

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

### **I. Políticas del servicio de correo**

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 sabotador, 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 emails masivos, sea intencional o no, de publicidad o de cualquier índole, se procederá con el término inmediato del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.
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. En los planes de correos, la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 200 correos electrónicos (remitentes) por dominio. En caso que se supere esta cantidad, los sitios se verán imposibilitados de seguir enviándolos externamente hasta que pase el período de una hora.
6. En los planes Hosti 100 y Hosti 200 la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos (remitentes) por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 500 correos electrónicos por dominio y para el Hosti Plus es de 800 correos electrónicos por dominio. Al igual que el punto anterior, de sobrepasarse no habrá comunicación externa.
7. Para todos los planes de Creador web la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 200 correos electrónicos (remitentes) por dominio. En caso de que se supere esta cantidad, los sitios se verán imposibilitados de seguir enviándolos externamente hasta que pase el período de una hora.

8. La cuenta que esté bajo el dominio, ejemplo: “midominio.pe”, que realice intentos de envío de correos a cuentas inexistente bajo ese dominio será bloqueada temporalmente y de manera automática. Esto se mide calculando el 30% del total de los correos enviados.
9. Para todos los planes de Hosting Pro la cantidad máxima permitida para el envío de correos electrónicos por parte de los servicios compartidos en el lapso de una hora es de 800 correos electrónicos (remitentes) por dominio. En caso de que se supere esta cantidad, los sitios se verán imposibilitados de seguir enviándolos externamente hasta que pase el período de una hora.
10. 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.
11. Cien (100) login fallido por cuenta inexistente, se bloqueará el IP de origen de manera automática por un tiempo indefinido.
12. El cliente solo puede enviar correos electrónicos a 25 contactos a la vez.
13. Se limita las conexiones SMTP a 500 conexiones por hora por dominio.
14. Solo se permite el envío de correos electrónicos con un peso de hasta 25 MB.
15. 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.
16. 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. Programación e Instalación de CMS**

1. Si el cliente va a instalar un CMS como Wordpress o Joomla debe 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 cliente 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 instrucciones en el servidor. Es responsabilidad del cliente estas actualizaciones.
  - b) El cliente 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 cliente 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 de 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 vulnerabilidad en los siguientes aplicativos:
  - a. WordPress
  - b. Joomla
  - c. Drupal
  - d. PrestaShop
  - e. osCommerce
  - f. Magento
  - g. MODX
  - h. phpBB
  - i. Gallery
  - j. LimeSurvey
  - k. MediaWiki
  - l. ownCloud
- f) El cliente asume la responsabilidad por los contenidos que coloque en el hosting brindado por YACHAY, excluyéndole de responsabilidad. El cliente no deberá colocar contenido contrario a la legislación vigente
- g) El servicio de creador de sitio web contempla únicamente el alojamiento del sitio web creado con editor de Yachay. Está absolutamente prohibido la instalación de cualquier otro programa, base de datos, CMS, archivos de configuración, ejecución de scripts, etc.
- h) Los planes de creador web tienen presente las siguientes limitaciones técnicas relacionadas al acceso sobre la gestión y configuración del servicio contratado:
  - i. Restricción de acceso a realizar inicio de sesión en el Panel de Control del Servidor de Hosting Cpanel, así como a los Módulos de gestión de las aplicaciones propias del Servidor Cpanel.
  - ii. Restricción de acceso a conectarse de forma directa al Servidor de Hosting Cpanel a través del protocolo de conexión de gestión de Servidores SSH y también se limita el acceso a realizar acciones y tareas de configuración avanzadas relacionadas a automatizaciones a través del módulo de API's.

### **III. 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.
3. No se permite la ejecución de scripts que saturen los recursos disponibles (ver ítem V, 2). Quienes deseen disponer de todos los recursos, deberán optar por un servicio que no seas 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 este 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 cliente 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. Los clientes no podrán generar su propio `php.ini`, en caso se requiera se evaluará la factibilidad.

#### **IV. 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 cliente deberá brindar un descargo para que se pueda reactivar el servicio, sino será cancelado el mismo. Este descargo podrá ser presentado a través de su dashboard para proceder a reactivar el servicio de manera manual.

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

## V. Recursos de los servidores

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

- g. Límite de memoria máxima asignada para scripts = 200 MB
  - h. Peso máximo de archivos para subir por scripts = 10 MB.
  - l. Tiempo máximo de ejecución de un script = 60 seg.
  - J. Permisos 755 para directorios y 644 para archivos.
  - k. Todos los planes ilimitados, tienen un límite de 100,000 inodes por cuenta cPanel para todos los planes Hosti 100, Hosti 200 y Hosti Plus.
  - l. Límite de tablas para la base de datos = 500 tablas
  - m. Límite de almacenamiento por base de datos = 1GB
3. Todos los planes de Hosti Pro 2, 4, 6 y 8 tienen un límite de 500 conexiones SMTP por hora por dominio y un máximo de 200 conexiones simultáneas MySQL.
- a. Máximo de acceso al disco del sistema operativo = 12.5 MB/s.
  - b. Máximo de memoria requerida por proceso = Según plan.
  - c. Límite de memoria RAM utilizada = Según plan.
  - d. Peso máximo de archivos para subir por scripts = 10 MB.
  - e. Tiempo máximo de ejecución de un scripts = 60 seg.
  - f. Permisos 755 para directorios y 644 para archivos.
  - g. Todos los planes tienen un límite de disco de acuerdo al plan contratado.
  - h. Todos los planes tienen inodos ilimitados.

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

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

1. Envío de correos electrónicos masivos o Spam, ya sea en forma intencional o no, por infección de virus de algún terminal del cliente.
2. Phishing, ya sea intencional o no, por omisión de las medidas de seguridad de la programación del sitio web del cliente.
3. Alteración o intervención por medios fraudulentos de páginas web, correos electrónicos, sistemas de otros clientes o terceros sin autorización de estos.
4. Distribución de software y descargas masivas, sin licencia de los autores respectivos.
5. Publicación, transmisión o retransmisión de cualquier contenido que resulte contrario a la legislación vigente

6. Publicación o alojamiento de cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
7. 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.
8. 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.
9. Uso del Cron Job que se ejecute con frecuencia mayor de 15 minutos.
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. Cualquier otro uso que se encuentre sancionado por la legislación vigente.

## **VII. Suspensión y término de servicio**

1. El incumplimiento de las políticas de uso establecidas en este documento implica la suspensión inmediata de los servicios brindados por YACHAY.
2. La activación de los servicios suspendidos por incumplimiento del PUADE puede realizarse de manera manual por el cliente dentro del Centro de Resolución en su dashboard, el cliente debe solucionar el inconveniente que ocasionó la suspensión y reactivar el servicio mediante el botón presente en el dashboard mencionado, sin embargo, de no cumplir con la solución antes mencionada el servicio procederá a ser suspendido nuevamente sin la posibilidad de reactivarlo manualmente y estará sujeto a las medidas correctivas descritas en este documento.
3. Si el cliente incurre por segunda vez en una falta se procederá con el término definitivo del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.
4. Yachay no asumirá responsabilidad sobre las consecuencias de suspensión o cancelación de servicios frente a terceros si el cliente ha vulnerado las presentes políticas o existe un mandado de ley que nos indique que realicemos dichas acciones.
5. La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas

en esta cláusula, faculta a YACHAY el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que originen los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza.

### **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:
  - a. Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente).
  - b. Pérdida de información o daños en los registros, datos o equipos del cliente. Asimismo, YACHAY no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el Cliente o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.
  - c. Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecencial).
  - d. Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.
  - e. Actos de sabotaje, terrorismo, vandálicos, actos propios de acción de guerra, u otros de carácter extraordinario.
  - f. Terremotos, Maremotos, Meteoritos así como desastres naturales en general.
  - g. Mal Uso de las cuentas de acceso. YACHAY obliga a sus clientes por seguridad, a

- tener un respaldo de toda la información que mantengan en nuestros servidores.
- h. Demora del cliente en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de YACHAY.
  - i. Demora en el Traspaso de los DNS de la Empresa anterior a nuestra Empresa.
  - j. YACHAY no se hace responsable por el contenido expuesto por los clientes.
  - k. YACHAY no se responsabiliza de los virus que tengan su origen en una transmisión telemática infiltrados por terceras partes (por ejemplo, los macros de procesadores de texto, los applets de Java y los programas ActiveX), generados con la finalidad de obtener resultados negativos para un sistema informático.
  - l. De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.
  - m. De las intrusiones de terceros en los productos contratados por el cliente, aunque YACHAY haya establecido medidas razonables de protección.
  - n. De los deterioros de equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).
  - o. De la vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos que puedan derivarse de la utilización del producto contratado por el cliente.
  - p. De aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente.

## **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, notificándoselo al cliente.
4. YACHAY no puede garantizar que la disponibilidad de los productos y servicios contratados sea continua e ininterrumpida, debido a la posibilidad de problemas en la red de Internet, averías en los equipos servidores y otras posibles contingencias imprevisibles y ajenas a YACHAY.
5. El cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servicios, debido a la complejidad técnica de los programas

utilizados y a la multitud de posibilidades de uso existentes.

6. YACHAY se compromete a prestar al cliente los servicios contratados forma íntegra y oportuna.

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

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

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

## **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 clientes por él autorizados. El cliente se responsabilizará en exclusiva del uso de dichos identificadores y de su comunicación, incluso a terceras personas, así como de las acciones y solicitudes que los clientes autorizados, a los que hubiera otorgado los permisos necesarios, pudieran realizar.

3. 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 cliente 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 cliente 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 al mail de contacto registrado en nuestro sistema.
2. Es responsabilidad del cliente mantener actualizado los datos de contacto tales como teléfono y correo electrónico.