

investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

El presente documento es emitido por INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS.
Disponible en http://www.investigacionyprogramacion.com/docs_descargaslibres/alojamiento.php
El lector puede solicitar una copia impresa con el sello de la compañía sobre este acuerdo, y firma del representante legal.

CONTRATO DE SERVICIO DE DISPONIBILIDAD EN LÍNEA EN INTERNET CON INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS

Historial de versiones al final

Contenido

Artículo 1: Definición, Propósito y alcance.....	1
Artículo 2: Responsabilidad sobre backups.....	3
Artículo 3: Limitación de Responsabilidad.....	3
Artículo 4: Confidencialidad.....	4
Artículo 5: Limitaciones propias del almacenamiento en línea.....	4
Artículo 6: Garantía de libertad para el cliente.....	5
Artículo 7: Sin reembolso en dinero líquido, excepto posibilidad de saldo a favor intercambiable por otros servicios y/o productos de costo similar o como parte de pago de servicios y/o productos de costo superior.....	5
Artículo 8: Duración y fin del contrato de servicio de disponibilidad en línea.....	6
Historial de versiones de este documento.....	7

Artículo 1: Definición, Propósito y alcance

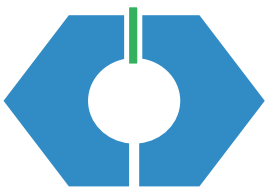
El alojamiento en Internet ofrecido aquí es realmente un **servicio de DISPONIBILIDAD EN LÍNEA**.

Tiene como objeto el permitir a una empresa iniciar su existencia en Internet, para ayudarle en su reducción de costos, y empaquetamiento de servicios con un solo proveedor. Pero el propósito **NO** es proporcionar un servicio completo de hosting, ni tendrá el cliente un panel de administración; netamente para administración de contenidos, no se maneja FTP por seguridad de los clientes. Todo lo anterior **a no ser que se especifique lo contrario en la cotización**.



Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia



Existen aquí tres posibles modalidades, generalmente en la cotización debe estar documentada cuál opción se ofrece para un proyecto determinado. Para el caso de Software As A Service, aplica la primera modalidad.

1. Servicio de Disponibilidad en línea:

Para aplicaciones creadas por INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS, en donde nuestro entregable consiste precisamente en dicha disponibilidad del servicio en línea para el cliente. Será el que aplique para los servicios de Software As A Service, salvo que se indique lo contrario. En tales casos, y sin que esto implique responder por terceros ó sucesos externos inesperados, en condiciones normales INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN realiza aquí los procedimientos técnicos para que dicho servicio se encuentre al aire, con configuración correcta de dominios, disponibilidad de los servicios contratados, optimización de aplicaciones, preocuparse periódicamente por la seguridad informática de los aplicativos, con las exclusiones de responsabilidad mencionadas en el documento de [garantias](#), cuya lectura se recomienda para claridad de expectativas. Si las condiciones no son normales, ó ha habido daños causados por agentes externos, debe revisarse en cada caso qué podemos hacer en conjunto.

2. Intermediario, y un tercero presta el servicio de hosting.

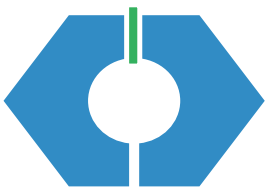
El servicio consiste en que la empresa INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS presta el servicio de intermediario con un proveedor que hayamos elegido como confiable, para mantener la disponibilidad de archivos en Internet, y que implican el hecho de que en alguna parte del mundo existe un computador continuamente encendido y conectado a Internet con la menor cantidad de interrupciones posibles. El servicio será alojado en un hosting compartido con la disponibilidad necesaria para almacenar la información del usuario, pero el servicio de INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS es para reducir costos logísticos, no puede responder frente a daños o siniestros causados por la tercera parte en la eventualidad de que ocurran. En esta modalidad únicamente prestamos el servicio de administrar la disponibilidad en línea de unos archivos alojados en nuestro hosting, en lo posible que no tengan ejecución de lado de servidor ni sean software construido por terceros.

Algunas empresas de hosting tienen unas políticas que pueden considerarse conservadoras en algunas situaciones. Debido a que se trata de un servicio proporcionado por terceros, esta modalidad está limitada estrictamente por los términos impuestos por dicho proveedor.

3. Relación directa con el proveedor:

El cliente tiene una relación directa con un proveedor de hosting, y nuestro papel es colaborar en asesorías técnicas. En tal caso, somos ajenos al pacto de alojamiento, incluidas prestaciones, limitaciones, etc., ya que todo será con dicho proveedor, que tendrá sus propias políticas y responsabilidad por sus acciones con el cliente. Para brindar seguridad informática a nuestros





investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

clientes, estabilidad, compatibilidad y capacidad de reacción, entre otras ventajas, no ofrecemos esta modalidad para alojar nuestros productos. Si alguna persona ó empresa necesita ayuda frente al alojamiento que le brinda un tercero, todo servicio prestado sobre la base de tecnologías ajenas lo prestamos con exclusión de responsabilidad por estar usando tecnologías y potencialmente infraestructura de otras personas. No aplica para la definición de alojamiento prestada por “Investigación y Programación”.

Artículo 2: Responsabilidad sobre backups

La palabra “Back-up” significa “respaldo” de sus archivos y datos en general.

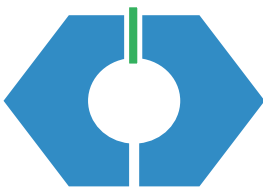
El mantenimiento de los archivos individuales que el cliente coloque en el almacenamiento en línea es de su responsabilidad. Para el caso de los servicios SaaS, Software As A Service, el cliente debe aprovechar las herramientas de respaldos ó backups, para sacar copias A DIARIO de su información. Algunas herramientas serán automatizadas, otras requerirán intervención manual. En cualquier caso, el cliente debe disponer dispositivos de almacenamiento (discos duros, memorias USB, etc., según su preferencia), y en lo posible ubicar esas copias en diferentes localizaciones físicas. Si alguna herramienta de respaldo llegara a fallar, es responsabilidad del cliente el informarnos a la menor brevedad sobre el más mínimo fallo ó inconsistencia, para nosotros actuar en el marco del documento de garantías.

Ni las empresas proveedoras de hosting para aplicaciones web, ni las empresas intermediarias que son resellers de dichos proveedores, ni una empresa como INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS, cuyo objetivo para este servicio es el contribuir a impulsar la presencia de las empresas y proyectos en Internet, adquieren en general una responsabilidad expresa como almacenadores de backups, a no ser que ése sea el servicio que promocionan y venden de manera explícita. Generalmente el servicio debe concebirse como el permitir la disponibilidad de unos archivos en Internet, y según el acuerdo con derecho a servicios adicionales como una base de datos, según el tipo de aplicación o el acuerdo pactado. Es por ello que el contratante debe comprender que la generación y posesión de backups es de su propia responsabilidad. Es posible que como parte de los acuerdos con **INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS**, esta última haya construido para el cliente un programa que facilite o posibilite la generación de backups con rapidez. No obstante, la utilización y reporte de funcionamiento de dicha herramienta es responsabilidad del usuario, así como la conservación de los archivos de respaldo (backup) que se generen de allí.



Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia



investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

Artículo 3: Limitación de Responsabilidad

La empresa INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS hace lo posible por encontrar los mejores grupos de proveedores en el mercado mundial, y hacer recomendaciones que considera buenas según diferentes criterios. Nuestra empresa presta el servicio de DISPONIBILIDAD EN LÍNEA para los clientes que desean iniciar su existencia en Internet y reducir el número de proveedores por los que debe preocuparse, pero debido a lo expuesto en los artículos 1o y 2o del presente acuerdo, **no puede** asumir responsabilidades por terceros, ni debe el cliente considerar que se está asumiendo esta responsabilidad.

Artículo 4: Confidencialidad

La empresa **INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS** tiene una política de confidencialidad estricta con sus terceros, que éstos a su vez deben también respetar de manera recíproca sobre los secretos empresariales e información no pública que sea compartida por INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS con los mismos. Ambas partes se comprometen a custodiar la respectiva confidencialidad de secretos de la contraparte. El presente acuerdo se supone sujeto al acuerdo de confidencialidad ubicado en la URL:

http://investigacionyprogramacion.com/docs_descargaslibres/confidencialidad.php

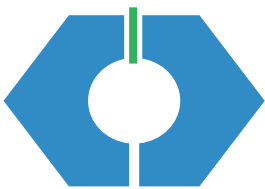
Artículo 5: Limitaciones propias del almacenamiento en línea

Todo computador tiene limitaciones físicas, limitaciones de procesamiento y de memoria RAM, espacio en disco duro, límites de número de nodos (archivos, subcarpetas, links) recomendables dentro de una carpeta, entre otros. De esa manera, es común que en el mercado se encuentren ofertas de “espacio ilimitado”, o “memoria ram ilimitada”, pero después de un tiempo el cliente entiende que la palabra “ilimitado” no significa “infinito”, sino que “ilimitado” significa que no existe una persona que lo limite de manera expresa, pero que en términos prácticos estos sistemas sí colapsan como cualquier otro.

De esta manera, nosotros sí exponemos de manera explícita importantes limitaciones para el alojamiento de archivos en nuestros servidores para impulsar a la existencia de algunas empresas en Internet. Por ejemplo, el espacio máximo de disponibilidad en línea en nuestros servidores, es de 200 Megabytes, que es bastante más que suficiente para impulsar el primer ingreso a su existencia en Internet [lo anterior, a no ser que se especifique lo contrario en la cotización, ó a no ser que la cotización esté sujeta a un propósito concreto de almacenamiento que ya el cliente haya permitido dimensionar previo a la cotización inicial]. El número de procesos corriendo de forma simultánea no

Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia



puede superar los 5 procesos. Es difícil que una aplicación inicial tenga tanto consumo como 5 procesos simultáneos, y pensamos que el bordear esta cifra amerita la posesión de un servidor dedicado o un VPS para que una compañía pueda mantener su existencia en Internet. Generalmente las curvas de crecimiento no son tan rápidas, y es por ello que pensamos que puede ser útil para un porcentaje de las compañías cuyo propósito es solamente existir en el mundo virtual, o tener disponible una aplicación de tamaño pequeño consultada por un pequeño número de personas (generalmente orientada a pocos usuarios simultáneos, difícilmente al iniciar se tendrán cinco usuarios haciendo solicitudes exactamente en el mismo lapso de fracciones de segundo).

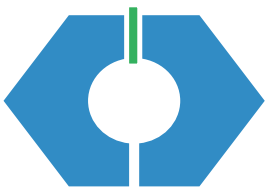
Artículo 6: Garantía de libertad para el cliente

En ningún caso la empresa INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS, salvo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, podrá negar al usuario la disponibilidad de sus archivos o datos, o la posibilidad de borrarlos. Ejemplo de situaciones en que lo anterior no pueda darse, es que los archivos no se encuentren disponibles, o el proveedor superior niegue el acceso a los mismos, o que la ley disponga lo contrario. Con esto se busca garantizar que el cliente pueda disponer de sus archivos y datos en cuanto lo desee. No obstante, INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS se reserva el derecho a determinar el cómo entrega esos archivos o ese canal de administración, y en situaciones de potenciales conflictos [por ejemplo: abuso, fuerza mayor, caso fortuito, mal uso de los recursos, conflictos], puede tomar la decisión de cerrar el canal normal de administración por parte del cliente y enviarle otro canal o posibilidad de descarga de archivos: por ejemplo, en formato comprimido disponiéndolo para su descarga por parte del cliente, o el canal que encuentre más apropiado para otorgar rapidez a dicho trámite. Sobre este punto, se recuerda lo dicho en el capítulo 2: es responsabilidad del cliente el mantenimiento de sus archivos, así como los backups de los mismos. El actual artículo es únicamente un artículo de velar por la libertad del cliente, no de respaldo.

Artículo 7: Sin reembolso en dinero líquido, excepto posibilidad de saldo a favor intercambiable por otros servicios y/o productos de costo similar o como parte de pago de servicios y/o productos de costo superior.

Únicamente en los casos en que haya fallas que superen un indicador de más de 12 interrupciones separadas al año por más de 2 horas seguidas cada una, y esas caídas sean atribuibles a fallas en el servicio prestado, habrá saldo a favor del cliente si éste desea retirarse del servicio antes de cumplir un año. De lo contrario, no aplicará reembolso.





investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

Debido al costo transaccional de realizar transacciones por estos montos pequeños y a que dichos montos cubren un costo de riesgo y no simplemente un servicio de alojamiento, no se puede ofrecer un re-embolso en dinero líquido, pero sí como saldo a favor frente a nuestra empresa, intercambiable en servicios o productos generados por nosotros. Cuando esto ocurra, si es necesaria una migración, el costo de realizar la migración será cobrado como parte del saldo a favor que pueda tener el cliente. También es posible para el cliente comprar otros productos o servicios como el de *Alquile un Programador*, si la conclusión o diagnóstico al final de un alojamiento interrumpido fuera que el cliente tiene derecho a un saldo a favor con la organización.

Ahora bien, debido a que nuestro negocio no es el servicio de alojamiento y sin embargo se procura prestar un servicio responsable tomando las mejores decisiones en favor del cliente, no ofrecemos la posibilidad de reembolso adicional si ocurriera alguna de estas situaciones, por cuanto no es nuestro negocio administrar un mercado masivo de alojamiento, sino que de manera excepcional se le brinda a algunos clientes como ayuda para simplificar sus puestas en marcha.

No obstante, **INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS** sí puede ofrecer, cuando sea justificado en casos como los anteriores, un saldo a favor del cliente intercambiable no por dinero líquido, sino como saldo a favor intercambiable por servicios de costo similar ó inferior, o como parte de pago de servicios y/o productos de costo superior, tales como programas, sistemas, o resultados y productos de conocimiento que se producen a diario en nuestra compañía.

Artículo 8: Duración y fin del contrato de servicio de disponibilidad en línea

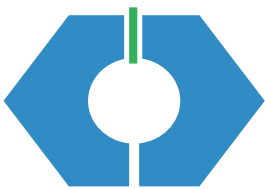
Al igual que en las empresas de hosting, el servicio debe estar definido en un lapso de tiempo, pues naturalmente el costo de tener un computador encendido y conectado a Internet se incrementa con el tiempo. En el caso del presente acuerdo con nuestra compañía, el servicio se contrata por plazos anuales [*a no ser que se especifique lo contrario en la cotización*], y cuando se cumpla el plazo pagado, es responsabilidad del cliente el solicitar una renovación del servicio con INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS. Si al cabo de ese plazo, el cliente no ha pagado la renovación del servicio de disponibilidad en línea, nuestra compañía INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS se considera exonerada del compromiso de mantener la disponibilidad de archivos y datos en Internet del cliente, después del vencimiento del plazo pagado, si no hay renovación antes de la fecha límite, se reserva el derecho a su borrado o bloqueo, e incluso puede construir e implementar un sistema que de manera automática suspenda el servicio para los clientes que no han pagado su renovación de servicio.

De todas formas, como se ha mencionado en el artículo 6, el cliente ha contado, durante el plazo de



Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia



investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

duración del acuerdo, para sacar previamente sus propios backups, los cuales se consideran de su responsabilidad, como a su vez lo ha consagrado el artículo 2.

Responsable:

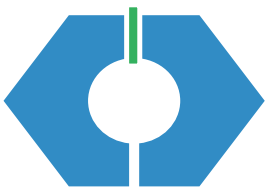
David López
REPRESENTANTE LEGAL DE INVESTIGACIÓN Y PROGRAMACIÓN SAS
NIT: 900.541.692-2

Historial de versiones de este documento

<i>Últimas revisiones:</i>	
2020-04-05	Se distinguen las diferentes modalidades de alojamiento en línea, y se especifica que “Servicio de disponibilidad en línea” es una modalidad que se supondrá para los servicios de Software As A Service, salvo que se indique lo contrario. Además, se mejora el inciso sobre la responsabilidad del cliente sobre backups, recordando lo dicho en otros documentos, de que el cliente debe aprovechar las herramientas de respaldo de datos que se le suministran, y que en caso de tener el más mínimo fallo con alguna de esas herramientas, debe reportarlo a la menor brevedad, para nosotros poderlo atender en el marco del documento de garantías. Se eliminó el antiguo artículo 7, de “subordinación a términos y condiciones del proveedor de hosting”, ahora ello sólo aplica para una de las modalidades de almacenamiento en línea del punto 1, y las otras modalidades tienen cada una sus condiciones al respecto.
2016/ago/26	Se elimina servicio FTP. Se hace énfasis en que el servicio ofrecido debe comprenderse como servicio de “Disponibilidad en línea”, no es un servicio de hosting administrable ni servicio de backups de archivos.
2015/ene/02	Cambios importantes:

Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 – cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com – Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia



investigación
& programación

Invierta en investigación.
Genere posibilidades

	<p>En artículo 2, se especifica: <<El mantenimiento de los archivos que el cliente coloque en el hosting es de su responsabilidad.>></p> <p>En artículo 5, se elimina: <<El cliente tiene derecho a una base de datos>>.</p> <p>En artículo 9, se agregó: <<Después del vencimiento del plazo pagado, si no hay renovación antes de la fecha límite, se reserva el derecho a su borrado o bloqueo>></p> <p>Otras simplificaciones de redacción, sin cambiar los términos centrales.</p>
2014/feb/13	



Investigación y Programación S.A.S

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 www.investigacionyprogramacion.com
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia