

Condicions particulars del Hosting Cloud.

Versió en data 8/09/2015



Versió 1.0



→ Definicions i Conceptes.

Domini:

A efectes del present, un domini és el nom en base al concepte noms de domini i el sistema DNS, necessari per accedir a un allotjament web des de Internet.

Servidor Amfitrió:

Servidor físic configurat i administrat per Avellana Digital situat en el Data Center del nostre proveïdor de hardware i concebut amb la finalitat d'acollir el hosting cloud del client en comunió amb altres hostings cloud.

Subscripció:

Conjunt de recursos físics i/o virtuals mesurats i determinats per un pla de servei (processador, memòria, espai, transferència, etc.) que es posa a disposició d'un client per a que albergui pàgines web sobre dominis i comptes de correu sobre els dominis, en una solució d'allotjament conjuntament amb altres clients.

Pla de servei:

Indicació vinculant de les condicions i limitacions en quan al nombre de recursos, serveis i els límits d'us d'ells que es pot realitzar des d'un hosting cloud.

Infraestructura:

Conjunt d'elements posats en funcionament per Avellana Digital en el marc d'un hosting cloud, aquests comprenen especialment el servidor amfitrió, la xarxa, l'ample de banda, els sistemes de monitoratge, els sistemes de còpia de seguretat o qualsevol altre sistema o subsistema emprat per Avellana Digital per tal de proveir servei.

Transferència:

La transferència és la quantitat d'unitats de dades que és poden enviar o rebre en el període d'un mes.

Software de Sistema:

Anomenem software de sistema a tot aquell software que no pugui ser desplegat pel client mitjançant les eines, canals i instruccions que Avellana Digital li faciliti per a la instal·lació o desplegament de software. En especial tot aquell software que acostuma a formar i a definir un sistema operatiu o a complementar-lo.

Servei Antispam:

Element que permet el filtrat de correus entrats i té la finalitat d'impedir que correus qualificats com a brossa arribin a les bústies dels clients.

Monitorització:

Acció per la qual es vigila un conjunt d'elements d'un servidor amfitrió, un servidor virtual, o un servei per tal de detectar disfuncions en el mateix i avisar als responsables pertinents.

Còpies de Seguretat:

Conjunt de dades idèntiques a unes altres en un moment temporal determinat, que es desen en una ubicació remota, amb la finalitat de ser restaurades si escau, en cas de que les d'origen es vegin perdudes,



corruptes, manipulades o incorrectes.

Panell de control

Eina software posada en línia amb la finalitat de que el client pugui gestionar el hosting cloud i part dels altres serveis de valor afegit disponibles.

→ Clàusules.

1 – Objecte.

Les condicions presents i particulars, complementen les condicions generals d'Avellana Digital i tenen per objecte definir les condicions tècniques i financeres en les quals Avellana Digital es compromet a albergar dins de la seva infraestructura el serveis contractats de hosting cloud.

2 – Mitjans.

En el marc del subministrament del servei, Avellana Digital posa a disposició del client un hosting cloud situat en un servidor amfitrió accessible al públic a través d'Internet per mitja de sistemes de connexió a Internet.

Avellana Digital garantirà un accés al mateix en unes condicions de freqüència raonable i en base a un SLA definit en la clàusula 7.

En la hipòtesis on el accés al servei no podes ser mantingut degut a un tràfic que excedeixi les capacitats del servei o qualsevol altra condició de sobre ús de qualsevol índole. Les parts contactaran amb la contraria per tal de contemplar modificacions tècniques i financeres de les condicions d'allotjament sota l'estipulat en el present contracte.

3 – Condicions de la realització de les prestacions.

3.1 El servidor amfitrió així com els recursos usats pel hosting llogat per el client són propietat d'Avellana Digital.

3.2 Avellana Digital es reserva el dret de bloquejar certes comunicacions considerades sensibles per a la preservació de la infraestructura.


3.3 El ample de banda està garantit a 10Mbps. El tràfic de dades contractat pel pla de hosting esta limitat a un volum determinat de TB (Tera Bytes) al mes, el còmput d'aquest estarà sempre disponible per a la seva consulta en el panell de control del hosting cloud del client. Aquest càlcul es realitza considerant tant el tràfic entrant com per al tràfic sortint.

En cas de sobre ús de transferència Avellana Digital es reserva el dret a aplicar les clàusules descrites en el document de "Polítiques de sobre ús en hosting cloud" de lliure disposició a través de la web <http://www.avellanadigital.com>

3.4 El servei esta basat en tecnologies de virtualització. En conseqüència el client reconeix que Avellana Digital no pot garantir les demandes d'ampliació de plans o contractació de superiors.

3.5 Avellana Digital es reserva la possibilitat de limitar o restringir certes funcionalitats del hosting cloud amb el fi de garantir la seguretat de la seva infraestructura. Avellana Digital informará al client en la mesura del possible sobre l'aplicació d'aquestes restriccions.

3.6 El client es compromet a utilitzar el servei conforme a bones pràctiques i al seu bon judici.



3.7 Es posa en coneixement del client que la utilització d'un hosting cloud requereix disposar prèviament de el nom o noms de domini registrats i enllaçats al hosting cloud.

3.8 En aquells casos excepcionals en que fos necessària una intervenció d'Avellana Digital fora de l'àmbit del manteniment de la infraestructura, aquesta seria facturada al client conforme les tarifes vigents i publicades <http://avellanadigital.com> corresponents al servei d'Administració de Sistemes.

3.9 El client podrà contractar una sèrie d'ampliacions i serveis addicionals per al seu hosting cloud, d'acord amb el estudi que realitzi Avellana Digital en qualitat de consultor.

4 – Obligacions d'Avellana Digital.

Avellana Digital es compromet a posar tota la cura i diligència necessària per al subministrament del servei conforme als nivells qualitat que s'espera per al ús professional.

Concretament Avellana Digital es compromet a:

4.1 Mantenir en estat de funcionament el hosting cloud, i en cas de caiguda d'aquest, Avellana Digital es compromet a reparar el problema en el menor temps possible amb la salvedat que el problema no fos conseqüència de les seves accions.

4.2 Assegurar la disponibilitat del hosting cloud del client segons els nivells SLA establerts reservant-se la possibilitat d'interrompre el servei per a procedir a intervencions tècniques que tinguin com a fita la millora del rendiment o les ineludibles tasques de manteniment i actualització de software.

4.3 Intervenir en el menor temps en la mesura del possible en el cas d'un incident que no sigui conseqüència de una mala utilització del hosting cloud o de qualsevol altre casuística aliena al control d'Avellana Digital.

5 – Responsabilitats d'Avellana Digital.

Les responsabilitats d'Avellana Digital no podran ser exigides en cas de:

5.1 Falta, negligència, omissió, errada per part del client o incompliment pel mateix dels consells donats per Avellana Digital i en especial pels seus tècnics.

5.2 Falta, negligència, omissió d'un tercer sobre el qual Avellana Digital no té cap poder de control i/o de vigilància.

5.3 Aturada de servei en cas de que es produeixi alguna de les circumstàncies exposades en la clàusula 6.


5.4 Divulgació o utilització il·lícita de les contrasenyes entregades de manera confidencial al client. En cas de pèrdua de control sobre les contrasenyes o sospites que aquesta hagi pogut ser coneguda per personal no autoritzat, el client s'obliga a comunicar-ho de forma immediata a Avellana Digital per tal que pugui prendre les accions oportunes per garantir la seguretat i integritat del servei. En qualsevol cas el client respondrà pels danys o perjudicis causats entre que coneix la situació de risc i el moment en que efectivament ho comunica a Avellana Digital.

5.5 Mala utilització de les solucions desplegades en el hosting cloud per el client o pels seus clients o usuaris.

5.6 Destrucció total o parcial de les informacions transmeses o emmagatzemades com a conseqüències d'errors imputables directament o indirectament al client.

5.7 Intervenció en el servei per un tercer no autoritzat per Avellana Digital.

5.8 Avellana Digital es reserva el dret a interrompre el servei del hosting cloud del client si aquest constitueix un perill per al manteniment de la seguretat establida en la infraestructura d'Avellana Digital,



particularment en casos de pirateria o de la detecció de problemes de seguretat en les aplicacions fora del àmbit del software de sistema.

5.9 Avellana Digital no pot ser considerat com responsable del contingut de les informacions, continguts i/o dels fitxers o elements en forma de dades accessibles sobre els llocs web albergats sobre el hosting cloud del client, transmeses o posades en línia per el client independentment de la forma en que es produeixin aquests esdeveniments.

Avellana Digital no serà considerada com a responsable del incompliment total o parcial d'una obligació i/o errada dels operadors d'Internet i particularment, de un o varis proveïdors que pugui estar utilitzant el client.

5.10 Recau en Avellana Digital la responsabilitat de posar tots els medis dins la mesura del possible i de bona fe, per a mantenir la infraestructura en unes condicions òptimes, concretament en actualitzacions de programari, actualitzacions d'eines de software de sistema i totes aquelles tasques relatives a la administració.

5.11 No es responsabilitat d'Avellana Digital la detecció de virus informàtics o Malware en el servei del client, especialment aquelles infeccions que afecten concretament a les aplicacions web desplegades en el hosting cloud i que solen tenir com origen la intrusió d'un pirata utilitzant forats de seguretat o tècniques dirigides a provar i explotar la fragilitat de les aplicacions web desplegades en el hosting cloud.

5.12 Avellana Digital no serà considerada com a responsable del incompliment total o parcial de una obligació i/o error dels operadors de la xarxa d'Internet i en especial del seu o seus subministradors d'accés.

6 – Obligacions i responsabilitats del client.

6.1 Avellana Digital té la qualitat d'allotjament en el sentit de les disposicions del article 16 de la llei 34/2002, de 11 de juny, de "*Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico*" on s'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 efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos."


Avellana Digital assegura en aquest sentit el accés del client al seu hosting cloud que li permeti emmagatzemar les seves dades i les dels seus clients.

6.2 El client té prohibit posar a disposició del públic a través del hosting cloud, fitxers o enllaços de tipus hipertext que infringeixin particularment els drets de la propietat intel·lectual de tercers així com altres lleis o normes aplicables. En cap cas Avellana Digital serà responsable en el cas que els continguts allotjats pel client fossin contraris a drets de tercers, tot això sense perjudici del règim de responsabilitats establert per la Llei 34/2002 anteriorment mencionada.

Al client se li prohibeix utilitzar el servei per a la col·locació de serveis de desbloqueig que tenen per finalitat permetre la càrrega de gran quantitat de fitxers en les plataformes de allotjament.

Al client també se li prohibeix tota activitat d'intrusió o temptativa d'intrusió a partir del hosting cloud (a títol no exhaustiu: escaneig de ports, sniffing, spoofing, spamming, phishing, etc). En aquests casos Avellana Digital es reserva el dret a rescindir immediatament i de ple dret el contracte amb reserva expesa del dret a reclamar danys i perjudicis a els que Avellana Digital pugues aspirar.

Altrament, el client es compromet a no albergar, promulgar o enllaçar llocs o continguts racistes o il·legals, així mateix es prohibeix tot contingut de caràcter proselitista a moviments sectaris o redireccions als mateixos.



6.3 El client suportara sol les conseqüències del defecte de funcionament del hosting cloud com a conseqüència de tota utilització per els membres del seu personal o per tota persona a la que el client hagi subministrat les seves contrasenyes. Igualment el client serà el únic responsable de les conseqüències de la pèrdua d'una o varies contrasenyes citades segons allò establert en la clàusula 5.4.

Juntament amb l'anterior, el client es compromet a utilitzar contrasenyes qualificades de segures seguint els consells d'Avellana Digital i en conseqüència de l'incompliment d'això o en casos en que tercers puguin sostreure contrasenyes dins de l'àmbit del client, aquest suportara sol les conseqüències, incidències o qualsevol altra casuística de qualsevol índole que això pugui esdevenir.

6.6 El Client també, es compromet a no utilitzar el hosting cloud per a enviar correus electrònics no sol·licitats o SPAM en el sentit del article 21.1 de la llei 34/2002 de 11 de juny de "Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico". El client manifesta conèixer el concepte de correu electrònic de caràcter comercial establert a la citada normativa. L'incompliment d'aquesta clàusula es susceptible de provocar la suspensió del hosting cloud i/o la rescissió del present contracte.

6.7 Avellana Digital es reserva la possibilitat d'exercir controls sobre la conformitat de la utilització per part del client en relació a les presents condicions.

6.8 Avellana Digital es reserva el dret de suspendre sense previ avis el servei en cas d'incompliment per el client de les condicions particulars i les generals d'Avellana Digital i de manera general del conjunt de lleis i reglaments vigents així com de drets de tercers.

7 – Garantia de nivell de servei (SLA).

Avellana Digital es compromet a assegurar una disponibilitat del 99% de SLA pel producte de hosting cloud.

En cas d'incompliment d'aquest el client té dret a realitzar una reclamació per escrit i mitjançant l'adreça info@avellanadigital.com les compensacions derivades en el cas de ser pertinents seran aplicades a la següent factura de renovació de Avellana Digital emeti al client.

8 – Duració del contracte i renovació del servei.

Per defecte el servei té una duració prevista i especificada en la comanda i que figura en la factura emesa per Avellana Digital al client.

La renovació del servei implica l'acceptació de les condicions particulars i generals per al producte hosting cloud vigents en el moment i que es poden trobar en <http://www.avellanadigital.com>

9 – Tarifes, medis de pagament i facturació.


El servei contractat pel client s'executarà a partir de la recepció de l'ordre de comanda acompanyada del pagament del client, sota reserva d'una eventual verificació per part d'Avellana Digital de les dades subministrades.

Per tot intercanvi d'informació per correu electrònic la data i hora del servidor d'Avellana Digital donarà fe entre les parts.

10 – Finalització, limitació i suspensió del servei.

Ambdues parts poden resoldre el contracte sense cap penalització, amb un preavis de 30 dies. En cap cas la resolució per part del client li concedeix el dret de recuperar les quantitats ja abonades per períodes de servei no gaudits.

En el cas que una de les parts incomplís qualsevol de les estipulacions pactades o qualsevol de les obligacions nascudes del present Contracte, la part perjudicada haurà de notificar-li-ho fefaentment a la



part incomplidora, qui disposarà d'un termini màxim de 15 dies per esmenar l'incompliment. De no produir-se tal esmena en el termini citat la part perjudicada podrà resoldre el Contracte de ple dret, sense perjudici de la indemnització pels danys i perjudicis que poguessin correspondre, els quals no podran mai superar la tercera part del que falta pagar per complir el Contracte.

La falta de pagament parcial o total de les sumes degudes donarà dret a Avellana Digital, des que aquesta suma és deguda, a suspendre l'execució de les seves obligacions sense perjudici del dret a reclamar els danys i perjudicis corresponents. Passats trenta dies de demora, Avellana Digital podrà donar per resolt el Contracte de ple dret més la reclamació de danys i perjudicis que pogués correspondre, segons el descrit en el punt anterior, i sense obligació de restituir les sumes ja percebudes.

L'incompliment per part del client de les condicions estipulades en la clàusula 5 de les presents condicions de hosting cloud i especialment de tota activitat específicament prohibida a través de la infraestructura d'Avellana Digital i o tot contingut difós específicament prohibit susceptibles de generar una responsabilitat civil i/o penal i/o susceptibles d'atenta contra drets de un tercer, donarà dret a Avellana Digital a desconnectar i/o interrompre sense demora i sense avis previ, els serveis del client i de rescindir immediatament i amb ple dret el contracte sense perjudici del dret a danys i perjudicis als quals Avellana Digital pogués aspirar.

Segons els termes d'aquest contracte el servei de hosting cloud podrà ser interromput, sigui quina fos la causa que origini els incompliments de les obligacions del client.

El client accepta prèviament que Avellana Digital efectuï una restricció, una limitació o una suspensió del servei ofert si Avellana Digital rep una notificació de una autoritat competent, administrativa, arbitral o judicial, conforme a la legislació vigent i aplicable.

11 – Còpies de Seguretat.

Avellana Digital disposa d'un servei de còpies de seguretat de dades en la plataforma a fi de millorar la persistència i la seguretat de les dades emmagatzemades en front d'accidents, desastres o altres casuístiques que generin pèrdua de dades.

11.1 Les còpies de seguretat es realitzen de manera automàtica diàriament, i el seu contingut contempla part de les dades del client, concretament i depèn de cada cas, aquelles que a judici del personal tècnic són susceptibles o presenten algun interès especial en cas de pèrdua o fallada de la integritat.

Els cicles de còpia es realitzen com a mínim cada 15 dies, per tant i com a màxim el client pot demanar dades de fins a 14 nits a partir de la data de petició i execució de la tasca de recuperació. És a dir es podran recuperar dades de fins a 14 nits darrera a la data present.

La forma de recuperació de les dades, consisteix en substituir les dades actuals per el conjunt de dades íntegre que existia en el moment de fer la còpia i seleccionat pel client en base a les condicions especificades anteriorment. O a albergar-les en un espai o directori dins del hosting cloud del client per al seu tractament.

En cap cas es podrà exigir a Avellana Digital el tractament, adequació o fusió de les còpies recuperades contra les dades existents en el moment de la restauració.

11.2 El client sense cap cost afegit pot disposar de 2 requeriments de recuperació per mes, a partir del tercer cop no inclòs es passarà a facturar en base a pressupost prèviament acceptat i pagat pel client.

11.3 Per tal de poder recuperar les dades, el hosting cloud del client, ha de tenir espai excedent suficient, per albergar les dades actuals i les dades de la còpia restaurada, en cas contrari Avellana Digital es veure amb la impossibilitat de restaurar una còpia fins que es realitzi una ampliació d'espai o un alliberament del actual.

11.4 El sistema de còpies de seguretat d'Avellana Digital no eximeix al client de la realització de les seves



pròpies còpies de seguretat per les vies que els tècnics d'Avellana Digital posin al seu abast.

Així mateix el client té la obligació de comunicar en la major brevetat possible les impossibilitats d'obtenir les còpies de seguretat per les vies assignades.

11.5 Donat que el servei de còpies de seguretat s'entrega de forma gratuïta i voluntària a tot client que disposi d'un hosting cloud, aquest queda exempt dels acords de nivell de servei SLA i es posa a disposició del client sense cap garantia.

12 – Limitacions del hosting cloud.

Avellana Digital per tal d'assegurar el òptim funcionament del hosting cloud, de tota la infraestructura i en rol d'administrador de la mateixa pot aplicar les següents restriccions de manera ineludible.

12.1 Es prohibeix explícitament el accés mitjançant shell o qualsevol tecnologia present o futura que impliqui un control del hosting cloud o del amfitrió a baix nivell, sigui quin sigui el seu format.

12.2 Tot servei de hosting cloud travessa ineludiblement 2 tallafocs, un de host i de xarxa inherents a la infraestructura i ineludibles pel client. Qualsevol tràfic no estàndard ha de ser sol·licitat a Avellana Digital qui de bona fe valorarà la sol·licitud i es reserva el dret de permetre'l.

12.3 Tot el tràfic és sotmès a la revisió d'un sistema de detecció d'intrusions, en ares de mantenir en correcte estat del hosting cloud i de la pròpia infraestructura d'Avellana Digital.

12.4 Tot el tràfic d'enviament de correu, està limitat mitjançant ratis d'enviament, que són establerts per defecte amb: 1500 correus compte/dia i/o 200 correus/hora.

Avellana Digital es reserva el dret a reduir aquests ratis, quan es detecti activitat d'enviament de correu brossa o SPAM. I en casos extrems a interrompre l'enviament de correus.

13 – Suport tècnic

13.1 En cas de disfunció o pèrdua de servei que sigui responsabilitat d'Avellana Digital el client disposa de la possibilitat de posar-se en contacte amb el servei d'incidències d'Avellana Digital mitjançant el correu emergencies@avellanadigital.com o telefònicament en horari d'oficina.

Cal indicar que els termes de compliment de SLA son aplicables al hosting cloud i no a les aplicacions o desplegaments de software de la naturalesa que fos que el propi hosting brindes, encara que aquestes siguin creades i/o gestionades o desplegades per Avellana Digital.

13.2 Avellana Digital es compromet a respondre en la mesura del possible davant de incidències mitjançant respostes als correus enviats a emergencies@avellanadigital.com.


14 – Sistema Antispam.

Avellana Digital proveeix de un servei de antispam. Cada domini donat d'alta en el hosting cloud del client amb un límit de com a màxim 10 dominis té associat de manera automàtica i voluntària un servei de protecció contra recepció de correu brossa gestionable pel client mitjançant el seu panell de control.

14.1 Avellana Digital es reserva el dret de rescindir o retirar aquest servei, de manera unilateral sense demora i sense previ avis, sense que això intercedeixi en la correcta recepció de correus i de la forma més transparent possible.

14.2 Donat que el servei de Antispam s'entrega de forma gratuïta i voluntària a tot client que disposi d'un hosting cloud, aquest queda exempt dels acords de nivell de servei SLA i es posa a disposició del client sense cap garantia.

14.3 Avellana Digital es compromet de bona fe i en la mesura del possible a posar tots els medis per a que



el funcionament del sistema Antispam sigui de qualitat i transparent al client.

14.4 Qualsevol requeriment de configuració o adequació del servei pot generar una facturació per les tasques realitzades, prèvia acceptació del client que no donarà dret a que el client s'aculli a les garanties de nivell de servei SLA.

15 – Recursos compartits.

15.1 El client entén que el hosting cloud basa la seva naturalesa a compartir uns recursos únics d'un conjunt de recursos físics, de processament, memòria i emmagatzemament entre varis clients, aquest espai de recursos compartits ha de mantenir la qualitat per a tots els clients desplegats damunt de la infraestructura.

15.2 En ares d'una millor experiència d'usuari Avellana Digital, engabia els hostings clouds per tal que no puguin consumir els recursos de la infraestructura en la seva totalitat i salvaguardar la integritat i disponibilitat de la resta. Els paràmetres i condicions en que això es realitza son d'àmbit tècnic i correspon exclusivament a Avellana Digital el establir-los.

Tot i això en casos on es detectí un sobre ús de recursos tals com memòria, processament o us intensiu del emmagatzemament, que impedeixi, dificulti o demori el normal funcionament dels hostings cloud assignats a altres clients, Avellana Digital es reserva el dret a acotar a la baixa les prestacions de recursos assignades al hosting cloud responsable del consum sobrepassat.

15.3 En cas que per limitacions tècniques de les aplicacions o dels sistemes, Avellana Digital no fos capaç de limitar el sobre us d'un hosting cloud Avellana Digital es reserva el dret a desactivar-lo sense demora, sense previ avís en ares de fer prevaldre el dret a servei de la resta de hostings cloud.