

TERMINI E CONDIZIONI D'USO — CONNECTILOGS

Tra **10dencehispahard SLU, cdmon** (di seguito, il **Fornitore**) e la persona fisica o giuridica che contrae, accede o utilizza ConnectiLogs (di seguito, il **Cliente** o l'**Utente**, secondo il caso), si concordano i presenti Termini e Condizioni d'Uso (di seguito, il **Contratto**).

Il presente documento regola l'accesso, l'uso, la prestazione, le limitazioni, la disponibilità, le responsabilità, il trattamento dei dati e tutti gli altri aspetti connessi al servizio ConnectiLogs.

LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

Il presente Contratto è disciplinato dalla legislazione spagnola. Le parti si sottomettono ai Tribunali di Barcellona, rinunciando espressamente a qualsiasi altro foro che potesse loro competere.

OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto ha per oggetto regolare le condizioni alle quali il Fornitore mette a disposizione del Cliente il servizio **ConnectiLogs**, una piattaforma orientata alla raccolta, ingestione, archiviazione, normalizzazione, interrogazione, correlazione, analisi e visualizzazione di registri di attività, eventi tecnici e segnali di sicurezza associati ai servizi contrattati dal Cliente.

ConnectiLogs consente, tra le altre funzioni, la visualizzazione di informazioni mediante pannelli di controllo (dashboard) e la generazione di interrogazioni di dati storici e l'ottenimento di indicatori relativi ad attività, disponibilità, prestazioni, avvisi o minacce rilevate.

Il Servizio ha natura strumentale e di supporto. La sua finalità è facilitare al Cliente l'accesso ordinato a informazioni tecniche e operative, ma non costituisce di per sé un sistema di protezione assoluta, né una garanzia di assenza di incidenti, attacchi, errori, perdite di informazioni o interruzioni.

ACCETTAZIONE DEL CONTRATTO

L'accesso al Servizio implica l'accettazione integrale del presente Contratto. Se il Cliente non è d'accordo con una qualsiasi delle sue clausole, dovrà astenersi dall'accedere o utilizzare ConnectiLogs.

DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, i termini seguenti avranno il significato indicato:

Servizio: la piattaforma ConnectiLogs, incluse le sue funzionalità, interfacce, API, dashboard, moduli, sviluppi, integrazioni, documentazione e aggiornamenti.

Cliente: persona fisica o giuridica che contrae il Servizio o per la quale viene prestato il Servizio.

Utente: persona che accede al Servizio con credenziali valide, sia in nome proprio che del Cliente.

Dati: tutte le informazioni elaborate, interrogate, archiviate o visualizzate tramite ConnectiLogs.

Log: registri tecnici, di attività, di eventi o di sicurezza generati da sistemi, applicazioni, account, servizi, infrastrutture o azioni dell'utente.

Fonte di dati: origine specifica dalla quale si ottengono i log o gli eventi.

Dashboard: pannello o vista di rappresentazione grafica o tabellare dei dati.

Fase beta: periodo in cui il Servizio si trova in fase di test, validazione, evoluzione o preproduzione, e in cui alcune funzionalità potrebbero non essere stabilizzate o potrebbero cambiare senza preavviso.

Incidente: qualsiasi interruzione, errore, degradazione, incongruenza, errore di visualizzazione, perdita temporanea di disponibilità o comportamento inatteso del Servizio.

Dato personale: qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile.

Trattamento: qualsiasi operazione eseguita su dati personali, come raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, interrogazione, estrazione, comunicazione o cancellazione.

DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL SERVIZIO

ConnectiLogs è progettato per fornire al Cliente una vista centralizzata di attività ed eventi tecnici provenienti dai suoi servizi contratti con il Fornitore e, ove applicabile, da altre fonti compatibili espressamente abilitate.

Il Servizio può includere, a seconda della configurazione, del piano contratto e dello stato di sviluppo, le seguenti capacità:

- ingestione di log ed eventi
- normalizzazione e strutturazione di informazioni provenienti da fonti diverse
- indicizzazione e archiviazione per interrogazioni successive
- interrogazione per filtri, intervalli temporali, fonti, servizi, collezioni o criteri equivalenti
- visualizzazione di interrogazioni mediante diversi tipi di grafici o tabelle

Il Cliente riconosce che il Servizio è uno strumento di osservabilità e analisi, non una promessa di risultato. Il fatto che un evento non appaia in ConnectiLogs non significa necessariamente che non sia avvenuto. Allo stesso modo, la presenza di un evento, avviso o indicatore non implica automaticamente l'esistenza di una minaccia reale, poiché possono verificarsi falsi positivi, ritardi di ingestione, incidenti nell'ingestione o nell'arricchimento dei dati.

NATURA DEL SERVIZIO E ASSENZA DI GARANZIA ASSOLUTA

Il Cliente accetta espressamente che ConnectiLogs:

- non garantisce il rilevamento della totalità delle minacce, errori, accessi indebiti, frodi, errori di configurazione o incidenti di sicurezza

- non sostituisce la supervisione umana, la configurazione sicura dei sistemi, l'amministrazione tecnica né l'adozione di misure preventive da parte del Cliente
- non sostituisce strumenti di backup, monitoraggio, firewall, antivirus, EDR, SIEM, IDS/IPS o altre soluzioni di sicurezza o di continuità operativa
- non assicura accuratezza perfetta, integrità perfetta o disponibilità permanente di tutte le informazioni
- non deve essere considerato come unica o esclusiva fonte di verità per decisioni critiche, tenendo sempre disponibili i propri log del servizio

Il Cliente assume che l'interpretazione dei dati richiede competenza tecnica. Qualsiasi decisione basata sulle informazioni di ConnectiLogs dovrà essere valutata insieme ad altre evidenze, procedure e controlli propri del Cliente.

FASE BETA

Condizione beta

Quando il Servizio, una funzionalità specifica, un'integrazione, un'API, un dashboard o un modulo si trovano in fase beta, il Cliente lo accetta espressamente come una versione in evoluzione, non pienamente stabilizzata, destinata a validazione reale, raccolta di feedback e correzione progressiva.

Conseguenze della fase beta

Durante la fase beta, il Cliente accetta che:

- possono esistere errori, comportamenti inattesi, guasti parziali o degradazioni
- alcune funzioni possono cambiare, scomparire, essere rinominate o spostate senza preavviso
- la documentazione può essere incompleta o non aggiornata in certi punti
- l'esperienza d'uso può variare rispetto a future versioni stabili
- la disponibilità può essere inferiore a quella di un servizio in produzione
- i dati possono richiedere modifiche o ricostruzioni tecniche
- alcune funzionalità possono essere attivate solo per determinati clienti, piani o gruppi di test

Nessun SLA rigoroso in beta

Salvo accordo espresso contrario, la fase beta non sarà soggetta a un SLA garantito né a impegni di livello di servizio equivalenti a quelli di una versione in produzione. Il Fornitore potrà dare priorità a stabilità, correzione e validazione funzionale rispetto alla disponibilità continua o alla rapidità.

Nessuna garanzia di continuità funzionale

Durante la beta, il Cliente accetta che una funzionalità può:

- essere modificata per ragioni tecniche

- essere temporaneamente disabilitata
- diventare una funzionalità a pagamento
- essere sostituita da un'altra soluzione
- non arrivare in produzione se il Fornitore decide di abbandonarla

Partecipazione e Feedback

Partecipando alla beta, il Cliente accetta di collaborare attivamente mediante:

- Segnalazione di errori, incidenti o comportamenti inattesi
- Feedback su funzionalità ed esperienza d'uso
- Partecipazione a sondaggi o interviste se richiesto

Il Fornitore potrà utilizzare il feedback fornito per migliorare il Servizio senza obbligo di compensazione. I contributi del Cliente non saranno considerati riservati salvo accordo espresso contrario.

Passaggio dalla beta a produzione

La transizione dalla beta alla produzione, se avviene, potrà comportare:

- modifiche dell'interfaccia
- modifiche ai limiti o alle quote, fino all'eliminazione di funzionalità
- modifiche alla conservazione dei dati
- modifiche al modello commerciale
- modifiche alla disponibilità dei moduli
- migrazione o modifica dei dati

Il Fornitore cercherà di minimizzare l'impatto, ma non garantisce che la transizione sia completamente trasparente.

Durata della beta

La durata della fase beta sarà determinata unilateralmente dal Fornitore, in funzione della maturità tecnica, della stabilità operativa, del volume degli incidenti e della qualità d'uso osservata.

USI CONSENTITI E USI VIETATI

Uso consentito

Il Cliente potrà utilizzare ConnectiLogs esclusivamente per finalità legittime e correlate alla gestione, osservazione, analisi o revisione dei propri servizi o di quelli per i quali dispone di valida autorizzazione.

Usi vietati

È vietato, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- utilizzare il Servizio per scopi illeciti, fraudolenti o contrari alla buona fede
- accedere a dati di terzi senza autorizzazione
- tentare di violare autenticazione, autorizzazioni o controlli tecnici
- sfruttare vulnerabilità o eseguire test di intrusione senza permesso
- introdurre codice malevolo, script dannosi o payload che compromettano la piattaforma
- eseguire interrogazioni massive o automatizzate che degradino il Servizio
- rivendere, sublicenziare o sfruttare il Servizio senza autorizzazione
- copiare, decompilare, modificare o applicare ingegneria inversa al software, salvo nei casi espressamente consentiti dalla legge

Il Fornitore potrà adottare misure tecniche e contrattuali per impedire tali usi.

OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- conservare e proteggere le proprie credenziali per evitare accessi non legittimi
- limitare l'accesso al personale autorizzato
- comunicare incidenti di sicurezza o accessi non autorizzati
- utilizzare il Servizio conformemente alla legge, alla normativa applicabile e al presente Contratto
- non affidarsi esclusivamente a ConnectiLogs per decisioni critiche senza ulteriore validazione
- eseguire proprie copie di sicurezza ove opportuno
- adempiere ai propri obblighi di informazione, consenso, trasparenza o legittimazione quando i dati trattati includono dati personali o dati di terzi

Il Cliente sarà il solo responsabile delle conseguenze derivanti da una configurazione errata, dalla mancanza di supervisione o da un uso scorretto delle informazioni ottenute.

OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il Fornitore si impegna a:

- Prestare il Servizio con diligenza professionale.
- Mantenere la piattaforma operativa nei limiti delle possibilità tecniche di un ambiente in fase beta.
- Comunicare le interruzioni pianificate quando ragionevolmente possibile.

Il Fornitore non garantisce:

- Disponibilità continua o priva di errori

- Che il Servizio soddisfi i requisiti specifici del Cliente
- Accuratezza, integrità o tempestività dei dati visualizzati

Il Fornitore potrà:

- introdurre miglioramenti o aggiornamenti
- correggere errori
- modificare le prestazioni o l'architettura
- limitare l'accesso per motivi di sicurezza
- sospendere temporaneamente il Servizio per manutenzione, migrazione o incidente

Il Fornitore non assume un obbligo di risultato salvo che sia espressamente stabilito per iscritto.

ACCOUNT E CREDENZIALI

L'accesso al Servizio non richiede nuove credenziali né utenti al di fuori di quelli del Pannello di Controllo; è un servizio aggiuntivo come cliente **cdmon**. Il Cliente è responsabile di:

- Mantenere la riservatezza delle proprie credenziali del pannello di controllo.
- Notificare immediatamente qualsiasi accesso non autorizzato.
- Assicurarci che solo gli utenti autorizzati abbiano accesso.
- Fornire informazioni veritiere e aggiornate.

Il Fornitore potrà sospendere o cancellare account con informazioni false o che violino i presenti termini.

DISPONIBILITÀ, MANUTENZIONE E CONTINUITÀ

Disponibilità: Salvo che sia concordato uno specifico SLA, il Servizio sarà prestato sulla base del massimo impegno e potrà subire interruzioni, rallentamenti, finestre di manutenzione o indisponibilità temporanee.

Manutenzione programmata: Il Fornitore potrà eseguire attività di manutenzione correttiva, preventiva, evolutiva o di sicurezza, anche senza preavviso quando l'urgenza tecnica lo richieda.

Manutenzione non programmata: In caso di incidente grave, il Fornitore potrà intervenire senza preavviso per ripristinare il Servizio, proteggere l'integrità dei dati o contenere rischi di sicurezza.

Contingenze: Il Cliente accetta che possono verificarsi ritardi nell'ingestione, rielaborazione dei dati, code di eventi, duplicazioni temporanee, differenze di fuso orario, lacune parziali o latenze tra la generazione di un evento e la sua visualizzazione.

LIMITAZIONI TECNICHE DEL SERVIZIO

Il Cliente riconosce e accetta che il Servizio può essere soggetto a limitazioni intrinseche, tra cui:

- limiti di volume dei dati
- limiti di conservazione
- limiti di dimensione per evento o file
- limiti di frequenza delle interrogazioni
- limiti di concorrenza
- limiti di esportazione
- limiti per piano o licenza
- dipendenza da fonti esterne o integrazioni di terzi
- variabilità nei tempi di risposta in funzione del carico e della complessità dell'interrogazione

Il Fornitore potrà adeguare tali limitazioni per preservare la stabilità globale del sistema, prevenire abusi o adattare il Servizio a nuovi requisiti tecnici.

ACCURATEZZA, INTEGRITÀ E INTERPRETAZIONE DEI DATI

Il Cliente accetta che i dati visualizzati da ConnectiLogs possono essere influenzati da:

- ritardi di ingestione
- perdite di connettività alla fonte
- errori di configurazione
- formati incompatibili
- eventi etichettati in modo errato
- aggregazioni e filtri che semplificano le informazioni
- politiche di conservazione e purga
- sincronizzazioni incomplete
- alterazioni al di fuori del controllo del Fornitore

Pertanto, il Cliente non potrà esigere responsabilità dal Fornitore per conclusioni basate esclusivamente su una visualizzazione parziale, aggregata o ritardata delle informazioni.

SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA

Fatto salvo quanto sopra, il Cliente comprende che nessun sistema connesso a reti pubbliche può essere considerato infallibile. Di conseguenza:

- non esiste alcuna garanzia di invulnerabilità
- possono verificarsi incidenti di sicurezza nonostante l'adozione di misure ragionevoli
- il Cliente deve mantenere le proprie pratiche di sicurezza, hardening e supervisione

In caso di sospetto abuso o di evento di sicurezza, il Fornitore potrà bloccare gli accessi, limitare le funzioni, revocare i token, riavviare i processi o adottare altre misure proporzionate per contenere il rischio.

Il Fornitore implementa misure tecniche e organizzative progettate per proteggere il Servizio e i dati elaborati, includendo ma non limitandosi a:

- Cifratura in transito (TLS) e a riposo ove applicabile
- Controlli di accesso basati sul principio del minimo privilegio
- Monitoraggio della sicurezza e rilevamento delle anomalie
- Applicazione periodica di patch e aggiornamento dei componenti
- Segmentazione delle reti e degli ambienti

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY

Il Cliente dichiara di disporre di una base giuridica sufficiente per comunicare o far trattare i dati che incorpora nel Servizio. In particolare, dovrà assicurarsi che il trattamento di log, eventi o metadati relativi a persone fisiche abbia un'adeguata legittimazione, che venga adempiuto il dovere di informazione ove richiesto e che non vengano trattati dati vietati o non necessari.

Il Fornitore potrà agire, a seconda del caso, come responsabile del trattamento o come titolare del trattamento rispetto a determinati dati, trovando fondamento nel contratto di responsabile del trattamento stipulato per la prestazione di servizi di hosting.

Il Cliente riconosce che i log possono contenere dati come indirizzi IP, identificatori di sessione, timestamp, percorsi di accesso, attività degli utenti, identificatori tecnici, metadati di sicurezza o elementi equivalenti che, direttamente o indirettamente, possono essere collegati a una persona fisica.

Il Cliente sarà responsabile di:

- decidere quali dati introduce o abilita per il loro trattamento
- informare i propri utenti o terzi quando obbligatorio
- rispondere a diritti, reclami o richieste derivanti dal suo rapporto con tali dati
- adempiere ai propri obblighi di conservazione, minimizzazione e limitazione della finalità

CONSERVAZIONE E RETENTION DEI DATI

Il Servizio potrà conservare i dati per il periodo associato al piano contratto, ai limiti operativi definiti dal Fornitore o agli obblighi legali applicabili.

Scaduto tale periodo o raggiunto il limite di archiviazione, il Fornitore potrà:

- eliminare automaticamente i dati più vecchi
- bloccare nuovi caricamenti
- sostituire i dati dettagliati con dati aggregati

- richiedere un aggiornamento del piano o della capacità

Il Cliente accetta che la conservazione non è indefinita e che, una volta scaduto il periodo corrispondente, alcuni dati potrebbero non essere recuperabili.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Tutti i diritti su ConnectiLogs, il suo codice, design, architettura, marchio, documentazione, schermate, modelli di dati, componenti, workflow, algoritmi, miglioramenti ed evoluzioni appartengono al Fornitore.

Salvo espressa autorizzazione scritta, il Cliente non potrà:

- copiare, riprodurre o distribuire il Servizio
- modificarlo o creare opere derivate
- decompilarlo, disassemblarlo o applicarvi ingegneria inversa
- estrarre sistematicamente dati o documentazione a fini di riproduzione del prodotto
- utilizzare marchi, loghi o segni distintivi del Fornitore al di fuori di quanto consentito

Nulla di quanto previsto nel presente Contratto attribuisce al Cliente diritti di proprietà sul software o sulla piattaforma, ma unicamente un diritto d'uso limitato, revocabile e non esclusivo secondo le condizioni concordate.

SUPPORTO E ASSISTENZA AL CLIENTE

L'ambito del supporto dipenderà dal piano contratto, dalla natura dell'incidente e dalla fase del Servizio. Salvo accordo specifico, il supporto potrà limitarsi a:

- incidenti operativi ragionevoli
- interrogazioni funzionali generali esclusivamente per piani a pagamento — il canale ordinario saranno i documenti di assistenza pubblicati
- verifica di errori riproducibili
- assistenza sull'uso standard del Servizio esclusivamente per piani a pagamento — il canale ordinario saranno i documenti di assistenza pubblicati

Restano esclusi dal supporto ordinario, salvo accordo espresso:

- consulenza avanzata personalizzata
- sviluppi su misura
- analisi forense complessa
- recupero di dati al di fuori del periodo di conservazione
- integrazione con sistemi di terzi non omologati

Il Fornitore potrà assegnare priorità ai ticket in funzione della gravità, dell'impatto, del piano contratto e della disponibilità delle risorse.

MODIFICHE AL SERVIZIO E AL CONTRATTO

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare, aggiornare, sostituire o eliminare funzionalità del Servizio, nonché di adattare il presente Contratto quando necessario per ragioni legali, tecniche, di sicurezza, commerciali o di evoluzione del prodotto.

Quando le modifiche sono sostanziali, il Fornitore si adopererà per comunicarle attraverso i mezzi disponibili. L'uso continuato del Servizio dopo l'entrata in vigore delle modifiche implicherà l'accettazione delle stesse.

Se il Cliente non accettasse le modifiche, potrà richiedere la disdetta del Servizio, fatti salvi i termini in materia di fatturazione, conservazione dei dati o esportazione.

RISOLUZIONE, SOSPENSIONE E DISDETTA

Il Fornitore potrà sospendere o risolvere l'accesso al Servizio, in tutto o in parte, nei seguenti casi:

- inadempimento del presente Contratto
- mancato pagamento
- uso fraudolento o abusivo
- grave rischio per la sicurezza o la disponibilità
- richiesta legale o di autorità competente
- termine del periodo beta senza continuità del servizio
- cessazione del prodotto o di alcune delle sue linee funzionali

La risoluzione potrà comportare la perdita di accesso a dashboard, API, report, dati storici o configurazioni associate.

Il Cliente sarà responsabile di estrarre o esportare i dati che desidera conservare entro il termine che il Fornitore, ragionevolmente e secondo la capacità tecnica, renderà disponibile a tale scopo.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Nella misura massima consentita dalla legge, il Fornitore non sarà responsabile per:

- danni indiretti, incidentali, speciali o consequenziali
- perdita di profitti, ricavi, contratti o reputazione
- perdita di attività, opportunità o clientela
- decisioni adottate dal Cliente sulla base dei dati del Servizio
- danni derivanti da errori di configurazione del Cliente
- indisponibilità causate da terzi, reti, fornitori esterni, forza maggiore o manutenzione
- perdita o alterazione dei dati quando derivi da azioni od omissioni del Cliente o di terzi non controllati dal Fornitore
- mancato rilevamento di una minaccia, avviso o evento di sicurezza

- Il Fornitore non sarà responsabile per guasti o ritardi causati da circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo, inclusi ma non limitati a: disastri naturali, incendi, alluvioni, terremoti, epidemie, atti di terrorismo, guerre, disordini civili, guasti nelle telecomunicazioni, interruzioni di corrente elettrica, azioni di autorità governative, sabotaggi, attacchi informatici massicci o qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore.

Quando la legislazione applicabile consenta di limitare la responsabilità, questa sarà, ove applicabile, limitata all'importo effettivamente corrisposto dal Cliente per il Servizio nel periodo immediatamente precedente all'evento che dà origine al reclamo, salvo che sia stabilito un limite diverso in una condizione particolare o nella normativa imperativa applicabile.

Nulla di quanto disposto nella presente clausola escluderà la responsabilità che non possa legalmente essere limitata.

INDENNITÀ

Il Cliente manterrà indenne il Fornitore da reclami, sanzioni, perdite, costi, danni o spese derivanti da:

- uso illecito o non autorizzato del Servizio da parte del Cliente o dei suoi utenti
- inadempimento normativo nel trattamento dei dati da parte del Cliente
- introduzione di contenuti illegali o violazione di diritti di terzi
- inadempimento del presente Contratto
- configurazione errata, negligenza o mancanza di diligenza nella supervisione del Servizio

Tale obbligo includerà, ove applicabile, le ragionevoli spese di difesa, consulenza e gestione dell'incidente.