

Condiciones Particulares del Servicio Hosting Compartido

Estas condiciones particulares aplican a los planes de hosting contratados a partir de enero de 2026 en las modalidades que se indican en este documento.

Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de Hosting Compartido (en lo sucesivo, el “Servicio”) que acens Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca “acens”) para la comercialización a sus clientes del Servicio (en adelante, el “Cliente”).

La contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de [acens](#).

Descripción del servicio

El servicio de Hosting Compartido permite al cliente publicar y mantener sitios web en Internet, disponer de correo electrónico, bases de datos y otros recursos asociados.

El servicio se ofrece mediante diferentes **Planes de Hosting** (Basic, Inicio/Starter, Avanzado/Advanced y Profesional/Performance), disponibles en versión Linux y en las marcas acens y Hostalia.

En función del plan contratado, el Cliente dispondrá de los siguientes recursos:

- Espacio de almacenamiento **NVMe**
- Tráfico de datos ilimitado
- Buzones de correo electrónico con cuota flexible
- Bases de datos **MySQL** y **PostgreSQL**
- Gestores y aplicaciones web, incluyendo panel Plesk
- Certificados SSL (Starter o RapidSSL, según plan)
- Dominio gratuito el primer año (condicionado a contratación anual con permanencia mínima de 12 meses)
- Funcionalidades de Inteligencia Artificial, disponibles en los planes Avanzado/Advanced y Profesional/Performance

La gestión y carga de contenidos se realizará mediante FTP y gestores de contenidos vía web, no estando permitido el acceso mediante sesión interactiva o CLI al sistema operativo de los servidores.

Determinados planes incluyen acceso a funcionalidades basadas en IA para facilitar la creación y gestión de sitios web a través de la herramienta **SiteJet**, disponible en los planes Avanzado/Advanced y Profesional/Performance.

Características de los planes

Hosting Basic	Hosting Esencial/Starter	Hosting Avanzado/Advanced	Hosting Profesional/Performance
Hosting sostenible (ISO 14001)	Hosting sostenible (ISO 14001)	Hosting sostenible (ISO 14001)	Hosting sostenible (ISO 14001)
Certificaciones de seguridad y calidad (ISO 9001 y ISO 27001)	Certificaciones de seguridad y calidad (ISO 9001 y ISO 27001)	Certificaciones de seguridad y calidad (ISO 9001 y ISO 27001)	Certificaciones de seguridad y calidad (ISO 9001 y ISO 27001)
-	Ilimitados sitios web	Ilimitados sitios web	Ilimitados sitios web
-	Dominio gratuito primer año*	Dominio gratuito primer año*	Dominio gratuito primer año*
-	-	SiteJet (constructor con IA)	SiteJet (constructor con IA)
20 cuentas de correo flexible	50 cuentas de correo flexible	100 cuentas de correo flexible	250 cuentas de correo flexible
50GB disco NVMe	100GB disco NVMe	Espacio en disco ilimitado NVMe	Espacio en disco ilimitado NVMe
-	Tráfico ilimitado	Tráfico ilimitado	Tráfico ilimitado
-	Certificados SSL gratuitos para dominios registrados con Hostalia (STARTER - DV)	Certificados SSL gratuitos para dominios registrados con Hostalia (STARTER – DV)	Certificado RapidSSL gratuito para el primer dominio (AC-CERT_RAPIDSSL)
-	2 vCPU	4 vCPU	6 vCPU
2GB de RAM	6GB de RAM	12GB de RAM	20GB de RAM
BBDD MySQL 8.4.5 y PostgreSQL	BBDD MySQL 8.4.5 y PostgreSQL	BBDD MySQL 8.4.5 y PostgreSQL	BBDD MySQL 8.4.5 y PostgreSQL
Antimalware y WAF Imunify360 incluido	Antimalware y WAF Imunify360 incluido	Antimalware y WAF Imunify360 incluido	Antimalware y WAF Imunify360 incluido
Estadísticas web diarias, mensuales y por horas	Estadísticas web diarias, mensuales y por horas	Estadísticas web diarias, mensuales y por horas	Estadísticas web diarias, mensuales y por horas
Informe de uso de recursos	Informe de uso de recursos	Informe de uso de recursos	Informe de uso de recursos
Soporte técnico con teléfono gratuito, WhatsApp, email y ticket	Soporte técnico con teléfono gratuito, WhatsApp, email y ticket	Soporte técnico con teléfono gratuito, WhatsApp, email y ticket	Soporte técnico con teléfono gratuito, WhatsApp, email y ticket
Sin permanencia (en contratación mensual)	Sin permanencia (en contratación mensual)	Sin permanencia (en contratación mensual)	Sin permanencia (en contratación mensual)

Dominio gratuito

El cliente tendrá derecho a un dominio gratuito durante el primer año de servicio, siempre que contrate la modalidad anual con permanencia mínima de 12 meses.

- Este beneficio se aplica tanto a nuevos registros como a traslados de dominio de otros proveedores.
- En los **TLD genéricos** (por ejemplo, **.com**, **.net**, **.org**, **.info**, **.biz**), el traslado implica una **renovación por un año**, por lo que el dominio ampliará su fecha de expiración dentro del periodo cubierto por la promoción.
- El dominio gratuito incluye el registro por 1 año para el dominio asociado al plan, y es válido para las siguientes extensiones: **.es**, **.com**, **.com.es**, **.net**, **.org**, **.org.es**, **.biz**, **.info**, **.name**, **.eu**, **.cat**.
- Una vez finalizado el primer año, el dominio pasará a ser de pago con la tarifa vigente en ese momento.
- El cliente podrá gestionar tanto el dominio gratuito como los dominios adicionales, si los tuviera, desde el panel de control.
- Los clientes que transicionen de un plan anterior a un plan nuevo y lleven más de un año disfrutando del dominio o dominios gratuitos pasarán a la modalidad de pago.

Los servicios de dominios estarán sujetos a las condiciones particulares trasladadas en <https://www.acens.com/corporativo/condiciones-dominios-dns/>.

Certificados SSL

Cada plan incluye un certificado SSL gratuito, vinculado al dominio principal:

- Plan **Inicio/Starter** y Plan **Avanzado/Advanced** – Certificado Starter (DV)
- Plan **Profesional/Performance** – Certificado RapidSSL (DV) para el primer dominio, asociado también al plan de permanencia de 12 meses.

Con cada plan de alojamiento será posible la instalación de un certificado SSL independientemente del número de dominios asociados al plan. Este certificado estará asociado al dominio que quiera el cliente y no será posible intercambiarlo entre los dominios del mismo plan de alojamiento, salvo que se realice la baja y alta de un certificado nuevo.

Transcurrido el plazo de permanencia el Certificado RapidSSL del plan Profesional/Performance pasará a ser de pago.

La provisión de certificados se realiza mediante validación DNS.

Espacio de almacenamiento web

El espacio de almacenamiento incluido en los planes está destinado exclusivamente a alojar los archivos necesarios para el funcionamiento de las páginas y aplicaciones web del Cliente.

No está permitido usar dicho espacio como repositorio de copias de seguridad externas, almacenamiento masivo de ficheros no relacionados con el servicio web o intercambio de archivos entre usuarios, streaming de vídeo, audio o cualquier contenido protegido por derechos de autor.

Cada plan con un límite específico y número máximo de inodos:

- **Plan Basic Plus** – 64.000
- **Plan Inicio/Starter** – 130.000
- **Plan Avanzado/Advanced** – 300.000
- **Plan Profesional/Performance** – 600.000

acens podrá establecer límites técnicos adicionales que garanticen el correcto funcionamiento y seguridad de la plataforma compartida.

Número de procesos simultáneos

Cada plan tiene un límite específico de procesos simultáneos:

- **Plan Basic Plus** – 35
- **Plan Inicio/Starter** – 45
- **Plan Avanzado/Advanced** – 75
- **Plan Profesional/Performance** – 120

acens podrá establecer límites técnicos adicionales que garanticen el correcto funcionamiento y seguridad de la plataforma compartida.

Bases de datos y límites

Cada base de datos contratada con el servicio de hosting dispone de un límite de **288.000 consultas/hora** y un espacio máximo de **4 GB**.

El control de las consultas realizadas se aplica exclusivamente a nivel de base de datos. No se almacena ni se registra el detalle de las consultas realizadas.

Límites en la ejecución de procesos y variables

- **PHP Memory limit:** 768 MB
- **Post max size:** 400 MB
- **Upload max file size:** 400 MB
- **Max execution time:** 600 segundos
- **Intervalo mínimo de ejecución de tareas programadas (cron):** 10 minutos

Conectividad y ancho de banda

Los planes incluyen tráfico ilimitado, pero al tratarse de un servicio compartido, el ancho de banda se distribuye entre todos los usuarios del servidor.

acens podrá establecer límites razonables según criterio técnico interno en el número de conexiones y peticiones por segundo para asegurar la estabilidad de la plataforma. En caso de uso abusivo, podrá limitar temporalmente la velocidad de transferencia o el número de conexiones concurrentes.

Alojamiento de múltiples sitios web

Todos los planes permiten **alojar múltiples sitios web**. El cliente podrá alojar tantas webs como desee en su plan de hosting. Los recursos del plan contratado serán compartidos entre esas webs, por lo que el uso intensivo de una de ellas puede afectar al rendimiento de las demás.

No se permite la reventa de hosting sin contrato específico de distribución (Reseller).

Copias de seguridad y restauración

acens realiza copias de seguridad diarias de los ficheros y bases de datos asociados a los planes de alojamiento compartido.

Las copias se almacenan en el mismo sistema y centro de datos (CPD) que alberga los datos del plan de alojamiento, y se ejecutan según la programación horaria establecida por acens.

La retención de datos es la siguiente:

- **Contenido web:** 7 días
- **Buzones de correo:** 3 días

No será posible recuperar datos con una antigüedad superior. No se realizará copia de seguridad de bases de datos que excedan de **4 GB** de espacio.

El cliente podrá restaurar los ficheros y bases de datos desde su panel de control, de forma autónoma y sin limitación en el número de restauraciones.

Esta funcionalidad no incluye las copias de los buzones de correo asociados al plan de alojamiento.

Esta funcionalidad es un servicio que acens proporciona a sus clientes para proporcionar asistencia y valor al servicio, pero en ningún caso se garantiza la integridad de los datos o posibles fallos que puedan suceder en las copias de seguridad.

La responsabilidad de tener un respaldo de los datos y de una copia de seguridad es única y exclusivamente del cliente que realiza la contratación.

Restricciones de uso

No se permite el uso del servicio para:

- Streaming o alojamiento de ficheros multimedia no relacionados con la web.
- Juegos online
- Almacenamiento de contenido ilícito
- Envío masivo de correos no solicitados (SPAM) o phishing.
- Como backup de servicios externos

Bloqueo de servicio y retirada de contenidos

acens bloqueará el servicio o retirará los contenidos que vayan en contra de las políticas de uso establecidas en: <https://www.acens.com/corporativo/politicas-de-uso-aceptadas/>

Así mismo, acens bloqueará o cambiará las contraseñas de todas aquellas cuentas de FTP, correo electrónico, o acceso a paneles de gestión, mediante las cuales se hayan realizado actividades que fueran en contra de las políticas de uso mencionadas.

acens se reserva el derecho de cortar el servicio y retirar el contenido por motivos de seguridad o de acciones que pongan en riesgo la estabilidad o seguridad de la plataforma, sea el cliente el causante o no de las mismas.

Rescisión del contrato por parte de acens

acens se reserva el derecho de rescindir el contrato de Hosting web compartido de un cliente unilateralmente y con un aviso previo vía email de 14 días.

Protección de datos

De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 13 de las CGC, acens actúa como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal responsabilidad del Cliente a los que pueda acceder como consecuencia de la prestación de los Servicios, asumiendo el cumplimiento de las obligaciones descritas en la citada cláusula. En este sentido, acens adoptará las medidas de seguridad que se indican en la dirección <http://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-la-lopd.html>

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que acens recibe un servicio de soporte y mantenimiento remoto por parte de fabricantes software empleado en la prestación del servicio, siendo necesario que en ocasiones estos fabricantes se conecten de forma remota para diagnóstico y resolución de problemas, y aunque el tratamiento de datos no es una finalidad directa en ese tipo de trabajos implica el acceso por parte de un tercero a la plataforma de servicios en la que el cliente pueda albergar datos de carácter personal. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar este servicio de soporte y mantenimiento remoto, así como el autorizar el acceso por parte de:

- **WebPros International GmbH**, empresas establecidas en Suiza, y con domicilio en Vordergasse 59, 8200 Schaffhausen, Switzerland.
El sitio web de WebPros International GmbH <https://www.plesk.com/wp-content/uploads/legal/gdpr3.pdf> enumera los subprocesadores que actualmente están autorizados por WebPros International GmbH para acceder o procesar datos. Al menos 30 días antes de que Plesk International GmbH autorice y permita a cualquier nuevo procesador acceder a los datos en su nombre, Plesk International GmbH actualizará el sitio web correspondiente.
- **Open-Xchange AG**, compañía establecida en Alemania, y con domicilio en Erftstraße 15–17 50672 Cologne, registrada en la corte del distrito de Court Cologne, HRB 95366
- **Hornetsecurity (formerly Vade)**, compañía establecida en Francia, con domicilio en 2bis Avenue Antoine Pinay, Parc d'activités des 4 vents in HEM (59510) Francia.