

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

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"). Le Condizioni specifiche si applicano separatamente a ciascun Contratto.

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 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 patiendi 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.

