

POLÍTICAS DE USO ADECUADO (PUADE)

El presente documento detalla las políticas de uso adecuado para el servicio de creación y alojamiento de páginas web Zas.pe de Yachay Telecomunicaciones SAC

1. El servicio contempla únicamente el alojamiento del sitio web creado con editor de Zas. Está absolutamente prohibido la instalación de cualquier otro programa, base de datos, CMS, archivos de configuración, ejecución de scripts, etc.
2. El plan asociado al usuario final tiene presente las siguientes limitaciones técnicas relacionadas al acceso sobre la gestión y configuración del servicio contratado:
 - Restricción de acceso a realizar inicio de sesión en el Panel de Control del Servidor de Hosting Cpanel, así como a los Módulos de gestión de las aplicaciones propias del Servidor Cpanel.
 - Restricción de acceso a conectarse de forma directa al Servidor de Hosting Cpanel a través del protocolo de conexión de gestión de Servidores SSH y también se limita el acceso a realizar acciones y tareas de configuración avanzadas relacionadas a automatizaciones a través del módulo de API's.
3. El envío de e-mail masivo está absolutamente prohibido y no se permitirá en ninguna circunstancia. Incluso cuando sean dirigidos a bases de datos de clientes o se cuente con autorización de estos.
4. La utilización de alguno de los servidores de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico con los fines de spam no solicitado, mail bombing, phishing, pharming, estafa, fraude por fideicomiso, difusión de virus (trojanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo, serán causales inmediatas de término de los servicios.
5. La detección de un Cliente enviando e-mail masivo es una causal de suspensión inmediata de los servicios. Si se sorprende por segunda vez a un Cliente enviando emails masivos, sea intencional o no, de publicidad o de cualquier índole, se procederá con el término inmediato del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.
6. La utilización de servicios de otros proveedores para efectuar campañas publicitarias, haciendo referencia en dichas campañas a servicios alojados en YACHAY, también implica la suspensión del servicio, salvo autorización previa y por escrito de YACHAY.

7. Para todos los planes de Zas la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 200 correos electrónicos (remitentes) por dominio. En caso de que se supere esta cantidad, los sitios se verán imposibilitados de seguir enviándolos externamente hasta que pase el período de una hora.
8. La cuenta que esté bajo el dominio, ejemplo: “midominio.pe”, que realice intentos de envío de correos a cuentas inexistente será bloqueada temporalmente y de manera automática. Esto se mide calculando el 30% del total de los correos enviados.
9. La cantidad máxima de login por una cuenta existente (total fallidos o satisfactorios) por hora es de 180 veces en el plazo de 60 minuto
10. Cien (100) login fallido por cuenta inexistente, se bloqueará el IP de origen de manera automática por un tiempo indefinido.
11. El Cliente solo puede enviar correos electrónicos a 25 contactos a la vez.
12. Se limita las conexiones SMTP a 500 conexiones por hora por dominio.
13. Solo se permite el envío de correos electrónicos con un peso de hasta 25 MB.
14. La IP pública del Cliente puede ser bloqueada al detectarse más de 25 intentos de logueo fallidos hacia algún servicio de YACHAY dentro de un rango de 10 minutos. Este bloqueo permanecerá efectivo hasta por un máximo de 24 horas.
15. YACHAY se reserva el derecho de exigir el pago de todos los recursos que se hayan utilizado para dar solución a los problemas generados por estos envíos indebidos antes mencionados.

II. Contenido del sitio web y backups de información

1. YACHAY no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el Cliente aloje en nuestros servidores, la responsabilidad de todo contenido será del titular del servicio.
2. El Cliente tiene la total responsabilidad del contenido de su sitio web, de la información transmitida, retransmitida y/o almacenada, de su utilización, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual e industrial, derechos de la personalidad y protección de menores.
3. YACHAY no está obligado a guardar, almacenar y respaldar ningún tipo de información del Cliente. Al mes de la suspensión, la información es eliminada definitivamente. Para más información, revisar la **Política de Preservación y Eliminación de la data del Cliente** en

zas.pe. Es obligación del Cliente tomar todas las medidas necesarias para resguardar adecuadamente su información.

4. Es responsabilidad del Cliente respaldar sus datos antes del término de cualquier contrato. YACHAY no entregará ningún tipo de información o contenido a clientes cuyas cuentas hayan finalizado y, eliminadas, por los motivos antes mencionados, o por mandato de ley vigente.
5. En el evento que se detecte phishing, esto es, aquel acto que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social para intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria), YACHAY suspenderá el servicio por un período no menor a 24 horas. El Cliente deberá brindar un descargo para que se pueda reactivar el servicio, sino será cancelado el mismo.

En caso de que se detecte un segundo evento de phishing en el sitio web del Cliente, se procederá a dar término al servicio de hosting contratado y, por ende, a la eliminación de todo el contenido de este sitio web de nuestros servidores.

III. Recursos de los servidores

1. Todos los servicios de hosting y correo compartidos tienen límites en los recursos que pueden utilizar los clientes en los servidores. Sobrepasar estos límites implica la suspensión del servicio, esto con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de los servidores y no afectar a otros clientes. En el caso que un Cliente presente dos o más suspensiones por este motivo, en el período de un año, será cancelado y eliminado de nuestros servidores sin posibilidad de queja o reclamo.
2. Los parámetros limitantes establecidos son:
 - a. Máximo uso del CPU en 5 minutos = 80%
 - b. Máximo de procesos activos del sistema operativo = 100
 - c. Máximo de acceso al disco del sistema operativo = 1 MB/s
 - d. Porcentaje máximo de recurso del sistema en 30 minutos = 10%
 - e. Máximo de memoria requerida por proceso = 48MB
 - f. Límite de memoria RAM utilizada = 512MB.

IV. Servicios no permitidos en YACHAY

Se prohíbe el uso de los recursos de YACHAY para los siguientes servicios:

1. Envío de correos electrónicos masivos o Spam, ya sea en forma intencional o no, por infección de virus de algún terminal del Cliente.
2. Phishing, ya sea intencional o no, por omisión de las medidas de seguridad de la

programación del sitio web del Cliente.

3. Alteración o intervención por medios fraudulentos de páginas web, correos electrónicos, sistemas de otros clientes o terceros sin autorización de estos.
4. Distribución de software y descargas masivas, sin licencia de los autores respectivos.
5. Publicación, transmisión o retransmisión de cualquier contenido que resulte contrario a la legislación vigente
6. Publicación o alojamiento de cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
7. Cualquier otro uso que se encuentre sancionado por la legislación vigente.

V. Suspensión y término de servicio

1. El incumplimiento de las políticas de uso establecidas en este documento implica la suspensión inmediata de los servicios brindados por YACHAY.
2. La activación de los servicios suspendidos por incumplimiento del PUADE se realizará previo envío de una carta de compromiso firmada por el Cliente o su representante legal, dentro de las próximas 12 horas hábiles.
3. Si el Cliente incurre por segunda vez en una falta se procederá con el término definitivo del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.
4. Yachay no asumirá responsabilidad sobre las consecuencias de suspensión o cancelación de servicios frente a terceros si el Cliente ha vulnerado las presentes políticas o existe un mandado de ley que nos indique que realicemos dichas acciones.
5. La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas en esta cláusula, faculta a YACHAY el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que originen los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza.

VI. Limitaciones de responsabilidad

1. YACHAY no se responsabilizará ni aceptará reclamación alguna del Cliente o de terceros por el rechazo de algún mensaje de correo legítimo como consecuencia de la naturaleza de los sistemas antispam en general. Esto, debido, entre otros motivos, a la posible concurrencia con medios técnicos externos de los que disponga el propio Cliente.

2. Respecto de todas aquellas circunstancias en que el Cliente tenga derecho a reclamar de YACHAY una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al Cliente por YACHAY; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el Cliente en los tres meses anteriores al hecho en que el Cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual YACHAY sería responsable.
3. No obstante, lo establecido precedentemente en esta cláusula, YACHAY no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en cualquiera de los siguientes casos:
 - a. Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente).
 - b. Pérdida de información o daños en los registros, datos o equipos del Cliente. Asimismo, YACHAY 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, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.
 - c. Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediano (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecuencial).
 - d. Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.
 - e. Actos de sabotaje, terrorismo, vandálicos, actos propios de acción de guerra, u otros de carácter extraordinario.
 - f. Terremotos, Maremotos, Meteoritos, así como desastres naturales en general.
 - g. Mal Uso de las cuentas de acceso. YACHAY obliga a sus clientes por seguridad, a tener un respaldo de toda la información que mantengan en nuestros servidores.
 - h. Demora del Cliente en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de YACHAY.
 - i. Demora en el Traspaso de los DNS de la Empresa anterior a nuestra Empresa.
 - j. YACHAY no se hace responsable por el contenido expuesto por los clientes.

- k. YACHAY no se responsabiliza de los virus que tengan su origen en una transmisión telemática infiltrados por terceras partes (por ejemplo, los macros de procesadores de texto, los applets de Java y los programas ActiveX), generados con la finalidad de obtener resultados negativos para un sistema informático.
- l. De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al Cliente.
- m. De las intrusiones de terceros en los productos contratados por el Cliente, aunque YACHAY haya establecido medidas razonables de protección.
- n. De los deterioros de equipos (terminales del Cliente) o mal uso (responsabilidad del Cliente).
- o. De la vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos que puedan derivarse de la utilización del producto contratado por el Cliente.
- p. De aquello que le sea exclusivamente imputable al Cliente.

VII. Obligaciones de YACHAY

1. YACHAY se compromete a cumplir con todos los términos de las condiciones contractuales que le sean de aplicación, debiendo actuar lealmente y de buena fe.
2. YACHAY se compromete a ofrecer, con todos los medios a su alcance, los servicios óptimamente, esforzándose para que los mismos sean prestados durante 24 horas al día, 7 días a la semana, de la manera más segura posible, a excepción de las incidencias que pudieran producirse fuera del ámbito de acción de YACHAY.
3. YACHAY se reserva el derecho a interrumpir el servicio contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios, notificándoselo al Cliente.
4. YACHAY no puede garantizar que la disponibilidad de los productos y servicios contratados sea continua e ininterrumpida, debido a la posibilidad de problemas en la red de Internet, averías en los equipos servidores y otras posibles contingencias imprevisibles y ajenas a YACHAY.
5. El Cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servicios, debido a la complejidad técnica de los programas utilizados y a la multitud de posibilidades de uso existentes.
6. YACHAY se compromete a prestar al Cliente los servicios contratados forma íntegra y oportuna.
7. YACHAY garantiza un tiempo mínimo de Uptime, esto es, el funcionamiento de cada uno de los servicios (correo electrónico y sitio web) de un 99,5% anual.

8 Yachay solo permitirá contraseñas que cumplan con los patrones de seguridad, estas deberán tener las siguientes características:

- Mínimo 8 dígitos.
- 1 letra mayúscula.
- 1 número o símbolo.

VIII. Responsabilidades del Cliente

1. Es responsabilidad del Cliente mantener operativa, activa y actualizada la dirección e- mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con YACHAY, ya que constituye el medio de comunicación preferente de YACHAY para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado como consecuencia de la relación contractual que, a través de este contrato, une a YACHAY con el Cliente.

2. Conservar y utilizar diligentemente la contraseña de acceso a sus servicios, ya que es el medio que permite a YACHAY comprobar que los accesos se realizan de forma autenticada por el Cliente o por alguno de los clientes por él autorizados. El Cliente se responsabilizará en exclusiva del uso de dichos identificadores y de su comunicación, incluso a terceras personas, así como de las acciones y solicitudes que los Clientes autorizados, a los que hubiera otorgado los permisos necesarios, pudieran realizar.

3. Los equipos computacionales son herramientas para el procesamiento de datos que, por su naturaleza, están sujetos a eventuales fallas, ya sea por funcionamiento propio o en sus programas. Por esta razón, el Cliente deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad computacional, así como contar con la holgura necesaria para la ejecución de sus procesos y respaldos de la información. El Cliente será directa y exclusivamente responsable de la eficiencia del personal que opera su infraestructura tecnológica.

4. El Cliente se asegurará de revisar el contenido de su sitio web manteniéndolo seguro y libre de cualquier tipo de código malicioso.

IX. Comunicaciones

1. Cualquier aviso, notificación u otra comunicación que se requiera efectuar entre las partes se enviará por correo electrónico al mail de contacto registrado en nuestro sistema.
2. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizado los datos de contacto tales como teléfono y correo electrónico.