

TERMINOS Y CONDICIONES

Entre la Empresa de Prestación de Servicios Informáticos EcoHosting Internet Limitada, RUT N° 76764736-0, en adelante "EcoHosting" o "La Empresa" indistintamente, representada por don Carlos Caro Rodríguez, RUT N° 15.407.776-6, chileno Providencia 1650, comuna de Providencia, Santiago de Chile, por una parte y por otra, la persona natural o jurídica debidamente individualizada en el Anexo N° 1 de este documento, en adelante "El Cliente

Primero:

EcoHosting es proveedora de Servicios de Internet, entre los que se cuentan: Hosting Compartido, Hosting Compartido para Revendedores, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados.

Segundo:

Mediante este acto, El Cliente debidamente representado, contrata a EcoHosting aceptando a quien la representa y los servicios detallados en la Cotización y Formulario de Facturación y Contrato y/o Formulario de Carro de Compras indistintamente, con sus respectivas condiciones particulares de uso, precio, vigencia, características técnicas y limitaciones.

Tercero:

El presente contrato sólo es vinculante para El Cliente y EcoHosting, y no se aplica a ningún tercero, incluidos los usuarios finales.

Cuarto: Tarifa

Según la Cotización y/o Formulario de registro indistintamente. Este valor se pagará a La Empresa de forma anticipada, dentro de los primeros diez días a contar de la fecha de contratación o renovación y según el ciclo de pago seleccionado por El Cliente. La empresa emitirá avisos de cobro automáticos de manera de informar y recordar al Cliente respecto de su obligación comercial.

Si se produjese una variación en los impuestos aplicables a los servicios pactados, EcoHosting podrá adaptar sus precios en consecuencia.

Quinto: Formas de Pago y Notificación

Los medios de pago se encontrarán siempre publicados y actualizados en la página web de la Empresa y El Cliente podrá acceder directamente a esta información a través del link:

<https://clientes.ecohosting.cl/>(o sus posibles modificaciones, las que serán previa y debidamente informadas).

Se considerará que el pago se ha verificado cuando

- 1) la entidad bancaria o administradora correspondiente, acredite haber recibido el depósito, transferencia o abono respectivo.
- 2) el referido monto coincida con el aviso de pago que necesariamente deberá dar El Cliente a través de los mecanismos oficiales establecidos por la Empresa:
 - a) Envío de comprobante al correo ventas@ecohosting.cl indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificarlo y asociar el pago correctamente a la cuenta que está pagando.

b) En caso que El Cliente realice un depósito bancario por caja, éste deberá ser respaldado siempre enviando imagen digital del mismo al correo ventas@ecohosting.cl o subiéndolo a <https://ecohosting.cl/notificar-pago/> indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificarlo y asociar la transacción a la cuenta que está pagando.

Indistintamente del canal que El Cliente utilice para Pagar y Notificar su Pago, deberá siempre informar en el correo electrónico su nombre, el nombre del dominio asociado a su cuenta, el medio de pago utilizado, la fecha de la operación y los datos del titular de la cuenta bancaria o tarjeta y del depositante.

Sexto: Facturación

EcoHosting emitirá factura o boleta de venta en conformidad con los datos que El Cliente otorgó al momento de contratar. La factura se emitirá y enviará al Cliente por correo electrónico. El Cliente acepta el uso del correo electrónico como la única vía aplicable para la recepción de las facturas o boletas generadas por la prestación de los servicios.

Séptimo: Suspensión y Término de Servicio por No Pago

En caso de mora o simple retraso del pago del total del precio pactado, se suspenderá o terminará el servicio de la forma siguiente:

1. Todos los clientes reciben automáticamente un cupón electrónico de pago 10 días antes de la fecha de pago, el no pago a tiempo de este cupón es causal de la suspensión automática del servicio. EcoHosting.cl. cumple con enviar de forma automática 1 Cupón de pago 10 días antes del pago, 1 Recordatorio de Pago recordando que aún dispone de 2 días para pagar, 1 Aviso de Suspensión de Servicio donde indicamos claramente la fecha en la cual será suspendido automáticamente el sitio Web. Su cuenta se activará sí y sólo sí El Cliente realiza el pago de la totalidad de lo adeudado. no habrá excepciones ni se habilitará el servicio a nadie que no haya pagado. Si la intención del cliente es no renovar su servicio, dispondrá hasta el último día de vencimiento para recuperar toda su información, de lo contrario una vez suspendido el sitio web por el no pago, la única forma de acceder nuevamente a la información es pagando su renovación completa

2. Si transcurridos 30 días de la fecha establecida para el pago éste no se ha verificado, el Cliente incurrirá en el incumplimiento de una Cláusula esencial de este contrato y, en razón de ello, se procederá a la cancelación definitiva del servicio, con la consecuente eliminación de la información almacenada, quedando la Empresa exenta de toda responsabilidad.

3. EcoHosting almacenará durante 30 días corridos un respaldo de la información de El Cliente moroso, a partir de la fecha de suspensión por No Pago. En caso que El Cliente no desee durante ese periodo reactivar su cuenta, pero sí, rescatar la información en ella almacenada, podrá solicitar el respaldo de sus datos, previo pago de los gastos operacionales asociados y de acuerdo al servicio de Data Center contratado.

4. El atraso reiterado en el pago de la renta facultará a EcoHosting para poner término anticipado e inmediato al presente contrato, sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie. Se entiende por atraso reiterado el no pago oportuno de la renta pactada por dos periodos consecutivos o no, en un año.

5. El Cliente quien, teniendo que renovar, requiere en caso de extrema urgencia o necesidad, una prórroga para el pago de su servicio, deberá solicitarla de manera formal a través de carta firmada, dirigida al Representante Legal de La Empresa. Ésta prórroga no podrá superar en ningún caso los 30 días corridos a partir de su fecha regular de pago y para optar a ella El Cliente deberá realizar el trámite cuando su servicio todavía se encuentre en línea. El documento debe

ser enviado en formato digital al correo ventas@ecohosting.cl. La Empresa dispondrá de 5 días corridos para analizar los antecedentes y el comportamiento de pago de El Cliente y entregar una respuesta a su casilla de correo electrónico registrada.

Cualquiera de las siguientes conductas o ejecución de los siguientes procesos queda prohibido y son causales de suspensión inmediata de los servicios:

- a) Envío de mail masivo o Spam, ya sea en forma intencional o por infección de virus de algún terminal del cliente.
- b) Detección de Phishing, ya sea intencional o por omisión de las medidas de seguridad de su programación del cliente en su sitio web.
- c) Ejecutar procesos que utilicen cerca del 100% de la CPU por más de 3 minutos. Procesos que requieran sobre 48 MB de memoria, o gran número de peticiones que ralenticen el funcionamiento del servidor.
- d) Utilizar más del 5% de todos los recursos del sistema disponibles en cualquier momento.
- e) Utilización de los servidores compartidos de ECOHOSTING.CL para transmisión de video y/o música en cualquier tipo de formato.
- f) Saturación del servidor por parte de aplicaciones de CMS tipo Foros, Moodle, entre otras que atente contra el rendimiento de la máquina y, por ende, que perjudiquen el correcto funcionamiento de los otros clientes que utilicen el mismo servidor.

Octava: Renovación y Término de Contrato

La fecha de inicio y la duración del presente contrato. Si transcurrido ese plazo ninguna de la parte manifestase, en forma expresa, completa y oportuna su intención de ponerle término, se renovará en forma tácita y sucesiva por iguales períodos. Se considerará documento idóneo para estos efectos, el correo electrónico o la carta certificada que:

- 1) Exprese de manera inequívoca la intención de El Cliente de ponerle fin a este contrato.
- 2) Contenga las indicaciones de autenticación de El Cliente exigidas por ECOHOSTING.
- 3) Se dirija al Representante legal de la Empresa con una antelación no inferior a 15 días de la fecha de término del plazo inicialmente pactado o de su prórroga.

Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente podrá contratar otros servicios adicionales que formarán parte de los servicios de Internet, por periodos a convenir entre las partes. Estas modificaciones se incluirán en un anexo que será suscrito por las partes y será parte integrante del contrato y sus anexos. Cada Anexo determinará, entre otras condiciones particulares, la fecha de caducidad y/o renovación del servicio, permaneciendo vigente el presente contrato y sus condiciones hasta el final del periodo contratado por el último servicio y mientras éste permanezca activo.

Novena: Identificación del Cliente

El Cliente se obliga a proporcionar toda la información que permita identificarlo como la persona natural, jurídica o moral que dice ser, completando con fidelidad los datos exigidos en el Carro de Compras, Formulario de Facturación del presente contrato.

El Cliente persona natural deberá ser mayor de edad, es decir, mayor de 18 años cumplidos.

Es cliente y, por lo tanto, se obliga en los términos del presente contrato:

- 1.- La persona, empresa u organización que lo suscribe personalmente o por intermedio de su representante legal debidamente identificado.

2.- La persona, empresa u organización que comienza a hacer uso del servicio, en cuyo caso se presume su aceptación del presente contrato que contiene las condiciones del servicio.

Se entenderá que El Cliente ratifica su voluntad de contratar al momento de verificarse el pago.

El Cliente deberá facilitar a ECOHOSTING sus datos correctos y completos. Se obliga, por tanto, a informar a ECOHOSTING de forma inmediata sobre cualquier modificación de los datos facilitados.

El Cliente debe mantener actualizada y operativa su dirección electrónica. Las consecuencias que deriven del incumplimiento de esta obligación, serán de cargo de El Cliente.

Décimo: Comunicación y Administración

EcoHosting y el Cliente acuerdan notificarse en forma oportuna y eficiente cualquier incidencia que pudiera producirse durante la vigencia del presente contrato. De manera preferente, la vía de comunicación será el correo electrónico, a objeto de dejar constancia de las comunicaciones. Para estos efectos, la Empresa señala que su dirección es soporte@ecohosting.cl y el Cliente señala que su dirección es aquella que registró en el Formulario de Carro de Compra, Formulario de Facturación del presente contrato.

Para todos los asuntos relacionados con su cuenta, con la recuperación de claves y/o con la verificación de pagos, será tenido como interlocutor válido El Cliente y/o la persona y su respectiva dirección electrónica, que éste autorice expresamente al contratar en el Formulario de Facturación del presente contrato. La Empresa bajo ninguna circunstancia entregará claves por una vía distinta al correo electrónico que El Cliente instruyó.

Para realizar cualquier tipo de modificación referida al Administrador del Servicio, El Cliente deberá responder de acuerdo a los procedimientos establecidos e instructivos enviados por la Empresa, los cuales permiten garantizar la seguridad de los datos almacenados en nuestro Data Center.

Décimo primero: Obligaciones EcoHosting.cl

- a) Prestar al CLIENTE los servicios contratados, esto es, entregar el espacio estipulado en el plan seleccionado por el cliente para que pueda subir su información vía protocolo FTP, así como crear cuentas de correos según el número máximos soportado por su plan y conectar ambos servicios a internet
- b) ECOHOSTING.CL (o la empresa que corresponda), y su personal dependiente deberán guardar absoluta confidencialidad respecto de la información del CLIENTE que tomen conocimiento durante la prestación de los servicios convenidos. La información confidencial de la cual tome conocimiento ECOHOSTING.CL, como resultado de la prestación de los servicios que da cuenta el contrato, es de propiedad exclusiva del CLIENTE.
- b) En consecuencia, ECOHOSTING.CL no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del CLIENTE.
Esta obligación será extensiva para todos los dependientes de ECOHOSTING.CL.
Las restricciones de uso y revelación de la información y, por tanto, la obligación de confidencialidad de la misma no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial
- c) c) ECOHOSTING.CL garantiza un tiempo de uptime anual de 99%, esto es, el funcionamiento del servicio

Se considera Downtime cuando, tanto los servicios de Acceso al sitio web, como a los correos, no están disponibles simultáneamente. No se considera Downtime cuando:

- Al menos uno de los servicios está online
- Corte de servicios por catástrofes naturales, terrorismo o levantamientos populares
- Bloqueo de IP de conexión del cliente o bloqueos
- Problemas de resolución de DNS que no sean atribuibles a ECOHOSTING.CL.
- Cortes del Suministro Eléctricos provocados por terceros externos a ECOHOSTING.CL.
- Incendio en nuestras dependencias donde se excluya absolutamente nuestra responsabilidad.
- Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
- Robos a nuestras instalaciones.

d) Inscripción de dominios .cl

Los dominios .cl solicitados por nuestros clientes quedan inscritos en Nic Chile a nombre del cliente.

En caso que el cliente no tenga Rut válido en Chile quedarán inscritos a nombre de EcoHosting.cl pero en representación del cliente.

El cliente puede cambiar la información de su dominio en cualquier momento desde Nic Chile.

El cliente puede solicitar en cualquier momento el cambio de información de contacto de su dominio enviando un mail a ventas@ecohosting.cl indicando la nueva información de contacto.

La suspensión de un dominio por no pago no depende de EcoHosting.cl si no de la entidad final donde se contrata.

La pérdida de un dominio por no hacer la notificación de pago no es responsabilidad de EcoHosting.cl.

f) Inscripción de otros dominios (com – net – org – ltda)

Los dominios .com / .NET / .ORG / .LTDA queda a nombre del Cliente. El cliente puede solicitar la transferencia de su dominio .com - .net - .org - .tlda cuando lo estime conveniente, teniendo en cuenta que debe hacerlo con al menos 60 días de anticipación a su vencimiento. Ya que de otra forma no se puede transferir el dominio sin antes pagar un año adicional. El cliente puede solicitar en cualquier momento el cambio de información de contacto de su dominio com - .net - .org - .ltda enviando un mail a ventas@ecohosting.cl indicando la nueva información de contacto o a través del área cliente <https://clientes.ecohosting.cl>.

Los dominios que no se pagan disponen de 25 días para ser recuperados después de la fecha de vencimiento. Si el cliente no ha notificado su renovación antes de los 25 días siguientes a su vencimiento el dominio .COM / .NET / .ORG / .LTDA queda en un estado de “redención” por otros 30 días en el cual solo se puede recuperar si y solo si se paga una multa de US\$85 al proveedor de servicio de inscripción de dominio. En caso de no pagarse pasado este período se libera el dominio y cualquier personal lo puede inscribir.

La suspensión de un dominio por no pago no depende de ecohosting.cl y no de la entidad final donde se contrata las cuales llevan a cabo este proceso al día siguiente del vencimiento. La pérdida de un dominio por no hacer la notificación de pago no es responsabilidad de EcoHosting.cl. Es sumamente importante que renueve su dominio a tiempo, antes de que entre en el Período de redención, porque si esto ocurre, todos los archivos de ese dominio se borrarán automáticamente del DNS y los correos electrónicos y páginas web dejarán de funcionar.

Décimo Segundo: Obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a hacer un buen uso del servicio contratado lo que implica, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. El Cliente deberá satisfacer el precio o tarifa pactada para cada Servicio o Servicios contratados, incluyendo los impuestos gravados.
2. El Cliente deberá utilizar el Servicio o Servicios contratados conforme a las condiciones pactadas entre las partes, a la legislación vigente y a la buena fe.
3. Es responsabilidad del CLIENTE la definición y establecimiento de los niveles de protección y resguardo de los datos mediante el uso de claves o passwords, establecimiento de perfiles de seguridad de acceso, los cuales están imbuidos en sus aplicaciones, a las cuales el personal de ECOHOSTING.CL no tiene acceso. Será de su exclusiva responsabilidad el mal uso que pudiera darle el personal a su cargo o terceros.
4. Adoptar cuantas medidas de seguridad sean convenientes o necesarias para preservar la confidencialidad y el secreto de su Usuario (Login) y Contraseña (Password) de acceso al portal de Clientes de <https://clientes.ecohosting.cl/>, que serán, en todo caso, personales e intransferibles.
5. Impedir la intrusión de terceros ajenos al Cliente en el servidor.
6. Mantener una configuración adecuada de los equipos y del servicio, evitar el mal uso de los mismos y en general, evitar toda circunstancia que perjudique el funcionamiento del servicio.
7. Tomar las medidas preventivas necesarias, acordes a las exigencias de la actividad comercial que desarrolla, resguardando la información almacenada en el servidor. La Empresa no responderá de pérdidas debidas a descuido o negligencia de El Cliente.
8. Responder de los errores producidos por los proveedores de acceso y de la contaminación con virus de los archivos alojados en el servidor, al no haberles otorgado la protección suficiente.
9. Está prohibido al Cliente intentar poner a prueba la seguridad de los servidores realizando cualquier tipo de entrada o acción que no sea estrictamente necesaria para el uso del servicio contratado.

En casos en que El Cliente incumpla los puntos anteriormente descritos de esta Cláusula, en más de una oportunidad, La Empresa podrá suspender temporalmente el servicio. Si la conducta de El Cliente es reiterativa, podrá cancelar definitivamente el servicio sin derecho a reembolso de ninguna especie. Adicionalmente, El Cliente responderá por los perjuicios ocasionados a La Empresa.

EcoHosting.cl., no tendrá responsabilidad alguna por el contenido de la información que el CLIENTE, coloque o haga residir en los servidores de EcoHosting.cl., utilizado en virtud

del presente. No obstante, lo anterior, EcoHosting.cl., podrá poner término, al presente servicio y en cualquier momento si a su juicio, la información puesta en su servidor, por el cliente,

atenta contra la ley vigente en Chile, la moral o las buenas costumbres, afecta a terceras personas o afecta el óptimo desempeño del servidor. El cliente se compromete a no saturar el

servidor con ningún tipo de programa que atente con el rendimiento de la máquina sobre todo el envío masivo de correo electrónico no deseado (SPAM), no está permitido el alojamiento de

contenido mp3 (sin derechos de autor), adultos o de cualquier índole que atente o vulnere nuestra legislación, quedando EcoHosting.cl. liberada de entregar cualquier información a las

instituciones que velan por el cumplimiento de ésta. EcoHosting.cl. entregará toda la información del cliente en caso que éste vulnere esta cláusula.

Décimo Tercero: Información

EcoHosting.cl, no tendrá responsabilidad alguna por el contenido de la información que el CLIENTE, coloque o haga residir en los servidores de EcoHosting.cl quedando ésta expresamente exonerada de todo tipo de responsabilidad civil, penal o administrativa por los mismos.

No obstante, lo anterior, EcoHosting.cl., podrá poner término, al presente servicio y en cualquier momento si a su juicio, la información puesta en su servidor, por el cliente, atenta contra la ley vigente en Chile, la moral o las buenas costumbres, afecta a terceras personas o afecta el óptimo desempeño del servidor.

El cliente se compromete a no saturar el servidor con ningún tipo de programa que atente con el rendimiento de la máquina sobre todo el envío masivo de correo electrónico no deseado (SPAM), no está permitido el alojamiento de contenido mp3 (sin derechos de autor), adultos o de cualquier índole que atente o vulnere nuestra legislación, quedando EcoHosting.cl. liberada de entregar cualquier información a las instituciones que velan por el cumplimiento de ésta. EcoHsoting.cl. entregará toda la información del cliente en caso que éste vulnere esta cláusula.

En circunstancias como las descritas, El Cliente indemnizará a la Empresa por los perjuicios derivados de su actuación y se hace responsable del reembolso de todo gasto en que La Empresa haya incurrido.

En caso que El Cliente sea sorprendido por personal de EcoHosting o denunciado por terceros, en el ejercicio de malas prácticas, como por ejemplo, el envío de correos masivos no autorizados (SPAM), la suplantación de identidad para un sitio web (phishing) o cualquier otra actividad dolosa que ponga en riesgo la integridad de los recursos dispuestos como parte de los servicios contratados, EcoHosting estará facultada desde ya, para suspender en forma temporal el suministro de los servicios contratados hasta que se aclare el problema suscitado.

En el caso específico del ejercicio de prácticas de envío de correo masivo no autorizado (SPAM) y de que por ese motivo quedaran las direcciones IP asociadas a los servicios contratados bloqueadas o incluidas en listas negras públicas confeccionadas por organismos responsables, tanto nacionales como internacionales, como por ejemplo SpamCop o Spamhaus, El Cliente será el único responsable de esta situación, siendo responsable también de gestionar el proceso de remoción de dichas direcciones IP desde las listas negras en las que se encuentren bloqueadas, debiendo asumir también de su cargo, en caso que existan, los costos que tenga el proceso de remoción.

Décimo Cuarto: Responsabilidades

El Cliente declara conocer íntegramente las implicaciones de la utilización de Internet, y libera y exime expresamente a EcoHosting de toda responsabilidad directa o indirecta, presente o futura que pudiere ocurrir a causa o consecuencia de infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual o Derecho de Autor N° 17.336 y la Ley de Protección de Datos personales, sus modificaciones presentes o futuras como así mismo a los tratados, acuerdos, convenciones internacionales sobre propiedad intelectual que Chile haya suscrito y reconocido como ley de la República; como también deberá observar las disposiciones legales y aquellas normas internacionales que emanen sobre lo mismo, que se dicten o acuerden con posterioridad a la suscripción del presente contrato.

La exención de responsabilidad de EcoHosting.cl, comprende cualquier acción u omisión de terceros respecto de las cuales, EcoHosting y sus proveedores carezcan de autoridad para impedir que se cometan actos que pudieren causar daños o perjuicios a los usuarios de la red.

EcoHosting no asume responsabilidad alguna al prestar servicios al Cliente respecto los siguientes asuntos:

- a) Veracidad de la información que El Cliente obtenga a través de Internet;
- b) Daños o perjuicios que pudieren resultar por la utilización de la red o daños que pudieren ocurrir respecto de los datos de El Cliente por parte de otros usuarios de Internet;
- c) Cualquier otra situación que le produzca daños a El Cliente por uso inadecuado del servicio de Internet por parte de sus empleados, ejecutivos, y personal interno y/o externo, en general. EcoHosting no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran causarse a un tercero o al Cliente como consecuencia de la utilización indebida o ilegítima de los Servicios por parte de El Cliente.
- d) El contenido alojado en el espacio atribuido al usuario por el servicio;
- e) Los posibles daños en los equipos debidos al uso incorrecto de los mismos (que serán responsabilidad de El Cliente);
- f) Los daños debidos a una infección por virus de sus equipos;
- g) Los errores producidos por los proveedores de acceso;
- h) Cualquier intromisión ilegítima por parte de un tercero;
- i) La configuración defectuosa por parte de El Cliente.

Décimo Quinto: Sugerencias y Reclamos

Cualquier reclamación o sugerencia de El Cliente a EcoHosting deberá ser presentada de forma escrita, mediante correo electrónico o postal, teniendo siempre El Cliente que añadir en sus mensajes su nombre completo, RUT/DNI/PASAPORTE, dirección, dirección e-mail, y teléfono de contacto, así como el nombre del titular del servicio y el dominio asociado a su cuenta. Proveer al documento de una firma análoga o electrónica, conforme a la normativa vigente. Queda excluida la reclamación de defectos e interrupciones no avisadas a tiempo.

La reclamación debe dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico soporte@ecohosting.cl. Tras la notificación a EcoHosting de los defectos e interrupciones, objetos de la reclamación, El Cliente concederá a EcoHosting un plazo de 20 días para reestablecer el correcto funcionamiento del servicio. Durante este plazo, El Cliente no podrá ejercer acción alguna contra EcoHosting ni terminar el contrato por motivo de tales defectos e interrupciones.

EcoHosting responderá en todo caso de los daños producidos como consecuencia de un incumplimiento contractual que se deba a un comportamiento doloso o gravemente imprudente de La Empresa o de una de las personas de las que EcoHosting se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Si el incumplimiento contractual no se produce de forma gravemente imprudente ni dolosa, la responsabilidad de EcoHosting quedará limitada a la cuantía de los daños previstos o que se hubieran podido prever a la época de celebración del contrato.

En cualquier caso, y salvo disposición legal imperativa en contra, la cuantificación de la antedicha responsabilidad se limitará a la contraprestación efectivamente abonada por El Cliente a EcoHosting por los Servicios contratados.

Décimo sexto: Limitaciones de los Servicios

La política limitaciones de servicios tiene el objetivo de garantizar la estabilidad de nuestros servicios. EcoHosting ha investigado y realizado pruebas necesarias para garantizar que las limitaciones no afecten el funcionamiento normal en la gran mayoría de nuestros clientes. En las situaciones que las limitaciones afecten el funcionamiento normal, EcoHosting ha entregado las soluciones correspondientes para cada limitación.

Limitaciones de Recursos Ilimitados

Sobre las características ilimitadas de nuestros servicios que se encuentran disponibles en los planes ofrecidos por EcoHosting y/u otras marcas asociadas a EcoHosting.

Todas las características descritas como "ilimitadas", hacen referencia a recursos no monitorizados, dicho lo anterior EcoHosting no limitará de forma técnica su consumo; sin embargo, estos recursos no son infinitos. Por lo tanto, el cliente podría ser notificado para así disminuir su consumo.

Se entenderá por abuso de recursos ilimitados cuando el consumo de cualquiera de ellos supere el 99,95% percentil -este valor es calculado sobre la base de todos nuestros clientes- en este sentido, se encuentra dentro de los 99,95% la mayor cantidad de los usuarios, lo que nos indica que el uso de estos recursos es ideal y suficiente para satisfacer sus necesidades.



Limitaciones de Recursos Ilimitados

● Porcentaje de clientes con consumo eficiente de recursos ilimitados

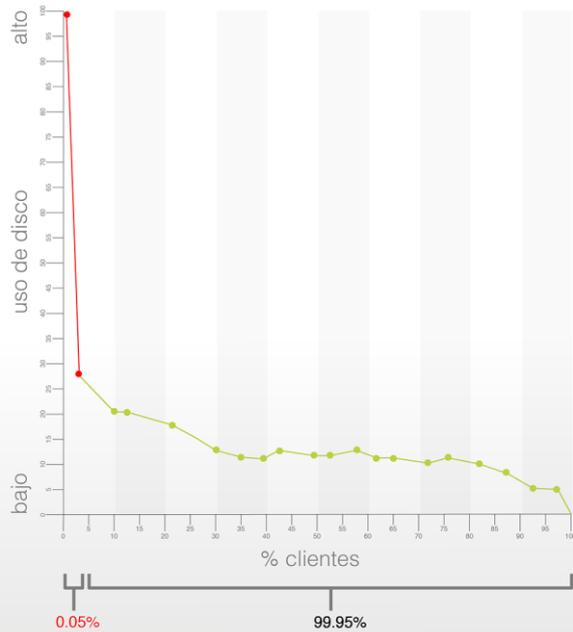
● Porcentaje de clientes con abuso de recursos ilimitados

Consumo Eficiente

99.95%

Abuso de Recursos

0.05%



Dicho lo anterior, insistimos a nuestros clientes cumplir con los Términos de Condiciones, así como a utilizar los recursos de forma coherente con el funcionamiento normal. En caso de que alguno de estos recursos se vea vulnerado de acuerdo con lo descrito, recibirá una notificación solicitando la reducción del uso.

Como empresa proporcionaremos al menos 48 horas para que el cliente notificado pueda regularizar y realizar los ajustes necesarios, antes de iniciar cualquier acción correctiva. Las acciones frente a una no regularización por parte del cliente, consistirá en consensuar la contratación de un plan que se adapte más a sus necesidades o en caso de no haber consenso con lo anterior poner fin al contrato.

En caso de cancelación del contrato por este concepto, EcoHosting devolverá un proporcional al importe del contrato que quede pendiente.

WEB HOSTING Y RESELLER

Estas limitaciones se aplican a todos los planes web hosting sin excepción. Las limitaciones se aplican por cuenta cPanel, no por dominio. Las mismas limitaciones se aplican para cada cuenta cPanel creadas en una cuenta reseller. Los servicios web hosting y reseller han sido creados para hospedar sitios web pequeños a pequeño-medianos. Las limitaciones tienen el objetivo de garantizar la estabilidad y uptime debido a que estos servicios son hospedados en servidores compartido en que los recursos de RAM, CPU, ancho de banda, disco duro, etc. son compartidos por todos los clientes hospedados en el servidor.

LIMITACIONES GENERALES:

1. Procesos concurrentes:

EcoHosting permite un máximo de procesos simultáneos por cada cuenta cPanel en los servicios web hosting y reseller. Debe contratar un servidor VPS para aumentar este límite. Este límite lo puede ajustar en su VPS de acuerdo a la cantidad de recursos contratados.

La mayoría de los sitios funcionarán perfectamente con un límite de procesos concurrentes. La mayoría de las conexiones se abren y cierran en una fracción de segundo. Un foro con 500 miembros activos rara vez llegará a procesos concurrentes.

Si el servidor ha alcanzado el límite, recibirá un error de 500, 503, o 508.

2.- Procesos de entrada:

EcoHosting permite un máximo de conexiones simultáneas a Apache, como conexiones simultáneas se consideran las visitas que su sitio web recibe, recomendamos siempre a nuestros clientes realizar la implementación de páginas web desarrolladas en lenguaje HTML en este tipo de planes con recursos limitados, para un óptimo funcionamiento de sus web creadas en lenguajes como PHP o CMS como wordpress o Joomla, se recomienda adquirir un plan con mayores recursos de funcionamiento.

3.- Uso de CPU

EcoHosting establece el límite de uso de CPU por cada usuario del servidor, este valor determina la cantidad de CPU máxima que puede llegar a utilizar un sitio, mejorando el rendimiento de procesos que requieran un alto uso de CPU, por ejemplo, operaciones aritméticas y procesamiento de arreglos (arrays) y de conexiones a la base de datos.

4.- Memoria RAM

EcoHosting permite un máximo de MB de RAM de uso por cada cuenta cPanel en los servicios web hosting y reseller. Debe contratar un servidor VPS o servidores dedicados para aumentar este límite. Este límite lo puede ajustar en su VPS y servidor dedicado de acuerdo a la cantidad de recursos contratados.

La mayoría de los sitios funcionarán perfectamente con un límite de MB de RAM. Cada proceso utiliza cierta cantidad de RAM de acuerdo al tiempo de ejecución y complejidad del proceso. La mayoría de las conexiones se abren y cierran en una fracción de segundo. Un foro con 500 miembros activos rara vez llegará a 350 MB de RAM.

5.- Límite de inodos

EcoHosting permite un máximo de inodos /uso de archivos por cada cuenta cPanel para los servicios web hosting y reseller. La cuenta que exceda este límite automáticamente no podrá crear y/o modificar archivos, lo cual generará fallas en cualquier operación de creación y/o

modificación de archivos. Al momento de exceder los inodos, su servicio posiblemente presente los siguientes problemas: fallas en el envío y/o recepción de correos electrónicos, fallas en la visualización de su sitio web, fallas en el funcionamiento de programas y scripts, fallas en subir archivos a través de FTP, y fallas en cualquier procesos de creación o modificación de archivos.

6.- Límite de respaldos

EcoHosting permite un máximo de GB de espacio web para ser respaldado por cada cuenta cPanel para los servicios web hosting y reseller. La cuenta que exceda este límite de espacio web será eliminado de nuestro respaldo semanal. Todos los datos seguirán siendo reflejados en una unidad secundaria o en la plataforma cloud en el caso del servicio web hosting cloud que ayuda a proteger contra la pérdida de datos en caso de fallo del disco.

Los archivos de respaldo sobre el límite serán eliminados. Debe contratar un servidor VPS o servidores dedicados para aumentar este límite.

7.- Límite de uso del espacio web

EcoHosting NO permite el almacenamiento de información no relacionada al uso normal de un sitio web para los servicios web hosting y reseller. Los servicios web hosting y reseller no pueden ser utilizados para guardar, hospedar, o almacenar información no relacionados al uso normal del servicio como respaldos de información no relacionado al sitio web, almacenamiento de información para la distribución de ella que no tenga un fin en su sitio web, etc. Archivos no relacionados al uso normal del servicio web hosting y reseller serán notificado dos veces en un periodo de 48 horas, y los archivos serán eliminados luego 48 horas. Debe contratar un servidor VPS o servidores dedicados para eliminar este límite.

8.- Limite de peso por casilla de correo

Existe un limite en peso (GB) para cada casilla de correo, la cual se ajusta al tipo de plan contratado.

SERVIDORES VPS

LIMITACIONES CONECTIVIDAD

1. Máximo de 4 Mbits (subida/bajada) continuo por 1 hora.

EcoHosting permite un máximo de 4 Mbits (subida/bajada) continuo por 1 hora por servidor VPS. Debe contratar un servidores dedicados para aumentar este límite.

Esta limitación no restringe la velocidad máxima del VPS contratado que puede ser de 4 Mbits a 8 Mbits de acuerdo al plan contratado.

El máximo de 4 Mbits (subida/bajada) por hora deberían ser suficientes. Un servidor VPS con tráfico medio a medio-alto rara vez llegará a 2 Mbits de subida/bajada.

2. Máximo de 2 GB de transferencia por hora

EcoHosting permite un máximo de 2 GB de transferencia por hora por servidor VPS. Debe contratar un servidores dedicados para aumentar este límite.

Esta limitación no restringe la velocidad máxima del VPS contratado que puede ser de 4 Mbits a 8 Mbits de acuerdo al plan contratado.

El tráfico de 2 GB de transferencia por hora deberían ser suficientes. Un servidor VPS con tráfico medio a medio-alto rara vez llegará a 500 MB de transferencia por hora.

3. Sobre uso de nodo

Para mantener la integridad de los servicios, los servidores VPS (servidor privado virtual) que utilizan grandes cantidades de recursos del nodo y/o red pueden desactivarse temporalmente. Cuando sea necesario, EcoHosting puede requerir al cliente migrar su servidor VPS a un servidor dedicado para acomodar el uso real del servicio. Además, para reducir la carga del nodo, EcoHosting puede trasladar servidores VPS a diferentes nodos y/o diferentes direcciones IP. Debe contratar un servidor dedicado para eliminar esta limitación.