

acens

Part of Telefónica Tech

Condiciones Particulares de Servicio Web Hosting y Hosting Compartido

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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de Web Hosting y Hosting Compartido proporcionan los recursos necesarios para poder publicar y hacer visible una página web en Internet y disponer de buzones de correo electrónico o email.

Mediante la contratación de los servicios de Web Hosting o Hosting Compartido **acens** proporcionará una serie de recursos agrupados en los denominados “Planes de Hosting”, con diferentes características y capacidades.

En función del Plan de Hosting contratado pueden incluirse en el servicio los siguientes recursos:

- Espacio de almacenamiento web, mediante la asignación de una cuota de disco en la que el Cliente puede volcar sus contenidos web.
- Conectividad a Internet, medido como tráfico o ancho de banda
- Buzones de correo electrónico, permitiendo el envío de email y la recepción de mensajes en un buzón de correo electrónico
- Espacio de Base de datos, permitiendo el alojamiento de datos con una cuota de espacio determinada
- Gestores y aplicaciones web, para la gestión del plan de hosting
- Nombres de dominios DNS

El número de elementos o capacidad de cada recurso variará en función del Plan de Hosting contratado.

La gestión y carga de contenidos en los planes de Hosting 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 que albergan los planes de Hosting.

No se incluyen las funcionalidades de “Vistas” ni “Triggers” en las bases de datos asociadas a los planes de Hosting.

acens puede establecer límites en el número de conexiones, direcciones IP origen de las conexiones, tiempo de uso de CPU por parte de las aplicaciones del Cliente, y otros parámetros que denoten un uso abusivo, afecten al rendimiento de los servidores o puedan suponer un problema de seguridad, para asegurar un correcto funcionamiento de la plataforma de Hosting web compartido.

Los servicios de Web Hosting y Hosting Compartido no podrán utilizarse para: streaming y/o alojamiento de ficheros de audio y/o vídeos no relacionados con la web alojada, juegos online,

alojamiento de páginas web con contenido ilícito o cualquier otro tipo de contenido que pueda afectar al funcionamiento de la plataforma. El servicio de correo incluido no podrá utilizarse para envíos masivos, ni envío de contenido ilícito como SPAM o PHISHING.

El Cliente manifiesta ser consciente de que la disponibilidad de los Servicios podrá verse condicionada por causas de diversa índole entre las que se incluyen, sin limitación: (i) fallos involuntarios en la arquitectura tecnológica de acens o de cualesquiera terceros contratados al efecto, (b) procedimientos periódicos de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de la misma, así como (c) causas de fuerza mayor o cualesquiera otras que fueran ajenas al control de acens, entre las que se incluyen, sin limitación, interrupciones o fallos en los enlaces de transmisión digital o de telecomunicaciones, congestiones en los puntos de acceso originados o causados por supuestos de ataques intencionados o por cualesquiera otras causas.

ESPACIO DE ALMACENAMIENTO WEB

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

No está permitido el uso de dicho espacio de almacenamiento ni para el backup de archivos (ya sean ajenos o propios de las páginas web), ni para la compartición de archivos entre usuarios, ni para el almacenamiento masivo de archivos no relacionados con el funcionamiento de las páginas y aplicaciones web del cliente.

Cada uno de los planes de Hosting tiene una limitación de espacio de almacenamiento indicada en la página web en el momento de la contratación. Adicionalmente, e independientemente de esa limitación de espacio, **acens** establece límites técnicos en el número máximo de archivos permitidos en cada uno de los planes de Hosting comercializados.

En función del tipo de plan contratado, los inodos para cada marca serán los siguientes:

Para marca **acens**:

- Inicio: 128000
- Ilimitado: 256000
- Ilimitado Plus: 256000
- Ilimitado Pro: 512000

Para marca Hostalia:

- Basic: 64000
- Standard: 128000
- Unlimited: 256000
- Unlimited Pro: 512000

En cuanto a las bases de datos asociadas al plan de alojamiento, cada una de ellas no puede superar el límite establecido de 2 GB. El cliente se compromete a realizar las tareas de mantenimiento necesarias para que las bases de datos no superen dicho tamaño máximo.

CONECTIVIDAD A INTERNET: TRÁFICO Y ANCHO DE BANDA

Determinados planes de Hosting incluyen tráfico o transferencia ilimitada, esta característica supone que no se establece un volumen fijo de transferencia de datos a/desde su espacio web, y por ello, en estos planes el cliente no incurrirá en un coste adicional por excesos de transferencia. Sin embargo, debido a la naturaleza del hosting compartido, la transferencia ilimitada no supone que el ancho de banda proporcionado al cliente tenga también carácter ilimitado ya que ese ancho de banda se comparte entre todos los usuarios de un servidor.

acens puede establecer límites en el ancho de banda y peticiones al servidor por segundo para asegurar un correcto funcionamiento de la plataforma de Hosting web compartido.

ALOJAMIENTO MULTIDOMINIO

Determinados planes de Hosting permiten al cliente alojar dominios sin que exista un límite establecido en su número. Esto supone que el cliente puede utilizar su plan de hosting para asegurar un correcto funcionamiento de la plataforma de Hosting web compartido.

Los planes de Hosting que incluyen la funcionalidad multi-dominio no están indicados para revendedores de Hosting, ya que las franquicias son compartidas entre todas las webs alojadas en dicho plan de hosting, por lo que el uso intensivo por parte de una de las webs puede afectar negativamente al resto. La reventa de planes de hosting está autorizada por acens únicamente previa firma del contrato de distribución o Reseller.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE COPIAS DE SEGURIDAD INCLUIDAS EN LOS PLANES DE ALOJAMIENTO

Acens realiza copias de seguridad diarias de los ficheros y bases de datos asociados a los planes de alojamiento compartido, se almacenarán las versiones existentes en el momento en el que se ejecuta la copia de seguridad según programación horaria establecida por acens.

Estas copias de seguridad se almacenan en el mismo sistema y CPD que alberga los datos del plan de alojamiento.

La retención de datos que se efectúa en las copias de seguridad es de una semana para el contenido de la web y tres días para el contenido de los buzones de correo asociados al plan de alojamiento, no siendo posible recuperar datos con una antigüedad superior. No se realizará copia de seguridad de bases de datos que excedan de 1 GB de espacio.

Las copias de seguridad no están disponibles para planes de alojamiento cuya fecha de contratación sea anterior a 1 de julio de 2014.

El cliente podrá solicitar las restauraciones de datos a través del canal de soporte, indicando la relación de ficheros o bases de datos que desea recuperar y la fecha.

Acens revisará la disponibilidad de la copia de seguridad en cada caso, pudiendo no estar disponible si se ha superado el plazo de retención, si se excede el espacio de base de datos de 1GB, si el plan de alojamiento se contrató antes de la fecha indicada anteriormente, si la versión solicitada por el cliente no se corresponde con ninguna de las versiones copiadas en los momentos en los que se ha ejecutado la copia de seguridad según programación horaria establecida por acens, o por incidencia técnica. Acens no garantiza la disponibilidad de las copias de seguridad en caso de existencia de códigos dañinos.

Salvo que se acuerde lo contrario y se confirme por ambas partes, los ficheros se podrán restaurar en la ubicación original, sobrescribiendo las versiones existentes. Las copias de las bases de datos se podrán entregar en fichero de exportación.

La primera restauración solicitada por el cliente en el mes en curso será gratuita, no siendo acumulativas para los meses siguientes en el caso de que no se solicite ninguna restauración en el mes en curso. Acens facturará un importe de 40 € por cada restauración adicional que el cliente solicite en el mes en curso.

Planes de alojamiento contratados a partir del 13 de noviembre de 2018

En los planes de alojamiento contratados a partir del 13 de noviembre de 2018, acens ha habilitado en modalidad de pruebas la posibilidad de que el cliente pueda restaurar ficheros de las copias de seguridad desde su panel de control de cliente.

El cliente podrá restaurar los ficheros de forma autónoma tantas veces como desee, en el caso que solicite que la restauración se realice por acens, y se trate de ficheros sobre los que tiene posibilidad de restaurar de forma autónoma, se le facturará un importe de 40 € por cada solicitud de restauración, aunque se trate de la primera petición del mes.

La funcionalidad de recuperación de archivos desde el panel de control del cliente no incluye las copias de seguridad de los buzones de correo asociados al plan de alojamiento.

La funcionalidad de recuperación de archivos desde el panel de control del cliente se presta en modalidad de pruebas, no estando garantizado su correcto funcionamiento o su continuidad en el futuro. acens se reserva el derecho de retirar esa funcionalidad sin previo aviso.

La funcionalidad de recuperación de archivos desde el panel de control del cliente no está disponible para planes de alojamiento contratados antes del 13 de noviembre de 2018.

CERTIFICADOS SSL.

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.

RESCISION 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.

BLOQUEO DEL SERVICIO Y RETIRADA DE CONTENIDOS

acens bloqueará el servicio o retirará los contenidos que vayan en contra de las políticas de uso establecidas en: <http://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.

PROTECCION DE DATOS

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:

- Parallels International GmbH y Plesk International GmbH, empresas establecidas en Suiza, y con domicilio en Vordergasse 59, 8200 Schaffhausen, Switzerland. El sitio web de Plesk International GmbH <https://www.plesk.com/gdprsubprocessors/> enumera los subprocesadores que actualmente están autorizados por Plesk 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 GmbH, compañía establecida en Alemania, y con domicilio en 57462 Olpe, Olper Hütte 5f, registrada en la corte del distrito de Siegen y con número HRB 8718.
- Vade Secure, compañía establecida en Francia, con domicilio en 2 Avenue Antoine Pinay 59510 HEM, Francia.