infomaniak

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 Alojamiento (en lo sucesivo "Housing") 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 servicio de colocación de servidores que permite asignar espacio al Cliente en uno o varios Racks físicamente accesibles y conectados a Internet (en lo sucesivo, el "Entorno de Producción"), donde Infomaniak se encargará de: • garantizar la continuidad y redundancia eléctrica de la infraestructura necesaria para el funcionamiento de los equipos informáticos del Cliente; • garantizar la continuidad y redundancia de la infraestructura que permite la evacuación del aire caliente de los equipos informáticos del Cliente; • proporcionar al Cliente una conexión a Internet de alta velocidad y sin interrupciones; • garantizar la seguridad y el control del acceso al centro de datos.

2.2 Infomaniak concede al Cliente un derecho de uso limitado y no exclusivo para que el Cliente pueda instalar, gestionar, administrar y reparar sus servidores, sistemas informáticos, líneas de conexión y cables (colectivamente, los "Equipos") en un espacio delimitado en uno o varios Racks del centro de datos DIII propiedad de Infomaniak. El derecho de uso concedido se reserva exclusivamente al espacio asignado por Infomaniak al Cliente.

2.3 El Cliente tiene la posibilidad de suscribirse a recursos adicionales de Infomaniak (IP, kWh, ancho de banda, etc.).

Artículo 3 - Arreglos de Housing

3.1 Acceso las 24 horas al centro de datos del DII...

3.1.1 Al suscribir el contrato, el Cliente está obligado a facilitar la identidad de las personas autorizadas a intervenir las 24 horas del día en nombre del Cliente.

3.1.2 Se puede autorizar a un máximo de 3 personas a acceder a los equipos del Cliente, a menos que Infomaniak autorice por escrito el registro de personas adicionales.

3.1.3 El Cliente podrá modificar en cualquier momento durante la vigencia del Contrato la lista de personas autorizadas para actuar en su nombre.

3.1.4 A efectos de seguridad, las personas autorizadas se comprometerán a facilitar una fotografía suya a efectos de reconocimiento y aceptarán el uso de dicha fotografía únicamente a efectos de la correcta ejecución del Contrato.

3.1.5 SE PROHÍBE TERMINANTEMENTE EL ACCESO A CUALQUIER OTRA PERSONA NO REGISTRADA, SALVO AUTORIZACIÓN PREVIA POR ESCRITO DE INFOMANIAK. EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN CONLLEVARÁ LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA Y LA RESCISIÓN UNILATERAL Y DEFINITIVA DEL CONTRATO.

3.2 La utilización del centro de datos DIII de Infomaniak se enmarca en el siguiente esquema: • El Cliente sólo podrá circular por las zonas comunes (salón de actos, pasillo, ascensor) y por la zona asignada a la ubicación de sus servidores; • No se permite ningún tipo de embalaje en el centro de datos DIII de Infomaniak; • No actúes de forma que infrinjas las normas sanitarias, de seguridad o de otro tipo; • No actuar de forma perjudicial o incluso peligrosa para otros Clientes de Infomaniak que se beneficien de un servicio similar; • El consumo de alimentos y líquidos está totalmente prohibido dentro del centro de datos; • Está terminantemente prohibido fumar dentro del centro de datos; • La circulación por los pasillos no debe obstruirse en ningún momento; • El mantenimiento de los equipos informáticos debe realizarse en el espacio perteneciente al Cliente o en la zona de taller puesta a disposición del Cliente por Infomaniak; • El Cliente no debe interactuar en modo alguno con ningún equipo que no le pertenezca; • El Cliente no debe participar en ninguna actividad que pueda generar interferencias eléctricas o crear inconvenientes que puedan afectar a la integridad de la infraestructura puesta a disposición de otros Clientes; • Queda prohibido cualquier comportamiento por parte del Cliente y/o de las personas autorizadas que pueda causar daños a los equipos de otros Clientes y/o de Infomaniak, presentes en la infraestructura general; • Queda terminantemente prohibido realizar cualquier actividad ilegal en las instalaciones del centro de datos; • Está terminantemente prohibido introducir en el centro de datos armas de fuego, munición o cualquier otro tipo de arma ofensiva.

3.3 Normas de utilización del espacio asignado al Cliente: • Todos los cables instalados por el Cliente deben limitarse exclusivamente al espacio del Cliente; • Todos los dispositivos (servidores, routers, conmutadores) deben estar diseñados para funcionar en un rack de 19". La instalación debe realizarse mediante fijaciones en el lado izquierdo y derecho del bastidor; • Ningún equipo (servidores, routers, conmutadores, transformadores, dispositivos de reinicio remoto, etc.) instalado por el Cliente en el espacio asignado podrá colocarse entre las paredes del rack. En el rack sólo se podrán tender cables eléctricos y de red, que deberán fijarse con abrazaderas o pasar por los prensaestopas previstos; • El Cliente se asegurará de que no se supere la corriente eléctrica máxima en relación con los disyuntores suministrados con sus emplazamientos. Cualquier avería o incidencia relacionada con este punto será responsabilidad exclusiva del Cliente; • La

ventilación de todos los equipos del Cliente debe seguir la dirección del flujo de aire en el centro de datos. El aire frío debe aspirarse del pasillo frío y extraerse hacia el pasillo caliente; • Todos los equipos del Cliente estarán diseñados para un funcionamiento prolongado a temperaturas entre 15°C y 40°C con niveles de humedad entre el 5 y el 90%; • El mantenimiento de los equipos del Cliente debe ser tal que garantice su seguridad y el cumplimiento de todas las normas de salud y seguridad aplicables en cada momento; • Durante la ejecución del presente Contrato, el Cliente se compromete a mantener en buen estado el espacio destinado a sus instalaciones y, al finalizar el Contrato, a devolverlo en su estado original, excluido el desgaste normal.

3.4 Privacidad: • El Cliente y su personal debidamente autorizado para acceder al centro de datos de Infomaniak se comprometen a no divulgar ni comunicar a nadie la dirección o la posición GPS del centro de datos DIII de Infomaniak, información que se comprometen a considerar estrictamente confidencial; • Además, el Cliente y su personal debidamente autorizado se comprometen a no fotografiar ni filmar el interior o el exterior del centro de datos; • Las partes reconocen que la información de cualquier naturaleza, intercambiada en cualquier soporte y de cualquier manera, con ocasión de reuniones o discusiones pertenecientes a la otra parte relativas, en particular, a aspectos técnicos, conocimientos técnicos o metodología, será estrictamente confidencial. Cualquier comportamiento del Cliente y/o de su personal debidamente autorizado que incumpla alguno de los puntos de este artículo podrá ser objeto de acciones legales y podrá dar lugar a la resolución del Contrato sin previo aviso.

Artículo 4 - Facturación

4.1 Los precios de los Servicios prestados por Infomaniak en virtud de las presentes Condiciones Particulares están sujetos a varias tarifas establecidas en función de la naturaleza de los servicios prestados. Las tarifas en vigor son las que pueden consultarse en línea en el Sitio de Infomaniak y previa solicitud. Los periodos de facturación pueden ser de uno, tres, seis o doce meses, en función de la opción de facturación elegida por el Cliente. En caso de alquiler de un rack completo, el consumo eléctrico se facturará además mensualmente según la tarifa vigente en Services Industriels de Genève para la oferta Vitale Vert.

4.2 Cualquier incidencia y/o retraso en el pago en la fecha de vencimiento dará lugar a la suspensión del Servicio tras recordatorios automáticos. Infomaniak notificará al Cliente mediante correos electrónicos recordatorios sucesivos la obligación de pagar el precio de los servicios en cuestión. Si el Cliente no paga íntegramente y tras el último recordatorio, recibirá una carta certificada con acuse de recibo para informarle de que sus instalaciones se detendrán por impago. Infomaniak procederá a la parada y a la desconexión de las instalaciones del Cliente en un plazo de 15 días tras el último recordatorio por carta certificada. Se denegará al Cliente el acceso a todos sus equipos en el centro de datos hasta que haya abonado la totalidad de las sumas adeudadas a Infomaniak. Infomaniak no podrá ser considerada responsable de la retirada de los equipos del Cliente del emplazamiento reservado tras un impago.

4.3 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 siete (7) días después de la finalización del contrato y lo suprimirá al cabo de otros siete (7) días, es decir, catorce (14) días después de la finalización del contrato. La supresión del Servicio implicará la supresión definitiva y no recuperable de los datos guardados hasta entonces.

Artículo 5 - Duración y expiración del servicio

5.1 El Contrato se celebra por un periodo mínimo de 6 meses a partir de la fecha en que se pone a disposición del Cliente el espacio reservado.

5.2 Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo de pleno derecho, sin formalidades y sin indemnización, mediante carta certificada con un plazo de preaviso de tres (3) meses por fin de mes.

5.3 Sin perjuicio de los daños y perjuicios que puedan reclamarse a la parte incumplidora, cualquiera de las partes del Contrato tendrá derecho a resolver unilateralmente el presente Contrato por ministerio de la ley en caso de incumplimiento que haya sido objeto de una notificación formal por carta certificada, o cualquier otra forma auténtica de notificación, en la que se exponga el motivo del incumplimiento y que permanezca sin efecto durante un periodo de treinta (30) días tras la notificación.

5.4 A la terminación del Contrato, la prestación de los Servicios cesará inmediatamente con la obligación para el Cliente de pagar todos los importes pendientes por el período contratado. El Cliente también deberá retirar sus equipos en un plazo de treinta (30) días a partir de la rescisión. Si no se retira el material, Infomaniak se reserva el derecho de proceder, a cargo del Cliente, a la retirada del material no recuperado. El Cliente podrá recuperar su material de los servicios de Infomaniak, a reserva del pago de cualquier importe adeudado.

5.5 La rescisión por Infomaniak como consecuencia del incumplimiento del presente contrato por parte del Cliente no dará lugar a ningún derecho de reembolso o crédito. Si Infomaniak ha sufrido daños y perjuicios como consecuencia de la rescisión o de las circunstancias que la han provocado, estos daños y perjuicios podrán reclamarse al Cliente. Todos los importes impagados por el Cliente seguirán siendo exigibles en su totalidad y serán inmediatamente pagaderos.

Artículo 6 - Obligaciones y responsabilidades de Infomaniak

6.1 Infomaniak se compromete a realizar todas las tareas que le incumben de acuerdo con las presentes condiciones particulares, con toda la diligencia y con el grado de competencia exigidos,

así como con las prácticas de la profesión y el estado de la técnica.

6.2 Se informa al Cliente de que la intervención de Infomaniak en el marco de la suscripción de un contrato relativo al Servicio se limita a la puesta a disposición de los recursos materiales y de red necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio y, dado el alto grado de tecnología implementado para la ejecución del Servicio objeto del presente contrato, Infomaniak está vinculada por una obligación de medios.

6.3 Infomaniak se compromete a: • Mantener el entorno de producción; • 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; • No interferir con el flujo de información del Cliente a través de las fibras y cables Ethernet que llevan el tráfico de Internet directamente al Entorno de Producción del Cliente; • Garantizar la confidencialidad, la integridad y la autenticidad de los datos de los Clientes que pasan por la red Ethernet y de fibra gestionada por Infomaniak.

6.4 Infomaniak será plenamente responsable ante el Cliente de los daños directos probados o causados por dolo o negligencia grave por su parte. No obstante, Infomaniak no podrá ser considerada responsable en caso de: • Culpa, negligencia, omisión o incumplimiento del Cliente; • Culpa, negligencia u omisión de un tercero sobre el que Infomaniak no tiene ningún control; • Fuerza mayor, acontecimiento o incidente fuera del control de Infomaniak; • Interrupción del Servicio por cualquier motivo mencionado por Infomaniak por incumplimiento del presente Contrato y/o de los CGU; • Destrucción parcial o total de la información transmitida o almacenada como consecuencia de errores imputables directa o indirectamente al Cliente; • Uso indebido de los servicios por parte del Cliente o de sus Clientes; • Incumplimiento total o parcial de una obligación y/o fallo de los operadores de las redes de transporte al mundo de Internet y, en particular, de los proveedores de servicios de Internet (ISP);

6.5 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.

6.6 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.

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

Artículo 7 - Obligaciones y responsabilidades del Cliente

7.1 El Cliente es el único administrador de sus recursos y equipos en el centro de datos.

7.2 El Cliente es responsable de cualquier fallo de las personas autorizadas que tengan acceso al centro de datos.

7.3 El Cliente se compromete a suscribir una póliza de seguro que cubra todas las disposiciones establecidas en la sección Seguros de las presentes Condiciones.

7.4 El Cliente se compromete a instalar su equipo a sus expensas y por su propio personal o por personas autorizadas.

7.5 El Cliente se compromete a respetar las condiciones técnicas y las normas de instalación fijadas por Infomaniak relativas al centro de datos, así como las reglas y recomendaciones emitidas por Infomaniak, en particular en materia de cableado y tipo de servidor utilizado. El Cliente también se compromete a que sus instalaciones sean conformes al conjunto de estas normas de explotación en caso de modificación por parte de Infomaniak.

7.6 Cualquier intervención en el espacio asignado por Infomaniak al Cliente es responsabilidad exclusiva de este último. Para cualquier disfunción que pueda producirse, sea cual sea su naturaleza, el Cliente no podrá recurrir en ningún caso a la garantía de Infomaniak. Además, Infomaniak no garantiza el mantenimiento del Servicio.

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

7.8 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.

7.9 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.

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

7.11 El Cliente no podrá reclamar a Infomaniak el reembolso, la sustitución ni ninguna indemnización por los daños o averías que puedan sufrir sus equipos y que sean culpa suya.

Artículo 8 - Limitación de responsabilidad

8.1 El Cliente acepta que Infomaniak no será responsable en ningún caso ante el Cliente de cualquier pérdida sufrida por este último como consecuencia de una utilización fuera del ámbito de utilización especificado en las presentes condiciones particulares y en los CGU de Infomaniak.

8.2 El Cliente reconoce 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 pérdida, robo, divulgación no autorizada, manipulación no autorizada, alteración, privación de uso o cualquier otro compromiso.

Artículo 9 - Mantenimiento programado

9.1 Las infraestructuras de los espacios de Colocation están diseñadas de tal forma que el mantenimiento de las infraestructuras no implique ninguna parada planificada del Servicio de Colocation. 9.

9.2 En caso de operaciones de mantenimiento previstas en las infraestructuras técnicas que puedan debilitar las condiciones del Servicio (por ejemplo: paso a una cadena de distribución eléctrica secundaria con un nivel de redundancia inferior a la cadena primaria), Infomaniak avisará al Cliente con antelación.

Artículo 10 - Agentes

10.1 El Cliente, si obtiene el acuerdo previo por escrito de Infomaniak, puede confiar la totalidad o parte de los trabajos en su espacio a un agente autorizado para realizar dichos trabajos.

10.2 El Agente debe poder demostrar que ha suscrito una póliza de seguro con cobertura equivalente a la del Cliente.

10.3 En ningún caso, un mandato otorgado por el Cliente a un tercero liberará al Cliente de sus obligaciones o de su responsabilidad establecidas por Infomaniak.

Artículo 11 - Conformidad del Servicio

11.1 El Cliente reconoce haber comprobado la adecuación del Servicio a sus necesidades y haber recibido de Infomaniak todos los consejos y la información necesarios para suscribir el presente compromiso con pleno conocimiento de causa.

Artículo 12 - Seguro

12.1 El Cliente es responsable de asegurar los equipos de su propiedad alojados en el marco del Servicio de Colocación, incluso durante las fases de traslado y mudanza.

12.2 A este respecto, es responsabilidad del Cliente suscribir una póliza de seguro contra todos los riesgos y daños habituales que pueda sufrir (riesgo de incendio, robo, deterioro, pérdida de explotación y beneficio, daños inmateriales, etc.).

12.3 Infomaniak se compromete a asegurar la totalidad del centro de datos (salvo las instalaciones y el mobiliario del Cliente) y a suscribir un seguro de responsabilidad civil.

Artículo 13 - Cesión del contrato

13.1 Queda expresamente acordado que el Cliente no podrá ceder, a título gratuito u oneroso, los derechos y obligaciones mencionados en el presente documento, sin el acuerdo previo y expreso por escrito de Infomaniak. El Cliente que firme el presente contrato será considerado como único cocontratante de Infomaniak.

Artículo 14 - Apoyo

14.1 El Servicio de Colocación ofrece servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y otros servicios únicamente en días laborables. Infomaniak no proporciona ningún soporte técnico para los equipos del Cliente, independientemente de la infraestructura elegida. El Cliente que tenga acceso a la plataforma es plenamente responsable de su mantenimiento. Salvo en caso de acontecimiento excepcional o de acuerdo entre las partes, Infomaniak nunca intervendrá directamente en los equipos del Cliente, ni siquiera para una solicitud de reinicio del sistema.

14.2 Los siguientes servicios se prestan 24 horas al día, 7 días a la semana: • Supervisión y gestión de la continuidad del entorno de producción; • Gestión de incidentes; • Gestión del acceso; • Supervisión y seguridad del centro de datos.

14.3 Los siguientes servicios se prestan en días laborables: • Estudio de los cambios; • Gestión del cambio; • Gestión de proyectos y contratos.

Artículo 15 - Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

15.1 Generalidades

15.1 .1 Infomaniak puede ofrecer al Cliente un servicio de reserva los 365 días del año, las 24 horas del día, para garantizar la disponibilidad de los recursos informáticos necesarios en caso de acontecimiento inhabitual o de problema informático y/o técnico relacionado con el Entorno de Producción del Cliente. Este último quedará entonces vinculado por un contrato específico.

15.1.2 Infomaniak deberá responder en un plazo de 12 horas laborables a cualquier solicitud de cambio de configuración solicitada por el Cliente en el marco del Entorno de Producción puesto a disposición del Cliente.

15.1.3 Infomaniak garantiza el acceso a la persona de contacto (o a su suplente debidamente informado) desde la consola de administración del Servicio (manager.infomaniak.com).

15. 2 Acuerdos de nivel de servicio

15. 2.1 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: 99,97%.

15.2.2 Tasa de indisponibilidad La indisponibilidad máxima del Entorno de Producción no debe superar una hora por cada caso de avería que se produzca. Infomaniak se encargará de restablecer el/los servicio(s) y, en caso necesario, de sustituir el material defectuoso. El Cliente será informado inmediatamente de cualquier avería.

15.2.3 Sanciones Salvo en caso de Fuerza Mayor (véase más adelante), 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. En todos los casos, el importe máximo de las penalizaciones será igual al importe anual del Servicio. 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.

15.2.4 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;

15.3 Resolución de errores y fallos del sistema

15.3.1 Informes de error Los fallos se analizan en detalle para comprender su origen y permitir la aplicación de medidas para evitar que se repitan.

15.3.2 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.

15.3.3 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 del Servicio se comunicarán lo antes posible a las Personas de Contacto (véase más abajo) y podrán 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.

15.3.4 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.

15.3.5 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.

15.4 Comunicación

15.4.1 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.

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

15.4.3 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.

15.4.4 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.

15.5 Seguridad

15.5.1 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;

15.6 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.

Revisión del 25/04/2023