

### 1. Servicios:

**1.1. Servicios:** Mediacom proveerá de hardware, licencias de sistema operativo, licencias de software para servicios web, licencia de servidores de streaming y conectividad de internet especificada en el contrato de servicio de servidor dedicados seleccionado, incluyendo contraseña de acceso *root* del servidor dedicado asignado.

**1.2. Soporte:** Mediacom también proveerá de soporte al cliente dentro de las horas dedicadas al plan de soporte seleccionado vía teléfono, correo electrónico y vía chat en línea.

**1.3. Restricciones:** El cliente acordada el no usar o instalar software de tercer no licenciados o ilegítimos en conjunto con el servidor dedicado.

**1.4. Soporte Excluyente:** Mediacom no soportara ninguna de las aplicaciones mencionadas en la sección 1.3 mencionado anteriormente. Adicional a eso, no se ofrecerá soporte a los usuarios finales, proveerá de entrenamiento de como configurar o administrar el servidor o soporte en lenguajes de programación HTML o algún otro lenguaje de comandos.

### 1.5. Direcciones IP.

1.5.1. Solo se asignaran direcciones de Protocolo de Internet (IP) provistas por Mediacom para ser usadas en su o sus servidores.

1.5.2. Mediacom inicialmente asignara una (1) dirección IP al servidor. Se asignara cuatro (4) direcciones IP adicionales siempre que sean requeridas por el cliente. Solo asignaremos más IP adicionales al servidor cuando sean solicitadas por el cliente hasta el máximo permitido por el plan, siempre y cuando se determine que (a) el cliente esta usando el 80% de las direcciones IP asignadas y (b) cada dirección IP asignada, bajo nuestra total criterio, este siendo usada en alguna forma que infrinja los términos de este acuerdo.

1.5.3. Mediacom puede cambiar todas las direcciones IP asignadas al servidor en cualquier momento. Mediacom puede revocar cualquier IP adicional en cualquier momento. Mediacom puede revocar cualquier IP extra asignada por más de noventa (90) días, siempre y cuando, no se esté usando el 80% de las direcciones IP asignadas. Mediacom puede revocar cualquier IP en cualquier momento, bajo nuestro total criterio, este violando o infringiendo cualquier termino de este acuerdo.

1.5.4. Mediacom administra todas las direcciones IP usadas en el servidor y no otorga ninguna propiedad o transferencias de derechos sobre las direcciones IP que sea.

## **2. Nivel de Acuerdo de Servicio:**

**2.1. Reemplazo de Hardware del Servidor.** El procesador, RAM, disco duro, tarjeta madre, tarjeta de red y fuente de energía (Hardware de Servidor) de su servidor funcionara de manera idónea todo el tiempo (excepto durante las ventanas de mantenimiento). Esta garantía no cubre el tiempo requerido para ejecutar tareas de restauración y respaldo de información en el caso de ser requerido por falla en el Hardware de Servidor. Cualquier violación de esta garantía se conoce como una "violación de Hardware de Servidor".

**2.2. Disponibilidad de Sistemas de Energía y HVAC.** Los sistemas de energía y HVAC (Heating, Ventilation and Air Conditioning - Calentamiento, Ventilación y Aire Acondicionado) (Sistemas de Energía y HVAC) funcionaran de forma optimas todo el tiempo (excepto durante las ventanas de mantenimiento). Cualquier violación de esta garantía se conoce como "violación de Sistemas de Energía y HVAC".

**2.3. 99.9% de funcionamiento de red.** La red de su servidor funcionara y estará disponible el 99.9% durante todo el tiempo (excepto durante las ventanas de mantenimiento). Cualquier violación de esta garantía se conoce como "violación de Funcionamiento de Red".

**2.4. Entrega de Servidor.** El servidor será configurado en el centro de datos de Mediacom, estará conectado a internet, con el sistema operativo y panel de control seleccionados 24 horas después de realizado el pago. Esta garantía no es aplicable para servidores personalizados o aplicaciones de software personalizadas. Cualquier violación de esta garantía se conoce como "violación de Entrega de Servidor".

**2.5. Soluciones.** Por cada hora en el que se presente una (a) violación de Hardware de Servidor, (b) violación de Sistemas de Energía y HVAC, (c) violación de Funcionamiento de Red, o (d) violación de Entrega de Servidor, Mediacom descontara un 5% (cada uno conocido como "Crédito de Reposición") en la factura del siguiente mes, llegando hasta un 100% de descuento. Los Créditos de Reposición no podrán ser aplicados a valores para servicios agregados o hardware adicional como RAM, Disco Duro, etc.

**2.6. Procedimientos.** Para calificar a los Créditos de Reposición, deberá enviar un correo asignado para tal caso o comunicarse vía telefónica a la línea de soporta asignada. El tiempo de cada violación de Hardware de Servidor, violación de Sistemas de Energía y HVAC, violación de Funcionamiento de Red o violación de Entrega de Servidor (cada uno clasificado como "violación) será medido a partir del tiempo en el que se envíe la notificación hasta que nuestros técnicos de soporte hayan considerado, bajo nuestra criterio, totalmente resuelto.

**2.7. Limitaciones.** Podrá calificar para un Crédito de Reposición para más de un tipo de violación, pero el total de Créditos de Reposición nunca podrán exceder el 100% del total de cargos del plan contratado mensualmente.

**2.8. Excepciones.** Los Créditos de Reposición nunca serán otorgados (y todos los Créditos de Reposición serán descartados) si su cuenta esta en mora de pago, suspendida o cancelada si ha violado alguno de los términos de este acuerdo. Adicional a esto, los Créditos de Reposición no serán otorgados una violación es producto de (a) alguna acción realizada por usted o alguna persona con acceso a la cuenta de administración, (b) la falla de sistemas, infraestructura de internet, equipo de red, sistemas de energía, conexiones o servicios provistos por terceros, o (c) aplicaciones de software, fallas de sistema operativo, ataques de negación de servicio DoS, actividad hacker o algún otro evento malicioso.

**2.9. Ventanas de Mantenimiento.** Las "Ventanas de Mantenimiento" incluyen mantenimiento programado (ejem. si ha recibido una notificación previa) y Mantenimiento de Emergencia (ejem. por causas de amenazas inmediatas a Mediacom o a servidor sin ser notificados previamente).