

CONTRATO MARCO DE LICENCIA Y SERVICIOS DE IA GENERATIVA PLATAFORMA AVII. Agente de Voz con IA para la atención telefónica.

I. PARTES CONTRATANTES

EL PROVEEDOR

Atlantic Consultores Tecnológicos S.L. CIF: B35827278, con domicilio en León y Castillo 11, 3º. 35003 Las Palmas de Gran Canaria. (En adelante, **EL PROVEEDOR o AVII**)

EL CLIENTE

Cuyos datos identificativos (nombre o razón social, CIF/NIF, domicilio y contacto) constan de forma detallada en la **Orden de Servicio / Presupuesto** que se adjunta y forma parte integrante de este acuerdo. (En adelante, **EL CLIENTE**). Ambas partes se reconocen mutuamente capacidad legal suficiente para obligarse mediante el presente contrato

II. OBJETO

EL CLIENTE contrata a EL PROVEEDOR la prestación de servicios de AVII, asistente virtual inteligente integral, conforme a funcionalidades, SLA y condiciones detalladas en cada orden de servicio / Presupuesto. Un cliente se acoge a esta condición desde el momento en que se haga efectiva la primera factura de servicio emitida por Avii y abonada.

III. ALCANCE DEL SERVICIO

1. Integración contractual:
 1. Contrato Marco
 2. Orden de Servicio / Presupuesto aceptado
 3. Anexo de cumplimiento normativo en materia de Inteligencia Artificial
 4. Anexo I - Encargo de Tratamiento de Datos
 5. Documentación operativa del Servicio

En caso de conflicto, prevalece el documento de mayor rango.

2. Funcionalidades básicas de AVII:
 - Recepción y gestión de llamadas VoIP
 - Clasificación de intenciones mediante NLP
 - Gestión automatizada de llamadas y agenda
 - Panel de control con grabaciones, transcripciones y métricas
 - Cumplimiento normativo en protección de datos
3. Cambios de plan, add-on o alcance se formalizarán mediante nueva Orden de Servicio.

IV. IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN

- EL PROVEEDOR podrá aplicar mejoras y actualizaciones que no degraden materialmente el servicio.
- Cambios con degradación material se notificarán previamente, permitiendo a EL CLIENTE resolver sin penalización.
- Integraciones técnicas podrán generar costes adicionales.

V. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

- Soporte básico vía correo y panel de usuario, lunes a viernes 08:00-16:00 GMT.
- Mantenimiento preventivo y correctivo: actualizaciones, backups diarios (mínimo 30 días), monitorización continua, corrección de errores estándar.

- Desarrollos o integraciones especiales requerirán presupuesto independiente.

VI. CONDICIONES ECONÓMICAS

- Facturación y cuotas según Orden de Servicio / Presupuesto.
- Impagos: suspensión automática, restauración tras pago y coste administrativo de 45 €.
- Renovación automática mensual salvo aviso con 5 días de antelación.
- Intereses de demora: 0,5% mensual sobre importes vencidos.
- Fiscalidad aplicable según territorio del CLIENTE y normativa vigente.

VII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

EL PROVEEDOR: Prestar el servicio según lo contratado, con seguridad y soporte básico.

EL CLIENTE:

- Ha de aportar información veraz y actualizada.
- Cumplimiento normativo.
- Uso correcto del servicio.
- Designar contacto responsable.
- Mantener sistemas y credenciales seguras.

VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL

EL PROVEEDOR mantiene la titularidad de AVII. EL CLIENTE recibe licencia no exclusiva, intransferible y limitada a la duración del contrato. Datos y contenidos aportados por EL CLIENTE permanecen como su propiedad.

IX. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

- EL CLIENTE: Responsable del Tratamiento
- EL PROVEEDOR: Encargado del Tratamiento, cumpliendo únicamente instrucciones documentadas para la prestación del servicio.

Medidas de seguridad y subencargados regulados en Anexo I. Información no pública tratada como confidencial.

X. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

- El presente Contrato Marco entrará en vigor y surtirá plenos efectos legales en la fecha de firma de la correspondiente Orden de Servicio o Presupuesto por parte de EL CLIENTE. Dicha fecha marcará el inicio de la relación contractual y el cómputo de los plazos de prestación del servicio, salvo que en el presupuesto anexo se especifique expresamente una fecha de inicio de servicios distinta.
- Vigencia: mientras exista al menos una Orden de Servicio activa.
- Resolución por incumplimiento grave tras notificación escrita y plazo de subsanación.

XI. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y FUERZA MAYOR

1. **Responsabilidad máxima:** importe facturado en los últimos 12 meses.
2. **Fuerza mayor:** EL PROVEEDOR no será responsable de interrupciones o incumplimientos causados por fuerza mayor o circunstancias fuera de su control (desastres naturales, fallos de proveedores, actos de autoridad, ataques informáticos, etc.).
3. Esta situación no dará derecho a indemnización ni compensación. EL PROVEEDOR hará esfuerzos razonables para restablecer el servicio.
4. No incluye lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de datos indirecta ni daños consecuenciales.

XII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Intento de resolución amistosa y mediación durante 30 días naturales.
- Jurisdicción: Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria, salvo norma imperativa distinta.

ANEXOS

- Anexo I. Encargo de Tratamiento de Datos (roles, subencargados, medidas de seguridad, derechos de interesados, duración).
- Anexo II. Módulo llamadas salientes (responsabilidad del CLIENTE, indemnidad, depuración).
- Anexo III. Cumplimiento de normativa de uso de la IA.

ANEXO I: ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS

1. PARTES IMPLICADAS

Responsable del tratamiento: EL CLIENTE, cuyos datos figuran en la cabecera del contrato.

Encargado del tratamiento: ATLANTIC CONSULTORES TECNOLÓGICOS S.L., con CIF B35827278 y domicilio en C/ León y Castillo, 11,3º.35003 Las Palmas de Gran Canaria, en adelante EL ENCARGADO.

Este anexo regula el tratamiento de datos personales por parte de EL ENCARGADO en nombre de EL RESPONSABLE, conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

2. OBJETO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

EL ENCARGADO tratará los datos personales **únicamente con la finalidad de prestar los servicios contratados en el marco del asistente virtual AVII**, que incluyen:

- Atención automatizada de llamadas.
- Clasificación de intenciones del usuario.
- Grabación y/o transcripción de conversaciones (opcional; solo si el CLIENTE lo activa y lo instruye expresamente; el CLIENTE garantiza base jurídica, deber de información y, cuando proceda, obtención de consentimiento).
- Derivación de contactos al CLIENTE.
- Generación de métricas e informes.

Los parámetros de configuración del servicio que impactan en el tratamiento (p. ej., grabación, transcripción, integraciones y retención) se detallan en el Apéndice 2 de este anexo.

3. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

Datos tratados (según lo aportado por los interlocutores telefónicos):

- Nombre y apellidos
- Número de teléfono

- Dirección de correo electrónico
- Contenido de la llamada (voz)
- Transcripción textual de llamadas
- Datos de conexión y metadatos: fecha, hora, duración, localización geográfica aproximada

Categorías de interesados:

- Usuarios que contacten con EL CLIENTE a través del asistente AVII (clientes, proveedores, ciudadanos, etc.)

4. DURACIÓN DEL ENCARGO

Este encargo de tratamiento tendrá una duración igual a la del contrato principal. A su finalización, EL ENCARGADO procederá a la **eliminación o devolución de los datos personales** según lo establecido en la cláusula 10 del presente anexo.

5. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

EL ENCARGADO se compromete a:

1. Tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones documentadas de EL RESPONSABLE.
2. No utilizar los datos con fines propios ni cederlos a terceros sin autorización expresa.

A efectos aclaratorios, EL ENCARGADO no utilizará Datos del CLIENTE (incluidas grabaciones, transcripciones, prompts, contenidos de base de conocimiento y outputs) para entrenar o mejorar modelos de IA de uso general, ni para benchmarking externo o fines publicitarios, salvo autorización expresa y por escrito del RESPONSABLE.

3. Garantizar la confidencialidad del personal autorizado a tratar datos.
4. Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado.
5. Ayudar al RESPONSABLE en el cumplimiento de sus obligaciones (evaluaciones de impacto, atención de derechos, notificaciones de seguridad).
6. Llevar un registro de actividades de tratamiento conforme al artículo 30.2 del RGPD.
7. Notificar sin dilación indebida cualquier violación de seguridad que afecte a los datos tratados, y en todo caso **en un plazo máximo de 72 horas** desde que tenga conocimiento de ella.
8. Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otra autoridad competente.
9. Facilitar al RESPONSABLE la realización de auditorías o inspecciones.

6. SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

La lista vigente de subencargados autorizados, su servicio y ubicación se recoge en el Apéndice 1 del presente anexo.

EL ENCARGADO podrá contar con **proveedores tecnológicos o subencargados** (por ejemplo, proveedores de telefonía IP, servidores en la nube o servicios de transcripción), garantizando:

- Que existan contratos de encargo de tratamiento con ellos conforme al artículo 28.4 del RGPD.
- Que se aplicarán las **Cláusulas contractuales tipo** en caso de transferencias internacionales.
- EL ENCARGADO estará obligado a cumplir la normativa vigente en cuanto a tratamiento de datos con empresas suministradoras fuera de la unión europea.

- Que se comunique por escrito al RESPONSABLE cualquier cambio de subencargado, otorgándole un **plazo de 15 días naturales** para oponerse por motivos legítimos.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADAS

EL ENCARGADO aplicará, entre otras, las siguientes medidas de seguridad:

- Encriptación AES-256 en grabaciones y transcripciones.
- Control de acceso por usuario/rol.
- Autenticación multifactor (2FA) en panel AVII.
- Registro de accesos e historial de modificaciones.
- Backups automáticos diarios, con retención de mínimo 30 días.
- Anonimización parcial en entornos de desarrollo o pruebas.

8. DERECHOS DE LOS INTERESADOS

EL ENCARGADO colaborará con EL RESPONSABLE en la atención a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad).

Las solicitudes recibidas directamente por EL ENCARGADO deberán ser comunicadas a EL RESPONSABLE **sin dilación indebida** y, en todo caso, antes de transcurridos **quince (15) días hábiles**.

9. LOCALIZACIÓN DE LOS DATOS

Los datos tratados se almacenarán en servidores ubicados en el Espacio Económico Europeo. En caso de transferencias internacionales, se informará previamente al CLIENTE y se garantizará el cumplimiento del Capítulo V del RGPD.

10. FINALIZACIÓN DEL ENCARGO

Una vez finalizado el contrato de prestación de servicios, EL ENCARGADO:

Devolverá a EL RESPONSABLE todos los datos personales tratados, incluidas las copias existentes, o procederá a su destrucción segura en el plazo de **30 días naturales**, salvo obligación legal de conservación. EL CLIENTE podrá solicitar certificación de destrucción, si lo desea.

ANEXO II. MÓDULO ESPECÍFICO- LLAMADAS SALIENTES (OUTBOUND)

1. OBJETO Y ALCANCE

Cuando EL CLIENTE contrate el servicio de llamadas salientes (outbound), AVII actuará **exclusivamente como herramienta técnica de ejecución** de campañas definidas por EL CLIENTE, conforme a la Orden de Servicio/Pedido aceptado.

El servicio outbound implica el contacto proactivo con personas cuyos datos son aportados por EL CLIENTE y sobre los que EL CLIENTE determina finalidad, criterios de segmentación y contenidos de campaña.

2. DECLARACION EXPRESA DE ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES

EL CLIENTE declara, garantiza y asume de forma expresa que:

1. Es el **Responsable del Tratamiento** de los datos utilizados en campañas outbound.

2. Dispone, con carácter previo a cada campaña, de **base jurídica válida y suficiente** para realizar llamadas salientes a **todas** las personas incluidas en la base de datos (incluyendo, sin limitación, consentimiento cuando sea exigible, relación contractual previa, interés legítimo debidamente ponderado u otra base legal aplicable).
3. Ha cumplido y cumplirá el **deber de información** a los interesados y, cuando proceda, la obtención/registro del consentimiento.
4. Los datos facilitados son **veraces, lícitos, actualizados** y no provienen de fuentes ilícitas o no autorizadas.

En consecuencia, EL CLIENTE acepta que:

- **La responsabilidad total (civil, administrativa, sancionadora y reputacional) derivada de realizar campañas de llamadas salientes a personas que no lo hayan autorizado, o sin base legal suficiente, es exclusiva de EL CLIENTE.**
- EL PROVEEDOR **no verifica, audita ni valida** la legitimidad de la base de datos, ni la existencia de consentimientos, autorizaciones o habilitaciones para llamada. EL PROVEEDOR se limita a ejecutar instrucciones del CLIENTE.

3. INDEMNIDAD REFORZADA

EL CLIENTE se obliga a **mantener indemne** a EL PROVEEDOR, sus administradores, empleados y colaboradores, frente a **cualquier** reclamación, denuncia, sanción, expediente, investigación o procedimiento (incluidos costes legales, periciales y de defensa) que derive de:

- Uso de bases de datos sin legitimación, desactualizadas o sin consentimiento/autoridad.
- Incumplimiento de normativa de protección de datos, telecomunicaciones, consumo o prácticas comerciales.
- Inclusión de números en listas internas de exclusión y su recontacto por no depuración por parte del CLIENTE.
- Cualquier contenido del argumentario o instrucción comercial aportada por EL CLIENTE que resulte ilícita, engañosa o infrinja derechos de terceros.

Esta obligación de indemnidad será exigible a **primer requerimiento** y se mantendrá vigente incluso tras la terminación del contrato, respecto de hechos ocurridos durante su vigencia.

4. EVIDENCIA DOCUMENTAL Y DERECHO DE VERIFICACIÓN (SIN OBLIGACIÓN)

A requerimiento del PROVEEDOR, especialmente ante quejas, incidencias o riesgos, EL CLIENTE deberá aportar en un plazo máximo de **48 horas** evidencias mínimas de legitimación (p. ej., trazabilidad de consentimiento, relación contractual, textos informativos, fuentes de captura o ponderación de interés legítimo).

La falta de aportación en plazo habilita al PROVEEDOR a **suspender** inmediatamente la campaña y/o el servicio outbound, sin que ello genere derecho a indemnización a favor del CLIENTE.



Importante: que EL PROVEEDOR solicite o revise evidencias no implica asunción de responsabilidad ni validación legal. La responsabilidad sigue siendo del CLIENTE.

5. GESTION DE DATOS ESPECÍFICOS

Gestión de “no volver a llamar” y depuración obligatoria por el CLIENTE

Cuando, durante una campaña, un destinatario solicite **no recibir más llamadas** (oposición, baja, “no me llamen más”, etc.):

- AVII reportará en el informe de campaña que el receptor de la llamada no quiere recibir más llamadas de campaña. Se registrará la solicitud y la reportará en el **informe de campaña finalizada** y/o panel.
- EL CLIENTE asume la responsabilidad de no incluir en las siguientes campañas a este receptor en la base de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE reconoce y acepta que:

- La **obligación de depurar la base de datos de origen** (eliminar/bloquear/marcar el contacto) para futuras campañas es **exclusiva del CLIENTE**.
- Si EL CLIENTE no elimina o bloquea dichos contactos y vuelve a incluirlos en futuras campañas, cualquier recontacto y sus consecuencias serán **única responsabilidad del CLIENTE**, quedando EL PROVEEDOR exonerado.

6. DEFINICIÓN DE CAMPAÑA Y RESPONSABILIDAD SOBRE CONTENIDOS

EL CLIENTE declara que la base de datos utilizada para campañas de llamadas salientes cumple la normativa vigente y asume íntegramente la responsabilidad por su uso, incluyendo legitimación de contacto y gestión de bajas/oposiciones.

EL CLIENTE define y aprueba el **argumentario**, mensajes, ofertas, y reglas de contacto (horarios, intentos, derivación, etc.). EL CLIENTE asume la responsabilidad íntegra sobre:

- Veracidad y legalidad de las afirmaciones comerciales.
- Uso de marcas, condiciones económicas, promesas y claims.
- Adecuación del discurso a normativa aplicable y a su actividad regulada (seguros/financiero, cuando proceda).

EL PROVEEDOR actúa como **implementador técnico** y no audita la legalidad de la base de datos aportada por el CLIENTE.

7. DERECHO DE SUSPENSIÓN, BLOQUEO o CANCELACIÓN POR RIESGO

EL PROVEEDOR podrá **suspender, bloquear o cancelar** de forma inmediata campañas outbound (o el servicio outbound completo) cuando exista:

- Indicios razonables de falta de legitimación.
- Volumen anómalo de quejas, reclamaciones o solicitudes de baja.
- Riesgo reputacional o legal para EL PROVEEDOR.
- Uso del servicio contrario a la ley o al contrato.

La suspensión por estos motivos no genera derecho a reembolso de importes ya devengados ni indemnización a favor del CLIENTE, sin perjuicio de las obligaciones de pago por consumo ya realizado.

8. PREVALENCIA Y COHERENCIA CON RGPD

Este módulo complementa el contrato marco y el Anexo RGPD, y se interpretará de forma coherente con el esquema: EL CLIENTE = Responsable, EL PROVEEDOR = Encargado, ejecutando instrucciones documentadas.

ANEXO III. CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN MATERIA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Anexo III. Cumplimiento Normativo en materia de Inteligencia Artificial

(Reglamento (UE) 2024/1689, Reglamento de Inteligencia Artificial - "AI Act")

Este Anexo complementa y forma parte integrante del contrato de prestación de servicios / licencia de uso (en adelante, el "Contrato Principal") suscrito entre las partes abajo identificadas, y regula específicamente el reparto de roles y obligaciones derivadas del Reglamento (UE) 2024/1689 en relación con el/los sistema(s) de inteligencia artificial objeto de dicho Contrato Principal.

Cláusula 1. Definición de roles

1.1. El Proveedor actúa como "proveedor", en el sentido del artículo 3.3 del Reglamento (UE) 2024/1689, del/de los sistema(s) de IA objeto del Contrato Principal, siendo responsable de su diseño, documentación técnica, y de facilitar al Cliente las instrucciones de uso necesarias para el cumplimiento de sus propias obligaciones.

1.2. El Cliente actúa como "responsable del despliegue", en el sentido del artículo 3.4 del citado Reglamento, siendo responsable del uso conforme del sistema dentro de su organización, de la supervisión humana efectiva, y de las demás obligaciones que le correspondan según el nivel de riesgo del sistema.

1.3. Las partes reconocen que la clasificación de riesgo del sistema (riesgo mínimo, limitado o alto riesgo conforme al Anexo III del Reglamento) se recoge en el Anexo A de este documento y podrá variar en función del caso de uso concreto que el Cliente dé al sistema.

Cláusula 2. Entrega de instrucciones de uso

2.1. El Proveedor entregará al Cliente, junto con el sistema, unas instrucciones de uso claras, en un formato accesible, que incluyan al menos: finalidad prevista, limitaciones conocidas, nivel de supervisión humana requerido, y condiciones de uso conforme al Anexo A.

2.2. El Cliente confirma la recepción de dichas instrucciones mediante la firma del presente Anexo y se compromete a darlas a conocer a todo el personal que opere el sistema.

Cláusula 3. Obligaciones del cliente como responsable del despliegue

3.1. El Cliente se compromete a:

- utilizar el sistema exclusivamente conforme a las instrucciones de uso recibidas
- designar a una o varias personas con capacidad real de supervisión humana sobre el funcionamiento del sistema

- conservar los registros (logs) generados automáticamente por el sistema durante un mínimo de seis (6) meses, salvo que la normativa sectorial aplicable exija un plazo superior
- realizar, cuando corresponda conforme al artículo 27 del Reglamento, una evaluación de impacto en los derechos fundamentales antes de la puesta en servicio
- garantizar la alfabetización en materia de IA (artículo 4 del Reglamento) del personal que opere o supervise el sistema.

3.2. Cuando el sistema esté clasificado como de riesgo limitado (artículo 50 del Reglamento), el Cliente se compromete a no desactivar ni ocultar los avisos de transparencia (identificación del sistema como IA, o marcado de contenido sintético) integrados por el Proveedor.

Cláusula 4. Notificación de incidentes

4.1. El Cliente notificará al Proveedor, sin demora indebida y en todo caso en un plazo máximo de 5 días hábiles, cualquier incidente grave, mal funcionamiento, o riesgo para la salud, seguridad o derechos fundamentales de las personas que detecte en relación con el sistema.

4.2. El Proveedor notificará al Cliente cualquier vulnerabilidad, riesgo o medida correctiva de la que tenga conocimiento y que pueda afectar al uso del sistema por parte del Cliente.

Cláusula 5. Modificación sustancial y cambio de rol

5.1. El Cliente no podrá modificar sustancialmente el sistema, cambiar su finalidad prevista, ni comercializarlo bajo su propia marca sin autorización previa y por escrito del Proveedor.

5.2. En caso de que el Cliente realice cualquiera de las actuaciones descritas en el apartado anterior, asumirá, respecto de la parte modificada o de la nueva versión comercializada, la condición de "proveedor" a los efectos del artículo 25 del Reglamento, con todas las obligaciones que ello conlleva, quedando el Proveedor original exonerado de responsabilidad respecto de dicha modificación.

Cláusula 6. Reparto de responsabilidad e indemnización

6.1. El Proveedor responderá de los incumplimientos derivados de defectos de diseño, documentación técnica incompleta o incorrecta, o incumplimiento de sus propias obligaciones como proveedor conforme al Reglamento.

6.2. El Cliente responderá de los incumplimientos derivados de un uso del sistema contrario a las instrucciones de uso, de la falta de supervisión humana, de la modificación no autorizada del sistema, o del incumplimiento de sus propias obligaciones como responsable del despliegue.

6.3. Cada parte indemnizará y mantendrá indemne a la otra frente a cualquier sanción, reclamación o daño derivado del incumplimiento de las obligaciones que le correspondan conforme a las cláusulas anteriores.

Cláusula 7. Alfabetización en IA

7.1. Ambas partes se comprometen a garantizar, respecto de su propio personal, un nivel suficiente de alfabetización en materia de IA conforme al artículo 4 del Reglamento, atendiendo a sus conocimientos técnicos, experiencia, formación y al contexto de uso previsto del sistema.

Cláusula 8. Cooperación con autoridades

8.1. Ambas partes se comprometen a colaborar de buena fe y a facilitarse mutuamente la información necesaria para atender requerimientos de las autoridades competentes o de la Oficina Europea de Inteligencia Artificial en relación con el sistema objeto de este Anexo.

Cláusula 9. Vigencia

9.1. El presente Anexo entrará en vigor en la fecha de su firma y permanecerá vigente durante toda la duración del Contrato Principal, así como durante el plazo de conservación de documentación exigido por el Reglamento tras la finalización de este.

Cláusula 10. Ley aplicable y jurisdicción

10.1. Este Anexo se regirá por el Reglamento (UE) 2024/1689 y por la legislación española aplicable, sometiéndose las partes, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a los Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria.

Firmas

Por el Proveedor (Avii.es)



Nombre y cargo: Antonio del Pozo. Gerente

Fecha: _____

Por el cliente

Nombre y cargo:

Fecha: _____



III-A) Descripción del sistema e instrucciones de uso:

Campo	Detalle
Nombre / identificador del agente	Avii Agente IA telefónico automatizado
Finalidad prevista	Atención telefónica de primer nivel
Modelo(s) base utilizado(s)	Avii Core
Clasificación de riesgo (mínimo / limitado / alto riesgo)	Limitado (Art. 50)
Caso de uso concreto en el Cliente	Atención de llamadas entrantes; aporta información según base de conocimiento; deriva la llamada a un agente humano según necesidad o especificaciones del Cliente
Limitaciones conocidas	No proporciona asesoramiento legal, médico o financiero personalizado; su respuesta se limita al contenido de la base de conocimiento vigente y puede no cubrir casos no documentados; puede verse afectado por ruido de fondo o acentos poco representados; deriva obligatoriamente a humano ante quejas graves, menores de edad o indicios de riesgo para la persona
Nivel de supervisión humana requerido	Bajo - revisión periódica de logs y protocolo de escalado a humano ya integrado en el flujo del agente
Datos personales tratados (sí/no, tipo)	Sí - número de teléfono, nombre/identificador del cliente, contenido de la conversación (y grabación/transcripción si aplica)
Retención de logs (mínimo 6 meses salvo normativa sectorial superior)	Sí - 6 meses, salvo normativa sectorial del Cliente que exija plazo superior

III-B) Checklist de obligaciones del Cliente

#	Obligación	Artículo	Cumplido (sí/no/fecha)
1	Designación de supervisor(es) humano(s)	Art. 14	
2	Uso conforme a instrucciones recibidas	Art. 13	
3	Conservación de logs (mín. 6 meses)	Art. 12	
4	FRIA realizada (si aplica)	Art. 27	
5	Formación en alfabetización IA del personal operador	Art. 4	
6	Procedimiento de notificación de incidentes al Proveedor	Contractual	
7	Sin modificación sustancial no autorizada	Art. 25	
8	Avisos de transparencia activos (si el sistema es de riesgo limitado)	Art. 50	