

## Artículo 1 - Ámbito de aplicación de aplicación

1.1 Los términos que comienzan por mayúscula tienen el significado definido en el presente Contrato o, en su defecto, por la definición que figura en el Léxico Infomaniak disponible en el sitio web de Infomaniak.

1.2 Las Condiciones Particulares se aplican sin restricción ni reserva al Servicio de Nube Pública (en adelante "Public Cloud") ofrecido por Infomaniak. Completan pero prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo "CGU") en caso de contradicción entre estos documentos.

1.3 De conformidad con el CGU de Infomaniak y según los términos y condiciones establecidos en el mismo, las presentes Condiciones Particulares podrán ser modificadas para tener en cuenta cualquier evolución legal, jurisprudencial o técnica.

## Artículo 2 - Descripción y alcance del Servicio

2.1 En el marco de la prestación de la Nube Pública, Infomaniak pone a disposición del Cliente una amplia gama de Recursos en una infraestructura de nube compartida para diferentes casos de uso, cuyas configuraciones y características se describen y son accesibles en línea en el sitio web de Infomaniak. Estos recursos corresponden a diferentes combinaciones en términos de capacidades de CPU, memoria, almacenamiento y red. El acceso a los recursos no puede garantizarse y está sujeto a su disponibilidad en el momento del pedido.

2.2 El Cliente es el único administrador de sus recursos y puede gestionar y/o suscribirse a recursos adicionales (Instancias, balanceadores de carga, volúmenes, etc.) en cualquier momento y gestionar la facturación por consumo de recursos desde la Consola de Administración.

2.3 El uso del Servicio comienza con un periodo de prueba en forma de importe gratuito. Se trata de un importe único que se ofrece hasta que caduque y por un periodo máximo de tres meses. Funciona como un descuento en las facturas emitidas. Se concede una sola vez por Organización cuando se encarga la primera Nube Pública. No puede modificarse para una Organización específica y el Cliente no puede reclamar una prórroga del importe. Los pedidos posteriores no darán derecho a un nuevo nivel gratuito.

## Artículo 3 - Facturación

3.1 Las tarifas aplicables a la Nube Pública están disponibles en el sitio web de Infomaniak y durante el proceso de pedido.

3.2 El Cliente está obligado a utilizar una tarjeta de crédito al solicitar la Nube Pública.

3.3 Este producto funciona con un sistema de facturación basado en el consumo. Cada periodo de consumo comienza el primer día de cada mes y finaliza el último día de cada mes. Por tanto, el precio de los Recursos viene determinado por el tiempo de uso de los mismos y las tarifas aplicadas a los Recursos y elementos asociados elegidos por el Cliente.

3.4 El Cliente que utilice la Nube Pública acepta que Infomaniak le facture el mes siguiente, normalmente el primer día de cada mes siguiente al periodo consumido.

3.5 Si el cargo automático falla, se envía una notificación al Cliente, así como a todos los usuarios con acceso a la facturación de la Organización. Se envían nuevos intentos de cargo y recordatorios de facturación a los cuatro (4), siete (7) y cincuenta y cuatro (54) días. Es responsabilidad del Cliente tomar las medidas necesarias para actualizar su perfil de pago y el Cliente tiene la opción de pagar la factura manualmente desde la sección "A Pagar" de la Consola de Administración. En caso de impago, el producto se bloqueará a los siete (7) días de la emisión de la factura y se dará de baja automáticamente a los setenta y cuatro (74) días.

3.6 En caso de bloqueo, la facturación relacionada con los Recursos de Almacenamiento - Almacenamiento de Objetos, Almacenamiento de Bloques, Instantáneas y Copias de Seguridad (esta lista puede cambiar dependiendo de los servicios ofrecidos) - continúa.

3.7 En caso de liberación tras el pago de la factura, la reactivación de los Recursos estará sujeta a su disponibilidad en ese momento.

## **Artículo 4 - Obligaciones y responsabilidades de Infomaniak**

4.1 Infomaniak se compromete a ejecutar todas las tareas que le incumben de conformidad con las presentes condiciones particulares, con toda la diligencia y con el grado de competencia exigido.

4.2 Se informa al Cliente de que la intervención de Infomaniak en el marco de la suscripción de un contrato relativo a la Nube Pública se limita al suministro de los recursos materiales y de red necesarios para la Nube Pública (Infomaniak solo proporciona el alquiler de Recursos, sin ningún control ni garantía, ni sobre el uso que se haga de los Recursos ni sobre el contenido almacenado en el servicio).

4.3 Infomaniak se reserva el derecho de interrumpir o limitar sus servicios al Cliente con el fin de realizar intervenciones técnicas para mejorar su funcionamiento.

4.4 En caso de que Infomaniak observe o tenga conocimiento de un uso que afecte a su infraestructura y a otros Clientes, Infomaniak se reserva el derecho de suspender o cancelar inmediatamente el servicio y/o rescindir el Contrato inmediatamente y de pleno derecho, sin perjuicio del derecho a los daños y perjuicios que Infomaniak pueda reclamar.

4.5 En caso de que el ancho de banda se utilice más de 100TB/mes, Infomaniak tendrá derecho a suspender el Servicio y se pondrá en contacto con el Cliente para pedirle una justificación. Además, Infomaniak se reserva el derecho de establecer un contrato específico para este tipo de utilización del ancho de banda.

4.6 Infomaniak no ofrece ninguna garantía relativa a las consecuencias de la utilización del Servicio por parte del Cliente.

## Artículo 5 - Obligaciones y responsabilidades del Cliente

5.1 El Cliente es el único responsable del contenido de los datos instalados en el Servicio en la nube pública y asume todos los riesgos asociados al mismo, incluidos los relacionados con la propiedad intelectual o cualquier otra reclamación legal. Asimismo, es el único responsable de la actividad que se produzca en su Cuenta, de sus usuarios finales y de cualquier actividad de sus usuarios finales, empleados, terceros (incluidos sus subcontratistas o agentes) que utilicen los datos, recursos y aplicaciones del Cliente instalados en el Servicio en la Nube Pública.

5.2 Con respecto a cualquier software estándar y cualquier otro software desarrollado o proporcionado por terceros, el Cliente se compromete a aceptar y cumplir los términos y condiciones aplicados por terceros a los derechos de uso, licencia y servicio asociados a dicho software.

5.3 No está permitida la instalación de aplicaciones/scripts que puedan comprometer el funcionamiento normal o la seguridad de la red. En particular, no se permite la ejecución de los siguientes procesos:

- a. servicios de intercambio de archivos (software Peer-to-Peer);
- b. Programas/Scripts/Aplicaciones de fuerza bruta;
- c. mail Bombs/Spam Scripts;
- d. bots, Bouncer, Servicios IRC;
- e. escaneo de puertos (sniffing, spoofing...);
- f. cualquier actividad relacionada con las criptomonedas;
- g. comportamientos conflictivos como el peering (Hitleap, Jingling);
- h. black Hat SEO (descargar y volver a cargar vídeos en plataformas de vídeo en línea, entre otros);
- i. la prestación de servicios de unboxing destinados a permitir la descarga a gran escala en plataformas de alojamiento de archivos;
- j. Configurar una VPN pública.

Esta lista no es exhaustiva y, en caso de duda, es responsabilidad del Cliente, antes de instalar una aplicación/script, comprobar si la activación está autorizada por Infomaniak.

5.4 El Cliente entiende y acepta que Infomaniak no será responsable ante el Cliente de ninguna pérdida, incluidos daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes, en los que incurra

cualquiera de las partes como resultado de la pérdida, robo, divulgación no autorizada, manipulación no autorizada, alteración, privación de uso o cualquier otro compromiso de los identificadores o contraseñas utilizados por el Cliente.

5.5 El Cliente acepta que la utilización del Servicio implica la transmisión a través de Internet y otras redes que no están exclusivamente bajo el control de Infomaniak. El Cliente es responsable de la protección y el nivel de cifrado de sus datos y acepta los riesgos asociados a las comunicaciones electrónicas y la posibilidad de que terceros no autorizados tengan acceso a ellos, y acepta que Infomaniak no es responsable de ninguna pérdida, robo o daño.

5.6 Se informa además al Cliente de que no tendrá acceso físico a los servidores en ningún momento.

## Artículo 6 - Asociación con Microsoft

6.1 Como socio de Microsoft, Infomaniak ofrece al cliente varios servidores Microsoft Windows que puede instalar en sus instancias con licencias incluidas. Las licencias se facturan automáticamente y pertenecen exclusivamente a Infomaniak. Cada licencia se activa cuando el Cliente utiliza una de las versiones ofrecidas en su instancia y cesa cuando se destruye la instancia.

6.2 Como socio de Microsoft, Infomaniak no autoriza la utilización de una licencia personal del Cliente (o Bring Your Own Licences). En caso de que el Cliente utilice su propia licencia o una versión de evaluación, Infomaniak proporciona y factura automáticamente la licencia correspondiente suministrada por Infomaniak. A continuación, el Cliente podrá activar su SO mediante el procedimiento de activación (véase la documentación correspondiente).

6.3 En caso de que el Cliente utilice software Microsoft, dentro de Windows Server, que requiera una Licencia de Movilidad, como Microsoft SQL Server, Microsoft Sharepoint Server o Microsoft Exchange Server, el Cliente deberá enviar el documento de Software Assurance a Infomaniak. Si el documento no se envía en el momento de la creación de la instancia, ni tampoco en el momento de la renovación de la Garantía de Software, Infomaniak tendrá derecho a interrumpir la instancia sin previo aviso.

## Artículo 7 - Copia de seguridad y ubicación de los datos

7.1 Todos los datos transmitidos por el Cliente a Infomaniak se almacenan y alojan exclusivamente en centros de datos situados en Suiza que son propiedad de Infomaniak.

7.2 Infomaniak no realiza ninguna copia de seguridad de los datos del Cliente y proporciona toda la documentación necesaria para permitir una utilización óptima del Servicio, en particular en lo que respecta a la copia de seguridad de los datos.

7.3 El Cliente es responsable de la correcta configuración y uso del Servidor. Es responsable de aplicar sus propias medidas para mantener la seguridad, protección, copia de seguridad y

disponibilidad adecuadas de sus datos, que pueden incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger sus datos de accesos no autorizados y el archivado de estos contenidos o el uso de una funcionalidad de copia de seguridad de Infomaniak, como, por ejemplo, Swiss Backup o kDrive.

7.4 El Cliente reconoce que toda rescisión, ya sea por falta de pago o por acción voluntaria o involuntaria del Cliente, tendrá como consecuencia el borrado inmediato, definitivo e irrecuperable de todos los datos contenidos en el Servidor. El Cliente velará por proceder a la repatriación previa de todos sus datos en caso de rescisión anticipada y voluntaria.

## Artículo 8 - Política de privacidad

8.1 Encontrará información detallada sobre la Política de privacidad en el sitio web <https://www.infomaniak.com/es/ccgg/politica-de-confidencialidad>.

## Artículo 9 - Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

### 9.1 Acuerdos de nivel de servicio

9.1.1 Tasa de disponibilidad La tasa de disponibilidad se calcula a partir del número total de minutos del mes seleccionado menos el total de minutos de indisponibilidad del mes seleccionado, dividido por el número total de minutos del mes seleccionado. Más concretamente, Infomaniak se compromete a proporcionar los siguientes niveles de servicio: Recursos Acuerdos de nivel de servicio (SLA) Instancias, equilibradores de carga Tasa de disponibilidad mensual: 99.99 Almacenamiento en bloques, Almacenamiento de objetos, Copias de seguridad de volúmenes, Instantáneas de instancias, Instantáneas de volúmenes Tasa de disponibilidad mensual: 99.90 8.

1.2 Sanciones Salvo en caso de fuerza mayor, el Cliente puede reclamar la aplicación de penalizaciones en caso de interrupción de los recursos debido a un fallo de Infomaniak o de uno de sus subcontratistas. Las tarifas de penalización figuran en el cuadro siguiente y el importe correspondiente, calculado en la factura del periodo durante el cual se produjo la indisponibilidad, se añadirá al Nivel Gratuito en forma de créditos de uso. Almacenamiento en bloques, Almacenamiento de objetos, Copias de seguridad de volúmenes, Instantáneas de instancias, Instantáneas de volúmenes Indisponibilidad > 95% y < 99,90%. < 95% Penalti 10% 100% Instancias, equilibradores de carga Indisponibilidad > 95% y < 99,99%. < 95% Penalti 10% 100% El Cliente sólo podrá reclamar la aplicación de penalizaciones si la notificación de la indisponibilidad de los recursos se realiza a más tardar dos meses después de que se produzca esta última, y a condición de que envíe a Infomaniak una solicitud que incluya: • Fecha(s) y hora(s) de inicio y fin de la indisponibilidad; • Identificadores para recursos OpenStack no disponibles; Infomaniak analizará la causa de la indisponibilidad y se reservará el derecho de solicitar información adicional para llevar a cabo su análisis. Si este análisis demuestra que la indisponibilidad se debe a Infomaniak (salvo en caso de fuerza mayor, véase más adelante), esta aplicará las penalizaciones previstas en el cuadro anterior en función del índice de indisponibilidad identificado.

9.1.3 Factores de exclusión No se prevé la aplicación de penalizaciones en caso de indisponibilidad del Servicio cuando ésta se produzca como consecuencia de: • factores sobre los que Infomaniak no tiene ningún control; • uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente; • mantenimiento planificado; • un bloqueo aplicado por Infomaniak y resultante de una decisión conforme a nuestro CGU;

## 9.2 Resolución de errores y fallos del sistema

9.2.1 Informes de error Los fallos se analizan en detalle para comprender su origen y permitir la aplicación de medidas para evitar que se repitan. El Cliente será advertido de cualquier fallo detectado por Infomaniak.

9.2.2 Tramitación de reclamaciones (proceso de escalado) Las reclamaciones deben enviarse electrónicamente a Infomaniak a través del formulario de contacto (<https://support.infomaniak.com>) o directamente desde el asistente disponible en la consola de administración.

9.2.3 Fallos y errores del sistema Principio Infomaniak hace todo lo posible para garantizar la disponibilidad indicada anteriormente. En caso de avería de uno de los elementos, Infomaniak se compromete a restablecer el servicio defectuoso lo antes posible. Los fallos de infraestructura que impliquen la interrupción de la disponibilidad de las aplicaciones del Cliente se comunican lo antes posible a las Personas de Contacto (véase más abajo) y pueden dar lugar a penalizaciones. No obstante, Infomaniak no podrá ser considerada responsable de los fallos relacionados con las tecnologías instaladas por el Cliente, en la medida en que no estén relacionados con una negligencia por parte de Infomaniak. En caso de que el Cliente sospeche o constata un mal funcionamiento y/o una indisponibilidad en las instalaciones de Infomaniak, corresponde al Cliente ponerse en contacto con los servicios de asistencia de Infomaniak a través de <https://support.infomaniak.com> o directamente desde el asistente disponible en la Consola de Administración notificando el problema como urgente. El Cliente debe detallar y transmitir toda la información útil a Infomaniak para que este último pueda intervenir lo más eficaz y rápidamente posible en el problema. Infomaniak hará todo lo posible para responder al Cliente lo antes posible.

8.

2.4 Indicadores de medición y seguimiento Infomaniak supervisa constantemente la disponibilidad de sus servicios, lo que le permite controlar toda su infraestructura de sistemas y redes. Básicamente, Infomaniak aplica y mantiene de forma proactiva medidas adecuadas para: • Supervisar la disponibilidad del sistema del Servicio; • Detectar posibles perturbaciones relacionadas con las infraestructuras.

9.2.5 Mantenimiento Principio Infomaniak se compromete a mantener sus instalaciones (hardware y software) para garantizar un servicio fiable. Este servicio incluye: • la corrección de los problemas que provoquen una interrupción de los servicios bajo la responsabilidad de Infomaniak, en particular el hardware (servidores, conmutadores, routers, etc.); • Sustitución o mejora de los equipos en caso necesario; El Cliente será informado como máximo 48 horas laborables antes de

cualquier mantenimiento que pueda afectar al correcto funcionamiento de sus aplicaciones. El mantenimiento tiene un efecto suspensivo sobre las sanciones. No se pueden reclamar indemnizaciones durante los procedimientos de mantenimiento planificado o urgente.

## 9.3 Comunicación

9.3.1 Personas de contacto de los Clientes Las personas de contacto son las personas autorizadas a comunicarse oficialmente con Infomaniak. Estas personas deben figurar en las cuentas de usuario de la Consola de Administración de Infomaniak y disponer de derechos de gestión del Servicio afectado por el presente documento. Las personas de contacto evalúan las prioridades de los tickets abiertos. Infomaniak puede requerir un proceso de autenticación por motivos de seguridad.

9.3.2 Persona de contacto en Infomaniak El Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia durante el horario laboral.

9.3.3 Comunicaciones del Cliente Los tickets deben crearse desde la página de soporte de Infomaniak ([support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com)) o desde el asistente dedicado de la Consola de Administración. La creación de un ticket debe dejar un "rastros" y debe conservarse durante toda la duración del contrato. El teléfono puede utilizarse para solicitudes rápidas que no requieran investigación. En caso necesario, Infomaniak puede solicitar o procederá a la creación de un ticket.

9.3.4 Comunicaciones de Infomaniak Las comunicaciones salientes de Infomaniak se enviarán desde la dirección [support@infomaniak.com](mailto:support@infomaniak.com) a las personas de contacto. Infomaniak también puede realizar solicitudes que requieran respuestas rápidas por teléfono.

## 9.4 Seguridad

9.4.1 Medidas de seguridad Control estricto del acceso a los sitios físicos y a los equipos de Infomaniak; • Redundancia N+1 de red, alimentación y refrigeración en todos los centros de producción; • Para cada tipo de servidor y en cada sitio, uno o varios servidores están siempre disponibles rápidamente en caso de necesidad (averías, etc.). Infomaniak no podrá ser considerada responsable en caso de indisponibilidad por fuerza mayor (véase más adelante), así como en caso de escasez de materias primas o de ruptura de existencias en los proveedores; • Un seguro que cubra los servicios y los riesgos inherentes a la actividad de Infomaniak, así como sus obligaciones legales;

## 9.5 Fuerza mayor

La fuerza mayor se define como un acontecimiento imprevisible y/o inevitable que escapa al control de Infomaniak. Infomaniak no será responsable si la ejecución del Contrato, o de las obligaciones que incumben a Infomaniak en virtud del presente Contrato, se ve impedida, limitada o perturbada debido a, entre otros, un incendio, una explosión, un fallo de las redes de transmisión, una avería de los servicios públicos o de las telecomunicaciones, un colapso de las instalaciones epidemia, pandemia, catástrofe natural, terremoto, inundación, corte de electricidad, guerra, embargo, ley, mandato judicial, petición o demanda de cualquier gobierno, huelga, boicot,

# infomaniak

retirada de autorización del operador de telecomunicaciones, o cualquier otra circunstancia que escape al control razonable de Infomaniak. En caso de fuerza mayor, la parte que no pueda cumplir sus obligaciones contractuales informará a la otra parte por carta certificada en cuanto tenga conocimiento del hecho. Esto no compromete a la otra parte a aceptar o impugnar las alegaciones de fuerza mayor. En caso de fuerza mayor, el Cliente podrá rescindir inmediatamente el contrato en cualquier momento.

Revisión del 22/06/2023