



CONDICIONES PARTICULARES DEL HOSTING WEB

CLÁUSULA 1:

Las presentes condiciones particulares tienen por objeto establecer las condiciones técnicas y financieras en las que Sollutia se compromete a almacenar en su infraestructura el servicio de hosting web del Cliente.

En el marco de las presentes condiciones, el Cliente reconoce expresamente que Sollutia no participa en modo alguno en el diseño, desarrollo, realización e implementación del Servicio del Cliente ni de sus herramientas informáticas de gestión y administración, así como ni en el uso o contenido de las mismas

CLÁUSULA 2:

La infraestructura de hosting web de Sollutia está accesible para el público a través de la red de internet mediante equipos conectados a dicha red.

Dentro de su infraestructura de hosting web, Sollutia ofrece productos con recursos de memoria y procesador compartidos.

Sollutia garantiza el acceso al servicio de hosting web del Cliente siempre que la afluencia de visitas sea razonable, y garantiza el acceso al servicio de correo cuando su uso sea razonable.

En caso de que no pueda mantenerse el acceso al Servicio porque el tráfico exceda las capacidades del Servicio, las Partes se pondrán en contacto con el fin de llevar a cabo, si procede, modificaciones técnicas y económicas de las condiciones de alojamiento del Cliente.

CLÁUSULA 3:

Sollutia pone a su disposición su servicio de soporte técnico disponible de forma presencial las 24 horas del día.

Para solicitar ayuda o abrir una incidencia técnica, puede proceder de alguno de los siguientes modos.

- Vía telefónica: de 8:30 a 19:00 al 96 652 60 21
- Vía correo electrónico: sat@sollutia.com asistencia **24x7**

El servicio de soporte técnico se presta 24x7, 365 días a la semana con personal técnico propio.

Recomendamos solicitar soporte vía correo electrónico (sat@sollutia.com).

Plazos de respuesta y proceso de resolución

- Abierta una solicitud de soporte, se asigna un técnico a la misma en función de su complejidad y urgencia.
- Dicho técnico le comunicará por escrito un plazo estimado de resolución, que variará en función de la urgencia objetiva de la solicitud o incidencia, de la complejidad de la misma y de la cola de trabajo. En caso necesario su incidencia o solicitud se escalará al departamento correspondiente.
- Las incidencias objetivamente críticas son atendidas con máxima prioridad (5 - 15 minutos) dependiendo el plazo de resolución de la naturaleza de la incidencia y del servicio contratado. En casos complejos, es

posible que el tiempo de respuesta se demore debido al tiempo necesario para estudiar y solventar la incidencia en cuestión.

- Las solicitudes de soporte objetivamente no urgentes y/o no críticas son atendidas en un plazo de entre 1 y 6 horas, siendo el plazo medio de 1 horas.
- Las consultas comerciales y/o administrativas son atendidas exclusivamente en horario laboral (Lunes-Viernes de 09:00 a 18:00).

Sollutia informará al Cliente, en la medida de lo posible y en un plazo razonable, por correo electrónico o a través de la página <http://www.sollutia.com>, de las interrupciones del servicio, si las hubiera, cualquier incidente que pueda afectar al funcionamiento del servicio, para que el cliente pueda adoptar las medidas que considere necesarias.

En caso de incidente grave que afecte al correcto funcionamiento de la plataforma de hosting web, Sollutia se esforzará en adoptar todas las medidas necesarias para mantener la continuidad del Servicio. Durante este tiempo, el Cliente reconoce que el rendimiento del Servicio puede verse parcialmente reducido.

Sollutia se compromete a asegurar que sus herramientas se mantengan al mejor nivel de calidad y proteger, en la medida de lo posible, su plataforma de hosting web.

CLÁUSULA 4:

Sollutia se reserva el derecho a interrumpir el Servicio, especialmente si dicho Servicio pone en riesgo la seguridad de la plataforma de hosting web de Sollutia, ya sea porque dicho Servicio haya sido hackeado o por no haber instalado actualizaciones de aplicaciones, resultando en un fallo de seguridad del sistema. Sollutia se compromete a restablecer la conexión a petición del Cliente en cuanto el Cliente haya realizado las correcciones necesarias. No obstante, en función de la gravedad de los hechos, Sollutia se reserva la posibilidad de rescindir el Servicio.

Sollutia no podrá ser considerado responsable, bajo ningún concepto y en ninguna circunstancia, de la información, el audio, el texto, las imágenes, los elementos de forma o los datos accesibles en los sitios web alojados en el Servicio del Cliente, o transmitidos o puestos en línea por el Cliente.

Sollutia no podrá ser considerado responsable del incumplimiento total o parcial de una obligación y/o incumplimiento de los operadores de las redes de transporte hacia internet y, en particular, de su proveedor o proveedores de acceso.

Sollutia no podrá ser considerado responsable ante el Cliente de la introducción de virus informáticos en el Servicio del Cliente.

Sollutia no podrá ser considerado responsable de los fallos causados por el uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente.

Por todo ello, Sollutia recomienda al Cliente que realice copias de seguridad con regularidad.

CLÁUSULA 5:

El Cliente se compromete a no alojar sitios web racistas, discriminatorios, xenófobos, delictivos o ilegales de cualquier tipo, o que contengan hipervínculos a este tipo de sitios, que están prohibidos en el Servicio de Sollutia.

El Cliente se compromete a no alojar sitios de carácter pornográfico en los planes de hosting web, exceptuando los planes Premium. Cualquier sitio de este tipo alojado en un producto que no sea el adecuado podrá suspenderse de pleno derecho.

El Cliente se compromete también a no alojar sitios que contengan páginas con rasgos proselitistas relativas a movimientos sectarios. De igual modo, el Cliente se compromete a no redireccionar a este tipo de sitios.

El Cliente es responsable de respetar el volumen de tráfico y el espacio de almacenamiento autorizado por la fórmula de hosting y las opciones que haya contratado. El Cliente está informado de que las publicaciones constituyen obras protegidas por los derechos de autor y de propiedad intelectual.

El Cliente está informado de que los archivos multimedia (imágenes, audio, vídeo o de cualquier otra naturaleza o formato) como JPG, MP3, DIVX, ISO, etc. están sujetos a derechos de autor y de propiedad intelectual.

El Cliente no utilizará el Servicio con fines de difusión en flujo (streaming).

El Cliente asegura a Sollutia que es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la totalidad de las páginas y los datos que aloja, es decir, de los derechos de reproducción, representación y difusión relativos al soporte de internet, por una duración previamente determinada.

Por consiguiente, el Cliente declara aceptar plenamente todas las obligaciones legales derivadas de la propiedad de sus servicios. Sollutia se exime de cualquier responsabilidad solidaria a este respecto, especialmente en caso de violación de las leyes o reglamentos aplicables a los servicios del Cliente. El Cliente declara haber obtenido todas las autorizaciones que pudieran ser necesarias en materia de derechos de autor, especialmente ante las entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual. El Cliente se compromete a indicar en las páginas web de su Servicio la identidad y la dirección del propietario o el autor de las páginas web y a realizar todos los trámites necesarios para la creación de su Servicio, con arreglo a la legislación vigente.

En caso de incumplimiento por parte del Cliente de los puntos anteriores —ya sea en el propio Servicio alojado en la plataforma de hosting web de Sollutia o por una redirección de su dominio a este tipo de sitios— y, en particular, la realización de cualquier actividad específicamente prohibida en el Servicio de Sollutia y/o la difusión de cualquier contenido específicamente prohibido en el Servicio de Sollutia y/o que pudiera incurrir en una responsabilidad civil y/o penal y/o que pudiera infringir los derechos de terceros, Sollutia tendrá derecho a descablear y/o interrumpir de inmediato y sin previo aviso los servicios del Cliente y rescindir el contrato de inmediato y de pleno derecho, sin perjuicio de las acciones por daños y perjuicios que Sollutia pueda emprender. En estos casos, el Cliente no tendrá derecho a la devolución de las sumas ya abonadas a Sollutia.

El Cliente se compromete a abonar directamente al autor de la reclamación cualquier suma que este pudiera exigir a Sollutia. Además, el Cliente se compromete a intervenir a petición de Sollutia en cualquier proceso abierto contra esta última, así como a proteger a Sollutia de cualquier sentencia dictada contra ella con tal motivo. Por consiguiente, el Cliente se compromete asumir como propia cualquier reclamación y/o procedimiento de cualquier forma, objeto o naturaleza formulados contra Sollutia y que incumba a las obligaciones que corresponden al Cliente en virtud del presente contrato.

El Cliente, único responsable del contenido del Servicio, se compromete a asumir el coste de la defensa de Sollutia en caso de que esta última fuese objeto de una acción reivindicatoria sobre los datos, información, mensajes, etc. que difunde, así como asumir la indemnización debida para reparar los perjuicios sufridos, con la condición de tener total libertad para transigir y dirigir el procedimiento.

El Cliente se compromete a realizar las copias de seguridad necesarias para garantizar la continuidad de su actividad. El cliente tiene la posibilidad, subiendo la gama de su producto, de aumentar los recursos asignados a su Servicio. Sollutia recuerda al Cliente que la configuración del sitio web asociado al Servicio determina en gran medida el rendimiento de este último y, por consiguiente, el aumento de los recursos puede no ser suficiente para optimizar la visualización del sitio web.

CLÁUSULA 6:

Sollutia proporciona servicios de hosting web que permiten usar scripts CGI, PHP, SQL y otros programas ejecutables. Estos scripts utilizan muchos más recursos del sistema que simples páginas, por lo que el uso de dichas funcionalidades está sujeto a las restricciones que se indican a continuación.

El Cliente tiene la posibilidad de crear y ejecutar sus propios CGI, PHP y/o SQL en su propia cuenta.

Su uso debe ser razonable. No obstante, con el fin de prestar un servicio de buena calidad, Sollutia se reserva el derecho a detener la ejecución de determinados CGI, PHP, SQL y/o a rescindir el Servicio si consumen demasiados recursos del servidor y ponen en riesgo, aunque cumplan las restricciones citadas más abajo, el buen funcionamiento de la plataforma de hosting web de Sollutia.

Sollutia hará todo lo posible para avisar a los clientes que utilicen scripts que consuman un porcentaje excesivo de recursos del sistema antes de suspenderlos.

El Cliente está informado de que si el uso que hace del Servicio no se ajusta a lo anteriormente

indicado, puede ser incompatible con la plataforma de hosting web de Sollutia, por lo que se expone a la suspensión del Servicio sin previo aviso con el fin de garantizar una calidad del servicio aceptable al conjunto de clientes de la plataforma.

Los scripts nunca deben interactuar con la configuración del Servicio o del hardware. La ejecución de scripts de este tipo podrá provocar la cancelación inmediata de la cuenta del cliente. Para valorar el uso razonable o no de los scripts en una plataforma de hosting web se utilizarán los siguientes criterios:

- tráfico diario,
- número de peticiones web diarias (html, php, cgi, jpg, gif y otros),
- uso del procesador de la máquina (CPU),
- uso de la RAM,
- acceso a un servidor SQL limitado en cuanto al número de peticiones simultáneas (Sollutia recomienda establecer conexiones cortas y cerrarlas después de su uso),
- otros motivos no recogidos en las presentes condiciones pero que, a juicio de Sollutia, pudieran poner el riesgo el sistema informático de Sollutia. El cliente deberá explicar el motivo concreto por el que utiliza los scripts.

Cuando se cumple alguno de los criterios, se envían alertas automáticas, y el Cliente debe confirmar por correo electrónico haber recibido la alerta y haber entendido la solicitud expresada por Sollutia.

Si el Cliente no confirma la recepción de este email en las siguientes 12 horas, Sollutia se reserva el derecho a cerrar el Servicio sin previo aviso.

Por el contrario, si los scripts causan problemas a los demás clientes (especialmente en caso de hacking o ataque) o penalizan el servicio en su conjunto, podrán detenerse sin previo aviso.

Esta medida se aplica a todos los productos de hosting web sin distinciones.

El Cliente reconoce si hace uso intensivo de estas funcionalidades, se le puede pedir que cambie a un plan de hosting web superior o una plataforma superior (VPS, servidor dedicado, etc).

CLÁUSULA 7:

El cliente se compromete a no utilizar las funcionalidades del Servicio para enviar mensajes de correo en gran número (spam) o a personas que no desean recibirlos o a direcciones erróneas.

Sollutia se reserva el derecho a suspender sin previo aviso los servicios de correo del Cliente cuando el envío masivo de mensajes de correo desde el Servicio del Cliente pueda afectar a la integridad y/o la seguridad de la red de Sollutia.

Sollutia aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento y contra la práctica del spam desde sus infraestructuras.

Con este fin, Sollutia lleva a cabo medidas de verificación del correo enviado por el Cliente utilizando herramientas automáticas.

También toma este tipo de medidas en caso de recibir quejas, provenientes de clientes o no clientes, relativas a mensajes de correo enviado:

- desde las instalaciones de Sollutia,
- que incluyan las URL de los Servicios alojados en Sollutia.

En caso de infringir este compromiso, el Cliente reconoce el derecho de Sollutia a limitar, restringir, interrumpir o cancelar definitivamente la totalidad o parte del Servicio en cuestión durante un tiempo indefinido, o incluso rescindir definitivamente el contrato en caso de desoír las advertencias por spamming enviadas al Cliente por correo electrónico.

CLÁUSULA 8:

El Cliente se compromete a conservar copia de los datos transmitidos y almacenados en el servidor de alojamiento.