

CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA DEL SERVIZIO HELP DESK OPENWORK

1. GENERALITÀ

Il presente documento (in seguito per brevità "Condizioni specifiche") è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Openwork e Cliente con le modalità previste all'art. 4 delle *Condizioni generali di fornitura dei servizi Jamio openwork* (in seguito per brevità *Condizioni*, pubblicate all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-general-fornitura-servizi>). Le *Condizioni specifiche* si applicano separatamente a ciascun Contratto.

2. DEFINIZIONI

Per tutte le definizioni si rimanda all'art. 2 delle *Condizioni*.

3. OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO

Obiettivo delle *Condizioni specifiche* è definire le condizioni, aggiuntive o in deroga rispetto alle *Condizioni*, di fornitura del Servizio Help Desk Openwork erogato da Openwork tramite la Platform as A Service Jamio Openwork (in seguito per brevità definito "Servizio Help Desk"). Il Servizio Help Desk consente, secondo le modalità ed alle condizioni previste nelle *Condizioni specifiche* e nella *Richiesta di attivazione*, di richiedere Assistenza all'uso, Assistenza IT, risoluzione di Anomalie o Enhancements aprendo un Ticket; consente di tracciare il ciclo di vita dei Ticket.

4. DECORRENZA E TERMINE

Le *Condizioni specifiche* entrano in vigore a decorrere dall'attivazione del Servizio Help Desk Openwork e terminano con il termine o la cessazione del Contratto cui si riferiscono. Openwork si riserva la facoltà di modificarle o sostituirle più volte nel corso del Contratto secondo le modalità descritte all'art. 27.4 delle *Condizioni*.

5. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- 5.1. **SLA.** Fermo restando quanto stabilito all'art. 6 delle *Condizioni*, il Servizio Help Desk garantisce un valore minimo del KPI di rispetto SLA pari a quello eventualmente indicato nella *Richiesta di attivazione*. Non concorrono alla determinazione del Tempo di presa in carico e del Tempo di risoluzione le ore non lavorative (ovvero non comprese negli intervalli 9:00-13:30/14:30-18:00), i sabati, le festività, eventuali chiusure aziendali della Openwork che verranno comunicate con un preavviso di 48 (quarantotto) ore ed eventuali sospensioni del Servizio Help Desk come previste all'art. 7 delle *Condizioni*.
- 5.2. **Presa in carico ticket.** Ogni Ticket sarà tempestivamente preso in carico da Openwork rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di ricezione e, se specificato nella *Richiesta di attivazione*, lo SLA di presa in carico. a) Nel caso di richieste di Assistenza all'uso, Assistenza IT o segnalazione di Anomalie, con la mera apertura del Ticket, il Cliente autorizza Openwork ad addebitare gli Help Desk Credit dovuti per l'evasione della richiesta, qualora un'Anomalia sia imputabile a difetti dei Servizi o Prodotti non sarà addebitato alcun Help Desk Credit; b) nel caso di Enhancements Openwork comunicherà al Richiedente gli eventuali Help Desk Credit necessari alla sua lavorazione, il Richiedente potrà accettare o rifiutare; in caso di rifiuto il ticket verrà chiuso, in caso di accettazione gli Help Desk Credit verranno immediatamente addebitati; c) in tutti gli altri casi la richiesta non potrà essere evasa se non disponibili Help Desk Credit.
- 5.3. **Risoluzione e chiusura del ticket.** a) Il Ticket è da considerarsi risolto quando Openwork: avrà fornito Assistenza all'uso, Assistenza IT o risolto l'Anomalia o introdotto l'Enhancements o avrà comunicato le modalità e i tempi con cui l'Assistenza all'uso potrà essere fornita o l'Anomalia risolta o l'Enhancements introdotto. Al fine di consentire la corretta e celere evasione della richiesta il Richiedente s'impegna a fornire tutte le informazioni necessarie. In caso d'informazioni fornite dal Richiedente non complete tali da consentire una corretta individuazione della problematica Openwork potrà richiedere chiarimenti o informazioni aggiuntive. In tale eventualità il tempo che decorre dalla richiesta di chiarimenti o informazioni aggiuntive, da parte di Openwork, alla disponibilità di tali informazioni, non concorre alla determinazione del tempo di risoluzione del ticket. Ogni Ticket sarà risolto da Openwork rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di presa in carico e, se specificato nella *Richiesta di attivazione*, lo SLA di risoluzione. b) Salvo quanto previsto all'art. 5.2 il ticket sarà chiuso dal Richiedente. Nel caso in cui il Richiedente, dopo un'eventuale richiesta di chiarimenti o dopo la comunicazione di risoluzione del Ticket stesso, non proceda con la fornitura di chiarimento o con la chiusura del Ticket, il Ticket verrà chiuso entro 30gg.
- 5.4. **Interventi di assistenza.** Per l'evasione di richieste che comportino la comunicazione a Openwork di Credenziali di accesso a Sistemi del Cliente, con la mera apertura del Ticket, il Cliente a) autorizza Openwork e/o aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento richiesto; e b) prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: i) tipo di intervento richiesto; ii) ordine di arrivo della richiesta di intervento; iii) carattere di priorità della richiesta; iv) SLA di risoluzione. Il tempo decorrente dalla comunicazione della necessità di accedere al Sistema, alla realizzazione di detto intervento non concorre alla determinazione del tempo di risoluzione.
- 5.5. **Responsabilità.** Per i casi previsti al precedente art. 5.4 il Cliente: a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere impatto sul funzionamento dei Servizi o Prodotti o sull'integrità dei dati da essi gestiti; b) s'impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dai Servizi o Prodotti; c) prende atto e accetta che, in relazione a detto intervento, Openwork assume obbligazione di mezzi e non di risultato, sollevando altresì la medesima e/o le aziende dalla stessa incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per o a causa dell'intervento.

- 5.6. **Passaggio a un livello di servizio superiore.** L'acquisto di un *Servizio Help Desk* con tempi di SLA inferiori a un *Servizio Help Desk* precedentemente acquistato, si intende sostitutivo di quello precedentemente acquistato. Pertanto, in deroga a quanto stabilito all'art. 17.2 delle *Condizioni*, gli eventuali canoni fatturati relativi al servizio in precedenza acquistato e a mensilità intere successive alla data di attivazione del nuovo servizio saranno accreditati in fattura. Il metodo di pagamento resta quello definito nella *Richiesta di attivazione*.
- 5.7. **Acquisto Help Desk Credit.** Il *Cliente*, nel periodo di validità del *Contratto*, potrà acquistare ulteriori *Help Desk Credit* tramite l'emissione di uno o più *Richieste di attivazione aggiuntiva*. Nel caso di utilizzo di *Help Desk Credit* superiore a quelli disponibili, si applica quanto previsto all'art. 17.3 delle *Condizioni*.
- 5.8. **Limitazioni.** Non è possibile aprire *Ticket* per versioni di un *Prodotto* più vecchie di un anno dalla data di apertura del *Ticket*.

6. DISSERVIZI

Fermo restando quanto definito all'art. 7 delle *Condizioni*, il mancato rispetto dello *SLA di presa in carico* e dello *SLA di risoluzione* costituisce disservizio per il quale *Openwork* riconosce al *Cliente*, a titolo d'indennizzo, un credito pari al 10% del canone mensile del *Servizio di Help Desk* attivo alla data di segnalazione del disservizio, per ogni ora completa di disservizio oltre i limiti previsti dal parametro di SLA del servizio fino a un massimo di 6 (sei) ore.

7. VARIE

Per quanto non previsto nelle *Condizioni Specifiche* si applica quanto stabilito nelle *Condizioni*.