

ACUERDO DE TRATAMIENTO DE DATOS ONEASY (DPA)

Versión empresarial internacional

Última actualización: 25 de junio de 2026

Fecha de entrada en vigor: 25 de junio de 2026

Este Acuerdo complementa el Contrato de Servicios SaaS de Oneasy. Se aplica cuando GloryScience trata Datos Personales por cuenta del Cliente, en calidad de Encargado del Tratamiento, mediante los Servicios Oneasy. En caso de conflicto con el Contrato Principal, este DPA prevalecerá respecto del Tratamiento de Datos Personales.

1. PARTES Y ALCANCE

Este Acuerdo de Tratamiento de Datos ("DPA" o "Acuerdo") se celebra o incorpora por referencia entre las partes siguientes.

1.1 Responsable del Tratamiento / Cliente

El cliente que acepta el Contrato de Servicios SaaS de Oneasy y utiliza los Servicios Oneasy.

1.2 Encargado del Tratamiento / GloryScience International Limited

GloryScience International Limited ("GloryScience")

Domicilio registrado: NEW TREND CTR, NO. 704 PRINCE EDWARD RD EAST, SAN PO KONG, HONG KONG

Número de registro comercial: 80032746

1.3 Alcance

Este DPA se aplica cuando GloryScience actúa como Encargado del Tratamiento y trata Datos Personales por cuenta del Cliente, incluidas actividades reguladas por el RGPD de la UE, el RGPD del Reino Unido, la PDPO de Hong Kong, la PDPA de Singapur y otras leyes de protección de datos aplicables.

No se aplica cuando GloryScience trata datos, como Responsable independiente o función equivalente, para administración de cuentas, facturación, pagos, seguridad, cumplimiento, operación de la plataforma, mejora del Servicio o conservación legal. Esas actividades se rigen por la Política de Privacidad aplicable de Oneasy, el Contrato Principal y la legislación aplicable.

1.4 Interpretación en Jurisdicciones No Sujetas al RGPD

Cuando la legislación aplicable no utilice los términos "Responsable" y "Encargado", o les atribuya un significado diferente, se interpretarán conforme a las funciones, conceptos y obligaciones más próximos en dicha legislación, incluidos los conceptos de data user y data processor de la PDPO de Hong Kong y de organisation y data intermediary de la PDPA de Singapur. Esta interpretación no ampliará las obligaciones legales de GloryScience más allá de lo expresamente exigido.

1.5 Exclusión de Materiales Técnicos de Terceros y Asuntos No Relacionados con Datos Personales

Este DPA regula exclusivamente el Tratamiento de Datos Personales realizado por GloryScience, mediante los Servicios Oneasy, por cuenta del Cliente. El origen de los derechos, las licencias de uso, autorizaciones de divulgación, obligaciones de confidencialidad, titularidad de propiedad intelectual, responsabilidades e indemnizaciones referentes a materiales técnicos de terceros, materiales de fabricantes, MIB/OID, CLI/API, OMCI, firmware, plantillas de configuración, scripts, capturas de paquetes, muestras de registros, secretos comerciales u otros materiales que no sean Datos Personales se regirán por el Contrato de Servicios SaaS de Oneasy, el Security Addendum, la Order Form, el SOW o las cláusulas específicas acordadas por escrito.

Un mismo material puede contener Datos Personales e información técnica no personal. Las obligaciones de protección de datos de este DPA se aplican únicamente en la medida en que el material constituya Datos Personales. Este DPA no confirma que el Cliente posea derechos sobre materiales técnicos de terceros, no concede a GloryScience licencia suficiente sobre materiales de fabricantes y no obliga a GloryScience a recibir, copiar, incorporar, distribuir, sublicenciar ni seguir utilizando materiales sujetos a propiedad intelectual, secreto comercial, restricciones contractuales o confidencialidad de terceros.

La aceptación del Contrato de Servicios SaaS, la configuración de los Servicios, la incorporación de dispositivos, la configuración de credenciales, la habilitación de Agent, VPN, Connector, API, SNMP, TR-069, TR-369, CLI, Syslog, ACS o NMS, así como el envío de MIB, OID, resultados de SNMP walk, salidas de CLI/API, copias de configuración, registros, capturas de paquetes, scripts, plantillas o materiales de dispositivos y fabricantes, podrá constituir una instrucción de Tratamiento respecto de los Datos Personales. Los derechos, autorizaciones, licencias, confidencialidad e indemnizaciones relativos a materiales técnicos no personales seguirán sujetos a los documentos comerciales aplicables.

2. DEFINICIONES

Los términos no definidos en este DPA tendrán el significado establecido en el Contrato de Servicios SaaS de Oneasy.

2.1 Datos Personales

Toda información relacionada con una persona física identificada o identificable.

2.2 Tratamiento

Cualquier operación como recopilación, registro, organización, almacenamiento, acceso, transmisión, uso, divulgación, restricción, supresión, destrucción o análisis.

2.3 Datos del Cliente

Datos cargados, introducidos, generados, configurados, autorizados para lectura, permitidos para generación o tratados por el Cliente mediante los Servicios Oneasy, incluidos datos de dispositivos de red, configuraciones, registros, rendimiento, cuentas, comunicaciones de soporte, salidas de dispositivos, resultados de SNMP walk, salidas de CLI/API, copias de configuración, capturas de paquetes y resultados de diagnóstico. Las disposiciones de protección de Datos Personales de este DPA se aplican solo en la medida en que dichos datos constituyan Datos Personales. Los materiales no personales y técnicos de terceros quedan sujetos a la Sección 1.5 y a los documentos comerciales aplicables.

2.4 Datos Operativos de Telecomunicaciones

Incluyen, entre otros, identificadores de OLT y ONU, direcciones IP y MAC, topología de red, registros de configuración y operación, telemetría, métricas de rendimiento y registros de fallas y alarmas.

En algunas jurisdicciones, estos datos pueden considerarse Datos Personales, datos regulados de telecomunicaciones, metadatos de comunicaciones, datos de seguridad de red o datos relacionados con infraestructura crítica. El Cliente evaluará la legalidad de su carga, conexión o Tratamiento y asumirá las obligaciones de cumplimiento correspondientes.

Esta clasificación no incluye ni autoriza automáticamente MIB no pública, OID privada, documentación de CLI/API, materiales de OMCI o firmware, protocolos propietarios u otros materiales técnicos de fabricantes. Las normas sectoriales, RFC, informes técnicos del Broadband Forum, modelos de datos o MIB publicados no se vuelven confidenciales por el solo hecho de ser compatibles con Oneasy. Sin embargo, los resultados generados desde la red o configuración del Cliente podrán contener simultáneamente Datos Personales, datos de red, materiales técnicos de terceros, información sensible de ciberseguridad o datos regulados.

2.5 Transferencia Restringida

Transferencia o acceso que, conforme al RGPD de la UE, al RGPD del Reino Unido u otra legislación aplicable, requiera cláusulas contractuales tipo, un mecanismo internacional de transferencia del Reino Unido, una evaluación de impacto de transferencia u otra salvaguarda legal porque los Datos Personales se transfieren a un país, región u organización internacional sin nivel de protección reconocido como adecuado o equivalente.

2.6 Datos Sensibles y Contenido de Comunicaciones

Salvo acuerdo escrito, el Cliente no deberá cargar, conectar ni tratar mediante los Servicios Oneasy categorías especiales de Datos Personales, información personal sensible, datos completos de tarjetas de pago, datos de salud o de menores, documentos oficiales de identificación, contenido de comunicaciones, datos de interceptación ilegal o no autorizada ni otros datos sujetos a un nivel superior de protección legal.

3. FUNCIONES DE LAS PARTES

3.1 Cliente como Responsable del Tratamiento

El Cliente es el Responsable de los Datos del Cliente y de los Datos Personales contenidos en ellos, o asume una función equivalente conforme a la legislación aplicable. Corresponde al Cliente:

1. determinar los fines y medios del Tratamiento;
2. garantizar una base jurídica y las autorizaciones o consentimientos necesarios;
3. proporcionar avisos a los Titulares y responder a las solicitudes de derechos;
4. garantizar su derecho a acceder, cargar, transmitir, configurar, administrar y tratar redes, dispositivos, cuentas, interfaces, registros, topologías y datos de abonados o usuarios finales;
5. garantizar una base jurídica para incorporar dispositivos, configurar credenciales, autorizar la lectura de salidas y generar o cargar resultados de SNMP walk, salidas de CLI/API, copias, capturas, registros y diagnósticos; y
6. utilizar los Servicios Oneasy de conformidad con la legislación aplicable.

3.2 GloryScience como Encargado del Tratamiento

GloryScience tratará Datos Personales únicamente conforme a instrucciones lícitas y documentadas del Cliente. No adquiere la propiedad de los Datos del Cliente ni utilizará Datos del Cliente identificables para actividades de marketing, venta o comercialización no relacionadas con la prestación de los Servicios.

El Tratamiento no convierte a GloryScience en operador o responsable de la red del Cliente, proveedor de red administrada, operador de telecomunicaciones, proveedor público de comunicaciones, proveedor de comunicaciones a usuarios finales del Cliente ni responsable de obligaciones regulatorias intransferibles del Cliente.

3.3 Actividades como Responsable Independiente

GloryScience podrá actuar como Responsable independiente o función equivalente al tratar información de cuentas, datos operativos de la plataforma y registros necesarios para administración, facturación, pagos, seguridad, cumplimiento, mejora de los Servicios, operación de la plataforma, prevención del fraude, resolución de controversias, conservación legal o registros comerciales necesarios, de conformidad con la legislación aplicable.

Estas actividades normalmente se rigen por la Política de Privacidad de Oneasy y no por este DPA. Los mismos datos seguirán sujetos a este DPA en la medida en que GloryScience los trate por cuenta del Cliente mediante los Servicios Oneasy.

4. INSTRUCCIONES DE TRATAMIENTO

GloryScience tratará Datos Personales únicamente conforme al Contrato de Servicios SaaS de Oneasy, este DPA, la Order Form o el SOW aplicable, las configuraciones y operaciones del Cliente en los Servicios, las instrucciones dentro del Servicio relacionadas con dispositivos, credenciales, interfaces y materiales técnicos, las instrucciones escritas del Cliente y las exigencias legales aplicables.

Si considera que una instrucción infringe manifiestamente leyes de protección de datos, secreto de las comunicaciones, ciberseguridad, sanciones o controles de exportación, o crea un riesgo significativo para Oneasy, el Cliente, otros clientes o sistemas de terceros, GloryScience podrá rechazarla, suspenderla o aplazarla y notificará al Cliente cuando sea razonablemente posible.

GloryScience podrá confiar razonablemente en las instrucciones y autorizaciones documentadas por el Cliente. Salvo obligación legal o acuerdo escrito, no estará obligada a verificar por separado, antes de cada Tratamiento, toda la cadena de autorizaciones entre el Cliente y fabricantes, integradores, canales, clientes finales, usuarios finales o terceros.

Cuando la ley exija un Tratamiento sin instrucciones del Cliente, GloryScience informará al Cliente antes del Tratamiento, salvo prohibición legal por razones de interés público, cumplimiento de la ley, seguridad o confidencialidad.

5. CATEGORÍAS DE DATOS Y TITULARES

5.1 Categorías de Datos Personales

GloryScience podrá tratar por cuenta del Cliente: nombres de empleados o Usuarios Autorizados, correos electrónicos laborales, cuentas y permisos, registros de inicio de sesión y acceso, direcciones IP, identificadores de dispositivos, registros operativos de telecomunicaciones, datos de configuración de red, comunicaciones de soporte y otros datos cargados o generados por el Cliente.

5.2 Categorías de Titulares

Pueden incluir empleados, Usuarios Autorizados, ingenieros de operaciones, administradores de red, usuarios finales o abonados del Cliente cuando sus datos estén legalmente conectados a los Servicios, y otras personas físicas relacionadas con los Datos del Cliente.

5.3 Minimización y Datos Restringidos

El Cliente cargará únicamente datos necesarios, lícitos y adecuados para utilizar los Servicios. Salvo acuerdo escrito, los Servicios Oneasy no están diseñados para contenido de comunicaciones, interceptación ilegal o no autorizada, categorías especiales de Datos Personales, información personal sensible u otros datos altamente sensibles.

Si el caso de uso implica inevitablemente esos datos, el Cliente notificará previamente a Oneasy por escrito y evaluará la necesidad de análisis jurídico local, evaluación de impacto, aprobación regulatoria, aviso, consentimiento, autorización o registro. GloryScience podrá rechazar el Tratamiento por razones de seguridad, cumplimiento, viabilidad técnica o riesgo comercial.

6. CONFIDENCIALIDAD

GloryScience garantizará que las personas autorizadas para acceder a Datos Personales estén sujetas a obligaciones adecuadas de confidencialidad. No divulgará Datos Personales del Cliente a personas que no necesiten acceder a ellos, salvo para prestar los Servicios, cumplir obligaciones legales, responder a incidentes, aplicar medidas de seguridad y cumplimiento o según la autorización del Cliente.

7. MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

GloryScience aplicará medidas técnicas y organizativas alineadas con las prácticas generalmente aceptadas del sector para proteger los Datos Personales contra el Tratamiento no autorizado o ilícito y contra la pérdida, destrucción o daño accidental. Las medidas tendrán en cuenta la naturaleza del Tratamiento, los tipos y riesgos de los datos, los costos, la viabilidad técnica y las necesidades operativas.

7.1 Control de Acceso

Medidas razonables como RBAC, privilegio mínimo, autenticación, restricciones de acceso administrativo y aprobación interna de accesos.

7.2 Cifrado

Cifrado de datos en tránsito, cifrado de datos en reposo cuando corresponda y medidas de gestión de claves, dentro de límites comercialmente razonables.

7.3 Registros y Monitoreo

Registros de seguridad y de acceso adecuados para auditoría, detección de anomalías, solución de problemas y respuesta a incidentes.

7.4 Gestión de Vulnerabilidades

Procesos razonables de análisis, corrección de seguridad y evaluación de riesgos, conforme a las necesidades comerciales y de seguridad.

7.5 Copias de Seguridad y Recuperación

Mecanismos razonables de copia de seguridad y recuperación. Los ciclos de copia, conservación, RTO y RPO solo constituirán compromisos vinculantes cuando se establezcan en un SLA o pedido de servicio firmado por separado.

7.6 Asistencia en Seguridad y Cumplimiento

Cuando lo exija la legislación de protección de datos y el Cliente no pueda obtener la información mediante las funciones de los Servicios, GloryScience prestará asistencia razonable en materia de seguridad de Datos Personales, evaluaciones de impacto, evaluación de incidentes y preparación de comunicaciones regulatorias, considerando la naturaleza del Tratamiento, la información disponible, la viabilidad técnica y estándares comercialmente razonables. Salvo obligación legal o acuerdo escrito, el Cliente asumirá los costos razonables de asistencia fuera del alcance estándar.

8. NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Al confirmar un incidente de seguridad con posible impacto significativo en los Datos del Cliente, los Datos Personales o la seguridad de los Servicios, GloryScience notificará al Cliente, en la medida exigida por la ley, tan pronto como sea razonablemente posible y sin demora indebida.

Cuando exista información preliminar confirmada, GloryScience normalmente enviará una notificación inicial dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la confirmación del incidente significativo. Podrá proporcionar información por etapas cuando el incidente sea complejo, la investigación continúe o la ley disponga otra cosa.

En la medida de la información razonablemente disponible, la notificación incluirá la naturaleza y circunstancias básicas, las categorías de datos o sistemas afectados, los efectos conocidos o probables, las medidas de contención, mitigación y corrección, las acciones recomendadas al Cliente y el contacto o canal de seguimiento. GloryScience podrá complementar la información conforme avance la investigación y la respuesta.

Cuando el retraso, la información incompleta o la limitación de la investigación se deban a proveedores de infraestructura o nube, operadores de red, Subencargados, el entorno o red del Cliente, fuerza mayor o una restricción legal, GloryScience realizará esfuerzos comercialmente razonables para facilitar notificaciones y actualizaciones.

9. SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

9.1 Autorización General

El Cliente concede autorización general para que GloryScience utilice Subencargados en la prestación de los Servicios y el Tratamiento, incluidos proveedores de infraestructura en la nube, procesamiento de pagos, soporte al cliente, monitoreo y seguridad, comunicaciones y notificaciones, registros, análisis y operaciones, y proveedores de servicios de IA cuando se habilite la función correspondiente.

9.2 Obligaciones de los Subencargados

GloryScience adoptará medidas comercialmente razonables para imponer, mediante contrato u otro instrumento vinculante, obligaciones sustancialmente equivalentes de confidencialidad, seguridad y Tratamiento, limitando el Tratamiento a lo necesario para los Servicios.

En la medida exigida por la legislación aplicable, GloryScience responderá ante el Cliente por el cumplimiento de las obligaciones subcontractadas, con sujeción a las limitaciones de responsabilidad del Contrato de Servicios SaaS y de este DPA, salvo prohibición legal.

9.3 Lista de Subencargados

GloryScience podrá facilitar una lista de Subencargados relevantes en el sitio web oficial, la consola administrativa, la documentación, una notificación al Cliente u otro medio razonable. La lista podrá indicar categorías, finalidades, tipos de Tratamiento y ubicaciones de Tratamiento divulgables.

Para Subencargados relevantes de infraestructura, IA, monitoreo, seguridad y soporte, la lista o documentación podrá indicar la región principal de la nube, regiones de acceso de soporte, ubicaciones relacionadas con modelos o servicios de IA, nodos secundarios, de borde, caché, copia de seguridad o recuperación. Esta información no constituye un compromiso absoluto de localización de datos, salvo disposición expresa en una Order Form, DPA, Security Addendum, configuración de los Servicios o acuerdo escrito.

9.4 Aviso de Cambios

GloryScience normalmente notificará al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación sobre un nuevo Subencargado relevante o su sustitución que pueda afectar significativamente el Tratamiento. La notificación podrá realizarse por correo electrónico, anuncio en la plataforma, consola, documentación u otro medio razonable.

En caso de respuesta de seguridad, exigencia legal, ajuste urgente de infraestructura, continuidad de los Servicios, interrupción de un proveedor, corrección de una vulnerabilidad grave u otra urgencia razonable, GloryScience podrá notificar tan pronto como sea comercialmente razonable después del cambio.

9.5 Objeción del Cliente

El Cliente podrá presentar una objeción escrita y fundamentada en razones de protección de datos o seguridad de la información dentro de los treinta (30) días siguientes al aviso. Las partes negociarán de buena fe una solución razonable. Si no se alcanza una solución en un plazo razonable, el Cliente podrá terminar los Servicios directamente afectados, sin derecho a indemnización por pérdidas indirectas, lucro cesante o daños consecuenciales más allá del período no utilizado.

9.6 Controles de Transferencias Ulteriores

Cuando el Tratamiento por un Subencargado constituya una Transferencia Restringida, GloryScience adoptará medidas razonables para someterlo al mecanismo de transferencia, obligaciones contractuales o salvaguardas legales aplicables.

10. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

10.1 Ubicaciones del Tratamiento

De forma predeterminada, los Datos del Cliente se almacenan principalmente en la región de Singapur de Alibaba Cloud International. Para prestar los Servicios, recuperación ante desastres, seguridad, soporte, acceso mediante nodos secundarios, análisis de registros, Subencargados, funciones asistidas por IA o cumplimiento legal, los datos podrán ser accedidos, tratados, almacenados en caché, copiados o transferidos en otras jurisdicciones.

Los escenarios incluyen:

- 1. Ubicación de almacenamiento:** hospedaje, almacenamiento principal o copia principal, de forma predeterminada en Singapur, salvo disposición expresa aplicable;
- 2. Ubicación de acceso de soporte:** lugar de acceso remoto por personal autorizado para soporte, seguridad, operaciones, implementación, solución de problemas o continuidad;
- 3. Ubicación de Tratamiento del Subencargado:** lugar utilizado para infraestructura, soporte, monitoreo, notificaciones, registros, pagos, seguridad, IA u otros Servicios; y
- 4. Ubicación de invocación del servicio de IA:** cuando esté habilitado, las entradas, salidas o el contexto podrán transmitirse, almacenarse en caché o tratarse en Singapur, en ubicaciones del proveedor o modelo de IA, nodos secundarios, de borde, caché u otros lugares necesarios.

GloryScience gestionará razonablemente los riesgos del acceso y Tratamiento transfronterizos. Las regiones, nodos, Subencargados y ubicaciones específicas serán las definidas en la Order Form, DPA, Security Addendum, configuración de los Servicios, lista de Subencargados o acuerdo escrito aplicable.

10.2 Mecanismos de Transferencia

Cuando sea necesario, GloryScience podrá apoyar el uso de las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea ("CCT de la UE"), el UK International Data Transfer Addendum a las CCT de la UE, el UK International Data Transfer Agreement ("UK IDTA") u otro mecanismo reconocido.

Para Datos Personales sujetos al RGPD de la UE o del Reino Unido cuya transferencia constituya una Transferencia Restringida, se aplicarán, según corresponda:

- 1.** Módulo 2 de las CCT de la UE para transferencia Responsable-Encargado;
- 2.** Módulo 3 para transferencia Encargado-Subencargado;
- 3.** UK Addendum o UK IDTA compatible para transferencias sujetas al RGPD del Reino Unido;
- 4.** la Sección 1 y los Anexos 1 y 6 de este DPA como información pertinente del Anexo I de las CCT;
- 5.** el Anexo 2 como medidas técnicas y organizativas del Anexo II; y
- 6.** el Anexo 3 como información de Subencargados del Anexo III.

Cuando sea necesario, las partes cooperarán para firmar o actualizar las CCT, UK Addendum, UK IDTA, una evaluación de impacto u otro documento de transferencia. Fuera de las cláusulas obligatorias, seguirán vigentes las limitaciones de responsabilidad, auditoría, costos, responsabilidades del Cliente y límites de los Servicios.

10.3 Medidas de Seguridad y Complementarias

Según la naturaleza del Tratamiento y estándares comerciales razonables, podrán incluir control de acceso, cifrado en tránsito, monitoreo y auditoría de registros, segregación o acceso mínimo, gestión de Subencargados y otras medidas razonables de mitigación.

10.4 Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de garantizar una base jurídica para proporcionar o permitir el Tratamiento; cumplir avisos y consentimientos; completar una TIA, TRA o evaluación equivalente cuando corresponda; confirmar la legalidad de la transferencia de Datos Personales, datos de abonados, datos operativos, datos de ciberseguridad o metadatos de comunicaciones a GloryScience y sus Subencargados; y utilizar los Servicios conforme a las leyes de su jurisdicción.

10.5 Cooperación en Materia de Cumplimiento

Las partes cooperarán en la medida razonablemente necesaria para cumplir obligaciones de protección de datos y transferencias internacionales. Salvo obligación legal o acuerdo escrito, GloryScience no presta asesoramiento jurídico personalizado para una jurisdicción específica ni garantiza cumplimiento regulatorio, localización de datos, acceso gubernamental, cumplimiento del sector público o certificación sectorial específica.

11. SOLICITUDES DE LOS TITULARES

Si recibe una solicitud relacionada con los Datos del Cliente, GloryScience podrá remitirla al Cliente, quien será responsable de la respuesta final como Responsable o función equivalente. Dentro de límites razonables, GloryScience ayudará mediante funciones del producto o soporte técnico con solicitudes de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición.

Para asistencia fuera de las funciones o soporte estándar, GloryScience podrá exigir información, verificación de la legitimidad, confirmación del alcance y pago de costos razonables, salvo obligación legal.

12. SUPRESIÓN Y DEVOLUCIÓN DE DATOS

Tras la terminación, el Cliente podrá exportar, recibir o migrar los Datos del Cliente dentro de los treinta (30) días mediante las funciones disponibles y podrá solicitar por escrito la supresión o asistencia para la devolución, sujeto a viabilidad técnica, verificación de la cuenta, seguridad, segregación, copias de seguridad y legislación aplicable.

En ausencia de una solicitud clara y ejecutable durante el período de exportación, GloryScience completará el proceso de supresión dentro de los noventa (90) días siguientes a la terminación, excepto copias de seguridad, registros de seguridad, auditoría o sistema, conservación legal, facturación, resolución de controversias, prevención del fraude, incidentes y datos necesarios para proteger derechos o cumplir la ley. Esos datos serán aislados, tendrán acceso restringido o se suprimirán conforme a la política de conservación, la ley y los requisitos de seguridad.

GloryScience no tratará activamente los Datos del Cliente aislados con fines comerciales, salvo cuando sea necesario para seguridad, cumplimiento, auditoría, controversias, facturación, conservación de registros, prevención del fraude, protección de intereses legítimos o exigencia legal.

13. AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

13.1 Revisión Documental

El Cliente podrá solicitar razonablemente documentación explicativa, un resumen de cumplimiento, una descripción de controles, un resumen de TOMs, una respuesta a un cuestionario empresarial o un resumen de auditoría o certificación de terceros, si existe y puede divulgarse. GloryScience podrá anonimizar, resumir o proteger esos materiales para preservar la seguridad, a otros clientes, Subencargados, proveedores y secretos comerciales.

13.2 Información Necesaria para Demostrar el Cumplimiento

En la medida exigida por la legislación aplicable, GloryScience facilitará información razonablemente disponible y necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones como Encargado, sujeta a confidencialidad, seguridad, secretos comerciales, restricciones de terceros, protección de otros clientes y alcance razonable.

13.3 Límites de Auditoría

Salvo acuerdo escrito, Oneasy y GloryScience no están obligadas a aceptar auditorías presenciales irrestrictas; pruebas de penetración que afecten la seguridad o estabilidad; divulgación de datos de otros clientes, secretos comerciales, código fuente, detalles de infraestructura o información altamente sensible; solicitudes excesivas, desproporcionadas o irrazonables; ni auditorías sin aviso, alcance, confidencialidad, costos, tiempo, personal, herramientas y restricciones de seguridad adecuados.

13.4 Auditoría de Clientes Empresariales

Para clientes empresariales estrictamente regulados, las partes podrán acordar alcance, frecuencia, confidencialidad, costos y procedimientos. Salvo obligación legal o incidente significativo confirmado, las auditorías directas normalmente se limitarán a una cada doce (12) meses y priorizarán documentos, cuestionarios, resúmenes de terceros, reuniones o entrevistas remotas. Toda auditoría presencial, prueba de penetración, análisis o evaluación altamente sensible requerirá consentimiento previo por escrito y el cumplimiento de las reglas de pruebas y estabilidad de Oneasy.

14. RESTRICCIONES AL TRATAMIENTO MEDIANTE IA

Sin autorización escrita expresa, GloryScience no utilizará Datos del Cliente identificables para entrenar modelos generales de IA, no los utilizará para comercialización de IA ajena a los Servicios y no los venderá ni alquilará a proveedores de IA.

Las salidas de IA son únicamente recomendaciones auxiliares y no deberán aplicarse directamente a redes de producción sin revisión y confirmación humana. Al habilitar funciones de IA, el Cliente evitará datos que excedan lo necesario, contenido de comunicaciones, información sensible, datos sensibles de abonados o datos regulados. GloryScience podrá imponer restricciones razonables a entradas, salidas, conservación, invocación o funciones por motivos de seguridad, cumplimiento, limitaciones del proveedor o viabilidad técnica.

15. CUMPLIMIENTO ESPECÍFICO DE TELECOMUNICACIONES

Los Datos del Cliente pueden incluir topología, configuración, registros de OAM, direcciones IP y MAC, rendimiento, fallas, alarmas, identificadores de abonados u otra información operativa. El Cliente confirmará su derecho a acceder y operar los equipos, enviar los datos y autorizar su acceso, Tratamiento, transferencia, almacenamiento o análisis por GloryScience y sus Subencargados; evaluará las licencias, registros, aprobaciones, autorizaciones o consentimientos exigidos por leyes de telecomunicaciones, secreto de las comunicaciones, ciberseguridad, infraestructura crítica o protección de datos; y determinará si existen datos de usuarios finales, abonados, contenido o metadatos regulados.

El Cliente no cargará, tratará ni almacenará interceptaciones ilegales o no autorizadas, contenido de comunicaciones contrario a la ley ni datos de abonados, usuarios finales o terceros sin autorización adecuada.

Los Servicios Oneasy proporcionan una plataforma SaaS, asistencia de OAM de red, soporte, diagnóstico, análisis, recomendaciones, flujos de trabajo y automatización. Esto no convierte a GloryScience en operador de la red del Cliente, operador de telecomunicaciones, proveedor público de comunicaciones, proveedor de usuarios finales ni responsable de las obligaciones regulatorias del Cliente.

16. RESPONSABILIDAD

Se aplican las limitaciones de la Sección 9 del Contrato de Servicios SaaS. No se limitará ninguna responsabilidad cuya limitación esté expresamente prohibida por la ley. Salvo dicha prohibición o acuerdo escrito, GloryScience no responderá más allá de los límites del Contrato Principal por pérdidas derivadas de la carga o Tratamiento ilícito por el Cliente, falta de autorización o consentimiento, entorno de red o dispositivos del Cliente, errores de configuración, incumplimiento local, dispositivos o servicios de terceros, fuerza mayor o aplicación de una salida de IA a la red de producción sin revisión humana.

17. LEY APLICABLE Y CONTROVERSIAS

Este DPA se rige por las leyes de la Región Administrativa Especial de Hong Kong. Las controversias derivadas o relacionadas con este DPA se resolverán conforme al mecanismo de la Sección 12 del Contrato de Servicios SaaS de Oneasy.

18. ORDEN DE PRELACIÓN

Salvo disposición expresa en un instrumento autorizado, el orden de prelación es:

1. Order Form, Subscription Order, SOW o Enterprise SLA;
 2. Data Processing Agreement o DPA;
 3. Security Addendum;
 4. Contrato de Servicios SaaS de Oneasy;
 5. Términos de Pago y Reembolso de Oneasy;
 6. Política de Privacidad de Oneasy;
 7. Política de Cookies de Oneasy; y
-

8. Términos de Uso del Sitio de Oneasy.

Para pagos, reembolsos, facturación, renovación automática, contracargos o mora, prevalecen los Términos de Pago y Reembolso; para el acceso al sitio público, los Términos de Uso; para cookies y seguimiento, la Política de Cookies; para el Tratamiento de Datos Personales, este DPA; y para controles de seguridad, el Security Addendum. Cuando la seguridad también involucre Tratamiento de Datos Personales, transferencias internacionales, notificación de violaciones u obligaciones legales de protección de datos, este DPA prevalecerá.

ANEXO 1 - DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO

Objeto: prestación de Servicios SaaS Oneasy para operaciones de telecomunicaciones, asistencia de OAM de red, diagnóstico, monitoreo, soporte, análisis y servicios de plataforma relacionados.

Naturaleza: hospedaje, almacenamiento, acceso, transmisión, monitoreo, análisis, soporte, solución de problemas, operaciones de seguridad, copias de seguridad, supresión, devolución y mejora de los Servicios.

Finalidad: proporcionar, mantener, proteger, diagnosticar, apoyar y mejorar los Servicios Oneasy para el Cliente.

Duración: plazo de la suscripción más los períodos aplicables de conservación, exportación, copias, obligaciones legales, seguridad, auditoría y resolución de controversias.

Categorías de datos: datos de cuentas y usuarios; identificadores de dispositivos; direcciones IP y MAC; Datos Operativos de Telecomunicaciones; registros; configuraciones; comunicaciones de soporte; telemetría; métricas de rendimiento; fallas y alarmas.

Titulares: empleados, Usuarios Autorizados, administradores de red, ingenieros de operaciones y contratistas del Cliente, y usuarios finales o abonados cuando el Cliente cargue o habilite legalmente el Tratamiento.

Datos sensibles y contenido de comunicaciones: no están destinados al Tratamiento sin acuerdo escrito expreso. El Cliente no cargará categorías especiales, información sensible, contenido de comunicaciones, interceptaciones ilegales ni datos de abonados o usuarios finales sin autorización.

Frecuencia: continua o recurrente según sea necesario para la prestación y ocasional para soporte, seguridad, incidentes, solución de problemas, migración, copia, supresión o cumplimiento.

Ubicación: principalmente la región de Singapur de Alibaba Cloud International, con almacenamiento, acceso o Tratamiento transfronterizo limitado cuando sea necesario para redundancia, soporte, seguridad, recuperación ante desastres, Subencargados, funciones de IA habilitadas, borde o cumplimiento legal.

Responsabilidades del Responsable: determinar fines y medios, mantener una base jurídica, proporcionar avisos, obtener consentimientos o autorizaciones, responder a los Titulares y confirmar autoridad legal sobre redes, sistemas, dispositivos, cuentas, interfaces y datos cargados.

Responsabilidades del Encargado: tratar únicamente conforme a instrucciones documentadas, aplicar TOMs comercialmente razonables, gestionar Subencargados, ayudar en materia de derechos y seguridad y suprimir o devolver datos conforme a este DPA y la ley.

ANEXO 2 - MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (TOMs)

GloryScience mantiene controles comercialmente razonables para los Servicios Oneasy, incluidos:

1. RBAC, privilegio mínimo y controles de autenticación;
2. restricciones y aprobaciones internas de acceso administrativo;
3. cifrado en tránsito y, cuando corresponda, en reposo;
4. registros de acceso y monitoreo de seguridad;
5. gestión de vulnerabilidades, copias de seguridad y respuesta a incidentes;
6. confidencialidad del personal y gestión de Subencargados;
7. segregación de Datos del Cliente;
8. minimización y limitación de la finalidad cuando sea técnicamente viable;
9. supresión segura o aislamiento cuando corresponda; y
10. controles razonables de acceso de soporte y operaciones remotas.

Los detalles varían según el plan, implementación, configuración, Subencargado, función habilitada y viabilidad técnica. Un SLA, RTO, RPO, entorno dedicado, localización, cifrado personalizado, claves gestionadas por el Cliente, pruebas de penetración o controles reforzados solo serán compromisos si se expresan en una Order Form, SOW, SLA, Security Addendum o acuerdo escrito.

ANEXO 3 - CATEGORÍAS DE SUBENCARGADOS

1. **Infraestructura en la nube:** hospedaje, almacenamiento, computación, redes, copias y recuperación ante desastres.
2. **Procesamiento de pagos:** autorización, liquidación, facturación y prevención del fraude.
3. **Herramientas de soporte:** tickets, comunicaciones y registros de solución de problemas.
4. **Monitoreo y registros:** seguridad, diagnóstico, confiabilidad y respuesta a incidentes.
5. **Comunicaciones:** correo electrónico, notificaciones y alertas de los Servicios.
6. **Servicios de IA:** análisis asistido por IA cuando esté habilitado y sujeto a las restricciones aplicables.
7. **Servicios de seguridad:** monitoreo, vulnerabilidades, detección de amenazas y apoyo en incidentes.

Una lista detallada podrá publicarse por separado, estar disponible en la documentación o facilitarse previa solicitud razonable, sujeta a limitaciones de seguridad, confidencialidad y comerciales.

ANEXO 4 - AVISO SOBRE DATOS OPERATIVOS DE TELECOMUNICACIONES

El Cliente reconoce que estos datos pueden considerarse, según la jurisdicción, Datos Personales, datos regulados de telecomunicaciones, metadatos de comunicaciones, datos de seguridad de red, datos de abonados o datos relacionados con infraestructura crítica.

El Cliente determinará si el uso de Oneasy exige avisos, consentimientos, licencias, registros, aprobaciones, autorizaciones o contratos adicionales conforme a leyes de telecomunicaciones, ciberseguridad, protección de datos, secreto de las comunicaciones, infraestructura crítica o sectoriales.

El Cliente no utilizará los Servicios para cargar, almacenar, analizar o tratar interceptaciones ilegales, contenido de comunicaciones no autorizado o innecesario ni datos regulados de abonados o usuarios finales sin autoridad, aviso, consentimiento o base jurídica.

La recepción, el Tratamiento, el análisis o el acceso de soporte por GloryScience no la convierte en operador de telecomunicaciones, ISP, proveedor público de comunicaciones, operador de red administrada o de la red de producción del Cliente, ni en responsable de las licencias, registros, avisos a abonados, secreto de las comunicaciones o continuidad del servicio público del Cliente.

ANEXO 5 - CORRESPONDENCIA CON EL ARTÍCULO 28 DEL RGPD

Este Anexo facilita la revisión jurídica y debe leerse junto con el DPA completo.

1. Instrucciones documentadas: Secciones 3.2 y 4.
2. Objeto, duración, naturaleza y finalidad: Anexo 1.
3. Tipos de Datos Personales y Titulares: Sección 5 y Anexo 1.
4. Derechos y obligaciones del Responsable: Secciones 3.1, 10.4, 11 y 12, y Anexo 1.
5. Confidencialidad del personal: Sección 6 y Anexo 2.
6. Seguridad conforme al Artículo 32: Sección 7 y Anexo 2.
7. Autorización y cambios de Subencargados: Secciones 9.1, 9.3, 9.4 y 9.5.
8. Transmisión de obligaciones: Secciones 9.2 y 9.6.
9. Derechos de los Titulares: Sección 11.
10. Asistencia en seguridad, violaciones, EIPD y consulta: Secciones 7.6, 8, 10.5 y 13.
11. Supresión o devolución: Sección 12.
12. Demostración del cumplimiento: Secciones 13.1 y 13.2.
13. Auditoría e inspección sujetas a límites razonables: Secciones 13.3 y 13.4.
14. Salvaguardas para transferencias internacionales: Sección 10 y Anexo 6.

ANEXO 6 - RESUMEN DE TRANSFERENCIAS Y FLUJOS DE DATOS

Hospedaje y almacenamiento principales

Ubicación o función: principalmente la región de Singapur de Alibaba Cloud International, salvo otra ubicación en la Order Form, documentación, Security Addendum o acuerdo escrito.

Finalidad: hospedaje SaaS, almacenamiento, copias de seguridad y entrega de los Servicios.

Salvaguardas: control de acceso, cifrado cuando corresponda, registros y gestión de Subencargados.

Acceso remoto de soporte

Ubicación o función: el personal autorizado o los recursos de soporte podrán acceder desde Singapur u otras regiones donde se encuentren recursos o nodos de acceso.

Finalidad: solución de problemas, soporte, implementación, seguridad y confiabilidad.

Salvaguardas: privilegio mínimo, registros, confidencialidad y limitación de la finalidad.

Infraestructura en la nube

Ubicación o función: Singapur como región principal; otras regiones para redundancia, borde, copias, recuperación, soporte o cumplimiento.

Finalidad: hospedaje, almacenamiento, computación, redes, copias y recuperación.

Salvaguardas: contratos, controles de seguridad y mecanismo de transferencia cuando se exija.

Monitoreo y registros

Ubicación o función: región principal de Singapur o ubicaciones pertinentes de los Subencargados.

Finalidad: monitoreo, diagnóstico, incidentes y confiabilidad.

Salvaguardas: minimización cuando sea viable, control de acceso, registros y contratos.

Herramientas de soporte

Ubicación o función: ubicaciones de los Subencargados de soporte y tickets.

Finalidad: comunicación, seguimiento de problemas y soporte técnico.

Salvaguardas: confidencialidad, control de acceso y Tratamiento limitado.

Funciones asistidas por IA

Ubicación o función: región de Singapur, ubicaciones del proveedor o modelo de IA u otras regiones necesarias para la función habilitada.

Finalidad: diagnóstico, recomendaciones, análisis o flujos asistidos.

Salvaguardas: habilitación o autorización cuando corresponda, ausencia de entrenamiento de modelos generales con datos identificables sin autorización expresa, minimización de entradas y restricciones de la Sección 14.

Pagos

Ubicación o función: ubicaciones del procesador de pagos.

Finalidad: autorización, liquidación, facturación y prevención del fraude.

Salvaguardas: términos del procesador, datos limitados y cumplimiento PCI o de pagos a cargo del procesador aplicable.

Tratamiento legal o de cumplimiento

Ubicación o función: lugares exigidos por procesos legales u obligaciones de cumplimiento.

Finalidad: cumplimiento, controversias, prevención del fraude y respuesta regulatoria.

Salvaguardas: divulgación limitada, revisión jurídica y restricción de acceso cuando sea viable.

Cuando surja una Transferencia Restringida, se aplicarán los mecanismos de la Sección 10.2 en la medida exigida. Este Anexo apoya revisiones, cuestionarios, evaluaciones de impacto y mapeo de datos, pero no constituye un compromiso de localización ni garantiza el Tratamiento exclusivo en una jurisdicción determinada sin acuerdo escrito expreso.

Nota: "región de Singapur" es la principal región de hospedaje, Tratamiento y almacenamiento de los Servicios Oneasy. Hong Kong es el lugar de registro y jurisdicción contractual de GloryScience y no debe interpretarse como región predeterminada de almacenamiento, salvo disposición expresa aplicable.

Nota: el procesador de pagos se aplica principalmente cuando GloryScience actúa como Responsable independiente de facturación y pagos; solo será Subencargado cuando trate Datos Personales comprendidos en este DPA por cuenta del Cliente.