

UVJETI KORIŠTENJA I PRAVILA PRIVATNOSTI

GINA AI ASISTENT NA WHATSAPP-U

1. Opće informacije

Ovi uvjeti korištenja odnose se na korištenje AI asistenta Gina, razvijenog od strane tvrtke Virtualni eventi pod brendom Woom, na platformi Infobip Answers koja koristi Azure OpenAI LLM modele.

Gina AI asistent je izrađen u suradnji s partnerima i stručnjacima.

AI asistent Gina prema klasifikaciji digitalnih intervencija, usluga i aplikacija u zdravstvu i području zdravlja Svjetske zdravstvene organizacije spada u skupinu digitalnih zdravstvenih intervencija za fizičke osobe (korisnike zdravstvene zaštite, opću javnost), vrsta intervencija komunikacija s osobama na njihov zahtjev. To znači da zdravstvene informacije i informacije o zdravstvenim uslugama dostupne široj javnosti pokreće (traži) pojedinac, a mogu biti dostupne kroz različite kanale informiranja, primjerice putem internetskih (web) stranica, telefonskih linija za pomoć, mobilnih aplikacija za pojedince, SMS poruka, a koje pomažu u donošenju informiranih odluka za zdravlje. Vrsta intervencije u koju spada AI asistent Gina je simulirana interakcija/razgovor s pojedincima, nalik ljudskoj. Radi se o interaktivnim/dinamičnim razgovorima između pojedinaca i simuliranih pružatelja zdravstvene skrbi/stručnjaka putem teksta ili glasa (npr. generirani odgovori AI chatbotova na temelju unaprijed pripremljene baze informacija). U slučaju Gine, digitalna AI asistentica stvara individualizirane odgovore u WhatsApp aplikaciji na pitanja korisnika)

AI asistent Gina namijenjen je prvenstveno ženama svih dobnih skupina kako bi im pružio provjerene, pouzdane i razumljive informacije o ginekološkim temama te podržao očuvanje i unaprjeđenje zdravlja. Sekundarni korisnici su sve ostale zainteresirane osobe – partneri, članovi obitelji i svi koji žele saznati više i bolje razumjeti teme iz područja ginekološkog, spolnog i reproduktivnog zdravlja.

Gina je digitalni alat koji pruža opće, provjerene i razumljive informacije o ginekološkom zdravlju u edukativne i informativne svrhe.

2. Baze informacija koje koristi AI asistent Gina

Odgovori Gine temelje se na dvjema vrstama baza informacija:

Stručna baza znanja – obuhvaća provjerene informacije iz područja ginekologije, spolnog i reproduktivnog zdravlja te preventivne medicine i temelji se na znanstveno utemeljenim medicinskim informacijama, stručnim smjernicama i preporukama. Ova baza izrađena je na temelju relevantnih izvora i preporuka nacionalnih i međunarodnih institucija, među kojima su primjerice: Svjetska zdravstvena organizacija (WHO), Europski centar za kontrolu i prevenciju zaraznih bolesti (ECDC), Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ), mrežne stranice HZJZ-a, uključujući stranicu Nacionalnog programa ranog otkrivanja raka vrata maternice „Neću rak“, mobilna aplikacija „Spolno zdravlje“, kao i znanje i iskustvo stručnjaka koji su sudjelovali u izradi sadržaja. Popis suradnika dostupan je u Izborniku pod rubrikom Impressum, a popis korištenih referenci bit će dostupan u posebnoj rubrici Reference/Literatura.

Opća baza znanja – temelji se na predtreniranoj bazi znanja umjetne inteligencije koju koristi Infobip. Ona se koristi za odgovore na općenita pitanja koja nisu povezana s ginekologijom, s ciljem održavanja komunikacije i simulacije razgovora na način koji je prirodan i nalik ljudskoj interakciji. Ovaj sadržaj nije izrađen u edukativne i stručne svrhe, niti zamjenjuje stručnu bazu ginekoloških informacija.

3. Svrha i ograničenja

- Digitalni AI asistent Gina je projekt osmišljen u informativne i edukativne svrhe o temama iz područja ginekološkog zdravlja, što uključuje i teme iz spolnog i reproduktivnog zdravlja žena.
 - Gina ne postavlja dijagnoze niti daje osobne medicinske savjete.
 - **Gina nije namijenjena za korištenje za dijagnosticiranje ili liječenje bilo kojeg zdravstvenog stanja ili individualne zdravstvene situacije, za sve individualne situacije za konkretno zdravstveno stanje treba se posavjetovati s liječnikom ili drugim zdravstvenim djelatnikom.**
 - Svi odgovori temelje se isključivo na unaprijed pripremljenoj bazi znanja.
 - Za sva pitanja vezana uz konkretno zdravstveno stanje korisnik se uvijek treba obratiti svom liječniku ili drugom kvalificiranom zdravstvenom stručnjaku.
 - U hitnim slučajevima treba odmah nazvati 112 ili odgovarajuću hitnu medicinsku službu.
-

4. Način korištenja

- Gina se koristi isključivo za informativne i edukativne svrhe.
- AI asistent Gina nije namijenjen za korištenje u svrhu pružanja ili traženja medicinske dijagnoze ili uputa za liječenje, hitne pomoći ili bilo kakvih nezakonitih aktivnosti.
- Korisnik upisuje svoje pitanje u razgovoru na WhatsApp-u ili postavlja svoje pitanje glasovnom porukom, a AI asistent Gina odgovara tekstualnim porukama.
- AI asistent Gina stvara individualizirane odgovore (koliko je to tehnički moguće programirati) na pitanja korisnika u WhatsApp aplikaciji, stvorene na temelju prethodno izrađene baze znanja asistenta. Interaktivna komunikacija između korisnika i simuliranog stručnjaka (Gine) provodi se kroz simuliran razgovor nalik ljudskom putem tekstualnih poruka (generirani odgovori AI asistenta na temelju baze znanja).
- Za pregled i korištenje stručnog sadržaja postoje predefimirane kratke informacije koje su dostupne kroz Izbornik u kojem je moguće odabrati temu/rubriku, bez postavljanja pitanja AI-u te povratni odgovori na postavljena pitanja AI-u. Izbornik se prikazuje nakon što korisnik upiše riječ "info" (za svaki ponovni prikaz izbornika i odabir sadržaja, treba ponovno upisati "info" kako bi se ponovno poslala poruka s izbornikom, nije dovoljno kliknuti na prijašnji prikaz opcija, jer je prethodna poruka s izbornikom neaktivna). Korisnik može pregledavati i koristiti sadržaj AI-a nakon što prihvati Uvjete korištenja i Pravila privatnosti. Uvjeti korištenja su dostupni u dokumentu koji se pojavi u početnim

porukama AI te putem izbornika (dokument Uvjeti korištenja u porukama komunikacije moguće je i naknadno pregledati/otvoriti).

- Kad se pokrene razgovor na WhatsApp-u s Ginom u dijelu naziva kontakta prikazuje se logo Gine AI asistenta i ime Woom (tvrtke čiji je broj).

5. Privatnost

Gina AI asistent razvijen je na WhatsApp-u od strane tvrtke Virtualni eventi pod brendom Woom, na platformi Infobip Answers koja koristi Azure OpenAI LLM modele hostane u izoliranom Azure računu Infobipa.

Podaci iz korisnikovih razgovora s Ginom (uključujući poruke, metapodatke i sadržaj razgovora) privremeno se pohranjuju u skladu s Infobipovim standardnim pravilima:

- Poruke i zapisi razgovora čuvaju se do 6 mjeseci od početka razgovora.
- Medijski privici (fotografije, zvukovi i sl.) pohranjuju se do 30 dana.
- Prometni zapisi (CDR, npr. brojevi, email adrese) zadržavaju se do 12 mjeseci ili duže, ako to traži zakon.

Ovi podaci se nakon isteka redovito brišu ili anonimno arhiviraju.

Podaci iz poruka korisnika se ne koriste za treniranje modela niti za izgradnju baze znanja, nego se privremeno čuvaju sukladno standardnim pravilima iz sljedećih razloga:

- radi osiguranja pravilnog funkcioniranja sustava i tehničke podrške,
- radi sprječavanja zloupotreba i osiguravanja sigurnosti komunikacije,
- radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih zahtjeva,
- radi agregiranog praćenja korištenja i poboljšanja kvalitete usluge (npr. broj poslanih i primljenih poruka).

Model umjetne inteligencije koristi se unutar izoliranog Azure OpenAI okruženja Infobipa. To znači da se podaci korisnika ne prenose van, ne pohranjuju trajno u model, i ne koriste za treniranje OpenAI ili Azure OpenAI modela, kao što se ni podaci za generiranje odgovora ne pretražuju iz otvorenog internetskog okruženja nego isključivo iz kontroliranih baza znanja navedenih pod točkom 2. ovih Uvjeta korištenja.

Obrada podataka odvija se u EU regiji (Frankfurt), u skladu s GDPR-om i uz industrijske informacijske sigurnosne standarde (uključenu enkripciju).

U Gini ne koristimo kolačiće niti alate za praćenje. Ako korisnik klikne na vanjsku poveznicu, primjenjuju se pravila privatnosti te stranice.

Razgovori s Ginom AI asistentom na WhatsAppu spremaju se unutar same aplikacije na isti način kao i svi ostali razgovori korisnika s osobama iz njegovih/njenih kontakata. Način i trajanje pohrane poruka ovise isključivo o postavkama uređaja i WhatsApp aplikacije koje korisnik sam odabire (npr. sigurnosne kopije i slično).

Pitanja i odgovori unutar razgovora s AI asistenticom Ginom neće se koristiti niti analizirati u svrhu statistike, evaluacije ili nadopune baze znanja. Za unaprjeđenje sadržaja i dodavanje novih tema koriste se povratne informacije koje korisnici mogu dostaviti putem e-maila, kroz prijedloge unutar same aplikacije kada neka tema trenutno nije dostupna, te kroz druge oblike povratnih informacija poput anketa, fokus grupa i razgovora tijekom edukativnih aktivnosti.

Za potrebe evaluacije projekta pratit će se samo uobičajena agregirana statistika korištenja WhatsApp aplikacije (primjerice broj korisnika, broj poslanih i primljenih poruka), bez uvida u sadržaj pojedinačnih razgovora.


Gina AI asistentica razvijena je uz pomoć alata umjetne inteligencije. To znači da u odgovorima može ponekad doći do manjih jezičnih nepravilnosti, no sadržaj uvijek ostaje temeljen na stručno pripremljenoj bazi znanja.

U svakom trenutku korisnik ima pravo zatražiti informaciju o obradi svojih podataka, povući privolu te ispraviti ili zatražiti brisanje podataka koje je dobrovoljno dao/la.

Korisnik može privolu povući na dva načina:

- Potvrdom odjave u izborniku – u izborniku Gine (poziva se upisivanjem riječi „info“ nalazi se opcija Odjava putem koje korisnik može odmah prestati koristiti asistenticu i povući svoju privolu.
- Slanjem zahtjeva našem timu – korisnik se može odjaviti i prestati koristiti Ginu tako da nam pošalje broj mobitela za koji želi odjavu na:

 E-mail: tom@woom.zone

 Telefon: +385 995588999

Nakon odjave i povlačenja privole korisnik će prestati dobivati informativne poruke od Gine, a korisničke oznake bit će uklonjene u skladu s postavkama sustava i pravilima zaštite podataka.

U slučaju da korisnik nakon toga ponovno pošalje poruku asistentu putem WhatsApp aplikacije, može ponovno postati korisnik nakon što prihvati Uvjete korištenja i Pravila privatnosti.

6. Slanje preventivnih poruka

Uz komunikaciju koju korisnici sami pokreću putem WhatsApp poruka, moguće je da Gina povremeno šalje *preventivne i edukativne poruke* vezane uz očuvanje i zaštitu zdravlja (npr. podsjetnike na preventivne preglede, edukativne savjete ili informacije o javnozdravstvenim kampanjama).

Poruke će se slati **umjereno i povremeno**, okvirno nekoliko puta godišnje.

7. Odricanje od odgovornosti

- Informacije dobivene putem AI asistenta Gine služe samo u informativne i edukativne svrhe (za doprinos ginekološkoj pismenosti).
- Ne preuzimamo odgovornost za odluke koje korisnici donesu na temelju odgovora asistenta.

- Za izradu i točnost stručne baze znanja odgovoran je tim stručnjaka koji je pripremio sadržaj na temelju relevantnih izvora. Ipak, baza znanja nije sveobuhvatna – ne može pokriti sva moguća pitanja koja korisnici mogu postaviti. Zbog toga se sadržaj redovito pregledava i nadopunjuje, a korisnici imaju mogućnost predložiti nove teme koje bi željeli da budu uključene.

Odgovori se generiraju pomoću modela umjetne inteligencije. Iako su odgovori u najvećoj mjeri temeljeni na stručnoj bazi znanja, zbog tehničkih ograničenja modela moguća su ponekad pogrešna tumačenja podataka u bazi znanja, kriva povezivanja te posljedično tome netočni odgovori. To je posljedica činjenice da je riječ o programskom sustavu u razvoju, koji se stalno poboljšava, ali nije egzaktna znanost niti savršeno predvidljiv sustav.

Zbog toga stručnjaci i tim koji stoji iza Gine mogu preuzeti odgovornost samo za sadržaj stručne baze koju su izradili, ali ne i za tehničke pogreške ili nepredviđene odgovore koje može proizvesti sam AI model. Isto tako, ni razvojni tim niti IT podrška ne mogu biti odgovorni za pojedinačne tehničke greške modela koje se povremeno mogu dogoditi, usprkos pažljivom programiranju i nadzoru modela.

Važno je naglasiti da se model i sadržaj stalno pregledavaju i poboljšavaju kako bi se smanjila mogućnost pogrešaka i korisnicima pružile što točnije, ažurnije i korisnije informacije.

8. Autorska prava

Sav sadržaj i struktura Gine (tekstovi, baza znanja, dizajn) zaštićeni su autorskim pravima. Nije dopušteno neovlašteno kopiranje, distribucija ili korištenje bez pisanog odobrenja tvrtke Virtualni eventi (brand Woom).

9. Poveznice na vanjske sadržaje

Gina može sadržavati poveznice na vanjske mrežne stranice. Ne odgovaramo za sadržaj ili pravila privatnosti tih stranica.

10. Promjene uvjeta korištenja

U slučaju potrebe, zadržavamo pravo izmjene ovih uvjeta u bilo kojem trenutku. O važnim promjenama korisnici će biti obaviješteni putem asistenta ili službene mrežne stranice projekta AI asistenta.