

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 1 di 6

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 2 di 6

Le informazioni contenute nel presente documento sono strettamente confidenziali e riservate, di esclusiva proprietà della Openwork srl.

Esse sono disponibili esclusivamente per le persone o società a cui è stato direttamente consegnato il documento e per le finalità per cui è stato consegnato. Il destinatario del documento si impegna a non divulgare le informazioni a terzi e a non utilizzarle a proprio favore.

Con la presente si notifica che qualsiasi divulgazione, distribuzione o copia delle informazioni contenute nel documento è da considerarsi non autorizzata ed espressamente vietata.

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 3 di 6

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2	TERMINI E DEFINIZIONI.....	4
3	ABBREVIAZIONI	4

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 4 di 6

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del documento è definire i termini e le abbreviazioni utilizzati nel **Manuale per la Qualità** (di seguito **MQ**) e richiamati sia nelle relative procedure che nella modulistica.

2 TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito sono riportati i termini principali e le definizioni applicabili nel dominio di business della Openwork richiamati nelle varie sezioni del MQ, nelle procedure e nella modulistica per una più facile comprensione del testo.

Per tutti gli altri termini vale quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario”.

- ✓ **IaaS**: acronimo di Infrastructure As A Service, infrastruttura informatica erogata come servizio.
- ✓ **Infrastruttura virtuale**: la IaaS utilizzata da Openwork per l'erogazione dei Servizi.
- ✓ **PaaS**: acronimo di Platform As A Service, piattaforma software erogata come servizio.
- ✓ **Jamioware**: applicazione software sviluppata con tecnologia Jamio openwork.
- ✓ **Servizi**: la PaaS Jamio openwork, i Jamioware erogati sulla PaaS Jamio Openwork, ed eventuali specifiche funzionalità.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura**: documenti che definiscono le condizioni specifiche di fornitura di specifici Jamioware o specifiche funzionalità come elencati ai punti **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** dell'art. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**
- ✓ **Credit**: diritto a eseguire un'operazione; quando l'operazione è eseguita o la prestazione erogata il Credit si annulla.
- ✓ **SLA**: acronimo di Service Level Agreement, insieme di metriche che definiscono la qualità di un servizio.
- ✓ **Cliente**: la persona giuridica che conclude il contratto per la fornitura dei Servizi da parte di Openwork.
- ✓ **Referente**: la persona fisica, designata dal Cliente, cui sono inviate le comunicazioni da parte di Openwork riguardo all'erogazione e uso dei Servizi e che può configurare l'utilizzo dei Servizi.
- ✓ **Utente**: la persona fisica o il sistema che utilizza i Servizi, identificata/o dalle **Credenziali di accesso**.
- ✓ **Utente finale**: l'Utente persona fisica.
- ✓ **Credenziali di accesso**: nome utente e password per accedere a un sistema software.
- ✓ **Account**: credenziali di accesso, funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti a un Utente.
- ✓ **Area**: insieme di funzionalità e dati erogati e gestiti dalla PaaS Jamio openwork il cui accesso è riservato all'Utilizzatore.
- ✓ **Identificatore Area**: nome univoco che identifica l'Area, utilizzato, unitamente alle **Credenziali di accesso**, per accedere ai Servizi.
- ✓ **Utilizzatore**: l'organizzazione che utilizza i Servizi, intesa come un insieme di Utenti autorizzati dal Cliente ad accedere e utilizzare i Servizi.
- ✓ **Identificativo Area**: nome univoco che identifica l'Utilizzatore e utilizzato per identificare l'Area di accesso alla PaaS Jamio openwork.
- ✓ **Amministratore dell'Area**: account dotato dei privilegi di amministrazione dei Servizi in una specifica Area.
- ✓ **Dati del Cliente**: i dati di contatto del Cliente e del Referente forniti dal Cliente a Openwork.
- ✓ **Dati gestiti**: i file e i dati strutturati che gli Utenti inviano ai Servizi o ricevono dai Servizi.
- ✓ **Dati archiviati**: i Dati Gestiti cui è data persistenza all'interno dei Servizi.
- ✓ **Dati**: s'intendono i Dati gestiti, i Dati del Cliente, i Dati archiviati.
- ✓ **Rivenditore**: indica una persona giuridica autorizzata da Openwork a rivendere i Servizi.
- ✓ **Richiesta di attivazione**: il documento che validamente sottoscritto dal Cliente, contenente le specifiche, le modalità di somministrazione dei Servizi, il Rivenditore e tutti i dati richiesti, formalizza la richiesta di attivazione dei Servizi.
- ✓ **Richiesta di attivazione aggiuntiva**: Richiesta di attivazione riferita a un Utilizzatore, come identificato dall'Identificativo utilizzatore riportato nella richiesta stessa, per il quale il Cliente ha già emesso una prima Richiesta di attivazione e che formalizza la richiesta di attivazione di ulteriori Servizi ai sensi dell'art. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**
- ✓ **Data richiesta di attivazione**: la data riportata nella Richiesta di attivazione o nella Richiesta di attivazione aggiuntiva oltre la quale il Cliente richiede che vengano attivati i Servizi.
- ✓ **Richiesta di disattivazione**: il documento che validamente sottoscritto dal Cliente, contenente l'Identificativo Utilizzatore, l'elenco dei Servizi da disattivare, e inviato a Openwork formalizza la richiesta di disattivazione Servizi per un Utilizzatore ai sensi dell'art. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**
- ✓ **Rivenditore designato**: la persona giuridica individuata come Rivenditore nella Richiesta di attivazione, se non indicato s'intende Openwork.
- ✓ **Credito**: importo riconosciuto da Openwork al Cliente o al Rivenditore che il Cliente o Rivenditore potrà utilizzare in detrazione a importi dovuti per Richieste di attivazione o Richiesta di attivazione.
- ✓ **Emergenze relative alla sicurezza**: si intendono: (a) un utilizzo dei Servizi che provoca o può provocare un'interruzione degli stessi o danni all'infrastruttura utilizzata per fornire gli stessi e (b) accessi non autorizzati di terze parti ai Servizi.
- ✓ **API**: acronimo di Application Programming Interface, insieme di procedure e istruzioni software utilizzate programmaticamente per utilizzare i Servizi.

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 5 di 6

- ✓ **24/7/365:** acronimo che indica la fornitura di un servizio fatta senza soluzione di continuità 24 ore su 24, sette giorni la settimana, 365 giorni l'anno.
- ✓ **Modalità OEM:** utilizzo dei *Servizi* all'interno di servizi o applicazioni software del *Cliente* destinati alla vendita e sulle quali lo stesso appone il proprio marchio.
- ✓ **Richiesta di terze parti:** s'intende la richiesta da parte di terzi qualificati di *Dati*. Le *Richieste di terze parti* possono includere mandati di perquisizione, ordinanze dei tribunali, mandati di comparizione o qualsiasi altra richiesta per la quale non esiste un consenso scritto da parte del *Cliente* che ne consenta la divulgazione.
- ✓ **Diritti IP:** ogni e qualsivoglia diritto, attuale e futuro, a livello italiano, comunitario o internazionale, derivante da un brevetto, marchio, modello di utilità, design, diritto di autore, software, segreti commerciali, immagini o altri segni identificativi, diritti morali e altri diritti connessi o qualsiasi altro diritto di proprietà industriale e/o intellettuale, ivi compreso anche il diritto al proprio nome, immagine personale e riservatezza dei propri *Dati personali*.
- ✓ **Dato personale:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.
- ✓ **GDPR:** Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e Del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati.
- ✓ **Condizioni GDPR:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-gdpr>, nel quale sono descritti gli obblighi delle Parti riguardo l'utilizzo dei *Servizi* in conformità al *GDPR*.
- ✓ **Jamio Plug:** Componenti disponibili nella *Paas Jamio openwork* che espongono funzionalità accessorie legate a specifici usi o domini applicativi;
- ✓ **Jamio Beats:** Unità logica utilizzata per quantificare l'utilizzo delle funzionalità esposte dai *Jamio Plug*. Ad ogni funzionalità può corrispondere un numero diverso di beat a seconda delle sue caratteristiche tecniche e funzionali come riporta in (<http://listino>).
- ✓ **Trattamento:** qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati anche se non registrati in una banca di dati. È sufficiente anche una sola delle operazioni elencate su un *Dato personale* per ritenere in corso un *Trattamento di Dati personali*.
- ✓ **Titolare del trattamento.** Il soggetto (la persona fisica o giuridica, l'Autorità pubblica, il servizio o altro organismo) che, singolarmente o insieme ad altri (*Contitolare del trattamento*), determina le finalità e i mezzi del *Trattamento di Dati personali*.
- ✓ **Responsabile del trattamento.** Il soggetto (la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo) esterno alla struttura del *Titolare del trattamento* che tratta *Dati personali* per conto di quest'ultimo
- ✓ **Periodo di salvaguardia:** Periodo che intercorre tra la disattivazione dei *Servizi* e l'eliminazione dei *Dati*.
- ✓ **Policy Privacy Openwork:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/policy-privacy-openwork>, che descrive le modalità di *Trattamento di Dati personali* dei *Clienti* e contiene l'informativa ai sensi dell'art. 13 del *DGPR* e della vigente normativa.
- ✓ **Policy Proprietà Intellettuale Openwork:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.openworkbpm.com/policy-proprietà-intellettuale-openwork>, nel quale sono contenuti gli obblighi dei *Clienti* riguardo la tutela dei *Diritti IP* di titolarità di *Openwork*, nonché le facoltà azionabili, al riguardo, dalla stessa *Openwork*.
- ✓ **Policy di utilizzo servizi Jamio openwork:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/policy-utilizzo-servizi-jamio>, nel quale sono descritti gli obblighi degli utenti riguardo l'utilizzo dei *Servizi*.
- ✓ **Policy di protezione:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/policy-protezione/>, nel quale sono descritti i meccanismi automatici di protezione da utilizzo improprio adottati nei *Servizi*;
- ✓ **Policy di retention:** il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/policy-retention/>, nel quale sono descritti i limiti temporali di conservazione di alcune informazioni gestite dai servizi *Servizi* che non rivestono valore applicativo;
- ✓ **Listino:** la pagina web, all'indirizzo <http://www.jamio.com/listino-servizi-jamio>, che riporta i prezzi dei *Servizi*.
- ✓ **PEC:** posta elettronica certificata, tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.
- ✓ **Servizio di Help Desk Openwork:** servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork*, come dettagliato nel documento *Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Help Desk Openwork*.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Help Desk Openwork:** documento che specifica le condizioni di fornitura del *Servizio di Help Desk Openwork*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-help-desk>.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio openwork Dedicated Web Access:** documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork* denominato *Dedicated Web Access*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-dedicated-web-access>.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio Openwork Business Console:** documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork* denominato *Business Console*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-business-console>.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura dei Servizi Concerto Pec:** documento che specifica le condizioni di fornitura dei servizi erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork* denominati *Concerto Pec*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-concerto-pec>.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Data Export:** documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork* denominato *Data Export*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-data-export>.
- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio PEC Manager:** documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS Jamio Openwork* denominato *PEC Manager*, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-pec-manager>.

OpenWork S.r.l.	GLOSSARIO	GLO
		Rev. 01 del 06/12/2021
		Pag. 6 di 6

- ✓ **Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Mail Manager:** documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominato Mail Manager, pubblicato all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-mail-manager>.

3 ABBREVIAZIONI

Alle abbreviazioni che seguono, ricorrenti nel presente SGQ, onde evitare ambiguità, sono associate le rispettive definizioni.

Documenti	
SGQ	Sistema di gestione della Qualità
MQ	Manuale Integrato della Qualità
PQ	Procedura della Qualità
ILC	Istruzione Lavoro e Controllo
MOD	Modulo di Registrazione Informazione Documentata
NC	Non Conformità
AC	Azione correttiva
VNC	Verbale di non conformità

Elementi organizzativi	
CEO	Direzione dell'Organizzazione
RGS	Responsabile del SGQ
PRM	Product Management Group
SM	Sales & Marketing Area
CON	Consultancy Area
CSR	Customer Service Area
IT	Area IT & DevOps
PDV	Product Development Area
FC	Administration, Finance & Control
ITD	IT Director
PDD	Product Development Director
CSD	Customer Service Area Director
DPO	Data Protection Officer

Altro	
NC	Non conformità
RDD	Riesame della Direzione
RDFC	Responsabile della funzione competente