

Términos y condiciones del contrato para los servicios prestados por Hostdime.com.mx S.A. de C.V.

Revisión: Diciembre 2021

1. Descripción general

1.1. Identificación de las partes

Este contrato se celebra entre "Usted" usuario de alguno de los servicios de HostDime.com.mx S.A. de C.V. en adelante llamado **Cliente** y Hostdime.com.mx S.A. de C.V. en adelante llamado **HostDime**.

HostDime declara:

Ser una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas según consta en la escritura pública número 81,704 con fecha del 12 de diciembre del 2006 por el Licenciado AMANDO MASTACHI AGUARIO. Notario número 121 del Distrito Federal. Que cuenta con su inscripción de servicio de administración tributaria bajo la clave: HOS061212KZ1, con domicilio en Calle manzanas 56 int. 401, Colonia Tlacoquemecatl, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03200. Que tiene la capacidad legal, tecnológica y humana para celebrar el presente contrato, facultades que no han sido restringidas o modificadas en forma alguna. Que su domicilio para atender al **Cliente** es en Av. López Mateos Sur, Número 2077, Interior Z-11, Colonia Jardines de Plaza del Sol, Guadalajara, Jalisco, México, mismo que señala para oír y recibir toda clase de notificaciones.

El **Cliente** declara:

Ser mayor de edad en México y con facultades legales suficientes para celebrar el presente contrato. Que los datos proporcionados en la orden de compra son fidedignos, por lo que manifiesta que la información que proporciona es real y comprobable, relevando a **HostDime** de cualquier responsabilidad por la falsedad con la que se conduzca, por la falsificación de documentos o suplantación de personas, nombres, direcciones o datos de identificación que utilice para contratar los servicios que presta **HostDime**. En caso de que el **Cliente** este celebrando el presente contrato en nombre de un tercero o alguna persona física, moral o cualquier otra entidad legal; en este acto el **Cliente** declara que cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a dicha persona o entidad a lo establecido en el presente Contrato, en cuyo caso el término "**Cliente**" se referirá a dicha persona física, moral o entidad legal representada por el **Cliente**.

1.2. Modificación a los términos y condiciones.

HostDime no modificará arbitrariamente los términos y condiciones en este contrato. Sin embargo, debido a los cambios repentinos en las formas de abusos en el Internet, **HostDime** se reserva el derecho de agregar, borrar, o modificar cláusulas de este contrato, en cualquier momento y sin previo aviso. **HostDime** esta obligado a informar al **Cliente** de las modificaciones a los términos y condiciones del contrato. Ya sea por correo electrónico o por medio de un aviso en el sistema de clientes CORE. El **Cliente** puede consultar los términos y condiciones vigentes en cualquier momento desde el sitio web o desde el panel de cliente CORE. El **Cliente** acepta la responsabilidad de

mantenerse al tanto de los cambios realizados accediendo al sistema de clientes CORE ó a esta sección de la pagina web. Las políticas que aplicarán para el **Cliente** serán las vigentes publicadas por **HostDime** en su sitio web y en el sistema de clientes CORE. Las políticas aceptadas por el **Cliente** al momento de su compra podrían tener modificaciones.

1.3. Exactitud de la pagina web.

Esta página web (www.hostdime.com.mx, www.hostdime.mx) y sus componentes se ofrecen únicamente con fines informativos de los servicios presentados. **HostDime** no se hace responsable de la exactitud, utilidad o disponibilidad de cualquier información sobre los servicios que se transmita o ponga a disposición a través de la página web. **HostDime** no será responsable por cualquier error u omisión en dicha información.

2. Definiciones

2.1. Sistema de clientes CORE

HostDime provee al **Cliente** acceso a un sistema de administración, con el cual puede administrar los servicios contratados. El **Cliente** puede acceder al sistema de clientes CORE en la URL <https://core.hostdime.com.mx>, desde donde podrá realizar las siguientes funciones (esta lista no es exhaustiva, solo presenta las funciones que para **HostDime** son más importantes):

- ✓ Revisar sus facturas pagadas y pendientes por pagar.
- ✓ Revisar el estado de sus servicios.
- ✓ Hacer la renovación de sus servicios.
- ✓ Solicitar soporte técnico mediante tickets.
- ✓ Ver los tickets abiertos y cerrados que el **Cliente** ha generado.
- ✓ Modificar los datos de contacto y facturación.
- ✓ Administrar los contactos autorizados para solicitar soporte.

2.2. Ticket

HostDime con el fin de dar la misma prioridad a todos los Clientes administra el soporte por medio de tickets. Un ticket es una solicitud de soporte por escrito a la cuál **HostDime** le asigna un identificador único como referencia. El **Cliente** puede generar Tickets desde el sistema de clientes CORE ó enviando un correo electrónico a la dirección core.desk@hostdime.com.mx. Los tickets serán atendidos en el orden de ingreso.

2.3. Factura

Para **HostDime** el término "factura" se refiere a una orden de pago ya sea por contratación, renovación, comisión o cualquier otro cargo que **HostDime** realice al **Cliente**.

Para **HostDime** el término "factura fiscal" se refiere a la factura emitida con una firma digital que el **Cliente** puede utilizar para efectos fiscales.

2.4. Software de terceros

Se refiere a todo software que **HostDime** provee a el **Cliente** pero que no fue creado por **HostDime**, si no por una compañía o persona ajena a **HostDime** (un tercero).

2.5. Servicios de renta

Son todos los servicios que **HostDime** renta y puede ajustar las fechas de renovación según las políticas vigentes. Los servicios de este tipo, sin limitarse a, son:

- ✓ Servidores dedicados.
- ✓ Servidores virtuales privados ó VPS.
- ✓ Servicios de colocación y racks.
- ✓ Servicios de cluster.
- ✓ Servicios de cloud.
- ✓ Planes de hospedaje compartido y revendedor.
- ✓ Licencias por tiempo indefinido.

2.6. Servicios de producto

Son todos los servicios en los que **HostDime** no puede modificar las fechas de renovación ya que el periodo de contratación es forzoso, incluyendo los productos de terceros que **HostDime** ofrece. También pueden ser llamados en este documento como **productos**. Los servicios de este tipo, sin limitarse a, son:

- ✓ Registros de dominio.
- ✓ Certificados SSL/TLS.
- ✓ Licencias por tiempo definido.

3. Privacidad de la información personal del Cliente

HostDime se compromete a asegurar la confidencialidad/privacidad de la información personal del **Cliente** obtenida a través de sus servicios en línea. Le sugerimos leer la normativa descrita en nuestro [Aviso de privacidad](#) publicado en nuestro sitio web para entender el tratamiento de su información personal cuando utiliza los servicios ofrecidos por **HostDime**. Estas normas de confidencialidad pueden tener cambios en el futuro, para ajustarse a las normas nacionales e internacionales vigentes, por lo que se recomienda revisarlas periódicamente.

4. Propiedad intelectual y derechos de autor

La página web y su contenido original, las características y la funcionalidad son propiedad de **HostDime** y están protegidos por derechos de autor internacionales, marcas registradas, patentes, secretos comerciales y demás leyes de propiedad intelectual o de derechos de propiedad.

5. Jurisdicción

Para el caso de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, México y Guadalajara, Jalisco, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. Las partes manifiestan haber leído y comprendido el presente contrato y aceptan quedar obligados en todos sus términos y condiciones contenidos en el presente contrato y sus anexos, los cuales constituyen la expresión completa y exclusiva del acuerdo celebrado.

Las partes manifiestan que en la celebración del presente contrato, no existe dolo, error, lesión, mala fe,

coacción o la existencia del algún vicio en el consentimiento que en este acto otorgan que pudiese invalidar el presente contrato.

6. Condiciones generales para la prestación del servicio

6.1. Conocimiento técnico del Cliente.

El uso de los servicios contratados en **HostDime** requiere cierto nivel de conocimiento en el uso de lenguajes de programación e Internet, protocolos y programas informáticos. Este nivel de conocimientos varía dependiendo del uso del servicio. El **Cliente** acepta que no es responsabilidad de **HostDime** el proporcionar estos conocimientos o dar soporte fuera de los asuntos específicos relacionados con los servicios de **HostDime** y el alcance de su soporte.

6.2. Aceptación de términos y condiciones de Software de tercero.

HostDime podrá proveer al **Cliente** software de terceros con el fin de dar solución a las necesidades del **Cliente**. Los términos y condiciones de los software de terceros serán aplicables al **Cliente**. Es responsabilidad del **Cliente** conocer y aceptar los términos y condiciones de los proveedores de software de terceros antes de contratar uno.

6.3. Contratación.

El **Cliente** podrá realizar la contratación de nuevos servicios de desde el sitio Web www.hostdime.com.mx, desde el sistema de clientes CORE o contactando al departamento de ventas por alguno de los medios de contacto.

6.3.1. Contratación de servicios de renta.

Cuando el **Cliente** realice una nueva contratación, **HostDime** solamente cobrará en la primer factura un monto prorrateado correspondiente a los días restantes del mes en curso para que la fecha de renovación siempre sea el día primero de cada mes. Los días cobrados en el prorrateo se contarán a partir de cuando el **Cliente** solicita la orden del servicio y no a la fecha en que el **Cliente** realice el pago.

6.3.2. Contratación de servicios de producto

Cuando el **Cliente** desea contratar un servicio de producto solamente tendrá que realizar la orden, con esto se le indicará el costo total a pagar. La fecha de contratación de los servicios de producto será la fecha en que **HostDime** active el servicio, por tanto la fecha de renovación será contada desde la fecha de activación.

6.3.3. Órdenes nuevas de servicios.

En caso de que el **Cliente** ordene por primera vez un servicio tendrá 7 días para realizar el pago, de lo contrario, la orden será cancelada. Si el **Cliente** desea el servicio pasados los 7 días deberá realizar una nueva orden o contactar al departamento de ventas para su seguimiento. **HostDime** no activará los servicios de las órdenes nuevas hasta que el **Cliente** realice el primer pago y sea verificado por el personal de **HostDime**.

6.4. Renovación de servicios activos

6.4.1. Renovación de servicios de renta.

HostDime generará automáticamente las órdenes de renovación cinco (5) días antes de la fecha de renovación del servicio y enviará una notificación de pago al correo principal de contacto de el **Ciente**. Para evitar una suspensión temporal de servicio, el **Ciente** deberá realizar el pago de la orden antes ó en la fecha de vencimiento. **HostDime** otorga al cliente 4 días adicionales después de la fecha de renovación para que tenga oportunidad de someter el pago, si el **Ciente** no realiza el pago el quinto día, el servicio será suspendido y se cargará una comisión por pago tardío (late fee) de hasta \$150.00 MXN + IVA, dependiendo el tipo de servicio.

El **Ciente** entiende que sin excepción la fecha de renovación para los servicios de renta es el día primero de cada mes.

Si el **Ciente** no envía una petición de cancelación, de acuerdo a la cláusula "Cancelaciones", antes de la siguiente fecha de renovación del servicio, el **Ciente** acepta continuar con el servicio y deberá realizar el pago por el siguiente ciclo. Si el **Ciente** no realiza el pago de la orden de renovación 30 días después de la fecha de renovación, **HostDime** podrá solicitar el pago al **Ciente** por medio de su personal o una agencia de cobranza.

Esta cláusula no aplica para los servicios descritos en la cláusula "Renovación de servicios de producto".

6.4.2. Renovación de servicios de producto.

Algunos de los servicios que ofrece **HostDime** involucran un producto de un proveedor tercero ó productos en los que **HostDime** no puede ajustar las fechas de renovación, por lo que la renovación no se realiza automáticamente.

HostDime enviará al **Ciente** un correo electrónico con un mes de anticipación a la fecha de renovación para informarle del vencimiento del servicio. **HostDime** no se hace responsable de la no lectura del **Ciente** o envió del correo a la bandeja de correo no deseado (SPAM). El **Ciente** tiene la obligación de monitorear en el sistema de clientes CORE o estar al pendiente de las fechas de vencimiento de estos servicios para su renovación. Para renovar estos servicios, el **Ciente** puede generar una orden de renovación desde el sistema de clientes CORE o solicitar a un agente de ventas que genere la orden, esto desde el correo principal de contacto del **Ciente**. Estos servicios no tienen prórroga de pago y podrían dejar de funcionar en la fecha en que vencen.

6.5. Renovación de servicios cancelados.

En algunos casos **HostDime** podrá reactivar servicios que el **Ciente** ya canceló recuperando los datos originales, ya sea restaurando un respaldo o rescatando el disco duro. La reactivación de estos servicios generará un costo de activación al **Ciente** de acuerdo al precio de lista. **HostDime** hará lo posible para recuperar la información del **Ciente** pero no está obligado a hacerlo o mantener respaldos del **Ciente** a partir de la fecha de cancelación.

6.6. Pagos

6.6.1. Formas de pago

HostDime ofrece al cliente diversas formas de pago que se describen enseguida. **HostDime** se reserva el derecho de solicitar al **Ciente** alguna forma de pago en específico, esta solicitud se le hará llegar al **Ciente** por medio de un correo electrónico o ticket. Cuando **HostDime** no le indique alguna forma de pago, el **Ciente** podrá utilizar la forma de pago que más le convenga.

6.6.1.1. Pagos tarjeta de crédito o débito

HostDime permite al **Ciente** realice pagos con tarjetas de crédito ó débito para cubrir los costos de contratación y renovación de los servicios contratados. Por cuestiones de seguridad, el **Ciente** solamente podrá realizar pagos con tarjeta desde el sistema de clientes CORE. **HostDime** no maneja cobros a tarjetas por otra vía como teléfono, correo electrónico ó chat. El revelar información de la tarjeta a un agente de **HostDime** será responsabilidad del **Ciente**. El **Ciente** podrá agregar una o varias tarjetas de crédito desde el sistema de clientes CORE para que nuestro sistema realice el cargo automático el día primero del mes o en la fecha de vencimiento de la orden de compra. Al agregar una tarjeta, el **Ciente** deberá llenar un formulario de registro donde autoriza a **HostDime** se realice el cargo automático a la tarjeta registrada. **HostDime** no garantiza el cargo exitoso a la tarjeta y es responsabilidad del **Ciente** vigilar que los cargos se hagan correctamente.

HostDime maneja un sistema antifraudes en el que se asigna una calificación (score) a la tarjeta con la que se realizará el pago. La calificación es obtenida a partir de la información de la tarjeta y la información agregada por el **Ciente** al contratar los servicios de **HostDime**. Basado en el sistema antifraudes **HostDime** podrá solicitarle al **Ciente** que llene un formulario de confirmación del uso de la tarjeta, este formulario incluye el envío de una digitalización de la tarjeta utilizada y la firma del dueño de la tarjeta. En la digitalización el **Ciente** puede ocultar el número de seguridad (CVV ó CVV2) y los números del frente de la tarjeta excepto los últimos 4, **HostDime** corroborará los últimos 4 números de la tarjeta, el tipo de tarjeta y la firma enviada. Si el **Ciente** se niega a enviar la información solicitada el pago se deberá completar por otro medio.

6.6.1.2. Pagos depósito y transferencia bancaria.

HostDime permite al **Ciente** realizar pagos por medio de depósitos o transferencias en los bancos que **HostDime** designe. Los datos bancarios pueden ser consultados en las notificaciones de pago enviadas por correo electrónico o contactando a un agente de los departamentos de ventas o facturación. Para que **HostDime** pueda asociar el pago con la orden de compra, el **Ciente** deberá digitalizar el comprobante de pago de tal forma que sea claramente visible. Posteriormente deberá crear un ticket desde el sistema de clientes CORE adjuntando el archivo digitalizado. **HostDime** queda deslindado de cualquier depósito no claro o no reflejado. El **Ciente** es responsable de monitorear sus órdenes desde el sistema de clientes CORE dentro de las siguientes 48 horas para asegurarse que su pago ha sido aplicado. Si por algún motivo el pago realizado por el **Ciente** no se ve reflejado, es responsabilidad del **Ciente** crear un Ticket para la aclaración.

6.6.1.3. Pagos referenciados

HostDime permite al **Ciente** realizar pagos de servicio usando una referencia y un número de convenio que **HostDime** le proporcionará al generar una orden de contratación o renovación. El **Ciente** podrá acudir a una sucursal bancaria Bancomer para realizar el pago en ventanilla o a través de un cajero automático. Para que el pago referenciado sea detectado automáticamente por el sistema de **HostDime** es importante que el **Ciente** realice el pago por la cantidad exacta de la orden, incluyendo centavos. En caso de que el **Ciente** no realice el pago por la cantidad correcta (sin importar si el pago es mayor o menor), el sistema de **HostDime** no podrá asociar el pago de la orden automáticamente. Es responsabilidad del cliente monitorear sus órdenes desde el sistema de clientes CORE dentro de las siguientes 48 horas para asegurarse que el pago ha sido aplicado. En caso de existir alguna duda con el pago **HostDime** podrá solicitar al **Ciente** el comprobante.

Los bancos consideran este método de pago como depósito bancario, sin importar si el **Ciente** lo realiza desde su banca en línea, un cajero automático o en ventanilla. Todas las órdenes que sean pagadas con este método serán facturadas como: Depósito en efectivo.

6.6.2. Obligación de pagos.

Cualquier servicio que no sea formalmente cancelado como lo establece la cláusula "Cancelaciones por decisión del **Ciente**" seguirá generando órdenes de renovación (aún cuando el servicio este suspendido) y es obligación del **Ciente** pagarla tal como lo establece la cláusula "Renovación de servicios activos".

6.6.3. Prórroga de pago.

Si el **Ciente** no puede realizar el pago de un servicio de renta el día primero del mes, podrá solicitar una extensión de pago desde su email principal de la cuenta hasta el día 15 de mes como fecha máxima. El cliente puede hacer uso de este beneficio siempre y cuando no presente adeudos atrasados en su perfil. **HostDime** no permite prorrogas para los servicios de producto. **HostDime** se reserva el derecho de conceder las prorrogas al **Ciente**, sin necesidad de dar explicación alguna al **Ciente**.

6.6.4. Disputa de Pagos.

Si el pago de un servicio realizado entra en disputa, en la primera ocurrencia, el **Ciente** será notificado por **HostDime** vía correo electrónico y/o ticket. El **Ciente** tendrá máximo 24 horas a partir desde el momento en que sea notificado para que realice el pago nuevamente utilizando los diferentes métodos de pago. La orden de compra será actualizada y se le sumarán: los costos de la disputa ocasionados de \$350.00 pesos y el cargo por pago tardío (late fee). Si el **Ciente** no realiza el pago transcurridas las 24 horas, el servicio será suspendido temporalmente hasta que el cliente realice el pago.

En el caso de que existan disputas recurrentes, el **Ciente** será notificado y se procederá con la suspensión inmediata del servicio. El servicio no será activado hasta que el **Ciente** liquide el total de la orden de compra, incluyendo los cargos adicionales: la disputa por \$350.00 pesos y el cargo de pago tardío (late fee).

6.6.5. Alteración de comprobantes de pago.

Se entiende por comprobante de pago cualquier captura de pantalla o digitalización de un documento físico que sirva para comprobar un pago realizado hacia alguna de las cuentas bancarias de **HostDime**. El **Cliente** acepta no alterar por ningún motivo los comprobantes de pago. Todo comprobante de pago enviado por el **Cliente** que no corresponda con un ingreso a las cuentas bancarias de **HostDime** y no vaya de acuerdo al banco, fecha, movimiento e importe, podrá ser catalogado por **HostDime** como comprobante alterado. En caso de que **HostDime** considere que algún comprobante fue alterado, el servicio a pagar será suspendido de forma inmediata y el **Cliente** será notificado vía correo electrónico. El **Cliente** tendrá el derecho de probar la validez del pago hasta final del mes en curso enviando una carta del banco emisor, en donde se mencione que el comprobante es fidedigno y las razones por las cuales el pago no se vio reflejado en la cuenta de **HostDime**. De no enviar este documento, **HostDime** podrá cancelar todos los servicios del **Cliente** definitivamente por intento de fraude. El **Cliente** está obligado a cubrir todos los adeudos hasta la fecha de la cancelación de las cuentas para que **HostDime** no emprenda acciones legales contra el **Cliente** por los delitos relacionados al fraude y alteración de documentos.

6.7. Facturación

Las facturas fiscales emitidas por **HostDime** cumplen con las leyes y requerimientos fiscales en México. **HostDime** no emite facturas para otros países.

6.7.1. Facturación y datos fiscales

Si el **Cliente** desea una factura fiscal, deberá ingresar sus datos de facturación correctos y completos en los campos correspondientes al momento de la contratación. Si el **Cliente** no coloca un RFC válido en su perfil de CORE, la factura será generada con el RFC genérico "XAXX010101000". El **Cliente** podrá ver sus datos fiscales en cualquier momento ingresando al sistema de clientes CORE.

6.7.2. Cambio de datos de facturación.

El **Cliente** podrá actualizar sus datos fiscales desde el sistema de clientes CORE ó contactando al departamento de facturación desde el correo principal de la cuenta. Si el **Cliente** llegará a actualizar su información fiscal, estos cambios se reflejarán en las facturas fiscales a partir de la fecha de solicitud o modificación. **HostDime** se reserva el derecho de no modificar ó cancelar facturas fiscales creadas antes de algún cambio que el **Cliente** realice en sus datos fiscales. El **Cliente** es responsable de verificar y actualizar sus datos fiscales antes de realizar cualquier pago, esto para garantizar que la factura fiscal emitida tenga los datos que al **Cliente** convengan.

6.7.3. Cancelación y reemisión de facturas.

Al momento de realizar un pago el **Cliente** debe asegurarse que los datos fiscales que tiene registrados en el sistema de clientes CORE sean los correctos, el sistema genera las facturas automáticamente con los datos registrados al momento del pago. En el caso de que el **Cliente** requiera la reemisión de la factura (cancelación y emisión de una nueva) aplicarán los siguientes costos:

- **\$35.00 MXN + IVA *** - Si la reemisión es por algún descuido del **Cliente** incluyendo la no actualización de sus datos en el sistema CORE o el envío de datos erróneos.

- **Sin costo** - Si la reemisión se lleva a cabo por un error del sistema o algún agente de **HostDime**.

* En el caso de que el servicio de reemisión genere un costo, este deberá ser cubierto por el **Ciente** antes de que se genere la reemisión de la factura.

IMPORTANTE Solamente se realizará la reemisión de las facturas en un tiempo no mayor a 30 días naturales a partir de la fecha de la factura original.

6.8. Incremento de tarifas, precios o comisiones

HostDime incrementará las tarifas, precios o comisiones unilateralmente, en cualquier tiempo, en los siguientes eventos, a fin de seguir siendo competitivo en el mercado:

- Cuando existan circunstancias macroeconómicas que lo obliguen a hacerlo.
- Cuando existan cambios en la normativa fiscal que lo justifiquen.
- Cuando su modelo de negocio sufra cambios que así lo ameriten.
- Cuando el incremento en los costos y condiciones impuestos por sus proveedores, así lo exijan.

HostDime notificará vía correo electrónico al **Ciente** toda modificación a sus tarifas con treinta (30) días de anticipación.

El **Ciente** podrá terminar este contrato, de no estar de acuerdo con el incremento, enviando un correo desde el email principal antes de su próxima fecha de pago.

6.9. Sobre el uso correcto del servicio y la red en general

El **Ciente** acepta hacer uso correcto del servicio contratado siguiendo las siguientes cláusulas, además de las políticas que **HostDime** tenga sobre el servicio en particular que se explican más adelante en este documento.

6.9.1. Correo masivo

HostDime tiene cero tolerancia respecto al envío de correos electrónicos no solicitados, conocidos también como SPAM que incluye cualquier correo que intente hacer un fraude o robo de información conocido como SCAM.

El **Ciente** podrá hacer envío de correo masivo siempre y cuando los términos del servicio contratado lo permitan, el correo no sea catalogado como SPAM ó este causando problemas a la red o a la reputación de las direcciones IP de **HostDime**. **HostDime** se reserva el derecho de decidir si cualquier correo enviado por el **Ciente** es SPAM.

El **Ciente** esta de acuerdo en que en caso de utilizar los servicios de **HostDime** para el envío de correo no solicitado o SPAM, los servicios pueden ser suspendidos por **HostDime** de acuerdo a la cláusula "Suspensión de Servicio" y en caso de que el **Ciente** no resuelva el problema de SPAM, caiga en reincidencias o utilice el servicio exclusivamente para el envío de SPAM, **HostDime** puede cancelar el servicio tal como se establece en la cláusula "Cancelaciones por incumplimiento de las políticas".

Enseguida se enumeran los puntos generales para considerar un correo como SPAM, estos puntos son generales y no se limitan a:

6.9.1.1. Listas de correo ilegales

Las listas de correo son un grupo de direcciones de correo electrónico, usadas normalmente para el envío de correo electrónico masivo, ya sea institucional o publicitario. Para que una lista de correo sea legal, todas las personas a las que pertenecen las direcciones de correo de la lista debieron aceptar previamente pertenecer a dicha lista, con el entendido que recibirán correos de algún tipo.

El **Ciente** deberá demostrar el medio legal por el cual tiene en posesión sus listas de correo. El **Ciente** también debe tener medios suficientes para demostrar la voluntad del receptor en pertenecer a la lista y recibir sus correos electrónicos.

Todas las listas de correo usadas por el **Ciente** procedentes de suscripciones electrónicas deben haber pasado por un sistema de doble confirmación, esto significa que, primero el usuario voluntariamente hizo llenado de un formulario registrado sus datos personales quedando sus datos en un status de "pendiente de confirmación", posteriormente el usuario recibió un mensaje de correo electrónico con un link "especial" el cual fue necesario "presionar manualmente" para que los datos pasaran a un status de "activo", considerándose éste el último paso.

Todas las listas de correo obtenidas por medios no-electrónicos, por ejemplo pero sin limitarse a, congresos, entrevistas, conferencias, etc. el **Ciente** debe tener evidencia física y firma de consentimiento del propietario del correo electrónico.

El **Ciente** no debe utilizar listas de correo compradas o intercambiadas con un tercero, ya que esto las hace ilegales.

6.9.1.2. Contenido del mensaje

Todo correo electrónico que el **Ciente** envíe a una lista de correo o cualquier dirección simple, debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ Debe incluir un asunto claro sobre la intención del correo electrónico.
- ✓ La dirección de correo desde donde el **Ciente** envíe los correos, debe ser una dirección de correo válida ó existente.
- ✓ El **Ciente** no debe modificar la información de la cabecera del correo electrónico con información falsa. Los correos publicitarios que envíe el **Ciente** no deben llevar una prioridad alta en la cabecera.
- ✓ Deben incluir un modo simple y obvio de eliminar "con un solo click" la suscripción a la lista de correo.
- ✓ Deben incluir los datos de ¿quién envía el correo? como: nombre de la persona física o moral, dirección física y teléfono.

6.9.1.3. Poca relevancia del contexto

El contexto del correo debe ser relevante y claro sobre lo que busca informar al receptor del correo.

6.9.1.4. Contenido inmoral

El contenido de los correos enviados por el Cliente no deben atentar contra la moral y las buenas costumbres, incluyendo temas como, pero sin limitarse a: racismo, creencia religiosas o preferencias sexuales.

6.9.1.5. CAN-SPAM

Todo correo enviado debe cumplir con las reglas internacionales antiSPAM del CAN-SPAM. El **Cliente** puede ver estas reglas desde la pagina de [CAN-SPAM](#).

6.9.2. Contenidos y publicaciones

El **Cliente** acepta que los servicios de **HostDime** pueden y deben usarse exclusivamente para fines legales, cualquier material que viole la ley está prohibido, por ejemplo pero sin limitarse a: uso de marcas registradas, contenidos protegidos por derechos de autor, farmacias en línea, difamación, violencia, racismo, terrorismo, pornografía o erotismo infantil, prejuicios por política, color o credo.

Queda igualmente prohibido para el **Cliente** el almacenamiento o enlaces a materiales de piratería como y no limitado a: mp3, warez, torrent, archivos hacker, software maligno y similares.

Cualquier sitio que esté siendo usado con estos fines puede ser suspendido de acuerdo a la cláusula "Suspensión de Servicio" y si **HostDime** lo considera necesario puede ser cancelado de acuerdo a la cláusula "Cancelaciones por incumplimiento de las políticas".

6.9.3. Mal uso de la red y sistemas informáticos

Los intentos de violación o violaciones de seguridad por parte del **Cliente** a sistemas de gestión o infraestructura de redes propiedad de **HostDime** o de un tercero están prohibidas y pueden ser interpretadas como acción criminal. Los ejemplos incluyen, pero no están limitados a lo siguiente: acceso no autorizado o forzado, escaneo de sistemas de seguridad, bombeo de correo, flooding, intentos deliberados de sobrecargar sistemas y ataques de transmisión, forzamiento de cualquier paquete TCP-IP, ataques DOS, etc.

6.9.4. Otros abusos

El uso y mal uso de los servicios ofrecidos por **HostDime** cambia con el tiempo. Si **HostDime** determina que el uso que el **Cliente** le da a sus servicios contratados: afecta negativamente su capacidad para brindar servicios a otros clientes, puede exponerlo a una responsabilidad legal, se extiende más allá de la intención de uso normal del servicio, indica su falta de familiaridad con el uso de los servicios o abusa de nuestro equipo de soporte, **HostDime** puede cancelar la cuenta del **Cliente** de acuerdo a la cláusula "Cancelaciones por incumplimiento de las políticas".

6.10. Actividad del Cliente sobre el servicio.

El **Cliente** es responsable de toda actividad originada en la cuenta o servicio, a menos que compruebe ser víctima de un ataque externo o falsificación. El **Cliente** es responsable de la seguridad de su contraseña y nombre de usuario a cualquier sistema o servicio contratado a **HostDime**.

El **Ciente** es responsable de cualquier material que pueda ser colocado en su sitio por terceras personas.

El **Ciente** deslinda de obligación alguna a **HostDime** por las actividades realizadas desde su servicio asumiendo el **Ciente** toda responsabilidad de acción, intención o relación con una tercera persona, llámesele a éstas terceras personas: **Ciente**, usuario final, etc. El **Ciente** asume responder a las demandas judiciales, indemnizaciones, daños y reclamos generados por el uso de su servicio.

6.11. Acuerdo de nivel de servicios (SLA)

El objetivo de **HostDime** es dar al **Ciente** una disponibilidad del 100% en sus servicios. Para lograr este objetivo **HostDime** se compromete en solucionar los problemas que se puedan presentar lo antes le sea posible, además de garantizar al **Ciente** una disponibilidad de al menos el 99.9% al mes.

6.11.1. Crédito

Cuando la disponibilidad del servicio en un mes es inferior al 99.9% el **Ciente** tiene derecho a solicitar un crédito a favor según corresponda al porcentaje de la siguiente tabla

	
Disponibilidad Mensual	Crédito
95% al 99.8%	10% del pago
90% al 94.9%	25% del pago
menos del 89.9%	100% del pago

El **Ciente** manifiesta comprender y estar de acuerdo que en ningún servicio proveído por **HostDime** existe una garantía total de estabilidad, acepta la propuesta en esta cláusula mencionada como una alternativa ante un imprevisto tecnológico o administrativo. El **Ciente** es consiente que su producción de negocio en algún momento pudiera verse detenida y sobreentendiendo que de eso **HostDime** está totalmente deslindado de daños o pérdidas que el **Ciente** tenga por falta en la disponibilidad del servicio.

El crédito será agregado como saldo a favor en perfil del **Ciente** del sistema de clientes CORE. Con este saldo el **Ciente** podrá pagar la renovación del mismo servicio u otros servicios que tenga contratados en el perfil. El porcentaje de crédito corresponde únicamente a la mensualidad en que no se cumplió con la disponibilidad y este saldo se aplicará al finalizar el mes en que suscitó el problema. El crédito no será mayor al precio mensual del servicio. Si el **Ciente** paga en periodo distinto a mensual, el precio mensual será calculado por **HostDime**.

Para ser beneficiario de los créditos antes mencionados, el **Ciente** acepta contactar a **HostDime** por medio de un Ticket en un máximo de 7 días hábiles posteriores a la falla. El ticket debe ser dirigido al departamento de ventas y debe contener: el nombre de dominio del **Ciente**, la fecha y las horas en que se presentó el problema de disponibilidad. Las estadísticas

generadas por nuestros sistemas de monitoreo son la única fuente para determinar la disponibilidad y no alguna otra que el **Cliente** experimente.

6.11.2. Restricciones

No podrá considerarse falta de disponibilidad bajo las siguientes circunstancias:

- ✓ Mantenimientos programados en equipos, sistemas informáticos y sistemas de red.
- ✓ El comportamiento o el desempeño o fallas del equipo, programas o aplicaciones del **Cliente**.
- ✓ Fallas de su proveedor de Internet o de las redes que existen entre su terminal y nuestra red.
- ✓ Fallas en Software, Hardware o conexiones de nuestros proveedores.
- ✓ Cualquier circunstancia que este más allá del control de **HostDime**, por ejemplo y sin limitarse a: Movimientos sociales, marchas sociales, sabotaje, guerras, embargo, huelgas, desastres naturales, interrupción o retraso de vías y medios de transporte, etc.
- ✓ Ataques informáticos por ejemplo y sin limitarse a: DDOS, DOS, etc.

HostDime hace un gran esfuerzo por mantener segura la información y la disponibilidad del servicio, sin embargo no garantiza la protección total frente ataques informáticos o situaciones semejantes, el **Cliente** asume que este riesgo es natural de cualquier proyecto sobre Internet.

6.12. Garantía de satisfacción

El **Cliente** puede pagar uno o varios meses de servicio, si en algún mes el servicio no cumple con las características especificadas en los términos y condiciones o especificaciones del sitio web, el **Cliente** podrá solicitar un reembolso de su pago para cambiar de proveedor. Se reembolsará el mes en curso y los meses futuros si estos fueron pagados. **HostDime** nunca reembolsará pagos por meses ya transcurridos, es decir, meses anteriores al mes en curso.

Para solicitar la garantía de satisfacción el **Cliente** creará un Ticket en el que debe incluir detalladamente los motivos que lo hacen solicitar la garantía. **HostDime** analizará las justificaciones dadas por el **Cliente**, en caso de ser válidas las justificaciones del **Cliente** y éstas no hayan sido una violación a las políticas, su pago será reembolsado y el servicio será cancelado, quedando toda la información eliminada. Si el **Cliente** cuenta con información relevante en el servicio prestado por **HostDime** y desea un respaldo es responsabilidad del **Cliente** generar dicho respaldo.

Esta política no aplica para los servicios: Registro de Dominios, Certificados SSL e IP Dedicadas, estos servicios son pagados anualmente y nunca son flexibles a reembolsos. El **Cliente** puede utilizar los registros de dominio y certificados SSL contratados a **HostDime** con cualquier otro proveedor.

6.13. Limitación de responsabilidad

En ningún caso **HostDime**, proveedores de servicios, contratistas o beneficiarios de terceros serán responsables ante el **Cliente** por cualquier pérdida de registro y uso de nombre de dominio, o por las interrupciones de negocio, o cualquier daño especial, indirecto, incidental, punitivo, ejemplar o consecuente, o cualquier daño causado por pérdida de lucros derivado de o en relación con este contrato, sin importar la forma de la acción, ya sea en contrato, agravio (incluyendo negligencia), o cualquier otra forma, aún cuando **HostDime** y/o sus proveedores de servicios han sido advertidos de la posibilidad de tales daños.

HostDime rechaza todas las pérdidas o responsabilidades que resulten de, pero no limitándose a:

Pérdida o responsabilidad como resultado del uso no autorizado o mal uso de la información de autenticación.

- ✓ Pérdida o responsabilidad como resultado de acontecimientos de fuerza mayor.
- ✓ Pérdida o responsabilidad como resultado de demoras o interrupciones en el acceso.
- ✓ Pérdida o responsabilidad como resultado la no entrega o entrega equivocada de la información.
- ✓ Pérdida o responsabilidad como resultado de la interrupción del servicio.

Si cualquier acción u otro procedimiento legal (incluyendo arbitraje) en relación con el cumplimiento del Contrato o la ejecución de cualquier cláusula de este Contrato es dirigida contra **HostDime** por el **Ciente**, en ningún caso la responsabilidad de **HostDime** excederá el monto real pagado por el servicio por parte del **Ciente** a **HostDime**, menos costos directos incurridos con respecto a dicho Pedido.

6.14. Cancelaciones

Los servicios contratados por el **Ciente** a **HostDime** puede ser cancelados por:

6.14.1. Cancelaciones por incumplimiento de las políticas

Cuando el **Ciente** no cumpla con alguna política ó con los términos y condiciones de **HostDime**. El **Ciente** recibirá un llamado de atención vía ticket por parte de **HostDime** con el fin de brindar una oportunidad de acatar las políticas o los términos y condiciones de **HostDime**. En caso que el **Ciente** reincida en una violación o que no sea capaz de cumplir con las políticas o términos y condiciones, **HostDime** brindará al **Ciente** un respaldo o acceso temporal limitado en un horario establecido por **HostDime** para que el **Ciente** tome su información. El mes en curso donde suceda el abuso no será reembolsado, tampoco los anteriores a éste.

6.14.2. Cancelaciones por decisión del Cliente.

Si el **Ciente** desea cancelar un servicio, debe solicitarlo con la creación de un Ticket mínimo cinco días hábiles antes de su fecha de renovación. Si la petición de cancelación no es recibida dentro de ese periodo, el **Ciente** será responsable del pago correspondiente al mes corriente y acepta la obligación del pago.

Antes de poder cancelar un servicio, es obligación del **Ciente** ponerse al corriente con todos los cargos generados hasta la fecha de cancelación que esten relacionados con el servicio que desea cancelar, incluyendo pero no limitandose a, mensualidades, mejoras del servidor, soporte técnico especializado, consumos de ancho de banda. Si el **Ciente** no realiza los pagos pendientes **HostDime** podrá solicitar el pago al **Ciente** por medio de su personal, un despacho jurídico o una agencia de cobranza.

Cuando el **Ciente** hace la solicitud de cancelación por medio de un ticket, deberá recibir una confirmación de la fecha en que el servicio será cancelado, si el **Ciente** no recibe dicha confirmación en un plazo de 48 horas deberá ponerse en contacto con **HostDime**

inmediatamente. Si existe un contrato o acuerdo por tiempo definido, el **Cliente** deberá pagar los meses restantes al término de dicho acuerdo o contrato.

6.15. Medios de contacto, departamentos y horarios de atención

6.15.1. Medios de contacto

HostDime pone a disposición del **Cliente** varios medios de contacto con el fin de que tenga comunicación con **HostDime** y un soporte de alta calidad. Estos medios de contacto son publicados por **HostDime** en el sitio web en la sección contacto. La disponibilidad de estos medios de contacto depende de los horarios de cada departamento, especificados en las cláusulas siguientes. El **Cliente** acepta que **HostDime** no está obligado a atenderlo fuera de los horarios establecidos, ni a ser atendido por un departamento ajeno al que corresponde su solicitud.

6.15.2. Departamento de soporte técnico.

El departamento de soporte técnico tiene un horario de operación de 24 horas, los 7 días de la semana. Sus funciones principales son:

Proporcionarle al **Cliente** material o guías, como manuales de uso, videotutoriales, etc. Tal como lo establece la cláusula "Conocimiento técnico del **Cliente**", es responsabilidad del **Cliente** en forma autónoma la interpretación de dicho material.

Solucionar conflictos técnicos que presente el servicio contratado por el **Cliente** cuando éstos conflictos estén fuera del alcance del **Cliente**.

6.15.3. Departamento de facturación.

El departamento de facturación atiende de Lunes a Sábado, en los horarios publicados en la sección de contacto del sitio web <http://www.hostdime.com.mx/contacto/>. Su función principal es la gestión financiera en relación con el **Cliente**, atendiendo cualquier movimiento relacionado con la parte financiera, por mencionar algunos pero no limitados a: generación de órdenes de pago y facturas fiscales, confirmación de pagos en efectivo o transferencia, aclaración de pagos del **Cliente**, cobranza. El **Cliente** podrá crear tickets dirigidos al departamento de facturación en cualquier horario, los tickets serán atendidos en orden de ingreso cuando el personal se encuentre disponible en su horario.

6.15.4. Departamento de ventas

El departamento de ventas atiende de Lunes a Sábado, en los horarios publicados en la sección de contacto del sitio web <http://www.hostdime.com.mx/contacto/>. La responsabilidad del departamento de ventas es orientarle profesionalmente al momento de su compra con la finalidad de que el **Cliente** contrate un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas. El horario del departamento de ventas no limita la posibilidad del **Cliente** en contratar algún servicio directamente desde el sitio web. El **Cliente** podrá crear tickets dirigidos al departamento de ventas en cualquier horario, los tickets serán atendidos en orden de ingreso cuando el personal se encuentre disponible en su horario.

6.15.5. Departamento de activaciones

El departamento de activaciones tiene un horario de Lunes a Sábado de 8:00 a 20:00 hrs (Hora del centro de México -6 GMT), cualquier adquisición de nuevos servicios o adiciones (upgrades) será atendida dentro de este horario. Para que el departamento de activaciones

pueda actuar, el **Cliente** NO debe tener ningún pago pendiente con el departamento de facturación.

6.15.6. Departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente atenderá los reclamos, garantías y disputas que existan entre el **Cliente** y **HostDime** que no puedan ser resueltos por los agentes o supervisores de los departamentos. El **Cliente** deberá abrir un ticket en el departamento al que corresponda su reclamo, garantía o disputa (ventas, facturación o soporte), el ticket será analizado por el agente y supervisor del departamento para dar una solución. Si el asunto esta fuera de las manos del supervisor pasará el ticket al departamento de atención al cliente quién buscará otras soluciones para la inconformidad del **Cliente**.

6.16. Modales en la comunicación

HostDime se compromete en forma moral y ética a brindar una solución amable y profesional dentro de rangos de tiempo justos. El **Cliente** acepta dirigirse al personal que labora en **HostDime** con una conducta correcta y educada. Las conductas ofensivas por cualquier medio de contacto de parte del **Cliente** hacia cualquier trabajador de **HostDime** darán bases suficientes para la cancelación de cualquier servicio siguiendo la cláusula "Cancelaciones por incumplimiento de las políticas".

La difamación y calumnia por cualquier medio del **Cliente** hacia la marca de **HostDime** o cualquier trabajador de **HostDime** dará bases suficientes para la cancelación de cualquier servicio siguiendo la cláusula "Cancelaciones por incumplimiento de las políticas".

6.17. Soporte técnico

En seguida se describen los tipos o niveles de soporte técnico que **HostDime** ofrece al **Cliente**. El **Cliente** podrá tener o no un tipo de soporte según el servicio que haya adquirido. El tipo de soporte incluido al **Cliente** se detallará en la sección "Condiciones específicas para la prestación del servicio".

6.17.1. Soporte de conexión de red y conexión eléctrica

El **Cliente** manifiesta entender que este tipo de soporte técnico garantiza la estabilidad en la infraestructura de red y también la estabilidad en la alimentación eléctrica a los equipos.

6.17.2. Soporte de hardware

El **Cliente** manifiesta entender que este tipo de soporte técnico garantiza la funcionalidad de los equipos en los que se basan los servicios proveídos por **HostDime** y que, en caso de falla **HostDime** reemplazará piezas o equipos.

6.17.3. Soporte de sistema operativo

El **Cliente** manifiesta estar de acuerdo que:

HostDime solo dará soporte a los Sistemas Operativos que oferta, cualquier otro sistema operativo que el **Cliente** requiera deberá ser administrado por el **Cliente**.

HostDime configurará los Sistemas Operativos según su criterio, aplicando configuraciones que considere optimas en estabilidad, funcionalidad y seguridad. Cualquier configuración especial que el **Cliente** requiera será en primer lugar analizada por el equipo de configuraciones en

Sistemas Operativos, en caso que **HostDime** acepte la realización de las configuraciones esto podrá tener un costo adicional.

En algunos casos **HostDime** podrá no hacer configuraciones especiales, sin embargo, **HostDime** autorizará al **Ciente** para que él haga sus configuraciones en forma personal. Si el **Ciente** decide hacer configuraciones personalizadas no asistidas por **HostDime**, será responsable en adelante de la estabilidad del Sistema Operativo deslindado a **HostDime** de cualquier inestabilidad. Cualquier asistencia para volver los Sistemas Operativos a la estabilidad tendrá un costo por horas de trabajo (según el precio de lista). **HostDime** es el único árbitro en determinar la cantidad de horas que pueda tomar la tarea.

6.17.4. Soporte de panel de control

HostDime entrega un panel de control para que el **Ciente** gestione sus servicios contratados, este panel de control es configurado según el criterio de **HostDime** para lograr una estabilidad, funcionalidad y seguridad óptimos. **HostDime** tiene la responsabilidad de enseñar o proveer de enlaces, tutoriales o manuales al **Ciente** para que pueda realizar la Administración, además de reparar cualquier falla o inestabilidad relacionada al panel de control o los servicios asociados al panel.

Cualquier inestabilidad del panel de control causada por el **Ciente** será sujeta al pago por horas de trabajo (según el precio de lista) para su corrección por **HostDime**. **HostDime** es el único árbitro en determinar la cantidad de horas que pueda tomar la tarea.

6.17.5. Soporte de aplicación

HostDime provee aplicaciones en algunos servicios y es responsable de configurarlas con un criterio propio para que éstas puedan tener una estabilidad, funcionalidad y seguridad óptimas, es responsabilidad de **HostDime** enseñar o proveer de enlaces, tutoriales o manuales al **Ciente** sobre las funcionalidades de dicha aplicación.

Si el **Ciente** decide hacer configuraciones personalizadas no asistidas por **HostDime** el **Ciente** será responsable en adelante de la estabilidad de la aplicación deslindado a **HostDime** de cualquier inestabilidad. Cualquier asistencia para volver las aplicaciones a la estabilidad tendrá un costo por horas de trabajo (según el precio de lista). **HostDime** es el único árbitro en determinar la cantidad de horas que pueda tomar la tarea.

Cualquier aplicación que el **Ciente** requiera y que no esté en la lista de las ofertadas por **HostDime** el **Ciente** será responsable de instalarla y configurarla. **HostDime** en algunos casos pudiera asistir al **Ciente** con la instalación y configuración de una aplicación especial (requiere análisis de **HostDime** y no es obligación), en caso de que **HostDime** tome la responsabilidad esto generará un costo adicional dependiendo de las horas que se lleve la instalación y configuración **HostDime** es el único árbitro en determinar la cantidad de horas que pueda tomar la tarea.

6.17.6. Soporte a sistemas del Cliente.

El **Ciente** entiende que **HostDime** no se hace responsable ni tiene la obligación de brindar soporte a todo software, pagina web o sistema desarrollado por el **Ciente** o por un tercero.

HostDime, sin estar obligado, podrá dar asesorías o indicar enlaces, manuales o tutoriales para la solución de los problemas de los sistemas del **Cliente**.

6.18. Rechazo de servicio

El **Cliente** acepta que **HostDime** como empresa privada, se reserva el derecho de mantener o no una negociación con el **Cliente**.

6.19. Inconformidad sobre los servicios

El **Cliente** acepta siempre en primera instancia hacer saber sus dudas, inconformidades de servicio y sugerencias al departamento correspondiente por medio de un Ticket, con la finalidad de llegar a un acuerdo mutuo sin necesidad de intervenciones de autoridades superiores.

6.20. Suspensión de servicio

La suspensión de servicios es una medida preventiva que **HostDime** puede tomar en cualquier momento ante la especulación de un atentado contra la violación de estas políticas. La suspensión de servicio normalmente no supera las 48 horas mientras se hace una investigación completa y se toma una decisión fundamentada. El **Cliente** acepta que en caso de ser suspendido temporalmente su servicio hará los pagos de las mensualidades completas.

7. Condiciones específicas para la prestación del servicio

7.1. Servidor dedicado

7.1.1. Recursos del servidor dedicado

Un Servidor dedicado tiene como característica un determinado hardware de RAM y Disco Duro, el mismo hardware y el sistema operativo del Servidor por naturaleza consumirán una parte de estos recursos, el **Cliente** entiende entonces que no todo el espacio RAM y Disco duro que contrata está libre para su uso.

7.1.2. Respaldos del servidor dedicado

Los servidores dedicados no cuentan con respaldos como un modo predeterminado, es el **Cliente** quien decide o no agregar discos secundarios, sistemas RAID, o servidores FTP para respaldo. **HostDime** no se hace responsable de la pérdida parcial o total de información en un servidor dedicado presentado por cualquier tipo de fallo o intrusión en el servidor.

7.1.3. Ancho de banda del servidor dedicado

El servidor dedicado al momento de contratarse tiene asignada una determinada cantidad de ancho de banda, lo que da derecho al **Cliente** al uso de un determinado promedio de megabits por segundo. No existe una limitante técnica que restrinja el uso de ancho de banda, lo que significa que el **Cliente** puede usar en determinados momentos promedios mayores a los contratados, lo que por ende causaría sobrecargos por excedente en sus facturas. El **Cliente** manifiesta entender la obligación de pago que estos excedentes conllevan al precio por Mbit excedente vigente a la fecha de corte. **HostDime** utiliza un método llamado "95% percentil" para medir el ancho de banda utilizado por el **Cliente**. En el enlace <https://kb.hostdime.com.mx/miscellaneous/sistema-de-facturacion-95-percentil-metodo-de-facturacion-y-como-es-calculado> de nuestra base de conocimiento se explica la contabilidad y medición del ancho de banda. El **Cliente** acepta que ha leído y comprendido la explicación del enlace sobre como **HostDime** mide el ancho de banda.

7.1.4. Envío de correo del servidor dedicado

El Servidor dedicado tiene la capacidad técnica para envío de correo, pero el **Ciente** acepta que para el envío de correo existen reglas internacionales (CAN-SPAM) y que la violación de estas reglas puede provocar que el servidor dedicado entre en listas negras, lo que automáticamente ocasionaría que el correo no llegue a su destino, esto no se considera una falla técnica del servicio. Un servidor dedicado no se puede cancelar si está en listas negras. Las direcciones IP de un servidor dedicado no se pueden cambiar si están en listas negras. El protocolo para sacar las direcciones IP del servidor dedicado de listas negras toma entre una semana y un mes, las facturas generadas en este periodo deben ser pagadas por el **Ciente**.

7.1.5. Complementos del servidor dedicado

El Servidor tiene opcionalmente complementos, el **Ciente** manifiesta entender que los complementos por ser opcionales tiene costos individuales y en caso de requerir un complemento, el **Ciente** deberá pagarlo.

7.1.6. Soporte del servidor dedicado

HostDime provee al **Ciente** dos tipos de servidores dedicados: administrados y con administración básica, estos servidores dedicados se diferencian de acuerdo a los tipos de soporte que incluyen.

7.1.6.1. Soporte servidores administrados

El soporte de un servidor dedicado administrado incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato:

- ✓ Soporte de conexión de red y conexión eléctrica.
- ✓ Soporte de hardware.
- ✓ Soporte de sistema operativo.
- ✓ Soporte de panel de control.
- ✓ Soporte de aplicación.

7.1.6.2. Soporte servidores administración básica

El soporte para un servidor dedicado con administración básica incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato:

- ✓ Soporte de conexión de red y conexión eléctrica
- ✓ Soporte de hardware

Cualquier configuración o soporte que no este incluido entre los antes listados, podrá ser realizado por **HostDime** con un cargo extra para el **Ciente**. El cargo será acordado al momento en que el **Ciente** solicite el soporte/configuración. El **Ciente** es libre de contratar un servicio externo para que realice las configuraciones que necesite.

El **Ciente** acepta que Cualquier configuración o soporte que no este incluido entre los antes listados, podrá ser realizado por HostDime con un cargo extra para el Cliente. El cargo será acordado al momento en que el Cliente solicite el soporte/configuración. El Cliente puede optar por no usar el servicio de HostDime y contratar un servicio externo.

7.1.7. Escalabilidad del servidor dedicado

El **Ciente** acepta entender que un servidor es escalable, pero a su vez llega un momento donde el hardware base (como Tarjeta Madre, Ranuras RAM, socket de cpu, etc) son delimitados y por lo tanto, para escalar a recursos mayores es necesaria la adquisición de un nuevo servidor. Lo que conllevaría probablemente a tiempos caídos.

7.2. Servidor Virtual Privado VPS - Linux o Windows

7.2.1. Recursos del VPS

Un VPS tiene como característica una cantidad determinada de RAM y Disco Duro, el sistema operativo del VPS por naturaleza consumirá una parte de estos recursos, el **Ciente** entiende entonces que no todo el espacio RAM y Disco duro que contrata está libre para su uso.

7.2.2. Envío de correo en el VPS

El **Ciente** entiende que el servicio de VPS no pueden ser utilizados para envío masivo de correo.

El VPS tiene la capacidad técnica para envío de correo, pero el **Ciente** acepta que para el envío de correo existen reglas internacionales (CAN-SPAM) y que la violación de estas reglas puede provocar que el VPS entre en listas negras, lo que automáticamente ocasionaría que el correo no llegue a su destino y esto, no se considera una falla técnica del servicio. Un VPS no se puede cancelar si está en listas negras, el protocolo para sacarlo de listas negras toma entre una semana y un mes y las facturas generadas en este periodo deben ser pagadas por el **Ciente**.

7.2.3. Límite de recursos del VPS

Cuando el **Ciente** contrata un VPS, éste tiene limitaciones como: "procesos permitidos", RAM y Disco duro, el **Ciente** acepta que cuando éstos llegan al 100% de su uso el VPS no generará más procesos causando problemas de intermitencia, errores en los sitios y hasta causar que el VPS se bloquee. El **Ciente** acepta que cuando se presentan problemas por haber llegado a alguno de los límites del VPS no serán tomados como falta de disponibilidad del servicio por parte de **HostDime**. El **Ciente** deberá realizar acciones correctivas para solucionar los problemas o aumentar el plan VPS o cambiar a un servidor dedicado. El personal de **HostDime** podrá hacer configuraciones al VPS y sugerencias a el **Ciente** para mejorar el rendimiento, sin embargo **HostDime** no esta obligado a realizar acciones cuando el problema sea directamente con el comportamiento de los sistemas y servicios usados por el **Ciente**.

7.2.4. Respaldos del VPS

Los VPS no cuentan con respaldos como un modo predeterminado, es el **Ciente** quien decide o no su configuración. **HostDime** no se hace responsable de la pérdida parcial o total de información en un servidor VPS. **HostDime** recomienda la contratación de una cuenta para respaldos FTP remotos, además de un respaldo en una computadora local de la información almacenada.

7.2.5. Ancho de banda del VPS

El VPS al momento de contratarse tiene asignada una determinada cantidad de ancho de banda, lo que da derecho al **Ciente** al uso de un determinado promedio de megabits por

segundo. No existe una limitante técnica que restrinja el uso de ancho de banda, lo que significa que el **Ciente** puede usar en determinados momentos promedios mayores a los contratados, lo que por ende causaría sobrecargos por excedente en sus facturas. El **Ciente** manifiesta entender la obligación de pago que estos excedentes conllevan al precio por Mbit excedente vigente a la fecha de corte. **HostDime** utiliza un método llamado "95% percentil" para medir el ancho de banda utilizado por el **Ciente**. En esta sección <https://www.hostdime.com.mx/ayuda/servidores-dedicados-anchodebanda/> de nuestro sitio se explica la contabilidad y medición del ancho de banda. El **Ciente** acepta que ha leído y comprendido la explicación del enlace sobre como **HostDime** mide el ancho de banda.

7.2.6. Complementos del VPS

El Servidor tiene opcionalmente complementos, el **Ciente** manifiesta entender que los complementos por ser opcionales tiene costos individuales y en caso de requerir un complemento, el **Ciente** deberá pagarlo.

7.2.7. Soporte técnico del VPS

HostDime provee al **Ciente** dos tipos de VPS: administrados y con administración básica, estos VPS se diferencian de acuerdo a los tipos de soporte que incluyen.

7.2.7.1. VPS administrados

El soporte de un VPS administrado incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato:

- ✓ Soporte de conexión de red y conexión eléctrica.
- ✓ Soporte de hardware.
- ✓ Soporte de sistema operativo.
- ✓ Soporte de panel de control.
- ✓ Soporte de aplicación.

7.2.7.2. VPS con administración básica

El soporte para un VPS con administración básica incluirá sólo los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato:

- ✓ Soporte de conexión de red y conexión eléctrica.
- ✓ Soporte de hardware.

Cualquier configuración o soporte que no este incluido entre los antes listados, podrá ser realizado por **HostDime** con un cargo extra para el **Ciente**. El cargo será acordado al momento en que el **Ciente** solicite el soporte/configuración. El **Ciente** es libre de contratar un servicio externo para que realice las configuraciones que necesite.

El **Ciente** acepta que cualquier VPS que no cuente con panel de control provisto por **HostDime** será catalogado como "administración básica" a menos que exista otro acuerdo por escrito.

7.3. Colocación, Housing o Coubicación

7.3.1. Sistemas operativos en servicios de colocación

Si alguno de los servidores del **Ciente** no tiene sistema operativo o el **Ciente** desea cambiarlo, el **Ciente** puede optar por rentar una licencia a **HostDime**, igualmente un panel de control o alguna de nuestras aplicaciones disponibles, con esto, el **Ciente** pudiera tener acceso a algunos de nuestros tipos de soporte como: Soporte de sistema operativo, Soporte de panel de control, Soporte de aplicación.

7.3.2. Entrada de equipo de colocación

Para hacer llegar el equipo a nuestros centros de datos, el **Ciente** puede optar por enviarlo por paquetería a la dirección física del centro de datos en donde será colocado o llevarlo personalmente hasta nuestro centro de datos.

7.3.2.1. Envío de equipo de colocación por paquetería

En el caso de que el **Ciente** decida enviar el equipo por paquetería, el **Ciente** deberá enviar su equipo junto con la factura legal del mismo, si el envío es entre dos países el **Ciente** deberá asumir los costos relacionados a aduana (aranceles, agentes, etc) e impuestos del país al que se envíe el equipo. Es importante que el **Ciente** dé aviso a **HostDime** del envío vía ticket, de este modo el equipo podrá ser recibido y etiquetado para su instalación, si el **Ciente** no avisa del envío del equipo el paquete podría ser rechazado y regresado a su origen. El **Ciente** entiende que el tiempo de llegada del equipo a nuestro centro de datos esta fuera del alcance de **HostDime** y que corresponde meramente a la logística de la paquetería y aduana. El **Ciente** también acepta deslindar a **HostDime** de cualquier daño que pueda surgir en su equipo durante el recorrido y por ende el **Ciente** acepta someterse a las políticas propias de la empresa de paquetería que **HostDime** utilice.

Los equipos recibidos serán almacenados en el área de almacenamiento para clientes. El **Ciente** puede mantener sus equipos en el área de almacenamiento por 3 días sin costo después de este tiempo el **Ciente** deberá pagar a **HostDime** el costo por almacenamiento mensual (Se cobran meses completos).

7.3.2.2. Instalación del equipo de colocación.

En el caso de colocación en racks compartidos, el **Ciente** podrá estar presente cuando se instale el equipo sin embargo será un representante de **HostDime** quién realice la instalación del equipo en el lugar que le sea asignado dentro del centro de datos, una vez instalado en su lugar, el **Ciente** podrá verificar el funcionamiento del equipo o realizar configuraciones finales solicitando que sean conectados los periféricos del carro de trabajo al representante de **HostDime**. El **Ciente** deberá dar aviso al menos 24 horas antes vía ticket de la instalación del equipo de lo contrario **HostDime** no asegura que a su llegada se encuentren todos los preparativos previos para la instalación del equipo, como son: cableados de red, cableados eléctricos, configuración de puertos para internet, instalación de PDUs, entre otros.

7.3.3. Salida de equipo de colocación

Para sacar un equipo de nuestros centros de datos, el **Ciente** puede optar por solicitar le sea enviado por paquetería o acudir por el equipo personalmente hasta nuestro centro de datos.

7.3.3.1. Envío de equipo de colocación por paquetería

En el caso que el **Ciente** desee que su equipo le sea enviado por paquetería, el **Ciente** deberá enviar toda la documentación necesaria para su envío, incluyendo más no limitado a: la factura legal del equipo, costo a declarar, dirección destino, contacto, paquetería de preferencia, deseo de pago de seguro. Si el envío es entre dos países el **Ciente** deberá asumir los costos relacionados a aduana (aranceles, agentes, etc) e impuestos del país al que se envíe el equipo. El **Ciente** entiende que el tiempo de llegada del equipo esta fuera del alcance de **HostDime** y que corresponde meramente a la logística de la paquetería y aduana. El **Ciente** también acepta deslindar a **HostDime** de cualquier daño que pueda surgir en su equipo durante el recorrido y por ende el **Ciente** acepta someterse a las políticas propias de la empresa de paquetería que **HostDime** utilice.

7.3.3.2. Apagado y desconexión del equipo de colocación.

En el caso de colocación en racks compartidos, el **Ciente** podrá realizar el apagado del equipo o solicitarlo al representante de **HostDime**, sin embargo será un representante de **HostDime** quién realice la desconexión y remoción del equipo del lugar en que se encuentre el equipo. El **Ciente** deberá dar aviso al menos 24 horas antes vía ticket de la salida del equipo para que **HostDime** asigne a un representante que le atienda.

7.3.4. Ancho de banda del servicio de colocación

El servicio de colocación al momento de contratarse tiene asignada una determinada cantidad de ancho de banda, lo que da derecho al **Ciente** al uso de un determinado promedio de megabits por segundo. No existe una limitante técnica que restrinja el uso de ancho de banda, lo que significa que el **Ciente** puede usar en determinados momentos promedios mayores a los contratados, lo que por ende causaría sobrecargos por excedente en sus facturas. El **Ciente** manifiesta entender la obligación de pago que estos excedentes conllevan al precio por Mbit excedente vigente a la fecha de corte. **HostDime** utiliza un método llamado "95% percentil" para medir el ancho de banda utilizado por el **Ciente**. En esta sección <https://www.hostdime.com.mx/ayuda/servidores-dedicados-anchodebanda/> de nuestro sitio se explica la contabilidad y medición del ancho de banda. El **Ciente** acepta que ha leído y comprendido la explicación del enlace sobre como **HostDime** mide el ancho de banda.

7.3.5. Envío de correos en el servicio de colocación

El servicio de colocación tiene la capacidad técnica para envío de correo, pero el **Ciente** acepta que para el envío de correo existen reglas internacionales (CAN-SPAM) y que la violación de estas reglas puede provocar que el servidor dedicado entre en listas negras, lo que automáticamente ocasionaría que el correo no llegue a su destino, esto no se considera una falla técnica del servicio. Un servidor dedicado no se puede cancelar si está en listas negras. Las direcciones IP de un servidor dedicado no se pueden cambiar si están en listas negras. El protocolo para sacar las direcciones IP del servidor dedicado de listas negras toma entre una semana y un mes, las facturas generadas en este periodo deben ser pagadas por el **Ciente**.

7.3.6. Acceso al centro de datos a clientes con servicio de colocación

El cliente con servicios de colocación puede acceder al centro de datos en el que se encuentre su servicio. Durante la visita el **Cliente** siempre estará acompañado de un miembro del staff de **HostDime**. Por seguridad del centro de datos los siguientes son requisitos indispensables para el acceso:

- ✓ Estar previamente registrado en el sistema de clientes CORE como contacto autorizado a ingresar al centro de datos.
- ✓ Avisar de su arribo al menos 15 minutos antes de la hora requerida, esto para garantizar que un staff estará disponible para acompañarlo.
- ✓ Registrarse a la entrada de las instalaciones.
- ✓ Traer una identificación con fotografía.

HostDime se reserva el derecho de permitir el acceso al centro de datos a personas que no cumplan con los puntos anteriores o que tengan una conducta no apropiada o no identificadas y levanten alguna sospecha de hurto de identidad.

7.3.7. Soporte en servicios de colocación

El soporte para un servicio de colocación incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato: Soporte de conexión de red y conexión eléctrica. El **Cliente** además podrá solicitar reinicios ilimitados a sus equipos de colocación. El servicio conocido como "manos remotas" generará un costo al **Cliente** de acuerdo a la tarifa vigente por las horas de soporte que el servicio requiera. Si existiera una falla en una pieza de hardware de algún servidor de colocación el **Cliente** es responsable de su reemplazo. **HostDime** puede apoyar al **Cliente** a conseguir las piezas o tomarlas del almacén de **HostDime** si se tienen en existencia, sin embargo **HostDime** no esta obligado a ofrecer dicho servicio cuando la pieza es especializada y complicada de conseguir. Las piezas que **HostDime** provea a el **Cliente** generaran un costo a acordar en el momento del reemplazo. El **Cliente** acepta que no es responsabilidad de **HostDime** conseguir dicha pieza en un rango de tiempo determinado, sin embargo esto es un tema a criterio de negociación.

7.3.8. Almacenamiento de equipos de colocación

El **Cliente** comprende y acepta que, si su servicio de colocación permanece mas de 30 días sin que se cubran los pagos correspondientes, **HostDime** se reserva el derecho de cobrar una cuota por el almacenamiento de los equipos del **Cliente** en sus instalaciones. Dicha cuota por almacenamiento de equipos se cobrará por cada día transcurrido y es independiente a las mensualidades que hasta el momento el **Cliente** tenga vencidas. **HostDime** notificará al **cliente** mediante un correo a la cuenta principal registrada en el Sistema de clientes CORE, indicando la tarifa de almacenamiento por día aplicable según el numero de equipos o dispositivos que el **Cliente** mantenga almacenados en las instalaciones de **HostDime**.

7.4. Servicio de Renta de Gabinetes (Rack), medio o cuarto de Gabinete (Rack)

7.4.1. Sistemas operativos en colocación de racks

Si alguno de los servidores del **Cliente** no tiene sistema operativo o el **Cliente** desea cambiarlo, el **Cliente** puede optar por rentar una licencia a **HostDime**, igualmente un panel de control o alguna de nuestras aplicaciones disponibles, con esto, el **Cliente** pudiera tener acceso a algunos

de nuestros tipos de soporte como: Soporte de sistema operativo, Soporte de panel de control, Soporte de aplicación.

7.4.2. Entrada de equipo de colocación de racks

Para hacer llegar el equipo a nuestros centros de datos, el **Cliente** puede optar por enviarlo por paquetería a la dirección física del centro de datos en donde será colocado o llevarlo personalmente hasta nuestro centro de datos.

7.4.2.1. Envío de equipo de colocación de racks por paquetería

En el caso de que el **Cliente** decida enviar el equipo por paquetería, el **Cliente** deberá enviar su equipo junto con la factura legal del mismo, si el envío es entre dos países el **Cliente** deberá asumir los costos relacionados a aduana (aranceles, agentes, etc) e impuestos del país al que se envíe el equipo. Es importante que el **Cliente** dé aviso a **HostDime** del envío vía ticket, de este modo el equipo podrá ser recibido y etiquetado para su instalación, si el **Cliente** no avisa del envío del equipo el paquete podría ser rechazado y regresado a su origen. El **Cliente** entiende que el tiempo de llegada del equipo a nuestro centro de datos esta fuera del alcance de **HostDime** y que corresponde meramente a la logística de la paquetería y aduana. El **Cliente** también acepta deslindar a **HostDime** de cualquier daño que pueda surgir en su equipo durante el recorrido y por ende el **Cliente** acepta someterse a las políticas propias de la empresa de paquetería que **HostDime** utilice.

Los equipos recibidos serán almacenados en el área de almacenamiento para clientes. El **Cliente** puede mantener sus equipos en el área de almacenamiento por 3 días sin costo después de este tiempo el **Cliente** deberá pagar a **HostDime** el costo por almacenamiento mensual (Se cobran meses completos).

7.4.2.2. Instalación del equipo de colocación de racks.

En el caso de colocación en racks privados, el **Cliente** deberá realizar la instalación de sus equipos acompañado de un representante de **HostDime** quién le señalará el lugar que le ha sido asignado dentro del centro de datos, así como los estándares de cableado de red y electricidad aceptados en el centro de datos. El **Cliente** puede solicitar la instalación del equipo a **HostDime** enviando una guía detallada de las ubicaciones y conexiones que se deban usar, el **Cliente** en este caso acepta que esto le generará un costo por manos remotas por hora y los materiales que se utilicen en la instalación. El **Cliente** deberá dar aviso al menos 24 horas antes vía ticket de la instalación del equipo de lo contrario **HostDime** no asegura que a su llegada se encuentren todos los preparativos previos para la instalación del equipo, como son: cableados de red, cableados eléctricos, configuración de puertos para internet, instalación de PDUs, entre otros.

7.4.3. Salida de equipo de colocación de racks

Para sacar un equipo de nuestros centros de datos, el **Cliente** puede optar por solicitar le sea enviado por paquetería o acudir por el equipo personalmente hasta nuestro centro de datos.

7.4.3.1. Envío de equipo de colocación de racks por paquetería

En el caso que el **Cliente** desee que su equipo le sea enviado por paquetería, el **Cliente** deberá enviar toda la documentación necesaria para su envío, incluyendo más no limitado a: la factura legal del equipo, costo a declarar, dirección destino, contacto, paquetería de preferencia, deseo

de pago de seguro. El **Cliente** deberá asumir los costos de envío, embalaje y manos remotas que sean necesarios para realizar el envío. Si el envío es entre dos países el **Cliente** deberá asumir los costos relacionados a aduana (aranceles, agentes, etc) e impuestos del país al que se envíe el equipo. El **Cliente** entiende que el tiempo de llegada del equipo esta fuera del alcance de **HostDime** y que corresponde meramente a la logística de la paquetería y aduana. El **Cliente** también acepta deslindar a **HostDime** de cualquier daño que pueda surgir en su equipo durante el recorrido y por ende el **Cliente** acepta someterse a las políticas propias de la empresa de paquetería que **HostDime** utilice.

7.4.3.2. Apagado y desconexión del equipo de colocación de racks.

En el caso de colocación en racks privados, el **Cliente** deberá realizar el apagado, desconexión y remoción del equipo. El **Cliente** puede solicitar ayuda a **HostDime** para este proceso, enviando una guía detallada del procedimiento de apagado, desconexión y remoción del equipo, el **Cliente** esta de acuerdo que en caso de que **HostDime** lo realice le podría generar un costo por concepto de manos remotas, dicho costo deberá ser consultado con el departamento de ventas quién confirmará al centro de datos que se puede proceder. El **Cliente** deberá dar aviso al menos 24 horas antes vía ticket de la salida del equipo para que **HostDime** asigne a un representante que le atienda.

7.4.4. Ancho de banda para la colocación de racks

El servicio de colocación de racks al momento de contratarse tiene asignada una determinada cantidad de ancho de banda, lo que da derecho al **Cliente** al uso de un determinado promedio de megabits por segundo. No existe una limitante técnica que restrinja el uso de ancho de banda, lo que significa que el **Cliente** puede usar en determinados momentos promedios mayores a los contratados, lo que por ende causaría sobrecargos por excedente en sus facturas. El **Cliente** manifiesta entender la obligación de pago que estos excedentes conllevan al precio por Mbit excedente vigente a la fecha de corte. **HostDime** utiliza un método llamado "95% percentil" para medir el ancho de banda utilizado por el **Cliente**. En esta sección <https://www.hostdime.com.mx/ayuda/servidores-dedicados-anchodebanda/> de nuestro sitio se explica la contabilidad y medición del ancho de banda. El **Cliente** acepta que ha leído y comprendido la explicación del enlace sobre como **HostDime** mide el ancho de banda.

7.4.5. Envío de correos en la colocación de racks

El servicio de colocación de racks tiene la capacidad técnica para envío de correo, pero el **Cliente** acepta que para el envío de correo existen reglas internacionales (CAN-SPAM) y que la violación de estas reglas puede provocar que el servidor dedicado entre en listas negras, lo que automáticamente ocasionaría que el correo no llegue a su destino, esto no se considera una falla técnica del servicio. Un servidor dedicado no se puede cancelar si está en listas negras. Las direcciones IP de un servidor dedicado no se pueden cambiar si están en listas negras. El protocolo para sacar las direcciones IP del servidor dedicado de listas negras toma entre una semana y un mes, las facturas generadas en este periodo deben ser pagadas por el **Cliente**.

7.4.6. Soporte para colocación de Racks

El soporte para un servicio de colocación incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato: Soporte de conexión de red y conexión eléctrica, con la salvedad que el soporte de red es hasta el switch que el **Cliente** provee. El **Cliente** además podrá solicitar reinicios ilimitados a sus equipos de colocación. El servicio conocido como "manos remotas" generará un

costo al **Cliente** de acuerdo a la tarifa vigente por las horas de soporte que el servicio requiera. Si existiera una falla en una pieza de hardware de algún servidor de colocación el **Cliente** es responsable de su reemplazo. **HostDime** puede apoyar al **Cliente** a conseguir las piezas o tomarlas del almacén de **HostDime** si se tienen en existencia, sin embargo **HostDime** no esta obligado a ofrecer dicho servicio cuando la pieza es especializada y complicada de conseguir. Las piezas que **HostDime** provea a el **Cliente** generaran un costo a acordar en el momento del reemplazo. El **Cliente** acepta que no es responsabilidad de **HostDime** conseguir dicha pieza en un rango de tiempo determinado, sin embargo esto es un tema a criterio de negociación.

7.5. Registro de dominio

HostDime como registrante de dominios se rige por la reglas que establece la ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) que es la responsable de la coordinación global del sistema de identificadores únicos de Internet y de su funcionamiento estable y seguro.

HostDime esta asociado con ENOM (enom.com), NIC (nic.mx) y tu cows (tu cows.com) para el registro de dominios, al registrar un dominio con **HostDime**, el **Cliente** esta aceptando los términos y condiciones de estas empresas.

7.5.1. Registro y renovación de dominios

Sin excepción, **HostDime** no registrará o renovará los dominios sin haber recibido el pago correspondiente y el aviso de la intensión del pago. No existen prórrogas para los registros de dominio.

HostDime como cortesía enviará recordatorios cuando se acerque la fecha de vencimiento del dominio, sin embargo, es responsabilidad del **Cliente** estar al pendiente de las fechas de vencimiento del dominio.

HostDime puede ofrecer precios promocionales por el registro o transferencia de nuevos dominios, sin embargo el **Cliente** entiende que las renovaciones se realizarán a precio de lista.

7.5.2. DNS del dominio

Los dominios al momento de ser registrados por **HostDime** pueden tener unos DNS ficticios, es responsabilidad del **Cliente** acceder al sistema de clientes CORE y cambiar los DNS por los del servidor que administrará los DNS del dominio.

7.5.3. Transferencias de dominio

Cuando el **Cliente** va a transferir un dominio desde un proveedor externo hacia **HostDime** debe tomar en cuenta los puntos siguientes para que la transferencia sea exitosa:

- ✓ El dominio deberá estar desbloqueado para su transferencia. El **Cliente** debe confirmar esto con el proveedor externo.
- ✓ El dominio no deberá estar vencido o muy próximo a vencerse. **HostDime** recomienda hacer transferencias al menos 2 semanas antes de que expire el dominio. Si el dominio vence durante la transferencia es probable que se complete, pero **HostDime** no puede garantizar que así sea.
- ✓ El dominio debe tener más de 3 meses de haber sido registrado o transferido con el proveedor externo.

- ✓ Los datos de contacto del dominio (Whois) deben estar actualizados y no deben estar protegidos. El cliente debe verificar que los datos de contacto registrante y administrador pertenecen a alguien que puede aceptar la transferencia mediante correo electrónico. El **Ciente** debe pedir al proveedor externo que elimine cualquier protección de Whois que tenga.
- ✓ El **Ciente** deberá contar con el código de transferencia o EPP, el código debe solicitarlo al proveedor externo.

Una vez cumplido lo anterior el **Ciente** podrá solicitar la transferencia del dominio enviando la clave de transferencias a **HostDime**. La transferencia no se iniciará hasta que el **Ciente** haya realizado el pago correspondiente. Si existe un problema con el proveedor externo que no permita la transferencia **HostDime** hará un máximo de 3 intentos para transferir el dominio, en caso de requerir intentos adicionales el **Ciente** deberá volver a pagar lo correspondiente a una transferencia de dominio.

7.5.4. Información de Whois

De acuerdo a las reglas de ICANN, la información de contacto del dominio Whois será pública, **HostDime** utilizará como Whois la información del perfil del **Ciente** con la cual contrató el dominio o la información que el mismo **Ciente** actualice en nuestro sistema de clientes CORE. Si no desea que esta información sea pública, puede contratar el servicio de Whois privado. La información que suministre el **Ciente** debe ser verídica y actualizada, además es responsabilidad del **Ciente** hacer los cambios necesarios para que la información esté al día de lo contrario se podría suspender su servicio por suministrar información falsa o incompleta.

7.6. Web Hosting compartido - Linux con cPanel o Windows con Plesk

El **Ciente** entiende que contrata un servicio compartido, en el que tiene limitantes, no tiene la administración completa y puede verse afectado por el comportamiento de otros usuarios.

7.6.1. Uso de los recursos de servicios compartidos

El **Ciente** entiende que los servicios compartidos tienen limitantes y prohibiciones para asegurar el buen desempeño de todas las cuentas que comparten el servidor. Las siguientes son las limitantes:

- El número de conexiones simultáneas por servicio desde una misma IP, no deben exceder los siguientes valores: servicios web como HTTP permite 30 conexiones, servicios de bases de datos como MYSQL/SQLServer permite 30 conexiones, servicios de correo como POP3/IMAP/SMTP permite 20 conexiones por cuenta de correo por hora.
- El número de mensajes de correo enviados no debe exceder los 350 correos por hora por cuenta de hosting (por usuario de cPanel o Plesk). Está prohibido el uso de robots o similares que tengan la intención de automatizar el envío de correo, con la finalidad de enviar 350 mensajes cada hora, durante las 24hrs del día.
- Está prohibida la ejecución de CronJobs (o tareas programadas) con ejecuciones menores a 2 minutos o tiempos inferiores al tiempo de ejecución del código del cronjob. El número de cronjobs por cuenta de hosting no debe exceder de 10 cronjobs.
- Los Chats, sistemas de comunicación en vivo e IRC están prohibidos en este servicio.

- Una cuenta de hosting (un usuario en cPanel o Plesk) no puede consumir más del 10% de recursos de CPU o RAM del servidor en el cual está hospedada.
- Las cuentas de hosting (un usuario de cPanel o Plesk) no podrán tener un número excesivo de inodos, cualquier cuenta con más de 100,000 inodos puede ser removida de nuestro sistema de respaldo para prevenir sobrecarga y cualquier cuenta excediendo los 250,000 inodos está en riesgo de ser suspendida, **HostDime** enviará una advertencia por correo y si no es tomada ninguna acción por el usuario la cuenta será suspendida. Cada archivo cuenta como un inodo, esto incluye tanto el contenido de la página como los correos electrónicos.
- Las cuentas de hosting solamente podrán almacenar archivos directamente relacionados con los sitios web HTTP. Ejemplos de uso del espacio no permitido son, sin limitarse a: cómputo distribuido/grid/científico, almacenamiento de datos personales, warehouse, almacenamiento de respaldos, etc. **HostDime** determinará si los archivos son necesarios para el funcionamiento de la web, de lo contrario el **Cliente** deberá eliminarlos de su cuenta. Si el **Cliente** tiene alguna duda sobre algún contenido puede consultar al equipo de soporte.

El **Cliente** acepta que **HostDime** utilizará sus propios métodos para medir los límites, los resultados dados por los métodos de medición de **HostDime** serán los únicos considerados al aplicar esta cláusula. Cualquier sitio que viole estas limitaciones será suspendido o incluso cancelado según la gravedad y reincidencias que tenga en el abuso.

A pesar que **HostDime** hace todo lo posible por evitar el envío de correo SPAM en sus servidores, en ocasiones el comportamiento de los usuarios que comparten el servidor puede causar bloqueos de correos por listas negras. El **Cliente** reconoce que estar listado en una lista negra no es culpa de **HostDime** si no del compartamiento de algún usuario que comparte el servicio. **HostDime** apoyará al **Cliente** a quitar de listas negras las direcciones IP del servidor lo antes posible. El protocolo para sacar las direcciones IP del servidor de listas negras toma entre una semana y un mes, las facturas generadas en este periodo deben ser pagadas por el **Cliente**.

7.6.2. Dominios gratuitos en servicios compartidos

HostDime prohíbe estrictamente al **Cliente** hospedar dominios gratuitos, exceptuando aquellos otorgados a organismos e instituciones de educación acreditados.

7.6.3. Respaldos del servicio compartido

HostDime realiza un respaldo diario y otro semanal de sus archivos, sin embargo, **HostDime** no asegura que dichos respaldos estén íntegros, confiar en que estos respaldos estén íntegros corre bajo la responsabilidad del **Cliente**. **HostDime** recomienda al **Cliente** hacer además respaldos en su computadora local o en un servidor FTP remoto. La restauración de un respaldo completo creado por **HostDime** tendrá un costo para el **Cliente** en el caso que el problema no haya sido causado directamente por **HostDime**. Para que **HostDime** puede restaurar un respaldo completo el servicio debe estar activo y al corriente con los pagos.

7.6.4. Complementos del servicio compartido

El servicio de hosting compartido (cPanel/Plesk personal/revendedor) tiene opcionalmente complementos, el **Cliente** manifiesta entender que los complementos por ser opcionales tiene costos individuales y en caso de requerir un complemento el **Cliente** deberá pagarlo.

7.6.5. Soporte del servicio compartido

El soporte de un servicio compartido incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato:

- ✓ Soporte de conexión de red y conexión eléctrica.
- ✓ Soporte de hardware
- ✓ Soporte de sistema operativo
- ✓ Soporte de panel de control

7.7. Servicio de streaming - mp3 o aac

7.7.1. Soporte para streaming

El soporte para un servicio de colocación incluirá los siguientes tipos de soporte detallados antes en este contrato: Soporte de conexión de red y conexión eléctrica, Soporte de hardware, Soporte de sistema operativo, Soporte de panel de control.