



---

# Términos y Condiciones Generales de Licencia de Software

Plataforma de identidad y Aplicación Móvil

Your Next Generation Identity

## Tabla de contenido

1.-DEFINICIONES	3
2.- OBJETO Y ALCANCE DE LA LICENCIA	4
3.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	9
4.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES	9
5.- CONFIDENCIALIDAD	10
6.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	11
7.- ALCANCE Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	12
8.- INDEMNIZACIÓN	14
9 SEGURIDAD DE LA SOLUCIÓN Y DE LOS DATOS DEL CLIENTE	15
10.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE	16
11.- VIGENCIA Y TERMINACIÓN	18
12.- DISPOSICIONES GENERALES	18
13.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN	20

Este documento establece los términos y condiciones generales que rigen la licencia de uso de las soluciones de software de IRONCHIP, incluyendo la plataforma de identidad y en su caso, las aplicaciones móviles asociadas (en adelante, conjuntamente el "Software" o la "Solución Licenciada"), así como los servicios relacionados, (en adelante los "Servicios") que **IRONCHIP TELCO, S.L.** (en adelante, "IRONCHIP") proporciona al cliente que contrate y utilice dicho Software y Servicios (en adelante, el "Cliente").

La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales de Licencia de Software es un requisito indispensable para el acceso y uso del Software de IRONCHIP, tanto a través de entornos web como de la aplicación móvil, escritorio, correo electrónico, tokens USB, tarjetas NFC/RFID y autenticaciones delegadas.

## 1.-DEFINICIONES

A los efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- **Cliente:** La entidad o persona jurídica que adquiere una licencia de uso del Software de IRONCHIP y/o contrata los Servicios asociados.
- **Contrato de Suscripción:** El acuerdo específico celebrado entre IRONCHIP y el Cliente que detalla las condiciones comerciales, económicas y particulares de la Suscripción y los Servicios, incluyendo el alcance, la duración y las tarifas aplicables. Estos Términos y Condiciones Generales forman parte integrante del Contrato de Suscripción.
- **Documentación:** Cualquier manual, guía, especificación técnica o material de referencia proporcionado por IRONCHIP en relación con el Software y/o los Servicios.
- **Información Confidencial:** Toda información o documentación propiedad de o perteneciente a cualquiera de las Partes que, no teniendo un carácter público, éstas se intercambien o a la que tengan acceso, en cualquier medio o soporte, en el contexto de su relación, siempre que esté designada como confidencial o razonablemente deba ser entendida como confidencial por la naturaleza de la información. Incluye, pero no se limita a, secretos empresariales, información financiera y de negocio, datos personales, especificaciones e información técnica sobre productos y tecnologías, contraseñas, know-how y procedimientos internos.
- **Licencia:** El derecho no exclusivo e intransferible otorgado por IRONCHIP al Cliente para usar el Software de acuerdo con estos Términos y Condiciones y el Contrato de Suscripción.
- **Partes:** Conjuntamente IRONCHIP y el Cliente.
- **Servicios:** Los servicios relacionados con la Suscripción y el Software, incluyendo soporte, mantenimiento y cualquier otro servicio especificado en el Contrato de Suscripción.
- **Servicios de Terceros:** Productos, servicios, redes, infraestructuras, APIs, plataformas o componentes proporcionados por terceros ajenos a IRONCHIP (incluidos, entre otros, proveedores de servicios de correo electrónico, operadoras de telecomunicaciones, proveedores de SMS y notificaciones push, servicios cloud, sistemas SIEM, herramientas de autenticación o integraciones externas) con los que el

Software pueda interoperar o de los que dependa, directa o indirectamente, para su funcionamiento. El uso de los Servicios de Terceros podrá estar sujeto a los términos y condiciones, políticas de uso, limitaciones técnicas o tarifas establecidas por dichos terceros, siendo el Cliente responsable de su cumplimiento.

- **Software (o Solución Licenciada):** Las aplicaciones o soluciones tecnológicas de ciberseguridad e identidad digital propiedad de IRONCHIP que se proporcionan al Cliente bajo licencia/Suscripción, incluyendo (i) la plataforma de identidad accesible vía web y/o API, y (ii) las aplicaciones móviles asociadas que permitan a los Usuarios Autorizados autenticarse o interactuar con dicha plataforma. La Solución Licenciada incluye cualquier mejora, actualización o adaptación de las mismas. La funcionalidad específica dependerá de la edición de licencia adquirida por el Cliente (ej., Free, Enterprise, Premium) y de la configuración establecida en el Contrato de Suscripción y en la Documentación aplicable.
- **Suscripción:** El derecho de acceso y uso del Software de IRONCHIP bajo la modalidad SaaS (Software as a Service) por un período determinado y sujeto al pago de las tarifas correspondientes.
- **Usuario Autorizado:** Cualquier empleado, contratista o agente del Cliente autorizado por éste para acceder y utilizar el Software en nombre del Cliente, de acuerdo con los términos de la Licencia.

## 2.- OBJETO Y ALCANCE DE LA LICENCIA

2.1. El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones generales aplicables a la Licencia de uso del Software de IRONCHIP y a la prestación de los Servicios asociados.

2.2. **Uso Permitido:** IRONCHIP otorga al Cliente una Licencia no exclusiva e intransferible para usar la Solución Licenciada, únicamente para su uso en el ámbito interno empresarial del Cliente durante el periodo de la respectiva Suscripción y en los términos y sujeto al pago de las tarifas establecidas en el Contrato de Suscripción. La funcionalidad específica del Software dependerá de la edición de licencia adquirida por el Cliente y las limitaciones especificadas en la Documentación aplicable.

2.3. **Restricciones de Uso y Verificación del Uso de la Licencia:** El Cliente se abstendrá de realizar, o permitir que terceros realicen, las siguientes acciones sin la autorización previa y por escrito de IRONCHIP:

1. Ceder, revender, sublicenciar, arrendar, prestar, distribuir, comunicar públicamente, explotar comercialmente o transferir la Licencia o el Software a terceros.
2. Modificar, interferir o manipular la Solución Licenciada, así como realizar cualquier acto que eluda o manipule las potenciales restricciones o medidas de seguridad o control instalados en ella.
3. Intentar sondear, investigar, explorar o probar la vulnerabilidad de la Solución Licenciada o de los sistemas informáticos de IRONCHIP, o tratar de desarmar,

descifrar o desactivar cualquier medida o sistema de seguridad o control relacionada con la Solución Licenciada o con los sistemas o tecnologías sobre los que opera.

4. Utilizar el Software de cualquier manera que infrinja los derechos de propiedad intelectual de IRONCHIP o de terceros.
5. IRONCHIP podrá, previa notificación razonable y con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles, verificar de forma remota y/o documental que el uso del Software por parte del Cliente se ajusta a los términos de la Licencia y a las condiciones del Contrato de Suscripción, incluyendo, entre otros, el número de Usuarios Autorizados, dispositivos activos, integraciones, volúmenes de autenticaciones o cualquier otro parámetro aplicable al modelo de licencia contratado. A tal efecto, el Cliente colaborará facilitando la información razonablemente necesaria para dicha verificación, incluyendo registros, capturas, configuraciones o informes generados por el Software. En caso de detectarse un exceso de uso, el Cliente deberá regularizarlo de inmediato mediante la contratación de las licencias adicionales correspondientes y el abono de las tarifas aplicables. La realización de estas verificaciones no otorgará al Cliente derecho alguno a acceso al código fuente, infraestructura o sistemas internos de IRONCHIP.

**2.4. Suspensión Inmediata por Seguridad o Uso Ilícito:** IRONCHIP podrá suspender de forma inmediata, total o parcialmente, el acceso del Cliente o de cualquiera de sus Usuarios Autorizados al Software, sin necesidad de preaviso, cuando tenga motivos razonables para considerar que:

- a) el uso del Software es o puede ser ilícito, contrario a la normativa aplicable o a los presentes Términos y Condiciones;
- b) existe un riesgo real o potencial para la seguridad, integridad, disponibilidad o correcto funcionamiento del Software, la infraestructura de IRONCHIP o de otros clientes;
- c) el Cliente o un Usuario Autorizado ha incumplido de forma grave la Política de Uso Aceptable, las Restricciones de Uso de la cláusula 2.3 o cualquier obligación esencial derivada de estos Términos;
- d) el acceso o uso del Software pudiera generar responsabilidades legales, regulatorias o de cumplimiento para IRONCHIP o afectar a terceros;
- e) existan indicios razonables de accesos no autorizados, compromisos de credenciales, actividades fraudulentas, ataques, explotación de vulnerabilidades o cualquier actividad maliciosa.

La suspensión conforme a esta cláusula no generará para el Cliente derecho a compensación, reembolso, penalización ni indemnización alguna. IRONCHIP restablecerá el acceso cuando el riesgo o causa de la suspensión haya cesado y el Cliente haya acreditado, de forma razonable, la subsanación de la conducta que originó la suspensión.

**2.5. Política de Uso Aceptable del Software y los Servicios:** El Cliente y sus Usuarios Autorizados se comprometen a utilizar el Software y los Servicios de conformidad con la presente Política de Uso Aceptable ("AUP"), cuyo incumplimiento facultará a IRONCHIP a suspender total o parcialmente el acceso al Software o los Servicios de forma inmediata, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

**a) Actividades ilícitas o no autorizadas:** El Cliente no podrá, directa o indirectamente, utilizar el Software o los Servicios para:

1. **Realizar actividades contrarias a la legislación aplicable**, incluyendo, entre otras, actividades fraudulentas, delictivas, violaciones de privacidad, infracciones de propiedad intelectual, suplantaciones de identidad o accesos no autorizados a sistemas o datos.
2. **Distribuir, almacenar, transmitir o ejecutar contenido ilegal**, difamatorio, injurioso, discriminatorio o que infrinja derechos de terceros.
3. Utilizar la Solución Licenciada para soportar **servicios de terceros que compitan con IRONCHIP** o para construir productos derivados o basados en ingeniería inversa del Software.

**b) Abuso de seguridad o integridad del servicio:** Queda expresamente prohibido:

1. Cargar, transmitir, distribuir o facilitar software malicioso, ransomware, spyware, troyanos, virus o cualquier código o instrucción diseñado para dañar, interferir, interceptar o expropiar sistemas, datos o comunicaciones.
2. Intentar **sondear, escanear, investigar o probar vulnerabilidades** del Software, la infraestructura de IRONCHIP o los sistemas de terceros, salvo autorización previa y escrita de IRONCHIP.
3. Realizar ataques de denegación de servicio (DoS), fuerza bruta, automatización de accesos, manipulación de tokens, elevación de privilegios o cualquier actividad destinada a comprometer o eludir mecanismos de autenticación o control de acceso.
4. Interferir o intentar interferir en la correcta prestación del Software, incluyendo el uso de herramientas automáticas, bots, scripts o accesos masivos que degraden la calidad o disponibilidad de los Servicios.

**c) Uso indebido de la plataforma de identidad:** El Cliente no podrá:

1. Manipular validaciones de identidad, autenticaciones, señales de riesgo, datos de localización, patrones conductuales o cualquier elemento destinado a garantizar la seguridad de la plataforma.
2. Utilizar cuentas, identidades o credenciales falsas, impersonar usuarios o permitir accesos compartidos entre múltiples usuarios.
3. Alterar, modificar o falsificar señales enviadas desde dispositivos, sensores, redes o integraciones de terceros.

**d) Abuso de integraciones y servicios de terceros:** El Cliente entiende y acepta que el Software depende de servicios de terceros, tales como operadores de telecomunicaciones, proveedores de SMS, correo electrónico, infraestructura cloud, servicios SIEM, etc.

Se prohíbe:

1. Utilizar dichas integraciones de manera que exceda los límites técnicos razonables o los términos impuestos por dichos terceros.
2. Ejecutar automatizaciones masivas o uso intensivo de APIs que puedan afectar a otros clientes o a la estabilidad del servicio.

3. Reconfigurar, manipular o usar indebidamente sistemas SMS, correo o notificaciones push para fines no relacionados con la autenticación o los flujos previstos por la Documentación.

**e) Protección de reputación y seguridad de la plataforma:** El Cliente y sus Usuarios Autorizados no podrán:

1. Utilizar el Software de manera que pueda generar riesgo reputacional, legal o regulatorio para IRONCHIP.
2. Intentar registrar o utilizar marcas, dominios o denominaciones similares a IRONCHIP que puedan inducir a confusión.
3. Exponer públicamente vulnerabilidades o información técnica del Software sin respetar la política de divulgación responsable de IRONCHIP.

**f) Obligación del Cliente de supervisar el uso:** El Cliente será el único responsable de:

1. Supervisar el uso que sus Usuarios Autorizados realicen del Software.
2. Adoptar medidas internas razonables para garantizar el cumplimiento de esta AUP.
3. Notificar inmediatamente a IRONCHIP cualquier uso indebido, sospecha de abuso, brecha de seguridad o incidente relacionado con claves, tokens o credenciales.

**g) Medidas correctivas:** IRONCHIP podrá, sin necesidad de preaviso, suspender o limitar el acceso al Software y los Servicios cuando:

1. Exista uso ilícito, fraudulento o abusivo.
2. El comportamiento del Cliente o sus Usuarios Autorizados represente un riesgo real o potencial para la seguridad, privacidad o integridad de la plataforma o de otros clientes.
3. Exista incumplimiento grave o reiterado de esta AUP.

La suspensión no eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago ni generará derecho a reembolso alguno.

**2.6 Modelos de Licencia:** El alcance de la Suscripción y los Servicios variará en función del modelo de licencia contratado por el Cliente, pudiendo incluir las siguientes funcionalidades adicionales:

### Edición Enterprise

La seguridad sin fricción y el control esencial

- **Gestión de identidad y acceso sin contraseñas.** Autenticación segura passwordless o tradicional, a elección del cliente, para usuarios y dispositivos, reduciendo al mínimo el riesgo de robo de credenciales.
- **Múltiples formas de acceso.** Compatibilidad con aplicaciones móviles, escritorio, correo electrónico, tokens USB, tarjetas NFC/RFID y autenticaciones delegadas.
- **Accesos condicionales personalizados.** Configuración granular basada en atributos como tipo de dispositivo, ubicación geográfica, composición de identidad, roles o nivel de riesgo contextual, aplicando de forma efectiva el principio de Zero Trust.



- **Detección de ubicación básica:** Inteligencia de localización aplicada al bloqueo de IP por medio de listas blancas hasta la gestión/creación de zonas seguras y análisis contextual de múltiples ubicaciones.
- **Gobernanza y permisión sencilla.** Administración de usuarios, grupos y dispositivos, con exportaciones vía CSV o sincronización con Active Directory en tiempo real (SCIM).
- **Integración estándar:** Fácil onboarding gracias a la integración directa con los sistemas de gestión de identidades más comunes:
  - Active Directory
  - LDAP
  - SCIM para Entra ID
  - Google Cloud Identity
  - CSV para usuarios locales
- **Panel de control centralizado:** Visualización completa de usuarios, dispositivos, accesos y eventos en tiempo real, con métricas y trazabilidad ampliada.
- **Auditorías y Reporting para Cumplimiento:** Funcionalidad para entornos regulados. Genera informes detallados, logs de eventos y trazabilidad completa esenciales para auditorías y el cumplimiento de marcos como ENS, PSD2, DORA o NIS2.
- **Look & Feel Personalizable:** Adaptación de los flujos de autenticación al diseño corporativo en aplicaciones, IDPs o inicios de sesión de sistemas operativos.
- **Soporte:** Incluye soporte online estándar y actualizaciones automáticas.

### Edición Premium

Seguridad integral: Detección de fraude real time, capacidades forenses y cumplimiento

- **Gestión de identidad y acceso sin contraseñas.** Autenticación segura passwordless o tradicional, a elección del cliente, para usuarios y dispositivos, reduciendo al mínimo el riesgo de robo de credenciales.
- **Inteligencia de Localización Avanzada con Aprendizaje Continuo (IA):** Supera la limitación de las zonas estáticas. El sistema aprende de los patrones de comportamiento y ubicación habituales del usuario para detectar anomalías geográficas en tiempo real (p. ej., un acceso desde una ubicación inusual), aplicando gestión de riesgo contextual.
- **Motor de Detección de Fraude Personalizado y Adaptativo:** Implementación de reglas de negocio personalizadas para identificar patrones de fraude específicos (p. ej., transacciones inusuales o cambios de setting sensibles), adaptándose a la casuística de cada cliente.
- **Forensics & Evidence Export (Análisis Forense):** Pestaña de análisis forense dedicada que centraliza toda la información de un evento de seguridad, permitiendo la exportación de evidencias de fraude y la trazabilidad completa para procesos legales o de compliance.
- **Gestión de Dispositivos y Usuarios en Tiempo Real:** Capacidad de liberar o bloquear instantáneamente dispositivos o usuarios comprometidos, asegurando una respuesta inmediata ante amenazas activas.
- **Políticas de Acceso Personalizables y Granulares avanzados:** Permite la definición de reglas de acceso complejas basadas en roles, perfiles de usuario, tipo de



dispositivo, localización o nivel de riesgo contextual, implementando eficazmente el principio de Mínimo Privilegio (Zero Trust).

- **Integración con SIEM:** Exportación de logs de acceso y eventos de seguridad mediante el protocolo Syslog estándar o API, permitiendo su ingesta básica en cualquier sistema SIEM.
- **Detección y Bloqueo en Tiempo Real (Basado en Reglas):** Capacidad de detectar y bloquear automáticamente accesos o acciones que incumplan las reglas de negocio y políticas de acceso establecidas.
- **Notificación Instantánea a Administradores:** Envío de alertas de seguridad detalladas y priorizadas a los equipos de administración ante cualquier intento de bloqueo o acceso de alto riesgo.
- **Soporte Premium 24/7 y Asesoramiento Continuo:** Soporte dedicado ininterrumpido y un servicio de asesoramiento proactivo para el desarrollo continuo de nuevas reglas y casos de uso de fraude.

2.7. **Servicios Gratuitos, Versiones de Evaluación y Pruebas:** IRONCHIP podrá ofrecer al Cliente acceso a determinadas funcionalidades del Software de forma gratuita, en modalidad de prueba de concepto -PoC-, piloto, demostración, sandbox o evaluación (conjuntamente, los "Servicios Gratuitos" o las "Versiones de Evaluación"). Los Servicios Gratuitos se proporcionan exclusivamente para fines de evaluación interna del Cliente, sin que exista obligación alguna de continuar con la Suscripción ni derecho del Cliente a exigir funcionalidades específicas, mantenimiento, soporte o prestaciones equivalentes a las ediciones de pago.

Los Servicios Gratuitos y las Versiones de Evaluación se ofrecen **"TAL CUAL" ("AS IS") y "SEGÚN DISPONIBILIDAD" ("AS AVAILABLE")**, sin garantías de ningún tipo, expresas o implícitas, incluyendo, entre otras, garantías de disponibilidad, continuidad del servicio, exactitud, ausencia de errores, idoneidad para un propósito particular o no infracción. IRONCHIP no proporcionará SLA, créditos de servicio, indemnizaciones ni compensaciones en relación con los Servicios Gratuitos o Versiones de Evaluación.

IRONCHIP podrá modificar, limitar, suspender o retirar en cualquier momento los Servicios Gratuitos o las Versiones de Evaluación, a su sola discreción y sin necesidad de preaviso. El Cliente reconoce y acepta que los datos cargados, generados o procesados durante el uso de los Servicios Gratuitos podrán ser eliminados o inaccesibles tras su finalización o suspensión. El Cliente será plenamente responsable del cumplimiento de estos Términos y Condiciones durante el uso de los Servicios Gratuitos o Versiones de Evaluación, incluyendo la Política de Uso Aceptable, las restricciones técnicas de la Licencia y cualquier normativa aplicable.

2.8 **Documentación Oficial:** Para obtener información completa y detallada sobre la plataforma de identidad de IRONCHIP, incluyendo sus diversos módulos, funcionalidades y guías de uso, el Cliente puede consultar la documentación oficial disponible en: <https://docs.ironchip.com/>

2.9. La Licencia se concede por el Período de Suscripción acordado en el Contrato de Suscripción y está sujeta al pago puntual de las tarifas correspondientes.

2.10. El uso del Software y la prestación de los Servicios se regirán por estos Términos y Condiciones Generales, complementados por las condiciones particulares que figuren en el Contrato de Suscripción. En caso de contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares, prevalecerán estas últimas.

2.11. El acceso y uso del Software, incluyendo la aplicación móvil, escritorio, correo electrónico, tokens USB, tarjetas NFC/Rfid y autenticaciones delegadas, requerirá la aceptación expresa por parte del Cliente y, en su caso, de los Usuarios Autorizados, de estos Términos y Condiciones. IRONCHIP o el propio Cliente, según la arquitectura de implementación, podrán registrar la fecha, hora y versión de los presentes Términos y Condiciones aceptados, así como otros datos técnicos asociados a dicha aceptación, a efectos de contar con evidencias de cumplimiento normativo y contractual.

### **3.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

3.1. IRONCHIP es y seguirá siendo el único titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con sus marcas, patentes, invenciones, tecnologías, programas de software, aplicaciones informáticas, Documentación, know-how, algoritmos, programaciones, código fuente y demás elementos que hubiera creado o de los que fuera titular, incluidas cualesquiera mejoras, adaptaciones, modificaciones o versiones derivadas que se realicen sobre los mismos.

3.2. La Licencia otorgada al Cliente no implica en modo alguno la transferencia de la titularidad o propiedad de ninguno de los derechos de propiedad intelectual e industrial de IRONCHIP al Cliente. El Cliente solo adquiere un derecho de uso limitado del Software de acuerdo con los términos de la Licencia.

3.3. El Cliente se abstendrá de realizar, o permitir que terceros realicen, las siguientes acciones sin la autorización previa y por escrito de IRONCHIP:

1. Descifrar, descompilar, desmontar, realizar ingeniería inversa o tratar de averiguar los algoritmos, programaciones o código fuente del Software con el objetivo de copiar, desarrollar u obtener una tecnología análoga o similar.
2. Realizar o autorizar modificaciones, adaptaciones o versiones sucesivas o derivadas del Software.

3.4. El incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en esta Cláusula facultará a IRONCHIP a cancelar la Licencia de forma inmediata, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que pudieran corresponder en función de la naturaleza del incumplimiento, y no exonerando al Cliente del abono de cantidades ya facturadas o pendientes de ser aún facturadas durante el presente Contrato.

## 4.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### 4.1. Obligaciones de IRONCHIP:

1. Prestar los Servicios de forma diligente y profesional, según los estándares de calidad requeridos.
2. Proporcionar asistencia y soporte técnico según lo detallado en la Cláusula 10 (Mantenimiento y Soporte).
3. Informar al Cliente de cualquier hecho sobrevenido que impacte o obligue a modificar el contenido y el alcance de los Servicios contratados e intentar solventar cualquier incidencia que como consecuencia de esas modificaciones se produzcan.
4. Asistir al Cliente en el cumplimiento de las obligaciones de resiliencia operativa digital, seguridad de la cadena de suministro y notificación de incidentes, en la medida en que sean requeridas por normativas como NIS2 o DORA, y facilitar la documentación y colaboración necesaria para las auditorías regulatorias del Cliente.

### 4.2. Obligaciones del Cliente:

1. Abonar el importe de las facturas expedidas por IRONCHIP por los conceptos relativos a la Suscripción y a los Servicios contratados, según las condiciones establecidas en el Contrato de Suscripción.
2. Destinar el personal interno necesario y proporcionar la información o documentación requerida por IRONCHIP para la adecuada prestación de los Servicios.
3. No hacer uso del know-how o Información Confidencial propiedad de IRONCHIP para cualquier propósito diferente o ajeno al alcance y objeto de la Licencia y los Servicios.
4. Prestar la colaboración y el apoyo necesarios para la correcta ejecución de los Servicios, incluyendo la participación en las capacitaciones acordadas para el soporte de Nivel 1.
5. Asegurarse de que sus Usuarios Autorizados cumplan con estos Términos y Condiciones y con todas las leyes y regulaciones aplicables en el uso del Software.
6. Mantener la confidencialidad de las credenciales de acceso al Software y ser responsable de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta.
7. El Cliente será plena y exclusivamente responsable del uso del Software y los Servicios realizado por sus Usuarios Autorizados, así como por cualquier afiliada, proveedor, subcontratista, consultor o tercero al que el Cliente permita, directa o indirectamente, el acceso o uso del Software, ya sea de forma temporal o permanente. El Cliente garantizará que dichos terceros cumplen en todo momento con estos Términos y Condiciones, siendo responsable frente a IRONCHIP de cualquier incumplimiento, actuación negligente, acceso indebido, uso no autorizado o vulneración de la Licencia cometido por ellos.

#### 4.3. Obligaciones Comunes:

1. Cumplir en todo momento sus respectivas obligaciones legales, incluyendo, pero no limitándose a, protección de datos y obligaciones fiscales.
2. Colaborar en todas las tareas o cuestiones relacionadas con los Servicios.
3. Cumplir con el deber de confidencialidad establecido en la Cláusula 5.

4.4. En caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones, IRONCHIP podrá suspender temporalmente la prestación de los Servicios y el acceso al Software hasta que dicho incumplimiento sea subsanado, sin que ello exonere al Cliente del abono de las cantidades facturadas o pendientes de facturación.

## 5.- CONFIDENCIALIDAD

5.1. Ambas Partes se comprometen recíprocamente a tratar de manera confidencial la Información Confidencial que reciban de la otra Parte al amparo o en conexión con la relación contractual.

5.2. La Parte Receptora de Información Confidencial se compromete a:

1. No difundir o revelar a terceros Información Confidencial sin la autorización previa y por escrito de la Parte Divulgadora.
2. Abstenerse de utilizar la Información Confidencial para ningún propósito o actividad ajena al objeto de la Licencia y los Servicios.
3. Adoptar las medidas razonablemente necesarias para preservar la Información Confidencial, aplicando al menos la misma diligencia que utilice para la custodia y protección de su propia información confidencial.
4. Asegurar que la Información Confidencial únicamente sea tratada por los empleados, administradores, colaboradores y demás personas a su cargo que razonablemente necesiten tener acceso a ella para tareas o cuestiones relacionadas con la Licencia y los Servicios, y bajo los oportunos deberes de confidencialidad.
5. Informar a sus empleados y demás colaboradores acerca del carácter confidencial de la Información Confidencial y asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.
6. Devolver o destruir la Información Confidencial de la Parte Divulgadora a la terminación de la Licencia, previa notificación, sin perjuicio de que la obligación de confidencialidad subsistirá tras su terminación.

5.3. No tendrá carácter de Información Confidencial aquella información: (a) que sea de dominio público al tiempo de su suministro o llegue a ser después de conocimiento público por cualquier causa no imputable a la Parte Receptora; (b) que haya sido creada de forma independiente sin hacer uso de la Información Confidencial de la Parte Divulgadora; (c) que estuviera legítimamente en posesión de la Parte Receptora antes de su suministro o divulgación por la Parte Divulgadora; o (d) que deba ser revelada por imperativo de una disposición legal o por orden judicial o requerimiento de organismos competentes, en la

medida en que la revelación se restrinja únicamente a la Información Confidencial estrictamente necesaria.

## **6.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

6.1. Ambas Partes se comprometen a cumplir sus respectivas obligaciones y funciones con respecto al tratamiento de datos personales bajo su responsabilidad o control, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como cualquier otra normativa aplicable en materia de protección de datos.

6.2. En los supuestos en que el Cliente actúe como Responsable del Tratamiento, el Cliente será el único responsable de garantizar la licitud de los tratamientos de datos personales realizados mediante el Software, incluyendo, entre otros, la obtención de la base jurídica correspondiente; la información a los interesados; la gestión de consentimientos cuando proceda; la determinación de los fines y medios del tratamiento; y la correcta configuración, parametrización y uso del Software conforme a la normativa aplicable. IRONCHIP no asumirá responsabilidad alguna derivada del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento ni de las consecuencias regulatorias, sancionadoras o económicas que pudieran derivarse de dicho incumplimiento.

6.3. En lo que respecta a los datos personales tratados a través de la plataforma de identidad y de la aplicación móvil, IRONCHIP aplicará las medidas técnicas y organizativas definidas en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Privacidad, de acuerdo con la normativa aplicable y con estándares como ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701.

6.4. En el supuesto de que IRONCHIP deba tratar datos personales de los que el Cliente sea responsable en el marco o como consecuencia de la prestación de los Servicios, IRONCHIP actuará como encargado del tratamiento por cuenta del Cliente y lo hará a los únicos efectos de prestar los servicios derivados del Contrato de Suscripción, de conformidad con el Acuerdo de Encargo del Tratamiento que se formaliza como Anexo A a los presentes Términos y Condiciones. Dicho Anexo A, y los compromisos en él contenidos, forman parte integrante y esencial del Contrato de Suscripción, incluyendo la especificación de la ubicación geográfica de los datos del Cliente y los mecanismos de transferencia internacional utilizados por IRONCHIP para garantizar el cumplimiento del RGPD..

6.5. Las Partes se informan mutuamente que los datos de carácter personal de los firmantes o representantes que faciliten como consecuencia de la relación contractual serán incorporados en un fichero titularidad de la otra Parte contratante con la finalidad de mantener, cumplir, desarrollar, controlar y ejecutar lo dispuesto en el presente acuerdo. Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas mediante comunicación escrita a la otra Parte.

**6.6. Prioridad del Acuerdo de Encargo del Tratamiento (DPA):** En aquellos supuestos en los que IRONCHIP trate datos personales por cuenta del Cliente como Encargado del Tratamiento, dicho tratamiento se regirá exclusivamente por lo establecido en el Acuerdo de Encargo del Tratamiento que figura como Anexo A a estos Términos y Condiciones. En caso de conflicto, contradicción o discrepancia entre las disposiciones contenidas en el presente apartado 6 y las del Anexo A, prevalecerán siempre las disposiciones del Anexo A, al ser el instrumento específico que regula el tratamiento de datos personales conforme al artículo 28 del RGPD.

**6.7. Eliminación o Anonimización de los Datos del Cliente:** A la terminación del Contrato de Suscripción, por cualquier causa, IRONCHIP eliminará o anonimizará los datos del Cliente tratados a través del Software una vez transcurrido el período de retención que se establezca en el Acuerdo de Encargo del Tratamiento (Anexo A), salvo que exista una obligación legal aplicable que exija su conservación durante un plazo superior. IRONCHIP no estará obligada a conservar, custodiar ni devolver datos que el Cliente no haya exportado en el plazo establecido, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente la salvaguarda y recuperación de su propia información antes de la fecha efectiva de terminación.

## 7.- ALCANCE Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. Los Servicios prestados por IRONCHIP son de carácter técnico y en ningún caso pueden sustituir al Cliente en actos de dirección, gestión y/o decisión propios de su actividad o relacionados con tareas o actuaciones que sean de su responsabilidad. El Cliente reconoce y acepta que el cumplimiento de NIS2, DORA y de cualquier otra normativa sectorial aplicable es responsabilidad exclusiva del Cliente, y que el Software de IRONCHIP constituye únicamente un elemento de apoyo dentro de su marco global de cumplimiento. IRONCHIP no será responsable del incumplimiento por parte del Cliente de dichas obligaciones regulatorias ni de las sanciones, medidas correctoras o perjuicios derivados de las mismas.

7.2. IRONCHIP garantiza que, durante el Período de Suscripción: (i) el Software cumplirá sustancialmente con las especificaciones contenidas en la Documentación aplicable; y (ii) IRONCHIP proveerá los Servicios de forma profesional y conforme a los estándares de la industria. El único recurso del Cliente por el incumplimiento de esta garantía será la corrección o subsanación del error por parte de IRONCHIP en un plazo comercialmente razonable o, si la corrección no es posible, la terminación del Contrato de Suscripción cuyos efectos se regirán por lo establecido en la Cláusula de Vigencia y Terminación.

7.3. Excepto por las garantías expresamente establecidas en la Cláusula 7.2, y en la máxima medida permitida por la ley aplicable, IRONCHIP niega y excluye expresamente todas las demás garantías, explícitas o implícitas, legales o de otro tipo, incluyendo, pero no limitándose a, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, calidad satisfactoria, título y no infracción. El Software se proporciona "TAL CUAL" ("AS IS") y "SEGÚN DISPONIBILIDAD" ("AS AVAILABLE")

7.4 IRONCHIP será responsable únicamente de los daños o perjuicios directos que se puedan ocasionar al Cliente en relación con la ejecución defectuosa de sus trabajos, siempre que sean



consecuencia de actos u omisiones negligentes atribuibles a IRONCHIP o a su personal, quedando expresamente excluidos cualesquiera daños indirectos, incidentales o consecuenciales, incluyendo, pero no limitándose a, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción de negocio o pérdida de reputación.

7.5. La responsabilidad máxima acumulada de IRONCHIP frente al Cliente por cualquier reclamación derivada de o relacionada con estos Términos y Condiciones o el Contrato de Suscripción, en ningún caso excederá del importe anual abonado por el Cliente a IRONCHIP en relación con la Suscripción durante el último período anual de la Suscripción en curso. Este límite se aplicará con independencia de la causa de la reclamación, del tipo de daño alegado o de la teoría de responsabilidad invocada (incluyendo responsabilidad contractual, extracontractual, negligencia, incumplimiento legal u otras). El límite será acumulativo para todas las reclamaciones que el Cliente pudiera plantear en conjunto o por separado. El presente límite no será de aplicación (i) a las obligaciones de pago del Cliente derivadas del Contrato de Suscripción, ni (ii) a las obligaciones de indemnización asumidas por el Cliente en la cláusula 8.4.

7.6. El Cliente entiende y acepta que IRONCHIP no será responsable frente al Cliente o frente a terceros de ningún daño o perjuicio derivado de cualquier incidencia, mal funcionamiento o indisponibilidad que afecte al Software cuando sean consecuencia de eventos o circunstancias ajenas al control y responsabilidad de IRONCHIP, tales como:

- Interrupciones, errores, incidencias, falta de disponibilidad o discontinuidades relacionadas con los sistemas informáticos, equipos, dispositivos, programas de software, redes, servidores, sistemas de conectividad o aplicaciones del propio Cliente o de sus usuarios finales (incluidos los derivados de su configuración inadecuada o de su falta de actualización) o proporcionados u operados por terceros ajenos a IRONCHIP.
- Incidencias, cortes, suspensiones o caídas que afecten a la red eléctrica, internet o la red de telecomunicaciones, así como cualquier fallo, retraso o indisponibilidad en la entrega o recepción de notificaciones *push*, mensajes SMS o correos electrónicos, que sean imputables a las operadoras de telecomunicaciones, proveedores de servicios de mensajería o plataformas de correo electrónico de terceros.
- Integración, configuración o utilización inadecuada del Software contraviniendo las especificaciones contenidas en la Documentación técnica o las instrucciones proporcionadas por IRONCHIP al Cliente.
- Actos u omisiones atribuibles al personal, a los clientes o a los proveedores del Cliente o a cualquier tercero ajeno a IRONCHIP.
- Vulnerabilidades explotadas o incidentes de seguridad o brechas de datos resultantes de la omisión o retraso del Cliente en la implementación de parches, actualizaciones, o nuevas versiones del Software que hayan sido notificadas y puestas a disposición por IRONCHIP con el propósito de mitigar riesgos o corregir posibles fallos de seguridad.

7.7. Ninguna de las Partes será responsable de los incumplimientos o retrasos en el cumplimiento de las obligaciones asumidas si éstos son debidos a causas de fuerza mayor. Se entiende por causas de fuerza mayor todos aquellos supuestos que no hayan podido ser



previstos o impedidos con medidas razonables, así como los cambios en la ley vigente que puedan afectar al alcance o a la prestación de los servicios contratados y que no hayan podido ser previstos.

**7.8. Servicios de Terceros:** El Software puede interoperar, integrarse o depender parcial o totalmente de servicios prestados por terceros, tales como proveedores de comunicaciones electrónicas, servicios de mensajería (incluyendo SMS a través de plataformas como AWS SNS), notificaciones push, servicios de correo electrónico, servicios en la nube, sistemas de autenticación externos, integraciones SCIM/LDAP/Active Directory, API de terceros, así como cualquier infraestructura, herramienta o componente tecnológico no proporcionado directamente por IRONCHIP (en adelante, "Servicios de Terceros"). Los Servicios de Terceros se proporcionan "TAL CUAL" y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", estando sujetos exclusivamente a los términos, condiciones y políticas de dichos terceros. IRONCHIP no garantiza la disponibilidad, continuidad, compatibilidad, seguridad, rendimiento, mantenimiento, soporte ni la idoneidad de los Servicios de Terceros, ni será responsable de errores, interrupciones, pérdidas de datos, fallos de entrega, retrasos, vulnerabilidades o incidencias imputables, directa o indirectamente, a Servicios de Terceros. El Cliente reconoce que: (i) el correcto funcionamiento del Software puede depender de la disponibilidad y prestación adecuada de Servicios de Terceros; (ii) IRONCHIP no controla ni gestiona dichos servicios; y (iii) cualquier interrupción o mal funcionamiento de estos Servicios de Terceros no se considerará un incumplimiento del Contrato por parte de IRONCHIP. En caso de que un Servicio de Terceros cese, se modifique, deje de estar disponible o afecte al funcionamiento del Software, IRONCHIP realizará esfuerzos razonables para mitigar los efectos, pero no estará obligada a proporcionar sustitutos, alternativas, reembolsos, compensaciones ni indemnizaciones, ni asumirá responsabilidad alguna por tales cambios.

## **8.- INDEMNIZACIÓN**

8.1 IRONCHIP defenderá al Cliente frente a cualquier reclamación de un tercero que alegue que el Software, cuando se utiliza de conformidad con estos Términos y la Documentación aplicada, infringe derechos de propiedad intelectual de dicho tercero. IRONCHIP asumirá los daños y los costes legalmente acordados o finalmente adjudicados al Cliente en relación con dicha reclamación.

8.2 No obstante, la obligación anterior no será aplicable si la presunta infracción resulta de cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) el uso del Software junto con productos, servicios, datos, componentes o contenidos no proporcionados por IRONCHIP;
- (ii) cualquier modificación, alteración o adaptación del Software realizada por el Cliente o por terceros a solicitud o beneficio del Cliente;
- (iii) el uso de una versión anterior del Software cuando IRONCHIP haya puesto a disposición del Cliente una versión modificada o actualizada cuyo uso habría evitado la infracción;
- (iv) el uso del Software en combinación con sistemas, arquitecturas, infraestructuras, componentes, integraciones, APIs, entornos cloud, configuraciones o servicios de terceros no

aprobados por IRONCHIP, o que alteren, interfieran o afecten al funcionamiento previsto del Software;

(v) desarrollos, requisitos, instrucciones, diseños, configuraciones o especificaciones proporcionadas por el Cliente o por sus consultores, proveedores tecnológicos, integradores o terceros actuando en su nombre;

(vi) el uso del Software fuera del alcance de la Licencia, en contravención de estos Términos y Condiciones o de la Documentación.

8.3 En el supuesto de que una reclamación por infracción sea probable o se produzca, IRONCHIP podrá, a su sola discreción y como solución exclusiva, adoptar cualquiera de las siguientes medidas:

(a) modificar el Software para hacerlo no infractor, manteniendo una funcionalidad sustancialmente equivalente;

(b) sustituir el Software por una versión no infractora con funcionalidad equivalente;

(c) obtener para el Cliente una licencia o autorización que permita continuar con el uso del Software; o

(d) si ninguna de las anteriores opciones fuera razonablemente viable, resolver el Contrato de Suscripción respecto al componente afectado y reembolsar al Cliente la parte proporcional de las tarifas ya pagadas correspondientes al período no disfrutado.

Las medidas previstas en esta cláusula 8.3 (incluyendo, según corresponda, la defensa, sustitución, modificación o resolución con devolución proporcional) constituirán el único y exclusivo remedio del Cliente frente a IRONCHIP por cualquier reclamación de terceros basada en la presunta infracción de derechos de propiedad intelectual.

8.4. El Cliente defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a IRONCHIP, así como a sus administradores, empleados, afiliadas y subcontratistas, frente a cualquier daño, perjuicio, sanción, responsabilidad, reclamación o gasto (incluidos honorarios razonables de abogados) que surja de o esté relacionado con: (i) el incumplimiento por parte del Cliente o de sus Usuarios Autorizados de las restricciones de uso del Software establecidas en estas Condiciones, incluyendo, entre otras, las cláusulas 2.3, 2.5 (Política de Uso Aceptable) y 3; (ii) el uso del Software por parte del Cliente o de sus Usuarios Autorizados en contravención de estos Términos y Condiciones, del Contrato de Suscripción, de la Documentación o de la legislación aplicable; (iii) cualquier reclamación derivada de la exactitud, calidad, licitud, integridad o adecuación de los datos, información o contenidos proporcionados, cargados o gestionados por el Cliente o sus Usuarios Autorizados mediante el Software; (iv) el acceso o uso del Software por parte de afiliadas, proveedores, consultores, subcontratistas o terceros a los que el Cliente haya permitido, directa o indirectamente, el acceso o uso del Software, conforme a la cláusula 4.2; (v) cualquier reclamación derivada del uso del Software en combinación con sistemas, configuraciones, integraciones, APIs, arquitecturas, infraestructuras o Servicios de Terceros no aprobados o no proporcionados por IRONCHIP; (vi) cualquier uso del Software que resulte en riesgo para la seguridad, integridad o disponibilidad del servicio, incluyendo acciones maliciosas, negligentes o contrarias a la Política de Uso Aceptable.

8.5 La obligación de indemnización del Cliente establecida en esta cláusula 8.4 será adicional y no limitará las demás obligaciones contractuales del Cliente, incluyendo aquellas relativas al pago de tarifas, la corrección de excesos de uso conforme a la cláusula 2.3 Restricciones de Uso y Verificación del Uso de la Licencia y el cumplimiento de la normativa aplicable.

## 9 SEGURIDAD DE LA SOLUCIÓN Y DE LOS DATOS DEL CLIENTE

9.1. IRONCHIP implementará y mantendrá medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas y coherentes con los estándares de la industria, a fin de proteger la Solución Licenciada, la infraestructura sobre la que se presta el servicio y la Información Confidencial y los datos del Cliente (incluidos los datos personales) contra amenazas a la confidencialidad, integridad y disponibilidad. El sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) de IRONCHIP está certificado bajo las normas ISO 27001 (Seguridad de la Información) e ISO 27701 (Gestión de la Privacidad), y la plataforma cumple con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel Alto, proporcionando un marco de seguridad alineado con buenas prácticas y estándares reconocidos, que el Cliente podrá utilizar como parte de su estrategia de cumplimiento de NIS2, DORA y otras normativas sectoriales, sin que ello suponga garantía de cumplimiento por parte de IRONCHIP respecto de las obligaciones específicas del Cliente.

9.2. Dichas medidas incluirán, entre otras y según corresponda:

- Controles de acceso lógico y físico.
- Mecanismos de autenticación robustos (relevantes para un producto de identidad).
- Cifrado de datos en reposo y en tránsito.
- Capacidades para garantizar la resiliencia y la recuperación de los sistemas y servicios de tratamiento (backups).
- Programas de detección y mitigación de vulnerabilidades.

9.3. IRONCHIP mantendrá un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad y notificará al Cliente, sin demoras indebidas, cualquier incidente que afecte a los datos o sistemas del Cliente, de conformidad con las obligaciones específicas de notificación establecidas en la Cláusula 6 (Protección de Datos Personales).

9.4. El Cliente es el único responsable de configurar y utilizar el Software de forma segura, incluyendo la correcta gestión de permisos, credenciales de acceso y la configuración de las políticas de seguridad dentro de la plataforma, de acuerdo con la Documentación.

## 10.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE

10.1. La adquisición de Licencia(s) por el Cliente conlleva un Soporte Estándar, cuya prestación se regirá por las siguientes condiciones:

10.2. **Niveles de Soporte:** El Soporte Estándar se divide en 3 niveles en función de la complejidad de la consulta o del problema con el servicio:

- **Nivel 1: Soporte Básico (First-Level Support)**

- **Responsable:** Cliente capacitado, Distribuidor capacitado o Ironchip.
- **Descripción:** Este nivel es el primer punto de contacto del Cliente y en se gestionan consultas básicas, problemas comunes y solicitudes de información.
- **Funciones principales:** Recepción y registro de incidencias, diagnóstico inicial, resolución de problemas simples como configuración básica o dudas frecuentes, y escalado de las incidencias no resueltas al Nivel 2.
- **Herramientas:** Bases de conocimiento, guías de usuario, FAQs y scripts de solución.

- **Nivel 2: Soporte Técnico Especializado (Second-Level Support)**

- **Responsable:** Distribuidor capacitado o Ironchip.
- **Descripción:** Este nivel se enfoca en la resolución de problemas técnicos más complejos que no pueden ser solucionados en el Nivel 1. Requiere personal con conocimientos avanzados sobre los productos y servicios ofrecidos.
- **Funciones principales:** Análisis técnico detallado, resolución de incidencias relacionadas con la implementación, configuración o comportamiento técnico de los productos, y escalado de casos críticos o estructurales al Nivel 3.
- **Herramientas:** Herramientas de diagnóstico, acceso a documentación técnica avanzada y soporte remoto.

- **Nivel 3: Soporte de Expertos y Fabricante (Third-Level Support)**

- **Responsable:** Ironchip.
- **Descripción:** Este nivel es el más especializado y se encarga de resolver problemas críticos, errores de software, vulnerabilidades de seguridad o fallos que requieren intervención directa del fabricante.
- **Funciones principales:** Investigación de fallos críticos, resolución de problemas que no pueden ser abordados por el Distribuidor, desarrollo de parches o actualizaciones necesarias, y asistencia en la detección y mitigación de vulnerabilidades de ciberseguridad.
- **Herramientas:** Acceso al código fuente (si aplica), herramientas de desarrollo, laboratorios de pruebas y equipos de ingeniería especializados.

10.3. **Categorización de Incidencias y Tiempos de Respuesta:** El Soporte varía según el nivel de criticidad de la incidencia, de acuerdo con la siguiente tabla. IRONCHIP se reserva el derecho de ajustar la prioridad de las incidencias tras realizar un análisis inicial de la situación.

Categoría	Descripción	Impacto	Atención	Tiempo de respuesta
<b>1 – Baja Prioridad</b>	Dudas generales sobre el producto y solicitudes personalizadas que no afectan la operativa ni el rendimiento del servicio. Ejemplos: Consultas informativas, solicitudes de documentación, personalizaciones no urgentes.	Sin impacto operativo.	Lunes a viernes, 8:00 a 17:00 (8x5), por correo electrónico.	Máximo 7 días.
<b>2 – Media</b>	Problemas que no afectan significativamente el servicio o que tienen un impacto mínimo en el cliente. Ejemplos: Consultas técnicas generales, errores menores en la interfaz, problemas de configuración sin impacto crítico.	Afecta a menos del 10% de las autenticaciones o no interrumpe el servicio.	Lunes a viernes, 8:00 a 17:00 (8x5), por correo electrónico.	Máximo 72 horas.
<b>3 – Alta</b>	Problemas que afectan parcialmente el servicio, pero no impiden su funcionamiento general. Ejemplos: Fallos intermitentes, problemas que afectan a entre el 10% y el 75% de las autenticaciones, incidencias que requieren solución temporal.	Afecta entre el 10% y el 75% de las autenticaciones.	Lunes a viernes, 8:00 a 17:00 (8x5), por correo electrónico.	Máximo 24 horas.
<b>4 – Crítica</b>	Problemas críticos que suponen una pérdida total del servicio o una afectación severa en más del 50% de las autenticaciones. Ejemplos: Caída total del servicio, vulnerabilidades críticas de seguridad, fallos masivos en el proceso de autenticación.	Afecta a más del 50% de las autenticaciones o interrumpe completamente el servicio.	24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), mediante número de teléfono exclusivo para emergencias.	Máximo 4 horas.

**10.4. Disponibilidad (SLA):** El Panel de Gestión de IRONCHIP estará disponible el 99.5% de las veces. La disponibilidad indicada en la cláusula 10.4 constituye un objetivo de nivel de servicio ("SLA") orientativo y no una garantía contractual estricta ni una obligación de resultado por parte de IRONCHIP. El eventual incumplimiento del SLA no generará en ningún caso derecho automático a indemnización, penalización, reembolso, crédito de servicio o resolución anticipada por parte del Cliente. Cualquier impacto derivado de niveles de disponibilidad inferiores al objetivo será gestionado exclusivamente a través de las medidas de soporte previstas en este apartado 10 y dentro de los límites de responsabilidad establecidos en la cláusula 7.

**10.5. Canales de Comunicación:** Las incidencias y solicitudes se gestionarán por correo electrónico a [support@ironchip.com](mailto:support@ironchip.com). Para incidencias críticas (Categoría 4), se habilitará un número de teléfono exclusivo disponible 24/7, que será comunicado al Cliente.

## 11.- VIGENCIA Y TERMINACIÓN

11.1. **Vigencia.** Estos Términos y Condiciones Generales entrarán en vigor en la fecha de la firma del Contrato de Suscripción y continuarán vigentes mientras exista un Contrato de Suscripción activo o hasta su terminación conforme a esta cláusula..

11.2. En caso de requerir terminación anticipada de la Suscripción por parte del Cliente por cualquier motivo antes de finalizar el período completo de la Suscripción, dicha terminación no implicará ningún reintegro o devolución de IRONCHIP al Cliente por las cantidades previamente abonadas, ni eximirá al Cliente del abono de los años de Suscripción que pudieran quedar pendientes de facturación y/o abono en la fecha de terminación anticipada respecto al período completo de la Suscripción.

11.3. El incumplimiento grave por cualquiera de las Partes de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones o en el Contrato de Suscripción podrá dar lugar a la terminación del Contrato por la parte no incumplidora, previa notificación por escrito a la parte incumplidora otorgándole un plazo razonable para subsanar el incumplimiento.

11.4. A la terminación de la Licencia, por cualquier causa, el Cliente deberá cesar inmediatamente el uso del Software y, si aplica, desinstalarlo de todos sus sistemas y dispositivos. Las cláusulas relativas a Propiedad Intelectual, Confidencialidad, Limitación de Responsabilidad, Protección de Datos, Ley Aplicable y Jurisdicción subsistirán a la terminación.

## 12.- DISPOSICIONES GENERALES

12.1. **Independencia de las Partes:** Las Partes son entidades jurídicas independientes, y este acuerdo no crea ninguna relación de asociación, subordinación, agencia o laboral entre ellas.

12.2. **Integridad del Acuerdo:** Estos Términos y Condiciones, junto con el Contrato de Suscripción, constituyen el acuerdo completo entre las Partes en relación con el objeto aquí contemplado y sustituyen cualquier pacto o acuerdo previo, verbal o escrito. En caso de contradicción, incongruencia o falta de regulación sobre cualquier aspecto entre estos Términos y el Contrato de Suscripción, prevalecerán en todo caso las condiciones establecidas en el Contrato de Suscripción.

12.3. **Modificaciones:** Los presentes Términos y Condiciones constituyen un contrato de adhesión y no son negociables individualmente. IRONCHIP podrá actualizarlos o modificarlos en cualquier momento, por razones técnicas, operativas, legales, regulatorias o de servicio. Cualquier modificación será comunicada al Cliente con una antelación razonable (mínimo 30 días) mediante correo electrónico o a través del propio Software. El uso continuado del Software tras la fecha de entrada en vigor de las modificaciones implicará la plena aceptación de los nuevos Términos y Condiciones.



Las modificaciones al Contrato de Suscripción, incluyendo condiciones económicas, alcance, duración o cualquier término particular, requerirán siempre acuerdo escrito de ambas Partes y no podrán realizarse unilateralmente por IRONCHIP.

Si el Cliente no desea aceptar las modificaciones de los Términos y Condiciones Generales, podrá resolver la Suscripción con efecto a la fecha de entrada en vigor de los nuevos términos, sin derecho a devolución de importes ya abonados salvo que la ley aplicable disponga lo contrario.

**12.4. Cesión:** La cesión de la Licencia o de los derechos y obligaciones derivados de este acuerdo por una de las Partes a un tercero requerirá para su validez y eficacia el acuerdo expreso y escrito de la otra Parte.

**12.5. Export Control y Sanciones:** El Cliente declara y garantiza que ni él ni sus Usuarios Autorizados:

- (i) se encuentran incluidos en listas de sanciones o restricciones internacionales emitidas por la Unión Europea, Naciones Unidas, el Reino Unido o los Estados Unidos (incluyendo, entre otras, OFAC, BIS o listas equivalentes);
- (ii) se encuentran establecidos, operan o utilizan el Software desde países o territorios sujetos a sanciones o embargos aplicables;
- (iii) utilizarán el Software directa o indirectamente para fines prohibidos por la normativa europea o internacional en materia de control de exportaciones, lucha contra el terrorismo, financiación ilícita o sanciones económicas.

El Cliente será responsable de garantizar el cumplimiento de dichas normativas y adoptará las medidas necesarias para impedir el acceso al Software desde ubicaciones o por personas no autorizadas conforme a la legislación aplicable. IRONCHIP podrá suspender inmediatamente el acceso al Software y/o resolver el Contrato de Suscripción sin preaviso si considera razonablemente que el Cliente o un Usuario Autorizado incumple esta cláusula, sin que ello genere derecho a reembolso o compensación alguna.

**12.6. Nulidad:** La nulidad de alguna de las disposiciones del presente acuerdo no implicará la nulidad ni afectará a la validez de las restantes disposiciones válidas.

**12.7. Notificaciones:** Cualquier notificación formal que hubiera de llevarse a cabo por razón de o en relación con el Contrato se realizará por escrito y se remitirán al domicilio social de cada una de las Partes por cualquier medio que permita acreditar su recepción por el destinatario. En todo caso, serán plenamente válidas y eficaces las comunicaciones que las Partes se remitan por correo electrónico a través de las personas y direcciones de contacto designadas al efecto por cada una de las Partes.

**Datos de contacto para notificaciones a IRONCHIP:**

- **Correo electrónico:**
  - Facturación: [administracion@ironchip.com](mailto:administracion@ironchip.com)
  - Soporte: [support@ironchip.com](mailto:support@ironchip.com)



- Seguridad: [security@ironchip.com](mailto:security@ironchip.com)
- Protección de datos: [privacy@ironchip.com](mailto:privacy@ironchip.com)
- Delegado de Protección de Datos: [dpo@ironchip.com](mailto:dpo@ironchip.com)

- **Correo postal ordinario:**

- A la atención de: IRONCHIP TELCO S.L. - Administración
- Dirección postal: Calle Beurko Viejo, 17 – 48902 Baracaldo, Vizcaya (España)

Cualquier modificación de las direcciones a efectos de notificaciones deberá ser comunicada a la otra Parte de acuerdo con lo previsto en la presente cláusula. En tanto una Parte no haya recibido notificación de tales cambios, las notificaciones que ésta realice conforme a la presente cláusula y de acuerdo con los datos originarios se entenderán correctamente efectuadas.

12.8. **Referencias:** El Cliente autoriza a IRONCHIP a utilizar su logotipo, nombre comercial y referencia como Cliente en el sitio web de IRONCHIP y en presentaciones y comunicaciones, sin revelar información confidencial relativa al Cliente o al Contrato de Suscripción.

## 13.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

13.1. Este documento y la Licencia de Software que rige están sujetos a la legislación española.

13.2. Las Partes tratarán de resolver de buena fe cualquier disputa o controversia que se pudiera suscitar en relación o como consecuencia de la Licencia de Software. Si la controversia no pudiera resolverse amistosamente mediante negociación, las Partes acuerdan someter las posibles disputas a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de Bilbao (España), con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

**Fecha de Última Actualización:** Enero 2026