



CONTRATO DE SERVIDOR DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS

Entre **IHOSTING SERVICIOS INTERNET LIMITADA. R.U.T: 76.351.470-6**, la que actúa representada por quién suscribe en representación, domiciliado para éstos efectos en **4 NORTE 1233 OF. C, VIÑA DEL MAR, CHILE**, en adelante **IHOSTING** y el **CLIENTE** que se individualizará al registrarse en el sistema de administración de **IHOSTING** (en adelante **PORTAL CLIENTES**) localizado en: <http://clientes.ihosting.cl/>, se ha convenido el siguiente contrato de prestación de servicios:

PRIMERO

El **CLIENTE** conviene en contratar, con **IHOSTING**, el servicio de **DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS** donde se proveerá en el centro de datos de **IHOSTING** el arriendo de espacio físico/virtual brindando infraestructura, conectividad, energía y climatización. Este Servidor podrá ser accesado o visitado, por los usuarios de la red **INTERNET**, para ello **IHOSTING** proveerá de una conexión dedicada; dicha conexión se realizará a través de múltiples líneas dedicadas de datos/comunicaciones. El **CLIENTE** contrata un ancho de banda de **100 Mbps NACIONAL** con una tasa de desagregación de **1:10** y **2 Mbps INTERNACIONAL** con una tasa de desagregación **1:1**, para cada servicio contratado. Sin perjuicio de lo anterior, estará la opción del **CLIENTE**, y sujeto a factibilidad técnica y disponibilidad a determinar por **IHOSTING**, de evaluar la contratación de velocidades distintas a las indicadas, cuando así el **CLIENTE** lo pudiera requerir.

SEGUNDO

Al contratar los servicios de **IHOSTING**, el **CLIENTE** declara ser mayor de edad de acuerdo a la ley chilena. De este modo, **IHOSTING** se reserva el derecho de admitir y caducar cuentas de clientes que no cumplan con dicha condición. El Servicio de **DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS** se prestará en la modalidad acordada en el presente contrato.

TERCERO

IHOSTING se compromete a prestar el servicio en forma continua las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**, garantizando un **UPTIME** de un **99,8% (Anual)** salvo cuando por razones fortuitas o de fuerza mayor no imputables a **IHOSTING** el servicio no pueda ser provisto de manera continua, en situaciones tales como:

- Cortes prolongados del suministro eléctrico provocados por las compañías eléctricas, sea cual fuere la causa.
- Hechos de la naturaleza, que impidan dar un servicio óptimo o completo.
- Incendio en las dependencias de la empresa, provocadas por terceros u hechos ajenos a su voluntad, debidamente acreditados por los entes competentes, o en aquellos casos que fuera imposible prever o prevenir.
- Cortes de enlaces, ya sean Internacionales o Nacionales, proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
- Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.
- Mal Uso de las cuentas de acceso.
- Atentados Crackers/Hackers a nuestros sistemas.
- Robo de datos almacenados en nuestros servidores imputables al cliente.
- Robos, huelgas, motines y/o atentados terroristas a nuestras dependencias.
- Demora del Clientes en el cambio de DNS para la Activación del Servicio de dominios.
- Demora en el Traspaso de los DNS de la Empresa anterior a nuestra Empresa, en el inicio de los servicios.
- Demoras en la Propagación de DNS.

- A requerimiento de cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que por su imperio, requiera el servidor dedicado o el servicio proveído por alguno no dedicado, solicite el retiro o dada de baja de uno o varios servicios, solicite respaldos, y en general, cualquier situación en la que nuestra empresa esté obligada a cooperar con un proceso de investigación u sumarial, parte de algún proceso administrativo o judicial. La mantención, suspensión, término definitivo, y/o la restitución del servicio contratado dependerá del resultado, sentencia y/o resolución, en tanto este no sea proveído para actividades o prácticas determinadas como ilegales o reñidas con la moral y buenas costumbres, lo que deberá acreditarse por el cliente, de manera fehaciente.

Sin perjuicio del inciso anterior, **IHOSTING** cuenta con mecanismos de monitoreo de redes/sistemas, de firewall, entre otros, los que en ningún caso podrían garantizar por completo la continuidad del servicio, en virtud de situaciones tales como:

- Que el servicio de **SERVIDOR DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS** no sea administrado por **IHOSTING**, por lo que no se cuenta con acceso en calidad de administrador al sistema.
- Imposibilidad de control sobre aplicaciones/software que instale a su arbitrio el **CLIENTE**, considerando que toda aplicación instalada, abre una brecha de seguridad ante vulneraciones, sean o no conocidas.

Lo anterior da cuenta de que **IHOSTING** entrega la infraestructura requerida y objeto de este contrato, siendo recomendable que el **CLIENTE**, realice y mantenga una copia de seguridad (en calidad de "backup"), de toda la información que haga residir en el mismo. Con todo, el **CLIENTE**, a modo de resguardar su información puede solicitar los servicios de respaldo adicionales.

En virtud de lo expuesto en esta cláusula, **IHOSTING**, no se hace responsable por la pérdida de datos en el servidor de **SERVIDOR DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS** causada por usuarios, fallos en el servidor o actualizaciones, como tampoco podrá asumir responsabilidad alguna por hechos fortuitos y de fuerza mayor, sean físicas o virtuales de los que sea sujeto, y en general, por cualquier causa que no le sea atribuible.

Se excluirá en lo pertinente de esta cláusula, aquellos puntos que no sean aplicables, cuando el **CLIENTE** contratare servicios adicionales de respaldo (**ON/OFF SITE**).

CUARTO

IHOSTING, se compromete expresamente, a que ante cualquier evento distinto a las causales y hechos descritos en el Artículo precedente, proporcionará un servicio óptimo en virtud de lo solicitado por el **CLIENTE** y en condición de estable. De igual forma, **IHOSTING** se compromete a dar solución a los contratiempos o problemas de que le sean imputables, en un plazo no superior de 48 Horas.

QUINTO

La información confidencial de la cual tome conocimiento **IHOSTING**, como resultado de la prestación de los servicios, es de propiedad exclusiva del **CLIENTE**. En consecuencia, **IHOSTING** no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del **CLIENTE**.

Esta obligación será extensiva para todos lo dependientes de **IHOSTING**. Las restricciones de uso y revelación de la información y por tanto la obligación de confidencialidad de la misma no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial que:

- 1) A la fecha de la revelación, la información ya era de dominio público
- 2) Si **IHOSTING** o sus representantes fueron válidamente requeridos o notificados por un tribunal de justicia o por una autoridad gubernamental o administrativa, para revelar la existencia y/ o contenido de la información confidencial. En el evento que esto ocurra

IHOSTING deberá informar por escrito al **CLIENTE**, a más tardar dentro del quinto día hábil del requerimiento.

SEXTO

De los tipos de servicios, sus respectivos soportes y monitoreos, y de la seguridad en general.

A. CO-LOCATION NO ADMINISTRADOS – EQUIPO PROVISTO POR CLIENTE

Deberán ser administrados de manera directa, única y exclusivamente por el **CLIENTE**. El **CLIENTE** afirma tener conocimientos técnicos suficientes para su administración ya que en esta modalidad la configuración, gestión y funcionamiento correcto es de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**.

SOPORTE TECNICO

En la modalidad de **CO-LOCATION NO ADMINISTRADOS** en cualquiera de sus planes, se limitará a la conectividad, energía y climatización. El **CLIENTE** tendrá soporte gratuito para todo lo que se refiera a la conectividad, no así al hardware del equipo, cualquier problema derivado imputable directamente al **CLIENTE** podrá ser atendido en cuyo caso el soporte técnico de **IHOSTING** tendrá un costo adicional, previa factibilidad, de **U.F. 1 (UNA UNIDAD DE FOMENTO)/Hora + IVA**. El **CLIENTE** afirma tener conocimientos suficientes para administrar el **SERVIDOR/EQUIPO**, sea él o por medio de asesores propios. **IHOSTING** no presta soporte sobre la administración del **SERVIDOR/EQUIPO** ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc. Se deja constancia que bajo esta modalidad **IHOSTING** entrega lo necesario para que el **CLIENTE** administre íntegramente el mismo sin intervención alguna por parte de **IHOSTING**.

B. CO-LOCATION ADMINISTRADOS – EQUIPO PROVISTO POR CLIENTE

Se caracterizan porque no necesitan elevados conocimientos técnicos por parte del **CLIENTE**. En esta modalidad **IHOSTING** se encarga de actualizar y mantener siempre en correcto funcionamiento el **SERVIDOR/EQUIPO**.

SOPORTE TECNICO Y MONITOREO

En la modalidad **ADMINISTRADO** el soporte ofrecido por **IHOSTING** es global manteniéndose actualizado y monitoreado permanentemente el **SERVIDOR/EQUIPO** y realizándose las intervenciones técnicas necesarias en todo momento con carácter gratuito en todo aquello que se refiera directamente a conectividad y licencias de Panel de Control incluyéndose en el soporte técnico los servicios que se prestan a través de estas licencias. En ningún caso se presta soporte sobre cualquier tipo de software instalado por el **CLIENTE** o por **IHOSTING** a petición del mismo.

C. SERVIDORES DEDICADOS NO ADMINISTRADOS – EQUIPO PROVISTO POR IHOSTING

Deberán ser administrados directa, única y exclusivamente por el **CLIENTE**. El **CLIENTE** afirma tener conocimientos técnicos suficientes para su administración ya que en esta modalidad la configuración, gestión y funcionamiento correcto es de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**.

SOPORTE TECNICO

En la modalidad de **SERVIDORES DEDICADOS** en cualquiera de sus planes, se limitará al hardware y a la conectividad. El **CLIENTE** tendrá soporte gratuito para todo lo que se refiera al hardware y a la conectividad salvo que el problema sea imputable directamente al **CLIENTE** en cuyo caso el soporte técnico de **IHOSTING** tendrá un costo adicional, previa factibilidad, de **U.F. 1 (UNA UNIDAD DE FOMENTO)/Hora + IVA**

El **CLIENTE** afirma tener conocimientos suficientes para administrar el **SERVIDOR**. **IHOSTING** no presta soporte sobre la administración del **SERVIDOR** ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc.

Se deja constancia que bajo esta modalidad **IHOSTING** da en arrendamiento el **SERVIDOR** para que el **CLIENTE** administre íntegramente el mismo sin intervención alguna por parte de **IHOSTING**.

D. SERVIDORES DEDICADOS – EQUIPO PROVISTO POR IHOSTING

Se caracterizan porque no necesitan elevados conocimientos técnicos por parte del **CLIENTE**. En esta modalidad **IHOSTING** se encarga de actualizar y mantener siempre en correcto funcionamiento el **SERVIDOR**.

SOPORTE TECNICO Y MONITOREO

En la modalidad **ADMINISTRADO** el soporte ofrecido por **IHOSTING** es global manteniéndose monitoreado y actualizado permanentemente el **SERVIDOR** y realizándose las intervenciones técnicas necesarias en todo momento en todo aquello que se refiera directamente a hardware, conectividad y licencias de Panel de Control incluyéndose en el soporte técnico los servicios que se prestan a través de estas licencias. En ningún caso se presta soporte sobre cualquier tipo de software instalado por el **CLIENTE** o por **IHOSTING** a petición del mismo.

SERVIDORES PRIVADOS VIRTUALES (CLOUD-VPS) NO ADMINISTRADOS

Los servidores privados virtuales (**CVPS**) no administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad **NO ADMINISTRADO** pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, el **CLIENTE** del servidor privado no administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del mismo servidor. El servidor virtual no administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás. Las características de su condición de no administrado son las mismas que las de **SERVIDORES DEDICADOS** provistos por **IHOSTING**.

SERVIDORES PRIVADOS VIRTUALES (CLOUD-VPS) ADMINISTRADOS

Los servidores privados virtuales (**CVPS**) administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad **ADMINISTRADO** pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, el **CLIENTE** del servidor privado administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor virtual administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás. Las características de su condición de administrado son las mismas que las de **SERVIDORES DEDICADOS** provistos por **IHOSTING**.

SEPTIMO

SOPORTE TECNICO, EN GENERAL

IHOSTING se compromete a proveer asistencia técnica de **Lunes a Viernes de 09:30**

hasta 14:00 horas, y durante la tarde de 15:00 a 19:30 horas, vía telefónica/soporte online y a través de su **PORTAL CLIENTES** 24x7x365 (<https://clientes.ihosting.cl>). En caso de **EMERGENCIA**, entiéndase exclusivamente esta como la interrupción del servicio, el **CLIENTE** podrá comunicarse al teléfono móvil del ejecutivo de emergencias **993455948** de **IHOSTING**, las **24 horas**, de **Lunes a Domingo**, donde **IHOSTING** se reserva el derecho de continuar el procedimiento, en caso de que la solicitud no reúna los requisitos de emergencia.

IHOSTING responderá exclusivamente por los servicios proveídos de infraestructura informática, comprendiendo la conexión a la red **INTERNET**, su disponibilidad y seguridad mientras esté vigente el presente contrato. No asume, en consecuencia, responsabilidad alguna con respecto a lo que el **CLIENTE** obtenga en la red, como servicios provistos por **INTERNET**, lo que resulte o provoque la utilización en cualquiera de sus formas de la información que el **CLIENTE** pudiere colocar o transmitir a la red mediante este servidor, y todo aquello en lo cual **IHOSTING** no pudiera intervenir y se atribuya a la condición del **CLIENTE** y/o sus usuarios finales.

IHOSTING eventualmente puede agregar una "llave pública" de acceso al servidor, la que sólo será usada para situaciones específicas de mantención técnica del mismo, sin alterar en ningún caso los datos y controles de accesos que el **CLIENTE** realice. Con todo, **IHOSTING**, en los casos fundados y en que sea estrictamente necesario, indicará y notificará previa o contemporáneamente al administrador o contraparte, del acceso por las razones indicadas, las que sólo tienen por objeto mantener y asegurar la estabilidad y calidad del servicio. El **CLIENTE** podrá eliminar dicha "llave pública" o modificar las contraseñas de acceso por defecto en cualquier momento sin necesidad de notificar a **IHOSTING**.

DE LA SEGURIDAD, EN GENERAL

IHOSTING asegura medidas de orden físico, las que podrán aumentarse en cualquier tiempo, con la correspondiente notificación al **CLIENTE**, pero que a la fecha se identifican en el siguiente listado:

- Alarma
- Accesos controlados
- Acceso restringido por medio de puertas de seguridad (BASH)
- Acceso biométrico a salas de telecomunicaciones y servidores
- Monitoreo físico con cámaras de video
- Sensores de humedad/temperatura
- Sensores de humo
- Extintores de incendio
- Grupo Electrónico

Y a nivel lógico, se establece:

- Monitoreo 24x7 de la red
- Monitoreo 24x7 infraestructura
- Firewall físico
- Entre otros.

No obstante lo anterior, la vulnerabilidad de internet y los servicios informáticos es latente, no habiendo mecanismos a la fecha completamente seguros, por lo que **IHOSTING** en ningún caso será responsable respecto a la distorsión, pérdida, filtración o mal uso de los datos recolectados dentro del servidor, como tampoco de aquellos actos conocidos como ataques informáticos, que cualquiera de las medidas de seguridad precedentemente indicadas, no pudieran alcanzar.

TERMINOLOGIA

De acuerdo a la ciencia informática, de redes y todas aquellas relacionadas a la manipulación de los datos que estas originen, se entenderán sus conceptos técnicos dentro de su uso común o normal, y que ante su precisión, serán los diccionarios terminológicos establecidos para estas ciencias los que definan su alcance, tales como el Glosario confeccionado por la Asociación de Técnicos Informáticos de España (ATI), descargable en: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html

OCTAVO

Los equipos puestos en modalidad de arrendamiento que sean propiedad de **IHOSTING** como así también los equipos provistos por el **CLIENTE** que sean puestos en modalidad de **CO-LOCATION** en el datacenter propiedad de **IHOSTING** serán inventariados a través del **PORTAL CLIENTES** donde se mantendrá en todo momento actualizada una ficha del equipo con su correspondiente marca/modelo y número de serie. Cualquier equipo adicional que sea instalado procederá el mismo registro.

NOVENO

En el caso que el equipo puesto en colocación sea de propiedad del **CLIENTE**, **IHOSTING** no se responsabilizara directa ni indirectamente por la calidad técnica del equipo en sus partes y piezas físicas. Toda mantención o mejora de tal equipo es de responsabilidad exclusiva del **CLIENTE**.

Si el equipo puesto en colocación es propiedad de **IHOSTING**, **IHOSTING** se responsabilizara directamente por la calidad técnica del equipo en sus partes y piezas físicas. Toda mantención o mejora de tal equipo es de responsabilidad exclusiva de **IHOSTING**.

DÉCIMO

El **CLIENTE** el único responsable de poseer todas las licencias del software que llegue a instalar en el servidor salvo las que sean provistas y especificadas por **IHOSTING** en modalidad de arrendamiento quedando excluido de toda responsabilidad por cualquier otro software instalado.

DÉCIMO PRIMERO

Las condiciones comerciales del presente servicio podrán ser modificadas por **IHOSTING**, previa notificación al **CLIENTE** con una anticipación de al menos 30 días a la vigencia de las nuevas condiciones, al efecto se utilizará, como medio oficial de contacto el **PORTAL CLIENTES** y/o por medio del correo electrónico registrado en la información administrativa y/o técnica proporcionada por el **CLIENTE**. El **CLIENTE**, en caso de no aceptar las nuevas condiciones comerciales del presente servicio podrá ponerle termino al mismo, comunicando su intención en tal sentido a **IHOSTING** a través de su Portal Clientes, creando un ticket de asistencia, antes de la entrada en vigencia de las nuevas condiciones sin costo alguno para él, de lo contrario se entenderán estas aceptadas por el **CLIENTE**.

DÉCIMO SEGUNDO

EL **CLIENTE**, contrata el servicio de **SERVIDOR DEDICADO/CO-LOCATION/CLOUD-VPS**, y se obliga a pagar a **IHOSTING**, mensualmente, trimestralmente o anualmente el valor señalado, para la modalidad del servicio contratado, dentro de los primeros 5 días de contratado el servicio.

DÉCIMO TERCERO

El **CLIENTE** recibirá de parte de **IHOSTING** recordatorios del vencimiento con los valores a cancelar e instrucciones para su pago, con al menos 5 días de anticipación a la fecha de renovación del mismo. Dichos recordatorios se repiten 1 día antes del vencimiento, adicionalmente es enviado un último aviso el día de su vencimiento. Una vez notificado y

aprobado el pago conforme las indicaciones establecidas, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual y sucesivo en base a los mismos términos y cláusulas de este contrato.

En Caso de Mora o simple retardo en el pago del servicio contratado **IHOSTING** suspenderá dicho servicio. La reposición del servicio se hará una vez que se paguen todos los cargos pendientes y adeudados por el **CLIENTE** además del cargo de corte/reposición de servicio por un monto **U.F 0,3 (CERO COMA TRES UNIDADES DE FOMENTO) IVA Incluido**.

DÉCIMO CUARTO

El presente contrato tendrá una vigencia de **12 meses** a contar de la fecha de aceptación del mismo. El contrato, sin embargo, se renovará tácita y automáticamente, por periodos iguales y sucesivos de tres meses, si ninguna de las partes da aviso de término con a lo menos sesenta días de anticipación al vencimiento del período que estuviese en curso, el **CLIENTE** podrá poner término anticipado a través de su **PORTAL CLIENTES** (<http://clientes.ihosting.cl>) creando un ticket de asistencia para el correspondiente reembolso total del monto pagado en un plazo máximo de **10 días** de su compra. Según el artículo 3º bis de la ley n°. 19.496 de protección de los consumidores.

Posterior a la fecha indicada **IHOSTING** no realizará devoluciones totales de dinero a aquellos clientes, que hubieron cancelado en forma anticipada, por periodos superiores a un mes y que deseen ponerle término a dicho contrato con anticipación al termino de los periodos cancelados, a excepción de que **IHOSTING**, no cumpla con un servicio óptimo, y que sea exclusivamente de su responsabilidad tal como se estipula en este contrato (TERCERA CLAUSULA DEL PRESENTE).

No obstante a lo anterior, en el caso que el **CLIENTE** desee poner término anticipado a este contrato **IHOSTING** tendrá derecho a cobrar las rentas atrasadas y aquéllas que falten para el término del periodo contratado, por concepto de valuación anticipada y convencional de perjuicios.

DÉCIMO QUINTO

IHOSTING, dispone que los pagos de cualquiera de sus servicios, tanto mensual, semestral o anual, pueden ser pagados a través del sistema Webpay Plus con cargo a tarjetas de crédito o Redcompra (debito) operadas y administradas por transbank S.A, o bien, en nuestra cuenta corriente:

Nº **058-01624-04** del **Banco de Chile**, a nombre de **IHOSTING SERVICIOS INTERNET LIMITADA**.

Y posteriormente remitir llamando al 322768037 (Viña del Mar) o 225854267 (Santiago) los datos de la boleta de depósito/transferencia electrónica de fondos (TEF), indicando primeramente el RUT del **CLIENTE** correspondiente al servicio contratado. También puede remitir dicha información a nuestro correo electrónico a transferencias@ihosting.cl adjuntando una imagen digitalizada de la boleta o ingresar través de su **PORTAL CLIENTES** (<https://clientes.ihosting.cl>) y notificar dicho pago con los datos solicitados.

Cualquier producto adicional, como por ejemplo: licencias, certificados SSL, dominios, etc. y/o cualquier otro producto que contratase el **CLIENTE** a **IHOSTING** estará debidamente expresado en USD\$ (Dólar Estadounidense), U.F (Unidad de Fomento) o CLP (Pesos Chilenos), en el caso del primero será convertido a moneda nacional (CLP) según dólar observado del Banco Central de Chile más 5 (cinco) pesos al día de emisión de la respectiva nota de cobro o factura electrónica.

DÉCIMO SEXTO

El **CLIENTE** tiene la obligación de otorgar y mantener correos electrónicos válidos como medios de contacto en todo momento, **IHOSTING** hará envío de mensajes a través del **PORTAL CLIENTES** y/o por medio del correo electrónico registrado en la información administrativa y/o técnica proporcionada por el **CLIENTE** para su contacto cuando el momento lo amerite, es responsabilidad del **CLIENTE** estar al tanto del contenido de estos mensajes sin poder alegar su desconocimiento, a su vez **IHOSTING** no se hará responsable en el caso de que los avisos de comunicaciones sean enviados a correos electrónicos desactivados o fuera de uso.

DECIMO SEPTIMO

El **CLIENTE** asume la total responsabilidad por el uso que le da al servicio contratado. **IHOSTING** no será responsable ante eventos que perjudiquen a terceros que hayan sido causados por una acción originada a partir del uso del servicio contratado por el **CLIENTE** y ocasionado por este mismo.

El **CLIENTE** se compromete a indemnizar los perjuicios originados a causa del uso del servicio que afecten a **IHOSTING**.

Los productos y servicios de **IHOSTING** son proporcionados tal como son y serán usados por el **CLIENTE** bajo su propio riesgo. **IHOSTING** no provee ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo garantías de lucro o satisfacción de cualquier propósito específico. **IHOSTING** no es responsable por daños de software o hardware, pérdida de datos o cualquier otra pérdida o daño personal o financiero como resultado del uso, o de la incapacidad de usar el servicio. Nuestro compromiso estará limitado al monto generado por los cobros del servicio.

DÉCIMO OCTAVO

Finalizado el presente contrato y no habiendo intención de renovar, se avisará al **CLIENTE** cuando se encuentren listos los equipos instalados propiedad del **CLIENTE** en el centro de datos de **IHOSTING** para su retiro o despacho. Transcurridos 30 días y no habiendo respuesta del **CLIENTE** desde el aviso referido, **IHOSTING** tendrá la facultad de cobrar por concepto de almacenaje un valor de 0,5 UF (**CERO COMA CINCO UNIDADES DE FOMENTO**)/ + IVA Mensual.

Si el **CLIENTE** no cancela el valor de almacenaje los equipos materia de este contrato y que no hayan sido retirados en un plazo de un año, se entenderán abandonados en favor de **IHOSTING**.

DECIMO NOVENO

El **CLIENTE** declara que todos los datos son **VERÍDICOS** y garantiza que la información entregada obedece a la verdad haciéndose responsable de acuerdo a la Ley en caso de entregar información maliciosa ó engañosa.

El presente convenio se firmará entre las partes en dos ejemplares y/o en su efecto el **CLIENTE** lo declara **ACEPTAR** con el solo hecho de enviar vía Internet el presente formulario electrónico.

VIGESIMO

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otra causa será sometida a mediación, conforme a las reglas del Centro de Arbitraje y Mediación V Región de la Cámara Regional del Comercio y la Producción Valparaíso A.G. Las partes declaran conocer y aceptar el Reglamento de Mediación. En caso que la mediación no prospere, la dificultad o controversia se resolverá mediante arbitraje conforme al reglamento pertinente del mismo Centro, vigente a esta fecha y que conocido y aceptado por los contratantes, se entiende parte integrante de éste contrato. Las partes confieren poder irrevocable a la Cámara Regional del Comercio y la Producción Valparaíso A.G. , para que, a

solicitud de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador o mediador, según correspondiere, de entre los integrantes del cuerpo arbitral y de mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación antes referido. En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, por lo que renunciamos expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

ANEXO 1 (Sobre SPAM / Envío de Correos Masivos)

IHOSTING considerara SPAM:

El acto de enviar correos no solicitados a cualquier tipo de destinatario, contenga este en su cuerpo opciones para ser removido o no, este mensaje sigue siendo SPAM, ya que el destinatario no solicitó dicha información.

Lo anteriormente señalado tiene cómo resultante una molestia para los usuarios que día a día tienen que leer y bajar correos no solicitados. Por lo tanto, **IHOSTING** tiene estrictamente prohibido permitir SPAM desde cualquier cuenta de correo alojada en sus servidores.

El **CLIENTE** se compromete a hacer uso correcto del servicio única y exclusivamente para sus operaciones diarias/normales, donde se excluyen el envío de mails masivos, newsletters, como también archivos alojado en los servidores de **IHOSTING** que pueda generar envíos masivos y/o SPAM. El **CLIENTE** se compromete en todo momento a mantener libre de virus los equipos que utilice para enviar correos a través de los servidores de **IHOSTING**.

En caso que el **CLIENTE** sea sorprendido enviando SPAM sea por acto voluntario o involuntario deberá pagar una multa de hasta **U.F 5 (CINCO UNIDADES DE FOMENTO) + IVA**, además de comprometerse a solucionar el problema en forma inmediata y definitiva.

ANEXO 2 (Listas Negras - DNSBL/RBL)

IHOSTING considerara listas negras:

Una lista negra DNSBL es una lista accedida mediante una consulta DNS que registra direcciones IP que envían, voluntaria o involuntariamente, SPAM. En un punto determinado del proceso de recepción del correo electrónico el MTA (Servidor de Correo) realiza un chequeo de recepción y si la respuesta de la consulta es positiva, indicando que la dirección IP del emisor se encuentra en la lista negra, la recepción del mensaje es rechazada. La ventaja de un DNSBL es que registra direcciones IP, no direcciones de correo electrónico u otros parámetros que fácilmente se pueden alterar.

Debido a la naturaleza de cada DNSBL no existe manera de garantizar la rápida exclusión de la IP del servidor y/o segmento de red añadida, sin embargo, detectada esta inclusión **IHOSTING** coordinara y ejecutara inmediatamente la remoción según el procedimiento que cada DNSBL dictamine para estos efectos, no cabiendo responsabilidad alguna por parte de **IHOSTING** el tiempo de propagación que esto tome por parte de cada DNSBL.

IHOSTING no será responsable por la inclusión en listas negras de las IP que le otorgue el proveedor de internet (ISP) al **CLIENTE** y que a razón de este hecho haya dificultad en el uso del servicio otorgado por **IHOSTING**.

ANEXO 3 (Ancho de Banda)

IHOSTING considera ancho de banda:

Se utiliza como sinónimo para la tasa de transferencia de datos y/o la cantidad de datos que se puedan llevar de un punto a otro en un período dado (generalmente un segundo). Esta se expresa generalmente en megabits (de datos) por segundo (mbps).

En caso que el **CLIENTE** sea sorprendido haciendo uso abusivo del ancho de banda y que a su vez degrade la red de **IHOSTING** y/o de terceros ya sea por acto voluntario o involuntario **IHOSTING** tendrá la facultad de aplicar sin previa consulta al **CLIENTE** los filtros de red (traffic shapping) que estime conveniente y/o suspender inmediatamente el servicio como así también el **CLIENTE** deberá pagar una multa de hasta **U.F 5 (CINCO UNIDADES DE FOMENTO)** + IVA, además de comprometerse a solucionar el problema en forma inmediata y definitiva.



REGLAMENTO DATACENTER IHOSTING

Al momento de ingresar los equipos al Datacenter y con la finalidad de incrementar al máximo nuestras medidas de seguridad y eficiencia en la atención, solicitamos tener en cuenta esta sencilla normativa:

INSTALACION EN EL DATACENTER:

1. Los equipos que ingresen al Datacenter deberán contar con su sistema operativo y servicios previamente instalados.
2. Los equipos no deben venir con cables adicionales, todos los cables son provistos por el Datacenter
3. En el caso de que el equipamiento sea rackeable, debe contar con su respectivo kit de montaje e ingresar con los rieles apornados. Todos los racks cumplen con las medidas estándares de 19".
4. En el caso que el equipamiento disponga de una fuente de poder redundante, debe dar aviso con anticipación a fin de disponer de los elementos necesarios para realizar la instalación correspondiente.
5. Horarios de ingreso/retiro y montaje de equipos

Ingreso y/o retiro de Equipos	Lunes a Viernes de 9:30 a 12:00 – 18:00 a 19:30
Montaje de equipos	Lunes a Viernes de 9:30 a 18:00

Nota: Horarios especiales coordinar directamente con Plataforma de Soporte.

USO DEL DATACENTER:

Una vez que los servicios ya se encuentren instalados en el Datacenter, solicitamos la máxima cooperación posible respecto de las siguientes normas:

1. Todos los trabajos de ingreso, retiro o remplazo de equipos deberán ser coordinados y aprobados comercialmente con al menos 24 horas de anticipación en horario hábil, con la finalidad de disponer de los elementos necesarios para realizar los trabajos adecuadamente.

2. Acceso a Datacenter:

Horario hábil Lunes a Viernes - Mañana de 9:30 a 14:00 Tarde de 15:00 a 19:30	Aviso de ingreso con mínimo de 1 hora de anticipación en http://clientes.ihosting.cl/
Horario no hábil	Contacto mediante la Plataforma de Soporte al +56-9-93455948

3. Tiempo de trabajo al interior del Datacenter:

El tiempo máximo de permanencia en el Datacenter es de 2 horas.

4. Acceso de Personal:

Se permite un máximo de 2 personas por empresa al interior del Datacenter.

5. Equipos dañados en software o hardware:

El cliente podrá tomar la decisión de sacar el o los equipos del Datacenter cuando estos tengan un daño físico o lógico y si la estimación de tiempo para solucionar el problema supera las 2 horas establecidas en el punto 3.

Observaciones:

- Las solicitudes de urgencia serán atendidas en forma especial, entendiendo que estas representan una situación de contingencia que debe ser resuelta en el menor tiempo posible.