

## **POLITICAS DE USO ADECUADO (PUADE)**

### **I. Correo Electrónico y envío de mail**

1. El envío de e-mail masivo está absolutamente prohibido y no se permitirá bajo ninguna circunstancia. Incluso cuando sean dirigidos a bases de datos de clientes o se cuente con autorización de los mismos.
2. La utilización de alguno de los servidores de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico con los fines de spam no solicitado, mail bombing, phishing, pharming, estafa, fraude por fideicomiso, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo, serán causales inmediatas de término de los servicios.
3. La detección de un cliente enviando e-mail masivo es una causal de suspensión inmediata de los servicios. Si se sorprende por segunda vez a un cliente enviando e-mail masivos, sea intencional o no, de publicidad o de cualquier índole, el servicio se suspende en forma inmediata sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.
4. La utilización de servicios de otros proveedores para efectuar campañas publicitarias, haciendo referencia en dichas campañas a servicios alojados en YACHAY, también implica la suspensión del servicio, salvo autorización previa y por escrito de YACHAY.
5. La cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 200 correos electrónicos por dominio. En caso que se supere esta cantidad, los sitios se verán imposibilitados de seguir enviándolos hasta que pase el período de una hora.  
En el caso de los planes Hosti 100, Hosti 200 y Hosti Plus la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 500 correos electrónicos por dominio.
6. La cuenta que esté bajo el dominio, ejemplo: “midominio.pe”, que realice intentos de envío de correos a cuentas inexistente bajo ese dominio será bloqueada temporalmente y de manera automática. Esto se mide calculando el 30% del total de los correos enviados.
7. La cantidad máxima de login por una cuenta existente (total fallidos o satisfactorios) por hora es de 180 veces en el plazo de 60 minutos.
8. Cien (100) login fallido por cuenta inexistente, se bloqueará el IP de origen de manera automática por un tiempo indefinido.
9. El cliente solo puede enviar correos electrónicos a 25 contactos a la vez.
10. Se limita las conexiones SMTP a 500 conexiones por hora por dominio.
11. Solo se permite el envío de correos electrónicos con un peso de hasta 25MB.
12. La IP pública del cliente puede ser bloqueada al detectarse más de 25 intentos de

logueo fallidos hacia algún servicio de YACHAY dentro de un rango de 10 minutos. Este bloqueo permanecerá efectivo hasta por un máximo de 24 horas.

13. YACHAY se reserva el derecho de exigir el pago de todos los recursos que se hayan utilizado para dar solución a los problemas generados por estos envíos indebidos antes mencionados.

## **II. Recursos de los servidores**

1. Todos los servicios de hosting compartidos tienen límites en los recursos que pueden utilizar los clientes en los servidores. Sobrepasar estos límites implica la suspensión de los servicios esto con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de los servidores compartidos y no afectar a otros clientes. En el caso que un cliente presente dos o más suspensiones por este motivo, en el período de un año, será cancelado y eliminado de nuestros servidores sin posibilidad de queja o reclamo.

2. Cualquiera de las siguientes acciones provocará la suspensión de los servicios:

- a. Ejecutar procesos que utilicen más del 80% de la CPU por más de cinco minutos.
- b. Procesos que requieran más de 48MB de memoria o gran número de peticiones que disminuyan el procesamiento o funcionamiento del servidor.
- c. Utilizar más del 10% de todos los recursos del sistema disponibles en cualquier momento por más de 30 minutos.
- d. Alojamiento de aplicaciones que atenten contra el rendimiento de la máquina y, por ende, perjudiquen el correcto funcionamiento de los servicios de otros clientes por saturación del servidor.

## **III. Servicios no permitidos en YACHAY**

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

1. Distribución de software y descargas masivas, sin licencia de los autores respectivos.
2. Utilización de aplicaciones que utilizan altos recursos, los ya mencionados en el ítem II, 2.2 del presente documento.
3. Publicación, transmisión o retransmisión de cualquier contenido que resulte contrario a la legislación vigente.
4. Alteración o intervención por medios fraudulentos de páginas web, correos electrónicos, sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos.
5. Publicación o alojamiento de cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
6. Uso del Cron Job que se ejecute con frecuencia mayor de 15 minutos.
7. Cualquier otro uso que se encuentre sancionado por la legislación vigente.

Yachay no asumirá responsabilidad sobre las consecuencias de suspensión o cancelación de servicios frente a terceros si el usuario ha vulnerado las presentes políticas o existe un mandado de ley que nos indique que realicemos dichas acciones.

#### **IV. Seguridad, límites y versiones de PHP**

1. Dado que, en ocasiones, puede verse comprometida la seguridad de los datos alojados en los servidores, YACHAY actualiza automáticamente las versiones de las aplicaciones PHP más estables sugeridas por CPanel.net en todos sus servidores compartidos.

2. Estos procesos son realizados de manera automática, se brindará información por medio del correo electrónico de contacto cuando dichos procesos hayan sido realizados. Es responsabilidad del cliente revisar y actualizar sus sitios web u otros servicios de SVA, para evitar incompatibilidades con los servidores de YACHAY. No obstante, tomamos las precauciones necesarias, deshabilitando funciones que puedan afectar, mediante su utilización, la estabilidad del servicio.

3. No se permite la ejecución de scripts que saturen los recursos disponibles (ver ítem II, 2.2). Quienes deseen disponer de todos los recursos, deberán optar por un servicio que no sea compartido.

4. Por seguridad el parámetro de configuración PHP “register\_globals” ya no se encuentra activo por lo que las variables de programación deben ser declaradas explícitamente.

5. El envío de correos electrónicos por medio de la función MAIL() del lenguaje PHP deberá contar con un valor FROM verdadero, el remitente debe ser webmaster@eldominio de referencia. El ALIAS deberá ser configurado desde el panel de control. Asimismo deberán seguir los parámetros de la parte I de estas PUADE.

6. El modo de seguridad "safe\_mode" está activado por defecto. Esto significa que PHP corroborará que los scripts no abran, ejecuten, lean o escriban archivos de otro OWNER (propietario del archivo), mejorando de esta forma la seguridad de los datos de los sitios web. Cada usuario verá limitada su operación a los PATHS (directorios) accesibles vía FTP.

7. Por seguridad, se encuentra deshabilitada la ejecución de comandos del sistema operativo a través de la aplicación PHP (funciones exec(), system() y similares).

8. Todos los planes de hosting compartidos tienen parámetros limitantes para proteger la saturación de los servidores por sobreconsumo. Estos parámetros son:

- a. Límite de memoria máxima asignada para scripts = 200 MB.

- b. Peso máximo de archivos para subir por scripts = 10 MB.
- c. Tiempo máximo de ejecución de un scripts = 60 seg.
- d. Cantidad máxima de correo enviados por dominio = 200 por hora.
- e. Los permisos permitidos en los directorios web son 775 y de los archivos 644
- f. Los usuarios no podrán generar su propio php.ini, en caso se requiera se evaluará la factibilidad.

## V. Contenido del sitio web y backups de información

1. YACHAY no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el Cliente aloje en nuestros servidores, la responsabilidad de todo contenido será del titular del servicio.

2. **El cliente tiene la total responsabilidad del contenido de su sitio web**, de la información transmitida, retransmitida y/o almacenada, de su utilización, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual e industrial, derechos de la personalidad y protección de menores.

3. YACHAY no está obligado a guardar, almacenar y respaldar ningún tipo de información del cliente. Al mes de la suspensión, la información es eliminada definitivamente. Para más información, revisar la **Política de Preservación y Eliminación de la data del cliente** en la yachay.pe. Es obligación del Cliente tomar todas las medidas necesarias para resguardar adecuadamente su información.

4. Es responsabilidad del cliente respaldar sus datos antes del término de cualquier contrato. YACHAY no entregará ningún tipo de información o contenido a clientes cuyas cuentas hayan finalizado y, eliminadas, por los motivos antes mencionados, o por mandato de ley vigente.

5. En el evento que se detecte phishing, esto es, aquel acto que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social para intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria), YACHAY suspenderá el servicio por un período no menor a 24 horas. El usuario deberá brindar un descargo para que se pueda reactivar el servicio, sino será cancelado el mismo.

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

## VI. Programación e Instalación de CMS (WordPress – Joomla)

1. Si el cliente va a instalar un CMS como Wordpress o Joomla tiene que tener en cuenta los puntos que se detallan a continuación, ya que estas plataformas, en caso de no mantenerse actualizadas, permiten el ingreso de hackers en forma muy fácil.

- a. El usuario se asegurará de mantener actualizados todos sus scripts instalados en su cuenta de hosting con la versión más reciente del mismo, para evitar vulnerabilidades y/o intrusiones en el servidor. Es responsabilidad del usuario estas actualizaciones.
- b. El usuario se asegurará de no dejar carpetas, directorios y/o archivos con permisos 777 de acceso total en su cuenta de hosting. El hecho de asignar permisos 777 a cualquier carpeta, directorio y/o archivo permitirá la intromisión de posibles atacantes en el servidor, con fines de interrupción de servicios y/o destrucción de contenidos.
- c. El usuario se compromete a no subir temas (templates) de dudoso origen que puedan contener algún tipo de código malicioso, siendo de su responsabilidad los daños que pudieran generar dichos templates.
- d. YACHAY no da soporte de ningún tipo para este tipo de plataformas y, en caso que presenten riesgo debido a la falta de actualización, se podrá suspender carpetas, servicios o el sitio completo para evitar posibles ataques a los servidores compartidos.
- e. Yachay podrá realizar la ejecución de un software de mitigación de vulnerabilidades en los siguientes aplicativos:
  - WordPress
  - Joomla
  - Drupal
  - PrestaShop
  - osCommerce
  - Magento
  - MODX
  - phpBB
  - Gallery
  - LimeSurvey
  - MediaWiki
  - ownCloud
- f. El usuario asume la responsabilidad por los contenidos que coloque en el hosting brindado por YACHAY, excluyéndole de responsabilidad. El usuario no deberá colocar contenido contrario a la legislación vigente.

## VII. Suspensión y término de servicio

Cualquiera de las siguientes conductas o ejecución de los siguientes procesos queda prohibido y son causales de suspensión inmediata de los servicios brindados por YACHAY.

1. Envío de correos electrónicos o Spam, ya sea en forma intencional o notipor infección de virus de algún terminal del cliente.
2. Detección de phishing, ya sea intencional o por omisión de las medidas de seguridad de la programación del sitio web del cliente.
3. Ejecutar procesos que utilicen más del 80% de la CPU por más de 3 minutos. Procesos que requieran sobre 48 MB de memoria, o gran número de peticiones que ralenticen el funcionamiento del servidor.
4. Utilizar más del 10% de todos los recursos del sistema disponibles, en cualquier momento, por más de 30 minutos.
5. Saturación del servidor por parte de aplicaciones de CMS tipo Foros, Moodle, entre otras, que atenten contra el rendimiento de la máquina y, por ende, que perjudiquen el correcto funcionamiento de los otros clientes que utilicen el mismo servidor.
6. Detección de códigos maliciosos de cualquier tipo, alojados en su sitio web, y que tengan como resultado la sobrecarga del servidor o el envío de e-mail masivos.
7. El no pago íntegro y oportuno del precio pactado por los servicios.
8. Enviar correos electrónicos masivos o Spam más de 2 veces en el período de un año.
9. Detección de Phishing en el sitio web del cliente más de una vez, en el período de un año.
10. La detección de rutinas o script que buscan recopilar información del servidor o utilizar recursos como “**Remote File Inclusion**”, “**Remote File Disclosure**”, “**Arbitraty File Download**”, “**SQL Injection**”, “**RemoteCommandExecution**”, entre otros.
11. Detección de código malicioso 2 veces en el período de un año.
12. Si YACHAY considera que la información alojada por el CLIENTE en nuestros servidores atenta contra la ley vigente en Perú o afecta a terceras personas.
13. El incumplimiento de cualquiera de las demás obligaciones establecidas en el presente documento.
14. Comportamiento abusivo contra el personal: No se tolerará ningún comportamiento abusivo, ni agresiones verbales, físicas o amenazas contra ningún miembro del equipo humano de YACHAY.
15. La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas en esta cláusula, faculta a YACHAY el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que originen los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza.
16. Los datos de registro del usuario deben ser válidos.
17. Cualquier otro uso que se encuentre sancionado por la legislación vigente.

## VIII. Limitaciones de responsabilidad

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

2. Respecto de todas aquellas circunstancias en que el cliente tenga derecho a reclamar de YACHAY una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al cliente por YACHAY; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el cliente en los tres meses anteriores al hecho en que el cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual YACHAY sería responsable.

3. No obstante lo establecido precedentemente en esta cláusula, YACHAY no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en cualquiera de los siguientes casos:

1. Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente).
2. Pérdida de información o daños en los registros, datos o equipos del cliente. Asimismo, YACHAY no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el Cliente o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.
3. Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecuencial).
4. Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.
5. Actos de sabotaje, terrorismo, vandálicos, actos propios de acción de guerra, u otros de carácter extraordinario.
6. Terremotos, Maremotos, Meteoritos así como desastres naturales en general.
7. Mal Uso de las cuentas de acceso. YACHAY obliga a sus clientes por seguridad, a tener un respaldo de toda la información que mantengan en nuestros servidores.
8. Demora del cliente en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de



**YACHAY.**

9. Demora en el Traspaso de los DNS de la Empresa anterior a nuestra Empresa.
10. YACHAY no se hace responsable por el contenido expuesto por los usuarios.
11. YACHAY no se responsabiliza de los virus que tengan su origen en una transmisión telemática infiltrados por terceras partes (por ejemplo, los macros de procesadores de texto, los applets de Java y los programas ActiveX), generados con la finalidad de obtener resultados negativos para un sistema informático.
12. De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.
13. De las intrusiones de terceros en los productos contratados por el cliente, aunque YACHAY haya establecido medidas razonables de protección.
14. De los deterioros de equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).
15. De la vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos que puedan derivarse de la utilización del producto contratado por el cliente.
16. De aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente.

**IX. Obligaciones de YACHAY**

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



oportuna.

7. YACHAY garantiza un tiempo mínimo de Uptime, esto es, el funcionamiento de cada uno de los servicios (correo electrónico y sitio web) de un 99,5% anual.

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

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

## **X. Responsabilidades del Cliente**

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

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

3. Es responsabilidad del cliente asegurar que toda su programación sea compatible con las versiones estables que se van actualizando periódicamente en los servidores. Para esto puede ver desde su Panel de Control las versiones de las aplicaciones que presenta su servidor permanentemente.

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

5. El usuario se asegurará de no dejar carpetas, directorios y/o archivos con permisos 777 de acceso total en su cuenta de hosting. El hecho de asignar permisos 777 a cualquier carpeta,

directorio y/o archivo permitirá la intromisión en el servidor de posibles atacantes con fines de interrupción de servicios y/o destrucción de contenidos.

6. El usuario se asegurará de mantener actualizados todos sus scripts instalados en su cuenta de hosting con la versión más reciente del mismo, para evitar vulnerabilidades y/o intrusiones en el servidor (Hackeo).

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

## **XI. Comunicaciones**

1. Cualquier aviso, notificación u otra comunicación que se requiera efectuar entre las partes se enviará por correo electrónico.