

POLÍTICA DE USO ADECUADO (PUADE)

Esta Política de Uso Adecuado ("PUADE") describe las actividades que no están permitidas en relación con los servicios ofrecidos por Elástica. Este PUADE no es exhaustiva y Elástica se reserva el derecho de tomar medidas correctivas en relación con el contenido o los usos que no se describen específicamente a continuación.

Usted es responsable de las violaciones de este PUADE por parte de cualquier persona que use su cuenta con su permiso o de forma no autorizada. También es responsable de las violaciones de este PUADE por parte de sus usuarios. Su uso de los servicios para ayudar a otra persona en una actividad que violaría este PUADE si la realiza es una infracción del PUADE. Podemos modificar este PUADE en cualquier momento mediante la publicación de una versión revisada en nuestro sitio web <https://elastika.pe>.

ACTIVIDAD O CONTENIDO ILEGAL O ABUSIVO

No puede utilizar los servicios para ningún propósito ilegal o abusivo. Las actividades prohibidas incluyen:

- **Actividades ilegales.** - Cualquier uso de los servicios para participar, promover, promover o alentar conductas o actividades ilegales, incluida la difusión de contenido que un tribunal de jurisdicción competente haya determinado que es ilegal.
- **Actividades fraudulentas o dañinas.** - Participar en actividades que sean engañosas o perjudiciales para los demás, o que dañarán las operaciones o la reputación de Elástica, incluida la oferta o la difusión de productos, servicios, esquemas o promociones fraudulentos (por ejemplo, esquemas para hacer dinero rápidamente, esquemas Ponzi y piramidales, phishing, o pharming), hacerse pasar por otra persona o entidad engañosamente, o participar en otras prácticas fraudulentas o engañosas.
- **Violación de los derechos de propiedad intelectual.** - Usar los servicios de una manera que viole, infrinja o se apropie indebidamente de la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de cualquier tercero, incluidos, entre otros, los derechos sobre derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales, privacidad o publicidad, y publicación de contenido destinado a ayudar a otros a

eludir ilegalmente las medidas técnicas destinadas a proteger dichos derechos.

- **Pornografía ilegal.** - Almacenar pornografía infantil o representaciones de desnudez o actividad sexual obtenidas o difundidas sin el consentimiento de las personas representadas (por ejemplo, "pornografía de venganza").
- **Sustancias controladas.** - Vender o distribuir ilegalmente sustancias controladas, incluidos, entre otros, medicamentos ilegales o recetados.

ELÁSTIKA no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el Cliente aloje en nuestros servidores.

El cliente tiene la total responsabilidad del contenido almacenado, de la información transmitida, retransmitida y/o almacenada, de su utilización, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual e industrial, derechos de la personalidad y protección de menores.

Al mes de la suspensión del servicio por falta de pago, la información es eliminada definitivamente, de igual forma, todos los contenidos asociados a la cuenta eliminada.

VIOLACIONES DE SEGURIDAD

No puede utilizar los servicios para violar la seguridad o integridad de ninguna red, computadora o sistema de comunicaciones, aplicación de software, red o dispositivo informático. Las actividades prohibidas incluyen:

- Software dañino. - Contenido, software o cualquier otra tecnología que pueda dañar, interferir, interceptar subrepticamente o expropiar cualquier sistema informático, programa o datos, incluidos virus, malware, spyware, adware, troyanos, gusanos o bombas de tiempo.
- Acceso no autorizado. - Acceder o usar cualquier Sistema sin permiso, incluido el intento de sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de un Sistema o violar cualquier medida de seguridad o autenticación utilizada por un Sistema.
- Interceptación. - Monitoreo de datos o tráfico en un Sistema sin permiso.

- Falsificación de origen. - Usar encabezados de paquetes TCP-IP falsos o engañosos, encabezados de correo electrónico o cualquier parte de un mensaje que describa su origen o ruta. Esta prohibición no incluye el uso de alias o reenvíos anónimos.

ABUSO DE LA RED

Las actividades de red prohibidas incluyen:

- **Monitoreo o rastreo.** - Monitoreo o rastreo de un Sistema que dañe o interrumpa el Sistema que se monitorea o rastrea, u otra recolección o raspado de cualquier contenido de los servicios.
- **Acciones engañosas.** - Introducir intencionalmente, a sabiendas o imprudentemente, cualquier virus u otro código contaminante en el servicio, o recopilar, transmitir o usar información, incluidas direcciones de correo electrónico, nombres de pantalla u otros identificadores, mediante engaños o medios encubiertos (como phishing, estafas en Internet, robo de contraseña, malware, virus y recolección).
- **Interferencia intencional.** - Interferir con el funcionamiento adecuado de cualquier sistema, incluido cualquier intento deliberado de sobrecargar un sistema mediante bombardeo de correo, bombardeo de noticias, ataques de transmisión, técnicas de inundación o la realización de un ataque de denegación de servicio ("DoS") o su versión distribuida también llamada DDoS.
- **Operación de ciertos servicios de red.** - Operación de proxys abiertos o públicos, retransmisiones de correo abiertas, servidores de nombres de dominio recursivos abiertos, nodos de salida de Tor u otros servicios de red similares.
- **Evitar restricciones del sistema.** - Usar medios manuales o electrónicos para evitar cualquier limitación de uso impuesto por el servicio, como límites de cantidad de dispositivos o restricciones de almacenamiento.
- **Mala utilización.** - utilizar el sistema y la plataforma de una manera inconsistente con su forma o propósito previsto.
- **Represalias contra Elástica.** - Cualquier conducta que pueda resultar en represalias contra Elástica, incluidos los servicios, o los empleados, funcionarios u otros agentes de Elástica, incluida la participación en un

comportamiento que dé como resultado que cualquier servidor de Elástica sea el objetivo de un ataque DoS.

PRUEBA DE VULNERABILIDAD

No puede intentar sondear, escanear, penetrar o probar la vulnerabilidad de un sistema o red de Elástica, o violar las medidas de seguridad o autenticación de Elástica, ya sea mediante técnicas pasivas o intrusivas, ni realizar ninguna investigación de seguridad o malware o utilizando el servicio de Elástica, sin el consentimiento previo por escrito de Elástica.

CONTENIDO Y ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN

Es responsabilidad del cliente respaldar sus datos antes del término de cualquier contrato, eliminación de servicio luego de un mes suspendido o cancelación solicitada por el cliente.

ELÁSTIKA no entregará ningún tipo de información o contenido a clientes cuyas cuentas hayan finalizado y, eliminadas, por los motivos antes mencionados, o por mandato de ley vigente.

RESTRICCIONES Y ACLARACIONES DE LA PLATAFORMA

- Cuando se ejecuta la eliminación de su servicio, también serán eliminados los elementos asociados y otros adicionales contratados.
- Elástica garantiza la disponibilidad del centro de datos, almacenamiento, infraestructura del panel de gestión web y la disponibilidad de la red.. Se considerará que la disponibilidad de red es correcta si los routers y conmutadores de Elástica responden correctamente.
- Las actualizaciones de la plataforma que requieran interrupciones del servicio se programarán, siempre que sea posible, durante horarios de menor actividad para minimizar el impacto en los clientes. Los clientes serán notificados con antelación sobre el tiempo estimado de inactividad por correo electrónico y página de estado (Status Page de Elástica).
- En el cálculo de disponibilidad no se considerarán las interrupciones o trabajos programados, fallos causados por incumplimiento del PUADE, fallos debidos a acciones hostiles de terceros, como ataques de denegación de servicio o DDoS, o indisponibilidad por falta de pago.

SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN

Nos reservamos el derecho, pero no tenemos la obligación, de investigar cualquier presunta infracción de este PUADE o el uso indebido de los servicios de los que tengamos conocimiento real. En relación con dichas investigaciones, podemos informar cualquier actividad que sospechamos que viola cualquier ley o reglamento a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, reguladores u otros terceros apropiados. Dichos informes pueden incluir divulgar, revisar y preservar la información apropiada del cliente de acuerdo con la ley aplicable. También podemos cooperar con los organismos encargados de hacer cumplir la ley, los reguladores u otros terceros apropiados para ayudar con la investigación y el enjuiciamiento de una conducta ilegal al proporcionar información de redes y sistemas relacionada con presuntas violaciones de este PUADE.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLACIÓN DE PUADE

Si determinamos, a nuestra discreción, que ha violado este PUADE, podemos eliminar, deshabilitar el acceso y/o suspender o terminar su uso de los servicios. También podemos interceptar o bloquear cualquier contenido o tráfico que le pertenezca a usted o usuarios donde los servicios se estén utilizando ilegalmente o no de acuerdo con este PUADE.

Nuestro derecho a suspender o finalizar su uso de los servicios se aplica incluso si se comete una infracción de forma involuntaria o sin su autorización. Dicho derecho no es una obligación para nosotros de actuar en un momento dado o con respecto a un suscriptor determinado, y podemos ejercer dicho derecho en cualquier momento a nuestro exclusivo criterio.

SUSPENSIÓN Y TÉRMINO DE SERVICIO

1. El incumplimiento de las políticas de uso establecidas en este documento implica la suspensión inmediata de los servicios brindados por ELÁSTIKA.
2. La activación de los servicios suspendidos por incumplimiento del PUADE se realizará previo formulario o formato en línea de carta de compromiso por el cliente.

3. Si el cliente incurre por segunda vez en una falta se procederá con el término definitivo del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.

4. ELÁSTIKA no asumirá responsabilidad sobre las consecuencias de suspensión o cancelación de servicios frente a terceros si el cliente ha vulnerado las presentes políticas o existe un mandato de ley que nos indique que realicemos dichas acciones.

5. La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas en esta cláusula, faculta a ELÁSTIKA el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que originen los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

1. Respecto de todas aquellas circunstancias en que el cliente tenga derecho a reclamar a ELÁSTIKA una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al cliente por ELÁSTIKA; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el cliente en los tres meses anteriores al hecho en que el cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual ELÁSTIKA sería responsable.

En los servicios de Backup (BaaS), Elástica actúa exclusivamente como proveedor de infraestructura. El contenido que los clientes decidan respaldar es de su exclusiva responsabilidad. En caso el cliente seleccione la opción "Data Center Miami", los respaldos se alojarán en servidores ubicados en los Estados Unidos de América, lo que podría implicar la sujeción del contenido a la legislación local vigente. Elástica no accede, conoce ni trata la información contenida en dichos respaldos. Las obligaciones vinculadas a datos personales que pudieren encontrarse en el almacenamiento son responsabilidad del Cliente en todos los casos.

2. No obstante, ELÁSTIKA no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en cualquiera de los siguientes casos:

a. Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente).

b. Pérdida de información o daños en los registros, datos o equipos del cliente. Asimismo, ELÁSTIKA no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el Cliente o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

c. Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecuencial).

d. Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.

e. Actos de sabotaje, terrorismo, vandálicos, actos propios de acción de guerra, u otros de carácter extraordinario.

f. Terremotos, Maremotos, Meteoritos así como desastres naturales en general.

g. Mal uso de las cuentas que implica usuario y contraseña.

h. De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.

i. De aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente.

OBLIGACIONES DE ELÁSTIKA

1. ELÁSTIKA se compromete a cumplir con todos los términos de las condiciones contractuales que le sean de aplicación, debiendo actuar lealmente y de buena fe.

2. ELÁSTIKA se compromete a ofrecer, con todos los medios a su alcance, los servicios óptimamente, esforzándose para que los mismos sean prestados durante 24 horas al día, 7 días a la semana, de la manera más segura posible, a excepción de las incidencias que pudieran producirse fuera del ámbito de acción de ELÁSTIKA.

3. ELÁSTIKA se reserva el derecho a interrumpir el servicio contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios, notificándose al cliente.

4. ELÁSTIKA no puede garantizar que la disponibilidad de los productos y servicios contratados sea continua e ininterrumpida, debido a la posibilidad de problemas en la red de Internet, averías en los equipos servidores y otras posibles contingencias imprevisibles y ajenas a ELÁSTIKA.

5. El cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servicios, debido a la complejidad técnica de los programas utilizados y a la multitud de posibilidades de uso existentes.

6. ELÁSTIKA se compromete a prestar al cliente los servicios contratados de forma íntegra y oportuna.

7. ELÁSTIKA garantiza un tiempo de disponibilidad (Uptime) de 99.9% del funcionamiento de la conectividad, almacenamiento, infraestructura de hardware y la energía eléctrica del centro de datos.

El tiempo de actividad del servicio no aplica para interrupciones ocasionadas por: reparaciones o mantenimiento programado periódicamente; interrupciones ocasionadas por aplicaciones instaladas por el cliente, o por error en la configuración de su aplicación, programa o servicio; mal uso de servicio que implique el incumplimiento del este PUADE; fallas de red o servicios que se encuentran fuera del perímetro de ELÁSTIKA; causas que va más allá de nuestro control en ELÁSTIKA.

8. ELÁSTIKA solo permitirá contraseñas que cumplan con los patrones de seguridad, estas deberán tener las siguientes características:

- Mínimo 8 dígitos.
- 1 letra mayúscula.
- 1 número o símbolo.

SEGURIDAD DE DATOS

Elástica se compromete a implementar medidas de seguridad avanzadas para proteger los datos almacenados en nuestros sistemas. Esto incluye:

1. **Encriptación Avanzada:** Todos los datos se encriptan tanto en tránsito como en reposo utilizando estándares de encriptación robustos para

asegurar su confidencialidad.

2. **Infraestructura Segura:** Todos los centros de datos en el cual se aloja cuentan con certificación Tier III, garantizando un entorno físico y operativo seguro para el almacenamiento de datos.
3. **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** Cumplimos e implementamos controles de seguridad bajo la normativa y controles de la ISO 27001. Para mantener los más altos estándares de protección de la información.
4. **Monitoreo y Auditorías:** Realizamos monitoreos constantes y auditorías regulares para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades en nuestros sistemas.
5. **Responsabilidad del Cliente:** Aunque Elástica implementa medidas de seguridad robustas, el cliente es responsable de mantener la seguridad de sus credenciales de acceso y cuentas. Así como las descritas en la sección "*Responsabilidades del Cliente*".

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

1. Es responsabilidad del cliente mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con ELÁSTIKA, ya que constituye el medio de comunicación preferente de ELÁSTIKA para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado como consecuencia de la relación contractual que, a través de este contrato, une a ELÁSTIKA con el cliente.

2. Conservar y utilizar diligentemente la contraseña de acceso a sus servicios, ya que es el medio que permite a ELÁSTIKA comprobar que los accesos se realizan de forma autenticada por el cliente o por alguno de los clientes por él autorizados. El cliente se responsabilizará en exclusiva del uso de dichos identificadores y de su comunicación, incluso a terceras personas, así como de las acciones y solicitudes que los clientes autorizados, a los que hubiera otorgado los permisos necesarios, pudieran realizar.

3. Los equipos computacionales son herramientas para el procesamiento de datos que, por su naturaleza, están sujetos a eventuales fallas, ya sea por funcionamiento propio o en sus programas. Por esta razón, el Cliente deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad computacional, así

como contar con la holgura necesaria para la ejecución de sus procesos y respaldos de la información.

El Cliente será directa y exclusivamente responsable de la eficiencia del personal que opera su infraestructura tecnológica.

4. Resguardar las licencias y no realizar copias de claves que fueron asignadas en el servicio. Así como descifrar o eludir cualquier clave de licencia.

POLÍTICA DE FIN DE VIDA (EOL)

1. ELÁSTIKA se reserva el derecho de dejar de ofrecer o proporcionar cualquiera de sus servicios por llegar a su Fin de Vida Útil ("EOL", por sus siglas en inglés). Si ese fuera el caso, ese producto o servicio ya no será soportado por Elástica a partir de la fecha EOL.

2. El cliente será notificado con treinta días antes que su servicio llegue a su Fin de Vida Útil (EOL).

3. ELÁSTIKA le ofrecerá un servicio similar para que migre por el resto del plazo de su compra o caso contrario, no se encuentre de acuerdo con las nuevas condiciones, puede solicitar la baja de su servicio. Es responsabilidad del cliente tomar todas las medidas necesarias para reemplazar su servicio migrando a su nuevo servicio antes de la fecha de EOL.

TABLA DE SANCIONES

ITEM	SANCIÓN	REQUISITO
Actividad ilegal, Violaciones de Seguridad, Abuso de red o pruebas de vulneración.	Suspensión por menos de 24 hrs hasta brindar descargo de reactivación de servicio a elástica. De lo contrario permanecerá cancelado 24 hrs más.	Presentar descargo de reactivación
Reincidencia del punto anterior	Término del servicio contratado y por ende la eliminación de todo el contenido de nuestros servidores	

NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE ESTE PUADE

Si tiene conocimiento de cualquier presunta infracción de este PUADE, notifíquenos proporcionando una explicación completa de las bases de la infracción. Podríamos solicitar su ayuda para detener o remediar la infracción. Para informar cualquier violación de este PUADE o realizar consultas relacionadas, comuníquese con nosotros [aquí](#).

Lima, 18 de noviembre del 2025

Historial de versiones PUADE:

- Versión 1.1 : 18 de noviembre del 2025
- Versión 1 : 27 de noviembre del 2024