

Condiciones particulares del Hosting Cloud.

Versión en fecha 8/09/2015



Versión 1.0



→ Definiciones y Conceptos.

Dominio:

A efectos del presente, un dominio es el nombre en base al concepto nombres de dominio y el sistema DNS, necesario para acceder a un alojamiento web desde Internet.

Servidor Anfitrión:

Servidor físico configurado y administrado por Avellana Digital situado en el Data Center de nuestro proveedor de hardware y concebido con el fin de acoger el hosting cloud del cliente en comunión con otros hostings cloud.

Subscripción:

Conjunto de recursos físicos y / o virtuales medidos y determinados por un plan de servicio (procesador, memoria, espacio, transferencia, etc.) que se pone a disposición de un cliente para que albergue paginas web sobre dominios y cuentas de correo sobre los dominios, en una solución de alojamiento conjuntamente con otros clientes.

Plano de servicio:

Indicación vinculante de las condiciones y limitaciones en cuanto al número de recursos, servicios y los límites de uso de ellos que se puede realizar desde un hosting cloud.

Infraestructura:

Conjunto de elementos puestos en funcionamiento por Avellana Digital en el marco de un hosting cloud, estos comprenden especialmente el servidor anfitrión, la red, el ancho de banda, los sistemas de monitorización, los sistemas de copia de seguridad o cualquier otro sistema o subsistema empleado por Avellana Digital para proveer servicio.

Transferencia:

La transferencia es la cantidad de unidades de datos que se pueden enviar o recibir en el período de un mes.

Software de Sistema:

Llamamos software de sistema a todo aquel software que no pueda ser desplegado por el cliente mediante las herramientas, canales e instrucciones que Avellana Digital le facilite para la instalación o desarrollo de software. En especial todo aquel software que suele formar y definir un sistema operativo o complementarlo.

Servicio Antispam:

Elemento que permite el filtrado de correos entrantes y tiene la finalidad de impedir que correos calificados como basura lleguen a los buzones de los clientes.

Monitoreo:

Acción por la que se vigila un conjunto de elementos de un servidor anfitrión, un servidor virtual, o un servicio para detectar disfunciones en el mismo y avisar a los responsables pertinentes.



Copias de Seguridad:

Conjunto de datos idénticas a otras en un momento temporal determinado, que se guardan en una ubicación remota, con el fin de ser restauradas en su caso, en caso de que las de origen se vean perdidas, corruptos, manipuladas o incorrectos.

Panel de control:

Herramienta software puesta en línea con el fin de que el cliente pueda gestionar el hosting cloud y parte de los otros servicios de valor añadido disponibles.

→ Clausulas.

1 – Objeto.

Las condiciones presentes y particulares, complementan las condiciones generales Avellana Digital y tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que Avellana Digital se compromete a albergar dentro de su infraestructura los servicios contratados de hosting cloud.

2 – Medios.

En el marco del suministro del servicio, Avellana Digital pone a disposición del cliente un servicio de cloud situado en un servidor anfitrión accesible al público a través de Internet por medio de sistemas de conexión a Internet.

Avellana Digital garantizará un acceso al mismo en unas condiciones de frecuencia razonable y en base a un SLA definido en la cláusula 7.

En la hipótesis donde el acceso al servicio no podas ser mantenido debido a un tráfico que exceda las capacidades del servicio o cualquier otra condición de sorbato uso de cualquier índole. Las partes contactarán con la contraria para contemplar modificaciones técnicas y financieras de las condiciones de alojamiento bajo lo estipulado en el presente contrato.

3 – Condiciones de la realización de las prestaciones.

3.1 El servidor anfitrión así como los recursos usados por el hosting alquilado por el cliente son propiedad de Avellana Digital.

3.2 Avellana Digital se reserva el derecho de bloquear ciertas comunicaciones consideradas sensibles para la preservación de la infraestructura.

3.3 El ancho de banda está garantizado a 10Mbps. El tráfico de datos contratado por el plan de hosting esta limitado a un volumen determinado de TB (Tera Bytes) al mes, el cómputo de este estará siempre disponible para su consulta en el panel de control del hosting cloud del cliente. Este cálculo se realiza considerando tanto el tráfico entrante como para el tráfico saliente.

En caso de sobre uso de transferencia Avellana Digital se reserva el derecho a aplicar las cláusulas descritas en el documento de "Políticas de sobre uso en hosting cloud" de libre disposición a través de la web <http://www.avellanadigital.com>

3.4 El servicio está basado en tecnologías de virtualización. En consecuencia el cliente reconoce que Avellana Digital no puede garantizar las demandas de ampliación de planes o contratación de superiores.

3.5 Avellana Digital se reserva la posibilidad de limitar o restringir ciertas funcionalidades del hosting cloud con el fin de garantizar la seguridad de su infraestructura. Avellana Digital informará al cliente en la medida de lo posible sobre la aplicación de estas restricciones.

3.6 El cliente se compromete a utilizar el servicio conforme a buenas prácticas y su buen juicio.



3.7 Se pone en conocimiento del cliente que la utilización de un hosting cloud requiere disponer previamente del nombre o nombres de dominio registrados enlazados al hosting cloud.

3.8 En aquellos casos excepcionales en que fuera necesaria una intervención de Avellana Digital fuera del ámbito del mantenimiento de la infraestructura, ésta sería facturada al cliente conforme las tarifas vigentes y publicadas <http://avellanadigital.com> correspondientes al servicio de Administración de Sistemas.

3.9 El cliente podrá contratar una serie de ampliaciones y servicios adicionales para su hosting cloud, de acuerdo con el estudio que realice Avellana Digital en calidad de consultor.

4 – Obligaciones de Avellana Digital.

Avellana Digital se compromete a poner todo el cuidado y diligencia necesaria para el suministro del servicio conforme a los niveles calidad que se espera para el uso profesional.

Concretamente Avellana Digital se compromete a:

4.1 Mantener en estado de funcionamiento el hosting cloud, y en caso de caída de éste, Avellana Digital se compromete a reparar el problema en el menor tiempo posible con la salvedad de que el problema no fuera consecuencia de sus acciones.

4.2 Asegurar la disponibilidad del hosting cloud del cliente según los niveles SLA establecidos reservándose la posibilidad de interrumpir el servicio para proceder a intervenciones técnicas que tengan como meta la mejora del rendimiento o las ineludibles tareas de mantenimiento y actualización de software.

4.3 Intervenir en el menor tiempo en la medida de lo posible en el caso de un incidente que no sea consecuencia de una mala utilización del hosting cloud o de cualquier otro casuística ajena al control de Avellana Digital.

5 – Responsabilidades de Avellana Digital.

Las responsabilidades Avellana Digital no podrán ser exigidas en caso de:

5.1 Falta, negligencia, omisión, error por parte del cliente o incumplimiento por el mismo de los consejos dados por Avellana Digital y en especial por sus técnicos.

5.2 Falta, negligencia, omisión de un tercero sobre el que Avellana Digital no tiene ningún poder de control y / o de vigilancia.

5.3 Parada de servicio en caso de que se produzca alguna de las circunstancias expuestas en la cláusula 6.

5.4 Divulgación o utilización ilícita de las contraseñas entregadas de manera confidencial al cliente. En caso de pérdida de control sobre las contraseñas o sospechas de que ésta haya podido ser conocida por personal no autorizado, el cliente se obliga a comunicarlo de forma inmediata a Avellana Digital para que pueda tomar las acciones oportunas para garantizar la seguridad e integridad del servicio. En cualquier caso el cliente responderá por los daños o perjuicios causados entre que conoce la situación de riesgo y el momento en que efectivamente lo comunica a Avellana Digital.

5.5 Mala utilización de las soluciones desarrolladas en el hosting cloud por el cliente o por sus clientes o usuarios.

5.6 Destrucción total o parcial de las informaciones transmitidas o almacenadas como consecuencias de errores imputables directa o indirectamente al cliente.

5.7 Intervención en el servicio por un tercero no autorizado por Avellana Digital.

5.8 Avellana Digital se reserva el derecho a interrumpir el servicio del hosting cloud del cliente si éste constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad y estabilidad en la infraestructura de Avellana Digital, particularmente en casos de piratería o de la detección de problemas de seguridad en las aplicaciones fuera del ámbito del software de sistema.



5.9 Avellana Digital no puede ser considerado como responsable del contenido de las informaciones, contenidos y / o de los ficheros o elementos en forma de datos accesibles sobre los sitios web albergados sobre el hosting cloud del cliente, transmitidas o puestas en línea para el cliente independientemente de la forma en que se produzcan estos acontecimientos.

Avellana Digital no será considerada como responsable del incumplimiento total o parcial de una obligación y / o error de los operadores de Internet y particularmente, de uno o varios proveedores que pueda estar utilizando el cliente.

5.10 Recae en Avellana Digital la responsabilidad de poner todos los medios en la medida de lo posible y de buena fe, para mantener la infraestructura en unas condiciones óptimas, concretamente en actualizaciones de software, actualizaciones de herramientas de software de sistema y todas aquellas tareas relativas a la administración.

05:11 No es responsabilidad de Avellana Digital la detección de virus informáticos o Malware en el servicio del cliente, especialmente aquellas infecciones que afectan concretamente a las aplicaciones web desarrolladas en el hosting cloud y que suelen tener como origen la intrusión de un pirata utilizando agujeros de seguridad o técnicas dirigidas a probar y explotar la fragilidad de las aplicaciones web desarrolladas en el hosting cloud.

5.12 Avellana Digital no será considerada como responsable del incumplimiento total o parcial de una obligación y / o error de los operadores de la red de Internet y en especial de su o sus suministradores de acceso.

6 – Obligaciones y responsabilidades del cliente.

6.1 Avellana Digital tiene la calidad de Hospedajes en el sentido de las disposiciones del artículo 16 de la ley 34/2002, de 11 de junio, de "Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico" donde se indica "Los prestadores de un Servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este Servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que: a) no tengan Conocimiento efectiva de que la actividad o la información almacenada se ilícita de que lesiona Bienes o Derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o b) Si el Tienen, actúan con diligencia para retirar los datos o acero imposible el acceso a ellos. "

Avellana Digital asegura en este sentido el acceso del cliente a su hosting cloud que le permita almacenar sus datos y las de sus clientes.

6.2 El cliente tiene prohibido poner a disposición del público a través del hosting cloud, ficheros o enlaces de tipo hipertexto que infrinjan particularmente los derechos de la propiedad intelectual de terceros así como otras leyes o normas aplicables. En ningún caso Avellana Digital será responsable en caso de que los contenidos alojados por el cliente fueran contrarios a derechos de terceros, todo ello sin perjuicio del régimen de responsabilidades establecido por la Ley 34/2002 anteriormente mencionada.

Al cliente se le prohíbe utilizar el servicio para la colocación de servicios de desbloqueo que tienen por finalidad permitir la carga de gran cantidad de ficheros en las plataformas de alojamiento.

Al cliente también se le prohíbe toda actividad de intrusión o tentativa de intrusión a partir del hosting cloud (a título no exhaustivo: escaneo de puertos, sniffing, spoofing, spamming, phishing, etc). En estos casos Avellana Digital se reserva el derecho a rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato con reserva expedita del derecho a reclamar daños y perjuicios a los que Avellana Digital puede aspirar.

En otro caso, el cliente se compromete a no albergar, promulgar o enlazar sitios o contenidos racistas o ilegales, así mismo se prohíbe todo contenido de carácter proselitista a movimientos sectarios o redirecciones a los mismos.

6.3 El cliente soportara solo las consecuencias del defecto de funcionamiento del hosting cloud como consecuencia de toda utilización por los miembros de su personal o para toda persona a la que el cliente haya suministrado sus contraseñas. Igualmente el cliente será el único responsable de las consecuencias



de la pérdida de una o varias contraseñas citadas según lo establecido en la cláusula 5.4.

Junto con lo anterior, el cliente se compromete a utilizar contraseñas calificadas seguras siguiendo los consejos de Avellana Digital y en consecuencia del incumplimiento de esto o en casos en que terceros puedan sustraer contraseñas dentro del ámbito del cliente, este soportará solo las consecuencias, incidencias o cualquier otra casuística de cualquier índole que esto pueda acontecer.

6.6 El Cliente también se compromete a no utilizar el hosting cloud para enviar correos electrónicos no solicitados o SPAM en el sentido del artículo 21.1 de la ley 34/2002 de 11 de junio de "Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico ". El cliente manifiesta conocer el concepto de correo electrónico de carácter comercial establecido en la citada normativa. El incumplimiento de esta cláusula es susceptible de provocar la suspensión del hosting cloud y / o la rescisión del presente contrato.

6.7 Avellana Digital se reserva la posibilidad de ejercer controles sobre la conformidad de la utilización por parte del cliente en relación a las presentes condiciones.

6.8 Avellana Digital se reserva el derecho de suspender sin previo aviso el servicio en caso de incumplimiento por el cliente de las condiciones particulares y las generales de Avellana Digital y de manera general del conjunto de leyes y reglamentos vigentes así como de derechos de terceros.

7 – Garantía de nivel de servicio (SLA).

Avellana Digital se compromete a asegurar una disponibilidad del 99% de SLA por el producto de hosting cloud.

En caso de incumplimiento de este el cliente tiene derecho a realizar una reclamación por escrito y mediante la dirección info@avellanadigital.com las compensaciones derivadas en el caso de ser pertinentes serán aplicadas a la siguiente factura de renovación de Avellana Digital emita el cliente.

8 – Duración del contrato i renovación del servicio.

Por defecto el servicio tiene una duración prevista y especificada en el pedido y que figura en la factura emitida por Avellana Digital al cliente.

La renovación del servicio implica la aceptación de las condiciones particulares y generales para el producto hosting cloud vigentes en el momento y que se pueden encontrar en <https://www.avellanadigital.com>

9 – Tarifas, métodos de pago y facturación.

El servicio contratado por el cliente se ejecutará a partir de la recepción de la orden de pedido acompañada del pago del cliente, bajo reserva de una eventual verificación por parte de Avellana Digital de los datos suministrados.

Por todo intercambio de información por correo electrónico la fecha y hora del servidor de Avellana Digital dará fe entre las partes.

10 – Finalización, limitación i suspensión del servicio.

Ambas partes pueden resolver el contrato sin penalización alguna, con un preaviso de 30 días. En ningún caso la resolución por parte del cliente le concede el derecho de recuperar las cantidades ya abonadas por períodos de servicio no disfrutados.

En caso de que una de las partes incumpliera cualquiera de las estipulaciones pactadas o cualquiera de las obligaciones nacidas del presente Contrato, la parte perjudicada deberá notificárselo fehacientemente en la parte incumplidora, quien dispondrá de un plazo máximo de 15 días para subsanar el incumplimiento. De no producirse tal enmienda en el plazo citado la parte perjudicada podrá resolver el Contrato de pleno derecho, sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que pudieran corresponder, los cuales no podrán nunca superar la tercera parte de lo que falta pagar para cumplir el Contrato. La falta de pago parcial o total de las sumas debidas dará derecho a Avellana Digital, desde que esta suma es debida, a



suspender la ejecución de sus obligaciones sin perjuicio del derecho a reclamar los daños y perjuicios correspondientes. Pasados treinta días de demora, Avellana Digital podrá dar por resuelto el Contrato de pleno derecho más la reclamación de daños y perjuicios que pudiera corresponder, según lo descrito en el punto anterior, y sin obligación de restituir las sumas ya percibidas.

El incumplimiento por parte del cliente de las condiciones estipuladas en la cláusula 5 de las presentes condiciones de hosting cloud y especialmente de toda actividad específicamente prohibida a través de la infraestructura de Avellana Digital y todo contenido difundido específicamente prohibido susceptibles de generar una responsabilidad civil y / o penal y / o susceptibles de atenta contra derechos de un tercero, diera derecho a Avellana Digital desconectar y / o interrumpir sin demora y sin previo aviso, los servicios del cliente y de rescindir de inmediato y con pleno derecho el contrato sin perjuicio del derecho a daños y perjuicios a los que Avellana Digital pudiera aspirar.

Según los términos de este contrato el servicio de hosting cloud podrá ser interrumpido, cualquiera que fuera la causa que origine los incumplimientos de las obligaciones del cliente.

El cliente acepta previamente que Avellana Digital efectúe una restricción, una limitación o una suspensión del servicio ofrecido si Avellana Digital recibe una notificación de una autoridad competente, administrativa, arbitral o judicial, conforme a la legislación vigente y aplicable.

11 – Copias de Seguridad

Avellana Digital dispone de un servicio de copias de seguridad de datos en la plataforma a fin de mejorar la persistencia y la seguridad de los datos almacenados en frente de accidentes, desastres u otras casuísticas que generen pérdida de datos.

11.1 Las copias de seguridad se realizan de manera automática a diario, y su contenido contempla parte de los datos del cliente, concretamente y depende de cada caso, aquellas que a juicio del personal técnico son susceptibles o presentan algún interés especial en caso de pérdida o fallo de la integridad.

Los ciclos de copia se realizan al menos cada 15 días, por lo tanto y como máximo el cliente puede pedir datos de hasta 14 noches a partir de la fecha de petición y ejecución de la tarea de recuperación. Es decir se podrán recuperar datos de hasta 14 noches última a la fecha presente.

La forma de recuperación de los datos, consiste en sustituir los datos actuales para el conjunto de datos íntegro que existía en el momento de hacer la copia y seleccionado por el cliente en base a las condiciones especificadas anteriormente. O albergar en un espacio o directorio dentro del hosting cloud del cliente para su tratamiento.

En ningún caso se podrá exigir a Avellana Digital el tratamiento, adecuación o fusión de las copias recuperadas contra los datos existentes en el momento de la restauración.

11.2 El cliente sin coste añadido puede disponer de 2 requerimientos de recuperación por mes, a partir del tercer golpe no incluido se pasará a facturar en base a presupuesto previamente aceptado y pagado por el cliente.

11.3 Para poder recuperar los datos, el hosting cloud del cliente, debe tener espacio excedente suficiente, para albergar los datos actuales y los datos de la copia restaurada, de lo contrario Avellana Digital se verá con la imposibilidad de restaurar una copia hasta que se realice una ampliación de espacio o una liberación del actual.

11.4 El sistema de copias de seguridad de Avellana Digital no exime al cliente de la realización de sus propias copias de seguridad por las vías que los técnicos de Avellana Digital pongan a su alcance.

Asimismo el cliente tiene la obligación de comunicar a la mayor brevedad posible las imposibilidades de obtener las copias de seguridad para las vías asignadas.

11.5 Dado que el servicio de copias de seguridad se entrega de forma gratuita y voluntaria a todo cliente que disponga de un servicio de cloud, éste queda exento de los acuerdos de nivel de servicio SLA y se



pone a disposición del cliente sin ninguna garantía.

12 – Limitaciones del hosting cloud.

Avellana Digital para asegurar un óptimo funcionamiento del hosting cloud, de toda la infraestructura y en rol de administrador de la misma puede aplicar las siguientes restricciones de forma ineludible.

12.1 Se prohíbe explícitamente el acceso mediante shell o cualquier tecnología presente o futura que implique un control del hosting cloud o del anfitrión a bajo nivel, sea cual sea su formato.

12.2 Todo servicio de hosting cloud atraviesa ineludiblemente 2 cortafuegos, uno de host y de red inherentes a la infraestructura e ineludibles por el cliente. Cualquier tráfico no estándar debe ser solicitado a Avellana Digital quien de buena fe valorará la solicitud y se reserva el derecho de permitirlo.

12.3 Todo el tráfico es sometido a la revisión de un sistema de detección de intrusiones, en aras de mantener en correcto estado del hosting cloud y de la propia infraestructura de Avellana Digital.

12.4 Todo el tráfico de envío de correo, está limitado mediante ratios de envío, que son establecidos por defecto con: 1500 correos cuenta/día y/o 200 correos/hora.

Avellana Digital se reserva el derecho a reducir estos ratios, cuando se detecte actividad de envío de correo basura o SPAM. Y en casos extremos a interrumpir el envío de correos.

13 – Suport tècnic

13.1 En caso de fallecimiento o pérdida de servicio que sea responsabilidad de Avellana Digital el cliente dispone de la posibilidad de ponerse en contacto con el servicio de incidencias de Avellana Digital mediante el correo emergencies@avellanadigital.com o telefónicamente en horario de oficina.

Hay que indicar que los términos de cumplimiento de SLA son aplicables al hosting cloud y no a las aplicaciones o desarrollos de software de la naturaleza que fuera que el propio hosting brindas, aunque estas sean creadas y / o gestionadas o desplegadas por Avellana Digital.

13.2 Avellana Digital se compromete a responder en la medida de lo posible ante incidencias mediante respuestas a los correos enviados a emergencies@avellanadigital.com.

14 – Sistema Antispam.

Avellana Digital provee de un Servicio de antispam. Cada dominio dado de alta en el hosting cloud del cliente con un límite de como máximo 10 dominios tiene asociado de manera automática y voluntaria un servicio de protección contra recepción de correo basura gestionable por el cliente mediante su panel de control.

14.1 Avellana Digital se reserva el derecho de rescindir o retirar este servicio, de manera unilateral sin demora y sin previo aviso, sin que ello interceda en la correcta recepción de correos y de la forma más transparente posible.

14.2 Dado que el servicio de Antispam se entrega de forma gratuita y voluntaria a todo cliente que disponga de un servicio de cloud, éste queda exento de los acuerdos de nivel de servicio SLA y se pone a disposición del cliente sin ninguna garantía.

14.3 Avellana Digital se compromete de buena fe y en la medida de lo posible a poner todos los medios para que el funcionamiento del sistema Antispam sea de calidad y transparente al cliente.

14.4 Cualquier requerimiento de configuración o adecuación del servicio puede generar una facturación por las tareas realizadas, previa aceptación del cliente que no dará derecho a que el cliente se acoja a las garantías de nivel de servicio SLA.

15 – Recursos compartidos.

15.1 El cliente entiende que el hosting cloud basa su naturaleza a compartir unos recursos únicos de un



conjunto de recursos físicos, de procesamiento, memoria y almacenamiento entre varios clientes, este espacio de recursos compartidos debe mantener la calidad para todos los clientes desplegados encima de la infraestructura.

15.2 En aras de una mejor experiencia de usuario Avellana Digital, enjaula los hostings clouds para que no puedan consumir los recursos de la infraestructura en su totalidad y salvaguardar la integridad y disponibilidad del resto. Los parámetros y condiciones en que esto se realiza son de ámbito técnico y corresponde exclusivamente a Avellana Digital el establecerlos.

Sin embargo en casos donde se detecte un sobre uso de recursos tales como memoria, procesamiento o uso intensivo del almacenamiento, que impida, dificulte o demore el normal funcionamiento de los hostings cloud asignados a otros clientes, Avellana Digital se reserva el derecho a acotar a la baja las prestaciones de recursos asignadas al hosting cloud responsable del consumo sobrepasado.

15.3 En caso de que por limitaciones técnicas de las aplicaciones o los sistemas, Avellana Digital no fuera capaz de limitar el sobre uso de un hosting cloud Avellana Digital se reserva el derecho a desactivarlo sin demora, sin previo aviso en aras de hacer prevalecer el derecho a servicio del resto de hostings cloud.