



# **Condiciones generales Hosting Alser Informática.**

## **ACCESO AL SERVICIO**

Al Cliente se le proporcionará un acceso general de todo su plan de Hosting donde el Cliente podrá crear y administrar cuentas de correo o bien gestionar espacio para carpetas FTP o WEB según el tipo de plan contratado.

## **SERVICIO TÉCNICO CORREO ELECTRÓNICO:**

El soporte técnico (SAT) se realizará desde nuestras instalaciones y las solicitudes de soporte se tramitarán a través del siguiente correo electrónico:

[soporte@alser-informatica.es](mailto:soporte@alser-informatica.es)

En caso de no poder transmitir la incidencia o consulta vía e-mail podremos atenderles por teléfono al 91 717 00 12. En horario de oficina de Lunes a Viernes

## **Pruebas del SAT:**

Únicamente las pruebas de operatividad del Hosting, correo o web se realizarán en nuestros servidores. En caso de detectar la avería o incidencia fuera de los mismos, el Cliente deberá aceptar un presupuesto de asistencia remota o presencial, excepto si tiene contrato de mantenimiento con Alser Informática.

El servicio técnico presta soporte de Lunes a Viernes en horario laboral de 8.30 a 14 y de 15.30 a 18.00 horas. El horario de Julio y Agosto será de 8 a 15 horas.

## **RENOVACIONES ANUALES:**

El Hosting o alojamiento de correos permite al cliente disfrutar del espacio en disco y tráfico por uso contratado según el Plan. Dicho contrato está estipulado por un año y la renovación es automática. Para cursar baja tendrá que comunicarlo por correo escrito a [alser@alser-informatica.es](mailto:alser@alser-informatica.es) y/o [comercial@alser-informatica.es](mailto:comercial@alser-informatica.es) con al menos 1 mes de antelación, de lo contrario se deberá abonar la anualidad correspondiente.

## **DATOS ALOJADOS EN HOSTING:**

Los datos alojados en el hosting no están exentos de sufrir pérdida de información por un tercero, sea una actualización Web o borrado masivo por un tercero (virus/spam/troyano, etc).

Alser Informática realiza una copia de seguridad cada 7 días y con una duración en nuestros servidores de 7 días. Dicha copia no trasciende dentro del contrato de hosting. Sólo es un servicio añadido para satisfacción de nuestros clientes. Recomendamos que realicen copias.

### **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:**

Alser Informática se reserva el derecho de bloquear o suspender un plan de Hosting, buzón de correo o página web si el uso del mismo contempla un problema para el funcionamiento de nuestros servidores causado por un virus en la suscripción o contenga algún software malicioso o contenido perjudicial.

### **CÓDIGO OPEN SOURCE**

Wordpress , Joomla, Drupal y otros programas de código abierto pueden tener acceso público si no está debidamente protegido.

Esto quiere decir que los Virus o Hackers pueden buscar algún agujero de seguridad con mayor facilidad que páginas web programadas en entornos más robustos. Desde Alser Informática, al tener un Hosting a clientes meramente PROFESIONAL recomendamos encarecidamente que desde el 1 de Octubre de 2015 los clientes con Wordpress y otros Open Source deberán mantener actualizados sus Plantillas/Pluggins a la última versión para minimizar riesgos. En caso de no tenerlos, Alser Informática puede intervenir en dicha configuración y activar las actualizaciones automáticas.

Actualizar un plugin o versión puede sufrir modificaciones del entorno web.

El cliente ha de tener copia de su página al estar trabajando a través de un tercero.

### **Aceptación de condiciones:**

Rellene los campos que aparecen a continuación y envíenoslo a nuestras direcciones de gestión: [alser@alser-informatia.es](mailto:alser@alser-informatia.es) o [comercial@alser-informatica.es](mailto:comercial@alser-informatica.es)

TITULAR DEL PLAN DE HOSTING CONTRATADO:	
FIRMA Y FECHA DE ACEPTACIÓN:	