Condiciones generales y de servicio

Versión **noviembre 2026** | **Onesurance B.V.** | Versión anterior: **octubre 2025**

Condiciones generales

Índice

1. Introducción
2. Vigencia y orden de prelación
3. Modificación de las condiciones
4. Duración del servicio IA-as-a-Service
5. Licencia y servicios adicionales
6. Plazos de entrega
7. Mantenimiento e interrupciones
8. Limitación de garantía
9. Base tarifaria
10. Facturación
11. Modificación del contrato
12. Resolución del contrato
13. Responsabilidad
14. Propiedad intelectual
15. Privacidad y confidencialidad
16. Asuntos legales
17. Estrategia de socios y Formación

1. Introducción

Deseamos informarle sobre lo que puede esperar de nosotros al utilizar nuestro servicio IA-as-a-Service. Estas condiciones se han redactado en un lenguaje claro para garantizar la transparencia. Si algún aspecto no resulta claro, le invitamos a plantearnos sus preguntas.

---

2. Vigencia y orden de prelación

Estas Condiciones forman parte de nuestro contrato y son de aplicación durante toda su vigencia, incluidas las prórrogas.

En caso de contradicción entre documentos, se aplicará el siguiente orden de prelación. El contrato de encargo del tratamiento prevalece en materia de privacidad, tratamiento de datos y seguridad de la información. La confirmación del encargo prevalece en lo relativo a los acuerdos específicos sobre precio, planificación, responsabilidad y resolución. Estas Condiciones se aplican en la medida en que no contradigan la confirmación del encargo o el contrato de encargo del tratamiento.

---

3. Modificación de las condiciones

Siempre será de aplicación la versión más reciente de las Condiciones. Las modificaciones se comunicarán con la debida antelación y los clientes tendrán derecho a rechazarlas, con un plazo de preaviso de dos meses bajo las condiciones anteriores. Las modificaciones posteriores de estas Condiciones no afectan a lo acordado en una confirmación del encargo o en un contrato de encargo del tratamiento, salvo que las partes acuerden dicha modificación de forma expresa y por escrito.

---

4. Duración del servicio IA-as-a-Service

El contrato se celebra por tiempo indefinido, salvo pacto en contrario. El plazo de preaviso para el cliente es de dos meses antes del nuevo período anual, mientras que nosotros mantenemos un plazo de preaviso de doce meses por proporcionalidad. Con nuestro servicio IA-as-a-Service usted recibe una licencia de uso de nuestro software y derecho a servicios adicionales. Por esta licencia y estos servicios le facturamos la tarifa acordada y recibirá una factura mensual.

---

5. Licencia y servicios adicionales

El servicio IA-as-a-Service incluye los componentes de producto a los que se suscribe sobre la base tarifaria (número de pólizas). Adicionalmente, abona una cantidad fija mensual por Alojamiento y Capacidad de Cómputo. Los componentes se detallan en su factura. Solo podrá utilizar la licencia para su propia organización o sus filiales.

Además de la licencia de uso de nuestro software, el servicio IA-as-a-Service da derecho a los siguientes servicios adicionales:

- resolución de incidencias y soporte durante los tres primeros meses, siempre que no se superen las 100 horas de soporte;
- monitorización continua del software e implementación de nuevas versiones;
- al menos una vez al año, un informe periódico que incluye una reunión de revisión con el equipo directivo del Cliente;
- consultoría en la medida en que se indique específicamente.

Si necesita servicios adicionales no mencionados aquí, estaremos encantados de ayudarle. En ese caso, le informaremos de los posibles costes aplicables.

---

6. Plazos de entrega

Consideramos importante cumplir nuestros compromisos. Sin embargo, pueden surgir circunstancias imprevistas o podemos depender de terceros. Por ello, todos los plazos que indicamos son orientativos; el mero incumplimiento de un plazo indicado no constituirá un incumplimiento por nuestra parte. En todos los casos en que un plazo corra riesgo de no cumplirse o no se cumpla, nos consultaremos mutuamente lo antes posible y determinaremos un plazo razonable para cumplir adecuadamente todas las obligaciones.

---

7. Mantenimiento e interrupciones

Podemos dejar fuera de servicio el IA-as-a-Service total o parcialmente por motivos de mantenimiento. No mantendremos nuestro servicio fuera de funcionamiento más tiempo del necesario y, en la medida de lo posible, lo programaremos fuera del horario de oficina. Las interrupciones se resolverán con la mayor rapidez posible. Para los tiempos de respuesta, consulte los Niveles de Servicio en nuestras Condiciones de servicio.

---

8. Limitación de garantía

Las predicciones de IA se basan en modelos estadísticos y se proporcionan sobre la base de mejor esfuerzo. Onesurance no acepta responsabilidad alguna por predicciones que no se materialicen ni por decisiones que el Cliente adopte sobre la base de dichas predicciones.

9. Base tarifaria

La tarifa de licencia se basa en el número de pólizas de su cartera, para lo cual proporcionamos una previsión. Se aplica un importe fijo por póliza y año por cada componente de producto. La base tarifaria es el número de pólizas redondeado a la baja al múltiplo de diez mil más cercano. Una vez al año se redetermina la base tarifaria y aumentamos o reducimos la tarifa en función de las cifras.

Indexamos los precios anualmente, teniendo en cuenta la cifra del Índice de Precios al Consumo (IPC) del año anterior, la variación interanual a julio del año en curso. La indexación surte efecto a partir de la primera factura del año natural siguiente. Le informaremos de cada indexación.

10. Facturación

Las tarifas se indexan anualmente de acuerdo con la cifra del IPC del CBS (interanual a julio). Si el número de pólizas aumenta, Onesurance podrá ajustar la tarifa proporcionalmente. Facturamos la licencia mensualmente por anticipado. Recibirá todas nuestras facturas por correo electrónico en formato PDF. El plazo de pago es de treinta días.

11. Modificación del contrato

Los componentes de producto pueden añadirse en cualquier momento. Los componentes de producto solo pueden eliminarse un año después de la facturación completa o tras la expiración del período inicial, si se hubiera pactado uno. Tenga en cuenta que debe presentar una solicitud de modificación y/o resolución un mes antes del nuevo período de facturación y que no puede aumentar y reducir componentes dentro del mismo trimestre.

12. Resolución del contrato

Podrá resolver la licencia un año después de la facturación completa. Tenga en cuenta que debe notificárnoslo por escrito o por correo electrónico con dos meses de antelación a la expiración del nuevo período anual. Podrá resolver la licencia anticipadamente dentro de los diez días hábiles posteriores al final del período inicial de tres meses.

Tras la resolución del contrato, usted dejará de tener acceso al software. Nuestro plazo de preaviso es de doce meses. Podremos resolver el contrato de forma inmediata si usted incumple los acuerdos y le hemos requerido formalmente para su cumplimiento, si abona las facturas de forma sistemáticamente tardía o si una factura no discutida permanece impagada transcurridos 60 días. Este derecho nos asiste igualmente si usted ha solicitado suspensión de pagos o declaración de concurso.

Tras la resolución del contrato, a elección del Cliente, devolveremos los datos facilitados y suprimiremos todas las copias restantes a más tardar en un plazo de treinta (30) días naturales, también en nuestros subencargados del tratamiento, salvo obligaciones legales de conservación. Esto incluye también los datos derivados, las entradas y las salidas de los modelos. Los datos contenidos en copias de seguridad no se restaurarán ni se utilizarán activamente, y se sobrescribirán conforme al período ordinario de retención de las copias de seguridad. Confirmaremos por escrito la devolución y la supresión.

13. Responsabilidad

Hacemos todo lo posible para que nuestro software cumpla las especificaciones que proporcionamos. Si se producen errores, los corregiremos lo antes posible. No obstante, pueden surgir problemas. Si usted sufre daños como consecuencia de ello, buscaremos conjuntamente una solución adecuada. Si tiene una reclamación, es importante que nos la comunique lo antes posible.

Nuestra responsabilidad total por incumplimiento imputable del contrato o por cualquier otro fundamento jurídico se limita a la indemnización por daños directos hasta un máximo del precio estipulado para dicho contrato (IVA excluido). Si el contrato es principalmente un contrato de tracto sucesivo con una duración superior a un año, el precio estipulado se fijará en el total de las remuneraciones (IVA excluido) estipuladas para un año. En ambas situaciones, nuestra responsabilidad máxima acumulada se limita a 1.000.000 EUR. Si en la confirmación del encargo o en el contrato de encargo del tratamiento se han establecido otros acuerdos sobre responsabilidad, estos se aplicarán conforme al orden de prelación del artículo 2.

Solo podremos ser considerados responsables de daños directos y no de ninguna forma de daño consecuencial. Se entiende por daño consecuencial, entre otros, la pérdida de facturación, el lucro cesante, la pérdida de datos y las oportunidades perdidas. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra en caso de fuerza mayor en el sentido de la ley.

14. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual sobre el software nos pertenecen y seguirán perteneciéndonos. Durante la vigencia del contrato, usted recibe un derecho de uso no exclusivo, intransferible, no pignorativo y no sublicenciable de nuestro software, incluido el uso de nuestros algoritmos. No está permitido, sin consentimiento previo por escrito, reproducir, publicar, realizar ingeniería inversa, descompilar o facilitar a terceros el software y/o los algoritmos y/o nuestros documentos y materiales, total o parcialmente.

Los datos proporcionados por el Cliente seguirán siendo propiedad del Cliente. El Cliente otorga a Onesurance, durante la vigencia del contrato, un derecho de uso para tratar dichos datos exclusivamente para la ejecución del contrato. No utilizaremos estos datos ni los datos derivados de ellos, tampoco en forma anonimizada o seudonimizada, para el entrenamiento general de modelos, el desarrollo de productos u otros fines, salvo que se acuerde otra cosa en el contrato de encargo del tratamiento. Solo los datos técnicos que no contengan datos del Cliente y que no permitan identificar al Cliente, a los usuarios, a sus clientes ni a otros interesados podrán utilizarse para la gestión operativa y la seguridad de los servicios.

---

15. Privacidad y confidencialidad

Cumpliremos todos los requisitos aplicables del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Para el tratamiento de datos personales celebraremos con usted un contrato de encargo del tratamiento. Los datos personales se almacenan, tratan y hacen accesibles exclusivamente dentro de la Unión Europea. Nos garantizamos mutuamente que toda la información que razonablemente debamos entender como confidencial o comercialmente sensible, recibida de la otra parte antes y después de la celebración del contrato, permanecerá confidencial. Adoptaremos todas las medidas razonables para proteger esta información.

Desearíamos poder mencionar en actividades publicitarias o de marketing que usted es uno de nuestros valiosos clientes. Eliminaremos cuidadosamente toda información sobre los resultados y/o los trabajos realizados para usted que pudiera ser rastreada hasta usted.

---

16. Asuntos legales

Todas las controversias derivadas de o en relación con nuestro contrato se someterán exclusivamente al tribunal competente de Breda. Nuestro contrato, así como todas las controversias vinculadas o derivadas de nuestro contrato, se regirán exclusivamente por el Derecho neerlandes. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (Convención de Viena) no será de aplicación.

Las notificaciones que nos dirijamos mutuamente en virtud de este contrato serán por escrito. Se entenderá por escrito el envío por correo postal y/o por correo electrónico, dirigido a las direcciones de correo electrónico de los firmantes del contrato. Cualesquiera compromisos o acuerdos verbales carecerán de efecto salvo que sean confirmados por escrito por ambas partes.

---

17. Estrategia de socios y Formación

Los socios de implementación pueden obtener la certificación a través de un programa de formación. Se dispone de módulos de incorporación y formación de pago para aumentar la eficiencia y la adopción.

Datos de contacto Onesurance B.V.

Dirección de visitas: Rithmeesterpark 50 A1, 4838 GZ Breda | Basisweg 32, 1043 AP Amsterdam

Correo electrónico: info@onesurance.ai

Sitio web: onesurance.ai

K.v.k.: 87521997 | IBAN: NL25 INGB 0398 4072 82 | BTW: NL 8643.18.315.B01

Condiciones de servicio Onesurance

Índice

1. Introducción
2. IA-as-a-Service general
3. Gestión técnica por Onesurance
4. Rendimiento de la aplicación
5. Disponibilidad del entorno de producción
6. Disponibilidad del entorno de aceptación
7. Medición de la Disponibilidad
8. Monitorización del entorno
9. Responsabilidades de pruebas tras el mantenimiento
10. Servicios de soporte
11. Alcance y tipos de Solicitudes
12. Reclamaciones y matriz de comunicación
13. Gestión de incidencias
14. Tiempo de respuesta y resolución
15. Gestión de cambios
16. Versión de software
17. Requisitos legales
18. Gestión de problemas
19. Seguridad y alojamiento
20. Redundancia y copia de seguridad
21. Arquitectura técnica
22. Monitorización, detección
23. Seguridad de la información
24. Estructura de seguridad de la información
25. Incidencias de datos
26. Informe de incidencia
27. Pipeline DTAP

1. Introducción

Las Partes desean gestionar cualitativamente las expectativas y obligaciones mutuas en relación con la ejecución de los servicios descritos en el Contrato. El éxito de cualquier colaboración depende de una cooperación mutua adecuada y oportuna. Es importante, entre otras cosas, que las Partes se comuniquen claramente entre sí, compartiendo la información (relevante) de manera oportuna.

Este SLA establece los acuerdos para la ejecución del Servicio.

Contrato - Las Partes han celebrado un Contrato para el uso del servicio IA-as-a-Service de Onesurance (en adelante: «Contrato»). Este Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante el «SLA») forma parte de dicho Contrato.

Aplicabilidad - Este SLA se aplica al entorno de producción de la prestación de IA-as-a-Service de Onesurance y los portales e integraciones asociados. Además, si se acuerda, se dispone de un entorno de aceptación; las condiciones correspondientes se indican por separado.

Finalidad del SLA - El SLA establece acuerdos relativos a los parámetros de calidad de la prestación del servicio con el fin de monitorizar e informar sobre la calidad y la ejecución de la prestación del servicio tanto del producto como del soporte.

Modificaciones del SLA vigente - Este SLA es un documento vivo que debe revisarse y actualizarse periódicamente para seguir satisfaciendo las necesidades de ambas Partes. Todas las mejoras se implementan de forma unilateral. Si una modificación puede tener un impacto negativo en el Cliente, Onesurance lo hará de forma consultada y solo lo implementará tras la aprobación del Cliente.

Definiciones - Los términos en mayúscula utilizados en el presente tendrán el significado siguiente o el significado definido en otras partes de este documento:

Aceptación
la aprobación definitiva y por escrito del Cliente de (componentes de) el/los Servicio(s).

Tiempo de resolución
el tiempo medido y registrado por el Proveedor (incluido el Tiempo de respuesta) entre el momento de la notificación de la Incidencia al Proveedor y la comunicación del Proveedor al Cliente de que la Incidencia ha sido resuelta.

Copia de seguridad
una copia de archivos y datos almacenados en un soporte de datos para permitir la restauración de dicha información en caso de fallo del sistema, pérdida de datos u otras calamidades.

Disponibilidad
un período expresado como porcentaje del tiempo total medido durante un mes natural completo, durante el cual un Servicio está disponible en las condiciones correctas.

Brecha de datos
una violación de la confidencialidad y/o la integridad y/o la Disponibilidad de datos personales por la que personas no autorizadas hayan obtenido acceso no intencionado o ilícito a datos personales (de clientes).

Tiempo de inactividad
el período durante el cual el Servicio no es accesible o no responde en absoluto.

Incidencia
una interrupción, desviación, alteración, reducción de la Disponibilidad o reducción de la velocidad de un servicio, recurso o producto acordado.

Proveedor
Onesurance.

Cliente
el cliente de Onesurance.

RPO (Recovery Point Objective)
el período máximo durante el cual es aceptable la pérdida de datos en caso de calamidad.

RTO (Recovery Time Objective)
el tiempo máximo entre una Incidencia y la disponibilidad de la funcionalidad de nuevo.

IA-as-a-Service
la aplicación de Onesurance que se pone a disposición de los Usuarios autorizados a través de Internet.

2. IA-as-a-Service general

El Proveedor pone a disposición su IA-as-a-Service a través de Internet y proporciona el mantenimiento técnico y la gestión técnica de los Servicios entregados. El Proveedor pone sus productos a disposición desde centros de datos ubicados dentro de la Unión Europea. Para hacer uso de ello, el Cliente debe garantizar lo siguiente:

- Una conexión a Internet estable con una velocidad mínima de 5 Mbps;
- Navegador Chrome, con las últimas actualizaciones instaladas;
- Una resolución mínima de 1600 x 900 combinada con una escala del 100%.

---

3. Gestión técnica por Onesurance

El mantenimiento y la gestión técnica son proporcionados por el Proveedor. Esto incluye: Gestión de infraestructura, Gestión de datos, Gestión de seguridad, Cumplimiento y auditorías y Optimizaciones de rendimiento. El Proveedor también proporciona la entrega de nuevas funcionalidades en la aplicación.

Infraestructura - Gestión de la infraestructura de hardware, como alojamiento, servidores y almacenamiento, necesaria para dar soporte a la aplicación IA-as-a-Service.

Gestión de datos - Gestión de los datos almacenados y procesados por la aplicación IA-as-a-Service. Esto incluye la implementación, gestión y verificación de los procedimientos de copia de seguridad y recuperación, asegurando la integridad de los datos y el cumplimiento de los requisitos de protección de datos.

Gestión de seguridad - Implementación y mantenimiento de medidas de seguridad para proteger la aplicación IA-as-a-Service frente a amenazas como hackers, malware y brechas de datos.

Cumplimiento y auditorías - Cumplimiento de los requisitos legales y sectoriales de conformidad, como el RGPD, y estándares relativos a la seguridad de la información y ciberseguridad. El Proveedor coopera con auditorías anuales y pruebas de penetración.

---

4. Rendimiento de la aplicación

En condiciones óptimas, aspiramos al siguiente rendimiento, excluyendo el mantenimiento programado y la fuerza mayor, sobre la base de mejor esfuerzo:

Tipo	Punto de medición	Momento de medición	Estándar de rendimiento	Estándar
Disponibilidad	Porcentaje de actividad	Mensual	95% de disponibilidad	90%
Velocidad	Tiempo de carga del frontend	Al cargar la página	3 seg	90%
Tiempo de recuperación	Tiempo para resolver interrupciones críticas	Tras una interrupción crítica	48 horas	90%

5. Disponibilidad del entorno de producción IA-as-a-Service

El Proveedor se compromete a una Disponibilidad de al menos el 95% para su IA-as-a-Service, reducida por la No Disponibilidad Planificada. La Disponibilidad se calcula por mes natural según la fórmula:

Uptime = { (T – D) / T } × 100%
T = Ventana de Servicio por mes
D = No Disponibilidad Total (Tiempo de inactividad)
El Tiempo de inactividad dentro de una Ventana de Mantenimiento queda excluido.

6. Disponibilidad del entorno de aceptación IA-as-a-Service

Si el Cliente lo desea, el Proveedor ofrece la posibilidad de configurar un entorno de aceptación. El Proveedor se compromete a una Disponibilidad del entorno de aceptación de al menos el 85% para su IA-as-a-Service, reducida por la No Disponibilidad Planificada. La Disponibilidad del entorno de aceptación es inferior a la del entorno de producción porque periódicamente se despliegan escenarios de prueba para nuestros Socios.

---

7. Medición de la Disponibilidad

Para medir la Disponibilidad de forma proactiva, el Proveedor utiliza monitorización de servidores, monitorización de la actividad y carga del IA-as-a-Service, y el número de comprobaciones de inicio de sesión exitosas en el IA-as-a-Service. Bajo solicitud, se puede generar un informe de información no sensible como el porcentaje de Disponibilidad.

---

8. Monitorización del entorno

Nuestras soluciones IA-as-a-Service y los portales asociados, así como la infraestructura, se monitorizan 24×7. Si se producen interrupciones en la infraestructura o aplicación subyacente, el Proveedor recibe una notificación automatizada e intenta resolver la interrupción de inmediato.

Descripción	Disponibilidad	Observación
Ventana de Servicio	8:30 – 17:30 lun. a vie.	Excluyendo Ventana de Mantenimiento
Ventana de Mantenimiento	Anunciada y planificada	Si es necesario, con aviso previo
Estándar de Disponibilidad	95%	Por mes dentro de la Ventana de Servicio

Las actualizaciones de seguridad se implementan de acuerdo con los siguientes plazos:

Calificación	Plazo	Explicación
No crítica	< 3 meses	Sin impacto en el negocio
Prioridad media	< 1 mes	Impacto mínimo en el negocio, sin riesgo de brecha de datos
Prioridad alta	Inmediatamente, < 72 horas	Posible impacto en el negocio
Crítica	Inmediatamente, < 48 horas	Impacto significativo en el negocio

9. Responsabilidades de pruebas tras el mantenimiento

El Proveedor es responsable del tiempo de actividad de la aplicación y de la tecnología. Tras el mantenimiento, el Proveedor realizará una comprobación del funcionamiento de las funcionalidades. Es responsabilidad del Proveedor realizar una prueba funcional después de una actualización para verificar que la funcionalidad sigue operando como se pretendía originalmente.

10. Servicios de soporte

El Proveedor ofrece soporte para su IA-as-a-Service a través del Soporte del Proveedor para responder y gestionar solicitudes de servicio (Solicitudes). Las solicitudes de servicio solo pueden ser presentadas por la dirección de proyectos del Cliente.

Servicio de Service Desk	Días	Período
Soporte: support@onesurance.ai	lun. a vie.*	08:30–17:30

** Excluyendo días festivos*

11. Alcance y tipos de Solicitudes

El tipo principal de Solicitud cubierta por el SLA es una Incidencia. Esto incluye tres categorías: Incidencias, Incidencias de privacidad y seguridad e interrupciones, y Solicitudes de corrección.

Las Solicitudes secundarias no están cubiertas por las condiciones del SLA pero son gestionadas por el Proveedor. Estas incluyen: Solicitudes de restauración, Preguntas, Consultoría, Solicitudes de Cambio (RFC) y otras consultas.

12. Reclamaciones y matriz de comunicación

Si existen reclamaciones sobre la prestación del servicio, estas pueden comunicarse al Customer Success Manager asignado del Proveedor. El Soporte registra la Reclamación y la asigna a un gestor. El Cliente se mantiene informado del progreso.

13. Gestión de incidencias

El objetivo de la gestión de incidencias es garantizar que la aplicación vuelva a estar operativa lo antes posible. Las incidencias se gestionan sobre la base de Prioridad y plazo.

Descripción	Urgencia	Ejemplo
Prio 1	Crítica	Los Servicios ya no son utilizables y no es posible una solución alternativa.
Prio 2	Alta	La ejecución normal de parte del Servicio no es posible; el impacto es significativo.
Prio 3	Media	Los Servicios no son completamente funcionales pero no hay impacto adicional en el negocio.
Prio 4	Baja	Una Incidencia que se produce sin impacto en el negocio.

14. Tiempo de respuesta y resolución

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Estándar
Prio 1: crítica (en horario de oficina)	< 60 minutos	< 48 horas	95%
Prio 2: alta (en horario de oficina)	< 4 horas	< 72 horas	95%
Prio 3: media (en horario de oficina)	< 1 día hábil	< 20 días hábiles*	95%

** Los errores de Prio 3 generalmente se resuelven con mayor rapidez, pero cuando se requiere trabajo de desarrollo, este se planifica para el siguiente sprint y se entrega.*

15. Gestión de cambios

Los cambios dentro del entorno de la aplicación se organizan en 3 categorías: (1) Cambios para optimizar la aplicación a nivel funcional y/o técnico iniciados por el Proveedor; (2) Solicitudes clasificadas como RFC a petición del Cliente; (3) Cambios Estándar que no tienen impacto en la funcionalidad existente.

---

16. Versión de software

El Proveedor utiliza integración continua, lo que permite desplegar cambios con mayor urgencia directamente en el entorno de producción. Al entregar una versión, el Proveedor publica la documentación de la versión en un plazo máximo de 1 semana después del lanzamiento.

---

17. Requisitos legales

El Proveedor está vinculado por las leyes y normativas vigentes. Adaptamos nuestro software a estas de manera oportuna, de modo que el Cliente también pueda cumplir a tiempo. Estos cambios legales se entregan a través de una versión de software en el IA-as-a-Service.

---

18. Gestión de problemas

El objetivo de la gestión de problemas es reducir la probabilidad y el impacto de las Incidencias identificando las causas actuales y potenciales de las Incidencias, y gestionando soluciones alternativas y errores conocidos. El Proveedor analiza periódicamente el número de informes recibidos y reconoce tendencias que pueden indicar Problemas estructurales.

---

19. Seguridad y alojamiento

El Proveedor hace todo lo posible para mantener seguros sus Servicios mediante medidas de seguridad desde la infraestructura hasta la aplicación. En caso de una violación de seguridad, el Proveedor se reserva el derecho de desactivar inmediatamente el IA-as-a-Service para limitar los daños potenciales.

Tratamiento de datos - El Proveedor, como encargado del tratamiento, nunca procesa datos para fines distintos de los acordados y para los que exista una base jurídica. Los datos personales no se almacenan, tratan ni hacen accesibles fuera de la Unión Europea. Esto se aplica también a las copias de seguridad, los registros (logging), los prompts y las entradas y salidas de los modelos. El Servicio se aloja en los servicios en la nube Microsoft Azure. La relación de subencargados del tratamiento utilizados con carácter general figura en nuestro Trust Center.

20. Redundancia y copia de seguridad

Para las copias de seguridad, Onesurance utiliza la política de copias de seguridad proporcionada por Microsoft Azure. Las copias de seguridad del centro de datos primario se realizan según el siguiente calendario:

Tipo de copia	Entorno	Tipo	Frecuencia	Período de retención
Todas las bases de datos, configuraciones y datos de aplicación	Producción	Completa	Diaria	1 semana
Base de datos	Producción	Diferencial	Cada 24 horas	4 semanas
Base de datos	Producción	Transaccional	Cada 10 min.	3 meses

Servicio	Nivel de servicio
Ubicación de archivo	Basado en Zone Redundant Storage
Ventana de copia de seguridad	Fuera del horario de oficina
RPO	8 horas laborables
RTO	24 horas
Ubicación	Unión Europea

21. Arquitectura técnica

Los entornos IA-as-a-Service se despliegan utilizando una combinación de Azure DevOps, Azure Machine Learning, Azure App Service y Terraform. Para probar los cambios en el modelo y la API de forma segura, existen dos endpoints (URLs) para la API que pueden utilizarse a través de la funcionalidad «deployment slots» de Azure App Service.

22. Monitorización, detección

El Proveedor dispone de monitorización y detección activas tanto en servidores como en software. Esto significa que se mantiene una vigilancia activa frente a posibles intentos de acceso no autorizados por parte de actores malintencionados. En caso de irregularidades, se envía inmediatamente una alerta automatizada al Soporte. Estas alertas se tratan siempre como una Incidencia de Prio 1.

23. Seguridad de la información

La seguridad de la información es un elemento importante dentro del Proveedor. Dado que se almacena y procesa información sensible, se han implementado una serie de procesos importantes para salvaguardar la integridad de los datos.

24. Estructura de seguridad de la información

El Proveedor trabaja activamente en la seguridad de la información y su supervisión. El rol de Delegado de Protección de Datos es un cargo ejecutivo e interno. El Delegado de Protección de Datos garantiza la correcta implementación y supervisión de las leyes y normativas aplicables y, junto con la dirección de Onesurance, elabora la política de seguridad de la información.

25. Incidencias de datos

Cuando se sospecha de una brecha de datos, el Delegado de Protección de Datos interviene de inmediato. El Delegado de Protección de Datos investiga la Incidencia notificada junto con los Responsables de Ingeniería y Machine Learning e informa al Cliente sin dilación indebida y, a más tardar, dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento o a la sospecha razonable de un incidente de seguridad o de una brecha de datos. El Proveedor colaborará en la notificación a la autoridad de control y a los interesados.

---

26. Informe de incidencia

Cuando se ha producido una brecha de datos, se elabora un informe de incidencia que se comparte con el informante de la Incidencia y con todas las partes interesadas implicadas en la Incidencia. Un informe de incidencia consta de la documentación del Problema, la causa, el impacto y la resolución.

---

27. Pipeline DTAP

Si se acuerda con el Cliente, el Proveedor utilizará la metodología DTAP para el desarrollo de software. De esta manera, se establece una clara distinción entre los diferentes entornos. Se utilizan entornos y bases de datos separados, de modo que no pueda producirse ninguna incidencia de datos por la mezcla de datos entre los diferentes entornos.
