Policy di utilizzo dei servizi Aruba

Premesse

La mancata ottemperanza a questa AUP comporterà l'immediata sospensione o interruzione del servizio in conformità con le condizioni di fornitura ad esso relative. Tutte le richieste di informazioni riguardo al contenuto del presente documento dovranno essere indirizzate aprendo apposito ticket dalla pagina https://assistenza.aruba.it/home.aspx .

Indice degli articoli

Premesse 1
1. Violazioni 1
2. Gestione delle segnalazioni di violazione 2
3. Uso delle risorse del sistema 2
4. Email commerciali 3
5. Autenticazione SMTP - Policy 3
6. Mail Relay 3
7. Test di vulnerabilità 3
8. Newsgroup, forum di discussione, altre reti 4
9. Contenuti offensivi 4
10. Materiale protetto da copyright 4
11. Disposizioni finali 4
12. SLA 5

1. Violazioni

É vietato l'uso della rete e dei servizi Aruba per porre in essere e/o promuovere comportamenti contrari alla normativa, abusivi o irresponsabili, quali a titolo esemplificativo:

Sono vietati, tra gli altri:

- l'accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di dati, sistemi o reti, ivi incluso ogni tentativo di esaminare o testare la vulnerabilità di un sistema o di una rete o di violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza l'espressa autorizzazione del proprietario del sistema o della rete;
- ogni uso improprio del/i servizio/i, compresi quelli descritti alla pagina "Segnala un abuso", diretto:
  1) alla pubblicazione e/o distribuzione di contenuti inappropriati o di natura intimidatoria, l'uso e/o la diffusione di qualsiasi informazione falsa, fuorviante, ingannevole anche mediante email o newsgroup;
  2) alla creazione di campagne di phishing e/o spam o, più in generale, di messaggi indesiderati;
  3) alla distribuzione di malware e/o virus;
  4) alla violazione di copyright/brand/marchio di fabbrica;
  5) a compiere e/o agevolare furti d'identità;
  6) a compiere e/o agevolare attacchi informatici alla riservatezza, integrità o disponibilità dei dati o delle infrastrutture di Aruba e/o di terzi;
  7) a violare e/o eludere qualsiasi normativa nazionale ed internazionale;
- effettuazione o tentativo di frode informatica; creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del servizio del cliente o di altri utenti arrecando danno ai medesimi, ad Aruba e/o a terzi;
- la raccolta o l'utilizzo di indirizzi email, nomi o altri identificativi senza il consenso della persona interessata (a titolo esemplificativo e non esaustivo: spamming, phishing, truffe internet, furto di password, spidering);
- la raccolta o l'utilizzo di informazioni di terzi senza la necessaria autorizzazione;

- il trattamento di dati personali di terzi in modo illecito o comunque in violazione del regolamento UE 2016/679 e della normativa in materia di trattamento dei dati personali;
- l'utilizzo del servizio per la distribuzione di software che raccolga fraudolentemente informazioni su un utente o trasmetta fraudolentemente informazioni sull'utente;
- l'utilizzo del servizio per la distribuzione di software c.d. "adware" a meno che non: (i) sia in possesso di consenso esplicito dell'utente al download e all'installazione del software sulla base di un avviso chiaro e ben visibile sulla natura del software; (ii) si tratti di software facilmente removibile con l'uso di strumenti standard per tale scopo, inclusi nei principali sistemi operativi (come, a titolo esemplificativo, Microsoft "ad / remove");
- utilizzare i servizi Aruba per offrire sistemi di comunicazione anonima, senza un adeguato mantenimento delle identità secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente, quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, c.d. "TOR" o "anonymizer";
- accedere ai servizi Aruba da reti untrusted quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, c.d. "TOR" o "anonymizer".
- costituire, raffigurare, favorire, promuovere o riferirsi in qualsiasi modo alla pedofilia, al razzismo, al fanatismo, al terrorismo, o a contenuti di pornografia che non siano inseriti nel rispetto delle normative vigenti in materia ed accessibili solo alle persone di maggiore età.

2. Gestione delle segnalazioni di violazione

In conformità con quanto previsto dal Regolamento Digital Services Act (Reg. UE 2022/2065), tutti gli utenti avranno la possibilità di segnalare le possibili violazioni rilevate in merito all'utilizzo dei servizi Aruba, attraverso il seguente canale "Segnala un abuso" o i canali istituzionali indicati alla pagina "Chi siamo".

Come segnalare una violazione

Tutti gli utenti potranno procedere a segnalare una violazione rilevata per il tramite dei servizi Aruba, avendo cura di indicare i seguenti elementi:

- spiegazione adeguatamente motivata dei fatti per cui si presume che quanto segnalato sia contrario alla normativa;
- una precisa indicazione dell'ubicazione elettronica esatta relativamente al contenuto segnalato, quali a titolo esemplificativo l'indirizzo o gli indirizzi URL esatti ovvero informazioni supplementari che consentano di individuare il contenuto illegale adeguato al tipo di contenuto e al tipo specifico di servizio di memorizzazione di informazioni;
- tutte le informazioni richieste nello specifico form presente alla pagina: "Segnala un abuso"
- una dichiarazione con cui la persona o l'ente che presenta la segnalazione conferma la propria convinzione in buona fede circa l'esattezza e la completezza delle informazioni e delle dichiarazioni ivi contenute.

Gestione delle segnalazioni

Per tutte le segnalazioni verrà eseguita una notifica al segnalatore di presa in carico e le stesse saranno gestite tempestivamente comunicando ai soggetti coinvolti i riscontri in merito alle decisioni prese in riferimento all'oggetto della segnalazione ed eseguendo quanto di nostra competenza ai sensi del D.lgs. 70/2003.

Possibilità di reclamo

Il cliente intestatario dei servizi oggetto della segnalazione potrà sempre presentare reclamo sulla base di quanto previsto secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali dei Servizi pubblicate sul sito Aruba.it o tramite l'area di assistenza.

3. Uso delle risorse del sistema

L'utente non potrà né utilizzare il servizio in modo che interferisca con il normale funzionamento dei servizi di Aruba né fare un uso improprio delle risorse di sistema quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo di software che saturino la capacità prestazionale della rete, del sistema disco e della CPU su piattaforma condivisa (ad esempio cloud, hosting, posta elettronica, etc.) per tempi prolungati se non per quei servizi offerti da Aruba in forma dedicata o con garanzia del 100% (come ad esempio a server dedicati e private cloud).

In tali circostanze, Aruba potrà richiedere di ripristinare il livello di normalità qualora tale utilizzo non conforme confligga, ad insindacabile giudizio della stessa, con l'utilizzo degli altri utenti.

L'utente si impegna a non utilizzare apparecchiature difettose o non omologate secondo gli standard europei oppure che presentino delle difformità tecniche che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone.

Aruba, infatti, non presta alcuna garanzia circa la compatibilità degli apparati e dei programmi (hardware e software) utilizzati dal cliente con il servizio, essendo tutte le relative verifiche a carico esclusivo del cliente.

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it

Altresì, l'utente dovrà utilizzare lo spazio web, eventualmente acquistato presso Aruba, esclusivamente per la pubblicazione del sito web e non come repositorio, ossia come strumento per la mera archiviazione di file e/o filmati/video e/o di materiale proprio e/o scaricabile anche da altri siti.

4. Email commerciali

É vietata la diffusione di messaggi commerciali se non si è in grado di dimostrare che:

- i destinatari abbiano dato il loro preventivo consenso libero e specifico a ricevere posta elettronica tramite espressa procedura

opt-in (fatti salvi i casi normativamente previsti in cui tale consenso non è necessario, ad es. soft spam);

- le procedure di raccolta del consenso comprendano strumenti opportuni a garantire che la persona che abbia prestato il proprio consenso sia il titolare dell'indirizzo email ricevente;
- si conservi la prova del consenso del destinatario in una forma che possa essere prontamente prodotta su richiesta, con l'onere del destinatario delle richieste di Aruba al riguardo di produrre tale prova, entro 72 ore dalla ricezione della richiesta della medesima;
- siano applicate procedure che consentano ad un destinatario di revocare il proprio consenso, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un collegamento nel corpo della email od istruzioni per rispondere con la parola "Rimuovi" nella riga dell'oggetto, e si sia in grado di ottemperare alla revoca del consenso entro 48 ore dal ricevimento, informando i destinatari che la revoca del loro consenso sarà lavorata in 48 ore al massimo;
- sia sempre evidenziato un indirizzo email per i reclami in un luogo ben visibile su ogni sito web associato alla email e si riscontrino tempestivamente i messaggi inviati a tale indirizzo.

Non è consentito oscurare in qualsiasi forma il mittente dell'email. L'indirizzo email mittente dovrà comparire nel corpo del messaggio o nella linea "Da" dell'email.

Queste disposizioni si applicano ai messaggi inviati tramite il servizio o per i messaggi inviati da qualsiasi rete da parte dell'utente o da qualsiasi persona per suo conto che direttamente o indirettamente si riferisca al recipient di un sito ospitato tramite i servizi.

Inoltre, non sarà possibile utilizzare un servizio "terzo" di posta elettronica che non applichi procedure simili a tutti i propri clienti. Questi requisiti si applicheranno nella stessa misura alle liste di distribuzione create da terze parti come se la lista fosse stata creata dal cliente.

Aruba si riserva il diritto di verificare e monitorare in qualsiasi momento il rispetto delle disposizioni sopra elencate, anche con richiesta di informazioni a campione mediante metodo opt-in. Aruba potrà sospendere la trasmissione di messaggi di posta elettronica che violino le presenti disposizioni.

5. Autenticazione SMTP - Policy

A completamento delle disposizioni sopra riportate, non sarà consentito inviare attraverso i server SMTP Aruba messaggi email di contenuto analogo a più di centocinquanta (150) destinatari, fatta eccezione per il servizio PEC in relazione al quale è previsto il limite di cinquecento (500) destinatari. I tentativi di aggirare questa limitazione mediante la creazione di più account o mediante qualsiasi altro mezzo saranno intesi come una violazione di tale restrizione e della presente policy.

Aruba si riserva il diritto di sospendere la trasmissione dei messaggi che violino queste disposizioni. Inoltre, i servizi di posta potranno essere sospesi o interrotti qualora venisse ravvisata una violazione di questa AUP, in conformità con le condizioni generali di fornitura.

6. Mail Relay

In generale non sono consentite trasmissioni di massa o trasmissioni di informazioni commerciali via email per un volume di più di 8.000 (ottomila) destinatari al giorno con soglie di limitazione ad intervalli crescenti. Se si desidera inviare più di 8.000 messaggi al giorno, si prega di contattare il nostro team di supporto per ulteriori informazioni.

7. Test di vulnerabilità

L'utente non potrà in alcun modo tentare di, esaminare, penetrare o testare la vulnerabilità del sistema di rete Aruba o di violare la sicurezza di Aruba o delle relative procedure di autenticazione, sia con tecniche passive che invasive, senza l'espresso consenso scritto di Aruba,

né, allo stesso modo, potrà effettuare dette attività mediante il servizio fornito da Aruba nei confronti delle reti e/o delle informazioni di terzi senza il loro esplicito consenso.

8. Newsgroup, forum di discussione, altre reti

Il cliente prende atto ed accetta che i contenuti dei messaggi commerciali, i messaggi su qualsiasi bacheca elettronica, chat di gruppo o altri forum cui partecipi come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, IRC e gruppi USENET, saranno subordinati al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia.

Altresì, lo stesso dovrà rispettare le regole di qualsiasi altro network (rete o circuito) cui acceda o partecipi utilizzando i servizi Aruba.

9. Contenuti offensivi

É vietato pubblicare, trasmettere o memorizzare su o tramite la rete e gli apparati Aruba qualsiasi contenuto o link a contenuti che Aruba ritenga ragionevolmente:

- costituire, raffigurare, favorire, promuovere o riferirsi in qualsiasi modo alla pedofilia, al razzismo o a contenuti di pornografia che non siano inseriti nel rispetto delle normative vigenti in materia ed accessibili solo alle persone di maggiore età;
- essere eccessivamente violenti, incitare alla violenza, contenere minacce, molestie o espressioni di odio;
- essere sleali o ingannevoli in relazione alle leggi di tutela dei consumatori di qualsiasi giurisdizione, inclusi lettere a catena e schemi a piramide;
- essere diffamatorio o violare la privacy di una persona;
- creare un rischio per la sicurezza della persona o della salute, un rischio per la sicurezza pubblica o la salute pubblica, compromettere la sicurezza nazionale o interferire con indagini dell'autorità giudiziaria;
- divulgare in modo improprio segreti commerciali o altre informazioni riservate o di proprietà di terzi;
- avere lo scopo di aiutare terzi ad eludere diritti di copyright;
- violare il copyright di terzi, i marchi, i brevetti o altro diritto di proprietà altrui;
- riferirsi (o presentare collegamenti) a gioco d'azzardo e/o casinò online, promuovere droghe illegali, violare le leggi sul controllo delle esportazioni, del gioco d'azzardo illegale o illegale traffico di armi;
- essere altrimenti illegali o sollecitare un comportamento illegale secondo le leggi applicabili nella relativa giurisdizione del cliente o di Aruba;
- essere altrimenti dannosi, fraudolenti o poter portare ad azioni legali contro Aruba.

Per contenuto "pubblicato o trasmesso" tramite la rete o le infrastrutture Aruba si includono contenuti web, email, chat e qualsiasi altro tipo di pubblicazione o trasmissione che si basi sulla rete internet.

10. Materiale protetto da copyright

È vietato l'uso della rete Aruba per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altri protetti dal diritto d'autore ad eccezione del caso in cui:

- sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto;
- sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.

11. Disposizioni finali

Il cliente si impegna a comunicare ad Aruba i propri dati personali necessari all'integrale e corretta esecuzione del contratto; garantisce, altresì, sotto la propria personale ed esclusiva responsabilità, che i predetti dati sono sempre corretti, aggiornati e veritieri e che consentono di individuare la sua vera identità.

Il cliente si impegna a comunicare ad Aruba ogni variazione dei dati forniti, tempestivamente e comunque entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi della predetta variazione, ed altresì a fornire in qualsiasi momento, previa richiesta di Aruba, prova adeguata della

propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante della persona giuridica richiedente o intestataria del servizio.

Al ricevimento della suddetta comunicazione, Aruba potrà richiedere al cliente documentazione aggiuntiva diretta a dimostrare le variazioni comunicate. Nel caso in cui il cliente ometta di fornire ad Aruba la predetta comunicazione o la documentazione richiesta, oppure nel caso in cui abbia fornito ad Aruba dati che risultino essere falsi, non attuali o incompleti o dati che Aruba abbia motivo, a suo insindacabile giudizio, di ritenere tali, Aruba si riserva il diritto di:

a) rifiutare la richiesta inoltrata dal cliente avente ad oggetto operazioni da eseguire in riferimento al servizio;
b) sospendere i servizi con effetto immediato, senza preavviso ed a tempo indeterminato;
c) annullare e/o interrompere senza preavviso eventuali operazioni di modifica dei dati associati al servizio;
d) risolvere il contratto.

Il cliente accetta che qualora gli indirizzi IP pubblici assegnati al proprio account vengano inseriti all'interno di una blacklist (database di abuso) come quella presente su www.spamhaus.org, si incorrerà nella automatica violazione della presente AUP; conseguentemente, Aruba potrà adottare tutti i provvedimenti ritenuti opportuni per proteggere i propri IP, ivi compresa la sospensione e/o cessazione del servizio, indipendentemente dal fatto che gli IP siano stati segnalati/inseriti in blacklist per causa imputabile al cliente.

Il cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio di Aruba, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri clienti che vengano immessi sulla stessa infrastruttura.

Il cliente si impegna ad osservare le norme di buon uso delle risorse di rete comunemente definite "Netiquette".

12. SLA

Nessun rimborso previsto nel "Service Level Agreement" di Aruba, quando presente, sarà concesso per interruzioni del servizio derivanti da violazioni della presente AUP.

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it