CARTA DEL SERVIZIO Cloud Backup OPIQUAD

Versione del 02/01/2025

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

Nell'ambito dei Servizi dell'universo Cloud Backup, Opiquad mette a disposizione del Cliente diverse Risorse le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul sito Internet di Opiquad. Per "Risorse" si intendono gli elementi che costituiscono i Servizi dell'universo backup dati, in particolare spazi di archiviazione.

Gli spazi di archiviazione sono composti da una parte di risorse disco di uno o più server Host e da indirizzi IP fissi geolocalizzati.

Il Servizio Cloud Backup è composto da un portale web, consultabile e raggiungibile dall'indirizzo https://vscp.opiquad.it .

In funzione della configurazione e del tipo di spazio di archiviazione, le risorse assegnate, la velocità massima dei dati sulla banda passante e le caratteristiche dello spazio di storage (replica, distribuzione, localizzazione) possono variare.

La quantità di Risorse dello spazio di storage sono garantite e condivise dal Cliente e da altri utenti che dispongono anch'essi di uno o più spazio di archiviazione installate sullo stesso Server Host. In caso di Risorse condivise, la performance non può essere garantita.

Prima di scegliere e di utilizzare uno spazio di archiviazione, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le configurazioni di spazio archiviazione disponibili. È compito del Cliente selezionare gli spazi di archiviazione le cui caratteristiche rispondono meglio alle sue necessità e aspettative.

Le Risorse (Server Host degli spazi di storage) messe a disposizione del Cliente restano di proprietà esclusiva di Opiquad.

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

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio Cloud Backup, 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 Cloud Backup amministrare i dispositivi (desktop, server, macchine virtuali, eccetera.) collegati allo spazio di archiviazione (creazione, modifica, eliminazione...) e controllare i propri consumi di archiviazione.

Le infrastrutture Opiquad su cui vengono messe a disposizione gli spazi di archiviazione, sono accessibili al Cliente così come al pubblico, attraverso la rete Internet. Il Cliente deve disporre di una connessione Internet per connettersi all'Interfaccia di richiesta e accedere al Servizio Cloud Backup, 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 Cloud Backup la cui responsabilità possa essere ricondotta a Opiquad, il Cliente ha la possibilità di contattare il supporto Opiquad, o utilizzando le coordinate presenti sul sito Opiquad, oppure inviando una email alla casella support-csi@opiquad.it .
Ogni richiesta o dichiarazione di incidente ricevuta con queste modalità dà luogo alla creazione di un ticket di supporto. 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 Cloud Backup 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 Opiquad e dei Server Host.
- Mantenere in funzione i Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimi, Opiquad si impegna a sostituire il componente difettoso 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 del Servizio, più lunga del tempo abituale. In quest'ultimo caso, Opiquad ne informerà immediatamente il Cliente.
- Assicurare la disponibilità dello spazio di archiviazione del Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio Cloud Backup 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 Cloud Backup 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 negli spazi di archiviazione. I meccanismi di replica dei dati effettuati da Opiquad nel quadro dei suddetti spazi di archiviazione non costituiscono in nessun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita del suo contenuto e dei suoi dati.

Cloud Backup conserva e all'occorrenza produce file di backup dei seguenti tipi:
- VBK: file di backup completo.
- VIB: file di backup incrementale.
- VBM: file di metadati di backup.

Sezione 1.04 GEOLOCALIZZAZIONE

Al momento della creazione di uno spazio di archiviazione, il Cliente sceglie la loro localizzazione tra i datacenter Opiquad 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 Cloud Backup nel momento in cui questo venga utilizzato per un'attività vietata nel luogo della localizzazione fisica degli strumenti forniti da Opiquad.

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 Cloud Backup (in particolare spazi di archiviazione), 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, gli spazi di archiviazione su cui sono salvati i dati del Cliente, restano disponibili anche successivamente alla fine del mese.

Sezione 1.06 INFORMAZIONI PER LA SICUREZZA

Ogni spazio di archiviazione è mantenuto segregato e criptato nelle piattaforme condivise, messe a disposizione da Opiquad nel Servizio Cloud Backup. La segregazione è mantenuta anche tra le reti interne di amministrazione Opiquad, e spazi di archiviazione del Cliente.

Il Cliente può decidere se utilizzare il controllo a doppio fattore per accedere al Servizio di cloud backup.

Crittografia utilizzata: i backup verranno crittografati utilizzando l'algoritmo AES con una chiave a 256 bit. L'algoritmo crittografico AES opera nella modalità Cipher-block chaining (CBC) e utilizza una chiave generata in modo casuale con una dimensione definita di 256 bit.

La chiave di crittografia viene quindi crittografata con AES-256 utilizzando un hash SHA-256 della password come chiave.
La password stessa non viene memorizzata in nessun luogo del disco o nel backup; l'hash della password viene utilizzato a scopi di verifica. Con questa sicurezza a due livelli, i dati di backup sono protetti da ogni accesso non autorizzato, ma non è possibile ripristinare una password perduta.

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, gli spazi di archiviazione 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 restringere, limitare o sospendere il Servizio Cloud Backup 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 16

Nome file	Versione	Data	Note
Carta dei Servizi "Cloud Backup" Opiquad srl	01	11/01/2023	Prima emissione
Carta dei Servizi "Cloud Backup" Opiquad srl	02	24/08/2023	Inserimento a pagina 1 della Carta dei Servizi Generali.
Carta dei Servizi "Cloud Backup" Opiquad srl	03	02/01/2025	Modica a pagina 1, del riferimento portale web accesso servizio. Inserimento formati di salvataggio. Inserimento rispetto normative legali applicabili, in caso di richiesta autorità giudiziarie al punto 1.06.