

TERMINOS DE USO DE NUESTROS SERVICIOS

Diseño y Desarrollo de Sitios Web

INSOTEC SRL presta el servicio de diseño y desarrollo web que consiste en la asesoría y planeación de la estructura de páginas de internet, diseño gráfico profesional, desarrollo de imagen en línea y creación de logotipos, programación de las páginas, captura digital de textos e imágenes, corrección de estilo de textos y traducción, hospedaje, dirección de páginas de internet (dominio), correos electrónicos, estadísticas de acceso, registro en buscadores, soporte técnico 24 horas y mantenimiento una vez que se ha terminado el proyecto. Para el caso de estos servicios será necesario que INSOTEC SRL haga un contrato específico con el cliente en el cual se establezcan las modalidades y costos de cada caso específico.

Correo Electrónico

El uso del correo electrónico es para fines laborales, no se debe participar de cadenas así como cualquier intercambio de correos de publicidad, en especial el intercambio de cualquier tipo de archivos adjuntos sospechosos. A continuación se detalla las políticas de uso del servicio:

- a) No se deben enviar correos con archivos adjuntos que superen los 10MB.
- b) Ser precavidos con la ejecución de archivos adjuntos que provengan de remitentes desconocidos o poco confiables.
- c) Las contraseñas asignadas a los correos del cliente son personales, confidenciales e intransferibles.
- d) No enviar cadenas o forwards desde el correo.
- e) No enviar correos de publicidad o promocionando algo (se suspendería su servicio)
- f) Si se desea enviar una comunicación en común de índole laboral a un grupo de personas, tratar de no sobrepasar los 30 contactos, si son más contactos enviarlo en otro grupo de 30 contactos.
- g) Evitar hacer clic en cualquier enlace (link) que se encuentre dentro del mensaje del correo electrónico recibido, si es un mensaje de confianza es preferible copiar la dirección y pegarlo en su navegador web.
- h) Si alguna entidad financiera o su banco le solicita información confidencial hacer caso omiso o comunicarse vía telefónica con el banco para reportarlo, porque nunca se solicita dichos datos por este medio.
- i) Si le solicitan alguna contraseña de correo por nuestra empresa, hacer caso omiso y/o confirmarlo con una llamada telefónica a nuestra central.
- j) Si recibe algún correo indicando un premio, herencia, oferta sospechosa, hacer caso omiso, si lo cree confiable preferiblemente comunicarse vía telefónica tomando las medidas de precaución.
- k) Usar su correo de la empresa exclusivamente para comunicaciones laborales. No suscribir su correo de la empresa en páginas webs, boletines, redes sociales, ofertas, concursos, etc.
- l) Las contraseñas de los correos debe contar con más de 08 caracteres, conformado por letras mayúsculas, minúsculas, números y algún carácter especial por ejemplo: "@", "#", "ó" o "_", para mayor seguridad y prevenir el hackeo de sus cuentas.
- m) Evitar acceder a su correo de la empresa desde lugares públicos (cabines de internet), si existiera la urgencia, cerrar la sesión de su correo al finalizar.
- n) Ser precavidos en la utilización de Redes Wi-Fi inseguras o públicas (cafés, parques,

locales diversos), ya que puede estar alguien espiando las comunicaciones o capturando las contraseñas, preferiblemente usar una conexión de internet propia (usb, móvil, etc.) o no manejar información confidencial en dichos lugares.

- o) INSOTEC SRL enviará a las autoridades correspondientes los datos de los clientes que realicen acciones ilegales.

Uso de Ancho de Banda

INSOTEC SRL provee suficiente ancho de banda a los servidores para que estos puedan ser usados normalmente sin problemas o exceder la cantidad asignada. Si un servidor excede el ancho de banda permitido, se le comunicará al cliente para que se tome las medidas correspondientes y analizar una posible migración de su plan de hosting a uno superior, no existirá un corte del servicio por nuestra parte en un inicio, si el cliente no desea migrar, deberá pagar el equivalente a \$10.00 USD por cada GB (Giga byte) consumido de más en forma mensual, y se le enviará las estadísticas del consumo para su verificación y pago respectivo. Caso contrario se realizaría la suspensión del servicio.

Política de Uso de Registros DNS

Para los clientes de que manejen sus propios registros DNS deberán cumplir con las siguientes políticas:

Está prohibido agregar resolución para nombres de dominio que no estén hospedados en su servidor dado que esto puede causar que otros sitios no se vean. Para el caso de incumplimiento por parte del Cliente, éste se hará acreedor a una penalización determinada según la gravedad, mismo que será cargado en el estado de cuenta siguiente a la verificación de dicho incumplimiento contractual.

El cliente puede agregar subdominios si su Plan de Hosting lo permite, siempre y cuando tenga derecho a usar el subdominio de conformidad con el servicio contratado.

Los clientes que hayan delegado a INSOTEC SRL el manejo de sus registros DNS deberán además solicitar que se agreguen todas las entradas que necesite a los servidores DNS. Este servicio se brindará sin costo alguno.

Soporte Técnico

INSOTEC SRL cuenta con personal que monitoriza los servidores las 24 horas los 365 días del año. INSOTEC SRL ofrece servicio de Soporte Técnico vía telefónica de lunes a viernes de 9am a 6:00 pm y las 24 horas todos los días del año a través de: soporte@insotec.com.pe donde podrá generar un reporte con su duda, solicitud o problema. Las solicitudes son atendidas en el orden el que se reciben y son resueltas con la mayor prontitud posible. El tiempo en que una petición es resuelta dependerá de:

- La cantidad de peticiones que hayan sido recibidas antes que de la del Cliente.
- De la complejidad de las labores necesarias para resolver dicho reporte.
- Del tiempo que tome realizar las tareas necesarias para resolver el reporte.

En ocasiones se requerirá más información por parte del Cliente y colocarán un mensaje en el reporte del cliente solicitándola y no podrán resolver dicho reporte hasta tener la información requerida. Cuando el cliente conteste con la información su reporte volverá a ser atendido cuando sea su turno en el orden en que la información del Cliente y de otros clientes fue recibida. Una vez que el reporte esté resuelto se colocará un mensaje indicándolo.

El Servicio de Soporte Técnico que INSOTEC SRL proporciona está limitado exclusivamente al funcionamiento de las características que se ofrecen con el paquete de servicio; El Cliente es el único responsable de que los sistemas que coloque dentro de los servicios de hosting funcionen correctamente y estén correctamente programados. INSOTEC SRL no proporcionará asesoría gratuita al Cliente para resolver problemas que no estén relacionados directamente con los Servicios que ofrece y a las características del Soporte que cada tipo de servicio tiene. INSOTEC SRL no está obligado a capacitar gratuitamente al cliente en el uso de programas de FTP, Clientes de Email, Navegadores de Internet, SSH, Conexión a Escritorio Remoto y cualquier otro programa relacionado con el uso cotidiano de los servicios que INSOTEC SRL ofrece.

INSOTEC SRL facilitará a sus clientes guías paso a paso y con ejemplos sencillos para configurar sus cuentas de correo en los programas Ms-Outlook, Mozilla Thunderbird y en Smartphones (standards).

Accesos de Hosting

INSOTEC SRL proveerá los accesos de Hosting al Cliente solamente cuando este lo requiera, y será responsabilidad del Cliente el salvaguardar y proteger dichos accesos para que no sean vulnerados o secuestrados y su servicio no sea comprometido o suspendido, el Cliente puede asimismo solicitar a INSOTEC SRL el cambios de los passwords cuando lo crea conveniente.

Uso apropiado de la Red

INSOTEC SRL se reserva el derecho de cancelar cuentas en cualquier momento en caso de que el Cliente no haga un uso apropiado de la Red, así como para el caso de incumplimiento a las presentes políticas de uso de los servicios de INSOTEC SRL o de las condiciones generales de contratación. En caso de que la cuenta del cliente sea cancelada por los motivos que se mencionan, INSOTEC SRL no hará ningún reembolso.

Cuando el Cliente haga un uso inapropiado de la red, INSOTEC SRL tendrá derecho a suspender el servicio por un plazo de 24 horas, amonestando al Cliente vía correo electrónico para que se abstenga de hacerlo de nuevo. En caso de que el Cliente abuse nuevamente de la red, INSOTEC SRL volverá a suspender el servicio por un plazo igual al anterior y amonestará nuevamente al Cliente vía correo electrónico. Si el Cliente satura por tercera vez la red, INSOTEC SRL podrá cancelar la cuenta con solo dar aviso por medio de correo electrónico al Cliente.

Tiempo en Línea

INSOTEC SRL prestará el servicio de hosting de manera ininterrumpida con una disponibilidad del 99.9%, sin embargo es posible que en ocasiones este servicio se suspenda por pequeños lapsos. En caso de que el servicio de hospedaje se interrumpa por más de 24 horas

consecutivas, INSOTEC SRL se comprometerá frente al Cliente a bonificar el servicio correspondiente al plazo en que éste permaneció interrumpido, otorgando al Cliente un plazo de servicio sin costo por el mismo de la duración de la interrupción hasta cubrir el tiempo que se haya perdido por la interrupción del servicio.

Instalación de Aplicaciones

INSOTEC SRL se compromete a ofrecer con sus servicios únicamente las aplicaciones publicadas en su sitio de internet www.insotec.com.pe, según corresponda al paquete promocional que se contrate. El interés de INSOTEC SRL por garantizar la calidad del servicio, conservar la seguridad de sus sistemas y la legalidad de las licencias que ocupa, INSOTEC SRL no instalará ninguna aplicación adicional en sus servidores, por lo que será responsabilidad del Cliente revisar que su aplicación funcione en los servidores de INSOTEC SRL previo la contratación del servicio, asimismo verificar si la aplicación cuenta con las garantías de seguridad y últimas versiones para evitar alguna vulnerabilidad que conlleve al "Uso Inapropiado de la Red" y posible suspensión del servicio.

Políticas de Paquetes Promocionales

INSOTEC SRL presentará a sus clientes diferentes paquetes promocionales relativos a los servicios de hospedaje, diseño y desarrollo de sitios web, entre otros. El compromiso que tiene INSOTEC SRL con el Cliente respecto de los términos y condiciones de los paquetes que se encuentren publicadas en los sitios de internet de INSOTEC SRL tiene una duración limitada al tiempo que se encuentre publicada dicha promoción o según la fecha que indique expresamente la misma, posteriormente, INSOTEC SRL éste no tendrá obligación alguna de mantener dichos términos y condiciones frente al Cliente.

En caso de que el Cliente desee cambiar de paquete promocional de hospedaje a un paquete más económico o por un plazo menor de vigencia, no tendrá derecho a reembolso.

Si el Cliente desea cambiar de un paquete promocional a uno de mayor costo, el Cliente pagará la parte proporcional correspondiente al nuevo paquete promocional contratado.

Los paquetes promocionales podrán ser cancelados por INSOTEC SRL en caso de que el Cliente incurra en mora, perdiendo éste el beneficio del paquete promocional y estando obligado a pagar conforme a las tarifas de servicio ordinarias al tiempo de la cancelación de la promoción al Cliente.

Política de Cobranza

El Cliente manifiesta su aceptación para someterse a la siguiente política de cobranza:

El cliente recibirá con al menos 15 días de antelación a su fecha de pago por correo electrónico, un estado de cuenta con las instrucciones y el total a pagar del servicio prestado. Es responsabilidad del cliente informar a soporte@insotec.com.pe toda vez que este Estado de Cuenta no sea recibido, independientemente de las causas por las cuales se haya verificado dicha omisión.

Es responsabilidad del cliente mantener actualizados sus datos en caso de cambio de los mismos, incluyendo: Razón Social, DNI o RUC, Dirección, Email y Teléfono.

Suspensión y cancelación del servicio por incumplimiento de pago.

Terminación del Contrato

El contrato celebrado entre INSOTEC SRL y el Cliente terminará al finalizar el plazo de los servicios contratados sin que éstos hayan sido renovados por parte del Cliente. Si finaliza dicho plazo y el Cliente mantiene algún adeudo con INSOTEC SRL, INSOTEC SRL se reservará el derecho de ejercitar las acciones legales que fueran convenientes a fin de obtener del Cliente el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

Cancelación de Cuentas

El Cliente deberá de llevar a cabo el siguiente procedimiento para cancelar una cuenta con INSOTEC SRL:

Enviar un correo electrónico a la cuenta soporte@insotec.com.pe en donde se indique: nombre, dominio, nombre de usuario, contraseña, motivo de la cancelación (para fines estadísticos) y en su caso servidores DNS y/o contactos de la empresa "MI EMPRESA", dependiendo del tipo de dominio del que se trate.

El Cliente deberá anexar a dicha comunicación los siguientes documentos en copia:

Personas físicas: DNI o Pasaporte.

Personas jurídicas: Identificación oficial del representante o apoderado legal, y escritura pública en donde conste la personalidad del apoderado o representante legal, así como la acreditación de los poderes suficientes para el tipo de acto jurídico en cuestión.

Una vez recibida la información la solicitud de cancelación INSOTEC SRL procesará la solicitud de cancelación en un plazo aproximado de 3 días hábiles.

Una vez llevada a cabo la cancelación o finalización del servicio (no renovación), INSOTEC SRL borrará los archivos y sus cuentas de correos que se ubiquen en sus servidores en un plazo de 05 días, sin responsabilidad alguna para INSOTEC SRL.

La cancelación sólo la puede efectuar la persona que contrató el servicio. En caso de personas jurídicas el que contrató o apoderado o representante legal de la empresa contratante.

Administración

INSOTEC S.R.L

Jr. Huamanga Nro. 128 -Of. 101

Magdalena del Mar

Lima - Perú