



Sainet Hosting SAS se permite presentar los términos y condiciones bajo los cuales realizará la prestación de sus servicios. Según la Ley de Comercio Electrónico de Colombia (Ley 527 de 1999) al usted dar clic en la opción aceptar en el formulario de registro o al realizar la compra de cualquiera de nuestros servicios, está aceptando haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones que se exponen en este documento, el cual tiene validez y efectos jurídicos.

Es indispensable la aceptación de las políticas de servicio aquí presentadas para que Sainet pueda iniciar con la prestación del o los servicios.

Se debe tener en cuenta que todos los servicios presentes y que se incluyan en un futuro, se sujetarán a los términos y condiciones descritos en este documento.

Términos de Servicio

Sainet Hosting S.A.S, se reserva el derecho de agregar, eliminar o modificar cualquier disposición de estas políticas en cualquier momento y sin previo aviso. Las modificaciones son efectivas después de su publicación en el sitio web de sainet.co El uso continuo de los Servicios después de dicha publicación constituye su aceptación. Si el CLIENTE no está de acuerdo con los términos de cualquier modificación, puede prescindir del servicio sin responsabilidad ulterior, mediante notificación por escrito a Sainet dentro de los 30 días calendario siguientes a la publicación de las modificaciones, respetando los plazos y fecha de corte de cada producto.

Las políticas de Servicio que se plasman en este documento aplican para los servicios de Hosting Compartido, Hosting VPS, Hosting Dedicado, Registro de Dominios, Certificados SSL y demás servicios ofrecidos a través del sitio web www.sainet.co

1. Contenido

No vamos a tolerar que el sitio exprese odio o terrorismo en nuestra red. En caso de recibir aviso de que hay un sitio hospedado en nuestra red, con algún contenido no permitido de los mencionados anteriormente, el cliente que aloja el material será notificado inmediatamente y está obligado a eliminar el contenido dentro de un periodo de tiempo determinado o se enfrentará a la suspensión de la cuenta y/o terminación de la misma, sin devolución de dinero.

Preferimos que auto-regule el contenido de su cuenta, que esté al tanto y sea responsable de lo que su sitio provee públicamente. Aun, si otro usuario tiene acceso a su cuenta, usted es responsable por sus acciones.

1.1. Uso Ilegal

Los servidores de Sainet pueden ser utilizados para propósitos legales únicamente.



El almacenamiento, la publicación de cualquier información, datos o material que viole cualquier regulación o ley está prohibida. Esto incluye, pero no está limitado a: derechos de autor, marcas registradas, comercio secreto o cualquier otra propiedad intelectual utilizada sin la autorización adecuada, venta de fármacos restringidos, y material que sea obsceno y/o difamatorio, constituye un asunto ilegal. Ejemplos de contenido no aceptables: programas piratas, programas o archivos de hackers, sitios warez, mp3, y bots IRC.

El suscrito a los servicios de Sainet Hosting acepta indemnizar y mantener libre de daños a Sainet Hosting de cualquier reclamo resultante del uso de los servicios que dañe al suscriptor o a un tercero de manera legal de conformidad a las legislaciones colombianas.

Sainet Hosting no puede ser el lugar, ni el medio para la distribución de ningún contenido ilegal, queda prohibido por consiguiente el almacenamiento de contenido ilegal sobre los servidores de Sainet Hosting y es igual de restringido hacer links hacia otros sitios que posean contenido ilegal. Sainet Hosting será el árbitro único respecto a que constituye una violación.

1.2. Prohibiciones

- Pornografía Infantil

De ninguna manera se permitira contenido relacionado con Pornografía Infantil plasmado de cualquier forma escrita, visual o implícita. En el caso que Sainet Hosting, por su propia cuenta o por terceros, se informe de este tipo de contenidos en su red, el sitio se cancelará inmediatamente, sin previo aviso ni devolución de dinero.

El contenido legal para adultos es permitido.

- Violaciones en la Seguridad

Violaciones en la seguridad del sistema o red están prohibidas, y puede dar lugar a responsabilidad penal y civil. Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a lo siguiente: El acceso no autorizado, uso, prueba, o exploración de las medidas de seguridad o sistemas de autenticación, datos o tráfico. Interferencia con servicio a cualquier usuario, host o red incluyendo, sin limitación, bombardeo de correo, flooding, intentos deliberados de sobrecargar un sistema y ataques de difusión. Falsificación de cualquier cabecera de paquete TCP-IP o cualquier parte de la información de encabezado en un correo electrónico o un grupo de noticias.

- Abuso de Recursos del Servidor

Debido a las políticas de uso de recursos, cualquier hosting que utilice más de los recursos permitidos del servidor (por ejemplo, CPU, memoria o recursos de red), podrá escalar su servicio a un VPS/Servidor Dedicado para dar continuidad a los consumos desde que establezcan como legítimos. Si un hosting no se traslada a un servicio independiente, se hace necesario la reducción de los recursos utilizados a un nivel aceptable, Sainet Hosting será el único veedor que podrá afirmar y definir los niveles de consumo permitidos.

- Salas de Chat



Sainet Hosting no proporciona ni permite salas de chat en entornos de alojamiento compartido, este servicio es permitido únicamente en servidores Dedicados y VPS. Tenga en cuenta que las salas de Chat tienen un manejo diferente a Chat Básico.

- Programas Ejecutables Ocultos

Sainet Hosting no permite (Daemons) ni la ejecución de programas como: IRC bots, eggdrop, BitchX, XIRCON y cualquier otro programa que interfiere con el funcionamiento normal del servidor.

- IRC

Sainet Hosting no permite servidores de IRC, bots IRC o IRC Shell en servicios de alojamiento compartido. Para el uso de estos programas es necesario contratar un servidor dedicado.

- Scripts Prohibidos

No se permite servidores proxy o secuencias de comandos, trackers de torrents o clientes torrent para ser ejecutados desde un hosting compartido. Además, Sainet Hosting no registra, no instala librerías DLL, programas .EXE o software en nuestros servidores compartidos.

- Distribución de Programas

Las cuentas de hospedaje compartido de Sainet Hosting no pueden ser utilizadas para los propósitos de distribución de programas o productos multimedia. Si deseas distribuir programas y/o archivos, por favor contacta a ventas para un acuerdo especial.

- Archivos Multimedia

Los archivos multimedia son definidos como cualquier gráfico, audio, y archivo de vídeo. Las cuentas de hospedaje de Sainet Hosting no pueden ser utilizadas para almacenar una cantidad inusual de archivos multimedia. Cualquier sitio que su espacio en disco sea utilizado para almacenamiento de archivos multimedia que excedan el 70% de su uso total, ya sea en términos de tamaño total o número de archivos, será acusado e informado de uso de cantidad inusual de archivos multimedia.

- Hospedaje de Dominios

Sainet Hosting prohíbe estrictamente hospedar dominios con terminación (TLDs) gratuita.

2. Servicios Nuevos de Alojamiento

Todas las órdenes de compra de un hosting compartido, VPS y Servidores Dedicados generadas por nuestro sitio web son activadas en un periodo de 24 a 72 horas máximo, por funcionarios de Sainet Hosting.

2.1. Prorratio

Sainet Hosting realiza un prorratio del valor de los servicios de alojamiento para Hosting VPS y Dedicado, con el fin de dejar la fecha de corte de los servicios al primer día de cada mes. El total cobrado al momento de hacer la orden de compra podrá no reflejar el total de



la mensualidad o anualidad que se esté contratando, ya que tendrá un valor proporcional con corte al primer día del mes, en el que se cumple el vencimiento del servicio.

2.2. Satisfacción Garantizada

Sainet Hosting concede 30 días de garantía a la contratación de Hosting VPS y Hosting Compartido. Esta garantía es efectiva si por alguna razón TÉCNICA sustentable usted NO está satisfecho con los servicios que recibe de Sainet Hosting durante los 30 primeros días. Esta garantía puede ser solicitada por escrito a través de un correo electrónico a hostingydominio@sainetingenieria.com indicando el motivo por el cual no desea continuar con el servicio y Sainet Hosting procederá con la terminación del mismo y realizará el reembolso del dinero pagado descontando lo relacionado con los gastos por las transacciones generadas.

Tenga en cuenta que la solicitud de garantía la debe realizar durante los 30 primeros días de activado el servicio y debe indicar una razón detallada del porque los está terminando; Sainet Hosting es el único árbitro en cuanto a si su razón es válida y se tomarán todas las medidas posibles para dar solución a su requerimiento para tratar de no llegar a la cancelación de su servicio.

3. Nombres de Dominio

3.1. Registro de Dominios

- Sainet Hosting procederá con el registro de un nombre de dominio, una vez el pago sea realizado y validado por nuestro personal.
- Sainet Hosting NO reserva nombres de dominio y no hace registros sin pago previo.
- El tiempo de contratación mínima de un nombre de dominio es 1 año.
- En caso de existir dos pedidos sobre el mismo nombre de dominio, se procederá con la activación del dominio que sea pagado primero, sin tener en cuenta las fechas de los pedidos u órdenes.
- Una vez elegido, registrado y activado un dominio, no podrá modificarse hasta culminar su periodo de contrato. Cualquier error de digitación o cambio de opinión sobre el dominio solicitado, es responsabilidad de el cliente. Si el cliente decide cambiar el dominio que fue registrado por uno nuevo, el cliente debe registrar y comprar el nuevo nombre de dominio deseado que se encuentre disponible.
- El dominio será registrado a nombre del cliente con la información suministrada en el formulario de orden de compra. El cliente asegura que la información que consigne en el formulario de pedido, así como los de los contactos designados como contacto técnico, administrativo y de facturación del mismo, es completa y certera. Así mismo, el solicitante entiende y asume que es el único responsable de mantener actualizada dicha información.
- Los costos por el registro de nombres de dominio serán los fijados por Sainet Hosting en cada momento y para cada extensión de dominio.
- El cliente acepta que el registro del nombre de dominio es con fines legales y asume la responsabilidad ante cualquier problema sobre los derechos de uso del nombre de dominio elegido.



- El cliente es responsable de la renovación del dominio en la fecha estipulada teniendo en cuenta que una vez expirado el dominio este pierde la configuración de DNS, y en caso de ser renovado requiere realizar nuevamente la configuración para que sea funcional.

3.2. DNS de Dominios

Si usted adquiere un servicio de Alojamiento Web (Hosting, VPS, Servidores Dedicados) con Sainet Hosting y también el nombre de Dominio en la misma orden de compra, Sainet Hosting le entrega el dominio configurado y apuntando al hosting que adquirió con nosotros.

Si usted adquiere un servicio de Alojamiento Web (Hosting, VPS, Servidores Dedicados) con Sainet Hosting y ya tiene su nombre de dominio con otro proveedor, usted deberá modificar los DNS (Domain Name Server) con su registrador o proveedor actual de dominio, de tal manera que el dominio quede configurado y apuntando al servicio de alojamiento que adquirió con nosotros.

Los DNS con los cuales debe configurar el dominio se encuentran en el correo electrónico que Sainet Hosting le envía con los Datos de Administración o acceso al servicio contratado.

Si usted adquiere un servidor dedicado o VPS como prioridad tiene la opción de usar DNS personalizadas, las cuales se definen de acuerdo al dominio, sin embargo estas DNS solo serán funcionales una vez sean registradas con la IP correspondiente por parte del proveedor del dominio.

Nota importante: Nuestros DNS son únicos para cada servidor, así que si usted se vincula con nosotros y unos meses después abre otra cuenta de hosting, no estará utilizando los mismos DNS indicados anteriormente.

3.3. Vencimiento y Renovación de Dominios

- La renovación de dominio se debe llevar a cabo cuando el dominio ha cumplido su periodo de contratación.
- El dominio al cumplir su periodo de contratación y al no realizarle renovación antes de este periodo, pasará a estar offline.
- Sainet Hosting comunicará por e-mail la expiración del dominio con suficiente antelación. El e-mail al cual se realizan las notificaciones de renovación será el que figure como correo principal en nuestro sistema.
- Sainet Hosting se responsabiliza de que el dominio se encuentre activo y funcionando correctamente durante el periodo de contratación. Al partir del día posterior a la fecha de vencimiento, el cliente se hace responsable de cualquier incidencia o problema por dominios expirados o que se encuentren en estado de "redemption".
- El cliente conoce y acepta que los dominios vencidos no pueden ser transferidos, modificados, apuntados, ni liberados por Sainet Hosting
- Sainet Hosting le da la posibilidad de renovar el dominio hasta 10 días después del vencimiento, a través de la realización y confirmación del pago a nuestro personal. Tenga en



cuenta que el dominio estará offline hasta que su pago esté validado y se inicie con el procedimiento de renovación.

Si pasados 15 días después del vencimiento del dominio el cliente no ha realizado la renovación correspondiente, el dominio pasará en un estado llamado "Redemption", este estado tendrá una duración de 30 días. Si el dominio se encuentra en el estado de "Redemption" y el cliente desea renovarlo es posible que pueda hacerlo pagando un cargo por renovación tardía llamado "Redemption Fee", si es necesario realizar este pago entonces este tendrá un cargo de \$100 USD aproximadamente y el valor debe pagarse en pesos colombianos realizando la conversión con la TRM del día en que se efectúe la transacción.

Pasados los 30 días del periodo de "Redemption" el cliente ya NO podrá renovar el dominio, sólo hasta que el dominio quede nuevamente disponible en el mercado. Es importante que el cliente tenga en cuenta que si esto sucede, existe la posibilidad que el dominio sea adquirido por otra empresa o persona y Sainet Hosting no tiene responsabilidad alguna en esto.

3.4. Transferencias de Dominios

3.4.1. Transferencia hacia Sainet Hosting

Una transferencia de dominio es cuando usted tiene un dominio Activo con un proveedor diferente a Sainet Hosting y desea físicamente transferir su dominio a Sainet Hosting. Una transferencia de dominio puede tomar entre 8 y 15 días, por tal motivo es importante iniciar el proceso con varios días de antelación a la fecha de vencimiento.

Tenga en cuenta que al finalizar el proceso de transferencia de manera exitosa, el dominio quedará renovado por un año más.

Para realizar la transferencia exitosa de su dominio deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

Su dominio debe tener un estado "Activo / OK", y no puede tener ningún tipo de bloqueo.

Su dominio debe tener desactivada la protección ID para poder realizar exitosamente la transferencia.

Debe tener como contacto técnico del dominio un correo que sea de su propiedad o administración, ya que allí llegará el correo de Autorización para la transferencia, de no aprobarse o autorizarse la transferencia su dominio NO podrá pasar de un proveedor a otro. Debe solicitar a su proveedor actual de dominio la clave EPP ó Auth Code para suministrar a nuestro personal encargado y así poder iniciar el proceso de transferencia de dominio.

Tenga en cuenta que algunos proveedores bloquean su dominio por periodo de 30 o 60 días si realiza cambios de contacto, así que verifique esta información antes de realizar cualquier modificación.

Su dominio no puede estar vencido si desea transferirlo, debe estar activo y la transferencia debe ser iniciada con un mínimo de 15 días antes del vencimiento del dominio o si usted ya lo renovó con su proveedor actual y desea transferirlo, deberá esperar un mínimo de 30 días para iniciar la transferencia.



Para el inicio del proceso de transferencia se debe cancelar el costo de la misma, sin embargo confirme con nuestro personal de ventas el valor a cancelar por su transferencia de dominio.

3.4.2. Transferencia Desde Sainet Hosting

Es cuando el Cliente desea transferir su dominio registrado actualmente con Sainet Hosting hacia otro proveedor.

El cliente podrá transferir su dominio a otro proveedor siempre y cuando se encuentre a paz y salvo con los servicios contratados con Sainet Hosting y el dominio no tenga fecha de vencimiento en los próximos 15 días y se encuentre vencido.

Sainet Hosting suministrará toda la información que requiera para hacer la transferencia de dominio al contacto principal registrado en nuestro sistema. Sin embargo el código EPP o Auth Code será el único correo que se enviará al Contacto Técnico que se encuentre registrado en el dominio. Por lo tanto es responsabilidad del cliente mantener actualizada esta información.

Debe tener en cuenta que durante el proceso de transferencia el dominio no permite ningún tipo de modificación en cuanto a datos de whois y configuraciones de DNS, por lo que es recomendable realizar cualquier tipo de ajustes requeridos antes de iniciar la transferencia.

4. Pago de Servicios

- Usted es responsable por el pago oportuno de todos los costos generados por su servicio.
- El pago de los servicios es anticipado y se debe efectuar dentro de los 5 primeros días de cada mes.
- Los servicios de alojamiento de Hosting VPS y Dedicados vencen el primer día de cada mes y cuentan con 4 días más para realizar el pago. Los servicios de alojamiento de Hosting compartido vencen a partir de la fecha de activación y cuentan con 4 días más para realizar el pago. Las cuentas que después del día 5 no tengan registrado el pago y se encuentren en mora, entrarán a suspensión automática del servicio.
- Los pagos pueden ser efectuados por Deposito Bancario o Transferencia Electrónica a las cuentas que estipule Sainet Hosting para ello.
- Para la comprobación y aplicación de su pago deberá informar o enviar un correo con la imagen de su depósito o transferencia al correo hostingydominio@sainetingeneria.com o comunicarse telefónicamente a nuestros números de contacto.
- Los pagos efectuados por Tarjeta débito ó crédito NO requieren realizar la confirmación de pago a través de correo.
- Una vez efectuado y validado el pago se procederá a generar y enviar la factura correspondiente a través de correo electrónico al email del titular del servicio.
- Cualquier inquietud con respecto a los pagos, por favor envíe un mensaje a nuestro departamento de contabilidad, abriendo un ticket.



4.1. Cargos Adicionales:

En el caso, que el uso del servicio pueda variar y requiera asignaciones adicionales, específicamente en los recursos de almacenamiento y tráfico, Sainet Hosting generará cargos adicionales por estos ítems.

Tenga en cuenta que estos cargos se generarán de manera anticipada, a la solicitud de más tráfico o espacio, y una vez efectuado y confirmado el pago se procederá con la ampliación solicitada.

5. Cancelaciones

5.1. Del cliente hacia Sainet Hosting

Para realizar Cancelaciones de cualquiera de los servicios de alojamiento web: hosting compartido, servidores dedicados, VPS, colocaciones etc.. deberá enviar una notificación de cancelación a hostingydominio@sainetingenieria.com con 10 días de antelación como mínimo a la fecha de renovación de los servicios. Si su solicitud de cancelación no es recibida dentro de ese periodo de tiempo, usted será responsable del pago correspondiente al mes que procede y acepta por este medio la obligación del pago completo de acuerdo al valor del recibo.

Una vez enviada la solicitud de cancelación de su cuenta, deberá recibir una confirmación de la recepción de su notificación en un plazo no mayor de 72 horas por parte de Sainet Hosting. En el caso de no recibirla, deberá comunicarse de manera inmediata con Sainet Hosting para verificar la recepción de la cancelación.

5.2. De Sainet Hosting hacia al Cliente

Sainet Hosting se reserva el derecho de rechazar, cancelar o suspender el servicio siempre que exista incumplimiento del contrato o de las políticas aceptadas por el cliente.

Sainet Hosting puede a su criterio ser tolerable con una acción indebida de un cliente. Sin embargo cualquier cliente que cause más de 5 problemas sobre un Servidor (dedicado o compartido) de Sainet Hosting en un periodo menor a 2 meses, dará bases suficientes para la suspensión y/o Cancelación definitiva de su cuenta y subcuentas.

Entiéndase que "el cliente" es la persona que contrata un servicio en Sainet Hosting y él es el responsable de toda actividad generada en su cuenta aun cuando él personalmente no haya hecho una acción indebida, en caso que su cuenta de hospedaje web soporte multi-dominio el debe responsabilizarse por toda actividad generada por "sus clientes".

6. Reembolsos

En caso de que Sainet Hosting No realice la activación y entrega de los servicios, dentro de los tiempos establecidos en las políticas, se efectuará un reembolso al cliente, del dinero pagado por el servicio.



Ningún reembolso se llevará a cabo si existe violación de las políticas establecidas por Sainet Hosting , o si desea suspender/terminar antes de tiempo el servicio contratado.

Todos los pagos de servicios adicionales como Certificados SSL, Redireccionamiento de Dominio, ID Protection, Administración de DNS, entre otros; no son reembolsables ya que son incluidos como un requerimiento especial y complemento para el servicio principal. Nuestra empresa acata las políticas de los proveedores de dicho servicio en su política de no reembolso en servicios complementarios.

7. Suspension y Terminacion de Cuentas

Los servicios de alojamiento que No son pagados oportunamente, son suspendidos. El servicio se reactivará una vez el pago sea confirmado.

En caso de que no exista pago, el servicio estará Suspendido por 30 días, después de este tiempo pasará a Cancelación, donde se elimina del servidor el servicio y todo tipo de información que este contenga.

Existe otro tipo de Suspensión de servicios, que se debe a motivos principalmente técnicos, como abuso de recursos o incumplimiento en las políticas de servicio establecidas por Sainet Hosting. En estos casos usted deberá contactarse con la mesa de ayuda a soporte@sainetingenieria.com para revisar su caso y posibles soluciones.

8. Uso de Recursos

Cualquier sitio web en nuestros servidores compartidos que utilice una gran cantidad de recursos del servidor (CPU, uso de memoria y recursos de red) se le dará la opción de pagar por un servidor dedicado. El abuso y mal uso de los recursos del sistema compartido, es un problema grave, ya que estas cuentas, deben compartir recursos con otros usuarios por lo que debemos limitar la cantidad de la CPU y la memoria que puede ser utilizada por cualquier cuenta.

Para ser justos, no podemos permitir que uno o dos clientes utilicen todos los recursos del sistema en una máquina compartida y que todos los demás clientes sufran a causa de ello. El uso excesivo de la CPU y el uso de memoria por uno o más clientes causa lentitud extrema en todas las áreas: MySQL, correo electrónico, HTTP y más. Si el uso de la CPU y la memoria de unos pocos clientes se sale de control, todos los sitios alojados en el equipo causarán errores y no será accesible de ningún modo.

Límites de los recursos de un servidor:

- El uso de memoria no podrá superar el 10% por dominio/archivo/aplicación
- El uso de la CPU no podrá exceder del 20% por dominio/archivo/aplicación
- Conexiones Apache no podrá exceder de 30 conexiones (HTTP) desde el mismo punto de red.
- 15 conexiones de usuarios MySQL máximo permitido
- 15 conexiones de usuarios FTP máximo permitido
- 15 conexiones de usuarios SMTP máximo permitido



- 15 conexiones de usuarios POP3 máximo permitido
- Envío máximo de 350 correos electrónicos por hora ,día y por dominio
- La memoria PHP para cuentas de alojamiento compartidas tendrá un valor máximo de 128 MB
- En hosting de Alojamiento compartido (Linux o Windows) el tamaño de base de datos mysql o sql server no debe ser superior a 300 MB, de lo contrario debe escalar a un servicio de vps o servidor dedicado.
- Las consultas MySQL tendrán un tiempo de ejecución máximo de 30 segundos, luego de este tiempo la base de datos puede ser suspendida

Hay excepciones especiales a estas reglas que se determinarán en el momento en que se descubra el abuso. Hay diferentes combinaciones de uso que pueden crear problemas y otros casos especiales. En cualquier momento que un servidor es inestable y se encuentra que una cuenta es la causa, nos reservamos el derecho de suspender la cuenta para mantener el servidor en línea y funcionando normalmente. Si el uso tiende a ser mayor, se recomienda al usuario invertir en un servidor dedicado para que el sitio web pueda crecer a un ritmo normal y sin restricciones.

En el caso que su sitio web haya sido suspendido por abuso de recursos (abuso del que no se puede resolver sacando y cambiando un script, etc) y usted no desea actualizar a un servidor dedicado para acomodar las necesidades de su sitio, tenga en cuenta que se realizará la suspensión del servicio por un lapso de 24-48 horas. Esto es para asegurar que la CPU reduzca el tráfico, para evitar mayores daños y problemas. Una copia de seguridad se encargará de sus archivos o se le permitirá el acceso FTP/cPanel por un cierto período de tiempo.

8.1. Inodos

Las cuentas de hosting en un alojamiento compartido no puede tener un número excesivo de inodos. Cualquier cuenta que tenga más de 100.000 inodos puede ser removido del sistema de backups para evitar la sobrecarga. Cualquier cuenta que sea supervisada y tenga un número superior a 250.000 inodos está en riesgo de suspensión. Una advertencia será enviada y si no se toman medidas para resolver el problema, la cuenta puede ser suspendida. Cada archivo se cuenta como 1 inodo. Esto incluye correo electrónico, así como el contenido de la página web. Usted puede solicitar información en el servicio de ayuda haciendo clic aquí (soporte@sainetingeneria.com)

8.2. Cron

Sainet Hosting permite a los clientes configurar el CRON (Tarea Programada) para realizar las funciones rutinarias de forma automática, sin embargo, si el cliente configura su tarea programada con un tiempo de 10 minutos, puede incurrir en abuso de los recursos del servidor.

Cualquier proceso automatizado que consuma excesivamente los recursos e impacte la estabilidad del servidor puede ser deshabilitado a nuestra discreción por nuestros técnicos.

8.3. VPS

Con el fin de controlar el hardware del nodo VPS y para garantizar que ninguna cuenta VPS no monopolice los recursos de hardware compartidos del nodo (CPU / RAM), han sido definidos límites.

Cualquier proceso automatizado que consuma excesivamente los recursos e impacte la estabilidad del servidor puede ser deshabilitado a nuestra discreción por nuestros técnicos.

Límites de procesos

Todos los sistemas operativos y programas (software) usan procesos (tareas y en Linux conocidos como Daemons), y para los VPS por ser virtualizaciones se deben limitar la cantidad de tareas simultáneas que pueden realizar a nivel de kernel. Cualquier cuenta de VPS genera un número de procesos a nivel del kernel, estos procesos son controlados por el kernel y por eso se encuentra limitado para no sobrecargar el nodo en el que se encuentra alojado.

Límites de memoria

Todo VPS, posee según su plan un límite de memoria el cual se desgasta según el uso del VPS, se debe tener en cuenta que para el manejo del cpanel la memoria utilizada es de 500 MB el restante es distribuido en las tareas programadas por el VPS, como MySQL, apache, etc.

Es importante tener en cuenta para la administración de su vps, que una cuenta de hosting alojada en el mismo puede generar en una medida de uso razonable un consumo de 0 a 1 % de la memoria ram de su servidor virtual para no generar cargas sobre el vps, un consumo superior al 1% puede causar disminución en el rendimiento del vps.

Límites de uso de CPU

La CPU es el cerebro del ordenador y es donde se producen la mayoría de los cálculos. En términos de potencia del ordenador, la CPU es el elemento más importante de un sistema informático.

Por ser el elemento más importante de la máquina, es el de más cuidado, por esta razón solo se garantiza en un VPS el uso de 700MHz garantizada, máxima a 850MHz, este valor no varía en ninguno de los planes, ya que si se mantiene este límite el nodo que aloja lo VPS, tendrá un mejor rendimiento.

Es importante tener en cuenta para la administración de su VPS que una cuenta de hosting alojada en este, puede generar en una medida de uso razonable un consumo de 0 a 2 % del uso de cpu de su servidor virtual para no generar cargas sobre el vps, un consumo superior al 2% puede causar disminución en el rendimiento del servidor virtual.

8.4. Uso de Ancho de Banda

Todos los servidores dedicados y Colocación (colocation) tienen acceso a gráficos de ancho de banda, los cuales son actualizados en intervalos de 5 minutos. Estas gráficas son



colocadas en el acceso al cliente, área referida como D.E.C.C. (DimeNoc Engineering Control Center).

Todos los cargos por ancho de banda son exclusivamente calculados en base a los gráficos provistos en D.E.C.C. Todos los planes de Servidores Dedicados incluyen una tasa de transferencia de datos continúa (el valor dependerá del Data Center en donde sea activado el servidor) en un calendario mensual de 30 días. El valor de ancho de banda podrá tener una representación en Gb o Mbps siendo este valor figurativo uno del otro.

Si su uso mensual excede la tasa de transferencia de ancho de banda dentro de los 30 días del ciclo de facturación, será realizado el cargo adicional por excedente. Conforme a estos términos de servicio, usted es responsable y acepta pagar dichos cargos adicionales a la tarifa correspondiente por cada 1 Mbps de ancho de banda excedido (el valor dependerá del Data Center en donde sea activado el servidor).

Ejemplo:

Ancho de banda asignado 4.5 Mbps

Ancho de banda utilizado por mes = 5.0 Mbps

Ancho de banda excedido (adicional) = 5.0 Mbps - 4.5 mbps = 0.5 Mbps

0.5 Mbps x \$50,000 COP/Mbps = \$25,000 COP

Si usted anticipa un alto uso de ancho de banda, por favor contacte a nuestro departamento de ventas solicitando ayuda para mayor información sobre la disponibilidad de otros planes con mayores anchos de banda asignados por tarifas menores. Nota: la tasa de 1 mbps de transferencia continua de ancho de banda en periodos de 30 días es aproximadamente equivalente a 320GB de ancho de banda.

9. Políticas de Correo

Sainet Hosting tiene un alto grado de restricción en su política de correos electrónicos comerciales no solicitados (UCE) y el correo electrónico masivo no solicitado (UBE), también conocido como "spam".

La definición de spam: Un mensaje electrónico es "spam" SI:

- La identidad personal del destinatario y el contexto son irrelevantes porque el mensaje es igualmente aplicable a muchos otros receptores potenciales.
- Se llama spam o correo basura a los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor. La acción de enviar dichos mensajes se denomina spamming.
- La transmisión y recepción del mensaje aparece con el destinatario para dar un beneficio exagerado al que recibe.

En el siguiente link puede encontrar información más detallada de la calificación que hace el ente regulador para el envío de correos:

<http://business.ftc.gov/documents/bus61-can-spam-act-compliance-guide-business>



Usted será catalogado como "abuso UCE/UBE" si envía cualquier correo electrónico a personas que no han solicitado específicamente recibir correo electrónico de su parte. Tras la confirmación de abuso, cualquier cliente de Sainet Hosting que realice esta práctica tendrá su servicio suspendido. Un abuso crea una sobrecarga en el servidor y ésta puede desatar efectos negativos que se reflejan en el mal funcionamiento y desempeño de éste, esto lo afecta directamente llevándolo a ser incluidos en listas negras.

Si desde su sitio va a enviar correos a los suscriptores, a continuación, una lista de lo que se necesita para ello:

El número de mensajes permitidos para enviar por hora, día y dominio, es de 500 mensajes. Usted no debe tratar de ocultar, falsificar o tergiversar el remitente del correo electrónico y sitio de envío del correo electrónico.

El envío de correo masivo debe especificar de forma comprobable el medio por el que han sido obtenidas las direcciones de las personas y debe de indicar la frecuencia de los correos.

9.1 Usos prohibidos del sistema de redes y servicios de Sainet Hosting con respecto a Spam: Envío de Correo electrónico masivo no solicitado.

Spaming o el envío de correo electrónico masivo no solicitado, desde o a través de un servidor de Sainet Hosting, o utilizando una dirección de correo que es mantenida en un equipo de Sainet Hosting, está **ESTRICTAMENTE** prohibido.

Sainet Hosting será el árbitro único en cuanto a lo que constituye una violación a lo previsto. Si usted se relaciona en cualquier actividad de las mencionadas, utilizando los servicios de ISP o IP de otro proveedor, pero canalizando actividades a través de los servidores de Sainet Hosting como entrega de correo, o correo para respuestas se asume como una violación. Cualquier cuenta que cometa esta acción enfrenta suspensión inmediata y sin previo aviso.

En ninguna forma toleramos que los servidores de Sainet Hosting sean utilizados como medio para enviar correo masivo. Las cuentas y servicios de Sainet Hosting no deben ser utilizadas para incorporar clientes o respuestas de mensajes enviados a otros proveedores de Internet, donde esos mensajes violen estas políticas o las del otro proveedor.

No se permite ningún tipo de envío masivo de correos en servidores compartidos. Por ejemplo: spam, email marketing etc.... Para este tipo de envíos masivos se debe utilizar un Servidor Dedicado ó VPS, ya que, de acuerdo a nuestras políticas de envío de correos en el servicio hosting compartido es limitado el envío de e-mails a solo 500 correos por hora; esta limitación es algo necesario para mantener la estabilidad del servicio de correo en servidores compartidos.



Los 350 correos/hora/cuenta corresponde a una medida de uso razonable, esto no quiere decir que se puedan enviar 350 correos/hora/cuenta durante las 24 horas del día, ya que esto se contemplaría como envío de correo masivo expresamente prohibido en servidores compartidos.

9.2 Envío de listas de correo no confirmadas

Todas las listas de correo que se envíen por clientes de Sainet Hosting debe ser a través de un sistema doble de confirmación a la suscripción ("Confirmed Opt-in"). El mensaje de confirmación recibido de cada propietario de la cuenta de correo debe de ser conservado en archivo por la duración de la existencia de la listas de correo.

La compra de listas de correos electrónicos de terceras personas para envíos de cualquier dominio hospedado en Sainet Hosting o con referencia a cualquier cuenta de Sainet Hosting, está prohibida. Operar una cuenta en nombre de, o en conexión con, o la reventa de cualquier servicio a personas o firmas listadas en la base de datos de Spamhaus Register ó Known Spam Operations (ROKSO) en www.spamhaus.org está prohibido.

Nosotros recibimos reportes automáticos de Spamhaus, AOL y SpamCop sobre los rangos de nuestras IP. Si hay más de tres quejas referentes a su sitio en un día, el sitio será suspendido hasta que se realice un previo aviso con el reporte generado.

10. Copias de Seguridad

10.1. Copias De Seguridad En Hosting Compartido

Sainet Hosting realiza respaldos de seguridad semanales en todos nuestros servidores compartidos los cuales se sobrescribe cada vez que se genera un copia nueva. Sin embargo, Sainet Hosting no es responsable de la pérdida de datos, tiempo, ingresos económicos ó cualquier otro recurso, a causa de las copias de seguridad defectuosas o inexistentes.

Dado lo anterior es recomendable que cada cliente mantenga copias de seguridad locales por motivo de redundancia. Los datos en nuestros servidores compartidos son respaldados diariamente y/o semanalmente en discos duros independientes. No podemos garantizar el 100% de la recuperación de los datos, sin embargo si su cuenta o los datos se pierden debido a problemas de hardware, restauraremos sus archivos desde backup del servidor o copia local, sin costo adicional.

10.2. Copias de Seguridad En Servidor Dedicado Ó VPS

Debido a la naturaleza de los Servidores VPS y Servidores dedicados, Sainet Hosting no proporciona ningún tipo de solución de respaldo de seguridad por defecto adicional al servicio contratado.



En los backups de servidores dedicados y VPS, el cliente es responsable de la configuración, manejo, almacenaje seguro y verificación de funcionamiento de los Backups. Las copias de seguridad dependen directamente del cliente, para mantener respaldo de sus propios datos.

Sainet Hosting, tiene a disposición las siguientes opciones para realizar las copias de seguridad, a un costo adicional.

Para las cuentas de servidor dedicado, es bastante recomendable tener una opción para las copias de seguridad de su servidor, como también guardar las copias de sus datos fuera del sitio para casos de emergencia. Puede comprar una unidad secundaria o terciaria para mantener sus datos de copia de seguridad a nivel local ó puede comprar una cuenta de almacenamiento FTP remoto. Si se producen fallos de hardware y la pérdida de datos, usted es responsable de la restauración de los datos. Sainet Hosting no será responsable por la pérdida de datos bajo ninguna circunstancia.

Si elige activar las copias de seguridad de su disco o partición local VPS, el espacio de las copias de seguridad contará como espacio total utilizable en ese disco. En caso de que el disco falle, sea hackeado, o de otro modo sea vulnerado, Sainet Hosting no se hace responsable por la falta de copias de seguridad de sus datos.

Sus datos son la columna vertebral de su negocio y le instamos a tomar las mejores precauciones para asegurarlos. Por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de ventas si tiene alguna pregunta.

11. Soporte Técnico Garantizado

El servicio de soporte técnico se ofrece a través de chat con disponibilidad de 24/7 los 365 días del año.

Sainet Hosting pone a disposición de nuestros clientes varios sistemas operativos, con la finalidad que el cliente elija según sus necesidades y experiencia, sin embargo, Sainet Hosting sólo brinda soporte técnico garantizado para CentOS Linux bajo versiones con soporte activo, de acuerdo al ciclo de vida del producto o EOL (End Of Life).

El soporte técnico ofrecido es directamente relacionado con problemas o inquietudes de lo que el panel de control suministre, No se incluye soporte para desarrollo o revisión de aplicaciones web ni de diseño de páginas. Sólo se prestará soporte si se puede comprobar que la aplicación o la página web no funcionan adecuadamente por un problema en el servidor.

Si el cliente requiere una librería especial para el funcionamiento de su aplicación, debe solicitarla a Sainet Hosting y será decisión exclusiva si tendrá costo por ser considerada una aplicación de terceros en cuyo caso será facturada en los valores establecidos de soporte adicional (\$75 a \$150 dólares por hora).



11.1. Soporte Técnico para Servidores de virtualización o Servidores Cloud

Sainet Hosting prestará el servicio de soporte técnico para servidores de virtualización y/o cloud solamente en temas relacionados con el hardware y conectividad del servidor. Sainet Hosting no ofrecerá soporte ni será responsable de fallas del sistema de virtualización o virtualizaciones que hayan sido implementadas bajo la solución y/o infraestructura requerida.

11.2. Instalación de Softwares de terceros

Si usted requiere algún software extra, es probable que nuestros técnicos le puedan ayudar (se requiere previa consulta y no es obligación de Sainet Hosting ayudarlo con software ajenos). Siempre que necesite que un técnico le ayude, envíe un correo a soporte@sainetingenieria.com platicando sus necesidades, de ese modo le podremos decir si es posible asignar un técnico a su caso.

Tenga en cuenta que todo requerimiento de este tipo tiene un costo de \$75 a \$150 dólares por hora de trabajo y Sainet Hosting es el único árbitro al momento de cotizar.

12. Indemnidad

Sainet Hosting no realiza ningún endoso, reclamo o promesa respecto a los servicios que ofrecen los clientes en sus websites y no será responsable por ninguna disputa o reclamo en contra de dicho cliente. En ningún caso Sainet Hosting será responsable por cualquier daño directo, indirecto, incidental, consecuente, daño especial o ejemplar, o ningún tipo de daño, proveniente del uso o desempeño del sitio en Internet de un cliente, o de cualquier información (incluso la que haya sido generada a través de un backup por parte del cliente), servicio o producto provisto a través del mismo.

El cliente es responsable de todas las actividades provenientes de su cuenta incluyendo si se prueba ser víctima de hacking externo o falsificación de dirección.

El cliente es responsable de asegurar su nombre de usuario/contraseña.

El cliente asume la responsabilidad de todo el material en su sitio que pueda ser objeto por parte de terceros incluyendo el uso de enlaces a otros sitios web.

El uso del servicio de Sainet Hosting requiere un cierto nivel de conocimiento en el uso de tecnología e informática. Este nivel de conocimiento varía dependiendo del uso previsto y deseado por el cliente. El cliente asume que tiene los conocimientos necesarios para crear y mantener su espacio web. El cliente acepta que no es responsabilidad de Sainet Hosting para proporcionar estos conocimientos o soporte fuera de la materia específica a los servidores de Sainet Hosting.



La falla del cliente al no conocer o seguir cualquiera de las políticas y/o términos mencionados amerita la desactivación de la cuenta. Sainet Hosting tiene reservado este derecho, cumpliendo con una notificación posterior y por escrito al cliente, explicando los motivos de la cancelación o desactivación, lo anterior para no perjudicar el perfecto servicio que nos comprometemos a ofrecer a todo nuestro cliente y/o consumidor. Cuando Sainet Hosting tenga conocimiento de una violación de sus PUA (Políticas de Uso y Abuso), Sainet Hosting iniciará una investigación.

Durante la investigación, Sainet Hosting, podrá restringir el acceso al cliente con la finalidad de prevenir futuras actividades no autorizadas. Dependiendo de lo severo de la violación, Sainet Hosting podría, a su propia discreción, restringir, suspender o terminar la cuenta de hospedaje del cliente y/o promover otras responsabilidades civiles, mercantiles o penales. Si dicha violación constituye un delito, Sainet Hosting denunciara y proporcionará toda la información a su alcance a las autoridades penales de dicha violación para que se proceda legalmente; Sainet Hosting no otorga créditos por las interrupciones incurridas por la inhabilitación del servicio resultantes de una violación a las PUA.

Los clientes de Sainet Hosting aceptan indemnizar y mantener libre de daños a Sainet Hosting por cualquier reclamo resultante del uso del servicio que perjudique: al cliente, a Sainet Hosting o a un tercero. Sainet Hosting no garantiza ser libre de errores, seguridad total o interrupciones. Ningún aviso oral o información escrita dada por Sainet Hosting, sus empleados, proveedores o similares, no creará garantía alguna. Sainet Hosting, sus departamentos y proveedores NO serán responsables de ningún costo o daño proveniente ya sea directa o indirectamente de cualquier mal uso del servicio.

13. Nivel de Servicio

13.1. Cobertura

Este acuerdo de disponibilidad de nivel de servicio del sitio (ANS) aplica si usted ha ordenado cualquier plan de hospedaje ("servicio") y se encuentra en buen estado financiero con Sainet Hosting

13.2. Nivel de Servicio

Sainet Hosting se esfuerza por tener disponibilidad en la conectividad de la red por acceso http por parte de terceros un 99.9% del tiempo ("disponibilidad de sitio Web")

13.3. Créditos

En el caso de que no haya disponibilidad de sitio web Sainet Hosting dará crédito correspondiente de acuerdo a la siguiente tabla, tomando como base 24 horas al día en un calendario mensual. El crédito nunca será mayor al periodo contratado.

Para que usted reciba el crédito en su cuenta, usted debe solicitarlo en un plazo máximo de 7 días hábiles después de haber experimentado la no disponibilidad, entonces nosotros verificaremos nuestras estadísticas.



Debe de requerir el crédito enviando una solicitud a nuestro departamento de facturación.

El mensaje debe contener su nombre de dominio, las fechas y horas sin disponibilidad de su sitio, tenga en cuenta que Sainet Hosting podra solicitar algunos otros datos.

Si la solicitud de créditos por NO disponibilidad es aprobada, los créditos generalmente serán aplicados en un plazo de seis (6) días a partir de la aprobación.

13.4. Restricciones

Los créditos no serán otorgados en caso de que su sitio no tenga disponibilidad debido a:

Mantenimiento calendarizado.

Fallas en la programación de su código, en su computadora o las aplicaciones que usted use.

Circunstancias más allá del control de Sainet Hosting , por ejemplo, y sin limitarse a: movimientos gubernamentales, guerras, sabotaje, embargo, incendio, desastres naturales, huelga, ataques DDoS (distributed denial-of-service [negación-de-servicio generalizado]), interrupción o retraso en telecomunicaciones o servicios de terceras partes (incluyendo propagación de DNS), fallas del software o hardware de terceras partes.

13.5. Limitaciones

No todos los problemas por la NO Visibilidad/Disponibilidad de su sitio web los puede asumir Sainet Hosting. Hay ocasiones que su ISP (Proveedor de Servicio de Internet) hace modificaciones en sus políticas y probablemente es su ISP el que está experimentando dificultades técnicas, o puede haber un problema de ruteo entre su ISP y el centro de datos, haciendo la comunicación difícil o imposible.

Nosotros no podemos evadir la responsabilidad de dichos problemas sin que sea realizada la verificación de nuestro lado. Nuestros agentes de monitoreo le ayudarán a identificar como solucionar el problema en el menor tiempo desde que esté en nuestra potestad la solución.

13.6. Restablecimiento de servidores

Sainet Hosting NO se hace responsable del restablecimiento de los datos/información al servidor. Nosotros siempre recomendamos que compre opciones de respaldo de información para su servidor.

Si hay una falla en el hardware u ocurre pérdida de datos, usted el cliente, es responsable por el restablecimiento de los datos. Sainet Hosting no será responsable por la pérdida de datos en ninguna circunstancia.



13.7. Reemplazo de Hardware

Sainet Hosting efectuará el reemplazo del hardware dentro de 1-8 horas de reportado el problema.

Sainet Hosting reembolsará el 5% de la cuota mensual por cada 8 horas de tiempo perdido (hasta el 100% de la cuota mensual del cliente).

Con el fin de reducir el tiempo perdido por el reemplazo de hardware, mantenemos cierta cantidad de sistemas preconstruidos en almacenaje y así su servidor pueda volver a funcionamiento en el menor tiempo posible.

Para fallas de discos duros, mantenemos controladores preinstalados con nuestro particionamiento estándar para disponibilidad inmediata.

Para poder requerir crédito por incumplimiento de la ANS [Acuerdo de Nivel de servicio], debe de reportarlo dentro de los primeros 10 días a la violación de contrato a nuestro departamento de ventas. Las violaciones al ANS serán revisadas por nuestro personal de lunes a viernes de 9am a 5pm.

Violaciones de hardware no cubrirán violación de red por tanto será necesario dimensionar soluciones que protejan la red de su servicio como Firewall, servicio de protección DDoS, Plan de recuperación de desastres (DRP) o alta disponibilidad [High Availability] .

14. Internet Sano

14.1. Políticas para la prevención de la explotación sexual de menores.

Sainet Hosting en cumplimiento de la ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002, los cuales incentivan a todos los colombianos a comprender, asimilar, promover, denunciar, combatir y prohibir la explotación sexual de menores en internet y demás medios utilizados. Para ello ha desarrollado las siguientes políticas de prevención de la pornografía infantil.

Adicionalmente, el Ministerio de Comunicaciones ha implementado una campaña denominada internet sano (www.enticconfio.gov.co), mediante la cual se puede generar consciencia acerca del tema, además de promover mensajes de protección y denuncia para la defensa y prevención de la pornografía infantil.

14.2. Políticas Corporativas

Reprimir y sancionar como falta grave al reglamento interno de trabajo, generándose con esto la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa. Toda acción relacionada con la distribución o cualquier acto de explotación o abuso sexual contra menores de edad al interior de la compañía.



Denunciar ante las autoridades competentes, cualquier acción relacionada con la explotación sexual de menores de las que se tenga conocimiento, para la respectiva sanción o condena.

Combatir, denunciar y prohibir a funcionarios, proveedores y/o contratistas la divulgación de material de explotación sexual infantil al interior de la compañía durante su jornada laboral por medio de la utilización de las herramientas informáticas que brinda la compañía.

Prohibir en las redes de la compañía el acceso a las páginas que puedan contener material ilegal con menores de edad.

Apoyar al Gobierno Nacional con la divulgación de información que promueva la protección sexual de los menores de edad.

14.3. Aplicación

Los mecanismos de aplicación que se tendrán en cuenta para la promoción y cumplimiento de las presentes políticas serán:

Publicación, promoción y capacitación de las políticas en mención con el fin de expandir el campo de acción al interior de la compañía.

Agregar como falta grave al reglamento interno de trabajo toda acción relacionada con la explotación sexual infantil.

Bloquear por medio de mecanismos informáticos los accesos a las páginas que contengan cualquier tipo de contenido de explotación sexual de menores.

Adicionalmente, informar a nuestros usuarios, clientes y proveedores los canales de denuncia que el Gobierno Nacional ha dispuesto para el control y prohibición de la explotación sexual de menores.

Por lo anterior, en el presente documento Sainet Hosting S.A.S se permite informar los canales dispuestos para denunciar las actividades ilegales relacionadas con la explotación sexual de menores:

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

Teléfono: 01 800 0912667

<http://www.enticconfio.gov.co/>

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Teléfono: 01 800 0912280

<http://www.fiscalia.gov.co/>

contacto@fiscalia.gov.co

DIRECCIÓN CENTRAL DE POLICÍA JUDICIAL – DIJIN

PBX: 426 6900 Ext. 6301-6302

adelinfo@dijin.policia.gov.co

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

PBX: 01 8000 918080 ó (1)6605520, (1)6605530, (1)6605540

<http://www.icbf.gov.co/>

Finalmente, para ahondar más en el tema los interesados se podrán dirigir a las normas mencionadas al inicio del presente documento (ley 679 de 2001 y decreto número 1524 de 2002).

15. Derechos de Autor

Sainet Hosting no es responsable por el contenido o publicaciones de sus clientes en los espacios o dominios, motivo por el cual, se mantendrá al margen de cualquier litigio o conflicto generado con ocasión de derechos patrimoniales o morales de autoría.

16. Políticas de Tratamiento de Datos

16.1. Presentación

Debido a su actividad comercial y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Sainet Hosting S.A.S en adelante Sainet Hosting informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento de los datos personales y aviso de privacidad recolectados con ocasión de su relación contractual con clientes, proveedores y empleados con el fin de obtener una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta del titular, necesaria para la relación comercial, con el fin de proteger la privacidad y garantizar los derechos de habeas data, de tal forma que los clientes, proveedores y empleados puedan conocer, actualizar, rectificar los datos personales que reposan en las Bases de Datos de Sainet Hosting.

El registro de datos personales entre el cliente, proveedor o empleado y Sainet Hosting se denominará la Base de Datos, se utilizará para el desarrollo de la actividad comercial o laboral respectivamente y se regulará por lo señalado en la presente Política y en su defecto por la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

16.2. Principios

El tratamiento de las bases de datos atenderá los principios consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581, que son:

Principio de Legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de las bases de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen y complementen.

Principio de Finalidad: El tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular en todos los casos.

Principio de Libertad: El tratamiento solo será ejercido cuando se cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.



Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de Transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones previstas en la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas que la Ley prevea expresamente, cuando haya lugar a ello. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley,

Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, salvo aquellos que tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

16.3. Descripción del tratamiento de datos personales y finalidad

Si desde su sitio va a enviar correos a los suscriptores, a continuación, una lista de lo que se necesita para ello:

Socializar e Informar de forma completa e integral a los clientes, proveedores y empleados de Sainet Hosting, sus representantes legales y en general a todas las personas que los representan, de la actual Política de Tratamiento de Datos personales de Sainet Hosting tendiente a cumplir con la ley y garantizar los derechos de las partes.

Conservar la información reportada en la Base de Datos con las debidas actualizaciones durante la vigencia de la relación contractual.

Enviar vía correo electrónico o en medio físico:

- Actualizaciones de producto.
- Información o anuncios de relevancia para el cliente, proveedor o empleado.
- Invitaciones a eventos propios o de terceros.
- Obsequios que la compañía desee enviar.
- Cartas, comunicaciones en general, ofertas y promociones.
- Comunicados de importancia para para el cliente, proveedor o empleado.



Sainet Hosting podrá gestionar la recolección, tratamiento, administración y actualización de las Bases de Datos a través de terceros, quienes en todo caso deberán seguir la actual política para lo cual se firmará un Acuerdo de Confidencialidad para garantizar la seguridad y buen manejo de la totalidad de la información.

16.4. Derechos del titular

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley.

Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento, el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución, la Ley y demás normas que adicionen, modifiquen o complementen el régimen de protección de datos personales.

El titular tiene el derecho a presentar Peticiones, Consultas y Reclamos, de forma escrita, la cual deberá contener la siguiente información:

Ser dirigida a Sainet Hosting.

Nombre, identificación, dirección y correo electrónico del Titular;

Los documentos con los cuales pretenda sustentar sus Peticiones, Consultas y Reclamos.

Los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud.

Los titulares de los datos personales recogidos en las Bases de Datos tendrán derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización de sus datos y los demás contenidos en las leyes que regulan la materia, mediante comunicación al Responsable de Protección de datos a través los siguientes canales:

- Correo Electrónico: hostingydominio@sainetingenieria.com
- Líneas fijas :(1) 5088485
- Chat Web: www.sainet.co

Para Reclamos, Sainet Hosting responderá a través de correo electrónico certificado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de las Peticiones, Consultas y Reclamos. En el evento en que Sainet Hosting no



pueda responder las Peticiones, Consultas y Reclamos dentro de dicho plazo, se deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará la respuesta, que en todo caso no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para Consultas, Sainet Hosting responderá a través de correo electrónico certificado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de las Peticiones, Consultas y Reclamos. En el evento en que Sainet Hosting no pueda responder las Peticiones, Consultas y Reclamos dentro de dicho plazo, se deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se atenderá su consulta, que en todo caso no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular acepta que las decisiones adoptadas por Sainet Hosting dentro del trámite de Peticiones, Consultas y Reclamos, se realizará por parte del área responsable mediante correo electrónico certificado.

El titular que haya presentado Peticiones, Consultas y Reclamos podrá consultar y obtener información precisa sobre el trámite en horas y días laborales en la República de Colombia.

16.5. Periodo de vigencia de la Base de Datos

El tratamiento de los datos tendrá un período de vigencia igual al establecido para la relación contractual.

16.6. Obligaciones de Sainet Hosting

Sainet Hosting, dará un tratamiento a la información, que en todo caso estará limitado a los objetivos para los cuales fue entregada, comprometiéndose a dar una correcta recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de los datos; evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en las bases de datos de la Empresa. Los protocolos de seguridad de Sainet Hosting garantizan las medidas de control necesarias para minimizar la pérdida, abuso o cambios en la información.

16.7. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos personales y Aviso de Privacidad entra en vigencia a partir del 19 de Octubre de 2021 y podrá ser modificada o actualizada por Sainet Hosting en cumplimiento de la ley.