

## CARTA DEL SERVIZIO LEVIATANO OPIQUAD

Versione del 22/05/2026

**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 dei Servizi dell'universo Leviatano, Opiquad mette a disposizione del Cliente diverse Risorse le cui configurazioni e caratteristiche sono descritte e accessibili online sul Sito Internet <https://www.opiquad.it>. Per "Risorse" si intendono gli elementi che costituiscono i Servizi dell'universo Leviatano, in cui Opiquad fornisce l'accesso a risorse di storage consultabili da un indirizzo (url) web dedicato, rilasciato al Cliente.

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.

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

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

In ragione della complessità tecnologica del Servizio Leviatano, Opiquad è soggetta esclusivamente a un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

Per l'intera durata del Contratto, Opiquad mette a disposizione del Cliente un'interfaccia di gestione tramite la quale il Cliente amministra e utilizza il Servizio Leviatano.

Le infrastrutture Opiquad su cui vengono messe a disposizione le istanze 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 Leviatano, 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 Leviatano 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 e-mail alla casella [support-csi@opiquad.it](mailto: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 LEVIATANO 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 Leviatano 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 delle istanze storage del Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio Leviatano 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 Leviatano 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 nelle istanze Leviatano 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.

È compito del Cliente adottare tutte le misure necessarie al backup dei propri Contenuti per essere in grado di ripristinarli in caso di perdita o danneggiamento nell'ambito del Servizio.

#### 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.

Il Cliente riconosce anche la facoltà di Opiquad di sospendere il Servizio Leviatano 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, modifica o eliminare totalmente o parzialmente le istanze storage attive nel Servizio Leviatano, 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 istanza Leviatano dedicata al cliente, è mantenuta segregata nei Server Host, messi a disposizione da Opiquad. 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 Leviatano per il Cliente, viene bloccato dopo quindici tentativi falliti. Il Cliente potrà poi richiedere lo sblocco dell'accesso, direttamente dal portale del Servizio. Verrà avviata la procedura di sblocco, inviando un'e-mail con le istruzioni.

Al cliente, viene chiesto di attivare il controllo a doppio fattore per accedere al portale del servizio Leviatano. Tale controllo sarà attivato a tutti gli utenti attivi nella istanza Leviatano.

Il codice del portale web Leviatano è sviluppato e testato con lo standard OSWAP Top 10 2025.

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, le istanze del Servizio e i dati associati, vengono eliminati insieme a tutti gli elementi 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 Leviatano 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 73

Nome file	Versione	Data
Carta del Servizio Leviatano Opiquad	00	22/05/2026 (primo rilascio)

#### 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: MSUXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

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