Condizioni generali fornitura servizi

Condizioni generali di fornitura dei servizi Jamio openwork

1. Generalità

Il presente contratto (di seguito denominato Contratto) è stipulato tra la Openwork srl con sede in Bari-Italia alla via M. Partipilo 38, P.IVA 05252520720, (di seguito denominata Openwork) e la persona giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente nella Richiesta di attivazione (in seguito per brevità Cliente), congiuntamente definite Parti.
Il Contratto è costituito dalle presenti condizioni generali di fornitura (in seguito per brevità Condizioni, pubblicate all'indirizzo https://www.jamio.com/condizioni-generali-fornitura-servizi), e dagli altri documenti appresso indicati (in seguito per brevità Allegati), che ne formano tutti, a ogni effetto di legge, laddove applicabili, parte integrante e sostanziale:

1. Glossario termini Jamio openwork
2. Richiesta di attivazione
3. Richieste di attivazione aggiuntive
4. Richiesta di disattivazione
5. Policy Privacy Openwork
6. Policy Proprietà Intellettuale Openwork
7. Policy di utilizzo servizi Jamio openwork
8. Policy di protezione
9. Policy di retention
10. Elenco dei Jamio Plug
11. Condizioni generali di fornitura dei servizi Jamio openwork ai sensi del GDPR
12. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio openwork Dedicated Web Access
13. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio Openwork Business Console
14. Condizioni specifiche di fornitura dei Jamio Plug
15. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Help Desk Openwork
16. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Data Export
17. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio PEC Manager
18. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Mail Manager

19. Licenza e subscription form Jamio On Stage Mobile

2. Definizioni

Ove nominati, i termini sotto riportati assumono, ai fini del *Contratto*, i significati indicati all'interno del **Glossario Jamio openwork.**

3. Oggetto del contratto

Il Contratto regola l'accesso e l'uso dei Servizi con le caratteristiche specifiche, costi ed eventuali condizioni particolari specificate nella Richiesta di attivazione.

4. Perfezionamento del Contratto

Il Contratto regola l'accesso e l'uso dei Servizi con le caratteristiche specifiche, costi ed eventuali condizioni particolari specificate nella Richiesta di attivazione.

4.1. Accettazione della Richiesta di attivazione.

L'invio a Openwork, direttamente o tramite un Rivenditore, della Richiesta di attivazione validamente sottoscritta e con l'integrale accettazione delle Condizioni, della Policy Privacy Openwork, della Policy Proprietà Intellettuale Openwork e delle eventuali Condizioni specifiche di fornitura, costituisce proposta contrattuale ai sensi dell'Art. 1326 C.C. nei confronti di Openwork la quale è libera di accettare o rifiutare detta richiesta. La richiesta si intende accettata con l'attivazione dei Servizi al Cliente cui segue la notifica al Referente e al Rivenditore designato, così come identificati sulla Richiesta di attivazione, delle Credenziali di accesso ai Servizi del Referente e dall'Identificativo Utilizzatore. Qualora non disponibile l'Identificativo Utilizzatore indicato nella Richiesta di attivazione, perché già utilizzato o comunque non utilizzabile, Openwork provvederà ad assegnarne uno il più possibile simile a quello indicato nella Richiesta di attivazione. Il Cliente, inviando la Richiesta di attivazione, prende atto e accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana mentre le altre versioni fornite da Openwork in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

4.2. Mancata accettazione della Richiesta di attivazione.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut elit tellus,

luctus nec ullamcorper mattis, pulvinar dapibus leo.

4.3. Accettazione condizioni contrattuali.

Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte degli Utenti attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali ed esse s'intendono valide per tutta la durata del Contratto.

5. Decorrenza e termine

Il Contratto decorre dalla data di attivazione dei Servizi al Cliente, in conformità a quanto previsto dall'art. 4.1, e ha validità ed efficacia per un anno, salvo indicazioni di diversa durata contrattuale come riportata nella Richiesta di attivazione e quanto previsto dall'art. 20. Se indicata la Data richiesta di attivazione nella Richiesta di attivazione i servizi saranno attivati non prima di tale data.

6. Caratteristiche dei Servizi

Il Contratto regola l'accesso e l'uso dei Servizi con le caratteristiche specifiche, costi ed eventuali condizioni particolari specificate nella Richiesta di attivazione.

6.1 Fornitura dei servizi

Gli Utenti possono accedere e utilizzare i Servizi ai sensi del Contratto dalla data di attivazione degli stessi.

6.2 SLA

Openwork garantisce al *Cliente* la fornitura e l'utilizzo dei *Servizi 24/7/365*, fatte salve le ipotesi d'interruzione/sospensione previste nelle *Condizioni*, e s'impegna ad assicurare la loro migliore funzionalità e massima accessibilità tramite Internet con un uptime del 99,8% su base mensile. Le sospensioni di cui agli artt. 8.2 e 8.3 non sono conteggiate ai fini del calcolo dell'uptime. I *Servizi* saranno erogati sino al termine o alla cessazione del *Contratto* nelle modalità stabilite dai successivi art. 20 e 21. *Ulteriori livelli di servizio sono definiti dalla tipologia di Area di lavoro come riportata nella Richiesta di attivazione.*

6.3 Infrastruttura

L'*Infrastruttura virtuale* utilizzata per l'erogazione dei *Servizi* garantisce:

- – fornitori certificati ISO 27001:2013, ISO 27018:2014, ISO 27017:2015;
- – cifratura delle comunicazioni server-client tramite SSL;
- – uptime non inferiore al 99,99% su base annuale;
- – datacenter localizzati in paesi dell'Unione Europea;

6.4 Sessioni concorrenti

Numero di utenti in grado di accedere alla Paas Jamio openwork in maniera simultanea. L'accesso è possibile solo se il numero di sessioni contemporanee aperte è minore o uguale al numero delle sessioni concorrenti acquistate.

6.5 Gestione dati

Openwork utilizzerà, come requisito minimo, misure di sicurezza tecniche e organizzative standard nel settore per trasferire, archiviare ed elaborare i Dati. Tali misure sono concepite per tutelare l'integrità dei Dati e proteggere dall'accesso, utilizzo ed elaborazione non autorizzati e illegittimi dei Dati. Il Cliente acconsente al trasferimento, archiviazione ed elaborazione da parte di Openwork dei Dati in località diverse dal paese del Cliente salvo limitazioni specificate nella Richiesta di attivazione.

6.6 Efficienza

Alfine di garantire la continuità e l'efficienza dei *Servizi*, *Openwork* adotta meccanismi automatici di efficientamento descritti nei documenti *Policy di protezione* e *Policy di retention*. Il *Cliente* dichiara di conoscere tali meccanismi e acconsente alla loro applicazione.

6.7 Backup

Openwork esegue giornalmente il backup complessivo dei Dati archiviati di tutti gli Utilizzatori ai fini dell'eventuale ripristino degli stessi per finalità di disaster recovery. Openwork non esegue alcun backup specifico dei Dati archiviati, pertanto il Cliente per poter ripristinare in autonomia gli stessi deve provvedere al loro back-up locale tramite specifico servizio di Data Export.

6.8 Monitoraggio

Il monitoraggio da parte di *Openwork* è effettuato tramite software specifici e procedure automatiche che utilizzano un'identità denominata *Automation* al fine di rilevare e risolvere eventuali guasti o anomalie.

6.9 Organizzazione

Openwork, per l'erogazione dei Servizi, sarà libera di avvalersi anche di professionisti esterni alla propria organizzazione o di subfornitori, ferma restando la sua responsabilità nei confronti del Cliente nei limiti previsti dalle Condizioni.

7. Disservizi

Il Contratto regola l'accesso e l'uso dei Servizi con le caratteristiche specifiche, costi ed eventuali condizioni particolari specificate nella Richiesta di attivazione.

7.1 Inaccessibilità totale dei servizi

La completa inaccessibilità tramite rete Internet ai Servizi per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di uptime come indicato all'art. 6.2 costituisce disservizio per il quale Openwork riconosce a titolo d'indennizzo, un credito pari al 3% dei canoni mensili dei Servizi attivi alla data di segnalazione del disservizio e il cui canone è calcolato su base mensile, per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal parametro di uptime, fino a un massimo di 300 minuti. Il credito sarà riconosciuto al Rivenditore, nel caso in cui il Cliente abbia designato un Rivenditore, oppure al Cliente.

7.2 Inaccessibilità di uno specifico servizio

L'impossibilità di utilizzare uno specifico Servizio, il cui canone è calcolato su base mensile, per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di uptime come indicato all'art. 6.2, costituisce disservizio per il quale Openwork riconosce, a titolo d'indennizzo un credito pari al 3% del canone mensile del Servizio inutilizzabile, per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal parametro di uptime, fino a un massimo di 300 minuti. Il credito sarà riconosciuto al Rivenditore, nel caso in cui il Cliente abbia designato un Rivenditore, oppure al Cliente.

7.3

Il Cliente, per farsi riconoscere il Credito, deve inoltrare richiesta entro 10 (dieci) giorni dalla fine del disservizio al Rivenditore designato. Ai fini del riconoscimento del Credito saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio Openwork. Il Credito potrà essere utilizzato esclusivamente in detrazione a importi dovuti per nuove Richieste di attivazione o Richieste di attivazione aggiuntive.