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 Los Términos y Condiciones Especiales se aplican sin restricción ni reserva al servicio Swiss Backup (en adelante "Swiss Backup"). Complementan las Condiciones Generales de Uso (en adelante "CGUU"), pero prevalecen sobre ellas 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 una plataforma de almacenamiento de datos para guardar, alojar y restaurar los archivos proporcionados por el Cliente en esta plataforma.

2.2 El Cliente tiene la oportunidad de probar el servicio Swiss Backup de forma gratuita durante un período de noventa (90) días. Las características de la oferta se describen en la página de ventas de Swiss Backup.

Artículo 3 - Facturación

3.1 El importe a pagar por el Servicio Swiss Backup se indicará en el Sitio y durante el proceso de pedido del Servicio.

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

3.3 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. Si no se abona íntegramente el precio de la renovación fijado en la tarifa, Infomaniak no podrá efectuar la renovación solicitada por el Cliente y los dispositivos que intenten enviar archivos dejarán de guardarse. En este caso, 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. La supresión del Servicio implicará la eliminación definitiva y no recuperable de los datos guardados hasta entonces.

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 El Cliente queda informado de que la intervención de Infomaniak en el marco de la suscripción de un contrato relativo a Swiss Backup se limita a poner a su disposición los recursos materiales y de red necesarios para Swiss Backup.

4.4 Infomaniak se reserva el derecho a interrumpir o limitar sus servicios al Cliente para realizar una intervención técnica destinada a mejorar su funcionamiento.

4.5 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 inmediatamente 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 es el único responsable de los archivos transmitidos en el servicio Swiss Backup y asume todos los riesgos asociados a los mismos, incluidos los relativos a la propiedad intelectual o cualquier otra reclamación legal. Al utilizar y almacenar archivos en el servicio Swiss Backup, el Cliente declara que tiene los derechos necesarios sobre los datos en cuestión.

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 Independientemente de la Oferta SwissBackup utilizada por el Cliente, no está permitida la instalación de aplicaciones/scripts que puedan comprometer el buen funcionamiento o la seguridad de la red, del material o de los equipos. A título de ejemplo, está prohibida la ejecución de los siguientes procesos: • Cualquier tipo de actividad relacionada de algún modo con las criptomonedas;

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 tendrá acceso físico a los servidores en ningún momento.

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

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

6.2 El Cliente es responsable de aplicar sus propias medidas para mantener la seguridad, protección, copia de seguridad y disponibilidad adecuadas de sus datos.

6.3 El Cliente reconoce que toda rescisión, ya sea consecuencia de una factura impagada o de una acción voluntaria o involuntaria por parte del Cliente, tendrá como consecuencia el borrado inmediato, definitivo e irrecuperable de todos los datos contenidos en los servidores de Infomaniak. El Cliente se encargará de 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 - Acuerdo 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 Indisponibilidad En la prestación de este Servicio, se entenderá por indisponibilidad la imposibilidad del Cliente de realizar una de las tareas esenciales del Servicio, es decir, la copia de seguridad o restauración de datos. 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 interrupcíon
A	Indisponibilidad der Servicio	5 minutos

A2	Minutos de indisponibilidad adicionales de A	1 minuto
B	Relentizacíon de internet	60 minutos
C	Problema de seguridad del Servicio	60 minutos
C2	Problema de seguridad del Servicio con puesta en peligro de los datos	No se aplica

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 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 50% A 4 50% con posible incumplimiento de contrato B 2 5% B 4 10% B 6 20% B 8 50% C 1 20% C 2 50% con posible incumplimiento de contrato C2 1 50% con posible incumplimiento de contrato

Clase de error	**Incidencia(s) por año**	**Porcentaje del importe del contrato en curso**
A	1	10%
A2	No se aplica	1%
A	2	20%
A	3	30%
A	4	50% con extinción posible
B	2	5%
B	4	10%
B	6	20%
B	8	30%
C	1	20%
C	2	50% con extinción posible
C2	1	50% con extinción posible

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 complementaria para llevar a cabo su análisis. Si este análisis demuestra que la indisponibilidad se debe a Infomaniak (salvo en caso de Fuerza Mayor, véase al final del documento), entonces aplicará las penalizaciones previstas en el cuadro anterior

en función del índice de indisponibilidad identificado.

8.1.5 Factores de exclusión No podrán aplicarse penalizaciones por indisponibilidad del Servicio si ésta es 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 al CGU;

8.2 Resolución de errores y fallos del sistema

8.2.1 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.

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 provoquen la interrupción de la disponibilidad del Servicio se comunicarán lo antes posible a las Personas de Contacto (véase más abajo) y podrán dar lugar a la aplicación de 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, le corresponde 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; • Detección de 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.) y el software que permiten el funcionamiento del Servicio; • sustitución o actualización de hardware/software 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 producto afectado por este 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 Persona de contacto en Infomaniak El Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia en 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.). • 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 está obligada a informar a la otra parte por carta certificada en cuanto tenga conocimiento de la situación. 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 25/04/2023