

ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO (DPA)

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

Walkon Livos SL, con NIF B13674783 y domicilio social en C/ Alfonso el Magnánimo 13, Oficina 1B, 46003, Valencia, España (en adelante, el "**Encargado del Tratamiento**" o "Lixsa.ai").

Y DE OTRA PARTE,

_____, con NIF/VAT ID _____ y domicilio social en _____ (en adelante, el "**Responsable del Tratamiento**" o "Cliente").

Ambas partes (en adelante, "las Partes") se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para suscribir el presente Acuerdo de Encargo de Tratamiento (en adelante, el "DPA") para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos o "RGPD"), como anexo y parte integral del Contrato de Prestación de Servicios que regula el uso de la plataforma Lixsa.ai (en adelante, "el Contrato Principal").

CLÁUSULAS

1. Objeto del Encargo

El objeto del presente DPA es la prestación de un servicio de plataforma de atención al cliente (SaaS) multicanal (en adelante, "el Servicio" o "la Plataforma"), que permite al Cliente gestionar las comunicaciones con sus propios interesados. El Servicio incluye la recepción, gestión, almacenamiento y respuesta a comunicaciones a través de los canales integrados (Email, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Messenger y Webchat).

2. Naturaleza y Finalidad del Tratamiento

El Encargado (Lixsa.ai) tratará los datos personales proporcionados por el Cliente con la única finalidad de prestar el Servicio. Las operaciones de tratamiento incluirán:

- Recepción y almacenamiento de mensajes y datos de los interesados.
- Procesamiento de los datos para su visualización por parte de los agentes del Cliente.
- Entrenamiento de modelos de inteligencia artificial con la información, documentos y bases de conocimiento proporcionadas por el Cliente para automatizar las respuestas.
- Gestión de la relación comercial entre el Cliente y sus interesados, análisis de satisfacción y seguimiento de pedidos, siempre bajo instrucción del Cliente.
- Envío de comunicaciones y campañas de marketing *en nombre y por orden* del Cliente.

3. Tipos de Datos Personales y Categorías de Interesados

- **Categorías de Interesados:** Los datos personales tratados pertenecerán a las categorías de interesados sobre las cuales el Cliente es Responsable: Clientes finales, usuarios o potenciales clientes del Cliente, así como empleados del Cliente que interactúen con la plataforma.
- **Tipos de Datos Personales:** Las categorías de datos personales que el Cliente podrá tratar a través de la Plataforma incluyen, sin limitarse a:
 - Datos de identificación: Nombre, apellidos, DNI/CIF/VAT.
 - Datos de contacto: Número de teléfono, email, dirección postal.
 - Datos de conexión: Dirección IP (especialmente en el canal Webchat).
 - Datos transaccionales: Números de pedido, historiales de compra.
 - Cualquier otra información que el Cliente solicite o el interesado proporcione voluntariamente en el transcurso de las comunicaciones.

4. Duración del Tratamiento y Supresión de Datos

La duración del tratamiento coincidirá con la duración del Contrato Principal.

Una vez finalizado el Contrato Principal, Lixsa.ai bloqueará los datos del Cliente. Los datos de producción (datos en vivo) permanecerán a disposición del Cliente para su extracción durante un periodo de gracia de **noventa (90) días**. Transcurrido dicho plazo, Lixsa.ai suprimirá de forma segura dichos datos de sus sistemas de producción.

Las copias de seguridad que contengan datos personales serán suprimidas de forma segura en un plazo máximo de **noventa (90) días** desde la fecha de supresión de los datos de producción, siguiendo su ciclo de vida natural y asegurando la no restauración de dichos datos.

5. Obligaciones de Lixsa.ai (Encargado del Tratamiento)

Lixsa.ai se compromete a:

- a) Tratar los datos personales únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente, no utilizándolos para fines distintos a la prestación del Servicio.
- b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos (equipo de Ingeniería y Customer Success) se hayan comprometido a respetar la confidencialidad.
- c) Adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas descritas en el Anexo I del presente DPA.
- d) Respetar las condiciones para recurrir a Subencargados, detalladas en la cláusula 6 y el Anexo II.
- e) Asistir al Cliente para dar respuesta a los derechos de los interesados, según se describe en la cláusula 7.
- f) Notificar al Cliente cualquier violación de seguridad de los datos personales en un plazo máximo de 24 horas desde que tuvo constancia del incidente.

g) Poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento (Auditorías), según la cláusula 8.

h) Suprimir todos los datos personales una vez finalice el servicio, según los plazos de la cláusula 4.

6. Subencargados y Transferencias Internacionales

El Cliente autoriza a Lixsa.ai a subcontratar los servicios de los proveedores detallados en el Anexo II (Subencargados), necesarios para la prestación del Servicio. Lixsa.ai informará al Cliente de cualquier cambio previsto en esta lista (adición o sustitución de subencargados) con una antelación razonable, dando al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

Lixsa.ai se compromete a tratar los datos prioritariamente dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). El Cliente autoriza las transferencias internacionales de datos a los Subencargados detallados en el Anexo II, garantizando Lixsa.ai que dichas transferencias están amparadas por una Decisión de Adecuación (como el Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. - DPF) o, en su defecto, por la firma de Cláusulas Contractuales Tipo (SCCs) de la Comisión Europea.

7. Asistencia al Responsable (Gestión de Derechos de los Interesados)

Dada la naturaleza del Servicio, Lixsa.ai asistirá al Cliente para que este pueda dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, portabilidad, etc.).

Para ello, el Cliente (Responsable) deberá dirigir su solicitud al Delegado de Protección de Datos de Lixsa.ai (privacy@lixsa.ai), identificando inequívocamente al interesado (ej. mediante un identificador de contacto, email o número de teléfono). Lixsa.ai ejecutará la acción solicitada (exportación, modificación o borrado) en los sistemas de producción en nombre del Cliente sin dilación indebida.

8. Auditorías

Lixsa.ai pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, incluyendo informes de auditoría propios o certificaciones de sus proveedores (ej. ISO 27001, SOC 2, etc.) siempre que estos sean públicos.

Adicionalmente, el Cliente (o un auditor externo no competidor) podrá realizar una auditoría sobre el tratamiento de sus datos. Dicha auditoría se notificará con una antelación mínima de **treinta (30) días**, se realizará de forma remota (salvo acuerdo en contrario), y no podrá realizarse más de **una (1) vez** al año, asumiendo el Cliente los costes de la misma.

9. Delegado de Protección de Datos (DPO) del Encargado

Lixsa.ai ha designado un Delegado de Protección de Datos. Los datos de contacto para cualquier asunto relacionado con el presente DPA son:

- **DPO:** Alejandro Aznar

- **Email de Contacto:** privacy@lixsa.ai

10. Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente DPA se regirá e interpretará de acuerdo con el RGPD y la legislación española. Para cualquier controversia que pudiera derivarse, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Valencia (España), renunciando a cualquier otro fuero.

ANEXO I: MEDIDAS DE SEGURIDAD TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

1. Alojamiento y Localización Física

El Encargado (Lixsa.ai) aloja los datos del Servicio en la infraestructura de Google Cloud Platform (GCP). El centro de datos principal utilizado para el procesamiento y almacenamiento se encuentra en la región de Irlanda (europe-west1), garantizando que los datos del Cliente se almacenan y procesan, por defecto, dentro del territorio de la Unión Europea.

2. Cifrado de Datos

- **Cifrado en Tránsito:** Todas las comunicaciones entre el Cliente, los interesados y la Plataforma Lixsa.ai se realizan a través de canales seguros, utilizando el protocolo TLS 1.2 o superior (HTTPS).
- **Cifrado en Reposo:** Los datos personales sensibles (tales como DNI/CIF/VAT) se almacenan de forma cifrada en la base de datos. Los proveedores de infraestructura aplican cifrado en reposo por defecto a nivel de disco.
- **Cifrado de Copias de Seguridad:** Todas las copias de seguridad se almacenan de forma cifrada.

3. Control de Acceso (Personal del Encargado)

- El acceso a los datos de los Clientes por parte del personal de Lixsa.ai está restringido por el principio de mínimo privilegio.
- Únicamente el personal autorizado de los departamentos de **Ingeniería** (para mantenimiento y resolución de incidencias) y **Customer Success** (para soporte al Cliente) podrá acceder a los datos, y solo en la medida estrictamente necesaria para la prestación del Servicio.
- Todo acceso a los sistemas de producción se realiza a través de conexiones seguras (VPN) y está sujeto a autenticación robusta (ej. 2FA).
- Todas las acciones de acceso sobre los datos de producción quedan registradas en *logs* de auditoría para su posterior revisión.

4. Notificación de Violaciones de Seguridad

Lixsa.ai dispone de un procedimiento de gestión de incidentes que incluye la notificación al Cliente (Responsable) sin dilación indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 24 horas desde que tuvo constancia del incidente.

ANEXO II: LISTA DE SUBENCARGADOS PRINCIPALES

Proveedor (Entidad)	Finalidad del Servicio	País (Alojamiento/Acceso)	Garantía de Transferencia (Si es fuera de la UE)
Google Cloud (Google Ireland Ltd / Google LLC)	Infraestructura (Servidores, BBDD, Backups).	Irlanda (UE) / EE.UU.	Decisión de Adecuación (Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. - DPF)
Google Workspace / GCP (Google Ireland Ltd / Google LLC)	Servicios de Email y Modelos de IA (Gemini).	Irlanda (UE) / EE.UU.	Decisión de Adecuación (DPF)
Meta (Meta Platforms Ireland Ltd / Meta Platforms, Inc.)	API de WhatsApp, Facebook e Instagram.	Irlanda (UE) / EE.UU.	Decisión de Adecuación (DPF)
OpenAI (OpenAI, Inc.)	Modelos de IA (ChatGPT).	EE.UU.	Decisión de Adecuación (DPF)
Anthropic (Anthropic, PBC)	Modelos de IA (Claude).	EE.UU.	Decisión de Adecuación (DPF)

Y EN PRUEBA DE CONFORMIDAD, las Partes firman el presente Acuerdo por duplicado en el lugar y fecha de la última firma.

Por el Responsable del Tratamiento (Cliente):

Fdo.: _____

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Por el Encargado del Tratamiento (Walkon Livos SL):

Fdo.: *Alejandro Aznar*

Nombre: Alejandro Aznar Ferrer

Cargo: CTO