



**ARKEHOST by**  
**ARKE' NET SOLUTIONS**  
via Parco Vecchio, 22 - 27100 PV  
Tel +39 0382 1726054  
Fax +39 0382 1726083

# Regolamentazione del servizio

Sottoscrivendo un servizio ARKEHOST di Arkè Net Solutions, il cliente è d'accordo con le regole e le procedure descritte in seguito, raggruppate sotto il titolo generale di "Regolamentazione del servizio".

## Regolamentazione Servizi ARKEHOST

Versione 2.1 - 2010

ARKEHOST - Hosting Service Provider - Arkè Net Solutions

ARKE' NET SOLUTIONS [www.arkenetsolutions.com](http://www.arkenetsolutions.com)  
ARKEHOST [www.www.ARKEHOST.com](http://www.www.ARKEHOST.com)  
ARKEWEB [www.arkeweb.net](http://www.arkeweb.net)  
ARKEHOST [www.ARKEHOST.com](http://www.ARKEHOST.com)  
ELASTIK  
VIRTUALGO

ARKE' NET SOLUTIONS  
via Parco Vecchio, 22 27100 Pavia  
[info@arkenetsolutions.com](mailto:info@arkenetsolutions.com)  
Tel+39. 0382. 172.60.54 - Fax. +39. 0382. 172.60.83

## Indice generale

1. Condizioni di utilizzo del servizio .....	3
2. Sicurezza script.....	3
3. Posta elettronica.....	4
Ricezione:.....	4
Invio:.....	4
SPAM .....	4
4. Regole di utilizzo dei componenti dinamici, script ed eseguibili.....	5
Avvertenza Hosting Shared (spazio hosting condiviso):.....	5
5 Caratteristiche.....	5
6. Regole di pagamento, durata, rinnovo, sospensioni e cancellazione (Solo shared Hosting Non Managed).....	6
6.1 Pagamento.....	6
6.2 Durata.....	6
6.3 Rinnovo.....	6
6.4 Sospensione.....	6
6.4.1 Riattivazione nel Hold-Period: (15 gg successivi alla scadenza).....	7
6.4.2 Riattivazione nel Redemption Period: (oltre 15 giorni dalla scadenza).....	7
6.5 Cancellazione.....	7

## 1. Condizioni di utilizzo del servizio

I servizi ARKEHOST potranno essere utilizzati solo con scopi legali. E' vietata la pubblicazione di qualsiasi materiale che viola una o più regole internazionali, nazionali o regionali. Questo include ma non si limita a materiale protetto da copyright, materiale legalmente considerato osceno o offensivo, informazioni coperti dal segreto professionale o informazioni che violano le leggi della privacy.

ARKEHOST si riserva il diritto di sospendere o di cancellare un account anche senza preavviso, se il cliente viola uno o più clausole della presente regolamentazione, caso in cui l'account sarà rimosso senza rimborso.

ARKEHOST SI RISERVA IL DIRITTO DI VARIARE LE CONDIZIONI DI UTILIZZO IN QUALSIASI MOMENTO A SUA DISCREZIONE. L'UTILIZZO DEL SITO E DEI SERVIZI DOPO QUESTE VARIAZIONI IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI CAMBIAMENTI. INVITIAMO I GENTILI CLIENTI A CONCONSULTARE LE CONDIZIONI DI USO CON REGOLARITA'.

Le condizioni sono reperibili al seguente indirizzo <http://arkehost.com/cus> oppure possono essere trasmesse via mail.

Sono ritenute clausole "abusive", che violano la regolamentazione:

- L'invio in massa di e-mail non richiesto, di materiale pubblicitario o non pubblicitario, commerciale o non commerciale, conosciuto come "spamming" o bulk e-mail, tramite il proprio account. Rimandiamo in oltre a quanto espresso dal garante in merito alla legge sulla privacy e trattamento dati
- L'inserimento di materiale erotico o per soli adulti nel sito web.
- L'inserimento di dati sensibili nel proprio spazio.
- La diffusione di materiale protetto da copyright, senza previa autorizzazione del proprietario.
- L'utilizzo del proprio account per fornire servizi counter-server, banner-server o altri servizi cgi volti ad un elevato numero di utenti, senza previa autorizzazione scritta di Arkè Net Solutions.
- La diffusione di materiale "piratato" come software copiato, cracks o numeri seriali o codici di attivazione di programmi.
- L'accesso o tentativo di accesso illegale o non autorizzato (spesso conosciuto come "hacking") ai computer o reti.
- E' vietato utilizzare o permettere di utilizzare risorse del proprio account da parte di altri siti o altri server. Esempi sono ma non si limitano a scripts cgi, files mp3, files midi, testo, grafica, dettagli sui dati utenti e password.

## 2. Sicurezza script

Il cliente è l'unico responsabile per la sicurezza e il corretto utilizzo dei dati contenuti nel suo spazio. Il Cliente è tenuto a non diffondere i dati di accesso e a non consentire ai terzi l'accesso alla sua area riservata. Il cliente è responsabile per l'utilizzo improprio o malintenzionato del suo account, anche se questo è fatto da terze parti. Il Cliente è tenuto a tenere aggiornati i propri script alla versione del linguaggio presente sul server, e mantenere gli aggiornamenti, via-via che questi sono implementati a lato server. Script non aggiornati, incompatibili o vulnerabili possono causare problemi sui server, quindi sono soggetti a sospensione fino al loro upgrade o correzione.

Il Cliente dichiara che è a conoscenza del fatto che i piani hosting sono degli spazi pubblicamente disponibili su Internet, pertanto, i dati nel suo spazio web sono da considerare pubblicamente accessibili.

Arkè Net Solutions non è in grado e non è disponibile ad impedire l'accesso a questi dati, quindi lo spazio web del cliente non dovrà contenere dati sensibili, dati che violano la privacy o dati che violano i diritti di autore. Il personale di Arkè Net Solutions non accede e non controlla i contenuti nei siti web dei propri clienti. Arkè Net Solutions non accetta incarichi di trattamento di dati personali in out-sourcing salvo ove diversamente contrattualizzato attraverso specifici contratti d'assistenza sottoscritti dalle parti.

In merito a servizi che trattino dati sensibili ricordiamo che ciò è previsto solo ed unicamente per servizi con server dedicati e laddove vi sia apposita definizione di struttura, sicurezza e procedura sottoscritte ed accettate tra le parti attraverso contratto specifico.

### 3.Posta elettronica

ARKEHOST non consente alcun abuso del suo sistema di posta elettronica.

E' considerato abuso l'invio di posta elettronica commerciale o non commerciale non richiesta, la diffusione di virus, la trasmissione di "mail bombs" con allegati eccessivamente grandi, la ricezione di email verso caselle non esistenti all'interno del dominio di posta.

E' vietato l'invio di massmail utilizzando i nostri server di posta. Eventuali invii possono essere valutati di volta in volta a nostra discrezione e sempre in conformità alle leggi e regole di netiquette.

#### Ricezione:

- Invitiamo i Gentili Clienti di scaricare regolarmente la propria posta dal server.
  - Coloro che usano connessioni permanenti (ADSL, CDN ecc.) sono pregati di impostare la funzione di controllo automatico della posta (invia / ricevi) ad un valore uguale o superiore a 1 minuto.
  - I domini che ricevono più di 1000 messaggi al giorno potranno avere dei ritardi nel recapito degli e-mail alle proprie caselle di posta.
- Il volume di mail ricevute al giorno per dominio può influire sulla velocità di ricezione

#### Invio:

- E' consentito l'invio di e-mail solo a destinatari che hanno dato in modo anticipato il loro consenso alla ricezione dei vostri messaggi.
- Gli invii di messaggi tramite form-to-mail, news-letter o mailing-list dovranno avere come mittente un indirizzo e-mail valido **appartenente al vostro dominio**. Messaggi inviati con altri indirizzi potranno essere filtrati, cancellati, e non recapitati alla destinazione, anche senza preavviso.
- Il formato dei messaggi inviati deve essere di solo testo o html.
- Per garantire il massimo della compatibilità con lo standard SMTP internazionale, i messaggi HTML non devono superare la lunghezza di 2048 caratteri per singola riga
- Sconsigliamo l'invio di messaggi e-mail con più di 50 destinatari nel header. Se la vostra necessità è quella di inviare grossi quantitativi di messaggi, consigliamo di effettuare o di programmare più invii a meno destinatari piuttosto di un solo invio a tantissimi destinatari. Inviando messaggi a più di 50 destinatari, tutti nello stesso header, questi potranno essere filtrati, cancellati e non recapitati, anche senza preavviso.

#### SPAM

ARKEHOST disattiverà istantaneamente e senza preavviso ogni account dal quale si rileva l'invio di messaggi SPAM.

Arkè Net Solutions è strutturata sia dal punto di vista tecnologico, sia organizzativo, per proteggere i suoi clienti dall'intrusione della loro privacy, in linea anche con la regola dell' "opt-in" stabilita dal Parlamento Europeo, ossia il divieto di invio di pubblicità via e-mail senza il consenso preventivo da parte dell'utente. Arkè Net Solutions esprime la sua posizione fermamente contraria allo spamming.

Cancelleremo l'account di chiunque faccia pubblicità in modo inadeguato, in speciale inviando grosse quantità di messaggi non richiesti via e-mail o USENET.

## 4. Regole di utilizzo dei componenti dinamici, script ed eseguibili

ARKEHOST fornisce ai propri clienti piani hosting che permettono l'utilizzo di programmi CGI, scripts ASP, Perl, php, XML ed altri programmi eseguibili. Dal momento che gli scripts utilizzano più risorse rispetto alle pagine html, è necessario impostare una serie di regole per garantire un corretto funzionamento dei sistemi con contenuti attivi.

- Gli script e/o eseguibili devono utilizzare una quantità di risorse medio-bassa. I clienti che avviano script o programmi che utilizzano un'eccessiva quantità di memoria e/o CPU sono soggetti a costi aggiuntivi. Per applicativi che richiedono elevate risorse di sistema sarà possibile valutare la possibilità di migrare il piano su un server dedicato.
- Gli script non devono interferire con la configurazione del sistema operativo, del server web o con l'hardware. Esempi di interferenza sono, ma non si limitano a impostazioni di time-out, risorse CPU ed altri parametri predefiniti sul server.
- Gli script non dovranno avere punti deboli sfruttabili in modo dannoso dall'esterno. Il Cliente è ritenuto responsabile per malfunzionamenti causati dai suoi script, anche se questi sono provocati da terzi. E' responsabilità del Cliente assicurarsi che i suoi script o programmi non siano sfruttabili in modo improprio dall'esterno.
- Lo script inserito nel sito del cliente non dovrà essere richiamato da altri server o altri client senza previa approvazione di ARKEHOST. Esempi sono, ma non si limitano ad applicativi ad server, contatori pubblici di visite, scripts form-to-mail sfruttati dall'esterno ed altri script accessibili da altri siti.

### Avvertenza Hosting Shared (spazio hosting condiviso):

Qualsiasi script o materiale di un sito in genere, che causa interruzioni o che compromette comunque il corretto funzionamento dei nostri sistemi, di solito danneggia anche altri siti ospitati sul medesimo server, quindi la nostra immagine. ARKEHOST interromperà senza preavviso ogni sito che interferisce in modo dannoso con i server, anche senza preavviso. La riattivazione potrà essere attuata compatibilmente con tempi, costi e modalità da noi ritenute opportune.

Saranno valutate inoltre eventuali risarcimenti per danni cagionati dal fermo macchine ed eventuali risarcimenti diretti a tutti i clienti residenti sui i medesimi server che ritengono di avvalersi della facoltà di esser risarciti.

Qualsiasi script che ha una struttura che ci indica di essere appositamente scritto per attaccare o compromettere un server comporta l'immediata interruzione dell'account e l'avviamento di apposite procedure legali contro il titolare del dominio. ARKEHOST sarà l'unico a valutare e a decidere se un script è dannoso o meno.

## 5 Caratteristiche

ARKEHOST si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento le caratteristiche tecniche e il dimensionamento dei servizi. Le variazioni potranno essere integrative, per migliorare il funzionamento del servizio, o limitative, per restringere alcune funzionalità. Ogni variazione sarà pubblicata nella scheda del servizio, sul sito [www.ARKEHOST.com](http://www.ARKEHOST.com) o comunicata via mail

Le variazioni integrative, inclusi upgrade e patch, potranno essere applicate o meno sui vecchi account, a seconda della complessità della modifica del servizio. Pertanto potranno essere adottate delle innovazioni o tecnologie non riportabili sui server di produzione che ospitano già account attivi. Qualora il cliente desideri beneficiare delle nuove tecnologie introdotte successivamente all'attivazione del suo account potrà richiedere l'upgrade del servizio, oppure disdirlo ed acquistare un nuovo piano.

## 6. Regole di pagamento, durata, rinnovo, sospensioni e cancellazione (Solo shared Hosting Non Managed)

Le seguenti precisazioni sono valide solo per servizi hosting shared non managed e/o senza contratto assistenza. Negli altri casi fare riferimento alle specifiche indicate nelle referenze proposte/contratto servizio.

### 6.1 Pagamento

- Il pagamento dei servizi dovrà essere effettuato in modo anticipato, sia per l'attivazione, sia per i rinnovi dei servizi.
- ARKEHOST si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento i prezzi dei servizi. Tali variazioni saranno applicabili dal primo rinnovo immediatamente successivo alle variazioni stesse.
- Le fatture saranno recapitate in formato elettronico, via e-mail, all'indirizzo di posta fornito dal Cliente. ARKEHOST non prevede ad inviare fatture su supporto cartaceo o via fax.
- Il traffico addizionale è fatturato con cadenza mensile. Il prezzo di ciascun GB o frazione di GB aggiuntivo è pari a €10,00(dieci/00) + iva al mese.
- E' possibile richiedere il passaggio da un servizio ad un altro superiore in qualsiasi momento, seguendo le procedure di upgrade. Non si accettano richieste di downgrade.

### 6.2 Durata

Il contratto avrà la durata di 12 mesi (365 giorni) a decorrere dal giorno di attivazione del servizio. La data di attivazione e la data di scadenza sono visibili nel pannello di controllo di ciascun servizio all'indirizzo <https://webpanel.www.ARKEHOST.com> per i servizi non managed. Sono esclusi eventuali servizi altrimenti definiti contrattualmente mediante referenze proposte/contratto servizio.

### 6.3 Rinnovo

**Per il rinnovo del contratto, sarà necessario effettuare il pagamento del rinnovo del servizio in modo anticipato alla sua scadenza.**

Il mancato pagamento del rinnovo di un servizio, in modo anticipato alla sua scadenza, comporta il decadimento del contratto. Il pagamento del rinnovo comporta il rinnovo delle condizioni contrattuali per un altro anno.

I servizi addizionali potranno essere rinnovati soltanto se il servizio principale a cui sono associati è regolarmente rinnovato ed attivo. I contratti relativi ai servizi opzionali o addizionali si intendono risolti nel caso del mancato rinnovo del servizio principale a cui questi sono associati. ARKEHOST si riserva il diritto di non rinnovare un servizio, dandone comunicazione al Cliente almeno 15 giorni prima della scadenza del contratto. Per i servizi dedicati e/o managed il servizio si intende tacitamente rinnovato in mancanza di disdetta trasmessa per raccomandata RA 90gg prima dalla scadenza del contratto.

### 6.4 Sospensione

In caso di mancato pagamento al termine dell'anno contrattualizzato il servizio sarà sospeso, quindi irraggiungibile. I domini associati a servizi scaduti non potranno essere trasferiti a provider o Maintainer terzi. Per poterli trasferire sarà necessario prima rinnovare il servizio scaduto.

### 6.4.1 Riattivazione nel Hold-Period: (15 gg successivi alla scadenza)

Il Cliente ha la possibilità di chiedere la riattivazione del servizio, regolarizzando i pagamenti entro massimo 15 giorni calendaristici dalla data di scadenza. La riattivazione durante i primi 15 giorni oltre la scadenza non avrà costi aggiuntivi a quello del canone annuo, eccetto nel caso dei servizi con domini .eu. La riattivazione dei servizi con **domini .eu avrà un costo di 50,00 Euro+iva**, oltre il prezzo del canone. Il tempo della procedura di riattivazione potrà variare da 24 a 48 ore dal momento del pagamento del rinnovo.

### 6.4.2 Riattivazione nel Redemption Period: (oltre 15 giorni dalla scadenza)

Dopo 15 giorni dalla scadenza, il servizio entra in uno stato di Redemption Period, della durata di circa 15 giorni calendaristici. La riattivazione del servizio nel Redemption Period comporterà un costo aggiuntivo di riattivazione pari a **€ 50,00+iva per domini .eu, e € 25,00 + iva per altri domini**. oltre il canone annuo del servizio rinnovato.

I domini **.com, net, org, .co, info e biz potranno avere un costo aggiuntivo, oltre il costo della riattivazione, pari a € 200,00+iva**. La riattivazione di un dominio con estensione .it potrà richiedere il rinvio della lettera AR da parte del Cliente, per il cambio dello stato NO-PROVIDER-MNT.

## 6.5 Cancellazione

Qualora il Cliente non provveda al pagamento del rinnovo entro 30 giorni dalla data di scadenza, Arkè Net Solutions avrà la facoltà di procedere alla cancellazione del servizio, nonché alla cancellazione di tutti i servizi opzionali o addizionali consessi al servizio in oggetto, anche se questi avevano date di scadenza diversi da quella del servizio principale.

Nel caso di servizi disdetti, o cancellati dopo la loro scadenza per mancato pagamento del rinnovo, i dati dell'account saranno rimossi dai nostri server. Oltre la cancellazione del dominio principale saranno cancellati anche i servizi addizionali associati al piano, tra cui il dominio e le caselle di posta, il servizio DNS, nonché i Host Pointer ospitati nel piano principale. Un servizio cancellato non potrà essere ne ripristinato ne rinnovato.

**I domini non rinnovati entro max 30 giorni dalla loro scadenza cessano di essere di proprietà del Cliente. Questi diventano pubblicamente disponibili per la riassegnazione a terzi via back-order o via registrazione diretta.**