Servidor Cloud gestionado

Artículo 1 - Ámbito 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 Servidor en la Nube (en lo sucesivo, "Servidor") 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 las CGU de Infomaniak y según los términos y condiciones establecidos en las mismas, las presentes Condiciones Particulares podrán ser modificadas para tener en cuenta cualquier evolución jurídica o técnica o cualquier cambio de jurisprudencia.

Artículo 2 - Descripción del servicio

2.1 En el marco de la prestación del servicio, Infomaniak pone a disposición del Cliente un Servidor con una red privada y segura, así como una gama de recursos para diferentes casos de uso, cuyas configuraciones y características se describen y son accesibles en línea en el sitio web de Infomaniak. Los tipos de recursos corresponden a distintas combinaciones en términos de CPU, RAM y capacidades de almacenamiento.

2.2 Para cada Servidor, el Cliente es el único administrador de sus recursos y tiene la posibilidad de suscribir recursos adicionales (CPU, memoria y almacenamiento).

2.3 Aplicaciones

2.3.1 Además, en el marco de la utilización del Servicio, Infomaniak pone a disposición del Cliente una herramienta denominada Aplicaciones Web, cuyo precio no es excesivo, que permite la instalación de aplicaciones en el espacio de alojamiento previsto a tal efecto.

2.3.2 La herramienta integra dos tipos de aplicaciones, las desarrolladas y gestionadas por Infomaniak y las desarrolladas por terceros. Aplicaciones desarrolladas por Infomaniak Site Creator Aplicaciones desarrolladas por terceros Todas las demás aplicaciones excepto la mencionada en el punto anterior.

Artículo 3 - Facturación

3. 1 Las tarifas aplicables al Servicio se indican en el Sitio y durante el proceso de pedido.

3. 2 Los detalles del proceso de facturación se establecen en las Condiciones Generales de Contratación, en la sección Condiciones de Pago.

3. 3 A falta de pago íntegro del precio de renovación fijado en la tarifa, Infomaniak no podrá efectuar la renovación solicitada por el cliente. Infomaniak suspenderá el Servicio un (1) día después del vencimiento del contrato y lo eliminará después de trece (13) días adicionales, es decir, catorce (14) días después del vencimiento. No será posible recuperar los datos una vez suprimido el servicio.

Artículo 4 - Obligaciones y responsabilidades de Infomaniak

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

4.2 Infomaniak se compromete a llevar a cabo todas las tareas que le incumben de conformidad con las presentes condiciones particulares, con toda la diligencia y con el grado de competencia requerido.

4.3 Infomaniak ofrece soporte para cualquier solicitud relativa a las Aplicaciones que gestiona y sobre las que puede intervenir. Cualquier solicitud relativa a la funcionalidad de la Aplicación en sí y a problemas que afecten al funcionamiento normalmente esperado de dicha Aplicación se considera una solicitud de soporte a la que Infomaniak responderá. Infomaniak no responderá a ninguna solicitud relacionada con el Webmastering, es decir, el desarrollo del sitio web del Cliente. Además, en caso de utilización de las Aplicaciones, gestionadas o no por Infomaniak, esta última no ofrece ningún soporte y no asume ninguna responsabilidad con respecto a los clientes finales del Cliente.

4.4 Se informa al Cliente de que la intervención de Infomaniak en el marco de la suscripción de un contrato relativo al Servidor, así como a las Aplicaciones gestionadas por Infomaniak, se limita a la puesta a disposición de los recursos materiales y de red necesarios para el buen funcionamiento del Servidor.

4.5 Infomaniak se reserva el derecho de interrumpir o limitar sus servicios al Cliente para realizar intervenciones técnicas con el fin de mejorar su funcionamiento. Además, Infomaniak se reserva el derecho a modificar las aplicaciones que gestiona para optimizar su funcionamiento y a suprimir funcionalidades si lo considera necesario.

4.6 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.

Artículo 5 - Obligaciones y responsabilidades del Cliente

5.1 El Cliente es el único responsable del contenido, datos instalados en el Servicio, así como del desarrollo, moderación, operación, mantenimiento, soporte y uso de su contenido y aplicaciones, incluso cuando su contenido es proporcionado por sus usuarios finales.

5.2 El Cliente es el único responsable de los usuarios finales que utilicen los datos, recursos y aplicaciones del Cliente.

5.3 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 servicios asociados a dicho software, que pueden contener disposiciones que prevalezcan sobre estas Condiciones.

5.4 Se informa además al Cliente de que no podrá acceder físicamente a los servidores en ningún momento.

5.5 La instalación y el uso de aplicaciones desarrolladas por terceros se realizan por cuenta y riesgo del Cliente. En particular, Infomaniak no asegura ni garantiza la estabilidad, fiabilidad, calidad, adecuación a un uso específico o resultados concretos de estas aplicaciones y rechaza cualquier responsabilidad al respecto. El uso de aplicaciones desarrolladas por terceros no exime al Cliente de respetar sus Obligaciones, tal y como se definen en las Obligaciones y responsabilidades del Cliente de las CGU.

5.6 Además, es responsabilidad del Cliente actualizar y mantener al día los scripts, las aplicaciones (CMS, foros y otros), así como sus dependencias. En caso de problemas debidos a la utilización de una versión anterior a la más actual o que contenga un fallo o a la no instalación de actualizaciones, Infomaniak no podrá ser considerada responsable.

5.7 La utilización de la aplicación Site Creator está sujeta a la aceptación de las Obligaciones definidas en el artículo Obligaciones y responsabilidades del Cliente de las CGU. Infomaniak no podrá considerarse responsable de ningún problema derivado de la utilización de funcionalidades desarrolladas por terceros, como, por ejemplo, los medios de pago puestos a disposición de los clientes finales por el Cliente. Además, la utilización de dichas funcionalidades está sujeta a la aceptación de las condiciones específicas del tercero.

Artículo 6 - Servicio Patchman Security Scanner

6.1 Patchman Security Scanner es un servicio gratuito incluido que detecta y corrige proactivamente vulnerabilidades de seguridad conocidas en aplicaciones web comunes. Esta protección también detecta y pone automáticamente en cuarentena archivos maliciosos para proteger su reputación y evitar que sus sitios sean penalizados por los motores de búsqueda.

6.2 Este servicio puede ser desactivado en cualquier momento desde su Consola de Administración.

6.3 La detección de malware se ejecuta localmente en su Servicio, lo que significa que el Contenido del Cliente nunca sale de la infraestructura de Infomaniak.

6.4 Un archivo detectado como malicioso se traslada a una carpeta segura y se elimina automáticamente al cabo de 6 meses. Durante este periodo, el Cliente puede cancelar esta operación en cualquier momento desde la Consola de Administración.

6.5 El Cliente recibe una notificación por correo electrónico cuando se detecta una vulnerabilidad o un archivo malicioso, que se corrige automáticamente o se pone en cuarentena.

6.6 El Cliente reconoce y acepta que Infomaniak está autorizada a utilizar los servicios de terceras empresas para prestar el Servicio Patchman Security Scanner sin el consentimiento del Cliente.

Artículo 7 - Copia de seguridad de los datos

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

7.2 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 del acceso no autorizado y el archivo de dicho contenido.

7.3 Infomaniak realiza copias de seguridad preventivas del contenido del Servidor Cloud una vez al día en servidores distribuidos entre varios de sus centros de datos. Se conservan siete (7) copias de seguridad sucesivas que el cliente puede restaurar.

7.4 Cualquier baja, ya sea por impago o por acción voluntaria o involuntaria del Cliente, supondrá el borrado de los datos y su recuperación sólo será posible en los seis (6) días siguientes al borrado. Transcurrido este plazo de seis (6) días, cualquier recuperación será definitivamente imposible. El Cliente también se encargará de repatriar previamente todos sus datos en caso de rescisión anticipada y voluntaria.

Artículo 8 - Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

8.1 Acuerdos de nivel de servicio

8.1 .1 Tasa de disponibilidad La tasa de disponibilidad se calcula sobre la base 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 garantizar la siguiente tasa de disponibilidad del Servicio: 99,99%.

8.1.2 Tasa de indisponibilidad La indisponibilidad máxima no podrá exceder de 5 minutos al mes. La superación de la indisponibilidad o la indisponibilidad recurrente dará lugar a un régimen sancionador establecido a continuación.

8.1.3 Clases de error y tiempos de respuesta La tabla siguiente resume los tiempos máximos permitidos por fallo en función de las clases de error identificadas. Una incidencia estará abierta hasta que Infomaniak notifique la resolución de un fallo. Clase de error Efectos Tiempo de interrupción A Indisponibilidad del servicio 5 minutos A2 Minutos adicionales de indisponibilidad de A 1 minuto B Ralentización de la red de Internet 60 minutos C Problema de seguridad del servicio 60 minutos D Problema con la actualización del servicio 120 minutos E Fallo de uno de los servidores virtuales del cliente 120 minutos

8.1.4 Sanciones Salvo en caso de fuerza mayor (véase más adelante), el Cliente puede reclamar la aplicación de penalizaciones en caso de perturbación de los recursos debida a un fallo de Infomaniak o de uno de sus subcontratistas. En todos los casos, el importe de la penalización no podrá superar el 50% del importe del contrato en curso. 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 ingresará en la cuenta de prepago. Clase de error Incidencia(s) al año Porcentaje del importe actual del contrato A 1 10% A2 No aplicable 1% A 2 20% A 3 30% A 4 50% con posible incumplimiento de contrato B a E 2 5% B a E 4 10% B a E 6 20% B a E 8 30% 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; Infomaniak analizará la causa de la indisponibilidad y se reservará el derecho de solicitar información adicional para llevar a cabo su análisis. Si de este análisis se desprende que la indisponibilidad es culpa suya (salvo en caso de fuerza mayor, véase al final del documento), aplicará las penalizaciones previstas en el cuadro anterior en función del índice de indisponibilidad identificado.

8.1.5 Factores de exclusión No se prevé la aplicación de sanciones 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 nuestras CGU;

8.2 Resolución de errores y fallos del sistema

8.2.1 Informes de error Los fallos se analizan detalladamente para comprender su origen y permitir la aplicación de medidas para evitar que se repitan. El cliente será avisado de cualquier fallo detectado por Infomaniak.

8.2.2 Tramitación de reclamaciones (proceso de escalada) 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.

8.2.3 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, siempre que no estén relacionados con una negligencia por parte de Infomaniak. En caso de que el Cliente sospeche o constate 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.

8.2.5 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.

8.3 Comunicación

8.3.1 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 razones de seguridad.

8.3.2 Personas de contacto en Infomaniak El cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia durante el horario laboral.

8.3.3 Comunicaciones del cliente Los tickets deben crearse desde la página de soporte de Infomaniak (support.infomaniak.com) o desde el asistente dedicado de la Consola de Administración. La creación de un ticket debe dejar un "rastro" 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.

8.3.4 Comunicaciones de Infomaniak Las comunicaciones salientes de Infomaniak se enviarán desde la dirección support@infomaniak.com a las personas de contacto. Infomaniak también puede realizar solicitudes que requieran respuestas rápidas por teléfono.

8.4 Seguridad

8.4.1 Trazabilidad y registros • Sistema de trazabilidad de cambios a nivel de aplicación ; • Trazabilidad del acceso al sistema por parte de los empleados de Infomaniak; • Los registros del servidor se conservan durante al menos una semana.

8.4.2 Medidas de seguridad • Copia de seguridad preventiva diaria en un segundo centro de datos gestionado por Infomaniak • 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;

8.5 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, 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 deberá informar 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.

Artículo 9 - Política de privacidad

9.1 Los detalles completos de la Política de Privacidad pueden encontrarse en el sitio web https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite.

Revisión del 24/06/2026