CARTA DEL SERVIZIO IaaS OPIQUAD

Versione del 03/11/2023

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

Nella pagina **https://www.opiquad.it/documenti/** è disponibile la dichiarazione di trasparenza al Codice di condotta SWIPO, per il servizio IaaS Opiquad.

Sezione 1.01 OBBLIGO DI MEZZI

Nell'ambito dei Servizi dell'universo IaaS, 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 cloud, in particolare le istanze virtuali, gli spazi di storage quali spazi di archiviazione, le unità di calcolo, ecc.

Le Istanze sono composte da uno spazio di storage Locale o Remoto, da una parte delle risorse CPU/RAM di un Server Host e da un indirizzo IP fisso geolocalizzato conformemente alla localizzazione fisica dell'istanza virtuale.

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

Le quantità di risorse RAM e CPU assegnate al Cliente sono o garantite (istanze RAM e istanze CPU) 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.

In funzione del tipo di spazio di storage selezionato, possono essere disponibili diverse funzionalità e/o opzioni (ad esempio: istanze virtuali, protocolli di trasferimento). Alcuni spazi di storage non possono essere ridondati (ad esempio: gli spazi di archiviazione).

Prima di scegliere e di utilizzare un'istanza virtuale o uno spazio di storage, il Cliente si impegna a prendere attenta visione di tutte le configurazioni di istanza virtuale e di tutti i tipi di spazio di storage disponibili. È compito del Cliente selezionare le istanze virtuali, gli spazi di storage e i Sistemi Operativi le cui caratteristiche rispondono meglio alle sue necessità e aspettative.

Le risorse (Server Host, spazi di storage, etc.) messe a disposizione del Cliente restano di proprietà esclusiva di Opiquad.

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

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio IaaS, 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 IaaS richiedere le istanze virtuali, gli spazi di archiviazione (creazione, eliminazione...) e controllare i propri consumi.

Le infrastrutture Opiquad su cui vengono messe a disposizione le istanze virtuali, gli spazi di archiviazione e gli altri spazi di storage, 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 IaaS, 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 IaaS la cui responsabilità possa essere ricondotta a Opiquad, il Cliente ha la possibilità di contattare il supporto Opiquad dall'Interfaccia di Gestione, o 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.

Supporto tecnico per migrazione dati (riferimento SCR-01 SWIPO).
Opiquad consente di gestire il percorso di migrazione al cloud end-to-end dall'attuale ambiente on-premise al servizio Opiquad IaaS. Il supporto tecnico di Opiquad usa una varietà di strumenti per diversi scenari di migrazione, fornendo tutto ciò di cui si ha bisogno per la migrazione.

Sezione 1.03 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI IaaS 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 il Server Host. In caso di malfunzionamento di quest'ultimo, 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 Service più lunga del tempo abituale. In quest'ultimo caso, Opiquad ne informerà immediatamente il Cliente.

- Assicurare la disponibilità delle istanze virtuali del Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio IaaS 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 IaaS 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 sulle istanze virtuali, spazi di archiviazione e altri spazi di storage del Cliente. I meccanismi di replica dei dati effettuati da Opiquad nel quadro dei suddetti spazi di Storage (comprese istanze virtuali e 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

Al momento della creazione di un'istanza virtuale, o di uno spazio di archiviazione, il Cliente sceglie la loro 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.

Il Cliente riconosce anche la facoltà di Opiquad di sospendere il Servizio IaaS 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 IaaS violando la legislazione applicabile nel Paese in cui l'indirizzo IP viene dichiarato. Nell'ipotesi di un utilizzo del Servizio IaaS 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 IaaS (in particolare istanze virtuali, e 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, le istanze virtuali, 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 istanza virtuale, spazio di storage, spazio di archiviazione sono mantenuti segregati nelle piattaforme condivise, messe a disposizione da Opiquad nel Servizio IaaS. La segregazione è mantenuta anche tra le reti interne di amministrazione Opiquad, e le istanze virtuali, spazio di storage, spazi di archiviazioni del Cliente. Opiquad rimane a disposizione per supportare le esigenze di criptatura del Cliente, al fine di assicurare un adeguato standard di crittografia dei dati in fase di conservazione e trasmissione, e al meglio gestire le chiavi di crittografia.

Il Cliente riconosce che le misure di sicurezza fornite da Opiquad non lo dispensa, in nessun caso, dall'onere di provvedere all'adozione di misure atte a garantire la sicurezza delle proprie istanze virtuali, ad esempio installando strumenti di sicurezza (firewall, etc.), procedendo al regolare aggiornamento del sistema, salvando i propri dati e/o controllando la sicurezza dei propri programmi informatici (script, codici, etc…).

Sezione 1.07 RESCISSIONE, LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E AUDIT DEL SERVIZIO

Alla cessazione del Contratto, qualunque sia il motivo, le istanze virtuali del Cliente 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 IaaS 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 15

Nome file	Versione	Data
Carta_del_Servizio_IaaS_Opiquad-Srl	01	15/09/2022
Carta_del_Servizio_IaaS_Opiquad-Srl	02	13/10/2022
Carta_del_Servizio_IaaS_Opiquad-Srl	03	24/08/2023
Carta_del_Servizio_IaaS_Opiquad-Srl	04	03/11/2023