Seguridad y plataforma

Versión 2026-11-12.3

Infraestructura y tratamiento de datos

Scoreapps utiliza infraestructura en la Unión Europea y en Estados Unidos. Los proveedores, funciones y países aplicables al servicio contratado se identifican en el Anexo III del Acuerdo de encargo de tratamiento, disponible públicamente en Proveedores y subencargados.

Las funciones opcionales de inteligencia artificial, voz, comunicaciones y generación de contenidos incorporan los proveedores correspondientes a la función utilizada. Las transferencias internacionales se rigen por las garantías previstas en el DPA y por su registro de subencargados.

Acceso y confidencialidad

El acceso administrativo se reserva al personal autorizado, con permisos ajustados a sus funciones. Scoreapps mantiene compromisos de confidencialidad y controles de autorización por cuenta, organización, sitio web y aplicación.

Las comunicaciones con la plataforma se protegen mediante TLS (HTTPS). Las claves y credenciales técnicas tienen acceso restringido. Los cambios de software se gestionan con registro de versiones y mecanismos de recuperación.

Copias y recuperación

Las copias de seguridad están cifradas y se almacenan en la Unión Europea en una ubicación distinta de producción, con ejecución programada diaria, supervisión de resultados y verificaciones de integridad. Las pruebas de restauración permiten comprobar la recuperación de los componentes incluidos en cada ensayo.

La devolución y supresión de datos, la conservación de copias y la reaplicación de las supresiones tras una recuperación se rigen por la cláusula 11 del DPA.

Gestión de incidentes

Las comunicaciones de protección de datos se dirigen a **info@scoreapps.com**, con el asunto «Protección de datos» e identificación de la cuenta afectada.

Scoreapps registra, investiga y contiene las incidencias. Las violaciones de seguridad que afecten a datos del encargo se notifican al Cliente sin dilación indebida y, como máximo, en 48 horas desde su conocimiento, conforme al DPA. La información se completa progresivamente según avanza la investigación.

Disponibilidad y mantenimiento

Los planes ordinarios se prestan con diligencia profesional y esfuerzos razonables, sin SLA porcentual ni créditos de disponibilidad. Las obligaciones legales y contractuales de seguridad, asistencia y recuperación se mantienen conforme al DPA. Un SLA específico requiere acuerdo separado.

Los mantenimientos programados se comunican con antelación razonable cuando sea posible. Las incidencias se gestionan atendiendo a su impacto y criticidad.

Documentación contractual

El conjunto contractual está formado por los Términos de servicio, el DPA y sus anexos. Scoreapps facilitará al Cliente una copia archivable del conjunto contractual aceptado; el anexo de subencargados es público y puede consultarse y descargarse antes de la aceptación, junto con el DPA y los Términos.