

CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO EMAIL BACKUP OPIQUAD

Versione del 20/10/2022

OGGETTO

Le presenti condizioni particolari, che integrano le condizioni generali di servizio Email Backup Opiquad, hanno per oggetto la definizione delle condizioni tecniche ed economiche applicabili ai Servizi Opiquad.

Le presenti condizioni particolari prevarranno sulle condizioni generali in caso di contraddizione fra questi due documenti.

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.

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](#)

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.

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 CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il Cliente sottoscrive il Servizio Email Backup tramite Opiquad.

Nell'ambito del presente contratto, il Cliente è l'unico amministratore delle sue caselle email sottoposte ad archiviazione, e Opiquad non interviene in nessun caso nella gestione dello spazio archiviazione e gestione caselle sottoposte ad esso. Allo stesso modo, il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo degli spazi di archiviazione messi a sua disposizione.

Opiquad è incaricata dell'amministrazione dell'Infrastruttura (hardware, rete, Server Host, dischi) su cui sono configurate gli spazi di archiviazione, messi a disposizione del Cliente.

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie a garantire un'amministrazione corretta delle caselle e spazi archiviazione, messe a disposizione da Opiquad, e a effettuare un backup dei dati archiviati sulle suddette risorse. Il Cliente si impegna anche a prendere visione della documentazione messa a disposizione da Opiquad relativa al servizio Email Backup.

Opiquad si riserva il diritto di modificare i sistemi operativi che mantengono attivo il portale e il servizio Email Backup, eseguendo tutti gli aggiornamenti e/o gli upgrade delle versioni che ritiene necessari. Qualora sia

necessario aggiornare un sistema operativo o un'applicazione in uso da parte del Cliente, questo aggiornamento viene effettuato in accordo con il Cliente.

Le operazioni di eliminazione e reinstallazione di caselle email da archiviare, spazi di archiviazione, comportano la cancellazione automatica e irreversibile di tutti i dati e informazioni che vi sono salvati. Il Cliente è l'unico responsabile delle operazioni (come backup) che ritiene necessario effettuare prima dell'eliminazione o della ricreazione delle sue caselle e spazi di archiviazione email, per premunirsi contro la perdita delle sue informazioni, contenuti e dati.

Opiquad si riserva, altresì, la possibilità di limitare o eliminare alcune funzionalità del pannello web Email Backup per garantire la sicurezza della propria Infrastruttura. In tali casi, Opiquad informerà preventivamente, nei limiti del possibile, il Cliente riguardo a eventuali limitazioni o blocchi.

Opiquad si riserva inoltre la possibilità di interrompere il Servizio Email Backup del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rappresenti un rischio comprovato per la stabilità e/o la sicurezza di sistemi, infrastrutture e ambienti di Opiquad.

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio Email Backup in modo corretto e in buona fede.

Sezione 1.04 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI EMAIL BACKUP OPIQUAD

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 1.05 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

5.1 Il Cliente agisce come entità indipendente e, conseguentemente, si assume qualunque rischio derivante dalla propria attività. Il Cliente è l'unico responsabile dei dati caricati negli spazi di archiviazione messi a sua disposizione, così come del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte.

Opiquad assicura soltanto l'accesso del Cliente al Servizio Email Backup che gli permette di salvare e conservare i suoi dati e quelli dei suoi clienti.

Opiquad ricorda che, in conformità alla legislazione in vigore, con particolare riferimento alla conservazione e alla comunicazione dei dati che permettono di identificare qualunque individuo abbia contribuito alla creazione di un contenuto pubblicato online, è prevista una conservazione di 12 mesi.

5.2 Il Cliente si impegna a rispettare i diritti di terzi, come i diritti della persona, i diritti d'autore, i diritti sui brevetti o sui marchi, i diritti sulle funzionalità database e altri diritti di proprietà intellettuale.

Il Cliente riconosce il divieto di utilizzare il Servizio Email Backup per mettere a disposizione del pubblico, utilizzando gli spazi di archiviazione, file o link ipertestuali che violino il diritto d'autore e/o i diritti di proprietà intellettuale e di ricorrere alla tecnica di spamming o invio di messaggi di posta elettronica non desiderati sulla rete Internet, ai sensi dell'art. 130 del D. Lgs 196/2003.

In questo caso, Opiquad si riserva il diritto di sospendere il Servizio Email Backup senza preavviso e di rescindere immediatamente il Contratto, senza pregiudizio di diritto alle eventuali pretese risarcitorie di Opiquad.

A Opiquad non può essere imputata alcuna responsabilità, anche solidale, per le informazioni, file (con particolare riferimento a quelli contenenti dati sensibili), e altri contenuti del Cliente, e per il loro utilizzo nel quadro del Servizio Email Backup, con particolare riferimento alla trasmissione, diffusione agli Utenti, raccolta, utilizzo, aggiornamento etc. Opiquad può solo mettere in guardia il Cliente relativamente alle conseguenze giuridiche che potrebbero derivare da attività illecite realizzate su o a partire dal Servizio Email Backup.

5.3. Il Cliente è responsabile dei problemi di funzionamento dello spazio di archiviazione conseguente a qualsiasi utilizzo, da parte dei propri dipendenti o altra persona a cui il Cliente abbia fornito la o le proprie password e i propri accessi (ad esempio utente, password, possibile codice token OTP etc...). Allo stesso modo, il Cliente è l'unico responsabile dello smarrimento della o delle proprie password e degli altri mezzi di accesso sopra citati.

5.4 Per mantenere il livello di sicurezza negli spazi di archiviazione del Cliente e dell'insieme dei Server Host presenti sulla propria Infrastruttura, Opiquad si riserva il diritto di esigere l'aggiornamento del sistema operativo della piattaforma server e applicazioni Email Backup, per le quali sia stato rilevato un problema di sicurezza.

5.5. I Servizi, e in particolare le tecnologie utilizzate da Opiquad per la gestione del portale Email Backup e degli spazi di archiviazione del Cliente, non costituiscono una garanzia di continuità dei Servizi, né una garanzia di protezione e conservazione dei dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile, specialmente qualora ospiti contenuti e/o dati sensibili e/o necessari alla prosecuzione delle sue attività, del backup dei suoi dati, della realizzazione e gestione di un piano di continuità e/o di ripresa dell'attività e, più in generale, di tutte le misure tecniche e organizzative volte a permettere al Cliente di proseguire la propria attività nell'ipotesi in cui si verifichi un malfunzionamento importante del servizio Email Backup che potrebbe impattare la continuità della propria attività e la disponibilità e integrità dei propri contenuti e dati.

5.6. Opiquad si riserva la possibilità di effettuare controlli in relazione al rispetto delle disposizioni di legge relativamente all'utilizzo del Servizio Email Backup da parte del Cliente, secondo quanto previsto nelle condizioni generali del Servizio Email Backup di Opiquad, di sospendere il Servizio Email Backup senza preavviso, ove venga accertata la mancata osservanza delle condizioni particolari e generali di Opiquad e, più in generale, dell'insieme delle leggi e disposizioni in vigore, relative anche ai diritti di terzi.

Opiquad fornisce altresì in via opzionale a pagamento la possibilità di archiviare gli spazi di archiviazione Email Backup, su due data center al fine di una più alta garanzia di recupero dei dati, scelta che spetta solo al Cliente valutare nell'ambito della propria accettazione del rischio informatico.

Sezione 1.06 GEOLOCALIZZAZIONE

Il Cliente riconosce e accetta che esso sia sottomesso alla legislazione del territorio sul quale sono installate le Infrastrutture e ove sono salvati i suoi dati.

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 1.07 DURATA DEL CONTRATTO E DEL SERVIZIO

Il Contratto diventa effettivo dal momento della sottoscrizione del Servizio Email Backup da parte del Cliente, e resta in vigore per una durata indeterminata. Può essere rescisso con le modalità descritte nelle condizioni generali di contratto clienti Opiquad.

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 e devono essere pagati integralmente, in base alle condizioni previste del presente Contratto.

Sezione 1.08 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 l'utente, viene bloccato dopo cinque tentativi falliti. L'utente 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).

Sezione 1.09 RESCISSIONE, LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

9.1 Il mancato rispetto da parte del Cliente delle disposizioni delle presenti condizioni particolari, con particolare riferimento a qualsiasi attività vietata a partire dai server Opiquad e/o qualsiasi contenuto espressamente vietato diffuso a partire dai server e/o suscettibile di generare una responsabilità civile e/o penale e/o suscettibile di costituire una potenziale violazione dei diritti di un terzo, autorizzerà di diritto Opiquad a risolvere senza preavviso il presente contratto, senza pregiudizio di eventuali pretese risarcitorie da parte di Opiquad stessa.

9.2 Alla cessazione di questo 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.

9.3 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.

9.4 Il Cliente accetta in anticipo che Opiquad effettui una restrizione, limitazione o sospensione del 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.

| Nome file | Versione | Data |
|---|----------|------------|
| Carta del servizio Email Backup Opiquad Srl | 01 | 20/10/2022 |
| | | |