

## POLICY DI ASSISTENZA per RISOLVO ® (Allegato C)

### 1. Oggetto e scopo del documento

Il presente documento "Policy di Assistenza per Risolvo ®" (in seguito per brevità solo "documento") costituisce l'allegato F.4 del "Modulo di accettazione accordo di licenza di uso di Risolvo ®" ed è parte integrante dell' "Accordo di licenza d'uso del software Risolvo ®" (in seguito per brevità "accordo di licenza").

L'obiettivo del documento è di descrivere le caratteristiche del servizio di assistenza (help desk) fornito da Risolvo Software al Distributore così come previsti nel contratto per la distribuzione e direttamente all'Azienda Cliente come previsto nell'Accordo di licenza d'uso del software Risolvo ®.

### 2. Disponibilità del servizio Help Desk

Il servizio di help desk è raggiungibile attraverso l'indirizzo e-mail [helpdesk@risolvosoftware.com](mailto:helpdesk@risolvosoftware.com) costantemente presidiata negli orari sotto indicati.

Il servizio di help desk è operativo in lingua italiana nella seguente finestra temporale (Fuso orario UTC+01:00)

- dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario continuato 9:00-17:30.

Il servizio non è disponibile nelle tre settimane centrali di agosto, quella cioè in cui è compreso il 15 di agosto (Ferragosto), quella precedente e quella successiva e nei giorni intercorrenti tra il 24 dicembre e il 31 dicembre compresi.

Gli utenti possono contattare l'help desk a partire dalla data di inizio del periodo di sottoscrizione della licenza d'uso.

### 3. Tipologia di interventi ed esclusioni

Il servizio di help desk può, ad esempio, prevedere un'assistenza diretta a:

- risolvere eventuali errori o malfunzionamenti del software;
- risolvere interruzioni del servizio non imputabili alla rete od al sistema informatico del cliente;
- intervenire in caso di visualizzazione di pagine di errore;
- affrontare risposte anomale del sistema;
- fornire informazioni su presentazioni, webinar, documentazione;
- ottenere un primo supporto per la comprensione delle funzionalità del software;
- familiarizzare con le novità degli ultimi aggiornamenti;
- fornire informazioni sugli aggiornamenti della roadmap di prodotto precisando che Risolvo Software non si assume l'impegno di fornire, in futuro, i prodotti, le caratteristiche o le funzionalità descritte nella roadmap.

Esulano dai casi in cui è prevista la disponibilità del servizio di help desk le seguenti situazioni:

- problemi riguardanti personalizzazioni e/o funzionalità di Risolvo ® sviluppate specificamente per il cliente;
- incidenti conseguenti non ad avarie ma all'assenza di funzionalità ("richieste di sviluppo");
- chiarimenti, approfondimenti, segnalazioni riconducibili ad una richiesta di consulenza o ad un servizio di consulenza erogato da Risolvo Software o dal Distributore;
- relative ad hardware o a software diversi da Risolvo ® anche in relazioni allo sviluppo di soluzioni di integrazione o di importazione di dati.

### 4. Livelli di risposta

Risolvo Software risponderà alle richieste di supporto secondo le modalità descritte di seguito e sulla base della classificazione della richiesta stessa.

La classificazione della richiesta di supporto è responsabilità del personale addetto al servizio di help desk ed è effettuata secondo i seguenti criteri:

- 1) **Priorità Molto Alta:** quando il problema segnalato ha conseguenze molto gravi per i processi aziendali o che determinato l'impossibilità di espletare dei lavori urgenti oppure il malfunzionamento può causare gravi danni.

Un problema ha priorità Molto Alta se nelle specifiche circostanze non esistono soluzioni che permettano di aggirare il problema stesso.

Per i casi a priorità Molto Alta il livello di risposta garantito è di una risposta iniziale entro un'ora dalla richiesta di supporto (nei limiti dell'orario di cui all'articolo 2) e la comunicazione entro 4 ore di un piano di azione finalizzato alla risoluzione del problema.

- 2) **Priorità Alta:** un problema ha priorità Alta se i processi ordinari gestiti con il software risultano seriamente compromessi e non è possibile portare a termine da parte dell'utente l'attività prevista. Può essere il caso di una funzionalità che genera un errore o malfunzionamento che può seriamente compromettere i risultati dei processi salute e sicurezza gestiti.

Per i casi con priorità alta è garantita una prima risposta entro quattro ore dalla segnalazione. Risolvo Software comunica entro 24 ore un piano di azione finalizzato alla risoluzione del problema.

- 3) **Priorità Media:** un problema ha priorità media qualora siano interessati i normali processi salute e sicurezza senza che questo causi l'impossibilità di portare a termine l'attività. In questi casi la risposta iniziale è garantita entro un giorno lavorativo dalla segnalazione. Il piano di azione è comunicato entro 10 giorni lavorativi.

- 4) **Priorità Bassa:** un problema ha priorità Bassa quando ha pochi o nessun effetto sui normali processi salute e sicurezza. Il problema è causato da funzioni che non sono richieste giornalmente o sono comunque utilizzate di rado.

È garantita una risposta iniziale entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. Risolvo Software comunica un piano di azione senza però un impegno temporale.

Per tutti le altre richieste di supporto ed in particolare per tutti quei casi non relativi a difetti del software o che non richiedono per la loro risoluzione l'intervento di personale tecnico od operativo esperto nell'assistenza, Risolvo Software farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del personale a disposizione senza per questo garantire livelli minimi di risposta.

### 5. Abilitazione ad accedere al servizio di Help Desk

L'abilitazione ad accedere al servizio di Help Desk entra in vigore dal perfezionamento del Contratto di acquisto delle licenze d'uso di Risolvo ® e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Stabilito che:

- per Tecnico si intende una persona fisica, collaboratore o dipendente del Distributore, cui è associato un account riservato (codice cliente, nome utente, password) con il quale lo stesso accede a Risolvo ®;
- per Utente si intende una persona fisica in possesso di un account riservato (codice Azienda Cliente, nome utente, password) con il quale lo stesso accede a Risolvo ®;

possono usufruire del servizio di help desk nei modi e termini contemplati, i Tecnici e gli utenti con un account attivo nel periodo di sottoscrizione della licenza d'uso.

Per fruire del servizio di help desk il Tecnico e l'utente sono tenuti a cooperare ragionevolmente con il personale di Risolvo Software alla risoluzione del problema e dispongono di opportune competenze e conoscenze tecniche per fornire i dati di cui Risolvo Software necessita per riprodurre, eliminare e risolvere l'errore verificatosi, per utilizzare sistemi di assistenza remota e per condividere esempi del problema e screenshot.

Risolvo Software si riserva la facoltà di modificare la presente policy di assistenza in qualsiasi momento. Le modifiche apportate ovvero il nuovo documento - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore - dalla data della loro pubblicazione alla pagina web <https://www.risolvo-software-sicurezza.it> e nella pagina di login di Risolvo ®.