## 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 infomaniak.com.

1.2 Las Condiciones particulares se aplican sin restricción ni reserva al Servicio Synology NAS (en lo sucesivo "Synology") 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 Infomaniak pone a disposición del Cliente un Synology alojado en sus centros de datos con una red privada y segura, respaldada por un grupo electrógeno (n+1) y un SAI (n+1), con 2 entradas de fibra no cruzadas y físicamente separadas, garantizando la redundancia de la conectividad interna y funcionando con sistemas de refrigeración redundantes (n+1).

2.2 El tráfico es ilimitado de entrada y salida.

2.3 El ancho de banda garantizado en la red Infomaniak es de 1 Gbit/s.

2.4 Para cada Synology, el Cliente es el único administrador de sus recursos y tiene la posibilidad de suscribir recursos adicionales (número de discos duros y su capacidad, entre las opciones ofrecidas por Infomaniak).

## Artículo 3 - Facturación

3.1 El importe a pagar por el Servicio se establece en el Sitio y durante el proceso de pedido.

3.2 Los detalles del proceso de facturación figuran en las CG en la sección Condiciones de pago.

3.3 Infomaniak se reserva el derecho de solicitar al Cliente el pago de una fianza para cubrir el consumo si Infomaniak lo considera necesario en vista de la utilización del servicio.

3.4 Infomaniak se esfuerza por avisar al Cliente con suficiente antelación antes de la finalización del servicio. No obstante, es responsabilidad del Cliente respetar los plazos. A falta de pago íntegro del precio de la renovación fijado en la tarifa, Infomaniak no podrá efectuar la renovación solicitada por el Cliente. En este caso, Infomaniak suspenderá el Servicio un (1) día después del vencimiento

del contrato y lo eliminará después de setenta y tres (73) días adicionales, es decir, setenta y cuatro (74) días después del vencimiento. La supresión del Servicio implicará la eliminación definitiva y no recuperable de los datos previamente guardados.

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

4.3 Se informa al Cliente de que la intervención de Infomaniak en el marco de la suscripción de un contrato relativo a Synology se limita al suministro de los recursos materiales y de red necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio.

4.4 Infomaniak se compromete a:

- No disponer de ningún acceso software al Synology del Cliente;
- Realizar un control visual semanal (verificación de la luz indicadora de los discos duros que señala un problema hardware). En caso de mal funcionamiento, Infomaniak contactará al Cliente por correo electrónico para obtener su consentimiento para la sustitución del disco en un plazo de veinticuatro (24) horas laborables. En ausencia de respuesta, Infomaniak se esforzará por contactar al Cliente por cualquier otro medio disponible en los Datos de Contacto del Cliente. En cualquier caso, Infomaniak no podrá ser considerada responsable de los datos del Cliente;
- Gestionar la primera configuración/instalación del Synology, así como las solicitudes de evolución (aumento o disminución del número de discos o de los modelos), en un plazo de veinticuatro (24) horas laborables, sujeto a disponibilidad;
- Gestionar las solicitudes de reinicio o restablecimiento en un plazo de veinticuatro (24) horas laborables;
- Mantener la Infraestructura en estado de funcionamiento;
- Sustituir el hardware defectuoso lo antes posible en caso de fallo, a menos que este no sea imputable a Infomaniak o si la intervención requiere una interrupción del servicio que exceda los plazos habituales de sustitución;
- Intervenir lo antes posible en caso de incidente no consecutivo a un uso indebido del Servicio por parte del Cliente.

4.5 Infomaniak se reserva el derecho de interrumpir o limitar sus servicios al Cliente con el fin de realizar una intervención técnica para mejorar su funcionamiento.

4.6 En caso de que Infomaniak advierta o tenga conocimiento de un uso que afecte a su infraestructura y a otros Clientes, Infomaniak se reserva el derecho a suspender o retirar inmediatamente el Servicio y/o a rescindir inmediata y automáticamente el Contrato, sin perjuicio del derecho a los daños y perjuicios que Infomaniak pueda reclamar.

## Artículo 5 - Obligaciones y responsabilidades del Cliente

5.1 El Cliente se compromete a: • Utilizar el Servicio, y en particular los recursos de red asignados al mismo, de manera inteligente; • Tener el poder, la autoridad y la capacidad para suscribir y cumplir las obligaciones derivadas de estas Condiciones.

5.2 El Cliente es el único responsable de la integridad de los archivos transmitidos en el Servicio y asume todos los riesgos asociados a los mismos, cualquiera que sea su naturaleza.

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 de uso aplicados por terceros a los derechos de uso, licencia y servicio asociados a dicho software.

5.4 El Cliente comprende y acepta que Infomaniak no será responsable ante el Cliente de ninguna pérdida, incluidos los daños indirectos, fortuitos, especiales o consecuentes, sufridos por cualquiera de las partes como consecuencia 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 Además, se informa al Cliente de que no podrá acceder físicamente a los servidores en ningún momento.

## Artículo 6 - Copia de seguridad y localización de ...

6.1 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.

6.2 El Cliente es responsable de configurar y utilizar correctamente su Synology. El Cliente es responsable de aplicar sus propias medidas para mantener la seguridad, protección, copia de seguridad y disponibilidad adecuadas de sus datos, lo que puede incluir el uso de tecnología de cifrado para proteger sus datos del acceso no autorizado y el archivado de dicho contenido.

6.3 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 7 - Política de privacidad

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

# Artículo 8 - Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

## 8.1 Compromisos de nivel de servicio

8.1.1 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 garantizar la siguiente tasa de disponibilidad del producto: 99,99%.

8.1.2 Índice de indisponibilidad La indisponibilidad máxima no podrá superar los 52 minutos acumulados al año. El rebasamiento de la indisponibilidad y/o cuatro o más averías de este tipo al año darán lugar a la aplicación de penalizaciones. El Cliente será avisado de cualquier avería detectada por Infomaniak.

8.1.3 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 debido 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. 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 este análisis demuestra que la indisponibilidad se debe a Infomaniak (salvo en caso de fuerza mayor, véase el final del documento), entonces aplicará las penalizaciones previstas en el cuadro anterior en función del índice de indisponibilidad identificado.

8.1.4 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;

## 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 advertido 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, en la medida en 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 con el Cliente 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.

8.3.2 Persona 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 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;

8.4.2 Trazabilidad y registros Sólo se conservan los registros de las acciones realizadas desde la Consola de administración en el Synology Nas.

## 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 una epidemia, una pandemia, catástrofes naturales, un terremoto, una inundación, un corte de electricidad, una guerra, un embargo, una ley, una medida cautelar, una petición o exigencia de cualquier gobierno, una huelga, un boicot, una 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.