

Contrato de encargo del tratamiento (DPA)

Versión 1.1 · en vigor desde el 27/10/2026

Identificador del documento: gsbnpnpyzbghxnm0jqboybu · emitido el 27/10/2026

CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

(Data **Processing** Agreement — Distribuidores e Integradores de la plataforma **Manivox**)

Celebrado entre:

MANIFONE, sociedad por acciones simplificada con un capital de 100 000,00 €, inscrita en el RCS de Vannes con el número 492 486 014 (IVA FR32 492 486 014), con domicilio social en 10, rue Henri Becquerel, PIBS – Bâtiment Irus, 56000 Vannes, que opera bajo la marca comercial « Manivox » su actividad de agentes vocales IA, representada por Lounis Goudjil, Presidente, debidamente autorizado(a) (en adelante « Manifone » o el « Encargado del tratamiento »)

Y

[distributeur.raison_sociale], **[distributeur.forme_juridique]**, con un capital de **[distributeur.capital]** €, inscrita en el RCS de **[distributeur.rcs_ville]** con el número **[distributeur.rcs_numero]**, con domicilio social en **[distributeur.adresse]**, representada por **[distributeur.representant_nom]**, **[distributeur.representant_qualite]**, debidamente autorizado(a) (en adelante el « Distribuidor »)

Documento autónomo referenciado por las Condiciones Generales de Uso de la plataforma **Manivox** (« CGU »), accesible por enlace desde la Consola — Versión 1.1 de 27/10/2026

Índice

- 0. Preámbulo
- 1. Definiciones y correspondencia con las CGU
- 2. Objeto y articulación con el Contrato Marco
- 3. Calificación de las Partes y reparto de roles
- 4. Régimen de Marca
- 5. Objeto, naturaleza y finalidad del tratamiento
- 6. Instrucciones documentadas
- 7. Confidencialidad y seguridad (artículo 32 RGPD)
- 8. Datos Sensibles

- 9. Subencargados
- 10. Régimen aplicable a la elección del LLM
- 11. Base de conocimientos, Conectores y funciones de asistencia por IA
- 12. Portal Cliente
- 13. Información al Cliente Final y grabación de llamadas
- 14. Inteligencia artificial — reparto de roles en virtud del AI Act
- 15. Asistencia al Distribuidor
- 16. Notificación de Violación de Datos
- 17. Auditoría y conformidad
- 18. Transferencias internacionales
- 19. Manifone en calidad de operador de comunicaciones electrónicas
- 20. Destino de los Datos al finalizar el contrato
- 21. Responsabilidad
- 22. Puntos de contacto
- 23. Modificación del presente DPA
- 24. Duración
- 25. Disposiciones generales
- 26. Modalidades de conclusión del presente DPA
- Anexo 1 — Descripción del tratamiento
- Anexo 2a — Encargados de infraestructura y funciones impuestas
- Anexo 2b — Tratamientos internos autoalojados
- Anexo 2c — Régimen aplicable a terceros conectados en modo BYOK
- Anexo 3 — Medidas de seguridad técnicas y organizativas
- Anexo 4 — Referencias indicativas — transparencia IA y grabación de llamadas
- Anexo 5 — Modelo de política de privacidad (reservado)
- Anexo 6 — Información incluida en el Pedido

0. Preámbulo

El presente Contrato de encargo del tratamiento de datos (el « DPA ») tiene por objeto regular, conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (« RGPD »), las condiciones en las que Manifone trata, por cuenta del Distribuidor, datos personales en el marco de la prestación, por este último, de soluciones de agentes vocales inteligentes a sus propios clientes (los « Clientes Finales »).

« Manivox » designa tanto la marca comercial como la actividad (unidad de negocio) de Manifone dedicada a los agentes vocales IA, así como la plataforma de software homónima puesta a disposición del Distribuidor para la creación y explotación de sus agentes vocales. El presente DPA utiliza «

Manifone » o el « Encargado del tratamiento » para designar a la sociedad misma en el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y « Manivox » para designar la marca, el Servicio o la plataforma.

El Distribuidor diseña y explota íntegramente los agentes vocales proporcionados a sus Clientes Finales (flujo conversacional, guion, denominación del agente, elección del o de los modelos de lenguaje utilizados, documentos y fuentes de la base de conocimientos, conectores y herramientas puestas a disposición), sobre una infraestructura técnica proporcionada por Manifone que incluye los componentes de reconocimiento de voz (« STT »), de síntesis de voz (« TTS »), de alojamiento y de telefonía, así como, según las opciones elegidas por el Distribuidor, modelos de lenguaje (« LLM ») autoalojados por Manifone, una base de conocimientos (« RAG »), conectores hacia herramientas empresariales, funciones de asistencia por IA y un portal cliente. El Distribuidor también puede conectar sus propios modelos, bases de conocimientos y herramientas de terceros (modo « BYOK »). El Distribuidor comercializa el Servicio ya sea bajo la marca Manivox, ya sea bajo su propia marca (marca blanca), según el régimen elegido en el Artículo 4.

El presente DPA complementa el contrato celebrado entre Manifone y el Distribuidor para el acceso a la plataforma Manivox, formado por el Pedido, las Condiciones Generales de Uso y sus anexos (en adelante el « Contrato Marco »), y forma parte integrante del mismo. Constituye un documento autónomo, accesible por enlace desde la Consola y desde las CGU. En caso de contradicción, sus estipulaciones prevalecen sobre las del Contrato Marco para cualquier cuestión relativa al tratamiento de datos personales, conforme al artículo 2 de las CGU. Se celebra por adhesión según las modalidades precisadas en el Artículo 26. El presente DPA emplea un vocabulario propio de los tratamientos de datos; la correspondencia con los términos definidos de las CGU figura en el Artículo 1.2.

1. Definiciones y correspondencia con las CGU

1.1 Definiciones

Término	Definición
Manifone	La sociedad Manifone S.A.S. (el « Prestador » en el sentido de las CGU), firmante del presente DPA, en adelante también designada el « Encargado del tratamiento », que explota su actividad de agentes vocales IA bajo la marca comercial « Manivox ».
Manivox	Designa, según el contexto, la marca comercial de Manifone para su actividad de agentes vocales IA, y/o la plataforma de software homónima puesta a disposición del Distribuidor. No designa a Manifone en sí misma.

Término	Definición
Cliente Final	Persona jurídica (o, en su caso, física) que ha suscrito con el Distribuidor un servicio de agente vocal basado en la plataforma Manivox, disponiendo de una cuenta aislada en la plataforma. El Cliente Final es, por regla general, el Responsable del tratamiento de los Datos.
Interesados	Las personas físicas cuyos Datos son tratados: llamantes y usuarios finales de los agentes vocales, contactos que figuran en las herramientas empresariales y fuentes conectadas, personas mencionadas en los documentos indexados, usuarios del Portal Cliente y, en su caso, empleados o representantes del Cliente Final y del Distribuidor.
Datos	Cualquier dato personal en el sentido del artículo 4.1 del RGPD tratado en el marco del Servicio, incluyendo en particular las grabaciones de audio, las transcripciones, los resúmenes de llamadas, las metadatos de llamadas, las Variables, los registros de llamadas de herramientas, los documentos indexados y los datos de cuenta del Portal Cliente.
Datos Sensibles	Las categorías especiales de datos contempladas en el artículo 9 del RGPD (en particular datos de salud) y los datos relativos a condenas penales e infracciones contemplados en el artículo 10 del RGPD.
Servicio	La solución de agente vocal IA proporcionada por Manifone y distribuida por el Distribuidor, bajo la marca Manivox o bajo su propia marca según el Régimen de Marca elegido.
Régimen de Marca	El modo de comercialización adoptado por el Distribuidor conforme al Artículo 4: distribución bajo marca Manivox (Opción 1) o marca blanca (Opción 2).
Subencargado	Cualquier tercero al que Manifone recurra para todo o parte del tratamiento de los Datos por cuenta del Distribuidor.
LLM	Modelo de lenguaje (Large Language Model) utilizado para el tratamiento conversacional del agente vocal o para las funciones de asistencia por IA. Para los agentes vocales, el LLM es autoalojado por Manifone o conectado por el Distribuidor en modo BYOK (véase Artículo 10).
BYOK	«Bring Your Own Key»: modo de conexión en el que el Distribuidor conecta a la plataforma un LLM, una base de conocimientos, un chatbot, un servicio web, un servidor MCP o cualquier otra herramienta de terceros mediante su propio contrato y sus propios accesos, independientemente de Manifone.
Conector	Integración que permite a un agente vocal leer o escribir datos en una herramienta empresarial de terceros (CRM, agenda, mensajería, ticketing...), a través de la plataforma de integración de terceros operada por Manifone (identificada en el Anexo 2a y en el Registro de Subencargados) o a través de un servicio web configurado por el Distribuidor.
Portal del Cliente	El panel de control distinto, alojado por Manifone en el dominio manivox.ai, en el que los usuarios designados de un Cliente Final se conectan para consultar los agentes, llamadas, grabaciones, transcripciones, conexiones y estadísticas de su única cuenta.
Copilot	Función opcional de asistencia al diseño de agentes, disponible por defecto y que solo implica la transmisión de contenidos en caso de uso efectivo, basada en un LLM de terceros identificado en el Anexo 2a y en el Registro de Encargados del Tratamiento (véase Artículo 11.4).

Término	Definición
KB Doctor	Función de análisis de la calidad de las bases de conocimientos, basada en un LLM autoalojado por Manifone (véase Artículo 11.4).
Violación de Datos	Violación de seguridad que provoca la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado a Datos, en el sentido del artículo 4.12 del RGPD.
Contrato Marco	El « Contrato » en el sentido de las CGU: el conjunto formado por el Pedido aceptado por el Distribuidor, las Condiciones Generales de Uso de la plataforma Manivox y sus anexos.
Pedido	La orden de pedido, documento o resumen de suscripción aceptado por el Distribuidor, en el sentido de las CGU, que identifica a las Partes, el Régimen de Marca, en su caso las duraciones de retención acordadas, y la fecha de entrada en vigor. Las capacidades de la plataforma (Portal del Cliente, BYOK, Almacenamiento en el Cliente, Conectores, Copilot) están disponibles por defecto; su implementación depende de la configuración en la Consola, la cual constituye instrucciones documentadas (Artículo 6).
Consola	La interfaz de gestión y supervisión puesta a disposición del Distribuidor, en el sentido de las CGU.
Almacenamiento en el Cliente	Opción implementada mediante la configuración de la cuenta en la Consola, por la cual las grabaciones de audio se escriben directamente en la infraestructura de almacenamiento de objetos designada por el Distribuidor o su Cliente Final, sin conservación duradera por parte de Manifone (artículo 6.1 de las CGU).
Registro de Encargados del Tratamiento	La actualización del Anexo 2a y de la identidad de los componentes internos de identidad variable del Anexo 2b (en particular los modelos de lenguaje autoalojados), mantenida por Manifone en el espacio jurídico de la Consola y accesible al Distribuidor tras autenticación, que constituye el registro que da fe de los Subencargados que intervienen para la plataforma Manivox. Los usuarios del Portal del Cliente acceden a él en consulta, en forma de una lista neutra (sin formato ni referencia al presente DPA). El Registro no es público.
RAG	Sistema de generación aumentada por recuperación (Retrieval-Augmented Generation) que permite al agente vocal consultar una base de conocimientos compuesta por documentos cargados, fuentes conectadas o páginas web indexadas.
Variable	Dato estructurado, proveniente en particular de un Conector, de un servicio web, de una cabecera SIP o de la conversación, almacenado en las bases de Manifone y puesto a disposición del agente vocal en el marco de un flujo de trabajo definido por el Distribuidor.
AI Act	El Reglamento (UE) 2024/1689 que establece normas armonizadas sobre inteligencia artificial. Los términos «Proveedor» y «Desplegador» se entienden según sus artículos 3(3) y 3(4).
Fecha de Entrada en Vigor	La fecha de firma del presente DPA o, en ausencia de firma separada, la fecha de aceptación del Pedido por el Distribuidor (véase Artículo 26).

1.2 Tabla de correspondencia con los términos definidos de las CGU

Las CGU y el presente DPA designan las mismas realidades con términos diferentes, las primeras describiendo la relación comercial y el segundo los tratamientos de datos. Se aplican las siguientes correspondencias; en caso de duda, la definición del presente DPA prevalece para las cuestiones de protección de datos.

Término del DPA	Término de las CGU	Precisión
Manifone / Encargado del tratamiento	Prestador	Misma entidad jurídica.
Distribuidor	Cliente	El Cliente de las CGU es siempre un profesional; el DPA lo denomina Distribuidor, actúe para sus Clientes Finales o para sus propias necesidades (Artículo 3.4).
Cliente Final	Cliente Subyacente	Responsable del tratamiento en el caso general (Artículo 3.1); abarca a todo cliente por cuenta del cual se explota un agente, acceda o no a la plataforma.
Interesados	Usuarios Finales (y, en parte, Usuarios Autorizados)	El DPA se refiere a toda persona física cuyos Datos son tratados, más allá de los únicos interlocutores de los Agentes.
Usuarios del Portal Cliente	Usuarios Autorizados vinculados a un Cliente Subyacente	Cuentas creadas en virtud del artículo 8 de las CGU.
Contrato Marco	Contrato (Pedido + CGU + anexos)	—
Servicio / plataforma Manivox	Servicio / Plataforma	—
Consola	Consola	El Portal Cliente es la vista de la Consola abierta a los Clientes Subyacentes.
Datos	Datos del Cliente, Conversaciones, Audio, Outputs	El DPA solo retiene la componente de carácter personal.
Grabaciones de audio / transcripciones / resúmenes	Audio / transcripciones / Outputs	—
Flujo conversacional, guion	Prompts	—
Conector	Conector integrado en la Plataforma	—
Proveedor BYOK	Opción BYOK / Clave API del Cliente	El DPA extiende la noción a cualquier tercero conectado por el Distribuidor (Artículo 9.4).

Término del DPA	Término de las CGU	Precisión
Ficha Distribuidor (Anexo 6)	Pedido	La información del Anexo 6 se incluye en el Pedido o se completa en la Consola.

2. Objeto y articulación con el Contrato Marco

El presente DPA se aplica a todo tratamiento de Datos realizado por Manifone por cuenta del Distribuidor en el marco de la prestación del Servicio, siempre que un Cliente Final utilice un agente vocal configurado por el Distribuidor, o que el Distribuidor utilice el Servicio para sus propias necesidades. Precisa los respectivos roles de las Partes, la naturaleza y las finalidades del tratamiento, así como las garantías y obligaciones recíprocas previstas por el artículo 28 del RGPD.

3. Calificación de las Partes y reparto de roles

3.1 Cadena de tratamiento

Las Partes reconocen que, en el caso general, el tratamiento de los Datos se inscribe en la siguiente cadena: el Cliente Final es el Responsable del tratamiento, quien determina las finalidades del tratamiento y contrata el Servicio para sus propias necesidades; el Distribuidor es el Encargado del tratamiento del Cliente Final, quien diseña y explota el agente vocal por cuenta de este; Manifone es el Subencargado del Distribuidor en el sentido del artículo 28.4 del RGPD, quien proporciona la infraestructura técnica del Servicio.

El presente DPA constituye en consecuencia un contrato de subencargo: las obligaciones que impone a Manifone reflejan aquellas que el Distribuidor ha contraído a su vez frente a sus Clientes Finales, y el Distribuidor se compromete a que sus contratos con sus Clientes Finales contengan obligaciones de protección de datos sustancialmente equivalentes a las del presente DPA, así como las estipulaciones de la base contractual que figura en el Anexo C de las CGU, acceda o no el Cliente Final a la plataforma. Manifone se reserva el derecho de solicitar una certificación de conformidad de dichos contratos.

3.2 Rol del Distribuidor

El Distribuidor, en su calidad de Encargado del tratamiento de sus Clientes Finales, determina los medios no esenciales del tratamiento en el marco de las finalidades fijadas por estos, en particular: el flujo conversacional y el guion, la denominación del agente, la elección del LLM entre las dos opciones previstas en el Artículo 10, los parámetros de retención, las fuentes de la base de conocimientos, los Conectores y herramientas puestas a disposición, y los usuarios autorizados en el Portal Cliente. El Distribuidor garantiza que estas elecciones se inscriben en las instrucciones de sus Clientes Finales y

no modifican las finalidades determinadas por ellos. El Distribuidor es el único responsable de la licitud de los tratamientos que configura y de las instrucciones que da a Manifone.

3.3 Rol de Manifone

Manifone actúa en calidad de Subencargado del Distribuidor para el alojamiento y la explotación técnica del Servicio, en particular los módulos STT y TTS, la infraestructura de alojamiento, la telefonía, el Portal Cliente, la plataforma de integración y, según el caso previsto en el Artículo 10, todo o parte del tratamiento LLM. Manifone solo trata los Datos conforme a las instrucciones documentadas del Distribuidor, tal como se formalizan mediante la configuración de la plataforma, los parámetros elegidos para cada agente y cada cuenta, y el presente DPA.

3.4 Uso del Servicio por el Distribuidor para sus propias necesidades

El Distribuidor puede operar ciertos agentes para sus propias necesidades (por ejemplo, su propia centralita telefónica o su propia prospección), en paralelo con los agentes que opera en nombre de sus Clientes Finales. La calificación se realiza entonces agente por agente, de pleno derecho: para los Datos tratados por un agente operado para su propia cuenta, el Distribuidor es Responsable del tratamiento y Manifone su Encargado del tratamiento directo en el sentido del artículo 28.3 del RGPD; los demás agentes permanecen sujetos a la cadena del Artículo 3.1. El presente DPA se aplica a los agentes propios mutatis mutandis, siendo las referencias al Cliente Final sin objeto y aplicándose directamente las obligaciones del Distribuidor en calidad de Responsable del tratamiento — en particular la información a los interesados y, en su caso, la notificación de las violaciones a la autoridad de control. El Distribuidor identifica este uso mediante la vinculación de cada agente, en la Consola, a su propia cuenta o a una cuenta Cliente Subyacente, dicha vinculación constituyendo declaración a los efectos del presente artículo.

3.5 Datos de cuenta y de facturación

Los datos relativos a las cuentas de los usuarios del Distribuidor en la plataforma Manivox, a la facturación y a la relación comercial entre Manifone y el Distribuidor son tratados por Manifone en calidad de Responsable del tratamiento, conforme a su política de privacidad, y no están sujetos al presente DPA. Los datos de cuenta de los usuarios del Portal Cliente, creados por el Distribuidor o el Cliente Final, sí están sujetos al presente DPA (Artículo 12). Los datos de identificación de los Clientes Finales asignatarios de los Números, así como los de los firmantes y de los destinatarios de las notificaciones del mandato de gestión de los Números (Artículo 19.1), son tratados por Manifone en calidad de Responsable del tratamiento y no están sujetos al presente DPA.

4. Régimen de Marca

El Distribuidor comercializa el Servicio según uno de los dos regímenes siguientes, elegido en el Pedido y recordado en el Anexo 6. El Régimen de Marca no tiene ninguna incidencia sobre la calificación de las Partes en virtud del RGPD (Artículo 3), pero determina las obligaciones previstas en los Artículos 4.1, 4.2 y 14.

4.1 Opción 1 — Distribución bajo la marca Manivox

El Distribuidor comercializa el Servicio bajo la marca « Manivox », concedida bajo licencia por Manifone en virtud del Contrato Marco. La marca Manivox es entonces visible para el Cliente Final y, en su caso, enunciada oralmente por el agente vocal.

Las Partes reconocen que esta visibilidad de la marca Manivox ante el Cliente Final y los Interesados no implica, por sí misma, ningún reconocimiento de la calidad de Responsable del tratamiento directo de Manifone, permaneciendo el contrato de servicio exclusivamente celebrado entre el Distribuidor y el Cliente Final, siendo únicamente la asignación de los números de teléfono al Cliente Final, en virtud del mandato previsto en el Artículo 19.1, la que crea una relación directa entre Manifone, en calidad de operador, y el Cliente Final. El Distribuidor se compromete a informar a sus Clientes Finales del papel exacto de Manifone como Subencargado técnico, conforme al Artículo 13.

4.2 Opción 2 — Marca blanca

El Distribuidor comercializa el Servicio bajo su propia marca, sin referencia a Manifone ni a Manivox ante los Interesados. En este caso:

- Manifone se compromete a que ningún elemento técnico del Servicio perceptible por los Interesados (anuncios de voz, mensajes automáticos, correos electrónicos generados por la plataforma) muestre los nombres Manifone o Manivox, dentro de los límites de las funcionalidades de personalización de la plataforma;
- La marca blanca se aplica al servicio de voz tal como es percibido por los Interesados. En las interfaces del Distribuidor y en el Portal Cliente, la personalización se limita a la sustitución del logotipo de Manivox por el del Distribuidor: el Portal Cliente sigue alojado en el dominio manivox.ai y el nombre Manivox puede aparecer allí (dirección, menciones técnicas). El Distribuidor informa de ello a sus Clientes Finales, o no abre el acceso al Portal Cliente, y reconoce que esta visibilidad ante los usuarios del Cliente Final no constituye un incumplimiento de la presente opción;
- El Distribuidor sigue obligado a informar a sus Clientes Finales, en su calidad de Responsables del tratamiento, de la identidad de Manifone como Subencargado, conforme al artículo 28 del RGPD; esta información puede limitarse a la relación contractual con el Cliente Final y no tiene que ser comunicada a los Interesados, ante quienes basta una designación por categoría (« prestador de infraestructura vocal »);

- Como en la Opción 1, el Distribuidor transmite en su propia documentación contractual la información del Registro de Encargados a los Clientes Finales que no acceden a él a través del Portal Cliente (cuya lista de subencargados se presenta de forma neutra), y transmite a sus Clientes Finales las notificaciones recibidas de Manifone en virtud del Artículo 9;
- La distribución de los roles en virtud del AI Act sigue el régimen particular previsto en el Artículo 14.1.

4.3 Cambio de régimen

El Distribuidor puede cambiar de Régimen de Marca mediante un preaviso escrito de sesenta (60) días dirigido a Manifone, sujeto a las condiciones comerciales previstas en el Contrato Marco y a la actualización del Pedido (Anexo 6).

5. Objeto, naturaleza y finalidad del tratamiento

El detalle del tratamiento (naturaleza, finalidades, categorías de Datos y de Interesados, duraciones) figura en el Anexo 1. Manifone solo trata los Datos en la estricta medida necesaria para la prestación del Servicio y conforme a las instrucciones documentadas del Distribuidor, formalizadas en particular por los parámetros de configuración de cada agente de voz y de cada cuenta (flujos, script, retención, idioma, elección del LLM, fuentes de conocimiento, Conectores, usuarios del Portal Cliente).

6. Instrucciones documentadas

Manifone solo trata los Datos según instrucciones documentadas del Distribuidor, incluso en lo que respecta a las transferencias de Datos a un tercer país o a una organización internacional, salvo obligación contraria impuesta por el derecho de la Unión Europea o de un Estado miembro, en cuyo caso Manifone informa al Distribuidor de dicha obligación antes del tratamiento, salvo que la legislación aplicable prohíba tal información por motivos importantes de interés público. Los parámetros definidos por el Distribuidor en la plataforma Manivox (retención, supresión, idioma, elección del LLM, flujo y guion, fuentes de conocimiento, Conectores y herramientas, webhooks, usuarios y secciones visibles del Portal Cliente, opción de Almacenamiento en el Cliente) constituyen instrucciones documentadas en el sentido del artículo 28.3.a del RGPD.

Si Manifone considera que una instrucción del Distribuidor constituye una violación del RGPD o de cualquier otra disposición relativa a la protección de datos, lo informa inmediatamente al Distribuidor y puede suspender la ejecución de la instrucción en cuestión en espera de una aclaración.

7. Confidencialidad y seguridad (artículo 32 RGPD)

Manifone implementa las medidas técnicas y organizativas descritas en el Anexo 3, garantizando un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo en particular la seudonimización y el cifrado de los Datos, el aislamiento de los Datos por cuenta, medios que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas, así como procedimientos de prueba y evaluación regulares de dichas medidas.

Manifone garantiza que las personas autorizadas a tratar los Datos están sujetas a una obligación de confidencialidad contractual o legal adecuada y reciben una formación apropiada en protección de datos.

7.1 Ausencia de entrenamiento de modelos

Manifone se compromete a que los Datos no sean en ningún caso utilizados para el entrenamiento, ajuste o mejora de modelos de inteligencia artificial, ya sean propios o de terceros, salvo acuerdo previo y expreso por escrito del Distribuidor para un uso estrictamente definido. Este compromiso se transmite a los Subencargados conforme al Artículo 9.

7.2 Ausencia de tratamiento biométrico

Manifone se compromete a no realizar, a partir de las grabaciones de voz, ningún tratamiento biométrico destinado a identificar o autenticar de manera única a una persona física (huella vocal), ni ningún reconocimiento de emociones, salvo solicitud expresa y por escrito del Distribuidor, bajo su responsabilidad y dentro de los límites del Artículo 14.3. Las grabaciones de voz se tratan únicamente con fines de transcripción, conducción de la conversación, restitución al Cliente Final y producción de resúmenes de llamadas. Manifone no ofrece clonación de voz.

8. Datos Sensibles

El Servicio no está específicamente diseñado para el tratamiento de Datos Sensibles. Cuando el Distribuidor configura un agente vocal susceptible de tratar Datos Sensibles (por ejemplo, para un Cliente Final del sector sanitario), se compromete a:

- informar previamente a Manifone antes de la puesta en producción, especificando las categorías afectadas — mediante el marcado previsto a tal efecto en la Consola o, en su defecto, por escrito —, para que Manifone pueda adaptar, en su caso, las medidas de seguridad;
- garantizar que el Cliente Final dispone de una base legal válida en virtud del artículo 9.2 del RGPD y, en su caso, de las autorizaciones o trámites requeridos por la legislación nacional aplicable;
- configurar un periodo de retención reducido y activar las opciones de seguridad reforzada ofrecidas por la plataforma cuando existan;

- priorizar, para tales agentes, el LLM autoalojado por Manifone y conectar en modo BYOK únicamente LLM, fuentes y herramientas de terceros cuya idoneidad para el tratamiento de Datos Sensibles haya verificado;

Manifone podrá suspender un agente vocal que trate Datos Sensibles en violación del presente artículo, previa notificación al Distribuidor. El presente artículo sustituye, para los Datos Sensibles, cualquier requisito de adenda que figure en el Contrato Marco.

9. Subencargados

El Distribuidor autoriza de manera general a Manifone a recurrir a los Subencargados listados en el Anexo 2a (infraestructura y funciones impuestas) para la ejecución de todo o parte del tratamiento de los Datos. Los Anexos 2a a 2c listan los Subencargados de Manifone en la Fecha de Entrada en Vigor. El registro actualizado y vinculante de todos los Subencargados de Manifone se mantiene actualizado en el Registro de Subencargados, que reproduce el Anexo 2a en el espacio Jurídico de la Consola y prevalece sobre los Anexos en caso de divergencia debida a una evolución posterior. Cualquier adición, retirada o sustitución de un Subencargado que intervenga para la plataforma Manivox será objeto de una notificación activa (notificación in-app y/o por correo electrónico) al Distribuidor, a partir de la cual comienzan a correr los plazos de preaviso y objeción previstos en el presente artículo.

9.1 Obligaciones trasladadas y responsabilidad (artículo 28.4 RGPD)

Cuando Manifone contrate a un Subencargado, le impondrá, mediante contrato escrito, obligaciones de protección de datos sustancialmente equivalentes a las previstas en el presente DPA, en particular en materia de instrucciones, confidencialidad, seguridad, asistencia, notificación de violaciones, auditoría y destino de los datos, así como la prohibición de utilizar los Datos para fines de entrenamiento prevista en el Artículo 7.1. Cuando el Subencargado no cumpla sus obligaciones en materia de protección de datos, Manifone seguirá siendo plenamente responsable ante el Distribuidor del cumplimiento de dichas obligaciones. Este mecanismo no se aplica a los proveedores, fuentes y herramientas conectados por el Distribuidor en modo BYOK, que son de exclusiva responsabilidad del Distribuidor (Artículo 9.4).

9.2 Encargados de la infraestructura y funciones impuestas (Anexo 2a)

Los Subencargados listados en el Anexo 2a (alojadores, proveedor de reconocimiento de voz, proveedor de síntesis de voz, plataforma de integración de los Conectores, proveedor del LLM de Copilot) son inseparables del Servicio o de la función correspondiente y no pueden ser sustituidos a petición del Distribuidor. De conformidad con el artículo 28.2 del RGPD, cualquier adición o sustitución de uno de estos subencargados será objeto de una notificación activa al Distribuidor al menos treinta

(30) días antes de que surta efecto, salvo sustitución necesaria por fallo de un proveedor, incidente de seguridad o exigencia legal, en cuyo caso la notificación se realizará sin demora y, a más tardar, simultáneamente al cambio, pudiendo ejercerse el derecho de oposición en los treinta (30) días siguientes a dicha notificación. En caso de oposición motivada y basada en la protección de datos, el único derecho del Distribuidor es dejar de utilizar la función correspondiente cuando sea opcional (Conectores, Copilot) o, para los componentes inseparables del Servicio, resolver el Servicio, sin penalización, en las condiciones previstas en el Contrato Marco, siendo entonces los Datos tratados conforme al Artículo 20.

9.3 Tratamientos internos autoalojados (Anexo 2b)

Los tratamientos realizados mediante los modelos de lenguaje open-weight autoalojados por Manifone, la base de conocimientos RAG, KB Doctor o cualquier otro componente autoalojado por Manifone, en su infraestructura operada por el proveedor de servicios listado en el Anexo 2a, sin transmisión a un tercero distinto de los subencargados listados en dicho anexo, se describen en el Anexo 2b a título informativo y de transparencia, pero no constituyen una subcontratación ulterior distinta en el sentido del presente artículo.

9.4 Proveedores, fuentes y herramientas conectadas en modo BYOK (Anexo 2c)

Cuando el Distribuidor conecta a la plataforma Manivox, mediante un contrato y accesos propios, uno de los siguientes elementos, el tercero en cuestión no es un Subencargado de Manifone:

- un LLM de terceros declarado como proveedor personalizado (endpoint compatible con la API estándar de la plataforma y clave API del Distribuidor), Manifone no ofrece ningún LLM de terceros bajo su propio contrato para los agentes vocales; la lista de modelos validados técnicamente publicada por Manifone en su documentación no implica ni recomendación ni relación contractual entre Manifone y dichos proveedores;
- un servicio web (API REST) llamado por el agente durante la conversación o al final de la llamada, o un endpoint que recibe los webhooks de eventos de llamada (« acciones de llamada ») ;
- un proveedor externo de Chatbot (endpoint SSE o compatible con el formato de conversación estándar) que gestiona toda o parte de la conversación, al que se transmiten la última frase del llamante o el historial completo de la conversación según el formato configurado ;
- un servidor MCP o cualquier otra herramienta de terceros importada por el Distribuidor ;
- una base de conocimientos externa (« BYO RAG »), o una fuente de documentos conectada mediante los propios accesos del Distribuidor o del Cliente Final (por ejemplo, un espacio Google Drive o OneDrive, o páginas web indexadas a su solicitud) ;

- la infraestructura de almacenamiento de objetos designada por el Distribuidor o el Cliente Final en el marco de la opción Almacenamiento en el Cliente: las grabaciones de audio se escriben directamente allí al finalizar cada llamada y no son conservadas de forma permanente por Manifone, que solo mantiene una copia transitoria durante el tiempo del tratamiento ; la disponibilidad, la seguridad, la localización, la duración de conservación y la supresión de el audio así almacenado son de la exclusiva responsabilidad del Distribuidor, y las solicitudes de ejercicio de derechos relativas a dicho audio son gestionadas por él sin intervención de Manifone.

Manifone actúa entonces únicamente como vector técnico que transmite los Datos hacia el endpoint o la fuente designados por el Distribuidor, bajo sus únicas instrucciones. Las claves y secretos de acceso proporcionados por el Distribuidor se conservan cifrados en la plataforma (Anexo 3); Manifone no registra el contenido de las solicitudes salientes más allá de los registros de llamadas de herramientas sometidas a la retención configurada. Las Variables y registros resultantes de estos intercambios siguen siendo tratados por Manifone en el marco del presente DPA.

- El Distribuidor declara y garantiza, para toda conexión BYOK, que dispone de un contrato de subencargo propio y vigente con el tercero correspondiente cuando este trata Datos por su cuenta, que ha verificado las garantías de dicho tercero en materia de protección de datos (localización, ausencia de uso de los Datos con fines de entrenamiento, mecanismos de transferencia en su caso), y que asume en exclusiva la responsabilidad ;
- En la primera conexión de un nuevo tercero aún no utilizado por este Distribuidor, este realiza, previamente a la puesta en servicio de la conexión, la declaración prevista a tal efecto en la Consola: identificación del tercero y del tipo de conexión (LLM personalizado, proveedor Chatbot, servidor MCP, base de conocimientos o fuente externa, servicio web), y confirmación de la existencia de un contrato de subencargo vigente con dicho tercero cuando trata Datos por cuenta del Distribuidor. Esta declaración, realizada por un usuario autorizado para comprometer al Distribuidor, queda registrada (identidad del usuario, marca temporal) y constituye una certificación a los efectos del presente artículo. Esta formalidad no es requerida para conexiones posteriores a un tercero ya declarado, ni para los endpoints operados por el propio Distribuidor ;
- Manifone dispone de un derecho de auditoría puntual, activable en caso de duda razonable o de notificación, que le permite solicitar al Distribuidor la prueba del contrato celebrado con un tercero conectado en BYOK ;
- El Distribuidor garantiza a Manifone contra cualquier consecuencia, en particular financiera, de una violación de la seguridad de los datos personales o de un incumplimiento del RGPD imputable a un tercero conectado en modo BYOK.

10. Régimen aplicable a la elección del LLM

El Distribuidor elige, para cada agente vocal o subagente, una de las dos opciones siguientes, cuyo régimen de encargo del tratamiento difiere. Manifone no ofrece ningún LLM de terceros bajo su propio contrato para el tratamiento conversacional :

Opción	Descripción	Régimen aplicable
LLM autoalojado	Modelos de lenguaje open-weight alojados por Manifone en su infraestructura en Francia (operada por un proveedor de servicios de TI), sin transmisión a un tercero para el tratamiento conversacional ; la identidad de los modelos en curso se indica en el Anexo 2b y en el Registro de Encargados del Tratamiento a título informativo	Tratamiento interno — Artículo 9.3 / Anexo 2b
LLM en BYOK	Proveedor tercero conectado por el Distribuidor con su propio contrato y su propia clave API, facturado directamente por el proveedor	Fuera de la cadena de encargo del tratamiento — Artículo 9.4 / Anexos 2c y 6

11. Base de conocimientos, Conectores y funciones de asistencia por IA

11.1 Base de conocimientos RAG

Manifone ofrece una funcionalidad de generación aumentada por recuperación (RAG) que permite al Distribuidor constituir, para cada cuenta o agente, una base de conocimientos a partir de documentos cargados (PDF, DOCX...), de páginas web indexadas a su solicitud y, en su caso, de fuentes conectadas (Artículo 9.4). La indexación (segmentación, embeddings), el almacenamiento vectorial y la búsqueda son íntegramente autoalojados por Manifone, sin transmisión de los Datos a un tercero distinto de sus proveedores de alojamiento, y se rigen por el Artículo 9.3. Las categorías de Interesados y de Datos tratados a través del RAG dependen de los contenidos libremente indexados por el Distribuidor y no son, por naturaleza, determinadas de antemano por Manifone.

El Distribuidor garantiza que dispone del derecho de indexar cada documento, página o fuente, que su contenido es lícito, que los Datos que contienen son tratados sobre una base legal válida por el Cliente Final correspondiente, y que no incluye ningún Dato Sensible sin respetar el Artículo 8. El Distribuidor es el único responsable de la pertinencia, exactitud y actualización de los contenidos indexados, así como del cumplimiento de las condiciones de uso de los sitios web cuya indexación solicita.

11.2 Conectores hacia las herramientas empresariales

La plataforma Manivox permite a los agentes leer y escribir datos en herramientas empresariales de terceros (CRM, agenda, ticketing, mensajería, etc.) durante la conversación o al final de la llamada, y almacenar los datos así recuperados en forma de Variables. La propia herramienta empresarial (por ejemplo, el CRM del Cliente Final) nunca es un Subencargado de Manifone: pertenece a la relación

entre el Distribuidor, su Cliente Final y el editor de la herramienta. Existen dos modos de conexión:

- Conectores a través de la plataforma de integración de terceros operada por Manifone (identificada en el Anexo 2a y en el Registro de Encargados del Tratamiento): la autenticación ante la herramienta empresarial (OAuth gestionado o credenciales directas — clave API, token, autenticación Basic) es realizada y conservada por esta plataforma, que ejecuta las acciones asignadas al agente y recibe a tal efecto los parámetros de dichas acciones, que pueden contener Datos recogidos en la llamada. Esta plataforma es un Subencargado impuesto de Manifone, sometido al Artículo 9.2; su sustitución sigue el procedimiento de dicho artículo e implica una nueva autorización de las conexiones por parte de los Clientes Finales. El Distribuidor y el Cliente Final siguen siendo responsables de las habilitaciones que otorgan a través de estas conexiones y de su revocación;
- Servicios web configurados por el Distribuidor (API REST con autenticación personalizada): régimen BYOK del Artículo 9.4, sin que intervenga ningún tercero intermediario por parte de Manifone.

11.3 Variables, registros y tratamientos derivados

Para cada llamada, Manifone produce y conserva, según los parámetros del Distribuidor: la grabación de audio, la transcripción, un resumen generado por el LLM del agente, las instantáneas de Variables, las métricas técnicas y el registro de llamadas de herramientas (herramienta invocada, parámetros, respuesta, marca temporal). Estos elementos son Datos en el sentido del presente DPA y siguen el periodo de retención configurado para el agente o la cuenta dentro de los límites fijados por el Contrato Marco (por defecto, siete (7) días para el audio conservado por Manifone y trescientos sesenta y cinco (365) días para las transcripciones, resúmenes y registros, salvo duraciones diferentes previstas en el Pedido). Salvo configuración contraria del Distribuidor, las Variables procedentes de los Conectores y servicios web se conservan durante toda la vigencia del Contrato Marco y se eliminan automáticamente a su finalización, en las condiciones previstas en el Artículo 20. El Distribuidor debe asegurarse de no incluir en las Variables ni transmitir por webhook más que los Datos estrictamente necesarios (principio de minimización).

11.4 Funciones de asistencia por IA: Copilot y KB Doctor

- Copilot, cuando los usuarios del Distribuidor lo utilizan, asiste en el diseño y la optimización de los agentes. Se basa en un LLM de terceros, identificado en el Anexo 2a y en el Registro de Subencargados, al que se transmiten los contenidos enviados por los usuarios del Distribuidor en la herramienta: configuración y prompts de los agentes, extractos de transcripciones o de bases de conocimientos que elijan enviar. El proveedor de este LLM es un Subencargado de Manifone únicamente para esta función, sujeto al Artículo 9.2; constituye la única excepción al principio

según el cual Manifone no recurre a ningún LLM de terceros bajo su propio contrato, y nunca trata datos de llamadas en directo. El Distribuidor se abstiene de enviar a Copilot Datos Sensibles e informa a sus usuarios de la naturaleza de este tratamiento;

- KB Doctor analiza la calidad y la cobertura de las bases de conocimientos mediante un LLM open-weight autoalojado por Manifone, sin transmisión a terceros; está sujeto al Artículo 9.3.

12. Portal Cliente

Manifone aloja en el dominio manivox.ai un Portal Cliente, distinto del panel de control del Distribuidor, que permite a los usuarios designados de un Cliente Final conectarse directamente, pudiendo el logotipo del Distribuidor reemplazar al de Manifone, para consultar los datos de su única cuenta: lista de agentes, llamadas y detalle de las llamadas (metadatos, reproductor de audio de las grabaciones, transcripción), Conectores y estadísticas, según las secciones que el Distribuidor haga visibles. El Portal Cliente es de solo lectura, salvo las acciones reservadas a los administradores del portal (gestión de usuarios; introducción directa, actualización y refresco, por parte del Cliente Final, de sus credenciales de acceso a herramientas de terceros — como alternativa a su provisión por el Distribuidor — únicamente en el marco de los Conectores puestos a disposición por el Distribuidor y sin acceso propio a la plataforma de integración).

- Las cuentas de los usuarios del Portal Cliente (identificador, dirección de correo electrónico, contraseña, rol, registro de conexión) son creadas y gestionadas por el Distribuidor o por los administradores del Cliente Final; son tratadas por Manifone en calidad de Subencargado en el marco del presente DPA. El Distribuidor garantiza que los usuarios que habilita, o permite al Cliente Final habilitar, están autorizados por el Cliente Final para acceder a los Datos correspondientes;
- El Distribuidor determina, para cada cuenta, las secciones visibles y los roles (administrador u observador); estos parámetros constituyen instrucciones documentadas en el sentido del Artículo 6;
- La función de previsualización del Portal Cliente « como cuenta », accesible al Distribuidor desde su panel de control, constituye un acceso a los Datos del Cliente Final correspondiente; el Distribuidor solo la utiliza con fines de soporte y verificación, e informa al Cliente Final en su documentación contractual. Estos accesos son registrados por Manifone;
- Los identificadores del Portal Cliente son entregados por un administrador; en ausencia de restablecimiento de contraseña en autoservicio, el Distribuidor implementa un procedimiento de asistencia segura para sus Clientes Finales;
- El Portal Cliente no expone los resúmenes LLM, instantáneas de Variables ni métricas de latencia, que permanecen accesibles únicamente al Distribuidor;
- El Portal Cliente da acceso, en consulta, al Registro de Encargados del Tratamiento en forma de una lista neutral (identidad, función, datos transmitidos, localización y riesgos de transferencia), permitiendo a los Clientes Finales que lo utilizan cumplir directamente con su obligación de

información en virtud del artículo 28 del RGPD;

- El Portal Cliente constituye una funcionalidad opcional y en ningún caso es una condición necesaria para la prestación del Servicio por parte del Distribuidor a sus Clientes Finales. El Distribuidor que desee ofrecer a sus Clientes Finales una interfaz completamente bajo su propia marca y su propio dominio puede, en lugar del Portal Cliente, desarrollar su propia interfaz alojada en su infraestructura y consumiendo la API de la plataforma Manivox; esta interfaz se rige entonces por el régimen aplicable a todo uso de la API (Artículo 6), siendo el Distribuidor el único responsable como Encargado del Tratamiento de su Cliente Final, sin que Manifone intervenga en su alojamiento ni en su nombre de dominio.

13. Información del Cliente Final y registro de llamadas

13.1 Información del Cliente Final (artículo 28 RGPD)

El Distribuidor se compromete a poner en conocimiento de sus Clientes Finales, en su documentación contractual, la siguiente información, necesaria para el ejercicio por parte de estos de sus obligaciones como Responsables del Tratamiento:

- la identidad de Manifone como Subencargado de la infraestructura del Servicio (STT, TTS, alojamiento, telefonía, Portal Cliente, plataforma de integración), designada nominativamente o, en marca blanca, según las modalidades del Artículo 4.2;
- el carácter autoalojado o BYOK del LLM utilizado para sus agentes, y, en este último caso, la identidad del proveedor conectado; así como la identidad de las fuentes, Conectores, servicios web, chatbots y herramientas de terceros conectados a sus agentes;
- la existencia y el contenido del Registro de Encargados del Tratamiento, incluida la localización de los encargados y los riesgos de acceso extraterritorial descritos en el Artículo 18; dado que el Registro no es público, los Clientes Finales que disponen de acceso al Portal Cliente lo consultan directamente, y el Distribuidor transmite su contenido, en su documentación contractual, a aquellos que no tienen acceso (acceso al Portal Cliente no abierto por el Distribuidor o interfaz propia del Distribuidor desarrollada a través de la API), cualquiera que sea el Régimen de Marca;
- la existencia del Portal Cliente, de la función de previsualización por parte del Distribuidor y de las condiciones de acceso a las grabaciones y transcripciones;
- los elementos necesarios para la información de los Interesados en virtud de los artículos 13 y 14 del RGPD, siendo esta información responsabilidad del Cliente Final.

13.2 Grabación de las comunicaciones vocales

El Distribuidor se compromete a respetar, y a hacer respetar por sus Clientes Finales, en cada país donde se utilice el Servicio, la normativa local aplicable a la grabación de las comunicaciones telefónicas, en particular en materia de información al llamante y, en su caso, de obtención de su consentimiento previo a la grabación. Manifone no impone ningún guion ni mención tipo a este respecto; el Distribuidor determina y aplica, bajo su exclusiva responsabilidad, las menciones y mecanismos adecuados para cada jurisdicción, y configura la grabación (activada, desactivada, duración de retención) en consecuencia. El Anexo 4 recuerda, a título indicativo, las referencias normativas aplicables.

14. Inteligencia artificial — reparto de roles en virtud del AI Act

Los roles definidos por el AI Act son independientes de los definidos por el RGPD (Artículo 3) y dependen, en particular, del nombre o la marca bajo los cuales el sistema de IA se comercializa. Las Partes acuerdan la siguiente distribución, sin perjuicio de la calificación que resulte de los hechos.

14.1 Roles según el Régimen de Marca

- Opción 1 (marca Manivox): Manifone es Proveedor de la plataforma Manivox y de los agentes vocales comercializados bajo esta marca; el Distribuidor y el Cliente Final son Desplegadores de los agentes que configuran y explotan bajo su autoridad;
- Opción 2 (marca blanca): el Distribuidor, que pone el sistema de IA en el mercado bajo su propio nombre o marca, es Proveedor en el sentido del artículo 3(3) del AI Act; Manifone es proveedor ascendente de la plataforma y de sus componentes, y las Partes celebran el acuerdo de cooperación previsto en el Artículo 14.4; el Cliente Final es Desplegador.

14.2 Transparencia (artículo 50 AI Act)

Manifone diseña la plataforma Manivox de manera que permita informar a los Interesados de que interactúan con un sistema de inteligencia artificial, en particular mediante el mensaje de bienvenida configurable del nodo de inicio de cada agente. El Distribuidor, en calidad de Desplegador (Opción 1) o de Proveedor (Opción 2), es responsable de la activación y de la formulación efectiva de esta información en cada agente de voz que configure, salvo en los casos en que resulte evidente por el contexto. Se compromete a no desactivar ni eludir los mecanismos de transparencia puestos a disposición por la plataforma, conforme a las condiciones de uso aceptables del Contrato Marco.

14.3 Usos de alto riesgo y prácticas prohibidas

El Distribuidor se compromete a no configurar, y a no permitir que sus Clientes Finales configuren, agentes de voz que correspondan a sistemas de IA de alto riesgo contemplados en el Anexo III del AI

Act (en particular la evaluación y clasificación de llamadas de emergencia, el reclutamiento y la gestión de trabajadores, la evaluación de la solvencia o el acceso a prestaciones esenciales) sin el acuerdo previo por escrito de Manifone, ni agentes que implementen una práctica prohibida por el artículo 5 del AI Act (en particular la manipulación o explotación de vulnerabilidades, el reconocimiento de emociones en el lugar de trabajo o en la enseñanza). Las condiciones detalladas de este compromiso figuran en el Contrato Marco. Manifone puede suspender cualquier agente que infrinja el presente artículo.

14.4 Cooperación en la cadena de valor (artículo 25 AI Act)

Manifone proporciona al Distribuidor, en la medida razonablemente necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del AI Act, la información relativa a las capacidades, límites y condiciones de uso de la plataforma y de sus componentes (en particular la documentación para desarrolladores publicada), con sujeción a la protección de sus secretos comerciales. En la Opción 2, esta información se proporciona en virtud del acuerdo escrito previsto en el artículo 25(4) del AI Act, del que el presente artículo hace las veces.

14.5 Marcado de contenidos de audio sintéticos (artículo 50(2) AI Act)

Las salidas vocales de los agentes son contenidos de audio sintéticos en el sentido del artículo 50(2) de la AI Act. Manifone implementa, en la medida de lo técnicamente posible teniendo en cuenta las limitaciones de la telefonía (banda estrecha, códecs, transcodificaciones por parte de los operadores terceros) y el estado de la técnica, las medidas de marcado legible por máquina de los contenidos de audio generados, apoyándose en particular en las capacidades de marcado de su proveedor de síntesis vocal y en la sistemática registro del carácter sintético de los segmentos de audio emitidos y de las grabaciones conservadas. Manifone documenta las medidas implementadas y sus límites técnicos y las comunica al Distribuidor en virtud del Artículo 14.4. El Distribuidor, en calidad de Desplegador (Opción 1) o de Proveedor (Opción 2), se abstiene de desactivar o alterar dichas medidas y, adicionalmente, implementa la información a los Interesados prevista en el Artículo 14.2, que constituye en la telefonía la principal medida de transparencia efectiva.

15. Asistencia al Distribuidor

Manifone asiste al Distribuidor, en la medida de lo posible y teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, para responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los Interesados (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición) que el Distribuidor o sus Clientes Finales reciban, en particular mediante las funciones de consulta, exportación y supresión de llamadas disponibles en el panel de control y la API, así como para la ejecución de sus obligaciones en virtud de

los artículos 32 a 36 del RGPD (seguridad, notificación de violaciones, evaluación de impacto relativa a la protección de datos, consulta previa a la autoridad de control). Si un Interesado se dirige directamente a Manifone, esta no responde sobre el fondo y transmite la solicitud al Distribuidor sin demora.

16. Notificación de Violación de Datos

Manifone notifica al Distribuidor cualquier Violación de la Seguridad de los Datos Personales a la mayor brevedad y, en todo caso, a más tardar cuarenta y ocho (48) horas después de haber tenido conocimiento de la misma, de conformidad con el artículo 33.2 del RGPD, con el fin de permitir al Distribuidor informar a su vez a sus Clientes Finales a la mayor brevedad y a estos cumplir, en su caso, el plazo de setenta y dos (72) horas que les es aplicable frente a la autoridad de control competente a partir del momento en que tengan conocimiento de la misma. La notificación se realiza por fases, como permite el artículo 33.4 del RGPD: una notificación inicial en el plazo antes mencionado, incluso si el análisis no está finalizado, indicando la naturaleza del incidente, su alcance presunto y las cuentas afectadas; luego, complementos a medida que se disponga de información, precisando las categorías y el número aproximado de Interesados y de Datos afectados, las consecuencias probables y las medidas tomadas o propuestas. Manifone documenta toda Violación de la Seguridad de los Datos Personales y coopera con el Distribuidor para su análisis y remediación. Las obligaciones propias de Manifone en calidad de operador de comunicaciones electrónicas (Artículo 19.1), en particular la notificación directa a la autoridad competente para los datos que trata en dicha calidad, se aplican independientemente del presente artículo.

Cuando la Violación de la Seguridad de los Datos Personales concierne a un proveedor, una fuente o una herramienta conectada en modo BYOK, la notificación incumbe en primer lugar al Distribuidor frente a su Cliente Final, sin perjuicio de la obligación de información recíproca entre las Partes.

17. Auditoría y conformidad

Manifone pone a disposición del Distribuidor la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente DPA y permite la realización de auditorías, incluidas inspecciones, realizadas por el Distribuidor o por un tercero independiente designado por él y sujeto a confidencialidad, mediante un preaviso escrito razonable de 30 días y respetando la seguridad y la confidencialidad de los demás clientes de Manifone. Manifone podrá cumplir con esta obligación mediante la entrega de un informe de auditoría o de una certificación equivalente (por ejemplo, SOC 2, ISO 27001) cuando disponga de ella.

Cualquier auditoría o inspección realizada a solicitud del Distribuidor, incluida la primera, podrá ser objeto de facturación por parte de Manifone según las modalidades (tiempo empleado o tarifa fija)

comunicadas previamente al Distribuidor, con excepción de las auditorías que resulten necesarias por una Violación de la Seguridad de los Datos Personales imputable a Manifone o por una solicitud de una autoridad de control, que serán gratuitas.

18. Transferencias internacionales

El núcleo de la plataforma Manivox (orquestación, telefonía, bases de datos, RAG, LLM autoalojados, instancia principal de síntesis vocal, Portal Cliente) está alojado en Francia, en una infraestructura de la que Manifone es propietaria y cuya explotación técnica está asegurada por un proveedor de servicios gestionados francés, listado en el Anexo 2a. Sin embargo, algunos Subencargados listados en el Anexo 2a son sociedades de derecho no-europeo (en particular estadounidenses), incluso cuando su infraestructura de tratamiento está localizada en la Unión Europea, y algunos tratan los Datos fuera de la Unión Europea.

Las Partes reconocen que un Subencargado de derecho no europeo puede seguir estando sujeto a la legislación extraterritorial de su país de origen (en particular el CLOUD Act estadounidense), susceptible de permitir el acceso a los Datos por parte de las autoridades de ese país mediante requerimiento, independientemente de la localización física de los servidores. El detalle de este riesgo, subencargado por subencargado, figura en el Anexo 2a y en el Registro de Subencargados. Las Partes acuerdan una cláusula de transparencia: el Distribuidor reconoce haber sido informado de este riesgo y aceptar su alcance, correspondiéndole informar a sus Clientes Finales conforme al Artículo 13. Cuando se produzca una transferencia efectiva de Datos fuera de la Unión Europea, Manifone se asegura de que esté regulada por un mecanismo previsto en el capítulo V del RGPD (cláusulas contractuales tipo, decisión de adecuación o marco EU-US Data Privacy Framework). El Distribuidor que desee limitar el tratamiento por subencargados no europeos opta por el LLM autoalojado (Artículo 10) y se abstiene de utilizar o poner a disposición de sus Clientes Finales las funciones opcionales basadas en dichos subencargados (Conectores, Copilot), las cuales no dan lugar a ninguna transmisión de Datos en ausencia de uso efectivo. Para los componentes indisociables del Servicio, el régimen aplicable es el del Artículo 9.2, incluida la facultad de rescisión sin penalización prevista en el mismo.

19. Manifone en calidad de operador de comunicaciones electrónicas

19.1 Estatus de operador

Manifone explota una infraestructura de telecomunicaciones propia y posee su propia declaración o autorización de operador de comunicaciones electrónicas (en particular ante la ARCEP en Francia, o ante la autoridad equivalente según el país correspondiente) para la provisión de los números de teléfono y de las líneas de llamada, incluso para las campañas de llamadas salientes. Dichos números

son asignados por Manifone al Cliente Final por cuenta del cual se explotan los agentes, que pasa a ser su asignatario, o al Distribuidor para los agentes explotados para sus propias necesidades. El Distribuidor los contrata, los resuelve y los configura en calidad de mandatario del Cliente Final, en virtud de un mandato de gestión de los Números firmado electrónicamente desde la Consola, cuyas estipulaciones esenciales figuran en el Anexo D de las CGU; Manifone no es parte de dicho mandato. En este sentido, Manifone está sujeta a obligaciones legales propias y autónomas, en particular de conservación de ciertos datos de tráfico (números llamantes y llamados, duración, sellado de tiempo) y de respuesta a los requerimientos de las autoridades competentes, que se aplican independientemente de las instrucciones del Distribuidor y de los parámetros de retención definidos por otra parte en virtud del presente DPA. Estas obligaciones no se rigen por el artículo 28 del RGPD y son ejecutadas por Manifone en calidad de responsable de sus propias obligaciones reglamentarias.

19.2 Interconexión SIP de la telefonía del Distribuidor o del Cliente Final

Cuando el Distribuidor o el Cliente Final conecta su propia infraestructura telefónica (IPBX, SBC o núcleo de red) a la red de Manifone mediante trunk SIP, sigue siendo responsable de su propia red, de sus propias obligaciones de operador o de usuario, y de la seguridad de sus equipos hasta el límite de interconexión con la red de Manifone. La autenticación del trunk se basa en las direcciones IP de origen declaradas por el Distribuidor, quien garantiza su exactitud y actualización. El medio es retransmitido por los servidores de Manifone; el Distribuidor da preferencia al transporte SIP sobre TLS con cifrado SRTP del medio, quedando el transporte UDP no cifrado bajo su exclusiva responsabilidad. Los datos aplicativos transmitidos en los encabezados SIP personalizados se convierten en Variables en el sentido del presente DPA.

19.3 Campañas de llamadas salientes y consentimiento previo

El Distribuidor reconoce que, desde el 11 de agosto de 2026, toda llamada saliente con fines de prospección comercial dirigida a un consumidor está sujeta, en Francia, a un régimen de consentimiento previo (artículo L223-1 del Código de Consumo, tal como fue modificado por la ley n.º 2025-594 del 30 de junio de 2025 y su decreto de aplicación n.º 2026-662 del 23 de julio de 2026), suprimiéndose el servicio Bloctel, y que siguen siendo aplicables las reglas relativas a los días, horarios y frecuencias autorizados de prospección telefónica, así como a la identificación del llamante. Regímenes equivalentes o diferentes pueden aplicarse en otros países y a la prospección entre profesionales. Las funciones de franjas horarias, cadencia y nuevos intentos de las campañas Manivox son configuradas por el Distribuidor en consecuencia.

- Antes del lanzamiento de cualquier campaña de llamadas salientes con fines de prospección comercial, el Distribuidor debe marcar, en la plataforma Manivox, una casilla que acredite que los

números llamados cuentan con un consentimiento previo conforme a la normativa aplicable y que la campaña respeta las reglas de horarios y frecuencia ;

- Esta casilla marcada constituye una declaración del Distribuidor, fechada y conservada por Manifone como prueba de la declaración formulada ; no constituye, por sí misma, la prueba del consentimiento del consumidor ;
- El Distribuidor sigue siendo el único responsable de recopilar, conservar durante el plazo legal y aportar, a solicitud de Manifone o de cualquier autoridad competente, la prueba del consentimiento de cada persona llamada (fecha, modalidades de recogida, alcance, posible retirada) ;
- Cualquier declaración inexacta compromete únicamente la responsabilidad del Distribuidor, quien garantiza a Manifone contra cualquier consecuencia de una sanción o reclamación relacionada con una campaña lanzada sobre la base de una declaración inexacta ;
- Manifone puede suspender una campaña en curso en caso de duda razonable, notificación o solicitud de una autoridad, independientemente de la casilla marcada.

20. Destino de los Datos al finalizar el contrato

A la terminación, por cualquier causa, del Contrato Marco o del presente DPA, Manifone, a elección del Distribuidor expresada en un plazo de 30 días, suprime o restituye en un formato estructurado y de uso común todos los Datos tratados por su cuenta (incluyendo grabaciones, transcripciones, resúmenes, Variables, registros de llamadas de herramientas, contenidos indexados y cuentas del Portal Cliente), revoca las conexiones establecidas a través de la plataforma de integración, deja de escribir en la infraestructura de Almacenamiento en el Cliente (cuyo contenido permanece bajo el exclusivo control del Distribuidor) y destruye las copias existentes, salvo obligación legal de conservación, en particular la prevista en el Artículo 19.1. En ausencia de elección expresada en este plazo, los Datos son suprimidos. La restitución o supresión se realiza en un plazo de 30 días y Manifone lo certifica por escrito a solicitud. La supresión de una cuenta de Cliente Final durante el contrato, a solicitud del Distribuidor, sigue las mismas reglas para los Datos de dicha cuenta.

21. Responsabilidad

La responsabilidad de cada Parte en virtud del presente DPA se rige por el régimen de responsabilidad y, en su caso, de limitación previsto en el Contrato Marco, que se aplica al presente DPA como si estuviera íntegramente reproducido. Por excepción, las garantías específicas otorgadas por el Distribuidor en los Artículos 9.4, 11.1, 12 y 19.3 (terceros conectados en BYOK, contenidos indexados, autorizaciones del Portal Cliente, campañas de prospección) no están sujetas a dicha limitación. Cada Parte responde, frente a la otra, por los daños causados por sus propios incumplimientos del presente DPA, sin perjuicio del régimen de responsabilidad previsto en el artículo 82 del RGPD respecto de los Interesados.

22. Puntos de contacto

Cada Parte designa un punto de contacto para cualquier cuestión relativa a la protección de datos, mencionado en el Anexo 6. Para Manifone: el Delegado de Protección de Datos, disponible en la dirección dpo@manifone.com o por correo postal a Manifone S.A.S. — DPO — Rue Henri Becquerel, 56000 Vannes. El Distribuidor proporciona su propio punto de contacto al registrarse y lo mantiene actualizado. Las notificaciones previstas en el presente DPA se realizan válidamente a estas direcciones y, para Manifone, mediante notificación in-app en la plataforma.

23. Modificación del presente DPA

Manifone puede modificar el presente DPA, en particular para tener en cuenta una evolución legislativa, reglamentaria, jurisprudencial o de las recomendaciones de las autoridades de control, o una evolución del Servicio. Cualquier modificación será objeto de una notificación activa al Distribuidor (notificación in-app y/o correo electrónico) al menos sesenta (60) días antes de su entrada en vigor, en coherencia con el artículo 19 de las CGU, estando la versión modificada accesible mediante enlace con indicación de su fecha y número de versión. Si el Distribuidor rechaza una modificación sustancial que reduzca el nivel de protección de los Datos, podrá rescindir el Contrato Marco sin penalización mediante notificación escrita antes de la entrada en vigor de la modificación, siendo entonces los Datos tratados conforme al Artículo 20. En caso contrario, la continuación del uso del Servicio después de la entrada en vigor implica aceptación. Las modificaciones impuestas por la ley o una autoridad de control se aplican en la fecha de su entrada en vigor legal.

24. Duración

El presente DPA entra en vigor en la Fecha de Entrada en Vigor y permanece aplicable durante toda la duración del Contrato Marco, así como, en su caso, durante el tiempo necesario para la ejecución de las obligaciones residuales previstas en el Artículo 20.

25. Disposiciones generales

En caso de contradicción entre el presente DPA y el Contrato Marco, las estipulaciones del presente DPA prevalecen para cualquier cuestión relativa a la protección de los Datos. El presente DPA está redactado en lengua francesa; en caso de traducción, prevalece la versión francesa. Se rige por el derecho francés. Cualquier litigio relativo a su validez, interpretación o ejecución corresponde, tras un intento de resolución amistosa en las condiciones previstas en el Contrato Marco, a la competencia exclusiva de los tribunales del ámbito de la Corte de Apelación de París, sin perjuicio de la pluralidad de demandados o llamada en garantía, sujeto a las normas imperativas de competencia aplicables en materia de protección de datos.

26. Modalidades de celebración del presente DPA

El presente DPA, documento autónomo referenciado por el Contrato Marco y accesible mediante enlace desde el mismo y desde la Consola, es **concluido por adhesión** : se considera aceptado por el Distribuidor por el solo hecho de su aceptación de las Condiciones Generales de Uso — cualquiera que sea la modalidad, aceptación del Pedido o cualquier otro acto de aceptación registrado —, en la fecha de dicha aceptación y en la versión entonces vigente, sin que se requiera una firma separada. El Distribuidor reconoce haber tenido acceso al texto íntegro del presente DPA previamente a dicha aceptación.

En cualquier momento, el Distribuidor puede generar desde la Consola una **copia de confirmación** del presente DPA, que recoge la versión aplicable, la fecha de aceptación y la identificación de las Partes, con la firma de Manifone y destinada a recibir la del Distribuidor. Esta copia tiene valor probatorio y de confirmación: su firma no condiciona ni la validez ni la entrada en vigor del presente DPA, ya concluido por adhesión, y, en caso de discrepancia, prevalece la versión aceptada en línea.

Anexo 1 — Descripción del tratamiento

Sección	Descripción
Objeto	Prestación de una plataforma de agentes vocales IA (STT, TTS, alojamiento, telefonía, LLM autoalojados o de terceros, base de conocimientos RAG, Conectores, funciones de asistencia por IA, Portal Cliente, API) que permite al Distribuidor explotar agentes vocales configurados por él mismo para sus Clientes Finales o para sus propias necesidades.
Naturaleza de las operaciones	Recogida y grabación de audio, transcripción en tiempo real, análisis conversacional y generación de respuestas por LLM, síntesis de voz, generación de resúmenes de llamadas, indexación y búsqueda en bases de conocimientos, lectura y escritura en herramientas empresariales mediante Conectores y servicios web, almacenamiento de Variables, registro de llamadas de herramientas, transmisión de webhooks a los endpoints del Distribuidor, puesta a disposición a través de panel de control, Portal Cliente y API, encaminamiento telefónico entrante y saliente, campañas de llamadas.
Finalidad	Explotación del Servicio de agente vocal suscrito por el Cliente Final a través del Distribuidor (recepción, concertación de citas, información, soporte, prospección, etc., según la configuración del Distribuidor).
Categorías de Datos	Grabaciones de audio; transcripciones; resúmenes de llamadas; metadatos de llamadas (números llamante y llamado, duración, marca de tiempo, estado, agente y nodos recorridos); contenido conversacional; Variables (procedentes de los Conectores, servicios web, cabeceras SIP y de la conversación); registros de llamadas de herramientas (parámetros y respuestas); contenidos indexados en la base de conocimientos; listas de contactos de campañas salientes; datos de cuenta de los usuarios del Portal Cliente; datos de tráfico de telecomunicaciones conservados por Manifone en virtud de sus obligaciones como operador (Artículo 19). Datos Sensibles únicamente en las condiciones del Artículo 8.

Sección	Descripción
Categorías de Interesados	Llamantes y personas llamadas; contactos que figuran en las herramientas empresariales, agendas y fuentes conectadas; personas mencionadas en los contenidos indexados; usuarios del Portal Cliente; en su caso, empleados o representantes del Cliente Final y del Distribuidor.
Duración del tratamiento	Duración del Contrato Marco, aumentada por la duración de retención configurada por el Distribuidor para cada agente o cuenta dentro de los límites del Contrato Marco (por defecto: siete (7) días para el audio conservado por Manifone y trescientos sesenta y cinco (365) días para las transcripciones, resúmenes y registros, salvo duraciones diferentes previstas en el Pedido); en caso de Almacenamiento en el Cliente, el audio no es conservado por Manifone más allá del tratamiento de la llamada; para las Variables, duración del Contrato Marco con purga automática al finalizar salvo configuración contraria (Artículo 11.3); para los datos de tráfico de telecomunicaciones, duración legal propia de Manifone como operador (Artículo 19.1).

Anexo 2a — Encargados del tratamiento de infraestructura y funciones impuestas

Lista a la Fecha de Entrada en Vigor; el registro que hace fe es la versión actualizada del presente anexo en el espacio Jurídico de la Consola (el Registro de Encargados del Tratamiento, Artículo 9), consultable también, en forma de lista neutra, por los usuarios del Portal Cliente. Este registro no es público: el Distribuidor transmite su contenido a los Clientes Finales que no tienen acceso, conforme al Artículo 13.

Subencargado	Función y tratamiento	Datos transmitidos	Localización y riesgo de transferencia
IP Garde	Gestión remota y operación técnica, por cuenta de Manifone, del hardware y los centros de datos en Francia que alojan la orquestación, la telefonía, las bases de datos, RAG, LLMs autoalojados, TTS principal y Portal de Cliente. IP Garde no es propietaria de la infraestructura y accede a los Datos únicamente en el marco de sus intervenciones de mantenimiento.	Conjunto de Datos, de manera incidental a la mantenimiento	Sociedad de derecho francés. Ningún problema de transferencia internacional ni riesgo al amparo de la Ley CLOUD.
Scaleway	Alojamiento (datacenters en Francia) de la infraestructura del SI Manivox: servidores LLM, servicio RAG, bases de datos, almacenamiento de objetos de las grabaciones	Conjunto de Datos del Servicio	Sociedad de derecho francés, datacenters en Francia. Ningún problema de transferencia internacional ni riesgo en virtud de la Ley CLOUD.

Subencargado	Función y tratamiento	Datos transmitidos	Localización y riesgo de transferencia
Freepro	Alojamiento (datacenters en Francia) de parte del SI de Manifone (telefonía, sistemas de soporte)	Datos de tráfico de telecomunicaciones y datos que transitan por los sistemas alojados	Sociedad de derecho francés. Ningún problema de transferencia internacional ni riesgo en virtud de la Ley CLOUD.
UltraEdge	Alojamiento (datacenters en Francia) de parte del SI de Manifone (telefonía, sistemas de soporte)	Datos de tráfico de telecomunicaciones y datos que transitan por los sistemas alojados	Sociedad de derecho francés. Ningún problema de transferencia internacional ni riesgo en virtud de la Ley CLOUD.
Soniox	Reconocimiento de voz (STT)	Flujo de audio sin procesar	Empresa de derecho estadounidense; alojada en la Unión Europea. Riesgo teórico de acceso por parte de las autoridades estadounidenses en virtud de la Ley CLOUD, independientemente de la ubicación de los servidores en la UE (Artículo 18).
Cartesia, télémetrie	Síntesis de voz (TTS), instancia principal autoalojada en Manifone	Contadores de uso con fines de facturación únicamente, sin identificadores vinculados a una persona física	Empresa de derecho estadounidense; telemetría transmitida a sus servidores (Estados Unidos). Tratamiento no personal, listado a título informativo y de transparencia.
Cartesia, failover	Síntesis de voz de reserva, activada únicamente en caso de incidente en la instancia autoalojada	Texto de las respuestas generadas por el agente, transmitido para síntesis; audio sintetizado devuelto. La voz del interlocutor nunca se transmite a Cartesia	Empresa de derecho estadounidense; procesamiento en la zona UE de la nube de Cartesia. Riesgo teórico en virtud de la Ley CLOUD (Artículo 18), limitado al texto de las respuestas del agente.
Composio	Plataforma de integración de Conectores a herramientas de negocio (función opcional, activada por cuenta)	Tokens OAuth y credenciales de acceso a las herramientas de negocio de los Clientes Finales; parámetros y respuestas de las acciones ejecutadas por los agentes, que pueden contener Datos recopilados durante las llamadas	Empresa sujeta a derecho estadounidense; ubicación de los servidores por confirmar. Riesgo de acceso en virtud de la Ley CLOUD (Artículo 18).

Subencargado	Función y tratamiento	Datos transmitidos	Localización y riesgo de transferencia
OpenRouter, acheminant vers Anthropic	Puerta de acceso al LLM de la función Copilot (función opcional, activada por organización)	Contenidos enviados por los usuarios del Distribuidor en Copilot: configuración y prompts de agentes, extractos de transcripciones o bases de conocimientos. Nunca audio ni datos de llamadas en directo	OpenRouter y Anthropic: sociedades de derecho estadounidense, tratamiento en Estados Unidos. Riesgo de acceso en virtud de la Ley CLOUD (Artículo 18).

Anexo 2b — Tratamientos internos autoalojados

Manifone opera, en su infraestructura propia en Francia, gestionada por el proveedor de servicios de TI y completada en su caso por los proveedores de alojamiento terceros listados en el Anexo 2a, los siguientes componentes, sin transmisión de los Datos a otro tercero: los modelos de lenguaje open-weight autoalojados utilizados por los agentes (Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B y Manivox.ai LLM PROD 36B, que pueden explotarse en paralelo) y por KB Doctor (Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B) ; la identidad de los modelos en curso se indica en el Anexo 2b y en el Registro de Encargados del Tratamiento a título informativo; la instancia principal de síntesis vocal Cartesia (excepto telemetría); el corte, el modelo de embedding, la base vectorial y la búsqueda de la funcionalidad RAG; la generación de resúmenes de llamadas cuando se basa en un LLM autoalojado; las bases de datos de llamadas, de Variables y del Portal Cliente; la infraestructura telefónica (SBC, pasarelas de medios). Estos tratamientos corresponden al Artículo 9.3 y se mencionan aquí a título de transparencia.

Componente	Naturaleza
Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B	modelo de lenguaje autoalojado de pesos abiertos, utilizado por los agentes y por KB Doctor
Manivox.ai LLM PROD 36B	modelo de lenguaje autoalojado de pesos abiertos, utilizado por agentes

Anexo 2c — Régimen aplicable a terceros conectados en modo BYOK

Los LLM personalizados, servicios web, endpoints de webhooks, proveedores de Chatbot, servidores MCP, bases de conocimientos y fuentes conectadas por el Distribuidor mediante sus propios accesos no son Subencargados de Manifone (Artículo 9.4). Como Manifone no ofrece ningún LLM de terceros bajo su propio contrato para los agentes vocales, todo LLM distinto del modelo autoalojado está sujeto a este régimen. La lista de terceros declarados por cada Distribuidor mediante la declaración realizada en la Consola (Artículo 9.4) es mantenida actualizada por Manifone como registro interno y no implica ningún reconocimiento de responsabilidad de Manifone respecto a estos terceros.

Anexo 3 — Medidas de seguridad técnicas y organizativas

Gobernanza

- Política de seguridad de los sistemas de información, revisión anual; Delegado de Protección de Datos (dpo@manifone.com);
- Certificaciones y auditorías: sin certificación pero con la implementación de un SGSI conforme a los requisitos de la norma ISO 27001;
- Formación y sensibilización del personal; compromisos de confidencialidad.

Alojamiento e infraestructura

- Alojamiento en Francia del núcleo de la plataforma, sobre una infraestructura de telecomunicaciones propia explotada por Manifone desde hace más de veinte años; proveedores de alojamiento complementarios listados en el Anexo 2a;
- Gestión multicuenta con aislamiento total de los datos por cuenta: cada cuenta dispone de sus propios agentes, números, herramientas, conexiones, facturación y analíticas; el Portal Cliente solo expone los datos de una sola cuenta;
- Copias de seguridad cifradas, conformes con la política de copias de seguridad de Manifone, pruebas de restauración mensuales; plan de continuidad y recuperación de actividad (PCA/PRA), objetivos de recuperación (RTO/RPO); mecanismo de failover TTS.

Protección de Datos

- Cifrado en tránsito (TLS $\geq$ 1.2; SIP sobre TLS y medios SRTP disponibles para los trunks) y en reposo (AES-256 o equivalente); gestión centralizada de claves;
- Pseudonimización o supresión de los datos personales en los registros técnicos;
- Retención configurable por agente y por cuenta dentro de los límites del Contrato Marco; purga automática; supresión segura al final del contrato; opcionalmente Almacenamiento en el Cliente, escritura directa del audio en la infraestructura del Distribuidor mediante accesos que él proporciona y mantiene actualizados, sin copia duradera en Manifone; secretos de acceso a las herramientas de negocio conservados en la plataforma de integración (Anexo 2a) y revocables en cualquier momento; claves API de los proveedores BYOK proporcionadas por el Distribuidor conservadas cifradas;

Control de acceso

- Principio de mínimo privilegio; roles distintos (administrador de organización, usuarios, administradores y observadores del Portal Cliente); secciones del Portal Cliente visibles configurables por cuenta; revisión periódica de las autorizaciones; autenticación fuerte para los accesos de administradores mediante directorio cifrado y MFA;

- Registro de los accesos a los Datos, incluidas las previsualizaciones del Portal Cliente «como cuenta», y conservación de los registros durante 365 días;
- Identificadores del Portal Cliente emitidos por un administrador, sin restablecimiento en autoservicio; acceso del personal de Manifone a los Datos limitado al soporte y mantenimiento, trazado y justificado.

Seguridad operativa

- Gestión de vulnerabilidades y parches; pruebas de intrusión anuales;
- Supervisión y detección de incidentes; procedimiento de gestión de Violaciones de Datos conforme al Artículo 16;
- Marcado de contenidos de audio sintéticos (Artículo 14.5), registro del carácter sintético de los segmentos emitidos, expediente de viabilidad técnica actualizado;
- Seguridad de los desarrollos (revisión de código, separación de entornos, ausencia de Datos reales en preproducción); gestión de versiones y pruebas A/B de los agentes sin duplicación no controlada de los Datos;

Anexo 4 — Referencias indicativas — transparencia IA y grabación de llamadas

El presente anexo recuerda, a título indicativo y no exhaustivo, los principales textos aplicables a las obligaciones descritas en los Artículos 13.2, 14 y 19.3. No tiene valor de guion impuesto.

- Transparencia sobre la naturaleza del sistema de IA: artículo 50 del Reglamento (UE) 2024/1689 (AI Act);
- Usos de alto riesgo y prácticas prohibidas: Anexo III y artículo 5 del AI Act;
- Grabación de llamadas y consentimiento asociado: normativa nacional aplicable en cada país de uso (en Francia, en particular las disposiciones del Código de correos y comunicaciones electrónicas y las recomendaciones de la CNIL);
- Prospección telefónica en Francia: artículo L223-1 del Código de Consumo (consentimiento previo desde el 11 de agosto de 2026), reglas relativas a los días, horarios y frecuencias de llamada, identificación del llamante.

Anexo 5 — Modelo de política de privacidad (reservado)

[Anexo reservado: a completar por Manifone si se pone a disposición del Distribuidor un modelo tipo de información para los Clientes Finales, conforme al Artículo 13.]

Anexo 6 — Información incluida en el Pedido

La siguiente información se proporciona en el Pedido o en la Consola en el momento de la suscripción y es mantenida actualizada por el Distribuidor; forma parte integrante del presente DPA.

Sección	Valor
Régimen de Marca (Artículo 4)	[commande.regime_marque]
Punto de contacto de protección de datos del Distribuidor (Artículo 22)	[distributeur.dpo_nom], [distributeur.dpo_fonction], [distributeur.dpo_email]
Punto de contacto de protección de datos de Manifone (Artículo 22)	Delegado de Protección de Datos — dpo@manifone.com — Manifone S.A.S., Rue Henri Becquerel, 56000 Vannes

Conclusión por adhesión (Artículo 26)

El presente DPA se considera aceptado por el Distribuidor por el solo hecho de aceptar las Condiciones Generales de Uso de la plataforma Manivox, sin que se requiera una firma separada, conforme al Artículo 26.