

USO ACCETTABILE DEL SERVIZIO (AUP) – HOSTING CONDIVISO

Versione 01.25 del 26.07.2025

1.OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

1.1 Il Cliente è chiamato all'uso di Internet con rispetto, cortesia e responsabilità nei confronti degli altri utilizzatori. Lineahosting si aspetta che il Cliente disponga delle competenze tecniche di base in merito al funzionamento di un servizio di Hosting, oltre che ai comportamenti che sono comunemente accettati ed a quelli che sono comunemente da evitare nella pubblicazione su Internet ("Netiquette")

1.2 I servizi Lineahosting devono essere utilizzati esclusivamente per finalità lecite. È vietata la trasmissione, distribuzione, conservazione o pubblicazione di contenuti o attività in violazione della normativa italiana e comunitaria.

1.3 È vietato ogni tentativo di violazione della sicurezza informatica o dei sistemi di rete, incluso – ma non limitato a – accesso non autorizzato, scansione di vulnerabilità, interferenza con servizi di rete, accessi abusivi o attività di cracking.

1.5 È altresì vietato utilizzare i servizi Lineahosting per:

1.5.1 Ospitare o reindirizzare a programmi di investimento ad alta resa, schemi piramidali, catene di S.Antonio, ecc;

1.5.2 Ospitare o reindirizzare a materiale che promuova o agevoli la violazione dei diritti d'autore;

1.5.3 Ospitare, diffondere o reindirizzare a materiale relativo a exploit, virus, trojans, worms, falle di sicurezza e più in generale alla violazione fraudolenta della sicurezza informatica;

1.5.4 Ospitare o reindirizzare a materiale eccessivamente violento, che inciti violenza, discriminazione, odio; materiale apertamente favorevole alla pedofilia; materiale che sia diffamatorio o che violi la privacy di un individuo; materiale che crei un rischio per la sicurezza o la salute di un individuo, che comprometta la sicurezza nazionale o interferisca con una indagine da parte delle autorità;

1.5.5 Eseguire o mantenere IRC servers e software correlati: bnc, eggdrop, IRC bots, BitchX, Xircon ecc. ove non preventivamente autorizzati da Lineahosting;

1.5.6 Configurare un proxy server o script nel proprio account;

1.5.7 Configurare di un open relay nel proprio account;

1.5.8 Rivendere a terzi servizi di hosting in cui si forniscano principalmente account di shell;

1.5.9 Ospitare o reindirizzare a materiale inerente la diffusione di documenti o software utilizzati per attività di cracking, DoS, Forgery, infezione o scansione di sistemi informatici;

1.5.10 Configurare servers/nodi di condivisione files peer-to-peer (inclusi file torrent);

1.5.11 Configurare applicazioni di file sharing (incluse cloud app come ownCloud, Nextcloud ecc.);

1.5.12 L'utilizzo di processi permanenti, ovvero costantemente in esecuzione sul server, non autorizzato espressamente da Lineahosting;

- 1.5.13 Installare scripts che abbiano punti deboli sfruttabili in modo dannoso dall'esterno. Il Cliente è ritenuto responsabile per malfunzionamenti ed abusi causati dai software/script da lui installati sui server di Lineahosting, anche nel caso in cui i suddetti siano provocati da terzi. E' responsabilità del Cliente assicurarsi che i suoi script o programmi installati all'interno del proprio Hosting account non siano sfruttabili in modo improprio dall'esterno e/o applicare tempestivamente gli aggiornamenti/modifiche di sicurezza resi disponibili dagli autori di tali software;
- 1.5.14 Mantenere o pubblicare materiale destinato ad un pubblico adulto;
- 1.5.15 Ospitare materiale inerente il gioco d'azzardo, i casinò on-line o comunque contenuti non conformi alle disposizioni della legge 401/1989 e successive modifiche ed integrazioni, in assenza delle necessarie autorizzazioni previste dalla normativa vigente;
- 1.5.16 Utilizzare le risorse di sistema per il mining di criptovalute;
- 1.5.17 Utilizzare il servizio di Hosting condiviso per scopi diversi dall'ospitare siti web e servizi accessori connessi ad essi. In particolare, non è consentito l'utilizzo come spazio su disco per lo stoccaggio di files (file storage), di database per software non residenti (mysql server), di files multimediali o per lo streaming (media server), per backup di computer esterni o archiviazione di grandi quantità di dati;

1.6 USO ACCETTABILE DEL SERVIZIO SMTP / SENDMAIL / PHPMAIL

1.6 L'abuso e l'uso improprio della posta elettronica sono un problema serio, e non tollerato da Lineahosting.

1.6.1 Definizione di UCE (Unsolicited Commercial E-mail), o di SPAM: L'invio massivo di email non richieste dai destinatari, siano esse di natura commerciale o meno, ai fini di questo documento sono considerate "SPAM". Per email "non richieste" si intende comunicazioni inviate a destinatari i quali non abbiano fornito ESPLICITO, DELIBERATO e REVOCABILE consenso, che sia DIMOSTRABILE, alla ricezione di tali email. Per "invio massivo" si intende l'invio a più destinatari di un messaggio di contenuto sostanzialmente invariato e di carattere generico, ovvero non immediatamente riferito al destinatario o ad un contesto tra mittente e destinatario.

1.6.2 La trasmissione di SPAM o il supporto a tale attività mediante la pubblicazione di materiale utile al perpetramento di attività di SPAM attraverso i servizi di Lineahosting sono espressamente proibiti.

1.7 Messaggi non richiesti ai newsgroup o altre forme di pubblicità assimilabili allo spamming e che facciano riferimento qualsiasi IP o URL ospitato da Lineahosting, sono espressamente proibiti. Altre attività correlate all'email e non consentite sono:

- 1.7.1 Utilizzo di indirizzi email ospitati su indirizzi IP di Lineahosting per la ricezione di risposte ad una attività di SPAM.
- 1.7.2 Spamming attraverso proxy servers esterni, IP tunneling, aggregazione di proxy list o installazione di servizi proxy email
- 1.7.3 Ospitare pagine web oggetto di attività di spamming, anche se operato da altro Network (spamvertising)
- 1.7.4 UCE/UBE attraverso qualsiasi altro strumento, quali ad esempio chat, commenti, ecc.
- 1.7.5 Modificare artificialmente gli headers di una email inviata (spoofing)
- 1.7.6 Utilizzo improprio del servizio SMTP per attività di invio email di massa da parte del Cliente, anche se per finalità lecite e/o contenuti legittimi. Con il termine "utilizzo improprio" si intende una violazione di uno qualsiasi dei punti elencati al cap. 3 e successivi paragrafi di questo documento. Le

medesime limitazioni si applicano indipendentemente dalle modalità di invio (SMTP, sendmail, phpmail).

1.8 USO ACCETTABILE DEL SERVIZIO DI BACKUP GIORNALIERO AUTOMATIZZATO

1.8.1 Il servizio di cortesia di Backup giornaliero e settimanale, incluso nei piani di Hosting condiviso, può essere disabilitato da LineaHosting nel caso in cui l'ammontare di Inodes presenti dello spazio assegnato al Cliente superi quota 300.000. Per la definizione applicata da LineaHosting, ciascun Inode corrisponde ad un file o ad una cartella presente su disco, a prescindere dalla sua dimensione. Tale esclusione ha il solo fine di impedire un eccessivo ritardo sul tempo necessario alla generazione di tali backup, in modo da non incidere sulle prestazioni del server e sulla generazione dei backup di altri account ospitati sullo stesso server. Tale esclusione può avvenire in modalità automatica e senza obbligo per LineaHosting di notificare al Cliente la cessazione delle attività di backup, in quanto il numero di Inodes è monitorato e reso visibile al cliente all'interno del pannello di controllo del servizio, fornito al Cliente. Il servizio di cortesia di backup mensile (definito backup di emergenza) non è oggetto di questa limitazione.

1.9 USO ACCETTABILE DELLE RISORSE DI SISTEMA E DI BANDA

1.9.1 E' considerato uso eccessivo o improprio di risorse di sistema (CPU, RAM, I/O) quando più del 50% delle risorse assegnate viene continuamente impegnato dall'account del Cliente per un periodo superiore ai 30 minuti, oppure quando si verificano ripetutamente picchi di utilizzo di tali risorse superiori al 75% e con durata superiore ai 90 secondi consecutivi. Il superamento di uno o di entrambi questi limiti indica un dimensionamento non corretto del piano Hosting rispetto alle esigenze del Cliente, oppure un malfunzionamento di software installato dal Cliente all'interno del suo piano Hosting Condiviso. Esistono numerose attività che possono causare uso eccessivo di risorse: software CGI o PHP installato dal Cliente, picchi di traffico web, traffico FTP, ecc. Al fine del rilevamento di un utilizzo eccessivo o improprio delle risorse assegnate al piano Hosting del Cliente, LineaHosting si avvale degli strumenti di monitoraggio della quantità di risorse impegnate, che sono presenti nel Pannello di controllo del servizio e sono consultabili anche dal Cliente, in qualsiasi momento.

Al verificarsi di tali abusi di risorse, Lineahosting si riserva il diritto di compiere le seguenti operazioni:

- a. Richiedere al Cliente il passaggio ad un piano Hosting superiore, con più risorse di sistema;
- b. richiedere al Cliente la riduzione dell'uso delle risorse fino ad un livello accettabile;
- c. terminare qualsiasi processo in esecuzione sul Server che appaia utilizzare una quantità eccessiva di risorse di sistema, oppure procedere alla sospensione del servizio quando l'interruzione/inibizione di un singolo processo/script non sia facilmente applicabile e risolutiva.

La durata di tali inibizioni/interruzioni sarà funzionale all'individuazione da parte del Cliente di una soluzione accettabile e che non comporti un abuso.

1.9.2 Per tutti quei servizi di Hosting con indicazione di **"traffico illimitato"**, il Cliente è chiamato ad un uso ragionevole delle risorse di banda condivisa con altri Clienti, in modo tale che sia in linea con la media di altri utilizzatori dello stesso piano di Hosting. In rari casi, la persistenza di elevati picchi di traffico in un lasso di tempo ridotto e/o il perdurare di grande consumo di banda, quantificabile nell'ordine delle migliaia di Gbytes mensili, può comportare la necessità per Lineahosting di

richiedere al Cliente il passaggio ad una soluzione di Hosting più adeguata, con maggiori quantità di banda (flat o a consumo) incluse.

2. CONSEGUENZE IN CASO DI VIOLAZIONE DELLE AUP

Le violazioni di un qualsiasi punto del capitolo 1 di questo documento possono essere seguite da una Notifica di violazione agli indirizzi email indicati dal Cliente come contatto tecnico o amministrativo del servizio. E' responsabilità del Cliente accertarsi che tali indirizzi email siano sempre funzionanti e quotidianamente controllati. La mancata ricezione di una Notifica di violazione non costituisce un limite per Lineahosting all'applicazione di tutte le norme qui elencate, né libera il Cliente dalla responsabilità di rimuovere la violazione in una maniera considerata soddisfacente da Lineahosting. Qualora il Cliente provveda a segnalare a Lineahosting un recapito PEC (Posta Elettronica Certificata), questo verrà altresì utilizzato da Lineahosting per l'invio delle Notifiche di violazione.

2.1 Tutti i domini, siti, utenti o servizi che causino una violazione del presente regolamento devono essere prontamente rimossi dai Servers e dagli indirizzi IP gestiti da Lineahosting. Qualsiasi software impropriamente configurato o insicuro che causi una violazione del presente regolamento deve essere propriamente configurato, reso sicuro oppure rimosso. La mancata consapevolezza in merito a quali precauzioni e quali comportamenti adottare per un uso corretto del servizio di Lineahosting e la mancata conoscenza degli aspetti di sicurezza dei software/script installati all'interno del proprio Hosting account, non costituiscono esenzione dagli obblighi di cui al presente regolamento.

2.2 Il Cliente è tenuto a rispondere ad una Notifica di violazione entro i tempi indicati nella Notifica stessa, stabiliti a giudizio insindacabile dal personale tecnico di Lineahosting sulla base di una valutazione della gravità e dell'urgenza della violazione riscontrata. La risposta alla Notifica è il metodo che il Cliente ha a disposizione per fornire gli opportuni chiarimenti e le sue deduzioni in merito alla segnalazione, indicando quali misure intende mettere in atto per risolvere in tempi rapidi le violazioni citate nella Notifica.

2.3 In funzione del tipo di violazione, della sua gravità, della sussistenza di precedenti violazioni nello stesso account, della presenza di una o più segnalazioni provenienti da terze parti, degli obblighi contrattuali di Lineahosting nei confronti di terzi suoi fornitori e delle eventuali disposizioni di organi giudiziari competenti, Lineahosting potrà procedere con una delle seguenti operazioni:

- a) Accesso al servizio per investigazione, cancellazione, messa in sicurezza.
- b) Sospensione del servizio entro 24, 12, 6, 3, 1 ore o sospensione immediata, tramite disconnessione, reindirizzamento ad un avviso di sospensione o nullrouting dell' indirizzo IP e/o del dominio oggetto di violazione.
- c) Blocco parziale o totale dell'accesso al server per il Cliente, ovvero a singoli servizi o all'account.
- d) Rimozione di una o più unità disco contenenti dati del Cliente, nel rispetto dei diritti di tutela della Privacy e di non divulgabilità espressi nel contratto.
- e) Cancellazione immediata del servizio.

2.4 Il Cliente titolare di un account in cui si verifica una violazione è responsabile, senza limitazioni, per il costo della manodopera impiegata da Lineahosting per eliminare la violazione e ripristinare il normale funzionamento dei server, del Network e dei servizi di Lineahosting tramite quei server e quel Network, nonché i costi sopportati da Lineahosting per rispondere alle segnalazioni di abuso. Tale manodopera è classificata come ripristino da violazione di sicurezza con priorità di emergenza, ed è addebitata al Cliente al costo di 120,00 (centoventi) euro per ogni ora di lavoro impiegato da Lineahosting per porre rimedio alle conseguenze dirette/indirette della violazione.

2.5 In ipotesi di sospensione o cancellazione del servizio per violazione di una o più norme elencate, Lineahosting si riserva il diritto di estendere gli effetti della sospensione o cancellazione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali funzionalmente ed inscindibilmente collegati con il presente contratto, regolarmente costituiti ed in essere con il Cliente.

2.6 IL CLIENTE DICHIARA ESPRESSAMENTE DI MANLEVARE DA QUALSIASI RESPONSABILITA' LINEAHOSTING NONCHE' I SOGGETTI AD ESSA COLLEGATI PER I DANNI DERIVANTI DA UNA VIOLAZIONE DELLE PRESENTI CLAUSOLE DI USO ACCETTABILE DEL SERVIZIO (AUP), ED IN PARTICOLARE SI IMPEGNA A FARSI CARICO DI TUTTI GLI ONERI DERIVANTI DA TALE VIOLAZIONE, INCLUSE LE SPESE LEGALI E LE SANZIONI PECUNIARIE IN CUI LINEAHOSTING ED I SUOI OPERATORI DOVESSERO EVENTUALMENTE INCORRERE PER LA DIFESA, LA REGOLARE PROSECUZIONE E LA SALVAGUARDIA D'IMMAGINE DELLA PROPRIA ATTIVITA'.

3. POLICY SPECIFICHE SU NEWSLETTER / SMTP / INVII MASSIVI

3.1 Lineahosting considera accettabile l'uso di Mailing list e più in generale di qualsiasi attività di invio email massivo che rispetti alcuni criteri atti ad evitare qualsiasi ripercussione negativa ai danni di altri Clienti che utilizzino gli stessi server, o di Lineahosting stessa:

3.2 Gli indirizzi e-mail dei nuovi abbonati devono essere confermati o verificati prima dell'invio.

Questa verifica si compie solitamente mediante un messaggio di posta elettronica inviato al sottoscrittore a cui egli/ella deve rispondere, o contenente un URL che egli/ella deve visitare, al fine di completare la sottoscrizione. Questa è comunemente definita clausola di "Opt-in".

3.3 L'amministratore di Mailing list deve fornire un metodo semplice e facilmente individuabile per gli abbonati per rescindere dalla Mailing list, nonché fornire indicazioni chiare ed efficaci per cancellarsi dalla mailing list. Gli indirizzi devono essere cancellati immediatamente dalla Mailing list, una volta che i legittimi titolari abbiano completato la cancellazione/disiscrizione. Questa è comunemente definita clausola di "Opt-out".

3.4 L'amministratore di mailing list deve garantire che l'impatto degli invii sulle reti e gli host di terze parti sia ridotto al minimo, secondo le corrette procedure di gestione delle liste quali l'eliminazione di indirizzi non validi o inesistenti, e deve prendere misure per garantire che le spedizioni non causino sovraccarichi sulle reti/server più piccole. Ciò si ottiene mantenendo una **frequenza di invio mai superiore a 60 email al minuto** (consigliata: 15-30/min)

3.5 L'amministratore di mailing list deve adottare misure adeguate per garantire che i propri elenchi di indirizzi email non siano utilizzati per scopi abusivi. Ad esempio, gli amministratori possono mantenere una "blacklist" di indirizzi e-mail in cui tutte le richieste di sottoscrizione siano respinte. Gli indirizzi saranno aggiunti alla blacklist su richiesta delle parti legittimate a utilizzare gli indirizzi di cui trattasi. Lo scopo della blacklist sarebbe quello di evitare che la sottoscrizione degli indirizzi

indicati nella blacklist sia completata da parte di terzi non autorizzati. Tali blacklist dovrebbero anche dare agli amministratori di dominio correttamente autorizzati la possibilità di cancellare gli invii ai propri domini.

3.6 L'amministratore di mailing list deve fare adeguata informazione su come verranno utilizzati gli indirizzi degli abbonati, comprese le disposizioni in caso in cui gli indirizzi siano soggetti alla vendita o al commercio con terze parti. Una volta che una mailing list sia ceduta a terzi, potrebbe non essere più in regola con il consenso al trattamento dei dati contenuti nella stessa. Pertanto, coloro che stanno acquisendo le liste da terze parti devono obbligatoriamente esaminare i termini e le condizioni con cui gli indirizzi sono stati originariamente collezionati, per stabilire se i destinatari abbiano prestato consenso in modo specifico alla cessione dei propri dati a terze parti.

3.7 L'amministratore di mailing list deve rendere adeguata informazione circa la natura della mailing list, tra cui l'oggetto delle liste e la frequenza dei messaggi. Un cambiamento sostanziale di uno o dell'altra può costituire una nuova e distinta mailing list che richiede una nuova accettazione da parte dei destinatari.

3.8 Si invita il Cliente ad utilizzare appositi software (standalone oppure da installare su server) per la gestione di Newsletter, Mailing list ed altre attività di comunicazione di gruppo via email, sfruttando l'smtp server fornito con i nostri servizi oppure sendmail nel caso di software installati su server. L'uso dei suddetti software deve obbligatoriamente prevedere la possibilità di programmare la frequenza di invio in modo da rispettare le linee guida (cfr. par. 3.4.4 e 3.4.9)

3.9 Il Cliente è tenuto a rispettare le **frequenze massime di invio** per i piani Shared Hosting e Reseller Hosting come di seguito: 100 email/orarie per dominio (Linea Personal) OPPURE 500 email/orarie per dominio (Linea Pro e Linea Reseller) OPPURE 1500 bulk email giornaliere per dominio.

Cumulativamente tra tutti i domini che facciano capo ad uno stesso account, anche nel caso di Linea Reseller, non possono essere inviate più di 5000 email di gruppo ("Bulk email") giornaliere per ciascun indirizzo IP. L'invio di BULK email, ovvero email di simile contenuto ed inviate in rapida sequenza (es: Newsletter), deve essere preferibilmente eseguito in orario compreso tra le 00.00 e le 7.00. Lineahosting si riserva la facoltà di valutare questi ed ulteriori limiti con il Cliente, caso per caso, al fine di prevenire possibili ripercussioni negative ai danni sia di Lineahosting che di altri utilizzatori del servizio.

3.10 Non è consentito l'invio di allegati all'interno di attività di invio massivo di email.

3.11 Nel caso le bulk email vengano inviate in formato html, qualsiasi elemento (immagini incluse) deve essere caricato tramite percorso remoto e non allegato all'email, per ridurre il peso.