

CARTA DEL SERVIZIO EMAIL BACKUP 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

Nell'ambito dei Servizi dell'universo Email Backup, Opiquad mette a disposizione del Cliente diverse Risorse le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul Sito Internet <https://www.emailbackup.it>. Per "Risorse" si intendono gli elementi che costituiscono i Servizi dell'universo Email Backup, in particolare gli spazi di archiviazione email.

Il Servizio Email Backup è composto da un portale web e dedicati spazi di archiviazione, consultabili dal portale web raggiungibile dall'indirizzo <https://app.emailbackup.it>.

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

Le quantità di risorse spazio archiviazione e banda, assegnate al Cliente sono condivise dal Cliente e da altri utenti che dispongono anch'essi di una o più istanza installate sullo stesso Server Host (server dedicati al calcolo ed erogazione di dati). La performance di lettura/scrittura nello spazio di archiviazione non può essere garantita.

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

La Risorsa spazio di archiviazione messa a disposizione del Cliente resta di proprietà esclusiva di Opiquad.

Le capacità dell'Infrastruttura utilizzata nel quadro del Servizio Email Backup può essere limitata.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio Email 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 Email Backup attivare le email da utilizzare negli spazi di archiviazione (creazione, eliminazione...) e controllare i propri consumi.

Le infrastrutture Opiquad su cui vengono messe a disposizione gli spazio di archiviazione email, 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 Email Backup, ed è l'unico responsabile della suddetta connessione Internet con particolare riferimento alla sua disponibilità, affidabilità e sicurezza.

OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

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

Codice fiscale e Partiva 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

Sezione 1.02 SUPPORTO TECNICO

Per qualsiasi malfunzionamento del Servizio Email Backup 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 (<https://www.opiquad.it>).

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 EMAIL 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 Email Backup 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 degli spazi archiviazione del Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio Email 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 Email 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 email del Cliente. 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.

Sezione 1.04 GEOLOCALIZZAZIONE

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.

OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

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

Codice fiscale e Partiva 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**

Il Cliente riconosce anche la facoltà di Opiquad di sospendere il Servizio Email 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 le caselle attive nel Servizio Email Backup, 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.

Sezione 1.06 INFORMAZIONI PER LA SICUREZZA

Ogni spazio di archiviazione è mantenuto segregato nei Server Host, messi a disposizione da Opiquad nel Servizio Email Backup. La segregazione è mantenuta anche tra le reti interne di amministrazione Opiquad, e i Server Host.

I tentativi di 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.

Il cliente, a sua discrezione, può attivare il controllo a doppio fattore per accedere al portale <http://app.emailbackup.it>. Tale controllo sarà attivato a tutti gli utenti attivi nello spazio di archiviazione.

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

Crittografia utilizzata: le email conservate negli oggetti di storage e i dati necessari alle ricerche vengono memorizzati utilizzando un sistema di criptazione a doppia chiave.

La chiave con cui i dati vengono criptati è a sua volta criptata con una seconda chiave. I 2 dati vengono conservati su server differenti.

Le chiavi vengono generate automaticamente e ruotate ogni mese, pertanto ogni mese, ad ogni cliente viene assegnata una propria chiave.

L'algoritmo utilizzato è lo SHA 256 sia per la prima che per la seconda criptazione (dati e chiave).

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 e le configurazioni associate, vengono eliminate 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 Email 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 18

Nome file	Versione	Data
Carta del Servizio Email Backup Opiquad Srl	01	20/10/2022
Carta del Servizio Email Backup Opiquad Srl	02	24/08/2023
Carta del Servizio Email Backup Opiquad Srl	03	24/01/2025 (inserimento rispetto normative legali applicabili al punto 1.06)

OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

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

Codice fiscale e Partiva 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