

## CARTA DEL SERVIZIO DRaaS

Versione del 16/01/2026

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 del servizio DRaaS (Disaster Recovery as a Service), 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 (multi tenant).

Gli spazi di archiviazione sono composti da una parte di risorse disco di uno o più server Host e da indirizzi IP fissi geolocalizzati. Gli spazi di archiviazione sono raggiungibili tramite profilo VPN dedicato; i dati di accesso per quest'ultimo sono forniti al cliente da Opiquad.

Il Servizio DRaaS è composto da un portale web, consultabile e raggiungibile tramite indirizzo URL assegnato da Opiquad al cliente (esempio <https://storecloudXX.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 lo spazio per il Disaster Recovery, 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 Disaster Recovery as a Service possono essere limitate.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio Disaster Recovery as a Service, 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 Disaster Recovery as a Service amministrare i dispositivi (desktop, server, macchine virtuali,

### OPIQUAD SPA A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partita Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di Opiquad Holding Srl

documento pubblico

OPIQUAD.IT

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 Disaster Recovery as a Service, 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 Disaster Recovery as a Service 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-csi@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 DRaaS 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 Disaster Recovery as a Service 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 Disaster Recovery as a Service 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

### **OPIQUAD SPA A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partita Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

documento pubblico

**OPIQUAD.IT**

archiviazione non costituiscono in nessun caso per il Cliente una garanzia contro la perdita del suo contenuto e dei suoi dati.

Disaster Recovery as a Service 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 dell'Interfaccia di Gestione, Opiquad sceglie la localizzazione tra i datacenter disponibili.

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

#### **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 Disaster Recovery as a Service (in particolare i dati accesso, utenti, dati, spazi di archiviazione), attraverso la sue Interfacce 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 spazio di archiviazione è mantenuto segregato e criptato nelle piattaforme condivise, messe a disposizione da Opiquad nel servizio Disaster Recovery as a Service. 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 Disaster Recovery as a Service.

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.

#### **OPIQUAD SPA A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partita Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

documento pubblico

**OPIQUAD.IT**

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, 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 restringere, limitare o sospendere il Servizio Web Hosting 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 70

Nome file	Versione	Data
Carta del Servizio DRaaS Opiquad	00	16/01/2026