

claranet



Términos y Condiciones

Condiciones Particulares de los Servicios Adicionales de Claranet, S.A.U.

claranet

Condiciones Particulares de los Servicios Adicionales de Claranet, S.A.U.

1. Descripción de los Servicios Adicionales

Los Servicios Adicionales de CLARANET comprenden soluciones de aplicación gestionada donde CLARANET gestiona, mantiene y monitoriza todos los componentes del Servicio. En particular, se entenderán como Servicios Adicionales los siguientes: (i) Packs ClaraHost (ii) Packs Cloud (iii) Alta en Buscadores (iv) Backup ClaraCloud (v) Backup Remoto (vi) Backup de Datos (vii) Balanceo de Carga (viii) Registro de nombres de Dominio (ix) Firewall (x) Licencias (xi) y cualquier otro servicio ofrecido por CLARANET incluido en el Formulario de Contratación que no esté regulado por sus Condiciones Particulares concretas. Sin perjuicio que CLARANET pueda prestar otros servicios adicionales que se detallarán en el Formulario de Contratación.

2. Calidad y nivel de servicio aplicable a los Servicios Adicionales

- 2.1. CLARANET prestará los Servicios Adicionales con sometimiento a los niveles de calidad y servicio establecidos a continuación.
- 2.2. Específicamente, CLARANET garantiza el siguiente nivel de servicio asociado a sus Servicios Pack Cloud:

Nivel de Servicio	Conectividad y acceso a Internet
Disponibilidad mensual (“D”)	D igual o superior a 99,95%
Latencia entre dos puntos (promedio mensual)	60ms Europa
	150ms Estados Unidos

- 2.3. Para la medición por parte de CLARANET de los valores establecidos en la cláusula anterior, no se ha contemplado la calidad técnica de las condiciones de interconexión fuera de la red de CLARANET. Por tanto, CLARANET no garantiza y estará exenta de cualquier responsabilidad en los casos de latencias más altas o de falta de disponibilidad, fuera de su propia red.
- 2.4. Todas las copias de seguridad correspondientes al Servicio de Backup Remoto se guardan en forma encriptada. Por razones de seguridad y de confidencialidad, sólo la combinación de identificadores y contraseñas permite al CLIENTE acceder al Servicio. El CLIENTE tiene la responsabilidad exclusiva de conservar los identificadores y contraseñas en un lugar seguro; en caso de pérdida de estos, el CLIENTE no podrá recuperar las copias de seguridad ya que CLARANET no guarda ninguna copia de ellos.

3. Duración, suspensión y resolución de los Servicios Adicionales

- 3.1. Los Servicios Adicionales tendrán la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el Formulario de Contratación (el "Periodo Inicial"). Finalizado el Periodo Inicial, dichos Servicios Adicionales serán automática y tácitamente prorrogados por periodos sucesivos de doce (12) meses, que también serán de obligado cumplimiento para el CLIENTE, salvo que cualquiera de las Partes resuelva el Contrato o cancele los Servicios Adicionales de acuerdo con las cláusulas del Contrato.
- 3.2. La contratación de los Servicios Adicionales, se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente a CLARANET con una antelación mínima de treinta (30) días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la notificación por parte de CLARANET (sin perjuicio de la aplicación de cualquier Compensación que, en su caso, sea aplicable). Para la cancelación de los Servicios Adicionales el CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a la dirección: cancelaciones@claranet.es.
- 3.3. Sin perjuicio de lo expuesto en las Condiciones Generales de los Servicios, CLARANET podrá suspender cualesquiera de los Servicios Adicionales o todos ellos, o cancelar y resolver parcial o totalmente este Contrato en cualquier momento, en caso que el cliente incumpla las restricciones y/o directrices de alojamiento de sitios web especificadas en la Política de Uso Aceptable, descrita en la cláusula cinco (5) de las presentes Condiciones Particulares de los Servicios Adicionales.
- 3.5. El CLIENTE puede decidir cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento, de acuerdo con las Condiciones Generales, incluido antes de que finalice el Periodo Inicial o la Prórroga del Contrato. Sin perjuicio de lo expuesto, en el caso de que el CLIENTE resuelva el contrato o cancele los Servicios Adicionales antes de que finalice el Periodo Inicial, al que se haya comprometido en el Formulario de Contratación, o la Prórroga del Contrato, éste vendrá obligado a abonar a CLARANET una compensación equivalente a las cuotas mensuales que resten por cumplir hasta la finalización de dicho periodo, destinada a cubrir los gastos de instalación y mantenimiento que la activación de los servicios haya supuesto, así como las penalizaciones que repercutan los proveedores con los que CLARANET haya contratado para llevar a cabo el servicio por su cancelación anticipada. La misma obligación de compensación corresponderá al CLIENTE en el caso de resolución del contrato o cancelación del servicio fundada en su incumplimiento, siempre que tenga lugar antes de la finalización del Periodo Inicial pactado o de la Prórroga del Contrato.

4. Responsabilidad

- 4.1. El CLIENTE se compromete a no acceder o intentar acceder a los sistemas informáticos de CLARANET y/o de sus otros CLIENTES o sus subcontratistas, y/o a no acceder a los Servidores de CLARANET o de terceros que estén alojados en el Data Center de CLARANET.
- 4.2. CLARANET no puede garantizar que la disponibilidad de los Servicios Adicionales sea continua e ininterrumpida en todo momento, debido a la posibilidad de problemas en la red Internet, averías en los Servidores y otras posibles contingencias imprevisibles, ello sin perjuicio de los niveles de servicio aplicables a los Servicios Adicionales a los que CLARANET se hubiera comprometido.
- 4.3. CLARANET no será responsable de ningún daño que pueda resultar de la suspensión del servicio de alojamiento en caso que el cliente vulnere o incumpla las restricciones y/o las directrices de alojamiento de sitios web especificadas en la Política de Uso Aceptable, descrita en la cláusula cinco (5) de las presentes Condiciones Particulares de los Servicios Adicionales.

- 4.4. Los aspectos no regulados en las Condiciones Particulares se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales.

5. Política de Uso Aceptable

CLARANET ha definido e implantado la siguiente Política de Uso Aceptable para sus Servicios Adicionales; Packs ClaraHost y Packs Cloud, con el propósito de reforzar la seguridad y el correcto funcionamiento de los sistemas que soportan dichos Servicios Adicionales. Por este motivo la Política de Uso Aceptable será de aplicación a todos los CLIENTES de CLARANET que contraten los Servicios Adicionales antes mencionados, a fin de asegurar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

5.1. Sistemas de seguridad y de red

- 5.1.1. No se permite a los usuarios la violación o el intento de violación de ninguno de los sistemas que componen la infraestructura de CLARANET, incluyendo sus sistemas de seguridad. Por este motivo, los siguientes tipos de acciones no están permitidos:

- a) Entrada o intento de entrada en servidores sin autorización.
- b) Craqueo, uso de fuerza bruta o ataques de diccionario sobre un acceso no autorizado.
- c) Detección automática de los servicios activos en los servidores (escaneo de puertos).
- d) Identificar vulnerabilidades no autorizadas en servidores, servicios y redes.

- 5.1.2. Queda prohibida la falsificación de los datos con el fin de engañar a los destinatarios de los mismos. En este sentido, la prohibición incluye pero no se limita a las siguientes acciones:

- a) Cambios en las direcciones IP (IP Spoofing).
- b) Cambios en las direcciones ARP (ARP Spoofing).
- c) Cambios en las cabeceras de los mensajes de correo electrónico.

- 5.1.3. No se puede interferir de forma intencional en el buen funcionamiento de los servidores, servicios o redes. En este apartado se incluye:

- a) La sobrecarga de peticiones, con el objetivo de afectar al normal funcionamiento del servicio (Denial of Service).
- b) Los paquetes de correo masivo (inundación - flooding).
- c) Cualquier tipo de intento de bloquear o interrumpir el servicio, los servidores o las redes de telecomunicaciones.

5.2. Contenido

- 5.2.1. Los usuarios de los Servicios Adicionales, Packs ClaraHost y Packs Cloud suministrados por CLARANET, son los únicos responsables del contenido alojado en los servidores y, por lo tanto, deben gestionar de manera segura el acceso a los datos de su propiedad y asegurar el respeto a las normas que se detallan a continuación. En este sentido, no se permite el alojamiento de:

- a) Contenidos que violen los derechos de autor.
- b) Contenidos que contengan imágenes o información relativa a pornografía infantil o con incapaces.
- c) Contenidos que inciten a cometer actos criminales.

- d) Contenidos que inciten a la violencia.
- e) Contenidos que se consideren ilegales.
- f) Contenidos ofensivos o discriminatorios por motivos de religión, sexo o raza.
- g) Contenidos engañosos que lleve al usuario a creer que ha accedido a otro sitio web por medio de una identidad falsa (phishing).
- h) Virus, troyanos, malware o cualquier otro software potencialmente malicioso para los usuarios que visitan estos sitios web.
- i) Compartir y/o facilitar información o software que permita el intercambio de información protegida por derechos de autor.
- j) Software que permite el uso de servidores como Open Relay o proxy abierto.
- k) Software sin licencia autorizada.
- l) Software obsoleto o con vulnerabilidades conocidas que permitan tomar el control del servidor de forma fraudulenta o ilícita.
- m) Instalación de servidores proxy o NAT.
- n) Instalación de software que permita enmascarar la identidad o hacerla anónima.

5.3. Alojamiento compartido

5.3.1. Debido a que los Servicios Adicionales Packs ClaraHost son servicios que funcionan en servidores compartidos con más usuarios, no está permitido en este tipo de alojamiento compartido ningún uso de CPU, disco o memoria que pueda tener un impacto negativo en el rendimiento o la calidad del servicio de alojamiento del resto de usuarios. Por este motivo, este tipo de servicios de alojamiento compartido no permiten:

- a) El uso de la CPU por encima de 25% durante más de 90 segundos.
- b) La gestión y almacenamiento de más de 100.000 archivos en la cuenta de alojamiento.
- c) Utilizar el alojamiento compartido como un dispositivo de copia de seguridad.
- d) Utilizar el servicio de alojamiento para el intercambio de archivos.
- e) La creación de Cron Jobs con intervalos de menos de 15 minutos.
- f) La instalación del software peer-to-peer.
- g) El uso de arañas web o indexadores.
- h) Exceder el límite de envío de 600 correos electrónicos por hora.
- i) Disponer de bases de datos para uso exclusivo de los sitios web alojados en el servidor.

5.4. Correo electrónico y política anti-spam

5.4.1. El uso abusivo del correo electrónico causa problemas y daños a la infraestructura de CLARANET, así como a otros usuarios y terceros, directa e indirectamente, al socavar el funcionamiento normal de los servicios y de los sistemas que les dan soporte. CLARANET considera como spam cualquier correo electrónico enviado con intención comercial, no solicitado por el destinatario. Además de lo anterior, cualquier correo que pueda causar un impacto negativo en la infraestructura de CLARANET o poner el rango de direcciones IP de CLARANET en listas negras, también será considerado SPAM. Como tal, no está permitido:

- a) El envío de SPAM.
- b) El envío de correo electrónico a los llamados SPAMTRAPS.
- c) El envío masivo de correo electrónico no solicitado, comercial o personal.
- d) El envío de correos electrónicos a aquellos destinatarios que han solicitado expresamente su negativa a recibirlos o han cancelado su suscripción.
- e) El uso de los servidores SMTP de CLARANET como "proxy abierto" o "Open Relay".
- f) Páginas de alojamiento que proporcionan servicios de envío de mensajes basura.
- g) Páginas de alojamiento que se anuncian a través de SPAM, enviando mensajes de publicidad desde otras redes ("spamvertising").
- h) Cualquier acción que ponga el rango de direcciones IP de CLARANET en listas negras.

5.4.2. Siempre que se verifique alguna de las situaciones arriba mencionadas CLARANET se reserva el derecho de suspender de forma inmediata el servicio, sin el derecho por parte del CLIENTE a su reactivación o a percibir ningún tipo de reembolso a causa de su suspensión.

5.5. Asignación de IP

5.5.1. CLARANET tiene su propio rango de direcciones y asigna a cada servidor una dirección IP. En este sentido no se permite:

- a) El uso de otra IP que no sea la asignada.
- b) El uso de IP(s) de otros servidores.
- c) Las direcciones IP dedicadas en los planes de alojamiento de Dominio Web.

5.6. Intervenciones

5.6.1. Cada vez que se detecten actos de abuso y se haga necesaria la intervención de CLARANET para hacer frente a estas situaciones, CLARANET podrá, sin que medie ninguna consulta previa con el cliente:

- a) Informar al cliente por correo electrónico o por teléfono, de que dispone de un plazo de 24 horas para detener el abuso o la violación de la actual Política de Uso Aceptable.
- b) Llevar a cabo la intervención necesaria para la resolución inmediata del problema, y cuando la causa sea atribuible al cliente, facturarle la intervención técnica en base al valor del tiempo dedicado en el sitio web.
- c) Suspender inmediatamente el servicio sin previo aviso si la gravedad de la situación así lo requiere.

5.7. Consideraciones generales

5.7.1. CLARANET se reserva el derecho a suspender de forma temporal o permanente, o a cancelar definitivamente cualquiera de los Servicios Adicionales; Packs ClaraHost y Packs Cloud, sin que, por ello, el CLIENTE tenga derecho a percibir ningún tipo de reembolso, en caso de violación o incumplimiento de esta Política de Uso Aceptable.

5.7.2. CLARANET se reserva el derecho a suspender cualquier servicio si éste causa la degradación de la infraestructura de CLARANET o del servicio de otros CLIENTES.

- 5.7.3. CLARANET se reserva el derecho a revisar sus políticas y, en concreto, esta Política de Uso Aceptable en cualquier momento y sin previo aviso. Una versión actualizada de esta política se puede encontrar publicada en la página web de CLARANET como parte de las Condiciones Particulares de los Servicios Adicionales.
- 5.7.4. CLARANET no se hace responsable de los daños causados por la cancelación del sitio web o de los Servicios Adicionales; Packs ClaraHost y Packs Cloud, si se viola o incumple esta Política de Uso Aceptable.