

Termini di utilizzo clienti

Regole di utilizzo del portale ARETEar_ per l'apertura dei ticket, la gestione delle richieste di assistenza IT e la consultazione dello storico operativo.

Oggetto del servizio

Il portale consente ai clienti autorizzati di aprire ticket, descrivere problemi, allegare documenti, seguire lo stato delle richieste, ricevere comunicazioni e consultare lo storico delle attività di assistenza IT.

Il portale non sostituisce eventuali offerte, SLA o condizioni economiche concordate separatamente, ma li supporta nella gestione operativa delle richieste.

Ticket come canale ordinario di assistenza

Il cliente si impegna a usare il portale come canale ordinario per richieste di assistenza, modifiche, segnalazioni, problemi tecnici e attività da tracciare.

Le richieste ricevute via telefono, email, messaggi o altri canali potranno essere riportate nel portale dal gestore o richieste al cliente tramite ticket, così da mantenere uno storico chiaro delle attività.

Account e credenziali

Ogni utente deve usare il proprio account personale e custodire le credenziali con attenzione. Non è consentito condividere account, password o codici di accesso con persone non autorizzate.

Il cliente deve comunicare tempestivamente eventuali accessi sospetti, perdita delle credenziali, uso non autorizzato dell'account o cambiamenti nei referenti autorizzati.

Contenuto dei ticket e allegati

Il cliente deve descrivere le richieste in modo chiaro, completo e veritiero, allegando solo file utili alla diagnosi o alla risoluzione del problema.

È vietato caricare contenuti illeciti, non pertinenti, pericolosi, contenenti malware o dati personali eccedenti rispetto alla richiesta. Il cliente resta responsabile delle informazioni inserite nel portale dai propri utenti autorizzati.

Autorizzazione alle attività tecniche

Con l'apertura di un ticket, la conferma di una richiesta, la fornitura di credenziali temporanee o una richiesta telefonica poi riportata nel portale, il cliente autorizza il gestore e il personale incaricato ad accedere ai dispositivi, account, software, reti o sistemi necessari per svolgere l'assistenza richiesta.

L'autorizzazione è limitata alla richiesta e alle attività ragionevolmente necessarie per diagnosi, riparazione, configurazione, verifica, documentazione e chiusura del ticket.

Il cliente dichiara di avere titolo per richiedere attività sui dispositivi o sistemi indicati e si impegna a fornire istruzioni corrette, credenziali valide e autorizzazioni interne quando necessarie.

Nomina privacy e dati presenti sui sistemi del cliente

L'accettazione di questi termini non costituisce, da sola, una nomina completa a responsabile del trattamento ai sensi della normativa privacy, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Se l'assistenza comporta accesso continuativo, sistematico o rilevante a dati personali trattati dal cliente per proprie finalità, le parti potranno sottoscrivere una nomina, un accordo sul trattamento dei dati o clausole dedicate.

In assenza di documento separato, l'accesso tecnico resta autorizzato solo nei limiti della richiesta di assistenza e delle istruzioni ricevute dal cliente.

Crediti ticket e condizioni operative

Le condizioni economiche e operative dipendono dagli accordi attivi con il cliente: pacchetto ore, crediti ticket o altra formula concordata.

Il portale può mostrare o registrare informazioni su crediti, ticket, tempi e stato delle richieste. Tali informazioni hanno funzione operativa e devono essere lette insieme agli accordi commerciali applicabili.

Priorità e tempi di gestione

Le priorità indicate dal cliente possono essere rivalutate dal gestore in base a impatto, urgenza, sicurezza, disponibilità, accordi attivi e informazioni ricevute.

Eventuali tempi di presa in carico, risoluzione o disponibilità del servizio sono vincolanti solo se previsti da accordi specifici. In assenza di accordi, il gestore opera secondo ragionevole organizzazione interna e priorità tecniche.

Manutenzione e indisponibilità

Il portale può essere temporaneamente non disponibile per manutenzione, aggiornamenti, sicurezza, guasti, attività tecniche o cause non dipendenti dal gestore.

Quando possibile, le attività programmate saranno gestite in modo da ridurre l'impatto sui clienti.

Comportamenti non consentiti

Non è consentito usare il portale per tentativi di accesso abusivo, attività dannose, caricamento di file pericolosi, falsificazione di informazioni, uso di account altrui, elusione delle misure di sicurezza o richieste non autorizzate su sistemi di terzi.

In caso di uso improprio, il gestore può limitare, sospendere o revocare l'accesso al portale e adottare le misure necessarie a proteggere il servizio e gli altri utenti.

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile della correttezza delle informazioni fornite, della legittimità delle richieste, della gestione dei propri utenti autorizzati e della protezione dei propri sistemi salvo quanto diversamente pattuito.

Il cliente deve mantenere backup, licenze, autorizzazioni e condizioni tecniche necessarie allo svolgimento delle attività richieste, salvo diversi accordi contrattuali.

Modifiche ai termini

I termini possono essere aggiornati per adeguarli all'evoluzione del portale, dei servizi, della sicurezza, degli accordi operativi o della normativa applicabile.

Quando cambia la versione dei documenti, il portale può richiedere una nuova accettazione prima di proseguire nell'uso dell'area riservata.

Documento generato da ARETEar_. Verificare i contenuti con i consulenti competenti prima della pubblicazione definitiva.