Términos y Condiciones de Inteligencia Artificial

Última actualización: 1 de noviembre de 2026 · Versión 1.2

1. Objeto y ámbito de aplicación

Este documento describe cómo **Guvik**, plataforma de orquestación de agentes de inteligencia artificial ("IA") para entornos SAP (ECC y S/4HANA), utiliza la IA en sus productos y qué condiciones rigen ese uso. Se aplica a todos los usuarios que interactúan con las funcionalidades de IA de Guvik, en cualquier país, incluidos el chat/copiloto, los agentes de soporte (AMS), la orquestación multiagente ("consenso"), los procesos en segundo plano, las tareas programadas, la base de conocimiento y la clasificación de solicitudes de soporte asistida por IA. Este documento complementa los Términos de Uso, el Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA), la Política de Privacidad y, según el caso, el Contrato Marco de Suscripción (MSA) o los Términos del Plan Personal, y debe leerse junto con ellos.

En este documento, "cliente" designa tanto a la empresa que contrata Guvik mediante el MSA como a la persona física titular de un plan personal.

El usuario acepta estas condiciones en el registro, junto con los demás documentos, y la aceptación queda registrada con la versión y el idioma del texto.

2. Cómo funciona la inteligencia artificial en Guvik

Guvik no desarrolla modelos fundacionales propios. En su lugar, orquesta **modelos de lenguaje de gran tamaño ("LLM") de terceros** mediante una arquitectura propia que:

- Conecta el agente de IA con el contexto real del entorno SAP del cliente, respetando los permisos configurados;
- Ofrece herramientas de ejecución (búsqueda de objetos SAP, lectura de código fuente ABAP, depuración asistida de ABAP, ejecución de flujos de trabajo) mediante el protocolo **MCP (Model Context Protocol)**;
- Aísla las conexiones SAP **por tenant** (cliente), de forma que un cliente no tiene acceso al entorno, a los datos ni a las conversaciones de otro cliente, mediante un componente interno llamado "gestor de tenants" (tenant-manager);
- Aplica el **principio de mínimo privilegio** en los permisos concedidos a cada agente y mantiene registros de auditoría del uso de la plataforma.

2.1 Cómo se accede a los modelos

Con la clave de Guvik, **todo acceso a los modelos de IA pasa por OpenRouter**, contratado por Guvik. Guvik no envía contenido directamente a proveedores de modelos con su propia clave.

Quién	Función	Cómo se tratan los datos
OpenRouter, Inc.	Enrutador contratado por Guvik para el acceso a todos los modelos	Cuenta configurada con retención cero (Zero Data Retention) obligatoria, admitida la retención limitada por seguridad cuando el proveedor la exige; sin uso para entrenamiento y sin registro de los prompts por parte de OpenRouter; cada envío solicita retención cero y rechaza la recopilación de datos
Proveedores de los modelos (por ejemplo, Anthropic, OpenAI y Google), a los que se accede a través de OpenRouter	Ejecutan el modelo que genera la respuesta	Solo endpoints que no usan los datos para entrenamiento ni los conservan, salvo retención limitada para supervisión de seguridad y abuso cuando el proveedor la exige (hoy, los modelos de Google y algunos modelos abiertos); los modelos sin este tipo de endpoint no están disponibles con la clave de Guvik

Lo mismo se aplica a la **base de conocimiento** de la plataforma (Core SAP y documentos de las Empresas): las consultas, la indexación y los embeddings usan OpenRouter en las mismas condiciones, o la clave propia del cliente empresarial, cuando este la utiliza.

Guvik puede cambiar, añadir o retirar proveedores con el tiempo, sin reducir el nivel de protección de datos aquí descrito. Los cambios relevantes se comunican conforme a la Lista de Subencargados.

2.2 Retención de datos por los proveedores de IA

Con la clave de Guvik, los prompts, documentos, fragmentos de código ABAP, metadatos de objetos SAP y demás contenidos enviados a los modelos **no se usan para entrenar ni mejorar modelos** y **los proveedores de IA no los conservan una vez generada la respuesta**, salvo cuando el proveedor exige una **retención limitada para supervisión de seguridad y abuso**. Hoy esta excepción se aplica a los modelos de Google y a algunos modelos abiertos; en ella, los datos permanecen con el proveedor solo durante el plazo y para la finalidad de seguridad que él defina, sin uso para entrenamiento y sin acceso de Guvik.

Guvik exige estas condiciones de dos formas: en la configuración de la cuenta de OpenRouter y en cada envío, que solo se realiza a endpoints que las cumplen. Si no pueden confirmarse en el momento del envío, el contenido no se envía.

Estas condiciones se aplican a los proveedores de IA. El **historial de las conversaciones** y los demás contenidos de uso quedan en la cuenta del cliente en Guvik, durante los plazos de la Política de Privacidad.

2.3 Trae tu propio LLM (BYO LLM / BYOK)

Los **clientes empresariales** que contratan mediante el MSA y desean mantener el procesamiento de IA en su propia cuenta o infraestructura pueden conectar sus **propias credenciales y/o instancias de LLM** ("Bring Your Own LLM" o "Bring Your Own Key", BYO LLM/BYOK). Esta opción **no está disponible en los planes personales**: las personas físicas usan siempre los modelos a los que accede Guvik, en las condiciones de las Secciones 2.1 y 2.2. En el modelo BYOK:

- La relación contractual con el proveedor de LLM es del propio cliente, y no de Guvik;
- El proveedor de LLM elegido **no es subencargado de Guvik**, según se detalla en la Lista de Subencargados;
- Guvik actúa solo como orquestador técnico, enrutando las llamadas al LLM indicado, sin intermediar en la relación contractual ni en la política de retención de datos de ese proveedor;
- **Las condiciones de la Sección 2.2 no se aplican**: la retención y el uso de los datos siguen las políticas y la configuración de la cuenta del cliente en ese proveedor. La plataforma lo advierte al registrar la clave;
- Corresponde al cliente evaluar y aceptar los términos de uso, la política de privacidad y la política de retención del proveedor de LLM que decida utilizar.

2.4 Entornos SAP conectados mediante planes personales

En el plan personal, el titular puede conectar a su cuenta un entorno SAP de una empresa. Antes de hacerlo, declara, para cada conexión, que tiene autorización de la empresa responsable para que los datos de ese entorno sean tratados por Guvik y enviados a proveedores de inteligencia artificial, incluidos los del extranjero. Las reglas de esta declaración, de la impugnación por parte de la empresa y de la suspensión de la conexión están en la Sección 11 de los Términos del Plan Personal.

3. Naturaleza probabilística de la IA y posibilidad de error

Los modelos de lenguaje son sistemas estadísticos y probabilísticos. Esto significa que, incluso funcionando correctamente, la IA de Guvik:

- Puede generar respuestas incorrectas, incompletas, desactualizadas o lógicamente incoherentes ("alucinaciones");
- Puede interpretar incorrectamente una instrucción, un objeto SAP o un fragmento de código;
- Puede sugerir acciones, transportes o cambios que no sean adecuados al contexto de negocio del cliente;
- No tiene garantía de acierto, completitud ni actualidad permanente, aunque Guvik adopte medidas técnicas para reducir la tasa de error.

El usuario reconoce esta naturaleza probabilística y acepta utilizar las salidas de la IA como **apoyo a la decisión**, y no como fuente de verdad absoluta.

4. Deber de revisión humana

Guvik opera bajo el principio de **humano en el circuito** ("human in the loop"). Esto significa que:

- Toda salida generada por la IA, incluidos el código ABAP, las sugerencias de corrección, los análisis de objetos SAP, los planes de ejecución y el contenido de soporte, **debe ser revisada por un profesional cualificado** antes de considerarse válida o definitiva;
- La **revisión humana es obligatoria** antes de aplicar cualquier cambio en entornos SAP, especialmente en **transportes y cambios en el entorno de producción**;

- La IA **no aplica, por sí sola y sin intervención humana autorizada**, cambios definitivos en entornos de producción; la ejecución de acciones sensibles depende de los permisos configurados por el cliente y, normalmente, de la confirmación explícita del usuario responsable;
- El cliente es responsable de mantener procesos internos de gobierno (aprobación, pruebas, homologación) que garanticen la revisión adecuada antes de promover cualquier cambio generado o sugerido con apoyo de la IA.

La aplicación de una salida de la IA sin la revisión humana exigida en esta sección es responsabilidad de quien la aplicó, y Guvik no responde de los daños que de ella se deriven.

5. Usos prohibidos

Está prohibido utilizar las funcionalidades de IA de Guvik para:

- Intentar extraer, reconstruir o aplicar ingeniería inversa a los LLM subyacentes o a sus pesos/parámetros;
- Enviar datos personales sensibles de terceros (en el RGPD y en el UK GDPR, categorías especiales de datos personales) sin base jurídica y sin necesidad para la finalidad del producto;
- Enviar a la IA datos de un entorno SAP sin la autorización de la empresa responsable de él;
- Generar contenido ilegal, discriminatorio, difamatorio o que vulnere derechos de propiedad intelectual de terceros;
- Automatizar decisiones que produzcan efectos jurídicos relevantes o afecten significativamente a personas físicas sin intervención humana, en contra de lo previsto en la Sección 8 de este documento;
- Probar, sobrecargar o comprometer deliberadamente la seguridad, la disponibilidad o la integridad de la plataforma o de los proveedores de LLM integrados;
- Aplicar, en un entorno de producción SAP, cualquier salida de la IA sin la revisión humana exigida en la Sección 4.

Guvik puede suspender el acceso a las funcionalidades de IA en caso de uso indebido, sin perjuicio de otras medidas contractuales que procedan.

6. Titularidad de las entradas y salidas

- Las **entradas** (prompts, documentos, fragmentos de código, instrucciones y demás datos que el cliente proporciona a la IA) siguen siendo propiedad del cliente o de sus titulares legítimos, incluida la empresa responsable de un entorno SAP conectado.
- Las **salidas** generadas por la IA a partir de las entradas del cliente pertenecen al cliente, para su uso en los términos del contrato aplicable, salvo los derechos de terceros que puedan estar incorporados (por ejemplo, bibliotecas o fragmentos de código de terceros identificados en la salida).
- Guvik no reivindica la propiedad de las entradas ni de las salidas generadas en el marco del uso de la plataforma por el cliente.

- El cliente es responsable de verificar que las salidas generadas no vulneren derechos de propiedad intelectual de terceros antes de utilizarlas comercialmente o aplicarlas en producción.

7. Datos de entrenamiento: Guvik no entrena modelos fundacionales con datos del cliente

Guvik **no utiliza datos del cliente para entrenar, ajustar (fine-tuning) ni mejorar modelos fundacionales**, propios o de terceros, salvo consentimiento expreso y específico del cliente para esa finalidad. El posible uso de datos agregados y anonimizados para la mejora interna del producto (por ejemplo, métricas de calidad, tasa de error, rendimiento) se realiza de forma que no permita identificar al cliente ni a sus interesados, según se detalla en la Política de Privacidad.

8. Cumplimiento en materia de decisiones automatizadas (LGPD, RGPD y UK GDPR)

La plataforma Guvik se diseñó para ser **asistencial, y no un sistema de decisión autónomo**. Ninguna funcionalidad de IA de Guvik tiene por finalidad tomar, de forma automatizada y sin intervención humana significativa, decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre el interesado o le afecten de modo similarmente significativo.

Régimen	Disposición	Cómo cumple Guvik
LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados, Ley General de Protección de Datos de Brasil, Ley 13.709/2018), en Brasil	Art. 20	El interesado puede solicitar la revisión de decisiones tomadas únicamente sobre la base de un tratamiento automatizado; en Guvik, las decisiones relevantes sobre entornos SAP siempre dependen de revisión y confirmación humana, conforme a la Sección 4
RGPD (Reglamento (UE) 2016/679), para residentes en el Espacio Económico Europeo (EEE)	Art. 22	La plataforma no adopta "decisiones individuales automatizadas" en el sentido del art. 22; la IA produce recomendaciones y artefactos sujetos a revisión humana antes de cualquier efecto en producción
UK GDPR y Data Protection Act 2018, para residentes en el Reino Unido	Art. 22 del UK GDPR y las normas que lo sustituyen (arts. 22A a 22D, introducidos por la Data (Use and Access) Act 2025), según la entrada en vigor de cada una	Mismo enfoque que en el RGPD: la plataforma no toma decisiones significativas basadas únicamente en un tratamiento automatizado; la IA produce recomendaciones y artefactos sujetos a revisión humana antes de cualquier efecto en producción
CCPA/CPRA (California, EE. UU.) y demás leyes estatales de EE. UU., cuando sean aplicables	Normas sobre "Automated Decision-Making Technology" (ADMT) y normas estatales sobre elaboración de perfiles y decisiones automatizadas	Mismo enfoque: uso asistencial, con revisión humana obligatoria antes de cualquier acción con efecto en producción

El interesado que considere que se ha visto afectado por una decisión tomada únicamente sobre la base de un tratamiento automatizado puede solicitar información sobre los criterios utilizados, solicitar la revisión de la decisión (en el EEE y en el Reino Unido, con intervención humana), expresar su punto de vista e impugnarla, a través de los canales de privacidad y del Encargado/Delegado de Protección de Datos (Encarregado/DPO) indicados en la Sección 11. También puede presentar una reclamación ante la Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD, autoridad nacional de protección de datos de Brasil), en Brasil; ante la autoridad de control de protección de datos del país donde reside, en el EEE; o ante la Information Commissioner's Office (ICO), en el Reino Unido. El representante de Guvik en la Unión Europea y en el Reino Unido (art. 27 del RGPD y del UK GDPR) será designado por Guvik cuando la ley lo exija e informado en la Política de Privacidad.

9. Alineación con el Reglamento Europeo de IA (EU AI Act)

Para los clientes y usuarios sujetos al **Reglamento (UE) 2024/1689 (Reglamento de Inteligencia Artificial o EU AI Act)**, incluidos los consumidores que usan un plan personal en la Unión Europea o en el EEE, en la medida en que el reglamento sea aplicable, Guvik facilita la siguiente información con carácter informativo, sin perjuicio de la evaluación jurídica específica que el cliente haga sobre la clasificación de riesgo aplicable a su propio uso:

- **Transparencia en la interacción con la IA**: los usuarios, incluidos los consumidores, son informados, mediante este documento y la interfaz del producto, de que están interactuando con un sistema de IA y de que las salidas requieren revisión humana;
- **Modelos de terceros**: los modelos de IA que usa la plataforma son de terceros y se accede a ellos conforme a la Sección 2.1; las obligaciones propias de los proveedores de esos modelos les corresponden a ellos;
- **Categoría de riesgo**: Guvik entiende que sus funcionalidades de IA, en el uso previsto (asistencia a equipos técnicos y a profesionales de SAP, bajo supervisión humana), no encajan en las categorías de "riesgo inaceptable" ni, por regla general, de "alto riesgo" definidas en el EU AI Act, pero orienta a cada cliente, incluida la persona física que usa la plataforma en su actividad profesional, a realizar su propia evaluación de clasificación según el uso específico que haga de la plataforma;
- **Supervisión humana**: conforme a la Sección 4, la arquitectura de Guvik ya incorpora controles de supervisión humana ("human in the loop") como característica estructural, y no solo como recomendación de uso;
- Los clientes y usuarios en la Unión Europea o en el EEE pueden solicitar información adicional sobre representación y cumplimiento a través del canal de privacidad indicado en la Sección 11.

Las prácticas descritas en esta sección son las mismas para todos los usuarios, en cualquier país.

10. Limitación de responsabilidad específica de la IA

Sin perjuicio de las disposiciones generales de limitación de responsabilidad del contrato aplicable y de los Términos de Uso:

- Guvik no garantiza que las salidas de la IA estén libres de errores ni que sean completas, precisas o adecuadas para una finalidad específica;
- Guvik no se responsabiliza de los daños derivados de la aplicación, por parte del cliente o de sus usuarios, de salidas de la IA sin la revisión humana exigida en la Sección 4, incluso en caso de aplicación directa en un entorno de producción SAP;
- La responsabilidad de Guvik por posibles fallos de la plataforma que causen daños probados se rige por los límites (incluidos los económicos) establecidos en el MSA firmado con cada cliente empresarial. En los planes personales, se rige por el Código de Defesa do Consumidor (Código de Defensa del Consumidor de Brasil), conforme a los Términos del Plan Personal, y, para el consumidor que reside fuera de Brasil, también por las normas de protección del consumidor que no pueden excluirse por contrato en el país o en el estado donde reside (Sección 12);
- Nada en este documento limita responsabilidades que no puedan limitarse en virtud de la ley aplicable.

11. Contacto

Para dudas sobre este documento o sobre el uso de inteligencia artificial en la plataforma, o para informar de un problema relacionado con salidas de la IA, utiliza los canales siguientes:

- Privacidad y protección de datos: **privacidade@guvik.com.br**
- Encargado/Delegado de Protección de Datos (Encarregado/DPO): **dpo@guvik.com.br**
- Jurídico/comercial: **contato@guvik.com.br**
- Soporte técnico: **suporte@guvik.com.br**

La versión vigente de este documento es siempre la publicada en **guvik.ai**. Los cambios relevantes de este documento se avisan y requieren una nueva aceptación en el siguiente acceso, conforme a los Términos de Uso.

12. Ley aplicable, jurisdicción e idioma

Este documento complementa los Términos de Uso y sigue su sección "Ley aplicable y jurisdicción". En resumen:

- Este documento se rige por las leyes de Brasil;
- El consumidor que reside en el EEE o en el Reino Unido conserva la protección de las normas imperativas del país donde reside y puede acudir a los tribunales de ese país (Reglamento (CE) 593/2008, Roma I, art. 6; Reglamento (UE) 1215/2012, Bruselas I bis, arts. 17 y 18);
- El consumidor que reside en Estados Unidos conserva las protecciones de consumidor irrenunciables del estado donde reside;
- El consumidor que reside en otro país conserva las protecciones de consumidor que no pueden excluirse por contrato en el país donde reside;
- Son competentes los tribunales del domicilio del consumidor. Para el cliente empresarial, se aplican la ley y la jurisdicción del MSA.

Las versiones en portugués (pt-BR), inglés (en-US) y español (es-ES) de este documento tienen el mismo contenido. En caso de divergencia entre ellas, prevalece la versión en el idioma que el usuario aceptó cuando la ley de protección del consumidor aplicable así lo exija; en los demás casos, prevalece la versión en portugués.