** al fine di definire i contenuti della politica aziendale sull'uso dell'IA da inserire nel SGSI di LANDOOR.

Pur nel quadro di contesto che manifesta continue modifiche tecnologiche e organizzative rilevanti e appare anche in evoluzione normativa, La Direzione si impegna a garantire il continuo miglioramento delle pratiche adottate richieste dal mercato.

Per un'efficace attuazione delle presenti linee guida, la Direzione prevede attività di sensibilizzazione, formazione e comunicazione interna, anche nell'ambito dei programmi di formazione e consapevolezza del SGSI. Tali attività dovranno essere documentate e, ove applicabile, tracciate, con attenzione ai diversi ruoli aziendali coinvolti nell'utilizzo degli strumenti AI/Language Technology.