Condiciones Específicas para Cloud Server, VPS y Servidores Virtuales

Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Versión vigente: Rev. 20260809
Fecha de entrada en vigor: 09 de agosto de 2026
Proveedor: Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Sitio web: https://www.adaptixnetworks.com
Portal de clientes: https://micuenta.adaptixnetworks.com

1. Objeto

Las presentes **Condiciones Específicas para Cloud Server, VPS y Servidores Virtuales**, en lo sucesivo las **"Condiciones Específicas"**, regulan la contratación, activación, uso, administración, soporte, respaldo, suspensión, cancelación y terminación de los servicios de servidores virtuales, Cloud Server, VPS, máquinas virtuales o infraestructura equivalente proporcionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo **"Adaptix Networks"**, **"Adaptix"** o **"el Proveedor"**.

Estas Condiciones Específicas forman parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales de Servicio** de Adaptix Networks y complementan las políticas generales publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

2. Alcance del servicio

El servicio de Cloud Server consiste en la provisión de una máquina virtual o servidor virtualizado con recursos técnicos asignados conforme al plan contratado, tales como CPU virtual, memoria RAM, almacenamiento, sistema operativo, conectividad, dirección IP pública, respaldo y acceso administrativo.

El alcance específico del servicio será el indicado en la cotización, orden de servicio, factura, portal de clientes, descripción comercial o configuración contratada por el Cliente.

El Cloud Server podrá ser utilizado por el Cliente para alojar aplicaciones, servicios, bases de datos, sitios web, sistemas administrativos, servicios internos, escritorios remotos, plataformas empresariales, servicios de red u otros usos lícitos compatibles con la naturaleza del servicio contratado.

3. Naturaleza del servicio

El Cloud Server es un servicio digital, intangible, tecnológico, de infraestructura y provisión electrónica.

El servicio se considerará entregado cuando Adaptix Networks haya aprovisionado el servidor virtual y puesto a disposición del Cliente la información de acceso, dirección IP, credenciales, sistema operativo, consola, panel o cualquier otro medio razonable para su utilización.

La entrega podrá acreditarse mediante registros técnicos, logs, correos de activación, tickets, historial de portal, órdenes de servicio, facturas, accesos, consumo de recursos o cualquier evidencia digital razonable.

4. Administración del servidor

Salvo que se contrate expresamente un servicio administrado, póliza de soporte, administración avanzada o acuerdo particular, la administración del Cloud Server corresponderá al Cliente.

El Cliente contará con acceso administrativo al servidor, incluyendo, según el sistema operativo contratado, acceso **root**, **Administrator** o equivalente.

La administración a cargo del Cliente incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

a) Configuración interna del sistema operativo;
b) Instalación, actualización y mantenimiento de aplicaciones;
c) Administración de usuarios y contraseñas;
d) Configuración de servicios, bases de datos, paneles, firewall interno y aplicaciones;
e) Seguridad interna del servidor;
f) Actualizaciones, parches y hardening;
g) Gestión de archivos, bases de datos, contenidos y configuraciones;
h) Administración de licencias adicionales;
i) Control de accesos de empleados, proveedores, usuarios o terceros del Cliente;
j) Cumplimiento legal del contenido, software y servicios alojados.

Adaptix Networks brindará asistencia técnica razonable al Cliente cuando éste lo solicite mediante ticket, conforme a la **Política de Soporte Técnico**, el alcance del servicio contratado, disponibilidad técnica y condiciones comerciales aplicables.

5. Asistencia técnica de Adaptix Networks

Aunque la administración ordinaria del Cloud Server corresponde al Cliente, Adaptix Networks podrá asistir técnicamente en actividades relacionadas con la operación del servicio, diagnóstico, conectividad, disponibilidad de la plataforma, acceso, respaldos, restauraciones, incidencias de infraestructura o consultas razonables.

La asistencia técnica no convierte al Cloud Server en un servicio administrado, salvo que exista contratación expresa de administración.

Adaptix Networks podrá cotizar por separado actividades que excedan el soporte razonable incluido, tales como:

a) Administración completa del sistema operativo;
b) Configuración avanzada de aplicaciones;
c) Instalación compleja de software;
d) Limpieza de malware;
e) Hardening;
f) Migraciones;
g) Recuperación avanzada de información;
h) Optimización de bases de datos o aplicaciones;
i) Auditorías de seguridad;
j) Soporte a software de terceros;
k) Cambios masivos;
l) Atención fuera de horario o con carácter urgente cuando no esté incluida.

6. Sistema operativo

El Cloud Server podrá incluir sistema operativo conforme al plan contratado o configuración seleccionada por el Cliente.

Cuando el sistema operativo requiera licencia, como en el caso de **Microsoft Windows Server** u otros sistemas licenciados, dicha licencia podrá estar incluida en el precio del servicio si así se establece en la cotización, plan, orden o descripción comercial correspondiente.

El Cliente reconoce que el uso del sistema operativo estará sujeto a los términos de licenciamiento del fabricante correspondiente.

Adaptix Networks podrá actualizar, modificar, reemplazar o ajustar las imágenes de sistema operativo disponibles conforme a cambios tecnológicos, disponibilidad, soporte del fabricante, fin de vida, seguridad o políticas de licenciamiento.

7. Licencias adicionales

Las licencias adicionales no incluidas expresamente en el plan contratado se cobrarán por separado.

Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

a) Microsoft SQL Server;
b) Microsoft Remote Desktop Services / RDS;
c) Plesk;
d) cPanel;
e) Software de respaldo adicional;
f) Software antivirus o seguridad;
g) Licencias de bases de datos;
h) Licencias de aplicaciones empresariales;
i) Cualquier software, panel, herramienta o servicio de tercero que requiera licencia independiente.

El Cliente será responsable de contar con licencias válidas para cualquier software que instale, utilice, ejecute o aloje dentro del Cloud Server, salvo que dichas licencias hayan sido expresamente contratadas a través de Adaptix Networks.

Cuando Adaptix Networks proporcione licencias de terceros, el Cliente acepta que dichas licencias estarán sujetas a los términos, restricciones, cambios de precio, auditorías, métricas y políticas del fabricante o proveedor correspondiente.

8. Recursos del Cloud Server

Los recursos asignados al Cloud Server serán los indicados en el plan contratado, incluyendo, según corresponda:

a) CPU virtual;
b) Memoria RAM;
c) Almacenamiento;
d) Sistema operativo;
e) Dirección IP pública;
f) Conectividad;
g) Respaldo incluido;
h) Recursos adicionales contratados.

Adaptix Networks opera su plataforma cloud utilizando tecnologías de virtualización y mecanismos de administración de recursos de infraestructura empresarial.

El Cliente reconoce que la plataforma puede aplicar automáticamente mecanismos técnicos de balanceo, asignación, control, administración o priorización de recursos propios de la infraestructura de virtualización, almacenamiento, red o cómputo, con la finalidad de mantener estabilidad y operación adecuada de la plataforma.

9. Uso razonable de recursos

Adaptix Networks no diferencia artificialmente la calidad base del servicio entre clientes de Cloud Server del mismo tipo de plataforma; la infraestructura subyacente administra los recursos conforme a la arquitectura técnica disponible.

No obstante, el Cliente deberá utilizar el Cloud Server de forma razonable, lícita y compatible con el plan contratado.

Adaptix Networks podrá intervenir, limitar, migrar, suspender, requerir upgrade o solicitar acciones correctivas cuando el uso del Cloud Server:

a) Afecte la estabilidad de la plataforma;
b) Degrade la operación de otros clientes;
c) Genere abuso de CPU, RAM, almacenamiento, I/O, red o servicios compartidos;
d) Sea incompatible con el plan contratado;
e) Derive de malware, compromiso, ataques, spam, minería no autorizada o actividad abusiva;
f) Genere riesgo técnico, operativo, económico, reputacional o legal.

10. Dirección IP pública

El Cloud Server podrá incluir una o más direcciones IP públicas conforme al plan contratado, disponibilidad y configuración comercial aplicable.

Las direcciones IP públicas se asignan como un **recurso configurable de uso asociado al servicio**, no como propiedad del Cliente.

El Cliente no adquiere derechos de propiedad sobre las direcciones IP asignadas por Adaptix Networks.

Adaptix Networks podrá cambiar, retirar, reasignar, suspender o sustituir direcciones IP cuando exista causa técnica, operativa, de seguridad, falta de pago, abuso, requerimiento de autoridad, cambio de proveedor, afectación de reputación, conflicto de red o terminación del servicio.

El Cliente deberá utilizar las direcciones IP asignadas conforme a la **Política de Uso Aceptable** y será responsable de cualquier uso abusivo, ilícito, fraudulento, malicioso o reputacionalmente dañino realizado desde dichas direcciones.

11. Correo saliente y SMTP

Salvo restricción técnica, comercial, reputacional o de seguridad, el tráfico SMTP saliente podrá estar permitido en Cloud Server.

El Cliente será responsable de configurar y utilizar el correo saliente de forma lícita, segura y conforme a buenas prácticas de correo electrónico.

Queda prohibido utilizar el Cloud Server para spam, correo masivo no solicitado, phishing, suplantación de identidad, relay abierto, envío abusivo, campañas sin consentimiento, malware o cualquier actividad que afecte la reputación de direcciones IP, dominios, servidores o redes de Adaptix Networks.

Adaptix Networks podrá limitar, filtrar, bloquear o suspender tráfico SMTP, puertos de correo, direcciones IP, servidores o servicios cuando detecte abuso, reportes, listas negras, rebotes excesivos, quejas, compromiso del servidor o riesgo reputacional.

12. Seguridad del Cloud Server

El Cliente será responsable de la seguridad interna del Cloud Server, incluyendo:

a) Contraseñas robustas;
b) Actualizaciones del sistema operativo;
c) Parches de seguridad;
d) Configuración de firewall interno;
e) Protección contra malware;
f) Hardening;
g) Control de usuarios;
h) Revisión de logs;
i) Administración de accesos;
j) Protección de RDP, SSH, paneles, bases de datos y servicios expuestos;
k) Seguridad de aplicaciones, CMS, plugins, librerías y dependencias.

Adaptix Networks podrá recomendar medidas de seguridad o asistir al Cliente conforme al alcance contratado, pero dicha asistencia no sustituye la responsabilidad del Cliente sobre la administración y seguridad interna del servidor.

13. Accesos administrativos

El Cliente recibirá o podrá generar credenciales de acceso administrativo al Cloud Server.

Toda acción realizada mediante credenciales, usuarios, llaves, accesos, direcciones IP, aplicaciones o sistemas del Cliente se presumirá realizada o autorizada por el Cliente, salvo prueba en contrario.

El Cliente será responsable de revocar accesos de empleados, proveedores, técnicos, usuarios o terceros que ya no deban tener acceso al Cloud Server.

El compromiso, pérdida, filtración o uso indebido de credenciales del Cliente no exime al Cliente de responsabilidad por daños, consumos, spam, tráfico, llamadas, afectaciones, cambios, eliminación de información o incidentes derivados.

14. Respaldos incluidos

Todos los Cloud Server proporcionados por Adaptix Networks incluyen, salvo pacto distinto, respaldos automáticos cada **4 horas**.

Los respaldos se conservan durante **30 días naturales**.

Esto permite contar, de forma ordinaria, con hasta **180 puntos de recuperación dentro de un periodo de 30 días**, considerando 6 respaldos diarios durante 30 días.

El Cliente podrá solicitar la restauración de:

a) Un archivo;
b) Una carpeta;
c) Un conjunto de archivos o carpetas;
d) La totalidad del Cloud Server.

La restauración deberá solicitarse mediante ticket e indicando el punto de recuperación requerido, conforme a la **Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información**.

15. Retención de respaldos

El periodo de retención incluido para Cloud Server es de **30 días naturales**.

El Cliente reconoce expresamente que **30 días significan 30 días naturales**, por lo que Adaptix Networks no estará obligada a recuperar información anterior a dicho periodo.

Las solicitudes de recuperación fuera del periodo de retención no podrán ser atendidas con los respaldos ordinarios incluidos, salvo que el Cliente haya contratado previamente una solución específica de retención extendida, archivo histórico, respaldo externo o continuidad de negocio.

16. Copias entre Centros de Datos

Adaptix Networks realiza copias nocturnas entre Centros de Datos para apoyar procesos de recuperación ante desastres.

De forma ordinaria, dichas copias se realizan entre los Centros de Datos de Dallas y Tampa, incluyendo copia cruzada:

a) Dallas hacia Tampa;
b) Tampa hacia Dallas.

Estas copias tienen como finalidad principal recuperación ante desastres, contingencias mayores o eventos críticos de infraestructura.

No deben interpretarse como alta disponibilidad inmediata, replicación síncrona, servicio de continuidad garantizada, retención histórica extendida ni sustituto de un plan de recuperación ante desastres dedicado, salvo contratación expresa.

17. Restauraciones

Toda restauración deberá solicitarse mediante ticket en el portal de clientes:

https://micuenta.adaptixnetworks.com

El ticket deberá indicar:

a) Nombre o identificador del Cloud Server;
b) Tipo de restauración solicitada;
c) Archivo, carpeta o ruta a restaurar, cuando aplique;
d) Punto de recuperación requerido, indicando día y hora aproximada;
e) Confirmación de autorización del Cliente o contacto autorizado.

Adaptix Networks podrá solicitar aclaraciones antes de ejecutar una restauración cuando la solicitud sea ambigua, incompleta o pueda tener impacto operativo.

El Cliente reconoce que una restauración completa puede sobrescribir información actual, revertir cambios recientes, afectar configuraciones o eliminar información generada después del punto de recuperación seleccionado.

18. Snapshots

Adaptix Networks no ofrece snapshots como servicio estándar dentro de Cloud Server.

No obstante, en casos excepcionales, por razones técnicas, operativas, mantenimiento, migración, actualización, soporte o acuerdo particular, Adaptix Networks podrá generar snapshots temporales.

El Cliente reconoce que un snapshot no es un respaldo y no sustituye los respaldos ordinarios incluidos.

Los snapshots pueden impactar el rendimiento, almacenamiento, latencia, I/O y estabilidad del servicio si se conservan por periodos prolongados.

Salvo pacto expreso distinto, cualquier snapshot generado de forma excepcional tendrá una duración máxima de **7 días naturales**, después de los cuales podrá ser eliminado por Adaptix Networks sin necesidad de aviso adicional.

19. Reventa del servicio

El Cliente podrá revender, integrar o sublicenciar el uso de Cloud Server a sus propios clientes finales únicamente cuando dicha modalidad sea conocida, autorizada o comercialmente aceptada por Adaptix Networks.

En los casos de reventa, Adaptix Networks facturará al Cliente directo de Adaptix Networks, quien será responsable frente a Adaptix por:

a) El pago del servicio;
b) El uso realizado por sus clientes finales;
c) El cumplimiento de estas Condiciones Específicas;
d) El cumplimiento de la Política de Uso Aceptable;
e) La atención de sus propios clientes finales;
f) La legalidad de contenidos, software, datos y actividades alojadas;
g) Los consumos, abusos, daños, contracargos, reclamaciones o incumplimientos generados por sus clientes finales.

Adaptix Networks no tendrá relación contractual directa con el cliente final del revendedor, salvo acuerdo expreso en contrario.

El Cliente revendedor será responsable de trasladar a sus clientes finales condiciones equivalentes o suficientes para proteger la infraestructura, servicios, derechos y políticas de Adaptix Networks.

20. Contenido, aplicaciones y datos del Cliente

El Cliente será el único responsable por los contenidos, archivos, bases de datos, aplicaciones, servicios, sitios web, correos, usuarios, sistemas, software, configuraciones, tráfico y datos alojados o procesados dentro del Cloud Server.

El Cliente deberá asegurarse de que dichos contenidos, aplicaciones y datos:

a) Sean lícitos;
b) No infrinjan derechos de terceros;
c) No vulneren leyes de protección de datos personales;
d) No generen abuso, fraude, malware, spam o actividades prohibidas;
e) No afecten la infraestructura, reputación o servicios de Adaptix Networks;
f) Cuenten con las licencias, permisos y autorizaciones correspondientes.

Adaptix Networks no está obligada a revisar de forma permanente los contenidos del Cliente, pero podrá actuar cuando reciba reportes, requerimientos, indicios de abuso o señales de riesgo.

21. Actividades prohibidas

El Cloud Server no podrá utilizarse para actividades prohibidas por los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable** o la legislación aplicable.

Entre otras, quedan prohibidas:

a) Spam, phishing o correo abusivo;
b) Malware, ransomware, botnets o software dañino;
c) Ataques, DDoS, escaneos no autorizados o intrusiones;
d) Fraude, suplantación o actividades engañosas;
e) Contenido ilícito o que infrinja derechos de terceros;
f) Minería de criptomonedas no autorizada o abusiva;
g) Relay abierto o envío masivo no autorizado;
h) Hospedaje de herramientas maliciosas;
i) Uso que afecte reputación de direcciones IP, redes, dominios o infraestructura;
j) Uso que exponga a Adaptix Networks a riesgos legales, técnicos, económicos o reputacionales.

22. Servidor comprometido, spam o listas negras

Cuando un Cloud Server se encuentre comprometido, genere spam, participe en ataques, aparezca en listas negras, aloje malware, reciba reportes de abuso o afecte la reputación de red, Adaptix Networks intentará identificar la incidencia y aplicar medidas razonables de mitigación conforme a la información disponible.

Las medidas podrán incluir, de manera enunciativa:

a) Notificar al Cliente;
b) Solicitar acciones correctivas urgentes;
c) Bloquear puertos o tráfico específico;
d) Suspender temporalmente SMTP;
e) Cambiar credenciales;
f) Aislar el servidor;
g) Suspender preventivamente el servicio;
h) Recomendar restauración desde respaldo;
i) Solicitar limpieza de malware;
j) Requerir actualización o corrección de software vulnerable.

Cuando Adaptix Networks no pueda mitigar directamente la incidencia por tratarse de una configuración, aplicación, sistema, credencial o contenido bajo administración del Cliente, informará al Cliente para que éste realice las acciones correctivas de forma inmediata.

El Cliente deberá atender dichas solicitudes con carácter urgente. La falta de respuesta o corrección oportuna podrá dar lugar a suspensión, bloqueo, terminación del servicio o aplicación de cargos adicionales.

23. Suspensión por abuso o riesgo

Adaptix Networks podrá suspender, limitar, bloquear, filtrar o aislar el Cloud Server de forma inmediata cuando exista:

a) Spam;
b) Phishing;
c) Malware;
d) Ataques o tráfico anómalo;
e) Inclusión en listas negras;
f) Compromiso de seguridad;
g) Uso excesivo o abusivo;

h) Riesgo para otros clientes;
i) Requerimiento de proveedor, centro de datos, autoridad o tercero legitimado;
j) Afectación a la reputación de direcciones IP, dominios, redes o infraestructura;
k) Cualquier situación contemplada en la Política de Uso Aceptable.

La suspensión preventiva no generará responsabilidad para Adaptix Networks cuando se realice de buena fe para proteger su infraestructura, reputación, clientes, proveedores o terceros.

24. Mantenimientos y migraciones

Adaptix Networks podrá realizar mantenimientos, actualizaciones, migraciones, cambios de infraestructura, balanceos, reemplazos de hardware, ajustes de almacenamiento, red, seguridad o virtualización cuando sean necesarios para la operación, seguridad, estabilidad o mejora del servicio.

Cuando sea razonablemente posible, Adaptix Networks procurará notificar mantenimientos programados con anticipación.

No obstante, podrá realizar intervenciones urgentes sin aviso previo cuando exista riesgo de seguridad, estabilidad, disponibilidad, pérdida de información, falla crítica, abuso, requerimiento de proveedor o causa justificada.

25. Disponibilidad

Adaptix Networks realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener disponible la plataforma Cloud Server.

Salvo que exista un SLA específico contratado, Adaptix Networks no garantiza disponibilidad continua, ininterrumpida, libre de errores, libre de vulnerabilidades o adecuada para todos los usos particulares del Cliente.

No se considerarán indisponibilidad imputable a Adaptix Networks las afectaciones derivadas de:

a) Errores de configuración del Cliente;
b) Sistema operativo, aplicaciones o servicios internos del Cliente;
c) Malware, ransomware o servidor comprometido;
d) Uso abusivo o ilícito;
e) Suspensión por falta de pago;
f) Suspensión por abuso o riesgo;
g) Mantenimientos programados o urgentes;
h) Fallas de terceros;
i) Redes externas al control de Adaptix Networks;
j) Fuerza mayor o caso fortuito.

26. Cancelación y eliminación de información

La cancelación del Cloud Server deberá solicitarse conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**.

Una vez cancelado, vencido, suspendido por falta de pago o terminado el servicio, Adaptix Networks podrá eliminar de forma definitiva el Cloud Server, discos, respaldos, configuraciones, direcciones IP asignadas, cuentas, snapshots, imágenes, archivos o cualquier información asociada.

Salvo que una condición específica indique otro plazo, Adaptix Networks podrá eliminar la información después de **30 días naturales** contados a partir de la suspensión, vencimiento, cancelación o terminación del servicio.

Una vez eliminada la información, su recuperación podrá ser imposible.

27. No reembolsos

Conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, Adaptix Networks mantiene una política general de **no reembolsos**.

No procederán reembolsos por Cloud Server ya activados, aprovisionados, entregados, renovados, utilizados, configurados, suspendidos por incumplimiento o puestos a disposición del Cliente.

La falta de uso del Cloud Server no dará derecho a devolución, crédito, descuento o cancelación retroactiva.

28. Relación con otros documentos

Estas Condiciones Específicas complementan los siguientes documentos:

a) Términos y Condiciones Generales de Servicio;
b) Aviso de Privacidad;
c) Política de Uso Aceptable;
d) Política de Soporte Técnico;
e) Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación;
f) Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información;
g) Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos;
h) Cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico o contrato particular aplicable.

En caso de contradicción entre estas Condiciones Específicas y los Términos y Condiciones Generales de Servicio, prevalecerán estas Condiciones Específicas únicamente respecto del servicio Cloud Server, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

29. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir estas Condiciones Específicas en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de infraestructura, de proveedores o de prácticas internas.

Las modificaciones serán publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en:

https://www.adaptixnetworks.com/informacion-legal/

El uso continuado del servicio después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de las Condiciones Específicas actualizadas.

30. Vigencia

Las presentes Condiciones Específicas para Cloud Server, VPS y Servidores Virtuales entrarán en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes hasta que sean modificadas, sustituidas o actualizadas por Adaptix Networks.

37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355