INEIRA

Acuerdo de Tratamiento de Datos

INEIRA Solutions B.V.

Versión 1.5
Fecha de entrada en vigor: 1 de octubre de 2026

El presente Acuerdo de Tratamiento de Datos (“DPA”) forma parte de las Condiciones del Servicio de INEIRA o de cualquier otro contrato que regule el uso por el Cliente de la plataforma INEIRA y de los servicios relacionados (el “Contrato”), celebrado entre:

a) INEIRA Solutions B.V., con domicilio social en Achtseweg Zuid 159R, 5651 GW Eindhoven, Países Bajos, inscrita en la Cámara de Comercio neerlandesa (Kamer van Koophandel) con el número 99990547 (“INEIRA Solutions”, “Encargado del Tratamiento”, “nosotros”, “nos”, “nuestro”), que presta los Servicios bajo el nombre de producto y plataforma “INEIRA”; y
b) la entidad que acepta el presente DPA (“Cliente”, “Responsable del Tratamiento”, “usted”, “su”).

El presente DPA se aplica cuando INEIRA Solutions trata Datos Personales por cuenta del Cliente en relación con los Servicios. Los términos con mayúscula inicial que no se definan en el presente DPA tendrán el significado que se les atribuye en el Contrato.

1. DEFINICIONES

1.1 **“Legislación de Protección de Datos Aplicable”** significa toda la legislación en materia de protección de datos y privacidad aplicable al tratamiento de Datos Personales en virtud del presente DPA, incluidos, cuando proceda, el RGPD y el RGPD del Reino Unido.

1.2 **“Responsable del Tratamiento”, “Encargado del Tratamiento”, “Datos Personales”, “Interesado”, “Violación de la Seguridad de los Datos Personales”, “Tratamiento” y “Autoridad de Control”** tienen el significado que se les atribuye en la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

1.3 **“Datos Personales del Cliente”** significa los Datos Personales incluidos en los Datos del Cliente que INEIRA Solutions trata por cuenta del Cliente en virtud del Contrato.

1.4 **“RGPD”** significa el Reglamento (UE) 2016/679.

1.5 **“RGPD del Reino Unido”** significa el RGPD tal como ha sido incorporado al ordenamiento jurídico del Reino Unido en virtud de la European Union (Withdrawal) Act 2018, en su versión modificada.

1.6 **“Medidas de Seguridad”** significa las medidas técnicas y organizativas descritas en el Anexo 2.

1.7 **“Servicios”** significa la plataforma INEIRA y los servicios relacionados que INEIRA Solutions pone a disposición en virtud del Contrato, incluidos INEIRA Conversation Practice e INEIRA Instructor.

1.8 **“Subencargado del Tratamiento”** significa cualquier encargado del tratamiento contratado por INEIRA Solutions para tratar Datos Personales del Cliente.

2. ÁMBITO Y FUNCIONES

2.1 Objeto

INEIRA Solutions ofrece una plataforma de aprendizaje conversacional asistida por IA (INEIRA) que trata Datos Personales del Cliente para prestar los Servicios, incluidos simulaciones de juego de roles basadas en voz, lecciones interactivas basadas en contenidos de formación, transcripción, puntuación, comentarios, paneles de progreso, análisis, medición del uso, atención al cliente y seguridad de la plataforma.

2.2 Funciones de las Partes

a) El Cliente actúa como Responsable del Tratamiento respecto de los Datos Personales del Cliente, salvo que el propio Cliente actúe como Encargado del Tratamiento por cuenta de un responsable del tratamiento tercero (un "Responsable Principal"), en cuyo caso el Cliente actúa como Encargado del Tratamiento e INEIRA Solutions actúa como subencargado del tratamiento.

b) INEIRA Solutions actúa como Encargado del Tratamiento (o como subencargado del tratamiento, según corresponda) respecto de los Datos Personales del Cliente.

c) Cuando el Cliente actúe como Encargado del Tratamiento por cuenta de un Responsable Principal, el Cliente declara y garantiza que ha sido debidamente autorizado por el Responsable Principal para designar a INEIRA Solutions como subencargado del tratamiento, que el Responsable Principal ha aceptado condiciones de tratamiento coherentes con el presente DPA y que el Cliente informará sin demora a INEIRA Solutions si las instrucciones del Responsable Principal difieren sustancialmente de las del Cliente en virtud del presente DPA.

2.3 Instrucciones del Cliente

El Cliente instruye a INEIRA Solutions para que trate los Datos Personales del Cliente únicamente en la medida necesaria para prestar los Servicios y en la medida en que lo permitan el Contrato y el presente DPA. La configuración de los Servicios por parte del Cliente, incluida la determinación de qué puntuaciones, resultados y preguntas de las lecciones son visibles para los responsables de equipo y los Usuarios Administradores, forma parte de las instrucciones del Cliente.

2.4 Detalles del Tratamiento

El objeto, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, las categorías de Interesados y las categorías de Datos Personales se describen en el Anexo 1.

2.5 Ausencia de tratamiento biométrico y de entrenamiento de modelos

INEIRA Solutions no utiliza grabaciones de voz para crear huellas vocales u otros identificadores biométricos y no utiliza los Servicios para identificar a personas por su voz. INEIRA Solutions no utiliza Datos Personales del Cliente para entrenar, ajustar o mejorar de cualquier otro modo modelos de IA generales, salvo con la aceptación expresa y por escrito del Cliente (opt-in) o en forma de estadísticas agregadas y anonimizadas, según lo establecido en las Condiciones del Servicio.

3. TRATAMIENTO CONFORME A INSTRUCCIONES DOCUMENTADAS

3.1 INEIRA Solutions trata los Datos Personales del Cliente únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, incluso en lo relativo a las transferencias de Datos Personales del Cliente a un tercer país o a una organización internacional, salvo que esté obligada a ello en virtud de la legislación aplicable. Cuando la ley obligue a INEIRA Solutions a tratar Datos Personales del Cliente al margen de las instrucciones del Cliente, INEIRA Solutions informará al Cliente de dicha exigencia legal antes del tratamiento, salvo que la ley prohíba tal información.

3.2 INEIRA Solutions informará al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe la Legislación de Protección de Datos Aplicable. El Cliente sigue siendo responsable de garantizar que sus instrucciones sean lícitas.

4. CONFIDENCIALIDAD

4.1 INEIRA Solutions garantiza que las personas autorizadas para tratar Datos Personales del Cliente están sujetas a obligaciones de confidencialidad, ya sea por contrato o por ley, y que tratan los Datos Personales del Cliente únicamente en la medida necesaria para prestar los Servicios.

5. SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO

5.1 INEIRA Solutions aplica y mantiene medidas técnicas y organizativas apropiadas destinadas a proteger los Datos Personales del Cliente contra su destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, y contra la comunicación o el acceso no autorizados a los Datos Personales del Cliente. INEIRA Solutions gestiona un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado conforme a la norma ISO 27001. Las Medidas de Seguridad se describen en el Anexo 2.

5.2 El Cliente reconoce que los requisitos de seguridad dependen del estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como de los riesgos para las personas.

5.3 El Cliente reconoce que, pese a la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, ningún método de transmisión por internet ni de almacenamiento electrónico es completamente seguro. INEIRA Solutions no garantiza que los Datos Personales del Cliente estén protegidos frente a accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones, y no será responsable de dichos incidentes salvo en la medida exigida por la Legislación de Protección de Datos Aplicable o según lo establecido en el Contrato.

6. SUBENCARGO DEL TRATAMIENTO

6.1 **Subencargados del Tratamiento autorizados.** El Cliente otorga a INEIRA Solutions una autorización general para contratar Subencargados del Tratamiento que traten Datos Personales del Cliente con el fin de prestar los Servicios. Los Subencargados del Tratamiento contratados en la fecha de entrada en vigor del presente DPA se enumeran en el Anexo 3.

6.2 **Obligaciones de los Subencargados del Tratamiento.** Cuando INEIRA Solutions contrate a un Subencargado del Tratamiento, garantizará que este quede sujeto a obligaciones de protección de datos que no ofrezcan menos protección que las previstas en el presente DPA, incluidas obligaciones adecuadas de confidencialidad y seguridad. INEIRA Solutions sigue siendo responsable del cumplimiento de sus Subencargados del Tratamiento.

6.3 **Modificaciones y notificación.** INEIRA Solutions mantiene actualizada la lista del Anexo 3 y pone a disposición la lista vigente previa solicitud a través de legal@ineira.com. INEIRA Solutions notificará por escrito al Cliente, con al menos treinta (30) días de antelación, cualquier incorporación o sustitución prevista de un Subencargado del Tratamiento.

6.4 **Derecho de oposición (aplicable en la UE y el Reino Unido).** El Cliente podrá oponerse a un Subencargado del Tratamiento nuevo o sustituto por motivos razonables de protección de datos, notificándolo por escrito a INEIRA Solutions en un plazo de catorce (14) días a partir de la recepción de la notificación prevista en la Sección 6.3 e indicando dichos motivos. Si el Cliente no se opone en dicho plazo, se considerará que ha aceptado al nuevo Subencargado del Tratamiento. Si el Cliente se opone y las partes no pueden resolver la oposición de buena fe en un nuevo plazo de catorce (14) días, el Cliente podrá resolver los Servicios afectados mediante notificación por escrito, sin penalización, en un plazo de treinta (30) días a partir de la finalización de dicho plazo.

7. ASISTENCIA AL CLIENTE

7.1 **Solicitudes de los Interesados.** Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, INEIRA Solutions presta una asistencia razonable al Cliente para que este pueda responder a las solicitudes de los Interesados para el ejercicio de sus derechos conforme a la Legislación de Protección de Datos Aplicable. Si INEIRA Solutions recibe directamente una solicitud de este tipo, remitirá al Interesado al Cliente.

7.2 **Asistencia en materia de seguridad y cumplimiento.** INEIRA Solutions presta una asistencia razonable al Cliente en relación con la seguridad del tratamiento, las notificaciones de Violaciones de la Seguridad de los Datos Personales, las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y las consultas previas a las Autoridades de Control, en cada caso en la medida exigida por la Legislación de Protección de Datos Aplicable y teniendo en cuenta la información de la que disponga INEIRA Solutions.

8. NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

8.1 INEIRA Solutions notificará al Cliente sin dilación indebida y, cuando sea posible, en un plazo de setenta y dos (72) horas, tras tener conocimiento de una Violación de la Seguridad de los Datos Personales que afecte a Datos Personales del Cliente.

8.2 La notificación incluirá, en la medida en que se disponga de ella, información sobre la naturaleza de la Violación de la Seguridad de los Datos Personales, sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para ponerle remedio.

8.3 INEIRA Solutions cooperará con el Cliente y le prestará una asistencia razonable para que el Cliente pueda cumplir sus obligaciones relativas a las violaciones de seguridad conforme a la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

9. SUPRESIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

9.1 Tras la terminación o el vencimiento de los Servicios, INEIRA Solutions, a solicitud por escrito y a elección del Cliente, devolverá o suprimirá de forma segura los Datos Personales del Cliente, salvo que la legislación aplicable exija su conservación. Cuando se exija la conservación, INEIRA Solutions informará al Cliente y no tratará los datos conservados para ninguna otra finalidad.

9.2 La supresión o devolución se completará en un plazo de noventa (90) días a partir de la terminación o el vencimiento de los Servicios, o de la solicitud por escrito del Cliente, si esta fuera posterior, de conformidad con los procesos de conservación y copia de seguridad de INEIRA Solutions. INEIRA Solutions confirmará por escrito su finalización.

10. AUDITORÍAS Y CUMPLIMIENTO

10.1 INEIRA Solutions pone a disposición del Cliente la información razonablemente necesaria para demostrar el cumplimiento del presente DPA.

10.2 El Cliente podrá auditar el cumplimiento del presente DPA en la medida exigida por la Legislación de Protección de Datos Aplicable, con sujeción a las siguientes condiciones:

a) las auditorías se limitan a una por año natural, salvo que se haya producido una Violación de la Seguridad de los Datos Personales confirmada que afecte directamente a Datos Personales del Cliente, en cuyo caso podrá solicitarse una auditoría adicional en un plazo razonable tras la violación;

b) el Cliente notifica la auditoría por escrito con al menos treinta (30) días de antelación, especificando el alcance, el calendario y la duración propuestos;

c) la auditoría se realiza en horario laboral habitual y de forma que se minimicen las interrupciones de las operaciones de INEIRA Solutions;

d) la auditoría se limita a la información pertinente para el tratamiento de Datos Personales del Cliente en virtud del presente DPA;

e) la auditoría está sujeta a obligaciones de confidencialidad adecuadas, y cualquier auditor designado por el Cliente firma un acuerdo de confidencialidad aceptable para INEIRA Solutions antes de acceder a sistemas o información;

f) el Cliente asume los costes razonables de la auditoría, incluidos los costes internos razonables de INEIRA Solutions y cualquier coste de terceros en que se incurra para facilitarla; y

g) INEIRA Solutions podrá atender las solicitudes de auditoría, total o parcialmente, aportando su certificado ISO 27001 vigente y los informes correspondientes, u otras certificaciones o declaraciones de terceros, cuando estos cubran adecuadamente el alcance de la solicitud.

11. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

11.1 Los Datos Personales del Cliente se alojan en centros de datos de Microsoft Azure situados en los Países Bajos, Suecia y Estados Unidos, según se especifica en el Anexo 3. INEIRA Solutions y sus Subencargados del Tratamiento también podrán acceder a los Datos Personales del Cliente desde otros países cuando sea necesario para prestar asistencia y mantener los Servicios.

11.2 Cuando la Legislación de Protección de Datos Aplicable exija garantías para las transferencias internacionales, INEIRA Solutions aplicará garantías adecuadas para transferir lícitamente los Datos Personales del Cliente.

11.3 **Transferencias desde la UE (aplicable en la UE).** Cuando se aplique el RGPD y los Datos Personales del Cliente se transfieran fuera del Espacio Económico Europeo, la transferencia se basará en una decisión de adecuación de la Comisión Europea (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. para los destinatarios certificados) o en las Cláusulas Contractuales Tipo adoptadas por la Comisión Europea.

11.4 **Transferencias desde el Reino Unido (aplicable en el Reino Unido).** Cuando se aplique el RGPD del Reino Unido y los Datos Personales del Cliente se transfieran fuera del Reino Unido, la transferencia se basará en las normas de adecuación del Reino Unido o en el Anexo de Transferencia Internacional de Datos del Reino Unido (UK International Data Transfer Addendum) a las Cláusulas Contractuales Tipo.

12. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

12.1 El Cliente declara y garantiza que ha cumplido y cumplirá la Legislación de Protección de Datos Aplicable en relación con los Datos Personales del Cliente, incluido el hecho de disponer de una base jurídica para recabar, utilizar y comunicar los Datos Personales del Cliente a INEIRA Solutions para su tratamiento.

12.2 El Cliente es responsable de informar a los Usuarios y a otros Interesados sobre el tratamiento de sus Datos Personales en los Servicios, incluido el uso de IA, la grabación y puntuación de las sesiones de práctica y la información visible para los responsables de equipo y los Usuarios Administradores.

12.3 El Cliente es responsable de determinar si los Servicios son adecuados para sus requisitos de cumplimiento normativo, incluidos los Datos Personales del Cliente que envía a los Servicios, y no enviará Datos Personales prohibidos en virtud del Contrato o que requieran una protección reforzada, salvo que se haya acordado expresamente por escrito.

13. RESPONSABILIDAD

13.1 La responsabilidad derivada del presente DPA está sujeta a las limitaciones de responsabilidad establecidas en el Contrato, salvo que la Legislación de Protección de Datos Aplicable disponga otra cosa.

14. CONFLICTO Y ORDEN DE PRELACIÓN

14.1 En caso de conflicto entre el presente DPA y el Contrato en relación con el tratamiento de Datos Personales del Cliente, prevalecerá el presente DPA. Cuando se apliquen las Cláusulas Contractuales Tipo, estas prevalecerán sobre el presente DPA.

15. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

15.1 El presente DPA permanecerá en vigor mientras INEIRA Solutions trate Datos Personales del Cliente por cuenta del Cliente en virtud del Contrato.

16. DISPOSICIONES GENERALES

16.1 **Ausencia de terceros beneficiarios.** El presente DPA no confiere derechos a terceros, salvo que así lo exija la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

16.2 **Modificaciones.** INEIRA Solutions podrá actualizar el presente DPA para reflejar cambios en la legislación, la normativa o los Servicios. Si las modificaciones son sustanciales, INEIRA Solutions lo notificará con una antelación razonable. Las modificaciones no reducirán el nivel de protección de los Datos Personales del Cliente.

16.3 **Legislación aplicable.** El presente DPA se rige por la legislación y la jurisdicción establecidas en el Contrato, salvo que la Legislación de Protección de Datos Aplicable disponga otra cosa.

16.4 **Idioma.** El presente DPA es una traducción de la versión original en inglés. En caso de discrepancia, contradicción o diferencia de interpretación entre la versión en inglés y la presente versión en español, prevalecerá la versión en inglés.

ANEXO 1: DETALLES DEL TRATAMIENTO

A. Objeto

Prestación de los Servicios al Cliente, incluidos la práctica conversacional basada en voz, las lecciones interactivas, la transcripción, la puntuación, los comentarios, los paneles de progreso, el análisis, la medición del uso, la atención al cliente y la seguridad de la plataforma.

B. Duración del Tratamiento

Durante la vigencia del Contrato, más el plazo de supresión o devolución descrito en la Sección 9 y los ciclos de conservación y copia de seguridad de INEIRA Solutions.

C. Naturaleza y Finalidad del Tratamiento

El tratamiento necesario para prestar los Servicios, incluidos la recogida, grabación, transcripción, organización, almacenamiento, análisis y puntuación de las sesiones de práctica, la generación de resultados de formación y lecciones, la medición del uso, la prestación de asistencia, la prevención de abusos y la garantía de la seguridad.

D. Categorías de Interesados

Según determine el Cliente, pueden incluir:

- empleados y contratistas del Cliente;
- alumnos en formación, agentes, responsables de equipo y administradores del Cliente;
- clientes y clientes potenciales del Cliente, cuando estén incluidos en materiales de formación o escenarios; y
- otras personas cuyos Datos Personales estén incluidos en los Datos del Cliente.

E. Categorías de Datos Personales

Según determine el Cliente, pueden incluir:

- nombre, dirección de correo electrónico, función e identificadores de usuario;
- grabaciones de voz y contenido de audio;
- transcripciones, mensajes, instrucciones (prompts), preguntas formuladas durante las lecciones y entradas de los escenarios;
- puntuaciones, comentarios, niveles de progreso y otros resultados de formación;
- materiales de formación cargados por el Cliente, incluidos documentos, imágenes y vídeos;
- datos de uso y metadatos de interacción; y
- comunicaciones de asistencia.

F. Categorías Especiales de Datos Personales

No está previsto su tratamiento. El Cliente no enviará categorías especiales de Datos Personales salvo que se haya acordado expresamente por escrito y se hayan adoptado las garantías adecuadas. Las grabaciones de voz no se tratan con el fin de identificar de manera unívoca a una persona física.

ANEXO 2: MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

INEIRA Solutions mantiene un programa de seguridad de la información basado en riesgos dentro de un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado conforme a la norma ISO 27001. Las Medidas de Seguridad incluyen:

1. Control de Acceso

- control de acceso basado en funciones;
- principio de mínimo privilegio; y
- autenticación robusta para el acceso administrativo.

2. Protección de Datos

- cifrado en tránsito (TLS);
- cifrado en reposo; y
- segregación lógica de los entornos de los clientes, cuando proceda.

3. Registro y Supervisión

- registros de seguridad para los sistemas críticos; y
- supervisión de actividades sospechosas, cuando sea posible.

4. Respuesta a Incidentes

- procedimientos documentados de respuesta a incidentes y de escalado; y
- procesos de evaluación y notificación de violaciones de seguridad, incluida la notificación al Cliente en un plazo de setenta y dos (72) horas cuando sea posible.

5. Disponibilidad y Resiliencia

- copias de seguridad y procedimientos de recuperación; y
- medidas para mantener la disponibilidad del servicio.

6. Seguridad del Personal

- obligaciones de confidencialidad para todo el personal; y
- formación de concienciación en materia de seguridad.

7. Gestión de Proveedores

- diligencia debida respecto de los Subencargados del Tratamiento; y
- garantías contractuales para los Subencargados del Tratamiento.

ANEXO 3: SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

En la fecha de entrada en vigor del presente DPA, INEIRA Solutions ha contratado al siguiente Subencargado del Tratamiento para el tratamiento de Datos Personales del Cliente:

Subencargado del Tratamiento	Finalidad del tratamiento	Ubicaciones del tratamiento
Microsoft (Microsoft Ireland Operations Limited y sus afiliadas), Microsoft Azure	Alojamiento en la nube y almacenamiento de la plataforma, y acceso a modelos de IA a través de Azure OpenAI Service para simulaciones, lecciones, transcripción, puntuación y comentarios	Países Bajos, Suecia y Estados Unidos

Las modificaciones de esta lista se notifican de conformidad con la Sección 6.3.

FIN DEL ACUERDO DE TRATAMIENTO DE DATOS