


Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio

Hosting web y correo electrónico para CLIENTE

	Elaborado por: Eduardo Díaz Comellas	
	Fecha creación: 08/9/2008	
	Última modificación: 15/05/2009	
Revisado por:	Eduardo Díaz Comellas	Firma:
Aprobado por:	Lourdes Sánchez da Cruz	Firma:
Referencia: Hosting web/correo--v1.1	Páginas (incluyendo portada): 36	

Índice

Naturaleza del Contratato.....	3
1. Servicios regulados por este contrato.....	4
2. Precios y forma de pago.....	6
3. Entrada en vigor, duración y prórroga.....	10
4. Obligaciones y responsabilidades de ULTREIA.....	12
5. Obligaciones y Responsabilidades del CLIENTE.....	16
6. Nivel de servicio contratado y Fuerza Mayor.....	20
7. Finalización.....	22
8. Confidencialidad.....	23
9. Protección de datos personales.....	24
10. Limitación de Garantía y Responsabilidad.....	26
11. Legislación y tribunales aplicables.....	27
12. Acceso a los servicios.....	29
12.1. Servicio de correo electrónico.....	29
12.2. Hosting web.....	31
13. Información de contacto	33
ANEXO A: Características de los planes de hosting.....	34
ANEXO B: CONDICIONES PARTICULARES.....	35
ANEXO C: DATOS DE ACCESO.....	36

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	2 de 36



Naturaleza del Contratato

De una parte, Ultraia Comunicaciones S.L. (en adelante ULTREIA) con NIF: B-36903193 y domicilio social en Centro Comercial Ciudad Unversitaria, Local A4, Ctra. Marcosende s/n, 36310, Vigo, España, Sociedad de Responsabilidad Limitada inscrita en el Registro Mercantil de Pontevedra, hoja PO-30158, tomo 2709, libro 2709, folio 80 .

De otra parte, el contratante (en adelante CLIENTE), persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación y declara conocer y aceptar libremente, tras informarse del servicio y su funcionamiento, el presente contrato.

Ambas partes, ULTREIA y CLIENTE, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes condiciones y cláusulas.

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que el cliente accede y utiliza el Plan de Hosting de ULTREIA elegido, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del cliente a ULTREIA.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	3 de 36

1. Servicios regulados por este contrato

Las condiciones recogidas en este contrato serán de aplicación a los siguientes Planes:

- HOSTING 1G.
- HOSTING 100M
- WEB1G.

Las características técnicas de cada uno de los planes de hosting, expresadas en el apartado anterior, vienen determinadas en este contrato y en sus anexos y se encuentran permanentemente actualizadas en la página web de ULTREIA.

En este anexo se recogen, también, las ampliaciones disponibles para cada Plan de Hosting.

ULTREIA se reserva el derecho de modificar las características y condiciones de los Planes de Hosting regulados por este contrato. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de publicar en su página dicha modificación, informando al cliente con un aviso on-line y/o remitirlo por correo electrónico.

El cliente, una vez le sea comunicada la modificación correspondiente, dispone del plazo de 7 días para resolver el contrato si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias, obteniendo la devolución del pago de la parte proporcional no consumida. Ahora bien, pasado este plazo sin comunicación en contrario, se entenderá que acepta las nuevas condiciones

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	4 de 36

y, por lo tanto, la baja antes del vencimiento no dará lugar a devolución alguna, salvo en aquellos casos en los que la legislación vigente prevea lo contrario.

El funcionamiento del Plan de Hosting elegido requiere, generalmente, disponer de un dominio. La regulación de los dominios se regirá por su normativa y su contrato correspondiente.

En las cuentas de correo POP3 o IMAP4, incluidas en los Planes de Hosting, el tiempo máximo garantizado de disponibilidad de los mensajes en el servidor es de 3 meses, ULTREIA no se responsabilizará de la permanencia de los mismos una vez transcurrido este periodo, ni en los casos señalados en la cláusula ARREGLAME.

No obstante lo recogido en el párrafo anterior, el tiempo máximo de disponibilidad de los mensajes almacenados en las carpetas “Trash o Papelera” y “Spam” de las cuentas de correo, será de 30 días, contados desde el momento de su recepción en dicha cuenta.

Todos los Planes de Hosting acogidos a este contrato se ofrecen bajo el sistema operativo LINUX.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	5 de 36

2. Precios y forma de pago

El alta en el Plan de Hosting contratado es gratuita.

Por la disponibilidad del Plan de Hosting contratado, el cliente pagará a ULTREIA el precio correspondiente que se recoge en este contrato y en sus anexos y siempre actualizado en <http://www.ultreia.es>

En los anexos se determinará, además, el precio de las ampliaciones disponibles para el Plan de Hosting elegido.

La periodicidad de pago de los Planes de Hosting será trimestral o anual, según cual haya sido la elección del cliente, durante la contratación, de entre las ofrecidas por ULTREIA para cada Plan de Hosting y recogidas en los anexos de este contrato.

Las ampliaciones contratadas para los Planes de Hosting tendrán la misma periodicidad (trimestral o anual) que tenga el Plan de Hosting al que se asocien, excepto en el caso de la transferencia que será siempre mensual.

Forma de pago: El pago de los Planes de Hosting será siempre por adelantado en el momento de su contratación y se realizará domiciliación bancaria o transferencia bancaria.

La renovación de los Planes de Hosting también se abonará por adelantado, mediante domiciliación bancaria en la cuenta corriente facilitada por el cliente (método recomendado) o a través de transferencia.

En el caso de las ampliaciones, su forma de pago será mediante domiciliación bancaria o transferencia bancaria en su primera contratación y su renovación se realizará de forma automática mediante domiciliación bancaria (método recomendado) o a transferencia.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	6 de 36

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, en el caso de la ampliación de 1 GB de Transferencia Puntual, este recurso tiene una duración limitada en el tiempo ya que se extingue una vez transcurrido el mes natural en el que se contrató. Por lo que si el cliente desea continuar con la misma, deberá volver a contratarla el mes siguiente.

Los datos necesarios para realizar la transferencia bancaria se facilitan en el formulario de contratación cuando se elige esta opción de pago, en todo caso esta información le será remitida por correo electrónico.

El pago por transferencia bancaria lleva un cargo adicional de 2 euros más IVA en concepto de gastos de gestión. Además el cliente deberá remitir por fax, al número 996123899, el justificante de pago.

ULTREIA no iniciará las gestiones relativas a la solicitud correspondiente mientras no reciba el importe de estos servicios a través de los medios de pago indicados en cada caso.

En el caso de que se supere la transferencia incluida en el Plan de Hosting contratado, el sitio web se desactivará temporalmente y en su lugar, se mostrará una página de cortesía de ULTREIA. Este hecho se notificará al cliente quien podrá elegir entre:

- Contratar una de las ampliaciones de transferencia descritas en el anexo de este contrato y en <http://www.ultreia.es/>.
- Cambiarse a un Plan de Hosting superior.
- Esperar hasta que termine el mes en curso, reactivándose de nuevo a continuación.

El cliente podrá vigilar el caudal transferido mediante el indicador del

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	7 de 36



Panel de Control y para evitar la situación antes descrita, podrá contratar una de las ampliaciones de transferencia disponibles para su Plan de Hosting

Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al cliente, ULTREIA cobrará una tarifa adicional de 3 euros.

Las cantidades mencionadas a lo largo de este contrato, en su anexo y en la página web de ULTREIA no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). No obstante, el cliente deberá abonar el IVA que corresponda al producto contratado.

ULTREIA se reserva el derecho a suspender la prestación del servicio contratado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro hasta la resolución de la misma. Si el cliente no procediera a su pago después del previo aviso y de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento del contrato por su parte.

La desactivación por impago supondrá la eliminación de todos los datos asociados al Plan de Hosting. Si el cliente vuelve a contratar dicho Plan, deberá dar de alta de nuevo todos los datos.

La falta de pago de las ampliaciones, citadas en el Anexo de este contrato, ocasionará la interrupción del Plan de Hosting al que vayan asociados.

ULTREIA se reserva el derecho a modificar el precio de los Planes de Hosting regulados por este contrato. En dicho caso, se notificará al cliente tal modificación antes de que se vea afectado por la variación en la siguiente factura que se le emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver el presente contrato causando la baja del servicio en el momento que finalice el periodo que tuviera pagado.

El cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales a partir

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	8 de 36



de la fecha de alta inicial del Plan de Hosting para resolver el presente contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno, no se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del contrato.

Tras el ejercicio de este derecho, ULTREIA reintegrará al cliente la cuantía abonada por la prestación del Plan de Hosting; en ningún caso podrá reintegrar al cliente la cuantía desembolsada en concepto de registro del nombre de dominio debido a que por la naturaleza de la prestación es imposible llevarlo a cabo, ya que el nombre de dominio continuará siendo propiedad del titular a cuyo nombre se obtiene. Asimismo, el cliente deberá pagar la cuantía correspondiente al consumo de transferencia realizada durante el periodo de Plan efectivo.

Dicho reintegro no tendrá lugar en aquellos casos en los que sea imposible realizarlo debido a la naturaleza del servicio. Tampoco se procederá a dicho integro en los supuestos en los que el cliente hubiera disfrutado del servicio, ni en los supuestos de incumplimiento de los términos del contrato por parte del cliente

Fuera del plazo de garantía al que se refiere este apartado, el cliente no tiene derecho a devolución alguna por el cese voluntario y anticipado del plan contratado, exceptuando aquellos casos en los que la legislación vigente así lo prevea

ULTREIA podrá remitir sus facturas de manera telemática con plena validez legal ya que utiliza para ello el certificado clase 2 A, aceptado por la AEAT, de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, cumpliendo la normativa vigente en esta materia y, por lo tanto, garantizando la autenticidad del origen y la integridad del contenido.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	9 de 36

3. Entrada en vigor, duración y prórroga

El presente contrato entra en vigor en el momento de su formalización, es decir, cuando una vez abonado el Plan de Hosting contratado, el cliente tiene la posibilidad de acceder al mismo.

El contrato tendrá duración trimestral o anual, dependiendo del plazo de facturación elegido por el cliente en el formulario de contratación, a partir de la formalización del contrato y se prorrogará de forma automática por idénticos periodos de tiempo.

En cada renovación tácita no se enviará copia del contrato actual, entendiéndose siempre vigente el publicado en ese momento en la página Web que recoge la versión más actual

El contrato no se dará por finalizado mientras el cliente no proceda a dar de baja el Plan de Hosting mediante notificación escrita a ULTREIA. La baja será automática y se producirá en ese mismo momento, lo que deberá ser tenido en cuenta para evitar la pérdida de la información alojada en el servidor.

La baja voluntaria de un servicio, producida con anterioridad al vencimiento pagado, no supone la devolución de la parte proporcional no consumida, excepto en aquellos casos en los que la legislación vigente prevea lo contrario.

Las ampliaciones para el Plan de hosting contratado pueden activarse o desactivarse en cualquier momento mientras el Plan de hosting se encuentre activo y al corriente del pago; ahora bien si una ampliación tiene un coste mensual adicional, el hecho de desactivarla antes de que venza el mes pagado por adelantado no supone la devolución de la parte proporcional no consumida, salvo en aquellos supuestos en los que la legislación vigente prevea lo

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	10 de 36



contrario.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	11 de 36

4. Obligaciones y responsabilidades de ULTREIA

En sus relaciones con el cliente, ULTREIA deberá actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad comercial, lealmente y de buena fe.

ULTREIA no puede garantizar que la disponibilidad de los Planes de Hosting sea continua e ininterrumpida durante el periodo de vigencia del contrato, debido a la posibilidad de problemas en la red Internet, averías en los equipos servidores que son compartidos y otras posibles contingencias imprevisibles.

ULTREIA se reserva el derecho a interrumpir el Plan contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios. Aunque las tareas de mantenimiento se planifican normalmente en horarios “valle” (de 00:00 h a 06:00 h), de darse la necesidad se podrán acometer tareas de reparación y mantenimiento en otros horarios.

Por lo tanto, el cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores y renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a ULTREIA por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del Plan contratado, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente.

ULTREIA no es responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente. El acceso y uso de los Planes de Hosting es responsabilidad exclusiva del cliente, de tal manera que ULTREIA no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	12 de 36



directo o indirecto, que el cliente pudiera ocasionar a terceros.

No obstante todo lo anterior, si ULTREIA incumpliera los compromisos asumidos en este contrato por prestar un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, la responsabilidad de ULTREIA se limitará a la devolución del dinero cobrado por el Plan de Hosting afectado durante dicho periodo de interrupción calculado de manera proporcional.

En ningún caso ULTREIA acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los Planes de Hosting por no cumplir estos con las expectativas del cliente.

ULTREIA realiza copias de seguridad, sin embargo no se responsabiliza de la pérdida o del borrado accidental de los datos. De igual manera, no se garantiza la reposición total de estos datos debido a que en el tiempo transcurrido entre la última copia y el borrado, los datos han podido cambiar. El Plan de Hosting contratado no incorpora en el precio la reposición de los contenidos salvados a través de las copias de seguridad realizadas por ULTREIA cuando esta pérdida sea provocada por causa imputable al cliente; la reposición sólo queda incluida en el precio del Plan cuando la pérdida del contenido sea debida a causas atribuibles a ULTREIA

Los Planes de Hosting están compartiendo equipos con otros servicios de igual naturaleza. Por este motivo, ULTREIA se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento del contrato en el caso de que advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los clientes o terceros que con él comparten el servidor.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	13 de 36

ULTREIA no se responsabiliza:

- Del contenido alojado en el espacio atribuido al cliente por el Plan de Hosting.
- De los errores producidos por los proveedores de acceso.
- De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.
- De las intrusiones de terceros en el Plan del cliente aunque se hayan establecido medidas razonables de protección.
- De la configuración defectuosa por parte del cliente.
- De los deterioros de los equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).

Como consecuencia de la naturaleza deL Filtro Antivirus Antispam Avanzado, ULTREIA no se hace responsable, ni acepta, ninguna reclamación del cliente o de un tercero, por el rechazo de algún mensaje de correo electrónico legítimo (tanto entrante como saliente), debido, entre otros motivos, a la posible concurrencia con medios técnicos externos de los que disponga el propio cliente.

ULTREIA ofrece, exclusivamente, en idioma castellano, los contratos de sus productos, la documentación adicional sobre los nombres de dominio, el procedimiento de contratación y toda la información publicada en su página web.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	14 de 36



Al finalizar el procedimiento de contratación, ULTREIA almacena en formato electrónico, una copia del correo electrónico que recibe el cliente, con el contrato personalizado del producto.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	15 de 36

5. Obligaciones y Responsabilidades del CLIENTE

El cliente debe cumplir con todos los términos y condiciones de este contrato en el ejercicio de su actividad profesional, además deberá actuar lealmente y de buena fe.

El cliente debe satisfacer la remuneración pactada, tal y como se recoge en el apartado 2 de este contrato.

El cliente no utilizará el Plan contratado de una manera contraria a la buena fe, al orden público y a la legislación vigente.

Mediante la contratación de este Plan, el cliente se compromete a:

- Guardar por su cuenta una copia de seguridad de los archivos de los Planes de Hosting con el fin de reponerlos si fuese necesario.
- Vigilar el tamaño de la transferencia con el fin de evitar que sufra consecuencias su servicio por corte del mismo al excederse del contratado. Para tal fin, el cliente dispone en el Panel de Control de las llamadas "tablas de consumo". Los sistemas de ULTREIA identifican la transferencia consumida por cada Plan de Hosting, evaluando la información de los ficheros de log del servidor web.
- El cliente se obliga a mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con ULTREIA, ya que constituye el medio de comunicación preferente para la gestión ágil y fluida en la prestación del Plan solicitado. Si el cliente quiere cambiar la dirección e-mail facilitada en el formulario de contratación como dirección de contacto deberá comunicarlo a ULTREIA, de manera que en ningún momento

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	16 de 36

quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes.

- ULTREIA se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

El cliente es el único responsable de la utilización y conservación del login y contraseña del panel de control ya que son los identificadores necesarios para el acceso a esta herramienta y que permiten contrastar a ULTREIA la autenticación del acceso del cliente y facilitar el permiso a las actuaciones que se soliciten. El uso de estos identificadores y la comunicación, incluso a terceras personas, se produce bajo la única responsabilidad del cliente.

El cliente tiene la total responsabilidad del contenido de su web, de la información transmitidas y almacenadas, de sus explotaciones, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar. En definitiva, el cliente es responsable respecto de las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del plan on-line, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de internet.

Se prohíbe el uso de los Planes de Hosting de forma contraria a la buena fe y, en particular, de forma no exhaustiva:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	17 de 36

los derechos de terceros.

- La publicación o la transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La utilización del servidor de correo y/o de sus direcciones de correo electrónico con fines de spam, mail bombing, phishing, escrow fraud, scam 419, pharming, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo.

El cliente indemnizará a ULTREIA por los gastos que ésta tuviera por imputarle en alguna causa cuya responsabilidad fuera atribuible al cliente, incluidos honorarios y gastos de los abogados de ULTREIA, incluso en el caso de decisión judicial no definitiva.

Debido a que los Planes de Hosting están compartiendo equipos el cliente debe desarrollar y/o administrar su Plan de Hosting respetando los estándares técnicos dispuestos por ULTREIA. En caso contrario será de aplicación lo dispuesto anteriormente.

El cliente, en virtud del presente contrato, no adquiere absolutamente ningún derecho o licencia a propósito del Plan de Hosting, de los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	18 de 36



derechos y licencias necesarios para el cumplimiento del presente contrato y únicamente para la duración del mismo. Para toda actuación que se exceda del cumplimiento de este contrato necesitará autorización por escrito por parte de ULTREIA.

El cliente reconoce y acepta la posibilidad de que de forma excepcional, y como consecuencia de la naturaleza del Filtro Antivirus Antispam Avanzado, pueda producirse el rechazo de algún mensaje de correo electrónico legítimo (entrante o saliente), exonerando a ULTREIA de cualquier tipo de responsabilidad al respecto. Además, el cliente declara conocer que los mensajes que atraviesan el Filtro Antispam Avanzado pasan por procesos de análisis automático y podrían, de ser preciso para el funcionamiento del servicio, revisarse de manera manual. En cualquier caso, el contenido de los mensajes es confidencial y sólo se accederá a ellos en caso de absoluta necesidad.

El cliente, con la aceptación del presente contrato, consiente expresamente el envío de las facturas relativas a la prestación del Plan de Hosting contratado a través de medios telemáticos, tal y como señala la normativa vigente en esta materia.

Las comunicaciones entre el cliente y el personal de ULTREIA deberán observar la adecuada corrección en las formas.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	19 de 36

6. Nivel de servicio contratado y Fuerza Mayor

El Acuerdo de Nivel de Servicio para los productos indicados en este documento está definido por la disponibilidad y el tiempo de respuesta a incidencias y consultas sobre el servicio.

Se define “disponibilidad” como el cociente entre el tiempo en el que el servicio está disponible y opera correctamente dividido entre el tiempo total.

$$D = \frac{TSA - TP}{T} * 100$$

Donde:

- D es la disponibilidad en %
- TSA es el tiempo de servicio acordado (24 horas, 7 días a la semana, excluyendo el tiempo en el que ocurran incidencias de Fuerza Mayor.)
- TP es el tiempo de parada (tiempo durante el que la publicación de páginas web no funciona)
- T es el periodo considerado en el cálculo

Se considerarán excepciones de cara al cálculo de disponibilidad, y no computarán para el cálculo de la disponibilidad contratada a Ultréia, las causas de fuerza mayor o falta de conectividad debido a motivos externos a ULTREIA. Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor. Si la suspensión en la prestación del servicio por esta circunstancia es superior a 2 meses este contrato se podrá cancelar a petición

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	20 de 36

de cualquiera de las partes.

Se define “tiempo de respuesta” como el tiempo transcurrido desde que se recibe un aviso de incidencia hasta que el personal de Ultreia inicia las tareas de resolución de la incidencias. El horario de asistencia será, en general, el horario de oficina de Ultreia, aunque puede contratarse servicio técnico 24x7 para emergencias. De no tener contratado servicio 24x7 para emergencias, o si la incidencia notificada no interrumpe gravemente el servicio, si el aviso se recibe fuera del horario laboral, se considerará como hora de recepción de un aviso la primera hora de la siguiente jornada laboral.

En los servicios indicados en este documento los parámetros de nivel de servicio son:

- Disponibilidad garantizada del 99,5% anual.
- Horario de atención a incidencias: 8x5 (Lunes a Viernes, no festivos, de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00h).
- Tiempo de respuesta de 8 horas laborables.

En caso de no poder cumplir este acuerdo de nivel de servicio por motivos imputables a ULTREIA, y tras notificación del cliente, se realizará un descuento sobre la siguiente factura según el siguiente cuadro:

Disponibilidad alcanzada	Descuento
99%	10%
98%	15%
97%	20%
93%	50%
<93%	75%

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	21 de 36

7. Finalización

El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concorra alguna de las siguientes:

- Mutuo Acuerdo de las partes.
- Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del Contrato.

Si el incumplimiento del cliente fuera la causa de resolución del contrato, ULTREIA se reserva el derecho a terminar de forma anticipada el presente contrato y, por lo tanto, a desposeer al cliente del servicio sin previo aviso, sin derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

En caso de rescisión del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a ULTREIA y frente a terceros.

A la finalización del contrato, ULTREIA podrá, a su discreción, borrar los contenidos almacenados en el espacio del hosting. No existirá obligación por parte de ULTREIA de eliminar los contenidos de las copias de seguridad. De existir algún software provisto o licenciado por ULTREIA al CLIENTE para la ejecución del servicio, éste deberá desinstalarlo al finalizar el contrato.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	22 de 36

8. Confidencialidad

Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

Esta obligación de confidencialidad persiste hasta dos (2) años después de finalizar este contrato. Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencialidad u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	23 de 36

9. Protección de datos personales

ULTREIA adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 sobre Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Los Datos de Carácter Personal que recoge son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan en el fichero correspondiente, denominado "CLIENTES", debidamente registrado en la Agencia Española de Protección de Datos.

ULTREIA, observando la normativa vigente en esta materia, informa de que los datos personales que se recogen a través de los formularios de contratación se incluyen en ficheros automatizados específicos de la empresa para el cumplimiento de los servicios, así como para el desempeño de las tareas de información, comercialización y otras actividades propias del grupo.

En aquellos casos en que ULTERIA figure como encargado del tratamiento asumirá las obligaciones establecidas en la LOPD y únicamente tratará los datos según las instrucciones del responsable del tratamiento, sin utilizarlos con fines distintos a los recogidos en el contrato celebrado al efecto.

El interesado podrá, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación reconocidos en la citada LOPD a través de cualquiera de las formas establecidas por la normativa aplicable.

ULTREIA no se hace responsable del incumplimiento por parte del cliente de la LOPD en aquello que a su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	24 de 36



El cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a mantenerlos actualizados, enviando un mensaje a ULTREIA. El cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	25 de 36

10. Limitación de Garantía y Responsabilidad

En ningún supuesto ULTREIA, ni los gerentes y altos cargos, administradores, accionistas, agentes o trabajadores dependientes de ella contraerán responsabilidad alguna por causa, directa o indirecta, relacionada con la utilización que haga el cliente del servicio de ULTREIA.

Las partes reconocen que la puesta en vigor de este contrato, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintos a los expresamente descritos en este contrato; y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la Ley.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	26 de 36

11. Legislación y tribunales aplicables

En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de este contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto a instancia de cualquiera de las partes y tras la comunicación por escrito a la otra, mediante arbitraje en la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Vigo, el arbitraje se celebrará en Vigo y será conducido de acuerdo con las normas de la ley de Arbitraje española 60/2003, de 23 de diciembre, y el Reglamento de la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Vigo.

En caso de que el conflicto sea planteado por un consumidor o usuario, se tramitará bajo el procedimiento previsto en el RD 231/2008, de 15 de febrero, a través del cual se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Vigo con renuncia a su propio fuero, si éste fuese otro. En el caso de consumidores o usuarios, se estará a lo dispuesto en la normativa procesal vigente.

Si el cumplimiento de este contrato resulta razonablemente posible, continuará durante el curso de cualquier desacuerdo y/o procedimiento arbitral o judicial.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	27 de 36



Si cualquier estipulación de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	28 de 36

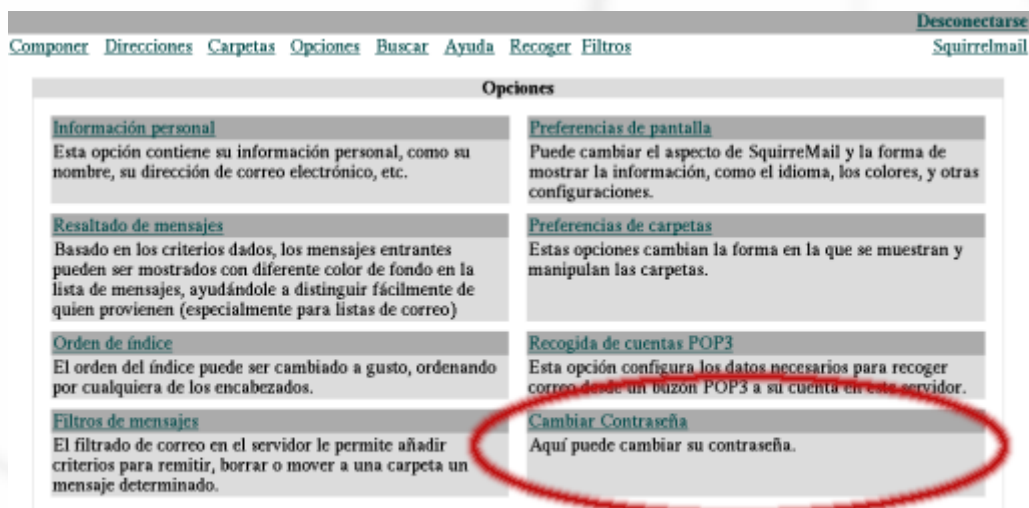
12. Acceso a los servicios

12.1. Servicio de correo electrónico

La configuración correcta de los programas de correo electrónico de los usuarios debe incluir (sustituyendo “DOMINIO” por el dominio contratado):

Servidor de correo entrante	- pop.DOMINIO - puerto 110
Servidor de correo saliente	- smtp.DOMINIO - puerto 25 - El servidor de correo saliente requiere autenticación
Servicio Webmail	http://webmail.DOMINIO

El cambio de claves del correo electrónico puede realizarlo cada usuario a través del webmail, en el menú “Opciones”:



The screenshot shows the Squirrelmail interface with the 'Opciones' menu open. The menu items are: Componer, Direcciones, Carpetas, Opciones, Buscar, Ayuda, Recoger, Filtros, and Desconectarse. The 'Opciones' menu is expanded, showing several sub-options: Información personal, Resaltado de mensajes, Orden de índice, Filtros de mensajes, Preferencias de pantalla, Preferencias de carpetas, Recogida de cuentas POP3, and Cambiar Contraseña. The 'Cambiar Contraseña' option is circled in red.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	29 de 36

Para acceder al panel de control del correo electrónico hay que cargar la dirección web:

<https://correo.ultreia.es/control>

Los datos de acceso están reflejados en el anexo B: Datos de acceso.

La creación de cuentas de correo se hace en la opción “Buzones”.



Para crear un nuevo buzón se introduce la dirección de email que se quiere crear, el login que tendrá el usuario (sólo admite letras, números y guiones, no pudiendo usarse caracteres acentuados, espacios, tabuladores, “@”, “ñ” ni signos de puntuación como “.” o “,”) y la contraseña del usuario. A continuación pulse en “Crear”. El alta de la cuenta es efectiva en menos de 5 minutos, tras la realización de varios procesos internos de comprobación y provisión. Es importante señalar que el “login” del usuario no tiene relación alguna con la dirección de correo electrónico, y sólo se utiliza a efectos de acceder al webmail o al buzón.

Para borrar un buzón hay que seleccionarlo en la lista de buzones activos. Al borrar un buzón se eliminan todos los correos que tuviera almacenados. Entre el borrado de un buzón y la creación de otro buzón con el mismo nombre deben pasar 10 minutos como mínimo.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	30 de 36

La creación de “alias” o “redirecciones” es simple también. Para ello hay que acceder a la opción de redirecciones:



Se debe introducir una dirección de origen (dirección original de los mensajes) y destino (cuenta de correo electrónico a la que se quiere que se redirijan los mensajes). La cuenta de origen debe pertenecer a un dominio autorizado para el usuario. Tras introducir estos dos cambios, se pulsa en “Crear/Modificar”, y la redirección quedará creada inmediatamente.

Para eliminar una redirección basta con seleccionarla en la lista de redirecciones. La baja es efectiva inmediatamente.

12.2. *Hosting web*

El hosting web tiene como objetivo albergar la página web y aplicaciones web que el cliente desee tener. Para subir las páginas al servidor se utilizará el protocolo FTP, accediendo al servidor indicado en el Anexo A: Condiciones Particulares.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	31 de 36



El directorio visible a través de web es 'www/DOMINIO'. Es en ese directorio donde deben depositarse las páginas que se quieran publicar.

Existe también un panel de control accesible en la dirección <https://hosting2.ultreia.es>, que puede usarse para cambiar claves de acceso, crear bases de datos MySQL, cuentas de FTP, etc. Los datos de acceso son los ya indicados anteriormente para el acceso FTP.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	32 de 36



13. Información de contacto

El interlocutor de Ultreia Comunicaciones para la gestión de los servicios indicados en este documento será Eduardo Díaz Comellas. Para cualquier aclaración se ruega que contacten con él:

Eduardo Díaz Comellas

Director técnico

Ultreia Comunicaciones S.L.

Teléfono: 986243324

Fax: 986123899

email: ediaz@ultreia.es

La notificación de incidencias se realizará mediante teléfono (986243324) o email (incidencias@ultreia.es). El procedimiento actualizado para presentación de incidencias puede consultarse en la web <http://www.ultreia.es>.

Dentro del Plan de Seguridad de Ultreia Comunicaciones S.L. Se contempla la existencia de una web con información de emergencia en caso de que la web principal de Ultreia esté fuera de servicio. Si se diera el caso de una contingencia de fuerza mayor, en la web de gestión de emergencias se encontrará la información actualizada del estado de la emergencia y los datos de contacto para obtener más información. La dirección de esa web es <http://www.ultreia.biz>.

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	33 de 36

ANEXO A: Características de los planes de hosting

Plan	Espacio	Transferencia	BBDD	Email	Dominio	Antispam
HOSTING 1G	1GB	1GB	1 MySQL	30	1	SI
HOSTING 100M	100MB	500MB	0	10	1	SI
WEB 1GB	1GB	1GB	1 MySQL	0	0	NO

Ampliaciones disponibles:

Nombre	Descripción
+1GBTRANS	1GB extra de transferencia mensual
+1GBHD	1GB extra de espacio en disco
EXTRAPROG	BBDD MySQL ilimitadas
+30EMAIL	30 cuentas de correo electrónico con Antispam avanzado.
+1DOM	1 dominio extra, con registro de dominio y 30 cuentas de email

Los precios de estos planes y ampliaciones están disponibles en la página web de ULTREIA: <http://www.ultreia.es>

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	34 de 36



ANEXO B: CONDICIONES PARTICULARES

Los datos del dominio y límites de servicio contratado son:

DOMINIO	DOMINIO
PLAN	PLAN
Extensiones	

Datos del CLIENTE:

Nombre / Razón social	NOMBRE_RAZON_SOCIALNOMBRE_RAZON_SOCIA L
CIF/NIF	CLIENTE_CIF
Dirección	CLIENTE_DIRECCION
Número de teléfono/FAX	CLIENTE_TELEFONO
Persona de contacto	CLIENTE_PERSONA_CONTACTO
Email de notificación	CLIENTE_EMAIL
Número de cuenta	CLIENTE_CUENTA

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	35 de 36

ANEXO C: DATOS DE ACCESO

Acceso a paneles de control:

Servicio	Dirección	Login	Clave
Correo electrónico	https://correo.ultreia.es/control	CLIENTE_LOGIN	CLIENTE_CLAVE
Hosting web	https://hosting2.ultreia.es	CLIENTE_LOGIN	CLIENTE_CLAVE

Título	Contrato, Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio	Subtítulo	Hosting web y correo electrónico para CLIENTE
Autor	Eduardo Díaz Comellas	Fecha aprobación	15/05/09
Referencia	Hosting web/correo--v1.1	Página	36 de 36