



ANEXO DE CONDICIONES DEL SERVICIO DE IA CONVERSACIONAL

La plataforma de IA Conversacional de Soprano Design es un servicio por suscripción para ofrecer soluciones de chatbot, automatización robótica de procesos (RPA), chat en vivo y emisión de tickets (el “Servicio de IA Conversacional” o los “Servicios”). Nuestros Servicios incluyen paquetes de implementación para permitir la integración de fuentes externas de datos, el desarrollo de conversaciones y la creación de preguntas frecuentes. El presente Anexo de Condiciones del Servicio de IA Conversacional prevalece sobre los demás documentos contractuales en la medida en que exista alguna discrepancia.

1. Detalles del servicio

- 1.1. Le proporcionaremos los planes del Servicio de IA Conversacional y el paquete de complementos e implementación seleccionado en el Formulario de Solicitud.
- 1.2. Cuando haya seleccionado la implementación personalizada, los detalles de los servicios se formalizarán en un Plan de Trabajo independiente.
- 1.3. Podemos actualizar los términos de nuestro Anexo de Condiciones del Servicio de IA Conversacional en cualquier momento. Tomaremos las medidas razonables para notificarle cualquier cambio sustancial, mediante un aviso en nuestro sitio web, en nuestro portal de servicios o a través de nuestras facturas.

2. Material de terceros

- 2.1 El Sistema puede interactuar con sitios web, canales de comunicación y aplicaciones suministrados por terceros (Soluciones de Terceros). Usted reconoce que su uso de dichas Soluciones de Terceros es exclusivamente bajo su propio riesgo; no hacemos ninguna recomendación, declaración, garantía o compromiso y no tendremos ninguna responsabilidad u obligación en relación con ellas.

Su uso de las Soluciones de Terceros está sujeto a sus términos y condiciones, que usted deberá revisar. Usted reconoce que su acuerdo con el proveedor externo rige la Solución de Terceros, y acepta cumplir los términos y condiciones relacionados con dichas Soluciones de Terceros. Usted entiende que la responsabilidad sobre dichas Soluciones de Terceros recae exclusivamente en los proveedores externos de las mismas, incluyendo su tiempo de actividad y disponibilidad, y que nosotros no nos haremos responsables por ningún tiempo de inactividad o retraso asociado con estas Soluciones de Terceros. Aparte del Sistema y los Servicios que ofrecemos, no somos responsables de la provisión de ningún software middleware adicional u otra plataforma de cualquier tipo, cuya provisión es totalmente su responsabilidad.

- 2.2 Si decide conectar nuestros Servicios a un modelo de lenguaje grande (“LLM”) propiedad de un tercero, este LLM se considerará una Solución de Terceros y no forma parte de los Servicios. Usted o el proveedor externo conservarán la plena responsabilidad sobre el LLM, incluyendo todas las obligaciones de seguridad y privacidad relacionadas y la seguridad del modelo de IA con respecto a los datos transferidos o utilizados por el LLM. Al activar esta conexión, usted nos autoriza a transferir datos, incluyendo Datos Personales, al LLM para facilitar la integración funcional.
- 2.3 Si proporcionamos algún software de código abierto, lo indicaremos y pondremos a disposición en nuestro portal de clientes y podrá utilizarse de acuerdo con los términos y condiciones de la licencia específica en virtud de la cual se distribuye, pero entre nosotros y usted se proporciona “tal cual”.

3.1 No debe utilizar el Servicio y usted es totalmente responsable de garantizar que los terceros que utilicen el Servicio (incluyendo sus Usuarios Finales) no lo utilicen para crear, almacenar, acceder, transferir a ningún tercero o distribuir de otro modo cualquier material que:

- 3.2 En caso de incumplimiento de la cláusula 3.1, podemos desactivar su acceso a los Servicios y/o suspender los Servicios.

- a) sin perjuicio de ninguna otra obligación, cumplir nuestras instrucciones razonables en relación con el uso del Sistema y los Servicios descritas en la Documentación;
- b) proporcionar la información y asistencia que podamos requerir razonablemente para cumplir nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en virtud de nuestro Contrato con usted;
- c) garantizar que toda la información que se nos proporcione sea completa y exacta;
- d) cumplir con nuestra Política de Uso Aceptable y sus posibles modificaciones, tal como aparezca publicada en nuestro sitio web;
- e) notificarnos sin demora cualquier problema y/o resultado inesperado que surja de su uso de los Servicios, incluyendo la Función de IA Generativa;
- f) utilizar los Servicios de forma responsable y ética en todo momento y de acuerdo con todas las leyes aplicables vigentes en cada momento;
- g) dedicar tiempo y paciencia razonables a comprender cómo hacer funcionar los Servicios y garantizar que solo el personal que haya revisado adecuadamente la Documentación haga funcionar los Servicios. Si tiene alguna duda sobre el funcionamiento de los Servicios, incluyendo la Función de IA Generativa, deberá planteárnosla tan pronto como sea posible y por escrito.



3.4 Debe proporcionar cualquier información, instrucciones y asistencia relevantes, incluyendo el acceso razonable y la cooperación de su personal para que podamos implementar el Sistema. Tendremos derecho, a nuestra entera discreción, a incorporar en los Servicios, incluyendo la Función de IA Generativa, un medio para registrar información sobre su funcionamiento.

3.5 Sin carácter limitativo, usted declara y garantiza que:

- a) cumple y seguirá cumpliendo con toda la legislación en materia de protección de datos aplicable con respecto a su uso de los Servicios y el tratamiento de datos personales;
- b) ha obtenido y seguirá obteniendo todos los consentimientos, licencias y permisos en relación con los datos personales que utilice en los Servicios; e
- c) implementará, en todo momento, una supervisión humana adecuada del uso de los Servicios, incluyendo la Función de IA Generativa. Usted deberá revisar y validar todo el contenido generado por los Servicios antes de su uso. No seremos responsables de ningún error, inexactitud o problema legal derivado del contenido generado por los Servicios.

4. Exclusiones

4.1 Proporcionamos el Sistema sin ninguna responsabilidad, garantía ni obligación con respecto a los siguientes asuntos:

- a) el uso de los Servicios por parte de sus Usuarios finales;
- b) la introducción de los Datos del Cliente;
- c) la ejecución de copias de seguridad de los Datos del Cliente;
- d) el incumplimiento por su parte de cualquiera de las responsabilidades establecidas en las cláusulas 3.3 y 3.4;
- e) a menos que se especifique lo contrario en el Plan de Trabajo, la integración de los Servicios con cualquier software o sistema utilizado por el Cliente o sus Usuarios finales;

- f) errores o defectos no sustanciales en los Servicios;
- g) compatibilidad de los Servicios con cualquier software o hardware en particular, a menos que lo hayamos acordado entre nosotros; y
- h) que los Servicios satisfarán las necesidades individuales que usted tenga, independientemente de si dichas necesidades se nos han comunicado o no.

4.2 Usted reconoce que los servicios que prestamos, incluyendo la Función de IA Generativa, son soluciones "listas para usar" (*off-the-shelf*) puestas a disposición de nuestros clientes en general y que no ponemos a disposición un servicio personalizado específicamente para sus requisitos individuales. Nuestros Servicios no han sido entrenados ni probados para ningún uso particular por su parte, y no se otorgan garantías ni compromisos adicionales con respecto al funcionamiento, la adecuación, el entrenamiento o las pruebas de los Servicios para el fin previsto. Quedan excluidas todas las garantías, condiciones o términos relativos a la idoneidad para un fin particular o sobre calidad satisfactoria.

5. Propiedad intelectual y privacidad

5.1 Cuando haya proporcionado diseños o especificaciones para la modificación del Sistema, a petición suya e independientemente de si nos ha pagado algún Cargo para hacerlo:

- a) los Derechos de Propiedad Intelectual del Sistema modificado serán de nuestra propiedad exclusiva (en la medida en que dichos derechos no sean ya de nuestra propiedad) y por el presente usted cede todos y cada uno de los derechos que pueda tener sobre los mismos y renuncia o procurará la renuncia a todos y cada uno de los derechos morales sobre los mismos; y



- b) garantiza que el uso de dichos diseños o especificaciones para la modificación del Sistema no infringirá los derechos de ningún tercero.
- 5.2 Los Datos del Cliente seguirán siendo de su propiedad en todo momento. No tenemos control rutinario sobre los Datos del Cliente alojados como parte de la prestación de los Servicios y no supervisaremos activamente ni tendremos acceso a su contenido, excepto en circunstancias en las que el acceso sea necesario para el mantenimiento, la resolución de problemas, el cumplimiento de la legislación aplicable o la investigación de posibles anomalías en el uso de los Servicios. Dada la naturaleza del aprendizaje automático y las herramientas de IA, usted reconoce que el Resultado puede no ser exacto, puede no reflejar las Entradas y puede no ser adecuado para el propósito para el cual usted pretende utilizar los Resultados. Usted es el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, relevancia y legalidad de los Datos del Cliente, incluyendo las Entradas y los Resultados, y de que su uso cumpla con todas las leyes, principios y Derechos de Propiedad Intelectual aplicables. El tipo y el alcance de los Datos del Cliente se describirán en el Plan de Trabajo.
- 5.3 No estamos obligados a proporcionarle ninguna ayuda para extraer, transferir o recuperar ningún dato, ya sea durante o después del Plazo de Duración, aunque podemos hacerlo como parte de los Servicios que acordemos con usted o, de otro modo, proporcionar esta función cuando sea oportuno. Usted reconoce que es el responsable último de mantener copias de seguridad y copias de los Datos del Cliente, incluyendo cuando sea necesario para garantizar la continuidad de sus negocios.
- 5.4 Sin perjuicio de cualquier otra disposición de este Anexo de Condiciones del Servicio de IA Conversacional y del Contrato, usted nos permite extraer datos agregados y anonimizados del Sistema, incluyendo los Datos del Cliente y los Datos Personales, para nuestros propios fines empresariales de desarrollo y mejora del Sistema; y proporcionar dichos datos estadísticos anonimizados y agregados a terceros siempre que no se revele información personal identificable.
- 5.5 Usted reconoce que el Servicio está alojado y que todos los Datos del Cliente se almacenarán en una infraestructura basada en la nube dentro del Espacio Económico Europeo, a menos que su empresa tenga su sede en el Reino Unido, en cuyo caso el Servicio y sus Datos del Cliente se alojarán en una infraestructura basada en la nube ubicada en el Reino Unido.
- 5.6 Usted nos concede el derecho a utilizar datos agregados y anonimizados del Sistema en materiales de marketing, ventas, finanzas, posibles transacciones y relaciones públicas y otras comunicaciones.

6. Definiciones

Reglamento/s de IA se refiere a cualquier estatuto, ley, reglamento, guía, principios normativos u otros requisitos presentes o futuros que sean aplicables al desarrollo, la implementación o el uso de los Servicios, incluyendo, entre otros, la Ley de IA de la UE y los Principios Normativos sobre IA del Reino Unido.



Datos del Cliente se refiere a todos los datos, información y conversaciones de los Usuarios finales cuando interactúan con el Sistema, y otros materiales en cualquier forma cargados o introducidos en el Sistema, o extraídos de éste, por o en nombre del Cliente o sus Usuarios finales.

Documentación se refiere al documento que ponemos a su disposición y que establece una descripción de los Servicios y las instrucciones para el usuario de los Servicios y el Sistema.

Usuario final se refiere a cualquier persona, ya sea su empleado, contratista o relacionada de otro modo, autorizada por usted para utilizar su cuenta.

Ley de IA de la UE se refiere al Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024.

Función de IA Generativa se refiere a nuestra funcionalidad de inteligencia artificial que utiliza modelos de aprendizaje automático especializados para generar texto similar al humano en reacción a comandos (o instrucciones / *prompts*) ejecutados por los usuarios, con posibles expansiones futuras para incluir otros tipos de contenido como audio, imágenes, vídeo o código informático. La funcionalidad de IA Generativa no es obligatoria y requiere que su representante autorizado la active para ponerla a disposición de sus usuarios. Los Servicios pueden utilizarse sin activar la Función de IA Generativa.

Entradas se refiere a cualquier contenido, material, texto, instrucciones, datos e información (incluyendo la información personal) que cargue, introduzca, publique, transfiera o proporcione o ponga a disposición de otro modo para su tratamiento por o a través de la Función de IA Generativa.

Software de Código Abierto se refiere a software con alguna forma de licencia de código abierto según se describe en la Documentación, o cualquier programa similar incluido o utilizado en los Servicios o el Sistema.

Resultado/s se refiere a la información, datos, materiales, texto, obras u otro contenido generado y devuelto a usted a través de la funcionalidad de IA Generativa como resultado de las Entradas.

Servicio/s se refiere a la prestación de cualquier servicio alojado de Soprano según se describe en el Formulario de solicitud y/o Plan de Trabajo, o adiciones o enmiendas a los mismos, que incluye la prestación del Sistema, pero excluye cualquier Solución de Terceros.

Plan de Trabajo o SOW se refiere al plan de trabajo y/o presupuesto que le proporcionamos donde se describen los Servicios que incorporan y están sujetos a este Anexo de Condiciones del Servicio de IA Conversacional y al Contrato.

Sistema se refiere a nuestra infraestructura de chatbot basada en la nube, plataforma de mensajería, análisis de datos y generación de informes que incorpora el NLP de Soprano, excluidos cualquier otra Solución de Terceros y/o servicios conectados.

Soluciones de Terceros se refiere a cualquier producto, servicio, canal o plataforma proporcionados por entidades distintas de nosotros o nuestras filiales, que puedan integrarse con, accederse a través de o utilizarse junto con nuestros Servicios.

Última actualización: 31 de enero de 2025