

Wolters Kluwer Italia S.r.l.  
Via Bisceglie n. 66  
20152 Milano  
Tel. +39 02 824761  
Fax +39 02 82476799

S.r.l. a Socio Unico  
Dir. Coord. di Wolters Kluwer N.V.  
Capitale sociale: € 19.640.000 int. vers.  
R. Imprese di Milano, C.Fisc. e P.Iva 10209790152  
R.E.A. di Milano N. 1353036

---

# Descrizione del servizio e Service Level Agreement del software Kleos

Versione 3.0 | 09/24

## 1. Descrizione del servizio software KLEOS

KLEOS è una soluzione progettata da WOLTERS KLUWER (di seguito indicato come il “Fornitore”) per avvocati e studi legali. Facilita la gestione efficiente di fascicoli, depositi telematici, anagrafiche, documenti, agenda, parcellazione e delle attività amministrative, consentendo l'accesso da remoto grazie alla tecnologia full cloud e alla APP dedicata.

### 1.1. Versioni e caratteristiche funzionali

Software web Kleos (per Windows, Mac e tablet*)		Essential	Pro
* Le funzioni contrassegnate con * non sono disponibili sui tablet. NB: Le funzioni in corsivo sono moduli opzionali a pagamento.			
<b>FASCICOLI E PERSONE</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione di qualsiasi tipo di fascicolo: giudiziale o stragiudiziale</li> <li>Inserimento di altri campi dati (schede aggiuntive)</li> <li>Controllo dei conflitti</li> <li>Inserimento di un numero illimitato di persone nei fascicoli</li> <li>Integrazione con servizi esterni per il controllo antiriciclaggio</li> <li><i>Modulo Aggiuntivo KyC: integrazione con servizi esterni di Business Intelligence (Visure Catastali, Conservatoria Registri immobiliari, Bilanci)</i></li> </ul>			
<b>GESTIONE PROFESSIONALE E INTEGRATA DI DOCUMENTI E POSTA ELETTRONICA</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di documenti con Microsoft Word*</li> <li>Inserimento automatico dei dati dei fascicoli nei modelli che utilizzano la carta intestata e il foglio di stile dello studio</li> <li>Conversione in PDF, PDA/A 1a e PDF/A 1b</li> <li>Anteprima del documento</li> <li>Versioning delle modifiche del file Word</li> <li>Integrazione con One LEGALE</li> <li><i>Modulo aggiuntivo Kleos Connect: condivisione di documenti esterni in un ambiente online sicuro</i></li> <li>Legal SmartDocuments- Tramite una maschera questionario, le informazioni inserite verranno incluse nel modello corrispondente o estratte automaticamente interagendo con Kleos per creare documenti in pochi clic</li> </ul>			
<b>AGENDA E SCADENZE</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione appuntamenti e udienze per tutti gli avvocati dello studio.</li> <li>Assegnazione di adempimenti e scadenze.</li> <li>Visualizzazione dell'Agenda Legale</li> <li>Creazione scadenze e adempimenti collegati</li> <li>Sincronizzazione in tempo reale con il calendario di Office365 o di Google.</li> <li>Accesso diretto alle riunioni di MS Teams da Kleos</li> </ul>			
<b>TIMESHEET (Modulo aggiuntivo a pagamento)</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Timesheet, configurabili per avvocato, per fascicolo, e tipo di prestazione .</i></li> <li><i>Calcolo con tariffe forfetarie</i></li> <li><i>Inserimento spese</i></li> <li><i>Gestione del budget</i></li> </ul>			
<b>GESTIONE DELLA PARCELLAZIONE E FATTURAZIONE ELETTRONICA</b>			<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di parcelle con parametri forensi e timesheet</li> <li>Modelli di parcella personalizzabili con carta intestata e foglio di stile dello studio</li> <li>Creazione e invio di PDF via e-mail</li> <li>Creazione di fatture elettroniche ed invio allo SDI</li> <li>Monitoraggio dello stato dei pagamenti con creazione automatica di solleciti</li> </ul>			
<b>FUNZIONI DI FATTURAZIONE AVANZATE</b>			<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Parcella per cliente: parcellare tutti i fascicoli di un cliente in un'unica parcella</li> </ul>			
<b>INTEGRAZIONE CON IL PROCESSO TELEMATICO*</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrazione con i token di firma certificati (Namirial e Aruba)</li> <li>Deposito Telematico degli atti</li> <li>Notifiche telematiche</li> <li>Consultazione dei registri di cancelleria (Polisweb)</li> <li><i>Accesso tramite Punto di Accesso Wolters Kluwer (Modulo Aggiuntivo)</i></li> </ul>			
<b>CARATTERISTICHE GENERALI</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dashboard configurabili con grafici e accesso rapido ai dati più rilevanti</li> <li>Visualizzazioni configurabili dei dati con esportazione in Excel</li> <li>Gestione delle autorizzazioni (in base ai colleghi di studio, ai ruoli, sul singolo fascicolo o sul documento)</li> </ul>			

## Applicazione per smartphone | Kleos App (per iPhone e Android)

Essential

Pro

### FASCICOLI E PERSONE



- Accesso alle informazioni del fascicolo e delle persone
- Accesso a e-mail, chiamate, SMS
- Visualizzazione di documenti recenti, prossimi eventi, attività da adempiere, timesheet

### DOCUMENTI ED EMAIL



- Tutti i documenti e le e-mail raggiungibili dal fascicolo
- Visualizzare in PDF, condividere via e-mail, WhatsApp o qualsiasi altra applicazione
- Importare immagini da fotocamera, galleria, file system o altre applicazioni

### AGENDA E ATTIVITÀ



- Accesso a tutti gli eventi e udienze del fascicolo
- Agenda personale con scheduler
- Sincronizzazione in tempo reale con il calendario di Microsoft 365 o Google

## Kleos Connect | Modulo a pagamento

Essential

Pro

### KLEOS CONNECT



- *Condivisione di informazioni con una o più persone*
- *Accesso 24/7 per i clienti al portale Kleos Connect*
- *Non richiede licenze*
- *Utilizzabile su tutti i dispositivi e browser*
- *Accesso alle sole informazioni condivise*
- *Accesso all'ultima versione delle informazioni condivise*
- *Possibilità di caricare documenti*

## Kleos Assistant (Mac e Windows)

Essential

Pro

### KLEOS ASSISTANT



- Kleos Assistant (KA) è un'applicazione che supporta Kleos
- È necessario installare Kleos Assistant sul dispositivo locale su cui viene eseguito Kleos per creare e modificare documenti MS-Word, *consultare il Polisweb e trasmettere depositi telematici* con Kleos
- Kleos Assistant consente di integrare i soli componenti di firma certificati in Kleos
- Kleos Assistant è supportato dai sistemi operativi Desktop e Terminal Server

## Kleos per Microsoft Outlook | COM Add-in (sarà disponibile fino a quando Microsoft non interromperà il supporto di questa tecnologia)

Essential

Pro

### KLEOS PER MICROSOFT OUTLOOK | COM Add-in



- Salvataggio di un'e-mail ricevuta in Kleos con/senza allegato o salvataggio del solo allegato in un fascicolo selezionato
- Selezione di un fascicolo, da una proposta multipla, effettuando una ricerca manuale, consultando i fascicoli più recenti
- Selezione della cartella in cui salvare il fascicolo
- "Prossime azioni" (aggiungere una nota in agenda, aggiungere una scadenza, aggiungere un incarico, aggiungere un timesheet)
- Composizione di un'e-mail utilizzando i dati del fascicolo o modelli e-mail

## Kleos per Microsoft Outlook | Add-in web

Essential

Pro

### KLEOS PER MICROSOFT OUTLOOK | COM Add-in web



- Salvataggio di un'e-mail ricevuta in Kleos con/senza allegato o salvataggio del solo allegato in un fascicolo selezionato
- Salvataggio dell'intero thread
- Selezione della cartella in cui salvare il fascicolo
- Possibilità di salvataggio in più fascicoli
- Messaggio di avviso in caso di e-mail già salvata

## Kleos PDA (Punto di Accesso) | Modulo a pagamento

Essential

Pro

## KLEOS PDA (PUNTO DI ACCESSO)



- Sincronizzazione dei fascicoli con i Registri di Cancelleria
- Scarico degli Eventi di Storico inseriti dal cancelliere
- Scarico automatico delle Scadenze e delle Udienze in Agenda Legale

## Kleos API (Servizio aggiuntivo a pagamento)

Essential

Pro

## KLEOS API



L'API di Kleos fornisce un'interfaccia tra KLEOS e altre applicazioni, come ad esempio i sistemi ERP. Per utilizzare l'API all'interno di uno studio legale è necessario sottoscrivere separatamente un contratto con i termini e le condizioni dell'API di Kleos. L'attuale descrizione dell'API per gli sviluppatori ed i system-integrator è reperibile tramite il contatto commerciale del cliente o inviando una richiesta di supporto all'Help Desk.

Per ogni endpoint API utilizzato (ad esempio, un sistema ERP) è necessaria una licenza Kleos API.

L'API Kleos ed il supporto per sviluppatori ed i system-integrator sono un'opzione aggiuntiva a pagamento, non inclusa nella licenza generale del prodotto.

**AUTENTICAZIONE**

- Autenticazione basata su Token Authentication
- Token di aggiornamento

**FASCICOLI**

- Creare un fascicolo
- Aggiornare un fascicolo
- Caricare un fascicolo
- Ottenere un template di un fascicolo
- Ottenere l'elenco delle tipologie
- Cancellare un fascicolo

**CONTATTI**

- Ricerca contatto
- Ottenere un contatto partendo dall'ID
- Ottenere il template di contatto.
- Creare un contatto
- Aggiornamento Contatti
- Cancellare un contatto
- Ottenere i moduli legali per il contatto

**DOCUMENTI**

- Ottenere la cartella dei documenti
- Caricare un documento

**MEBRI DELL'UFFICIO**

- Ricerca membri dell'ufficio
- Creare un membro dell'ufficio
- Ottenere un membro dell'ufficio partendo dall'ID
- Modificare un Membro dell'ufficio
- Cancellare un membro dell'ufficio
- Rimuovere un membro dell'ufficio da tutti i gruppi

## 1.2. Caratteristiche e modalità di accesso

## Accesso degli utenti

Licenza di accesso per singolo utente	Su base individuale, non può essere condivisa. Ad ogni utente deve corrispondere una licenza (Essential o PRO).
Numero di utenti possibili	Fino al raggiungimento del numero di licenze acquistate.
Cambio di utente	Le licenze degli utenti disattivati all'interno dello stesso studio legale, possono esser riassegnate ad altri utenti dello stesso studio.
Autenticazione basata su password	Gli utenti accedono a Kleos con il proprio nome utente e la propria password. Le password sono criptate e memorizzate nel database.
Criterio della password predefinita	Requisiti minimi di Kleos Internal Password: * <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 12 caratteri</li> <li>▪ 1 lettera maiuscola e 1 minuscola</li> <li>▪ 1 cifra o carattere speciale</li> </ul> * Può differire se si utilizza un'autorizzazione esterna, ad esempio Azure AD.
Diritti di accesso personalizzabili	I concetti di ruolo e autorizzazione esistenti si adattano alle necessità di organizzazioni complesse. Si possono assegnare autorizzazioni "per utente" o "per gruppo" (ad esempio: per personale paralegale, per praticanti, per partner dello studio).
Autenticazione a più fattori	Kleos supporta l'autorizzazione a due fattori per tutti gli utenti. Come secondo fattore è necessaria un'applicazione Authenticator, ad esempio su uno smartphone. Sono supportate l'applicazione Microsoft Authenticator e l'applicazione Google Authenticator.
Integrazione di Azure AD (SSO)	Kleos supporta la connettività a Microsoft Azure Active Directory come funzionalità opzionale (a pagamento). In relazione alla connessione a Microsoft Azure AD, l'autorizzazione degli utenti viene eseguita tramite l'utente Azure AD e fornisce funzionalità di single sign-on. All'interno di Kleos, un utente Kleos deve essere collegato a un utente Azure AD. Dopo il collegamento, le password e il blocco degli utenti per questo utente sono gestiti esclusivamente tramite Azure AD. La sincronizzazione degli utenti (ad es. cambio di nome, ecc.) non è automatizzata in Kleos per motivi di sicurezza.

## Altre funzioni speciali di Kleos

### Font supportati per la conversione PDF

La conversione PDF supporta i seguenti Caratteri Microsoft.

I Caratteri non elencati saranno sostituiti da caratteri simili durante la conversione, il che potrebbe comportare differenze nell'aspetto del file PDF rispetto all'originale.

Monospaced fonts	Symbol Fonts	Proportional Fonts			
Consolas	Cambria Math	Arial	Medium	MV Boli	Small Fonts
Courier	Marlett	Calibri	Georgia	Myanmar Text	Sylfaen
Courier New	Segoe UI Symbol	Cambria	Impact	Palatino Linotype	Tahoma
Lucida Console	Symbol	Candara	Lucida Sans	Roman	Times New Roman
	Webdings	Comic Sans MS	Unicode	Script	Trebuchet MS
	Wingdings	Constantia	Modern	Segoe Print	Verdana
		Corbel	MS Sans Serif	Segoe Script	
		Franklin Gothic	MS Serif	Segoe UI	

### Integrazione del Processo Telematico

Il software consente, con i soli dispositivi certificati, la consultazione dei registri di cancelleria (Polisweb) nonché la trasmissione telematica dei depositi negli Uffici Giudiziari abilitati.

### Fusi orari

Kleos salva e visualizza le date nel fuso orario europeo CET (GMT+1).  
Altri fusi orari non sono supportati.

## 1.3. Storage (spazio di archiviazione)

Il canone di base comprende una quantità limitata di storage complessivo per tutto lo studio legale, indicata nella tabella in basso.

### Storage per Studio Legale incluso nel canone annuo

**Essential**
**Pro**

#### PER GLI STUDI CON IL NUMERO DI UTENZE DA 1 A 9

**50 GB**
**70 GB**

#### PER GLI STUDI CON IL NUMERO DI UTENZE UGUALE O SUPERIORE A 10

**70 GB**
**100 GB**

Lo spazio è inteso per intero studio legale e non per utente.

Nel caso di presenza anche solo di una licenza KLEOS PRO, automaticamente verrà applicato a tutto lo studio il limite corrispondente.

Esempio:

- Studio legale con 10 utenze Essential = **50 GB complessivi**
- Studio legale con 13 utenze, 3 Essential e 10 Pro = **100 GB complessivi**

## 1.4. Modelli

Durante la fase di Startup iniziale, viene consegnato al cliente un set iniziale di Template/Modelli. Il cliente accetta questi modelli come "visti e piaciuti". Modifiche dei Modelli/Template: le modifiche al set iniziale di template sono fornite da Wolters Kluwer Italia. Per la realizzazione delle singole modifiche, verrà predisposta un'offerta commerciale specifica.

## 1.5. Requisiti tecnici minimi IT

I requisiti IT applicabili a Kleos sottoindicati sono quelli validi al momento della sottoscrizione di questo documento ma sono soggetti a cambiamenti in funzione dell'evoluzione tecnologica. Gli ultimi aggiornamenti sono disponibili sul sito web del prodotto Kleos al seguente indirizzo:

<https://kleos.wolterskluwer.com/Italy/default/kleosweb>

### Prerequisiti tecnici

#### Connessione Internet

Per utilizzare Kleos è indispensabile una connessione stabile a Internet. Normalmente, questi requisiti sono garantiti dalle principali offerte di connettività presenti sul mercato ma è comunque utile accertarsene prima della sottoscrizione. Dovrebbe essere disponibile una larghezza di banda di almeno 10 Mbps, a seconda del numero di utenti simultanei. La connessione in uscita deve essere possibile sia via https sia via http.

#### Kleos sui sistemi operativi desktop

Kleos è supportato dai seguenti sistemi operativi desktop:

- Microsoft Windows 10\*
- Microsoft Windows 11\*

Versione 64bit di Windows è raccomandata

- Apple MacOS 12 (Monterey)\*
- Apple MacOS 13 (Ventura)\*

Su questi sistemi operativi sono supportati i seguenti browser per l'accesso alla soluzione SaaS Kleos:

- Safari\* di Apple
- Google Chrome\*
- Microsoft Edge\*

[www.support.apple.com/downloads/#safari](http://www.support.apple.com/downloads/#safari)   [www.google.com/chrome](http://www.google.com/chrome)   [www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge](http://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge)

## Prerequisiti tecnici

### Kleos sui sistemi operativi per tablet

\* Kleos è supportato solo dalle versioni del sistema operativo per le quali il fornitore del sistema operativo fornisce un supporto. Si prega di notare le limitazioni per gli AddIn quando si utilizzano tablet basati su Android.

Kleos è supportato dai seguenti sistemi operativi per tablet:

- Apple iPadOS 15\*
- Apple iPadOS 16\*
- Google Android 12L\*
- Google Android 13L\*
- Apple MacOS 12 (Monterey)\*
- Apple MacOS 13 (Ventura)\*

Sui sistemi operativi Apple sono supportati i seguenti browser per l'accesso alla soluzione SaaS basata sul web di Kleos:

- Apple Safari\*
  - Google Chrome\*
- [www.support.apple.com/downloads/#safari](http://www.support.apple.com/downloads/#safari)      [www.google.com/chrome](http://www.google.com/chrome)

### Kleos su sistemi operativi Terminal Server

\* Kleos è supportato solo dalle versioni del sistema operativo per le quali il produttore del sistema operativo fornisce un supporto.

Kleos è supportato dai seguenti sistemi operativi Terminal Server:

- Windows Server 2016\*
- Windows Server 2019\*
- Windows Server 2022\*

Su questi sistemi operativi sono supportati i seguenti browser per l'accesso alla soluzione SaaS Kleos:

- Safari\* di Apple
  - Google Chrome\*
  - Microsoft Edge\*
- [www.support.apple.com/downloads/#safari](http://www.support.apple.com/downloads/#safari)      [www.google.com/chrome](http://www.google.com/chrome)      [www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge](http://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge)

### Kleos - Assistenza Microsoft Office

I componenti aggiuntivi Kleos per Microsoft Office sono supportati alle seguenti condizioni:

	Kleos per Microsoft Outlook (componente aggiuntivo COM)	Kleos per Microsoft Outlook (Web AddIn)	Kleos per Microsoft Office (Web AddIn)
Sistema operativo Microsoft Windows	●	●	●
Apple Mac OS		●	●
Apple iOS		●	
Sistema operativo Apple iPad		●	●
Google Android		●	
Browser web		●	●

#### Kleos per Microsoft Outlook (componente aggiuntivo COM):

Kleos for Outlook può essere installato come componente aggiuntivo nelle seguenti versioni di Office Windows:

- Windows Server 2016\*
- Windows Server 2019\*
- Windows Server 2022\*

**Il componente aggiuntivo sarà disponibile fino a quando Microsoft non interromperà il supporto per questa tecnologia, dopodiché sarà disponibile solo il Web Add-in. Non è ancora noto quando ciò avverrà.**

#### Kleos per Microsoft Outlook (Web Add-in):

La versione web del componente aggiuntivo Kleos for Outlook è supportata da Microsoft Windows, Apple Mac OS, Apple iOS, Apple iPadOS e Google Android.

Per l'integrazione con Microsoft Office, sono supportate le seguenti versioni di Office:

- Microsoft Office 2016\*
- Microsoft Office 2019\*
- Microsoft Office 2021\*
- Microsoft Office per Mac 2016\*
- Microsoft Office per Mac 2019\*
- Microsoft Office per Mac 2021\*
- Microsoft 365 per Mac\*
- Applicazioni Microsoft Office per iPhone, iPad e Google Android

Il componente aggiuntivo Web di Outlook funziona solo con i seguenti prerequisiti:

Tipo di account	Server di Exchange	Web	Apple MacOS	Microsoft Windows	Mobile (iOS, iPadOS, Android)
Microsoft 365	Scambio online	+	+	+	+
Outlook.com	Scambio online	+	+	+	-
Gmail	Scambio online	-	+	-	-
Account aziendale (Active Directory)	Exchange on premise	-	-	-	-
Account aziendale (Active Directory)	Scambio ibrido	+	+	+	+
Account personale	POP/IMAP (No Exchange)	-	-	-	-

#### Kleos per Microsoft Office (Web Add-in):

Kleos for Office è supportato su ambienti Windows, Apple Mac OS e Apple iPad OS. Può essere utilizzato in Microsoft Word, Microsoft Excel e Microsoft PowerPoint.

Per l'integrazione con Microsoft Office, sono supportate le seguenti versioni di Office:

- Microsoft Office 2016\*
- Microsoft Office 2019\*
- Microsoft Office 2021\*
- Microsoft Office per Mac 2016\*
- Microsoft Office per Mac 2019\*
- Microsoft Office per Mac 2021\*
- Microsoft 365 per Mac\*
- Applicazioni Microsoft Office per iPhone, iPad e Google Android

#### Nota per l'uso mobile:

L'add-in Web di Outlook sui dispositivi mobili è supportato solo assieme all'applicazione Microsoft Outlook. L'Office Web Add-in è supportato solo assieme alle applicazioni Microsoft Word, Microsoft Excel o Microsoft PowerPoint su Apple iPad OS.

È obbligatorio un abbonamento a Microsoft 365 o Microsoft Office 365 che includa l'uso delle applicazioni Office mobile.

\* Kleos è supportato solo con le versioni di Microsoft Office per le quali il produttore fornisce un supporto attivo.

## Prerequisiti tecnici

### Kleos Mobile

\* Kleos è supportato solo dalle versioni del sistema operativo per le quali il fornitore del sistema operativo fornisce un supporto attivo.

Kleos Mobile è supportato sugli smartphone dai seguenti sistemi operativi:

- Apple iPadOS 15\*
- Apple iPadOS 16\*
- Google Android 12L\*
- Google Android 13L\*
- Apple MacOS 12 (Monterey)\*
- Apple MacOS 13 (Ventura)\*

### Browser supportati per Kleos Connect

\* Kleos è supportato solo dalle versioni del Browser per le quali il produttore fornisce supporto.

Kleos Connect funziona con i browser web più diffusi.

I seguenti browser web sono supportati e approvati per il funzionamento:

- Safari\* di Apple
  - Google Chrome\*
  - Microsoft Edge\*
- [www.support.apple.com/downloads/#safari](http://www.support.apple.com/downloads/#safari)   [www.google.com/chrome](http://www.google.com/chrome)   [www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge](http://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge)

### Kleos Assistant

Kleos Assistant può essere installato e utilizzato sui sistemi operativi Desktop e Terminal server supportati (vedi sopra).

Kleos Assistant contiene componenti per l'integrazione con Microsoft Office ed i token di firma digitale certificati (Namirial e Aruba).

## 2. Manutenzione e SLA (Service Level Agreement)

### Assistenza base inclusa nel canone <sup>1</sup>

#### Canali di assistenza (Help Desk 1° livello)

Telefono, e-mail, chat, portale web.

#### Assistenza telefonica/Portale web

##### Italia:

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00.

Il sabato e la domenica e nei giorni festivi non è disponibile l'assistenza telefonica.

##### Portale web dell'Italia:

<https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?language=it>

#### Lingua

##### Italia:

Il supporto è offerto in lingua italiana.

<sup>1</sup> Disponibile a pagamento il servizio di assistenza aggiuntivo "Hypercare". Per informazioni, rivolgersi al proprio riferimento commerciale.

### Servizi

#### Risposta alle domande sul prodotto

Assistenza per le domande relative al funzionamento dell'applicazione

#### Ricezione di messaggi di errore

Ricezione e analisi iniziale dei messaggi di guasto e di errore.

#### Risoluzione dei problemi

Risoluzione di problemi semplici, altrimenti inoltra del messaggio di errore al supporto di 2° livello.

#### Accesso remoto al sistema informatico o al database del cliente

Analisi del software e dell'hardware (ad esempio, file di log, di configurazione e di backup, file, documenti e informazioni sul sistema operativo, programmi software di terze parti) allo scopo di risolvere i guasti segnalati o assistere il cliente con problemi applicativi.

L'accesso al sistema informatico è fornito tramite lo strumento GoTo.

### Prestazioni non dovute e diritto di rifiutare la prestazione

#### Servizi non forniti nell'ambito dell'assistenza agli utenti o solo sulla base di un differente accordo contrattuale

- Estensioni e/o miglioramenti specifici del software
- Modifiche della carta intestata, creazione della carta intestata
- Modifiche ai template, creazione di template
- Domande di chiarimento tipicamente trattate nelle sessioni di formazione
- Formazione dei dipendenti
- Installazione di aggiornamenti per il sistema operativo o per Microsoft Office
- Servizi di migrazione (ad esempio, conversioni di dati)
- Assistenza in loco
- Assistenza hardware
- Assistenza per applicazioni di terzi, come la famiglia di prodotti Microsoft Windows o Microsoft Office, a meno che le domande o i problemi in questione non riguardino specificamente l'uso del software concesso in licenza

#### Diritto di rifiutare la prestazione

I servizi di assistenza non saranno più forniti se il cliente stesso ha apportato modifiche al software o se ha fatto apportare modifiche da terzi, o se i requisiti informatici per l'utilizzo del software non sono soddisfatti.

## Accesso remoto al sistema informatico del cliente

Controllo degli accessi	L'accesso è possibile solo dopo l'approvazione del cliente (l'approvazione avviene tramite lo scambio di una chiave temporanea, unica, generata al momento e fornita al cliente). L'approvazione è registrata e notificata al cliente. Prima di ogni approvazione, il membro del personale di supporto del Fornitore indica che le applicazioni in esecuzione con dati visibili dei clienti o altre informazioni riservate devono essere chiuse prima dell'accesso. Il cliente può interrompere l'accesso in qualsiasi momento.
Crittografia	Le connessioni di comunicazione esterne avvengono tramite canali di dati protetti, impostati con uno scambio di chiavi pubbliche/private RSA a 1024 bit con AES-CBC a 128 bit e HMAC-SHA1.

## Accesso remoto al database del cliente

Controllo degli accessi	L'accesso alle banche dati utilizzate dal cliente è possibile solo previa abilitazione e conseguente autorizzazione da parte del Cliente stesso del Support User (Utente di Supporto). L'accesso è consentito solo ai collaboratori del Fornitore appositamente autorizzati.
Crittografia	Durante l'accesso vengono attivati tutti i meccanismi di crittografia attivi anche durante il lavoro del cliente con il software. Non vengono impostate altre connessioni di comunicazione esterne.

## Personale di supporto

Segreto professionale	Il personale di supporto del Fornitore e i subappaltatori hanno l'obbligo di mantenere il segreto professionale.
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Risoluzione dei problemi

Errori software/classi di errori	<p>Il Fornitore si impegna ad eliminare eventuali anomalie segnalate dagli utenti. Un errore è considerato tale se il software non corrisponde alla descrizione del servizio, tra l'altro nella documentazione di accompagnamento, e compromette l'uso descritto. Per quanto riguarda la classificazione degli errori e il tipo e la portata della loro correzione, si applicano le seguenti classi di errori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Errore di classe I: Un errore che impedisce completamente l'accesso o l'utilizzo dei Servizi software</li> <li>▪ Classe di errore II: Un errore che interrompe l'esecuzione di una funzione principale dei Servizi software: I servizi software sono accessibili e utilizzabili in modalità degradata</li> <li>▪ Classe di errore III: Un errore che ha conseguenze limitate per l'Utente, in quanto non influisce sulle funzioni principali dei Servizi software</li> </ul>
----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tempi di risposta	<p>A seconda della classe di errore, il tempo di risposta è il seguente::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Errore di classe I: Fino a quattro ore, dalle 9:00 alle 18:00 dei giorni lavorativi, risposta tramite call-back o risposta in formato elettronico</li> <li>▪ Errore di classe II: Fino a due giorni lavorativi, risposta tramite call-back o risposta in formato elettronico</li> <li>▪ Errore di classe III: Fino a quattro giorni lavorativi, risposta tramite call-back o risposta in formato elettronico</li> </ul>
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TEMPO PER LA PRESA IN CARICO		URGENZA			
		1 - Impossibile eseguire operazioni fondamentali (accesso al programma, perdita di dati, ...)	2 - Errore del programma per il quale è presente un work-around, anche se complesso	3 - Problema minore per il quale è presente un work-around con basso impatto sull'operatività	4 - Richiesta di informazioni o problema minore che non ha impatto sull'uso del sistema
Priorità	1. CRITICA	4 ore	2 giorni	10 giorni	10 giorni
	2. ALTA	1 giorno	4 giorni	15 giorni	20 giorni
	3. MEDIA		10 giorni	30 giorni	45 giorni
	4. BASSA		15 giorni	45 giorni	60 giorni

Il tempo di risposta inizia a decorrere dal momento in cui il numero di ticket viene comunicato dall'helpdesk. Wolters Kluwer è libera di scegliere il dipendente che si occuperà di un Ticket di assistenza. Il Cliente non può chiedere di essere assistito da una persona in particolare.

Risoluzione dei problemi	<p>La risoluzione dei problemi sarà effettuata, a discrezione del Fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ attraverso la correzione di bug</li> <li>▪ attraverso la fornitura di un workaround che non ostacoli indebitamente il comportamento in fase di esecuzione e di risposta del software del contratto</li> </ul>
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Nuove versioni

<b>Aggiornamenti</b>	A intervalli irregolari: Aggiornamenti del contenuto del software (in particolare aggiunte e modifiche a causa di cambiamenti nella legislazione), piccole aggiunte al software ed eliminazione di errori del software.
<b>Rilasci versione</b>	A intervalli irregolari, circa 3-4 release principali all'anno: Aggiunte al software con funzionalità più estese e nuove, contenuti aggiornati ed eliminazione di bug del software. Un rilascio può contenere un'interfaccia utente modificata che l'utente deve imparare. Ulteriori release possono essere fornite per fornire una conformità normativa o in termini di sicurezza.
<b>Informazioni su aggiornamenti e rilasci</b>	Tramite annunci attraverso il software stesso, comprese brevi notifiche di modifiche/aggiunte sul sito web del prodotto.
<b>Fornitura di aggiornamenti/rilasci</b>	<p>Kleos è una soluzione SaaS basata sul web che non deve essere installata o aggiornata dal cliente. Tuttavia, esistono dei componenti aggiuntivi che devono essere installati localmente o che sono inclusi in prodotti installati localmente dall'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kleos for Outlook / Kleos for Office Web Add-in si aggiorna autonomamente</li> <li>▪ Kleos per Outlook Com Add-in è fornito per il download manuale e deve essere aggiornato manualmente</li> <li>▪ Kleos Assistant è disponibile per il download e l'installazione manuale o con una procedura di aggiornamento automatico.</li> </ul> <p>Le applicazioni per dispositivi mobili come tablet o smartphone sono fornite attraverso gli app store dei rispettivi sistemi operativi (attualmente Apple iOS, Apple iPadOS e Google Android).</p>
<b>Manutenzione del software in relazione alle famiglie di prodotti Apple macOS, Microsoft Windows e Microsoft Office.</b>	<p>Il Fornitore si impegna a fornire i servizi di manutenzione in relazione alle famiglie di prodotti Apple macOS, Microsoft Windows e Microsoft Office nelle rispettive versioni utilizzate dal cliente (di seguito: Prodotto) fino ai tempi descritti di seguito: (1) il prodotto in questione non è più coperto dal supporto avanzato di Apple o Microsoft, e/o (2) l'ultima versione .NET non è supportata, e/o (3) la compatibilità del prodotto con il software non può più essere stabilita a causa di modifiche apportate da Apple o Microsoft, o a causa di modifiche negli strumenti di programmazione forniti da Apple o Microsoft. Il cliente verrà informato tempestivamente. La data di scadenza del supporto esteso per i prodotti Apple o Microsoft può essere consultata nella Politica di supporto del ciclo di vita dell'azienda.</p> <p>In caso di cambio di versione dei suddetti prodotti software, il Fornitore fornirà una versione compatibile entro un periodo di dodici (12) mesi dal rilascio della versione definitiva.</p>

## Disponibilità dei servizi software

<b>Piattaforma Kleos</b>	<p>Percentuale complessiva di disponibilità 99,5%          Disponibilità dell'applicazione 99,8 %          Disponibilità dell'infrastruttura 99,7%</p> <p>La percentuale di uptime complessivo comprende le dipendenze di applicazioni e infrastrutture e include solo le disponibilità di cui il Fornitore è responsabile. Non sono incluse le disponibilità ridotte che sono al di fuori del controllo del Fornitore (ad esempio, guasti a Internet al di fuori del data center, ecc.).</p> <p>La percentuale complessiva di disponibilità del servizio è calcolata come media annuale mensile.</p> <p>Per base mensile si intende 1/12 del valore annuale, meno il numero di minuti di fermo macchina nel mese corrispondente, diviso per 1/12 del valore annuale.</p> <p>Per "Tempo di inattività" si intende qualsiasi periodo, superiore a dieci minuti, all'interno dell'orario di disponibilità programmato, durante il quale l'abbonato non è in grado di accedere al Servizio o di utilizzarlo a causa di un guasto materiale del Servizio che non soddisfa le specifiche funzionali pubblicate, ad esclusione di qualsiasi periodo che si verifica durante un Tempo di inattività programmato.</p> <p>Per "Tempi di inattività programmati" si intende il tempo individuato dal Fornitore per effettuare eventuali aggiornamenti e/o manutenzioni sull'applicativo o sui sistemi ad esso collegati e l'eventuale superamento del tempo di completamento previsto.</p> <p>Il Fornitore si adopererà in modo commercialmente ragionevole per fornire un preavviso di almeno 24 ore prima di intraprendere qualsiasi fermo programmato.</p>
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ESCLUSIONI

Qualsiasi impegno di disponibilità e altri impegni relativi ai livelli di servizio (come i tempi di risposta o di risoluzione) non si applicano nelle seguenti situazioni:

- In caso di problemi o interruzioni causati da un'azione o un'omissione di un utente o di un terzo non autorizzato dal Contratto (ad eccezione dei subappaltatori sotto il controllo diretto del Fornitore)
- In caso di indisponibilità dei Servizi Software richiesto dal Cliente
- Qualora il Fornitore necessiti del supporto dell'acquirente per individuare un problema o un errore e l'acquirente non fornisca tale supporto entro un tempo ragionevole
- Eventi derivanti dal mancato rispetto da parte del cliente di qualsiasi requisito tecnico per l'utilizzo dei Servizi software
- Eventi derivanti dall'uso illegale o illecito dei Servizi software da parte del Cliente
- Eventi derivanti da incidenti o guasti dei relativi fornitori di servizi Internet;
- Eventi che derivano dai server del Cliente
- Un evento di forza maggiore, più in generale, quando il Cliente viola il Contratto

### 3.Obblighi del Cliente

Obbligo del cliente	
Aggiornamento del software	<p>Il cliente è tenuto a installare immediatamente e a proprie spese tutti gli aggiornamenti e le release per Kleos Assistant e Kleos for Outlook-COM Add-in, non appena questi vengono resi disponibili dal Fornitore.</p> <p>Kleos Assistant dispone di una funzione automatica di aggiornamento. Questa funzione di aggiornamento deve essere abilitata dal cliente e può essere attivata centralmente dal Fornitore nell'ambito di un aggiornamento/rilascio. In un ambiente Terminal Server, il cliente deve garantire in modo adeguato che Kleos Assistant possa essere aggiornato da uno script notturno. A tal fine, il Fornitore fornirà istruzioni adeguate.</p> <p>Il cliente è consapevole che la versione di Kleos Assistant e Kleos for Outlook-COM Add-in deve essere sempre compatibile con la versione SaaS/web dell'applicazione Kleos. In caso contrario, dopo l'aggiornamento dell'applicazione principale di Kleos, diverse funzioni del software non potranno più essere utilizzate.</p>
Permettere l'accesso remoto	<p>Il cliente deve assicurarsi che il sistema su cui utilizza il software sia accessibile da remoto durante la risoluzione dei problemi. A tal fine, il cliente deve garantire una connessione Internet adeguata e consentire l'accesso remoto.</p>
Rapporto sull'incidente	<p>Il cliente comunicherà immediatamente al Fornitore qualsiasi incidente che si verifichi, indicando il modo in cui si manifesta il malfunzionamento, le circostanze in cui si verifica e come, secondo il cliente, deve essere classificato l'incidente.</p>
Assistenza per la risoluzione dei problemi	<p>Il Fornitore non è responsabile per i ritardi di cui è responsabile il Cliente, ad esempio per la mancata risposta e/o decisione sulle misure da adottare, ecc. La data/ora di apertura dell'incidente e il numero dell'incidente sono generati automaticamente dall'applicazione helpdesk.</p> <p>In caso di mancata risposta da parte del cliente entro dieci (10) giorni lavorativi o dopo il terzo sollecito da parte del personale del Fornitore, il Fornitore si riserva il diritto di chiudere la richiesta.</p>
Sistema operativo, browser web e software per ufficio	<p>Il cliente dovrà utilizzare sistemi operativi, web-browser e software per ufficio conformi alle specifiche delle rispettive versioni del software. I requisiti corrispondenti saranno pubblicati con l'apparizione della rispettiva versione.</p>
Assistenza	<p>Per garantire una risoluzione agevole dei problemi, i clienti sono pregati di cercare le possibili soluzioni nel Portale clienti prima di inviare un ticket di assistenza e, se necessario, di consultare preventivamente l'amministrazione del proprio studio legale.</p>

### Servizi di reversibilità

Cessazione dei Servizi	
Disdetta del servizio	<p><b>Fase: Attivo</b> Quando un cliente dà disdetta al servizio Kleos, l'istanza del cliente attraversa diverse fasi prima di essere definitivamente cancellata.</p> <p><b>Fase: Cancellazione</b> L'istanza rimarrà attiva fino alla data di cancellazione confermata e il cliente potrà continuare a utilizzare l'istanza senza limitazioni fino alla data di cancellazione. Assicuratevi di richiedere attivamente un backup dei vostri dati prima della data di cancellazione.</p> <p><b>Fase: Terminato</b> La fase Terminato durerà 30 giorni. Durante questo periodo, l'accesso all'istanza è completamente disabilitato. La durata di un backup è un processo separato e non prolunga questa fase.</p> <p>Al termine del periodo di cancellazione, l'istanza del cliente sarà automaticamente impostata sullo stato di Eliminato. Da questo momento in poi, l'istanza non potrà più essere riattivata e i suoi dati saranno definitivamente cancellati. Assicuratevi di aver richiesto il backup dei dati prima che questa fase abbia effetto.</p>
Backup dei dati	<p>Quando si disdice l'abbonamento, è possibile richiedere un backup dell'istanza del cliente. Il processo di cancellazione non prevede la fornitura automatica di un backup.</p> <p>Una volta creato il backup, riceverete un messaggio di posta elettronica con le istruzioni per il download del backup e con l'indicazione del periodo di scadenza in cui il backup verrà automaticamente eliminato dai nostri server. Per motivi di sicurezza, non riceverete automaticamente la password di decodifica. Questa sarà inviata separatamente dal Servizio Clienti quando il processo di creazione ed invio del backup sarà completato.</p> <p>Il backup fornito comprende un contenitore 7zip contenente i documenti salvati in una struttura di cartelle che riflette i numeri delle pratiche presenti in Kleos. I documenti vengono esportati nel loro formato originale e resi disponibili per il download. Oltre al contenitore dei documenti, il cliente riceverà un contenitore 7zip con una struttura leggibile dal computer (anagrafiche, pratiche, appuntamenti e scadenze, parcellazione, attività se presenti). Questa struttura è fornita in formato di backup MS-SQL.</p>