

## SERVICIO PLANES HOSTING

En Santiago de Chile, con fecha 02/01/15, se suscribe el siguiente contrato:

Objeto y aceptación: El presente documento tiene por objeto regular el suministro hosting compartido plan que INGENIERÍA INFORMÁTICA SOLUCIONIT SPA, RUT: 76.425.178-0, en adelante proveedor de servicios SOLUCION IT presta al CLIENTE. Siempre que en estos términos y condiciones se haga referencia al 'CLIENTE' se entenderá por tal a cualquier persona natural o jurídica, agrupación sin personalidad legal, o representante en cualquier forma de los mismos, que use los servicios y/o información proporcionadas por SOLUCION IT.

La contratación de los servicios ofrecidos en el sitio web <http://www.solucionit.cl> y/o <http://www.solucionit.cl/hosting>, y la adquisición de cualquiera de los productos en ellos comercializados, sea en línea o vía contrataciones presenciales en las oficinas comerciales de SOLUCION IT, se encuentra condicionado a la aceptación completa de los términos y condiciones que se expresan a continuación y sin derecho a modificación de cláusulas.

El acceso al sitio, en forma directa o indirecta, su uso, contratación de servicios y/o descarga de información contenida en él supone que el CLIENTE acepta los presentes términos y condiciones en todas sus partes. Quien no aceptare los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de acceder a este sitio, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por el mismo.

Para efectos de conocimiento de los actuales y futuros CLIENTES y como medida de publicidad el original de este contrato consta en escritura pública suscrita con fecha 01 de abril de 2012, momento desde el cual comienza a tener plena vigencia para todos los CLIENTES que acepten los presentes términos y condiciones, la escritura ha sido autorizada por el notario Camilo Valenzuela Riveros e incorporado al protocolo de la notaria del mismo nombre.

### PRIMERO: SERVICIOS

SOLUCION IT prestará al CLIENTE, quien acepta para sí, un servicio de hosting y Mail-hosting, de acuerdo a las condiciones que se detallan en el plan que contrató, y que por éste acto, se dan por conocidas y aceptadas por las partes contratantes.

### SEGUNDO: DURACIÓN

La duración del presente contrato será de 1 año a contar de la fecha en que fue activado el servicio. En todo caso, el contrato puede ser resuelto anticipadamente por las causales señaladas en el párrafo "causales de termino anticipado" de este instrumento.

## TERCERO: LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

SOLUCION IT, no se hace responsable ante los siguientes eventos:

- Conectividad a Internet intermitente del CLIENTE.
- Cortes del Suministro Eléctricos provocados por vectores externos a SOLUCION IT.
- Cualquier fenómeno de la naturaleza que impida dar un servicio óptimo o completo.
- 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.
- Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.

SOLUCION IT mantiene un sistema de respaldos semanales y mensuales de toda la información alojada por el CLIENTE, sin embargo el CLIENTE está obligado a mantener en su poder copias/respaldos de sus archivos en casos que los medios de respaldo sean degradados o bien en casos fortuitos o de fuerza mayor o cualquiera de los anteriormente señalados.

Caso el cliente solicite restauración de cuenta o respaldo de sus archivos por problemas originados por él mismo o por terceros, mal uso, suspensiones, términos de contrato y en todos los demás casos que no corresponda al soporte natural del servicio, será cobrado el valor de 2 UF + IVA.

En caso comprobado que el error corresponde a SOLUCION IT, la restauración o backup de la cuenta y/o archivos serán restaurados gratuitamente por corresponder al soporte natural del servicio.

SOLUCION IT no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el CLIENTE, o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento de la de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

## CUARTO: PREVENCIONES.

Los servidores son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas; ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas. Por ésta razón, el CLIENTE deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación y preocuparse de disponer de la holgura y respaldos necesarios para la ejecución de sus procesos. Se excluye de las obligaciones de SOLUCION IT todo trabajo de mantención que no se derive del uso normal y ordinario de sus equipos, y por lo contrario, sean imputables a culpa o dolo del CLIENTE, accidentes, fallas de energía eléctrica, degradación de los medios magnéticos, uso impropio del equipo y, en general, por cualquier caso fortuito o fuerza mayor, teniendo expresamente presente lo previsto en los párrafos precedentes. En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en los párrafos anteriores, será materia de presupuesto y cobro a parte del valor contratado por el servicio, siendo el CLIENTE el responsable por este pago.

Ocupación de cuota y holgura: El cliente está obligado a mantenerse dentro de la cuota de espacio contratada. En caso que el cliente exceda la cuota contratada podrá solicitar una única vez el aumento temporal de su cuota con la finalidad de vaciar los archivos y/o excedentes, sea ello correos u otro contenido. El aumento de dicha cuota es temporal, es decir por un máximo de 24 horas, tiempo el cual el cliente deberá bajar el excedente para volver a su cuota contratada. En una segunda ocasión de saturación de cuota, el cliente deberá cancelar a SOLUCION IT el valor de 1UF + IVA. El cual queda claro en este instrumento que es por aumento temporal de cuota, no por contratación de mayor espacio. En una tercera ocasión de ocupación/saturación de espacio/cuota el cliente deberá realizar upgrade de plan a otro que otorgue el espacio necesario para la ejecución de todos los procesos y correcto funcionamiento del servicio.

#### QUINTO: UP TIME O TIEMPO DE ACTIVIDAD.

SOLUCION IT se compromete a prestar un servicio con un 99.90% de Up-time sobre el total del período contratado. Es decir, en la suma de 365 días completos. Ante cualquier evento distinto a los detallados en el Artículo Tercero, se deberá proporcionar un servicio óptimo y estable, y en el menor tiempo posible y dentro de la política del mejor esfuerzo, dar solución a los contratiempos o problemas que sean de nuestra responsabilidad.

#### SEXTO: SOPORTE

SOLUCION IT se compromete a prestar soporte vía ticket y correo en plataforma Web las 24 horas del día por el sistema de orden de llegada y prioridades. El soporte vía teléfono se prestará solamente para los planes servidores dedicados y vps, en los horarios de atención publicados en el sitio web. Los casos complejos de soporte deben ser realizados netamente vía ticket, debido a que ciertas solicitudes son de difícil resolución vía telefónica y requieren de mayor estudio y/o investigación.

#### SÉPTIMO: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE que contrata un servicio de hosting y Mail-hosting, de SOLUCION IT se obliga a respetar íntegramente las condiciones de este contrato y a NO vulnerar en caso alguno las prohibiciones que más adelante se detallan, en caso de contravención, por la aceptación de este instrumento se autoriza a SOLUCION IT a poner término inmediato al servicio de hosting, y se exonera de la obligación de mantener respaldos de los datos proporcionados por el CLIENTE para dicho servicio.

El CLIENTE se obliga a mantener debidamente configuradas, optimizadas y sobre todo actualizadas sus aplicaciones y/o cualquier software que utilice, evitando cuelgues o saturación de servidores y que atente con el rendimiento de la máquina o cualquier ítem que intente vulnerar la seguridad de los servidores y de la red de SOLUCION IT.

El CLIENTE se encuentra en la obligación de mantener su dominio apuntando los dns hacia los servidores SOLUCION IT, al mantener servicios de: hosting compartido, servidor VPS o Servidor dedicado, vigente dentro de los servidores y de la red de SOLUCION IT. El no cumpliendo de lo informado es “causal de eliminación sin previo aviso de los sitios asociados a dominio o subdominios” Esta medida es para resguardar la seguridad de todos nuestros clientes, ya que el no apuntar los dns implica vulnerabilidad a nuestra seguridad.

El CLIENTE está obligado a mantener libre de virus su red computacional, scripts, sitios y cualquier archivo alojado en los servidores que puedan generar SPAM o cualquier intento de distribución de software malicioso MALWARE o ataques a la red y a servidores. Caso esto suceda el cliente entiende y faculta a SOLUCION IT a suspender inmediatamente y sin previo aviso, el sitio o cuenta de usuario que genere problemas al servidor y/o a terceros, además el cliente deberá cancelar a SOLUCION IT el monto de 1UF + IVA , si es la 1<sup>ra</sup> suspensión. En caso de 2<sup>da</sup> ocasión el cliente deberá cancelar el monto de 6UF + iva por concepto de daños generados y soporte extra ocasionados. Queda claro que si es una infección o problema mayor generado el cliente faculta a SOLUCION IT a dar término inmediato a su contrato, sin cualquier derecho a reclamos.

El CLIENTE está obligado a informar a SOLUCION IT sobre cualquier cambio; ya sea, razón social, teléfonos, email, etc. SOLUCION IT no se hará responsable por el no aviso de parte del CLIENTE en caso que los avisos de vencimiento o comunicaciones sean enviados a direcciones de e-mail fuera de uso.

#### OCTAVO: OBJETOS DE TERMINO ANTICIPADO DE CONTRATO/ INFRACCIONES

SOLUCION IT, no tendrá responsabilidad alguna por el contenido o la información que el CLIENTE coloque o haga residir en sus servidores. No obstante lo anterior, SOLUCION IT podrá poner término al contrato sin previo aviso, si la información suministrada por el CLIENTE:

- Atenta contra la ley vigente en Chile.
- Atenta contra la moral y las buenas costumbres.
- Afecta a la red de conectividad general de SOLUCION IT

No está permitido:

- Contenidos Gamer: sitios de juegos, foros, juegos en línea y todo lo que abarca la temática, sin excepciones.
- Contenido Pirata (Descargas de películas, videos y software).
- Audio y video sin derechos de autor u otra cualquier índole que atente o vulnere a nuestra legislación.
- Contenido adulto o pornográfico.

Respecto de los límites de uso de CPU. En hosting compartido ya sean todos los planes empresa desde Estándar hasta Avanzado, , el total de uso de CPU permitido es de un 4% del total del servidor completo y tolerable hasta un 12 % , siempre y cuando sean netamente peaks cortos, es decir por no más de 10 minutos.

Lenguaje abusivo, ofensas y/o amenazas hacia al personal de SOLUCION IT. En el caso que esto suceda sea por medios directos o indirectos, se aplicará término anticipado del contrato, sin derechos a reclamos por parte del cliente.

Queda absolutamente prohibido: El envío e-mail masivo desde nuestros servidores. El máximo autorizado es de 200 correos por hora, con un tope máximo diario de 500 correos y un máximo total mensual de 5.000 correos. Siempre y cuando éstos sean correos reales de comunicación o Newsletter del CLIENTE. (El envío de correos es ilimitado siempre y cuando sea utilizado de buena manera por el CLIENTE, es decir en sus operaciones diarias normales, no mails masivos de ningún tipo o bien SPAM o Newsletter.) En caso que el cliente sea sorprendido enviando spam sea por acto voluntario o no como por ejemplo (Computador infectado que accede a los correos) deberá pagar una multa de 6 UF + IVA a SOLUCION IT, además de comprometerse a solucionar el problema en forma inmediata y en caso de reincidencia el termino de contrato será inmediato y sin previo aviso.

#### NOVENO: RENOVACIÓN Y VENCIMIENTOS

El CLIENTE recibirá de parte de SOLUCION IT recordatorios del vencimiento con valores a cancelar e instrucciones para pago, con al menos 15 días anticipación. Dichos recordatorios se repiten a cada 2 días y es enviado además un último aviso un día antes de su vencimiento. Una vez pagado conforme las instrucciones, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual a 1 año en base a los mismos términos y cláusulas de este documento. En caso que el CLIENTE no pague oportunamente, esto es, hasta las 15:00 hrs del último día de vigencia de su contrato, el servicio será desconectado y transcurridos 5 días corridos los datos almacenados serán eliminados.

Para la reposición del servicio en estos casos, el CLIENTE deberá pagar el valor por el servicio, además del cargo de reposición por un monto de \$9.900 IVA incluido (Nueve Mil Novecientos Mil pesos).

Si la intención del CLIENTE es no renovar su servicio, dispondrá hasta el día de vencimiento para recuperar toda su información. Posterior a ello, la recuperación o habilitación temporal de acceso a archivos está sujeta a factibilidad técnica y para ello el CLIENTE deberá pagar la suma de \$9.900 (Nueve Mil Novecientos Mil pesos), por concepto de servicios extras técnicos correspondientes, y el plazo fatal para recuperar dicha información son los 5 días corridos mencionados precedentemente, luego del vencimiento del plazo de renovación.

## DECIMO: DERECHO A RETRACTO, GARANTÍAS Y/O REEMBOLSOS

En caso de retracto o desistimiento por el servicio, el CLIENTE podrá solicitar la anulación en un plazo máximo de 10 días de su compra. Según el artículo 3º bis de la ley n°. 19.496 de protección de los consumidores.

**Garantías:** Se aplicará el derecho a garantía del CLIENTE en caso que SOLUCION IT no cumpla con el UP-TIME (Establecido en la cláusula quinta de este instrumento.)

No habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- Problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al CLIENTE.
- Instalaciones de software o complementos considerados inseguros para el sistema.
- Bloqueos de IP por Firewall
- En caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este contrato.

## DECIMO PRIMERO: JURISDICCIÓN

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.

Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. , para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, renunciando las partes expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Todo y cualquier costo derivado de arbitraje será pagado integralmente por el cliente.

**INGENIERÍA INFORMÁTICA SOLUCIONIT SPA**