

# GLOSSARIO TERMINI JAMIO OPENWORK

## 1. Definizioni

---

Di seguito sono riportati i termini principali e le definizioni applicabili nel dominio di business della Openwork richiamati nelle varie sezioni delle [Condizioni generali di fornitura](#):

- **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 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 dell'art. 1.
- **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. 17.
- **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. 1.
- **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*.
- **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.
- **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-proprieta-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>.
- **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>.

