Contrato de encargo de tratamiento

ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIOS · ARTÍCULO 28 RGPD

1. Partes

Responsable del tratamiento	Encargado del tratamiento
[Razón social del cliente] NIF [·] Domicilio [·] Representada por [·]	**Emilio Díaz Moreu**, SmartHost AI NIF 44707952T Urb. Montebravo, Las Encinas 9-I, 35300 Santa Brígida, Las Palmas info@smarthostai.es

2. Objeto

El encargado presta al responsable el servicio de atención automatizada de conversaciones con huéspedes, clasificación y derivación de incidencias y generación de informes sobre la cartera de viviendas. Para prestarlo trata datos personales por cuenta del responsable, con las instrucciones de este documento.

3. Duración

La duración coincide con la del contrato de servicios. A su término, y según el apartado 10, los datos se devuelven o se suprimen.

4. Naturaleza y finalidad

1. Recibir y responder mensajes de huéspedes por los canales contratados.
2. Clasificar consultas e incidencias y derivarlas a la persona o proveedor que indique el responsable.
3. Registrar tiempos de respuesta, cierres y motivos de contacto.
4. Elaborar el informe mensual por vivienda que el responsable entrega a sus propietarios.

5. Categorías de interesados y de datos

Interesados	Datos
Huéspedes y solicitantes de reserva	Nombre, idioma, número de teléfono o identificador del canal, contenido de los mensajes, fechas de estancia, número de personas, matrícula de vehículo si la facilita, incidencias comunicadas
Personal del responsable	Nombre y datos de contacto de las personas que reciben escalados

Proveedores del responsable	Nombre, teléfono y datos de contacto para el aviso de incidencias

No se tratan categorías especiales de datos (art. 9 RGPD). El responsable se compromete a no solicitar al encargado el tratamiento de este tipo de datos.

6. Instrucciones del responsable

El encargado trata los datos solo siguiendo las instrucciones documentadas del responsable, que se concretan en: la base de conocimiento por vivienda que el responsable entrega y aprueba; las reglas de escalado por criticidad; y las políticas de tono y contenido acordadas en la implantación. El encargado informa de inmediato si una instrucción puede vulnerar el RGPD o la LOPDGDD.

7. Confidencialidad

Todo el personal del encargado que acceda a datos personales está obligado a guardar secreto, obligación que se mantiene después de terminar la relación.

8. Seguridad

El encargado aplica las medidas del artículo 32 RGPD, entre ellas: cifrado en tránsito (TLS) y en reposo en los servicios utilizados; control de acceso por cuenta con doble factor; registro de accesos y de cambios en la base de conocimiento; separación lógica de los datos de cada cliente; copias de seguridad con restauración probada; y revisión de las alertas de seguridad del proveedor de alojamiento.

El encargado notifica al responsable cualquier violación de seguridad de la que tenga conocimiento sin dilación indebida y, como máximo, en 48 horas, con la información del artículo 33.3 RGPD que esté a su alcance.

9. Subencargados

Subencargado	Servicio	Ubicación
Cloudflare, Inc.	Alojamiento del sitio y del servicio de agente	Red global, con garantías contractuales
Proveedor de modelos de lenguaje contratado por el encargado	Generación de las respuestas del agente	Según contrato del proveedor, sin entrenamiento con los datos
Plataforma de gestión del responsable (si se conecta)	Reservas, fichas y mensajería	La que el responsable designe

Cualquier cambio en esta lista se comunica al responsable con antelación y le da derecho a oponerse.

10. Devolución o supresión

Al terminar el servicio, el encargado entrega al responsable, en formato legible, las conversaciones y los informes generados, y suprime los datos en un plazo máximo de 30 días, salvo los que deba conservar por obligación legal. Certifica la supresión por escrito si el responsable lo pide.

11. Asistencia al responsable

El encargado asiste al responsable en la atención de los derechos de los interesados y en las evaluaciones de impacto, en la medida en que afecten al servicio contratado, sin coste adicional para un volumen razonable de solicitudes.

12. Responsabilidad

Cada parte responde de los daños que cause por incumplir este documento, conforme a los artículos 82 y siguientes del RGPD y a lo pactado en el contrato principal.

Por el responsable	Por el encargado
Nombre, fecha y firma	Emilio Díaz Moreu, fecha y firma

> Documento base para firmar con cada cliente. Los campos entre corchetes se completan con los datos de la gestora.