COMPARATIVA

Cuadro para comparar software de atención al cliente en datos y RGPD

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Una respuesta cuenta cuando consta por escrito o se ha visto en la demo.

EMPRESA

[Nombre de la empresa]

PROVEEDORES

[A], [B] y [C]

DECISIÓN ANTES DEL

[fecha]

00 Datos de partida

Empresa [Nombre]. Sector [software de gestión / software sanitario / fintech y seguros / otro]. Datos que llegarán al soporte [contacto, conversaciones, adjuntos, datos de cuenta, otros]. Si puede haber datos de salud o financieros [sí / no]. Fecha de decisión [fecha].

Quién decide [Nombre]. Por protección de datos [Nombre]. Por seguridad o sistemas [Nombre]. Por soporte [Nombre].

01 Descartes, escritos antes de ver ninguna demo

- ☐ No hay contrato de encargo publicado o no se entrega antes de firmar.
- ☐ No se publica la lista de subencargados con su ubicación.
- ☐ Los datos o los modelos de IA están fuera de la UE sin una garantía por escrito.
- ☐ Las conversaciones entrenan modelos y no se puede desactivar por contrato.
- ☐ [Otro descarte propio de la empresa]

02 Datos y modelos

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Dónde se guardan los datos y las copias? ¿En qué plan?			
¿Dónde corren los modelos de IA?			

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Sale algún dato del Espacio Económico Europeo? ¿Con qué garantía?			

03 Contrato y subencargados

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Está publicado el contrato de encargo? ¿Se puede firmar tal cual?			
¿Cuántos días antes avisa de un subencargado nuevo? ¿Qué pasa si la empresa se opone?			
¿En cuántas horas avisa de una brecha?			

04 Entrenamiento

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Entrena el proveedor modelos con las conversaciones?			
¿Y el proveedor de los modelos?			
¿Viene activado? ¿Quién lo desactiva y dónde consta?			

05 Conservación y borrado

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Puede la empresa fijar cuánto se guardan las conversaciones?			
¿Se borran los datos de una persona concreta, conversaciones incluidas?			
Al terminar, ¿cuántos días hay para exportar y cuándo se borran las copias?			

06 Accesos y registro

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Qué roles hay? ¿Se pueden crear a medida?			

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Se puede exigir el doble factor a todo el equipo? ¿Hay inicio de sesión único?			
¿Hay registro de accesos? ¿En qué plan y cuánto tiempo se guarda?			

07 Certificaciones y datos sensibles

Pregunta	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
¿Qué certificaciones son propias y cuáles de la infraestructura?			
¿Qué dice el contrato de los datos de categoría especial?			
¿Puede el agente de IA pasar siempre a una persona las conversaciones con esos datos?			

08 Decisión

Proveedor elegido `[Nombre]`. Descartes que incumple cada uno `[lista]`. Lo pendiente y quién lo pide por escrito `[lista y nombres]`. Siguiente paso `[cuestionario de seguridad con fecha de respuesta]`.