

TERMES I CONDICIONS D'ÚS — CONNECTILOGS

Entre **10dencehisphard SLU, cdmon** (d'ara endavant, el **Proveïdor**) i la persona física o jurídica que contracta, accedeix o utilitza ConnectiLogs (d'ara endavant, el **Client** o l'**Usuari**, segons correspongui), s'acorden els presents Termes i Condicions d'Ús (d'ara endavant, el **Contracte**).

Aquest document regula l'accés, l'ús, la prestació, les limitacions, la disponibilitat, les responsabilitats, el tractament de dades i la resta d'aspectes vinculats al servei ConnectiLogs.

LLEI APLICABLE I JURISDICCIO

El present contracte es regeix per la legislació espanyola. Les parts se sotmeten als Jutjats i Tribunals de Barcelona, renunciant expressament a qualsevol altre fur que pogués correspondre'ls.

OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Contracte té per objecte regular les condicions sota les quals el Proveïdor posa a disposició del Client el servei **ConnectiLogs**, una plataforma orientada a la recopilació, ingestió, emmagatzematge, normalització, consulta, correlació, anàlisi i visualització de registres d'activitat, esdeveniments tècnics i senyals de seguretat associats als serveis contractats pel Client.

ConnectiLogs permet, entre altres funcions, la visualització d'informació mitjançant panells de control (dashboards) i la generació de consultes de dades històriques i l'obtenció d'indicadors relacionats amb activitat, disponibilitat, rendiment, alertes o amenaces detectades.

El Servei té naturalesa instrumental i de suport. La seva finalitat és facilitar al Client l'accés ordenat a informació tècnica i operativa, però no constitueix per si mateix un sistema de protecció absoluta, ni una garantia d'absència d'incidents, atacs, errors, pèrdues d'informació o interrupcions.

ACCEPTACIÓ DEL CONTRACTE

L'accés al Servei implica l'acceptació íntegra del present Contracte. Si el Client no està d'acord amb qualsevol de les seves clàusules, haurà d'abstenir-se d'accedir o utilitzar ConnectiLogs.

DEFINICIONS

Als efectes d'aquest Contracte, els termes següents tindran el significat que s'indica:

Servei: la plataforma ConnectiLogs, incloent-hi les seves funcionalitats, interfícies, API, panells, mòduls, desenvolupaments, integracions, documentació i actualitzacions.

Client: persona física o jurídica que contracta el Servei o per a la qual es presta el Servei.

Usuari: persona que accedeix al Servei amb credencials vàlides, sigui en nom propi o del Client.

Dades: tota la informació processada, consultada, emmagatzemada o visualitzada a través de ConnectiLogs.

Logs: registres tècnics, d'activitat, d'esdeveniments o de seguretat generats per sistemes, aplicacions, comptes, serveis, infraestructura o accions d'usuari.

Font de dades: origen concret des del qual s'obtenen els logs o esdeveniments.

Dashboard: panell o vista de representació gràfica o tabular de dades.

Fase beta: període en el qual el Servei es troba en proves, validació, evolució o preproducció, i en el qual certes funcionalitats poden no estar estabilitzades o poden canviar sense previ avís.

Incidència: qualsevol interrupció, error, degradació, inconsistència, fallada de visualització, pèrdua temporal de disponibilitat o comportament no esperat del Servei.

Dada personal: qualsevol informació relativa a una persona física identificada o identificable.

Tractament: qualsevol operació realitzada sobre dades personals, com ara recollida, registre, organització, conservació, consulta, extracció, comunicació o supressió.

DESCRIPCIÓ DETALLADA DEL SERVEI

ConnectiLogs està dissenyat per proporcionar al Client una vista centralitzada d'activitat i esdeveniments tècnics procedents dels seus serveis contractats amb el Proveïdor i, si escau, d'altres fonts compatibles que s'habilitin expressament.

El Servei pot incloure, segons configuració, pla contractat i estat de desenvolupament, les capacitats següents:

- ingestió de logs i esdeveniments
- normalització i estructuració d'informació procedent de diferents fonts
- indexació i emmagatzematge per a consulta posterior
- consulta per filtres, rangs temporals, fonts, serveis, col·leccions o criteris equivalents
- visualització de consultes mitjançant diferents tipus de gràfics o taules

El Client reconeix que el Servei és una eina d'observabilitat i anàlisi, no una promesa de resultat. El fet que un esdeveniment no aparegui a ConnectiLogs no significa necessàriament que no hagi ocorregut. De la mateixa manera, la presència d'un esdeveniment, alerta o indicador no implica automàticament que existeixi una amenaça real, ja que poden produir-se falsos positius, retards d'ingestió, incidències en la ingestió o enriquiment de dades.

NATURALESSE DEL SERVEI I ABSÈNCIA DE GARANTIA ABSOLUTA

El Client accepta expressament que ConnectiLogs:

- no garanteix la detecció de la totalitat d'amenaçes, errors, accessos indeguts, frauds, fallades de configuració o incidents de seguretat
- no substitueix la supervisió humana, la configuració segura de sistemes, l'administració tècnica ni l'adopció de mesures preventives per part del Client

- no reemplaça eines de backup, monitoratge, firewall, antivirus, EDR, SIEM, IDS/IPS o altres solucions de seguretat o de continuïtat de negoci
- no assegura exactitud perfecta, integritat perfecta o disponibilitat permanent de tota la informació
- no ha de considerar-se una font única o exclusiva de veritat per a decisions crítiques, tenint els propis logs del servei sempre disponibles

El Client assumeix que la interpretació de les dades requereix criteri tècnic. Qualsevol decisió basada en la informació de ConnectiLogs haurà de valorar-se juntament amb altres evidències, procediments i controls propis del Client.

FASE BETA

Condició beta

Quan el Servei, una funcionalitat concreta, una integració, una API, un panell o un mòdul es trobin en fase beta, el Client ho accepta expressament com una versió en evolució, no plenament estabilitzada, destinada a validació real, recopilació de feedback i correcció progressiva.

Conseqüències de la fase beta

Durant la fase beta, el Client accepta que:

- poden existir errors, comportaments inesperats, fallades parcials o degradacions
- algunes funcions poden canviar, desaparèixer, canviar de nom o reubicar-se sense avís previ
- la documentació pot estar incompleta o desactualitzada en certs punts
- l'experiència d'ús pot variar respecte de futures versions estables
- la disponibilitat pot ser inferior a la d'un servei en producció
- les dades poden requerir modificacions o reconstruccions tècniques
- certes funcionalitats poden activar-se només per a determinats clients, plans o grups de proves

Sense SLA estricta en beta

Llevat de pacte exprés en contra, la fase beta no estarà subjecta a un SLA garantit ni a compromisos de nivell de servei equivalents als d'una versió en producció. El Proveïdor podrà prioritzar estabilitat, correcció i validació funcional per davant de disponibilitat contínua o rapidesa.

Sense garantia de continuïtat funcional

Durant la beta, el Client accepta que una funcionalitat pot:

- modificar-se per raons tècniques

- quedar temporalment deshabilitada
- convertir-se en funcionalitat de pagament
- ser substituïda per una altra solució
- no arribar a producció si el Proveïdor decideix descartar-la

Participació i Feedback

En participar en la beta, el Client accepta col·laborar activament mitjançant:

- notificació d'errors, incidències o comportaments inesperats
- feedback sobre funcionalitats i experiència d'ús
- participació en enquestes o entrevistes si així se sol·licita

El Proveïdor podrà utilitzar el feedback proporcionat per millorar el Servei sense obligació de compensació. Les contribucions del Client no es consideraran confidencials llevat d'acord exprés en contra.

Pas de beta a producció

La transició des de beta a producció, si es produeix, podrà implicar:

- canvis d'interfície
- canvis en límits o quotes fins i tot arribant a eliminar característiques
- canvis en retenció
- canvis en el model comercial
- canvis en disponibilitat de mòduls
- migració de dades o modificació

El Proveïdor intentarà minimitzar l'impacte, però no garanteix que la transició sigui totalment transparent.

Durada de la beta

La durada de la fase beta serà determinada unilateralment pel Proveïdor, en funció de la maduresa tècnica, l'estabilitat operativa, el volum d'incidències i la qualitat d'ús observada.

USOS PERMESOS I USOS PROHIBITS

Ús permès

El Client podrà utilitzar ConnectiLogs únicament per a finalitats legítimes i relacionades amb la gestió, observació, anàlisi o auditoria dels seus propis serveis o d'aquells per als quals disposi d'autorització vàlida.

Usos prohibits

Queda prohibit, de forma enunciativa i no limitativa:

- utilitzar el Servei amb fins il·lícits, fraudulents o contraris a la bona fe
- accedir a dades de tercers sense autorització
- intentar vulnerar autenticació, permisos o controls tècnics
- explotar vulnerabilitats o dur a terme proves d'intrusió sense permís
- introduir codi maliciós, scripts danyosos o càrregues que comprometin la plataforma
- realitzar consultes massives o automatitzades que degradin el Servei
- revendre, sublicenciar o explotar el Servei sense autorització
- copiar, descompilar, modificar o realitzar enginyeria inversa sobre el programari, llevat dels casos expressament permesos per la llei

El Proveïdor podrà adoptar mesures tècniques i contractuals per impedir aquests usos.

OBLIGACIONS DEL CLIENT

El Client es compromet a:

- conservar i protegir les seves credencials per evitar accessos no legítims
- limitar l'accés a personal autoritzat
- comunicar incidències de seguretat o accessos no autoritzats
- usar el Servei d'acord amb la llei, la normativa aplicable i aquest Contracte
- no confiar exclusivament en ConnectiLogs per a decisions crítiques sense validació addicional
- realitzar les seves pròpies còpies de seguretat quan sigui procedent
- complir les seves obligacions d'informació, consentiment, transparència o legitimació quan les dades tractades incloguin dades personals o dades de tercers

El Client serà l'únic responsable de les conseqüències derivades d'una mala configuració, de la manca de supervisió o d'un ús incorrecte de la informació obtinguda.

OBLIGACIONS DEL PROVEÏDOR

El Proveïdor es compromet a:

- prestar el Servei amb diligència professional.
- mantenir la plataforma operativa dins de les possibilitats tècniques d'un entorn en fase beta.
- comunicar interrupcions planificades quan sigui raonablement possible.

El Proveïdor no garanteix:

- disponibilitat contínua o lliure d'errors

- que el Servei compleixi requisits específics del Client
- exactitud, integritat o puntualitat de les dades mostrades

El Proveïdor podrà:

- introduir millores o actualitzacions
- corregir errors
- modificar el rendiment o l'arquitectura
- limitar l'accés per motius de seguretat
- suspendre temporalment el Servei per manteniment, migració o incidència

El Proveïdor no assumeix una obligació de resultat llevat que s'estableixi expressament per escrit.

COMPTE I CREDENCIALS

L'accés al Servei no requereix noves credencials ni usuaris a part del Panell de Control; és un servei més com a client de **cdmon**. El Client és responsable de:

- Mantenir la confidencialitat de les seves credencials del panell de control.
- Notificar immediatament qualsevol accés no autoritzat.
- Assegurar-se que només usuaris autoritzats tinguin accés.
- Proporcionar informació veraç i actualitzada.

El Proveïdor podrà suspendre o cancel·lar comptes amb informació falsa o que infringeixin aquests termes.

DISPONIBILITAT, MANTENIMENT I CONTINUÏTAT

Disponibilitat: llevat que es pacti un SLA específic, el Servei es prestarà sobre la base de millors esforços, podent experimentar interrupcions, alentiments, finestres de manteniment o indisponibilitats temporals.

Manteniment programat: el Proveïdor podrà realitzar tasques de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu o de seguretat, fins i tot sense avís previ quan la urgència tècnica així ho requereixi.

Manteniment no programat: en cas d'incidència greu, el Proveïdor podrà intervenir sense preavis per restablir el Servei, protegir la integritat de les dades o contenir riscos de seguretat.

Contingències: el Client accepta que poden existir retards en la ingestió, reprocessament de dades, cues d'esdeveniments, duplicitats temporals, diferències horàries, buits parcials o latències entre la generació d'un esdeveniment i la seva visualització.

LIMITACIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI

El Client reconeix i accepta que el Servei pot estar subjecte a limitacions inherents, entre d'altres:

- límits de volum de dades
- límits de retenció
- límits de mida per esdeveniment o arxiu
- límits de freqüència de consultes
- límits de concurrència
- límits d'exportació
- límits per pla o llicència
- dependència de fonts externes o integracions de tercers
- variabilitat en temps de resposta segons càrrega i complexitat de consulta

El Proveïdor podrà ajustar aquestes limitacions per preservar l'estabilitat global del sistema, evitar abusos o adaptar el Servei a nous requisits tècnics.

EXACTITUD, INTEGRITAT I INTERPRETACIÓ DE LES DADES

El Client accepta que les dades mostrades per ConnectiLogs poden veure's afectades per:

- retards d'ingestió
- pèrdues de connectivitat a la font
- errors de configuració
- formats incompatibles
- esdeveniments mal etiquetats
- agregacions i filtres que simplifiquen la informació
- polítiques de retenció i purga
- sincronitzacions incompletes
- alteracions alienes al control del Proveïdor

Per tant, el Client no podrà exigir responsabilitat al Proveïdor per conclusions basades exclusivament en una visualització parcial, agregada o retardada de la informació.

SEGURETAT DE LA PLATAFORMA

Sense perjudici d'això, el Client entén que cap sistema connectat a xarxes públiques pot considerar-se infal·lible. En conseqüència:

- no existeix garantia d'invulnerabilitat
- poden produir-se incidents de seguretat malgrat l'adopció de mesures raonables

- el Client ha de mantenir les seves pròpies pràctiques de seguretat, enduriment i supervisió

En cas de sospita d'abús o d'esdeveniment de seguretat, el Proveïdor podrà bloquejar accessos, limitar funcions, revocar tokens, reiniciar processos o prendre altres mesures proporcionades per contenir el risc.

El Proveïdor implementa mesures tècniques i organitzatives dissenyades per protegir el Servei i les dades processades, incloent-hi però no limitant-se a:

- xifratge en trànsit (TLS) i en repòs quan apliqui
- controls d'accés basats en principis de mínim privilegi
- monitoratge de seguretat i detecció d'anomalies
- actualització periòdica de components
- segmentació de xarxes i entorns

TRACTAMENT DE DADES PERSONALS I PRIVACITAT

El Client declara que disposa de base jurídica suficient per comunicar o fer tractar les dades que incorpori al Servei. En particular, haurà d'assegurar-se que el tractament de logs, esdeveniments o metadades relatius a persones físiques compta amb una legitimació adequada, que es compleixi el deure d'informació quan sigui procedent i que no es tracten dades prohibides o innecessàries.

El Proveïdor podrà actuar, segons el cas, com a encarregat del tractament o com a responsable del tractament respecte de determinades dades, emparant-se en el contracte d'encarregat de tractament que s'ha signat per a la prestació de serveis d'allotjament.

El Client reconeix que els logs poden contenir dades com ara IP, identificadors de sessió, marques temporals, rutes d'accés, activitat d'usuari, identificadors tècnics, metadades de seguretat o elements equivalents que, directament o indirectament, puguin relacionar-se amb una persona física.

El Client serà responsable de:

- decidir quines dades introdueix o habilita per al seu tractament
- informar els seus usuaris o tercers quan sigui obligatori
- respondre a drets, reclamacions o sol·licituds que derivin de la seva relació amb aquestes dades
- complir les seves pròpies obligacions de conservació, minimització i limitació de finalitat

CONSERVACIÓ I RETENCIÓ DE DADES

El Servei podrà conservar dades durant el termini associat al pla contractat, als límits operatius definits pel Proveïdor o a les obligacions legals aplicables.

Vençut aquest termini o assolit el límit d'emmagatzematge, el Proveïdor podrà:

- eliminar de forma automàtica dades antigues
- bloquejar noves càrregues
- substituir dades detallades per agregades
- requerir ampliació de pla o capacitat

El Client accepta que la retenció no és indefinida i que, un cop vençut el període corresponent, certes dades podrien no ser recuperables.

PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

Tots els drets sobre ConnectiLogs, el seu codi, disseny, arquitectura, marca, documentació, pantalles, models de dades, components, workflows, algorismes, millores i evolucions pertanyen al Proveïdor.

Llevat d'autorització expressa per escrit, el Client no podrà:

- copiar, reproduir o distribuir el Servei
- modificar-lo o crear obres derivades
- descompilar-lo, desmuntar-lo o aplicar-hi enginyeria inversa
- extreure de forma sistemàtica dades o documentació amb fins de reproducció del producte
- utilitzar marques, logotips o signes distintius del Proveïdor fora del que és permès

Res del que es preveu en aquest Contracte atorga al Client drets de propietat sobre el programari o la plataforma, si no únicament un dret d'ús limitat, revocable i no exclusiu segons les condicions pactades.

SUPORT I ATENCIÓ AL CLIENT

L'abast del suport dependrà del pla contractat, de la naturalesa de la incidència i de la fase del Servei.

Llevat de pacte específic, el suport podrà limitar-se a:

- incidències operatives raonables
- consultes funcionals generals únicament per a plans de pagament — la via normal seran els documents d'ajuda publicats
- verificació d'errors reproduïbles
- ajuda sobre l'ús estàndard del Servei únicament per a plans de pagament — la via normal seran els documents d'ajuda publicats

Queda fora del suport ordinari, llevat d'acord exprés:

- consultoria avançada personalitzada

- desenvolupaments a mida
- anàlisi forense complex
- recuperació de dades fora del període de retenció
- integració amb sistemes de tercers no homologats

El Proveïdor podrà prioritzar tickets en funció de severitat, impacte, pla contractat i disponibilitat de recursos.

MODIFICACIONS DEL SERVEI I DEL CONTRACTE

El Proveïdor es reserva el dret a modificar, actualitzar, substituir o eliminar funcionalitats del Servei, així com a adaptar aquest Contracte quan sigui necessari per raons legals, tècniques, de seguretat, comercials o d'evolució del producte.

Quan els canvis siguin substancials, el Proveïdor procurarà comunicar-ho pels mitjans disponibles. L'ús continuat del Servei després de l'entrada en vigor de les modificacions implicarà l'acceptació d'aquestes.

Si el Client no acceptés els canvis, podrà sol·licitar la baixa del Servei, sense perjudici del que es preveu en matèria de facturació, retenció de dades o exportació.

TERMINACIÓ, SUSPENSIÓ I BAIXA

El Proveïdor podrà suspendre o terminar l'accés al Servei, totalment o parcialment, en els supòsits següents:

- incompliment del present Contracte
- impagament
- ús fraudulent o abusi
- risc greu per a la seguretat o disponibilitat
- requeriment legal o d'autoritat competent
- finalització del període de beta sense continuïtat del servei
- cessament del producte o d'alguna de les seves línies funcionals

La terminació podrà implicar la pèrdua d'accés a panells, API, informes, històrics o configuracions associades.

El Client serà responsable d'extreure o exportar les dades que desitgi conservar dins del termini que el Proveïdor, raonablement i segons capacitat tècnica, habiliti a aquest efecte.

LIMITACIÓ DE RESPONSABILITAT

En la màxima mesura permesa per la llei, el Proveïdor no respondrà per:

- danys indirectes, incidentals, especials o conseqüencials

- pèrdua de beneficis, ingressos, contractes o reputació
- pèrdua de negoci, oportunitat o clientela
- decisions adoptades pel Client sobre la base de les dades del Servei
- danys derivats d'errors de configuració del Client
- indisponibilitats causades per tercers, xarxes, proveïdors externs, força major o manteniment
- pèrdua o alteració de dades quan derivi d'accions o omissions del Client o de tercers no controlats pel Proveïdor
- manca de detecció d'una amenaça, alerta o esdeveniment de seguretat
- El Proveïdor no serà responsable per fallades o retards causats per circumstàncies alienes al seu control raonable, incloent-hi, però no limitat a: desastres naturals, incendis, inundacions, terratrèmols, epidèmies, actes de terrorisme, guerres, disturbis civils, fallades en telecomunicacions, talls d'electricitat, accions d'autoritats governamentals, sabotatges, atacs cibernètics massius o qualsevol altra causa fora del control raonable del Proveïdor.

Quan la legislació aplicable permeti limitar la responsabilitat, aquesta quedarà, si escau, limitada a l'import efectivament satisfet pel Client pel Servei durant el període immediatament anterior al fet que origini la reclamació, llevat que s'estableixi un límit diferent en una condició particular o en la normativa imperativa aplicable.

Res del que es disposa en aquesta clàusula exclourà la responsabilitat que legalment no pugui ser limitada.

INDEMNITAT

El Client mantindrà indemne el Proveïdor davant de reclamacions, sancions, pèrdues, costos, danys o despeses derivats de:

- ús il·lícit o no autoritzat del Servei per part del Client o dels seus usuaris
- incompliment normatiu en el tractament de dades per part del Client
- introducció de continguts il·legals o drets de tercers
- incompliment d'aquest Contracte
- mala configuració, negligència o manca de diligència en la supervisió del Servei

Aquesta obligació inclourà, quan sigui procedent, costos raonables de defensa, assessorament i gestió de la incidència.