

Scheda Tecnica

Caselle Email Pro Cloud

(Allegato alle Condizioni Generali di Servizio)

VER. 29/05/2026 (SLA)

Indice degli articoli

1. Descrizione del Servizio.....	1
2. Ambiente Software e Compatibilità.....	1
3. Limiti e Regole di Utilizzo (Fair Use e Sicurezza).....	1
3.1. Policy di Pulizia Automatica (Pruning).....	2
3.2. Compromissione dell'Account (Hacked Mailbox).....	2
3.3. Responsabilità sulla Deliverability.....	3
4. Politiche di Backup e Integrità.....	3
5. Service Level Agreement (SLA).....	3

1. Descrizione del Servizio

Il servizio ha per oggetto la fornitura di caselle di posta elettronica (Cloud Email) allocate sulla piattaforma server di VHosting (VHS), secondo le configurazioni tecniche scelte dal Cliente nel Modulo d'Ordine.

Il servizio è progettato per la gestione della corrispondenza ordinaria (traffico conversazionale). Non è idoneo e **non deve essere utilizzato** per l'invio di newsletter, DEM (Direct Email Marketing), email transazionali massive o comunicazioni automatizzate verso liste di distribuzione, per le quali si richiede l'utilizzo di servizi SMTP dedicati esterni.

2. Ambiente Software e Compatibilità

Il servizio supporta i protocolli standard di posta elettronica garantendo compatibilità con i principali client desktop (Outlook, Thunderbird, Apple Mail) e dispositivi mobili.

- **Protocolli Supportati:** POP3s, IMAPs, SMTPs (richiede autenticazione).
- **Sicurezza:** è obbligatorio l'utilizzo di connessioni cifrate SSL/TLS per l'invio e la ricezione della posta.
- **Accesso Web:** disponibile tramite interfaccia Webmail (es. Roundcube o equivalente) accessibile via browser.
- **Protezione:** i sistemi includono filtri Antivirus e Antispam standard a livello server.

3. Limiti e Regole di Utilizzo (Fair Use e Sicurezza)

Il servizio Cloud Mail offre spazio allocato (es. da 25GB a 500GB) e funzionalità specificate

nell'offerta commerciale scelta dal Cliente sul sito web o nel Modulo d'Ordine.

Al fine di preservare la reputazione degli indirizzi IP (pool SMTP), garantire la *deliverability* e prevenire disservizi, l'utilizzo della piattaforma è soggetto a limitazioni tecniche invalicabili, indipendenti dalla capienza del piano acquistato:

- **Quota Disco:** il superamento dello spazio totale allocato comporterà l'impossibilità di ricevere nuovi messaggi (con generazione di errore *bounce* al mittente).
- **Limiti Tecnici Strutturali del Messaggio:**
 - **Dimensione Massima Messaggio/Allegati:** 32 MB (considerando la codifica base64).
 - **Numero Massimo Destinatari:** 15 per singolo invio (inclusi campi A, CC e CCN), per impedire utilizzi assimilabili a mailing list.
- **Rate Limiting (Limite Invio Orario):** salvo diversa e specifica indicazione migliorativa presente sul sito web per il piano acquistato, si applica un limite di sicurezza standard di 120 email/ora per casella e totale (per tutte le caselle) 2280 mail/ora. Il superamento comporterà il blocco temporaneo in uscita fino al reset del contatore.
- **Blocco di Sicurezza Anti-Spam (Hard Bounces):** qualora il sistema rilevi l'invio verso oltre 25 indirizzi email inesistenti o non validi nell'arco di una singola ora, il servizio di invio (SMTP) verrà automaticamente bloccato per prevenire fenomeni di spamming o danni reputazionali derivanti da account compromessi. Durante tale blocco preventivo, la ricezione dei messaggi (IMAP/POP3) rimarrà regolarmente attiva. Lo sblocco del servizio SMTP è strettamente subordinato al cambio obbligatorio della password della casella interessata da parte del Cliente.
- **Gestione Abusi:** in caso di sospensione per invio SPAM (rif. Art 11.1 CGS), la riattivazione è subordinata al pagamento dei costi di delisting/gestione indicati nel Listino "[Servizi Aggiuntivi/Costi Extra](#)" sul sito web.

3.1. Policy di Pulizia Automatica (Pruning)

Al fine di preservare la stabilità, l'efficienza e la continuità operativa dell'infrastruttura cluster, VHosting si riserva la facoltà, in via del tutto eccezionale e per prevenire saturazioni critiche dei nodi di storage, di eseguire routine straordinarie di svuotamento forzato (pruning) dei soli messaggi contenuti nelle cartelle "Cestino" (Trash) e "Spam" (Junk) senza preavviso. Il Cliente accetta espressamente tale condizione tecnica, prendendo atto che i messaggi eliminati tramite tale procedura di emergenza non saranno recuperabili.

3.2. Compromissione dell'Account (Hacked Mailbox)

Qualora i sistemi di sicurezza rilevino un flusso anomalo di posta in uscita o accessi sospetti riconducibili a una violazione delle credenziali (account "bucato"), VHS provvederà al blocco immediato dell'invio o dell'accesso alla casella a tutela della reputazione degli IP (rif. Art. 11.1 CGS - Sospensioni del Servizio). La riattivazione sarà subordinata al cambio obbligatorio della password da parte del Cliente e alla verifica della sicurezza dei dispositivi utilizzati (scansione antivirus).

3.3. Responsabilità sulla Deliverability

La garanzia di consegna della posta (*deliverability*) verso provider esterni (es. Gmail, Outlook, Yahoo) è strettamente vincolata alla corretta configurazione, da parte del Cliente, dei record DNS di autenticazione (SPF, DKIM, DMARC). VHS non risponde di messaggi finiti in spam presso i destinatari qualora tali record siano assenti, errati o se il dominio del Cliente ha una bassa reputazione pregressa.

4. Politiche di Backup e Integrità

- **Disaster Recovery:** VHosting esegue backup periodici automatizzati dell'intera infrastruttura cluster per finalità di continuità operativa (*Disaster Recovery*).
- **Esclusioni:** il servizio non costituisce un sistema di “Archiviazione Legale”, conservazione sostitutiva o PEC. È onere del Cliente eseguire copie di backup locali della posta ritenuta critica.
- **Ripristino Singola Casella (Mail Restore):** il ripristino granulare di singole email o caselle cancellate dal Cliente è un'operazione opzionale e non garantita. Ove tecnicamente fattibile, è soggetta alla tariffazione “**Intervento Tecnico Extra**” (rif. Art. 6.3.3 CGS) e può essere richiesta unicamente entro la finestra di ritenzione tecnica del backup prevista per lo specifico servizio (generalmente non superiore a 21 giorni).

5. Service Level Agreement (SLA)

L'architettura del servizio Cloud Mail è basata su tecnologia Cluster in Alta Affidabilità (HA) e ridondanza hardware.

- **Uptime Garantito:** 99,9% su base annua, riferito alla raggiungibilità dei servizi SMTP/IMAP/POP/Webmail.
- **Reaction Time:** presa in carico delle segnalazioni di down infrastrutturale entro 2/4 ore. Problematiche lato client (es. configurazione Outlook del Cliente) seguono la normale gestione code (fino a 24 ore lavorative).
- **Esclusioni:** Le manutenzioni programmate (preavviso 24h) e l'errata configurazione dei record DNS (MX, SPF, DKIM) da parte del Cliente escludono l'applicazione dello SLA.