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 Jelastic Cloud (en adelante "Jelastic") 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 del Servicio Jelastic, Infomaniak pone a disposición del Cliente servicios de almacenamiento y de servidor virtual en una infraestructura conectada a Internet, así como una interfaz Cliente que permite la creación/gestión de aplicaciones seleccionadas (Java, PHP, Ruby, .Net, Node.JS, Python, etc.) en un entorno Cloud.

2.2 El uso del Servicio comienza con un periodo de prueba gratuito. Durante este periodo, el Cliente tiene la posibilidad de probar una versión del Servicio con funcionalidades limitadas y sin garantía, y puede, en cualquier momento, optar por pasar a la versión de pago para utilizar la versión completa del Servicio. El periodo de prueba finalizará automáticamente tras el periodo mencionado en el Sitio de Infomaniak. El Cliente no podrá iniciar una prueba después de registrarse como Usuario de la versión completa del Servicio y cualquier intento de eludir el límite de tiempo durante este periodo de prueba se considerará una violación de las presentes condiciones.

2.3 Infomaniak desarrolla constantemente el Servicio y puede introducir cambios en el Servicio y en el entorno operativo a su discreción. Infomaniak informará al Cliente con antelación de cualquier cambio que pueda afectar al Servicio. Si dichos cambios requieren modificaciones de hardware o software por parte del Cliente, éste deberá realizarlas por su cuenta.

Artículo 3 - Facturación

3.1 El Servicio se factura en función de la utilización de los recursos y las tarifas se indican en el sitio web de Infomaniak.

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 al Servicio se limita al suministro de los recursos materiales y de red necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio.

4.3 Infomaniak se compromete a: • Mantener la infraestructura en buen estado de funcionamiento; • Sustituir, en caso de avería, el equipo defectuoso lo antes posible, salvo averías que no sean de su responsabilidad, o cualquier otra intervención que requiera una interrupción del servicio superior a los plazos habituales de sustitución; • Intervenir lo antes posible en caso de incidente no derivado de un uso indebido del Servicio por parte del Cliente;

4.4 La responsabilidad de Infomaniak en caso de pérdida o corrupción de datos se limitará a la resultante del incumplimiento de sus compromisos contractuales.

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

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 ...

5.1 El Cliente es responsable de garantizar que su entorno operativo sea coherente con la configuración elegida en la Especificación del Servicio.

5.2 El Cliente es el único responsable de los archivos transmitidos al Jelastic y asume todos los riesgos asociados a ellos, incluidos los relacionados con la propiedad intelectual u otras reclamaciones legales.

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 servicio asociados a dicho software.

5.4 El Cliente se compromete además a mantener actualizados sus scripts, aplicaciones (CMS, software y otros) y sus dependencias.

5.5 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.

5.6 Los recursos proporcionados (incluyendo almacenamiento, tráfico, uso de CPU, uso de memoria y direcciones IP públicas) sólo podrán utilizarse para las operaciones ordinarias del Servicio. En lo que respecta al uso intensivo de los recursos por parte del Cliente o de los usuarios del Servicio (por ejemplo, descarga de datos que vayan más allá de las operaciones ordinarias como vídeos, streaming, juegos, compartición de archivos, número elevado de accesos simultáneos, almacenamiento excesivo de archivos de datos, almacenamiento en caché de archivos, acceso excesivo a la SSD (lectura y/o escritura, etc.), Infomaniak tiene derecho a fijar umbrales en cualquier momento y a su discreción para el consumo de recursos y a limitar en consecuencia la prestación del Servicio al Cliente.

5.7 No está permitida la instalación de aplicaciones/scripts que puedan comprometer el funcionamiento normal o la seguridad de la red. En particular, está prohibida 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. 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.

5.8 El Cliente acepta que sus datos implican una 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.

5.9 Además, se informa al Cliente de que no tendrá acceso físico a los servidores en ningún momento.

Artículo 6 - Directrices de seguridad

6.1 Una violación de la seguridad de los sistemas y de la red de Infomaniak constituye una violación contractual de la que el Cliente es responsable civilmente. Además, si se cumplen las condiciones previas necesarias, el Cliente también será responsable penalmente. En particular, las siguientes acciones constituyen tales violaciones de la seguridad del sistema y de la red: a) El acceso o la utilización no autorizados de datos, sistemas y elementos de red, la comprobación de la vulnerabilidad del sistema o de la red sin acuerdo previo (análisis) o el intento de penetrar en las

medidas de seguridad y autorización sin acuerdo previo por escrito de Infomaniak; b) Vigilancia no autorizada del tráfico de datos sin el consentimiento previo por escrito de las autoridades competentes o de Infomaniak (sniffing); c) Daños a los sistemas de Infomaniak y a sus Clientes, por intentos de sobrecarga del sistema (inundación); d) Hackeo de la información de gestión en los paquetes TCP/IP (cabeceras de paquetes).

Artículo 7 - Envío de correos electrónicos

7.1 El Cliente es responsable del contenido de los mensajes que puedan ser enviados a través del servicio Jelastic Cloud.

7.2 Se prohíbe el envío de correos electrónicos a un gran número de destinatarios sin el consentimiento previo de todos ellos (doble opt-in), sin una indicación clara y correcta de la identidad del remitente o sin ofrecer la posibilidad de un ops-out gratuito.

7.3 Se prohíbe el uso de un servidor de correo como estación de distribución (relay) para procesar mensajes no solicitados a un gran número de destinatarios.

Artículo 8 - Copia de seguridad y localización de los datos

8.1 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.

8.2 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.

8.3 El Cliente reconoce que toda rescisión, ya sea como consecuencia de un impago o de una acción voluntaria o involuntaria por su parte, conllevará 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 9 - Política de privacidad

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

Artículo 10 - Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

10.1 Compromisos de nivel de servicio

10.1.1 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: 99,9%.

10.1.2 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.

10.1.3 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 relacionado con una actualización de servicio 120 minutos E Fallo de uno de los servidores virtuales del Cliente 120 minutos

10.1.4 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 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. 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) por 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 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.

10.1.5 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;

10.2 Resolución de errores y fallos del sistema

10.2.1 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.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 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.

10.3 Comunicación

10.3.1 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 razones de

seguridad.

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

10.3.3 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.

10.3.4 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.

10.4 Seguridad

10.4.1 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;

10.4.2 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.

10.5 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 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.