

ONE - Condizioni contrattuali centralizzate

Le presenti Condizioni contrattuali centralizzate (le "Condizioni centralizzate") disciplinano la fornitura dei servizi SaaS/API di ONE ai clienti business e costituiscono parte integrante dell'accordo tra ONE S.r.l. e il Cliente ai sensi di ogni contratto e/o Order Form che richiami tali Condizioni centralizzate. Le Condizioni centralizzate sono pubblicate e mantenute all'indirizzo <https://www.otech.one/home>.

Qualora ONE renda disponibile al Cliente anche una versione inglese delle presenti Condizioni centralizzate al momento della sottoscrizione del relativo contratto o Order Form, tale versione inglese prevarrà esclusivamente ai fini interpretativi in caso di difformità o conflitto con la versione italiana. In mancanza di effettiva messa a disposizione della versione inglese al Cliente in tale momento, farà fede la versione italiana.

Account One Tech

1. Chi siamo

ONE S.r.l.

Via Antonio Gramsci 13, 80122 Napoli, Italia

PEC: One@pec.cloud

Email: info@one.com

Supporto: support@otech.one

1.2 Cosa fa ONE

ONE è una società tecnologica specializzata nella progettazione e nello sviluppo di applicazioni software e sistemi IT per:

- estrazione, arricchimento e classificazione dei dati da flussi informativi non strutturati;
- sviluppo di applicazioni digitali finalizzate alla trasformazione dei processi di back-office in contesti finanziari, assicurativi e industriali.

In termini pratici, ONE eroga i Servizi come SaaS e REST API, con specifiche tecniche e livelli di servizio descritti nell'Allegato A, incluso l'SLA.

ONE esegue i Servizi in autonomia, con risorse proprie e scegliendo le soluzioni tecniche più idonee in linea con gli standard di mercato.

1.3 Comunicazioni legali e notifiche

Ogni comunicazione richiesta o consentita dal contratto deve essere in forma scritta ed e validamente inviata mediante:

- raccomandata A/R, efficace al momento della ricezione;
- PEC, efficace nel momento risultante dalle ricevute di accettazione e consegna;
- email ordinaria, che si considera ricevuta dopo 2 giorni lavorativi dall'invio, salvo prova documentata di mancata ricezione tecnica.

Recapiti di ONE per le comunicazioni:

ONE S.r.l., Via Antonio Gramsci 13, 80122 Napoli, Italia

PEC: One@pec.cloud

Email: info@one.com

ONE conserva prova dell'invio delle comunicazioni di modifica via email per almeno 24 mesi, ove applicabile.

1.4 Contatti di supporto tecnico

Per i canali di supporto operativo e tecnico definiti nella documentazione tecnica, l'indirizzo di supporto e: support@otech.one

2. Servizi

ONE fornisce servizi software in modalita SaaS e/o API, inclusi elaborazione documentale, estrazione dati, classificazione, output strutturati e workflow correlati, in base al piano e alla configurazione selezionati.

I servizi sono meri strumenti tecnologici. Salvo diverso accordo scritto, ONE non fornisce consulenza legale, di compliance, underwriting o servizi di decisione automatizzata vincolante. Il Cliente resta l'unico responsabile della verifica degli output e di ogni decisione adottata sulla base dei servizi.

3. Accesso e utilizzo

Fatto salvo quanto previsto dall'accordo applicabile, ONE concede al Cliente un diritto limitato, non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di accedere e utilizzare i servizi per le proprie finalita interne di business durante il periodo di validita applicabile.

I servizi sono destinati esclusivamente a clienti business.

4. Responsabilita del Cliente

Il Cliente deve:

- utilizzare i servizi nel rispetto della legge applicabile, di questi Termini e della documentazione;
- fornire dati e istruzioni leciti, accurati e debitamente autorizzati;
- garantire di disporre di tutti i diritti, permessi, informative e presupposti giuridici necessari per conferire dati ai servizi;
- mantenere riservate e sicure credenziali, chiavi API e token di accesso;
- gestire correttamente i propri sistemi, integrazioni, endpoint e configurazioni;
- validare gli output prima di utilizzarli per finalita operative, legali, regolatorie, di underwriting, scoring, rischio o business.

Il Cliente e responsabile di tutte le attività svolte tramite il proprio account o le proprie credenziali.

5. Usi vietati

Il Cliente non deve, ne consentire a terzi di:

- utilizzare i servizi per finalita illecite, fraudolente, ingannevoli o non autorizzate;
- caricare o trattare dati senza legittima autorizzazione;
- interferire con la sicurezza, l'integrita, la stabilita o la disponibilita dei servizi;
- aggirare, disattivare o eludere autenticazione, rate limit, controlli di accesso o altre protezioni tecniche;
- effettuare reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio, scraping, probing, benchmark, scansioni o test dei servizi per individuare vulnerabilita o costruire un prodotto concorrente;
- introdurre malware, codice dannoso, script non autorizzati o contenuti malevoli;
- accedere o tentare di accedere a dati, sistemi o ambienti non destinati al Cliente.

Termini principali

6. Documentazione e modifiche ai Servizi

Il Cliente deve integrare e utilizzare i servizi in conformita alla documentazione tecnica di ONE.

Le presenti Condizioni centralizzate disciplinano in particolare gli aspetti tecnico-operativi dei servizi, inclusi SLA, policy, misure di sicurezza, documentazione tecnica e gestione delle modifiche. In caso di conflitto tra il contratto o Order Form e le Condizioni centralizzate su tali aspetti tecnico-operativi, prevalgono le Condizioni centralizzate, salvo diversa pattuizione espressa e specifica per iscritto.

ONE può migliorare, modificare, sostituire, sospendere o interrompere funzionalità dei servizi per ragioni legali, regolatorie, di sicurezza, tecniche, operative o di prodotto. Quando una modifica incide in modo sostanziale e negativo sulla funzionalità principale, ONE fornirà un preavviso ragionevole ove fattibile. L'uso continuato dei servizi dopo la data di efficacia di un aggiornamento costituisce accettazione, salvo che la legge applicabile o il pertinente quadro contrattuale richiedano un'accettazione espressa.

7. Corrispettivi e pagamenti

Corrispettivi, frequenza di fatturazione, limiti d'uso, costi di onboarding e altri termini commerciali sono indicati nell'Order Form applicabile.

Salvo diverso accordo scritto:

- i corrispettivi ricorrenti possono essere fatturati anticipatamente;
- i corrispettivi basati sull'utilizzo possono essere fatturati posticipatamente;
- le fatture sono pagabili entro trenta (30) giorni dalla data fattura;
- i corrispettivi sono al netto di IVA e imposte analoghe.

In caso di ritardo nei pagamenti, ONE può applicare interessi nei limiti consentiti dalla legge e può sospendere i servizi previa comunicazione scritta. Gli importi non contestati restano esigibili alla scadenza.

8. Proprietà intellettuale

ONE e i suoi licenzianti conservano ogni diritto, titolo e interesse sui servizi, inclusi software, API, interfacce, documentazione, modelli, algoritmi, workflow, miglioramenti e relativi diritti di proprietà intellettuale.

Fatta salva la limitata facoltà di accesso e utilizzo dei servizi espressamente concessa da questi Termini, nessun diritto viene trasferito al Cliente.

9. Dati del Cliente

Nei rapporti tra le parti, il Cliente conserva i propri diritti sui Dati del Cliente.

Il Cliente concede a ONE un diritto limitato di ospitare, trattare, trasmettere, riprodurre e utilizzare i Dati del Cliente esclusivamente nella misura necessaria a fornire, mantenere, proteggere, supportare e migliorare i servizi, adempiere obblighi di legge e far valere l'accordo.

ONE può utilizzare dati aggregati, anonimizzati o de-identificati che non identificano il Cliente o persone fisiche per finalità di analisi, sicurezza, prevenzione frodi, ricerca, sviluppo e miglioramento del servizio.

10. Protezione dei dati

Quando ONE tratta dati personali per conto del Cliente, tale trattamento è disciplinato dal Data Processing Agreement applicabile.

In caso di conflitto tra questi Termini e il DPA in materia di trattamento di dati personali, prevale il DPA.

11. Riservatezza

Ciascuna parte deve proteggere le informazioni confidenziali non pubbliche dell'altra parte adottando almeno un livello ragionevole di diligenza e può utilizzarle solo nella misura necessaria a eseguire o far valere l'accordo.

Tali obblighi si applicano per tutta la durata del rapporto e continuano per tre (3) anni dopo la cessazione, salvo termini più lunghi previsti dalla legge o applicabili ai segreti commerciali.

12. Sospensione e risoluzione

ONE può sospendere i servizi, in tutto o in parte, ove ragionevolmente necessario per motivi di sicurezza, integrità, prevenzione di abusi, conformità normativa, mancato pagamento o grave inadempimento. Ove possibile, ONE fornirà preavviso e una possibilità di rimediare.

Ciascuna parte può risolvere l'accordo per inadempimento sostanziale non sanato entro il relativo periodo di rimedio. ONE può risolvere con effetto immediato ove l'inadempimento sia insanabile, riguardi condotte illecite, frodi, abusi ripetuti, gravi rischi di sicurezza o ove la risoluzione sia richiesta dalla legge.

Alla cessazione o scadenza:

- cessano i diritti di accesso del Cliente;
- gli obblighi di pagamento maturati restano dovuti;

- continuano ad applicarsi riservatezza, IP, responsabilit  e le altre clausole sopravvivenenti;
- esportazione e cancellazione dei Dati del Cliente sono gestite ai sensi dell'accordo e del DPA.

13. Durata e rinnovo

Salvo diversa previsione nell'Order Form applicabile, il termine iniziale decorre dalla data di attivazione e continua per dodici (12) mesi.

Successivamente, l'accordo si rinnova automaticamente per periodi successivi di uguale durata, salvo disdetta scritta di una delle parti almeno sessanta (60) giorni prima della fine del periodo in corso.

14. Livelli di servizio e limitazioni

Se applicabili, i livelli di servizio sono disciplinati dall'SLA. I service credit costituiscono il rimedio principale ed esclusivo del Cliente per i disservizi SLA ammissibili, salvo quanto previsto da norme inderogabili.

Salvo quanto espressamente previsto nell'accordo, i servizi sono forniti "cosi come sono" e "come disponibili". ONE non garantisce disponibilit  ininterrotta, output privi di errori o idoneit  a uno specifico scopo del Cliente. Il Cliente   tenuto a validare gli output prima del loro utilizzo.

15. Limitazione di responsabilit 

Nella misura massima consentita dalla legge, ONE risponde solo dei danni diretti, provati e prevedibili causati direttamente dal proprio inadempimento.

ONE non risponde di danni indiretti, incidentali, consequenziali, punitivi o analoghi, inclusa perdita di profitti, ricavi, affari, avviamento, opportunit  o dati.

La responsabilit  aggregata di ONE derivante da o connessa all'accordo non potr  eccedere i corrispettivi pagati dal Cliente per i servizi rilevanti nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che ha generato la pretesa.

Tale limite di responsabilit  si applica in modo uniforme al contratto, all'eventuale Order Form e alle presenti Condizioni centralizzate, incluse le relative policy e allegati tecnico-operativi, salvo quanto vietato da norme inderogabili.

Nulla in questi Termini esclude la responsabilit  nella misura in cui tale esclusione sia vietata da norme inderogabili.

16. Forza maggiore, comunicazioni e legge applicabile

Nessuna parte è responsabile per ritardi o inadempimenti, esclusi gli obblighi di pagamento già maturati, se causati da eventi fuori dal ragionevole controllo della parte interessata, inclusi disastri naturali, atti governativi, guasti infrastrutturali, cyberattacchi su larga scala non imputabili a tale parte, guerre, disordini civili, pandemie, agitazioni del lavoro o gravi incidenti dei cloud provider.

Le comunicazioni formali ai sensi dell'accordo devono essere scritte e possono essere inviate per raccomandata, PEC o email agli ultimi recapiti comunicati. Le comunicazioni a ONE devono essere inviate ai recapiti societari sopra indicati.

Questi Termini sono regolati dalla legge italiana. Salvo norme inderogabili, le controversie sono soggette alla competenza esclusiva del foro di Milano, Italia.

17. Disposizioni finali

Questi Termini, insieme all'Order Form applicabile, all'SLA, al DPA e alle policy incorporate, costituiscono l'intero accordo tra le parti in relazione ai servizi.

Se una disposizione è ritenuta invalida o inapplicabile, le restanti disposizioni restano pienamente efficaci e la disposizione invalida sarà sostituita da una valida che rifletta il più possibile l'intento originario.

Il mancato o ritardato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia. ONE può subappaltare parti dei servizi e può cedere l'accordo nell'ambito di un'operazione societaria, a condizione che ciò non riduca in modo sostanziale i diritti del Cliente.

Legal - Informativa privacy

Privacy Policy

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

Versione: 1.0

La presente Privacy Policy spiega come ONE S.r.l. tratta dati personali in relazione al proprio sito web, alle attività commerciali e ai servizi.

Quando ONE tratta dati personali per conto di un cliente in qualità di responsabile, tale trattamento è disciplinato dal framework contrattuale applicabile e, in particolare, dal Data Processing Agreement applicabile, salvo ove la legge richieda diversamente.

1. Titolare del trattamento

ONE S.r.l.

Via Antonio Gramsci 13, 80122 Napoli, Italia

Email: info@one.com

PEC: One@pec.cloud

2. Dati che possiamo trattare

A seconda del contesto, ONE può trattare:

- dati di contatto e dati aziendali;
- dati di account e onboarding;
- dati di fatturazione e transazione;
- dati di supporto e comunicazione;
- dati tecnici di utilizzo del sito e dei servizi;
- log di sicurezza e accesso.

Cookies / analytics: [INSERT IF APPLICABLE]

3. Finalità del trattamento

Possiamo trattare dati personali per:

- fornire e gestire il sito web e i servizi;
- gestire onboarding, supporto e rapporto con i clienti;
- amministrare contratti e fatturazione;
- proteggere la sicurezza, prevenire abusi e gestire incidenti;
- adempiere obblighi di legge;
- migliorare prestazioni, affidabilità e operatività dei servizi.

4. Basi giuridiche

ONE si basa, a seconda dei casi, su una o più delle seguenti basi giuridiche:

- esecuzione del contratto;
- misure precontrattuali;
- obblighi di legge;

- legittimi interessi;
- consenso, ove richiesto dalla legge.

5. Condivisione

Possiamo condividere dati personali con fornitori di servizi, sub-responsabili, consulenti professionali, autorità competenti e società affiliate o aventi causa ove consentito dalla legge e necessario.

6. Trasferimenti internazionali

Ove necessario, i trasferimenti internazionali sono effettuati utilizzando adeguate garanzie ai sensi della legge applicabile.

Garanzie utilizzate per i trasferimenti: [INSERT IF APPLICABLE]

7. Conservazione

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario a finalità contrattuali, legali, operative, contabili, di sicurezza e probatorie.

Periodi di conservazione: [INSERT IF AVAILABLE]

8. Sicurezza

ONE applica misure tecniche e organizzative destinate a proteggere i dati personali, inclusi controlli di accesso, comunicazioni sicure, monitoraggio, logging e procedure interne. Il framework contrattuale include sicurezza, gestione incidenti e salvaguardie DPA.

9. Diritti

Ove previsto dalla legge, gli interessati possono avere diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità, revoca del consenso ove applicabile e reclamo a un'autorità competente.

10. Modifiche

Possiamo aggiornare periodicamente questa Privacy Policy. La versione aggiornata verrà pubblicata su questa pagina con la data di efficacia aggiornata.

Legal - Data Processing Agreement

Data Processing Agreement

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

Versione: 1.0

Questo Data Processing Agreement ("DPA") si applica quando ONE S.r.l. tratta dati personali per conto di un cliente in relazione ai servizi. Il presente DPA forma parte integrante dell'accordo tra le parti.

1. Ruoli

Il Cliente agisce quale Titolare del trattamento.

ONE agisce quale Responsabile del trattamento nella misura in cui tratta dati personali per conto del Cliente al fine di fornire, proteggere, supportare e mantenere i servizi.

2. Istruzioni

ONE tratterà i dati personali solo sulla base delle istruzioni documentate del Cliente, salvo diverso obbligo di legge.

3. Impegni del Responsabile

ONE si impegna a:

- assicurare che il personale autorizzato sia vincolato da obblighi di riservatezza;
- implementare misure tecniche e organizzative appropriate;
- assistere il Cliente, ove ragionevolmente necessario, per richieste degli interessati e obblighi di conformità;
- notificare senza ingiustificato ritardo ogni violazione dei dati personali rilevante ai sensi del DPA;
- restituire o cancellare i dati personali al termine dei servizi, fatti salvi obblighi di legge e legittime esigenze di conservazione;
- mettere a disposizione informazioni ragionevolmente necessarie a dimostrare la conformità, nel rispetto di riservatezza, proporzionalità e sicurezza.

4. Impegni del Cliente

Il Cliente è responsabile di:

- disporre di una valida base giuridica per il trattamento;
- fornire le informative privacy e le informazioni DPA eventualmente richieste agli interessati e alle controparti;
- assicurare liceità e accuratezza dei dati trasmessi;
- fornire istruzioni documentate lecite;

- proteggere propri sistemi, integrazioni, credenziali ed endpoint.

5. Sicurezza

ONE applica misure tecniche e organizzative appropriate ai rischi del trattamento, considerando natura dei servizi, tecnologia disponibile, costi di implementazione e requisiti legali.

6. Sub-responsabili

Il Cliente autorizza ONE a utilizzare sub-responsabili che supportano hosting, monitoraggio, comunicazioni e fornitura tecnica dei servizi, soggetti ad adeguate garanzie contrattuali. ONE resta responsabile nei limiti previsti dalla legge. L'elenco corrente e disponibile all'indirizzo /legal/subprocessors.

7. Audit e assistenza

Quando richiesto dalla legge applicabile, ONE fornirà informazioni ragionevoli e una cooperazione limitata per audit, soggette a preavviso, proporzionalità, riservatezza e restrizioni di sicurezza.

8. Restituzione e cancellazione

Alla cessazione dei servizi, ONE restituirà e/o cancellerà i dati personali su richiesta documentata, fatti salvi obblighi di legge, cicli di backup, esigenze di prova, gestione di controversie e altre legittime esigenze di conservazione.

9. Prevalenza

In caso di conflitto tra questo DPA e altri termini contrattuali relativi al trattamento di dati personali, prevale il presente DPA.

10. Allegato - Dettagli del trattamento

Titolare del trattamento: Cliente

Responsabile del trattamento: ONE S.r.l.

Oggetto: Fornitura dei servizi

Durata: Durata dei servizi e periodo di conservazione applicabile

Finalità: Erogazione del servizio, supporto, sicurezza e manutenzione

Legal - Service Level Agreement

Service Level Agreement

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

Versione: 1.0

Questo Service Level Agreement ("SLA") si applica quando richiamato espressamente in un Order Form o contratto di servizi.

1. Obiettivo di disponibilit 

ONE si propone un uptime mensile del 99,5% per i servizi in produzione, salvo diverso accordo scritto.

2. Obiettivi operativi

Salvo diverso accordo:

- Uptime mensile: 99,5%
- Tempo di risposta API (P99): 600 ms
- Tempo di elaborazione documenti (P95): 40 secondi
- Presa in carico ticket critici: 1 ora lavorativa
- Ore di supporto: lunedi-venerdi, 09:00-18:00 CET

3. Esclusioni

I periodi di downtime non includono:

- manutenzione programmata con preavviso;
- forza maggiore;
- problemi lato cliente o di terze parti fuori dal ragionevole controllo di ONE;
- uso improprio dei servizi;
- sospensioni per violazione, abuso, mancato pagamento o motivi di sicurezza;
- cyberattacchi su larga scala o incidenti di provider non attribuibili a ONE.

4. Service credit

Se l'uptime scende sotto la soglia obiettivo, il Cliente puo avere diritto ai seguenti service credit:

- sotto 99,5% e almeno 98,0%: 5%

- sotto 98,0% e almeno 95,0%: 10%
- sotto 95,0%: 20%

I credit si applicano al canone ricorrente del servizio e del mese interessato e sono riconosciuti sulle fatture future, salvo diverso accordo.

5. Richieste ed esclusivita del rimedio

Le richieste di credit devono essere inviate per iscritto entro trenta (30) giorni dal mese interessato e devono includere ragionevoli elementi di supporto.

I service credit costituiscono il rimedio principale ed esclusivo del Cliente per i disservizi SLA ammissibili, salvo quanto previsto da norme inderogabili.

6. Mancato raggiungimento ripetuto

Se l'uptime scende sotto il 95,0% in due mesi nell'arco di qualunque periodo di sei mesi, il Cliente puo risolvere l'Order Form interessato con preavviso scritto di trenta (30) giorni.

Legal - Acceptable Use Policy

Policy di utilizzo accettabile

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

Versione: 1.0

I servizi possono essere utilizzati solo per finalita commerciali lecite e in conformita all'accordo, alla documentazione e alla legge applicabile.

Il Cliente non deve:

- utilizzare i servizi in modo illecito o abusivo;
- caricare o trattare dati senza i diritti o la base giuridica necessari;
- interferire con la sicurezza, l'integrita o la disponibilita dei servizi;
- eludere autenticazione, controlli di accesso o rate limit;
- effettuare reverse engineering, scraping, benchmark, scansioni o probe dei servizi senza autorizzazione;
- introdurre malware o codice dannoso;
- utilizzare i servizi per sviluppare prodotti concorrenti;

- presentare gli output come risultati certificati o legalmente vincolanti emessi da ONE.

Il Cliente resta l'unico responsabile dei dati trasmessi e dell'uso a valle degli output. ONE può limitare, sospendere o terminare l'accesso in risposta a violazioni o rischi di sicurezza.

Le segnalazioni di uso improprio possono essere inviate a:

support@otech.one o info@one.com

Legal - Subprocessors

Sub-responsabili

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

Versione: 1.0

ONE può utilizzare sub-responsabili per supportare hosting, infrastruttura, monitoraggio, comunicazioni, sicurezza e fornitura tecnica del servizio. Tali sub-responsabili sono incaricati con adeguate garanzie contrattuali come richiesto dalla legge e dal DPA.

Per domande sui sub-responsabili, contattare: info@one.com

Security

Panoramica sulla sicurezza

Ultimo aggiornamento: 24/03/2026

ONE applica misure tecniche e organizzative destinate a proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei propri servizi e dei dati dei clienti.

Il framework contrattuale include trasporto sicuro, controlli sulle credenziali, monitoraggio, logging, gestione degli incidenti, processi di manutenzione, salvaguardie per i sub-responsabili e protezioni basate sul DPA.

Principi di sicurezza

- comunicazioni sicure tramite trasporto cifrato;
- gestione controllata di credenziali e accessi;
- monitoraggio e logging per sicurezza e affidabilità;
- procedure di risposta agli incidenti e di remediation;
- controlli di manutenzione e change management;

- salvaguardie sui sub-responsabili nell'ambito di controlli contrattuali.

La sicurezza e una responsabilit  condivisa. I clienti restano responsabili della protezione dei propri sistemi, integrazioni, credenziali, endpoint e dell'uso a valle degli output.