CARTA DEL SERVIZIO bWireless OPIQUAD

Versione del 24/01/2025

Il contenuto della presente Carta di Servizio è da intendersi ad integrazione della Carta dei Servizi generali https://www.opiquad.it/cgc-clienti

Sezione 1.01 OBBLIGO DI MEZZI

Il servizio (bWireless) coincide con l'accesso ad Internet in modalità hot-spot Wi-Fi gratuito, tramite registrazione (autenticazione) al Captive Portal bWireless. Il Servizio consente la connessione a internet dei propri dispositivi mobili, nelle aree di pertinenza del Gestore affiliato, allo scopo abilitate, nel rispetto della legislazione vigente e delle finalità del servizio.

Opiquad mette a disposizione del Cliente diverse risorse. Per "Risorse" si intendono gli elementi che costituiscono i Servizi dell'universo bWireless, in particolare le istanze di autenticazione al Servizio "Captive Portal", banda internet (nel caso in cui sia richiesta dal Cliente), e i Server Host (server dedicati al calcolo ed erogazione di dati).

Le Istanze sono composte da un portale web per l'autenticazione al Servizio bWireless, richiamabile tramite url https://app.bwireless.it .

In funzione della configurazione e del tipo di istanza virtuale, le risorse assegnate, la velocità massima dei dati sulla banda passante (distribuzione, geolocalizzazione) possono variare.

Le quantità di risorse assegnate al Cliente sono o garantite o condivise dal Cliente e da altri utenti che dispongono anch'essi di una o più istanze installate sullo stesso Server Host. In caso di risorse condivise, la performance non può essere garantita.

Prima di scegliere il Servizio bWireless, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le configurazioni di punti wireless (Captive Portal) utili per accedere al Servizio stesso. È compito del Cliente selezionare il numero di Captive Portal, le cui caratteristiche rispondono meglio alle sue necessità e aspettative.

Le risorse utili a gestire i portali di autenticazione (Captive portal, etc.) messe a disposizione del Cliente restano di proprietà esclusiva di Opiquad.

Le capacità dell'Infrastruttura utilizzata nel quadro del Servizio bWireless possono essere limitate.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio bWireless, Opiquad è sottoposta esclusivamente a un obbligo relativo ai mezzi e non al risultato.

Per l'intera durata del Contratto, Opiquad mette a disposizione del Cliente un'Interfaccia di Gestione con cui nel Servizio bWireless configurare gli utenti (creazione, eliminazione…) e controllare i propri consumi.

Le infrastrutture Opiquad su cui vengono messe a disposizione i portali di autenticazione, sono accessibili al Cliente così come al pubblico, attraverso la rete Internet. Il Cliente deve disporre di una connessione Internet per connettersi al portale di richiesta e accedere al Servizio bWireless, ed è l'unico responsabile della suddetta connessione Internet con particolare riferimento alla sua disponibilità, affidabilità e sicurezza.

Sezione 1.02 SUPPORTO TECNICO

Per qualsiasi malfunzionamento del Servizio bWireless la cui responsabilità possa essere ricondotta a Opiquad, il Cliente ha la possibilità di contattare il supporto tecnico, utilizzando le coordinate presenti sul sito Opiquad. Ogni richiesta o dichiarazione di incidente ricevuta con queste modalità dà luogo alla creazione di un ticket di supporto, inviando una email alla casella support-tlc@opiquad.it. Il Cliente viene informato tramite un messaggio di posta elettronica della creazione del ticket e del numero corrispondente.

In caso di dichiarazione di un incidente, il Cliente comunica a Opiquad tutte le informazioni relative al problema riscontrato, per consentirle la corretta esecuzione della diagnostica.

Sezione 1.03 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ di bWireless Opiquad

Opiquad si impegna ad utilizzare tutta la cura e la diligenza necessarie a fornire un Servizio di qualità, conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

Opiquad, in particolare, si impegna a:

- Assicurare l'amministrazione dell'Infrastruttura bWireless, dei Captive Portal e dell'Interfaccia di Gestione.
- Mantenere in funzione l'Interfaccia di Gestione e i Captive Portal. In caso di malfunzionamenti di quest'ultimi, Opiquad si impegna a sostituire i componenti difettosi nel più breve tempo possibile, fatta eccezione per cause ad essa non imputabili, ai casi fortuiti e/o di forza maggiore, o in qualunque altro tipo di intervento che necessiti un'interruzione più lunga del tempo abituale. In quest'ultimo caso, Opiquad ne informerà immediatamente il Cliente.
- Assicurare la disponibilità di Captive Portal e dell'Interfaccia di Gestione Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio bWireless per porre in essere un intervento tecnico teso a migliorarne il funzionamento.
- Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di Incidente, su richiesta del Cliente e con riserva dei casi di Incidente conseguente a un utilizzo inappropriato del Servizio bWireless da parte del Cliente.
- Assicurare la manutenzione, al miglior livello possibile di qualità, dei propri strumenti conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

Opiquad non effettua nessun salvataggio specifico del contenuto e dei dati presenti nell'Interfaccia di Gestione. I meccanismi di replica dei dati effettuati da Opiquad nel quadro della suddetta Interfaccia di Gestione non costituiscono in nessun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita del suo contenuto e dei suoi dati.

Sezione 1.04 GEOLOCALIZZAZIONE

Al momento della creazione dell'Interfaccia di Gestione, Opiquad sceglie la localizzazione tra i datacenter disponibili.

Il Cliente riconosce e accetta che il trattamento dei dai possa essere sottoposto alla legislazione del territorio sul quale sono installate le Infrastrutture e ove sono salvati i suoi dati.

Riconosce anche la facoltà di Opiquad di sospendere il Servizio bWireless nel momento in cui questo venga utilizzato per un'attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da Opiquad.

Nel caso di indirizzi IP geolocalizzati, il Cliente si impegna a controllare e a non utilizzare il Servizio bWireless violando la legislazione applicabile nel Paese in cui l'indirizzo IP viene dichiarato. Nell'ipotesi di un utilizzo del Servizio bWireless che violi le disposizioni di legge applicabili, Opiquad può essere costretta a procedere alla sospensione di qualsiasi indirizzo geolocalizzato associato al Cliente.

Sezione 1.05 DURATA DEL CONTRATTO E DEL SERVIZIO

Il Cliente decide, in base alle sue necessità, di creare o eliminare totalmente o parzialmente il Servizio bWireless (in particolare i dati accesso, utenti, comunicazioni personali), attraverso la sua Interfaccia di Gestione.
Non è prevista una durata minima di utilizzo. Tuttavia, ogni ora o mese iniziato, a seconda della modalità di fatturazione utilizzata, vengono fatturati in base alle condizioni previste del presente Contratto.

Tranne in caso di cancellazione effettuata su richiesta del Cliente attraverso l'Interfaccia di Gestione come previsto di seguito, i dati accesso, utenti, comunicazioni personali sono salvati i dati del Cliente, restano disponibili anche successivamente alla fine del mese.

Sezione 1.06 INFORMAZIONI PER LA SICUREZZA

Ogni Interfaccia di Gestione è mantenuta segregata nelle piattaforme condivise, messe a disposizione da Opiquad nel Servizio bWireless. La segregazione è mantenuta anche tra le reti interne di amministrazione Opiquad, e i Server Host che mantengono le Interfaccie di gestione, e i Captive Portal bWireless.

I tentativi di c.d. "*brute force*" verso gli accessi al Servizio sono controllati. L'accesso al Servizio per il Cliente, viene bloccato dopo cinque tentativi falliti. Il Cliente potrà poi richiedere lo sblocco dell'accesso, direttamente dal portale del Servizio. Verrà avviata la procedura di sblocco, inviando un'email con le istruzioni da seguire.

Il Cliente a sua discrezione, può attivare il controllo a doppio fattore per accedere come amministratore al portale http://app.bwireless.it .

Il codice dell'applicazione bWireless è sviluppato e testato con lo standard OSWAP Top 10 2021.

Gestione del criptaggio dati

I dati degli utenti utilizzati in bWireless, vengono memorizzati utilizzando un sistema di criptazione a chiave privata. La chiave di criptazione viene generata tramite l'utilizzo dell'algoritmo SHA256 e una combinazione di SALT e timestamp della data.

Opiquad rispetta le normative legali applicabili e, in caso di formale richiesta da parte delle autorità competenti, collabora per fornire l'accesso ai dati in conformità con i requisiti legali, garantendo al contempo la sicurezza delle chiavi crittografiche e dei meccanismi di cifratura.

Sezione 1.07 RESCISSIONE, LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, E AUDIT DEL SERVIZIO

Alla cessazione del Contratto, qualunque sia il motivo, i dati del Cliente vengono eliminati insieme a tutti gli elementi associati e ai dati ivi salvati. Il cliente previa richiesta, ha la possibilità di ottenere i dati del servizio prima della terminazione dello stesso. I dati del servizio sono messi a disposizione in un formato standard, secondo le tecnologie più comuni e disponibili per leggerli.

In qualsiasi caso, le misure di restrizione, limitazione o sospensione sono esercitate in base alla gravità e alla ricorrenza della o delle inadempienze. Queste ultime vengono calcolate in base alla natura delle violazioni riscontrate.

Opiquad potrà una restringere, limitare o sospendere il Servizio bWireless offerto in caso di notifica di tali comportamenti da parte di un'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, in conformità alla legge.

Il cliente ha il diritto di condurre audit per i controlli utilizzati da Opiquad per l'erogazione dei servizi elencati in questo documento, al fine di verificare la conformità agli standard contrattuali e normativi. Gli audit saranno soggetti a un preavviso scritto di 30 giorni solari e saranno limitati ai dati e ai processi relativi al cliente. Opiquad garantirà l'accesso alle informazioni richieste per l'audit, fermo restando che tale accesso non comprometta la riservatezza e la sicurezza di altri clienti o operazioni aziendali.
Tutti i costi legati all'audit saranno a carico del cliente. Un audit non può essere condotto più di una volta all'anno.

D DOC 17

Nome file	Versione	Data
Carta dei servizi bWireless Opiquad srl	01	20/10/2022
Carta dei servizi bWireless Opiquad srl	02	24/08/2023
Carta dei servizi bWireless Opiquad srl	03	24/01/2025 inserimento rispetto normative legali applicabili, in caso di richiesta autorità giudiziarie al punto 1.06.