CARTA DEL SERVIZIO MAIL3d OPIQUAD

Versione del 07/11/2024

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 Mail3d, Opiquad mette a disposizione del Cliente diverse risorse. Per "Risorse" si intendono gli elementi che costituiscono i Servizi dell'universo Mail3d, in particolare le istanze di autenticazione al Servizio, e la sua configurazione (inserimento, cancellazione, modifica caselle email).

Il Servizio Mail3d è richiamabile da protocolli POP3, POP3S, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS, e un portale web per l'autenticazione, tramite "URL" https://webmail.mail3d.it e gestione delle caselle https://amministra.mail3d.it.

Le risorse utili a gestire i portali di gestione https://amministra.mail3d.it e https://webmail.mail3d.it e il Servizio Mail3d, messe a disposizione del Cliente restano di proprietà esclusiva di Opiquad.

Le capacità dell'Infrastruttura utilizzata nel quadro del Servizio Mail3d possono essere limitate.

In ragione dell'alto tasso di tecnologia di Mail3d, 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 Mail3d configurare gli utenti (creazione, eliminazione, modifica…) e controllare le licenze richieste.

Le infrastrutture Opiquad cui vengono messe a disposizione per il portale di gestione, sono accessibili al Cliente così come al pubblico, attraverso la rete Internet. Il Cliente deve disporre di una connessione Internet per connettersi al portale di richiesta e accedere al Servizio Mail3d, 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 Mail3d 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 Mail3d 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 Mail3d, e delle Interfacce di Gestione.
- Mantenere in funzione le Interfacce di Gestione. In caso di malfunzionamenti di quest'ultime, Opiquad si impegna a sostituire i componenti difettosi 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 più lunga del tempo abituale. In quest'ultimo caso, Opiquad ne informerà immediatamente il Cliente.
- Assicurare la disponibilità delle Interfacce di Gestione Cliente. Opiquad si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio Mail3d 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 Mail3d 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 Interfacce di Gestione. I meccanismi di replica dei dati effettuati da Opiquad nel quadro delle suddette Interfacce di Gestione 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 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 Mail3d (in particolare i dati accesso, utenti, dati di posta elettronica), 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

Le Interfacce di Gestione sono mantenute segregate nelle piattaforme condivise, messe a disposizione da Opiquad nel Servizio Mail3d. La segregazione è mantenuta anche tra le reti interne di amministrazione Opiquad, e i Server Host che mantengono le Interfacce di gestione.

I tentativi di c.d. "*brute force*" verso gli accessi al Servizio sono controllati.

Il Cliente a sua discrezione, può attivare il controllo a doppio fattore per accedere al portale https://webmail.mail3d.it.

Il codice dei portali web Mail3d è sviluppato e testato con lo standard OSWAP Top 10 2021.

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 Mail3d 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 64

Nome file	Versione	Data
Carta del Servizio Mail3d Opiquad srl	00	07/11/2024