Condiciones Particulares – Public Cloud

Artículo 1 – Ámbito de aplicación

1.1 Las presentes Condiciones Particulares (en adelante las “CP”) se aplican al Servicio Public Cloud (en adelante “Public Cloud”) prestado por Infomaniak.

1.2 Complementan las Condiciones Generales de Uso (en adelante “CGU”) disponibles en el sitio web de Infomaniak. En caso de contradicción entre las CP y las CGU, prevalecerán las CP.

1.3 Los términos en mayúscula tienen el significado definido en las CGU o, en su defecto, en el Glosario de Infomaniak disponible en el sitio web de Infomaniak.

1.4 Infomaniak se reserva el derecho de modificar las presentes CP conforme a las modalidades previstas en las CGU, en particular para tener en cuenta evoluciones legales, técnicas o jurisprudenciales.

Artículo 2 – Descripción del Servicio

2.1 En el marco de la prestación del Public Cloud, Infomaniak pone a disposición del Cliente una amplia gama de Recursos en una infraestructura cloud compartida para distintos casos de uso, cuyas configuraciones y características están descritas y accesibles en línea en el sitio web de Infomaniak. Estos recursos corresponden a distintas combinaciones en términos de capacidad de CPU, memoria, almacenamiento y red. El acceso a los recursos no puede garantizarse y está condicionado a su disponibilidad en el momento del pedido.

2.2 El Cliente es el único administrador de sus recursos y puede gestionar y/o suscribir en cualquier momento recursos adicionales (instancias, load balancers, volúmenes, etc.), así como gestionar la facturación relativa al consumo de recursos desde la Consola de administración.

2.3 El uso del Servicio comienza con un periodo de prueba en forma de Free Tier. Se trata de un importe único ofrecido hasta que se agote el importe y por una duración máxima de tres (3) meses. Funciona como un descuento aplicado a las facturas emitidas. Se concede una sola vez por Organización al realizar el pedido del primer Public Cloud. No podrá modificarse para una organización específica y el Cliente no podrá exigir una ampliación del importe. Los pedidos posteriores no darán derecho a un nuevo Free Tier.

Artículo 3 – Facturación

3.1 Las tarifas aplicables al Public Cloud están disponibles en el sitio web de Infomaniak y durante el proceso de pedido.

3.2 Se solicita al Cliente utilizar una tarjeta de crédito en el momento del pedido del Public Cloud.

3.3 La facturación se calcula sobre la base del consumo mensual efectivo de los Recursos y elementos asociados seleccionados por el Cliente. Cada periodo se extiende del primer al último día del mes.

3.4 La facturación de los Recursos comienza desde el primer segundo de uso y se redondea a la hora completa iniciada.

3.5 Infomaniak no garantiza ningún plazo preciso de puesta a disposición de los Recursos entre la solicitud del Cliente y su disponibilidad efectiva. El tiempo de espera antes de la disponibilidad no se factura. Del mismo modo, Infomaniak no garantiza ningún plazo preciso para la detención completa de los Recursos entre la solicitud del Cliente y el fin efectivo de su ejecución. Sin embargo, el tiempo de parada se factura hasta la terminación efectiva del Servicio.

3.6 El Cliente que utiliza el Public Cloud acepta ser facturado por Infomaniak el mes siguiente, normalmente el primer día de cada mes consecutivo al periodo consumido.

3.7 En caso de fallo de cobro, Infomaniak informará al Cliente. El Servicio se bloquea en D+7 y se rescinde automáticamente en D+14.

3.8 Durante un bloqueo, la facturación relacionada con los Recursos de almacenamiento (Object Storage, Block Storage, Snapshots y Backups) continúa.

3.9 La reactivación del Servicio tras el pago sigue estando condicionada a la disponibilidad de los Recursos.

Artículo 4 – Responsabilidad de Infomaniak

4.1 Infomaniak se compromete a cumplir todas las tareas que le correspondan conforme a las presentes CP, con la diligencia debida y con el nivel de competencia requerido.

4.2 El rol de Infomaniak se limita a la puesta a disposición de Recursos de hardware y de red. El uso, la gestión y el contenido son exclusivamente responsabilidad del Cliente.

4.3 Infomaniak se reserva el derecho de interrumpir o limitar sus Servicios al Cliente para realizar intervenciones técnicas o de mantenimiento.

4.4 En caso de uso abusivo o que impacte la infraestructura, Infomaniak se reserva el derecho de suspender o rescindir el Servicio inmediatamente y de pleno derecho el Contrato, sin perjuicio del derecho de Infomaniak a reclamar cualesquiera daños y perjuicios.

4.5 En caso de consumo de ancho de banda superior a 100 TB por mes, Infomaniak podrá suspender el Servicio. En tal caso, Infomaniak se pondrá en contacto con el Cliente para solicitar una justificación y, en su caso, proponer la implementación de un contrato específico adaptado a este tipo de uso.

4.6 Infomaniak no ofrece ninguna garantía respecto de las consecuencias del uso del Servicio por parte del Cliente.

Artículo 5 – Responsabilidad del Cliente

5.1 El Cliente asume la plena responsabilidad:

- del contenido y de la legalidad de los datos instalados;
- de la actividad generada a través de sus Recursos, sus usuarios finales, sus subcontratistas y terceros asociados.

5.2 El Cliente se compromete a respetar las licencias y condiciones aplicables a los softwares de terceros instalados.

5.3 No se autoriza la instalación de aplicaciones/scripts que puedan comprometer el funcionamiento normal o la seguridad de la red. En particular, queda prohibida la ejecución de los siguientes procesos:

- servicios de compartición de archivos (software Peer-to-Peer);
- programas/scripts/aplicaciones de fuerza bruta;
- mail bombs/scripts de spam;
- bots, bouncers, servicios IRC;
- escaneo de puertos (sniffing, spoofing, etc.);
- cualquier actividad relacionada con las criptomonedas;
- comportamientos controvertidos como intercambios de tráfico (HitLeap, Jingling);
- black hat SEO (entre otros, descarga y re-subida de vídeos a plataformas de vídeo en línea);
- puesta a disposición de servicios de “debrid” destinados a permitir descargas masivas en plataformas de alojamiento de archivos;
- configuración de una VPN pública.

Esta lista no es exhaustiva y, en caso de duda, es responsabilidad del Cliente, antes de instalar una aplicación/script, verificar si la activación está autorizada por Infomaniak.

5.4 El Cliente comprende y acepta que Infomaniak no será responsable frente al Cliente por cualquier pérdida, incluidos daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes, sufridos por cualquiera de las partes debido a la pérdida, robo, divulgación no autorizada, manipulación no autorizada, alteración, privación de uso o cualquier otra compromisión relativa a las credenciales o contraseñas utilizadas por el Cliente.

5.5 El Cliente acepta que el uso del Servicio implica una transmisión por Internet y otras redes que no están exclusivamente bajo el control de Infomaniak. El Cliente es responsable de la protección y del nivel de cifrado de sus datos, acepta los riesgos asociados a las comunicaciones electrónicas y la posibilidad de acceso por terceros no autorizados, y acepta que Infomaniak no será responsable de ninguna pérdida, robo o daño.

5.6 No se concede al Cliente ningún acceso físico a los servidores.

Artículo 6 – Licencias Microsoft

6.1 Infomaniak pone a disposición del Cliente versiones de Microsoft Windows Server con licencias integradas. Estas licencias, gestionadas y mantenidas exclusivamente por Infomaniak, se facturan automáticamente. Están activas únicamente durante el uso de una instancia correspondiente y finalizan cuando esta se elimina.

6.2 No se autoriza el uso de licencias personales del Cliente (“Bring Your Own Licenses”). En caso de utilización de una licencia propia o de una versión de evaluación, Infomaniak facturará automáticamente la licencia correspondiente.

6.3 En el supuesto de que el Cliente utilice, dentro de Windows Server, software de Microsoft que requiera License Mobility, como Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint Server o Microsoft Exchange Server, deberá transmitir a Infomaniak el documento de Software Assurance. En caso de no transmisión del documento al crear la instancia, así como al renovar la Software Assurance, Infomaniak tendrá derecho a interrumpir la instancia sin previo aviso.

Artículo 7 – Datos, copias de seguridad, registros y fin del servicio

7.1 Datos

La totalidad de los datos transmitidos por el Cliente a Infomaniak se almacena y se aloja exclusivamente en centros de datos situados en Suiza y que son propiedad de Infomaniak.

7.2 Copias de seguridad

Infomaniak no realiza copias de seguridad automáticas de los datos del Cliente. La implementación y gestión de las copias de seguridad son responsabilidad exclusiva del Cliente, que debe asimismo garantizar la seguridad, la protección, la copia de seguridad y la disponibilidad de sus datos. A tal efecto, Infomaniak pone a disposición una solución adecuada como Swiss Backup.

7.3 Registros

7.3.1 En el marco del Servicio, Infomaniak pone a disposición del Cliente un registro de eventos del sistema relativo a las instancias (por ejemplo: inicio, parada, cambio de estado, etc.).

7.3.2 El Cliente sigue siendo el único responsable de la implementación, gestión y conservación de los registros relativos a los componentes, software o servicios que instale o despliegue en sus instancias.

7.3.3 Infomaniak conserva, por su parte, los registros de administración de la infraestructura bajo su responsabilidad. Estos registros, relativos en particular a las acciones realizadas por los administradores de Infomaniak, están protegidos y se conservan durante un periodo de un (1) año, conforme a los requisitos legales y a las buenas prácticas de trazabilidad y seguridad.

7.3.4 Infomaniak colabora con el Cliente en caso de necesidad de recogida de evidencias digitales, dentro de los límites de su ámbito de intervención sobre la infraestructura Public Cloud.

7.3.5 El Cliente sigue siendo el único responsable de la recogida y conservación de las evidencias a nivel de sus propios sistemas, aplicaciones y datos.

7.3.6 Toda solicitud de preservación o extracción de datos debe transmitirse a través de un canal seguro, debe precisar de forma exhaustiva los elementos afectados y debe realizarse con suficiente antelación para permitir su extracción antes de su supresión automática.

7.3.7 La respuesta de Infomaniak a dicha solicitud está condicionada a la verificación de su legitimidad y al cumplimiento de la legislación vigente.

7.4 Protección de los registros

7.4.1 En el marco del Servicio Public Cloud, Infomaniak recopila y conserva ciertos registros técnicos (tales como logs, metadatos o información de supervisión) necesarios para el buen funcionamiento, el seguimiento y la mejora del Servicio.

7.4.2 Estos registros se tratan y protegen mediante medidas de seguridad apropiadas. Solo se utilizan con fines de gestión, supervisión y optimización del Servicio, salvo cuando la ley lo exija, en cuyo caso podrán tratarse estrictamente dentro del marco previsto por el derecho aplicable.

7.4.3 El Cliente conserva la totalidad de sus derechos sobre los datos que almacena o trata a través del Servicio. Infomaniak no adquiere ningún derecho sobre dichos datos.

7.5 Fin del Servicio

7.5.1 Tras la supresión del Servicio Public Cloud en su totalidad, cualquiera que sea la causa (resolución, expiración, impago o cualquier otro motivo), este se coloca en estado de supresión lógica (desactivación sin borrado inmediato de los datos). Los Datos del Cliente pasan entonces a ser inmediatamente inaccesibles. Este estado de supresión lógica se mantiene durante siete (7) días. Transcurrido este plazo, el Servicio se suprime definitivamente.

La supresión lógica no constituye una copia de seguridad en el sentido del artículo 7.2.

7.5.2 La supresión voluntaria de un componente del Servicio (como un volumen, una instancia o un disco) constituye una supresión definitiva y no podrá ser objeto de restauración por Infomaniak, sin perjuicio de una restauración que el Cliente pudiera efectuar mediante sus propias copias de seguridad.

7.5.3 Corresponde al Cliente anticipar este vencimiento efectuando las copias de seguridad, transferencias o restauraciones necesarias antes de la expiración del plazo otorgado.

7.5.4 Infomaniak no será responsable de cualquier pérdida de datos que se produzca después de este plazo.

Artículo 8 – Seguridad y arquitectura

8.1 Separación de redes

8.1.1 Infomaniak garantiza una separación estricta de redes entre los entornos de los clientes (multi-tenancy) y su infraestructura interna.

8.1.2 Las redes virtuales de los Clientes están aisladas mediante tecnologías de tipo VXLAN, garantizando una separación lógica entre los distintos proyectos. Cuando una instancia accede a Internet (tráfico “público”), el tráfico se redirige sistemáticamente hacia VLAN distintas de las utilizadas para cualquier red de interconexión.

8.1.3 La seguridad de red se basa en varias capas complementarias:

- Security Groups (firewalls virtuales), que permiten controlar el tráfico entrante y saliente de las instancias, con bloqueo por defecto del tráfico entrante;
- Listas de control de acceso (ACL) de red a nivel de infraestructura, que limitan y aseguran los flujos internos.

8.2 Supervisión del servicio

8.2.1 Infomaniak asegura una supervisión de su infraestructura técnica con el fin de detectar amenazas, prevenir incidentes y garantizar la seguridad global del Servicio Public Cloud.

8.2.2 Esta supervisión no cubre los entornos del Cliente: Infomaniak no realiza control ni análisis de los registros de red, los datos o los sistemas instalados por el Cliente.

8.2.3 Cada Cliente sigue siendo el único responsable de la supervisión, el seguimiento y el control de su propio entorno, incluidas las aplicaciones, configuraciones y flujos de red que implemente.

8.3 Endurecimiento de máquinas virtuales

8.3.1 Infomaniak aplica las siguientes medidas para garantizar un nivel básico de seguridad de los entornos de virtualización:

- Las instancias construidas a partir de imágenes proporcionadas por Infomaniak son, por defecto, accesibles exclusivamente mediante claves SSH previamente definidas y gestionadas por el Cliente. No obstante, el Cliente puede importar una imagen de sistema (SO) de su elección, que podría incluir configuraciones de seguridad menos estrictas (por

ejemplo, autenticación por contraseña).
- Se aplica por defecto un firewall de red a las nuevas instancias, con las siguientes reglas:
  - no se autoriza ningún tráfico entrante;
  - se autoriza el tráfico saliente.
- El Cliente puede definir y aplicar su propio conjunto de reglas de firewall a las instancias. En este caso, las reglas por defecto dejan de aplicarse y son sustituidas por las definidas por el Cliente, que puede en particular decidir abrir todos los puertos.

8.3.2 El Cliente sigue siendo plenamente responsable de las siguientes acciones:

- la instalación, configuración y actualización de los componentes software dentro de sus máquinas virtuales;
- el endurecimiento (hardening) del sistema operativo y de los servicios desplegados, conforme a las buenas prácticas vigentes (desactivación de servicios innecesarios, configuración de reglas de seguridad personalizadas, supervisión de accesos, etc.);
- la gestión, protección y renovación de las claves SSH que permiten el acceso a las instancias;
- la activación y configuración, en su caso, de herramientas de supervisión, detección de intrusiones o antivirus, en su caso.

8.4 Medidas criptográficas

Infomaniak aplica medidas de seguridad avanzadas para proteger los datos y los accesos al Servicio Public Cloud:

- Cuentas cliente: las cuentas del Manager de Infomaniak están protegidas por contraseñas hasheadas con el algoritmo Bcrypt, resistente a ataques de fuerza bruta.
- Acceso OpenStack: las credenciales de OpenStack también están hasheadas con Bcrypt. Todas las comunicaciones con las API de OpenStack se realizan mediante una conexión segura TLS 1.2 o superior, garantizando la confidencialidad de los intercambios.
- Almacenamiento de datos:
  - el almacenamiento en bloques (Ceph) está protegido por cifrado LUKS, garantizando la seguridad de los volúmenes persistentes;
  - el almacenamiento de objetos (Swift) aplica cifrado AES-256 para asegurar automáticamente los objetos almacenados.

Artículo 9 – Política de privacidad

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 Acuerdos 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 proporcionar los siguientes niveles de servicio:

Recursos	**Acuerdos de nivel de servicio (SLA)**
Instancias, equilibradores de carga	Tasa de disponibilidad mensual: 99.99 %
Almacenamiento en bloques, Almacenamiento de objetos, Copias de seguridad de volúmenes, Instantáneas de instancias, Instantáneas de volúmenes	Tasa de disponibilidad mensual: 99.90 %

10.1.2 Sanciones

Salvo en caso de fuerza mayor, 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. 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 añadirá al Nivel Gratuito en forma de créditos de uso.

Recursos	**Disponibilidad**	**Penalización**
Instancias, equilibradores de carga	Inferior a 99,99% y superior a 95%	10%
	Inferior a 95%	100%

Recursos	**Disponibilidad**	**Penalización**
Almacenamiento en bloques, Almacenamiento de objetos, Copias de seguridad de volúmenes, Instantáneas de instancias, Instantáneas de volúmenes	Inferior a 99,90% y superior a 95%	10%
	Inferior a 95%	100%

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;

- Identificadores para recursos OpenStack no disponibles.

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 más adelante), esta aplicará las penalizaciones previstas en el cuadro anterior en función del índice de indisponibilidad identificado.

10.1.3 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 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.

10.2.2 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.

10.2.3 Fallos y errores del sistema

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

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 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 motivos 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

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.

10.5 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.

Revisión del 05/03/2026