ATLAS · RGPD ART. 28

Contrato de encargo del tratamiento de datos personales

Servicio ATLAS · artículo 28 del RGPD y LOPDGDD

Modelo v1.0 · noviembre de 2026 · para revisión y firma

Nota antes de firmar. Este modelo sigue la estructura del ejemplo de cláusulas del Anexo I de las *Directrices para la elaboración de contratos entre responsables y encargados del tratamiento* de la Agencia Española de Protección de Datos, que la propia AEPD presenta como orientativo y no como cláusulas tipo del artículo 28.8 del RGPD. Debe revisarlo un abogado antes de firmarse. Los campos entre corchetes los completa el cliente.

En [lugar], a [fecha]

Reunidos

De una parte, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

Razón social	[_____]
NIF	[_____]
Domicilio	[_____]
Representante	[nombre y apellidos], en calidad de [cargo]
Contacto para protección de datos / DPD	[nombre, correo]

De otra parte, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:

Razón social	Tictag Branding Digital, S.L.
NIF	B73964116
Domicilio	Torre Proconsa, Carril de la Condesa 58, oficina 202, 30010 Murcia
Representante	Alejandro Garriga Pereñiguez, en calidad de [administrador]

Contacto para protección de datos	hola@tictag.net

Ambas partes se reconocen capacidad para suscribir el presente contrato y

Exponen

I. Que el RESPONSABLE ha contratado con el ENCARGADO el servicio ATLAS (en adelante, «el Servicio»): alojamiento y mantenimiento de su web, panel de gestión de contenidos, CRM, analítica, comunicación y funciones de inteligencia artificial, según el plan contratado y los Términos del servicio publicados en hosting.tictag.es/terminos.

II. Que la prestación del Servicio requiere que el ENCARGADO trate datos personales de los que es responsable el RESPONSABLE.

III. Que, en cumplimiento del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), las partes formalizan el presente contrato con arreglo a las siguientes

Cláusulas

1. Objeto del encargo

1.1. Mediante las presentes cláusulas se habilita al ENCARGADO para tratar por cuenta del RESPONSABLE los datos personales necesarios para prestar el Servicio.

1.2. El tratamiento consistirá en las operaciones descritas en el **Anexo I**: recogida (a través de los formularios y canales de la web), registro, estructuración, conservación, consulta, modificación, comunicación por transmisión a los destinatarios que indique el RESPONSABLE (por ejemplo, envíos de newsletter), cotejo, limitación, supresión y destrucción, y cualquier otra que el RESPONSABLE ordene dentro del Servicio.

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución del Servicio, el RESPONSABLE pone a disposición del ENCARGADO, o permite que este recoja en su nombre, la información descrita en el **Anexo I** (categorías de interesados y de datos).

3. Duración

3.1. El presente contrato tiene la misma duración que la suscripción al Servicio y se extingue con ella.

3.2. A su finalización, el ENCARGADO procederá conforme a la cláusula 4.o (destino de los datos).

4. Obligaciones del ENCARGADO

El ENCARGADO y todo su personal se obligan a:

a) Finalidad. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizarlos para fines propios, cederlos, venderlos, cruzarlos con los de otros clientes ni emplearlos para entrenar modelos de inteligencia artificial.

b) Instrucciones. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones documentadas del RESPONSABLE. Se consideran instrucciones documentadas este contrato, la configuración que el RESPONSABLE establezca en su panel y las órdenes que dé por escrito. Si el ENCARGADO considera que alguna instrucción infringe el RGPD u otra norma de protección de datos, informará inmediatamente al RESPONSABLE.

c) Registro de actividades. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del RESPONSABLE, con el contenido del artículo 30.2 del RGPD.

d) Comunicaciones. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del RESPONSABLE, en los supuestos legalmente admisibles, o a los subencargados autorizados conforme a la letra e).

e) Subcontratación. El RESPONSABLE otorga autorización general para que el ENCARGADO recurra a los subencargados relacionados en el **Anexo III**. El ENCARGADO informará al RESPONSABLE de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de subencargados con una antelación mínima de [15] días, dándole la oportunidad de oponerse. Si el RESPONSABLE se opone por motivos razonables relacionados con la protección de datos y las partes no encuentran una alternativa, podrá resolver el Servicio sin penalización. El ENCARGADO impondrá a cada subencargado, mediante contrato, las mismas obligaciones de protección de datos que establece este contrato, y seguirá siendo plenamente responsable ante el RESPONSABLE de su cumplimiento.

f) Confidencialidad. Mantener el deber de secreto respecto a los datos a los que haya tenido acceso, incluso después de que finalice el contrato.

g) Personal. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos se han comprometido, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad, de las que se les informará convenientemente. Mantener a disposición del RESPONSABLE la documentación acreditativa.

h) Formación. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos de las personas autorizadas.

i) Ejercicio de derechos. Asistir al RESPONSABLE en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas. Cuando un interesado ejerza sus derechos ante el ENCARGADO, este lo comunicará por correo electrónico al RESPONSABLE de forma inmediata y, en ningún caso, más allá del día laborable siguiente al de la recepción, junto con la información que pueda ser relevante. El Servicio permite al RESPONSABLE consultar, rectificar, exportar y suprimir directamente los datos de su CRM desde el panel.

j) Derecho de información. Corresponde al RESPONSABLE facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos. El ENCARGADO implantará en los formularios de la web los textos que el RESPONSABLE le facilite o apruebe.

k) Notificación de violaciones de seguridad. Notificar al RESPONSABLE, sin dilación indebida y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de [24] horas desde que tenga constancia, y a través de correo electrónico a la dirección de contacto indicada en el encabezamiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo, junto con toda la información relevante para documentar y comunicar la incidencia, y como mínimo:

- descripción de la naturaleza de la violación, incluyendo, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados y de registros afectados;
- nombre y datos de contacto del punto de contacto del ENCARGADO;
- descripción de las posibles consecuencias;
- descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación, incluyendo, si procede, las medidas para mitigar sus posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. Corresponde al RESPONSABLE notificar la violación a la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de 72 horas del artículo 33 del RGPD y, en su caso, comunicarla a los interesados (artículo 34).

l) Evaluaciones de impacto y consultas previas. Dar apoyo al RESPONSABLE en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y en las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

m) Demostración del cumplimiento. Poner a disposición del RESPONSABLE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de auditorías o inspecciones que realice el RESPONSABLE u otro auditor autorizado por él, con un preaviso razonable de [30] días, en horario laboral, sin acceso a datos de otros clientes ni a las credenciales de la infraestructura compartida, y a costa del RESPONSABLE salvo que se detecte un incumplimiento relevante. Para ello, el ENCARGADO podrá aportar en primer lugar la documentación, los certificados y los informes de auditoría de sus subencargados.

n) Medidas de seguridad. Implantar las medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo, conforme al artículo 32 del RGPD, descritas en el **Anexo II**, que garanticen:

- la seudonimización y el cifrado de datos personales, en su caso;
- la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas.

El ENCARGADO no facilitará a terceros, incluido el propio RESPONSABLE, credenciales de administración de la infraestructura compartida del Servicio, por cuanto ello daría acceso a datos de otros responsables y comprometería la seguridad del conjunto. El acceso del RESPONSABLE a sus datos se realiza a través del panel y de las exportaciones previstas en este contrato.

ñ) Delegado de protección de datos. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al RESPONSABLE, cuando así lo exija el artículo 37 del RGPD o el artículo 34 de la LOPDGDD. [A la fecha de este contrato, el ENCARGADO no está obligado a designarlo; el punto de contacto es el indicado en el encabezamiento.]

o) Destino de los datos. Al finalizar el Servicio, y a elección del RESPONSABLE:

- **devolver** los datos personales y, en su caso, los soportes donde consten, mediante la exportación del CRM en formato Excel o CSV y de los contenidos en formatos estándar; y/o
- **suprimirlos** de los sistemas activos.

Salvo indicación en contra del RESPONSABLE, los datos se suprimirán de los sistemas activos transcurridos **30 días** desde la baja. Las copias de seguridad de la base de datos se eliminan automáticamente en su ciclo ordinario de rotación ([7] días). El ENCARGADO podrá conservar los datos debidamente bloqueados mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del RESPONSABLE

Corresponde al RESPONSABLE:

a. Entregar al ENCARGADO, o permitirle recoger, solo los datos necesarios para el Servicio.

b. Disponer de base jurídica para el tratamiento de los datos que recoge su web y facilitar a los interesados la información de los artículos 13 y 14 del RGPD (textos legales, cláusulas de los formularios, política de privacidad y de cookies).

c. Gestionar el consentimiento para cookies y tecnologías similares de su web. El ENCARGADO puede implantar el aviso y la configuración técnica si el RESPONSABLE lo solicita, pero la decisión y el contenido corresponden al RESPONSABLE.

d. Realizar, cuando proceda, la evaluación de impacto y las consultas previas.

e. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del ENCARGADO, y supervisar el tratamiento.

f. Gestionar quién de su organización accede al panel, solicitar la baja de las personas que dejen de necesitar acceso y no compartir credenciales.

g. Notificar a la autoridad de control y a los interesados las violaciones de seguridad cuando proceda.

6. Responsabilidad

Cada parte responderá de los daños que cause por el incumplimiento de las obligaciones que le corresponden según este contrato y la normativa aplicable, conforme al artículo 82 del RGPD. Si el ENCARGADO destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o los utilizase incumpliendo este contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

7. Ley aplicable y jurisdicción

El presente contrato se rige por la legislación española. Las partes se someten a los juzgados y tribunales de Murcia, salvo norma imperativa en contrario.

Y en prueba de conformidad, firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha indicados.

EL RESPONSABLE	EL ENCARGADO
Fdo.: [_____]	Fdo.: Alejandro Garriga Pereñiguez Tictag Branding Digital, S.L.

Anexo I · Tratamientos, interesados y categorías de datos

Tratamiento	Descripción	Interesados	Categorías de datos
Formularios y CRM	Recogida de las solicitudes de la web (contacto, visitas, admisiones, descargas) y gestión de su seguimiento.	Personas que contactan con el RESPONSABLE a través de la web; en su caso, padres, madres o tutores.	Identificativos y de contacto (nombre, correo, teléfono); contenido del mensaje; datos que el RESPONSABLE incluya en cada formulario (por ejemplo, curso o etapa de interés); página de origen, fecha y metadatos técnicos.
Newsletter y comunicaciones	Envío de correos a grupos de contactos con su consentimiento y medición de aperturas y clics.	Contactos que aceptan recibir comunicaciones.	Nombre, correo, grupos, estado de suscripción, aperturas y clics.
Áreas privadas	Puesta a disposición de documentos a personas autorizadas por el RESPONSABLE.	Personas a las que el RESPONSABLE da acceso (clientes, familias, personal).	Nombre, correo, credencial de acceso (guardada con hash irreversible), registro de accesos y descargas; documentos que el RESPONSABLE suba.
Asistente de IA en la web y en el panel	Atención a visitantes y ayuda a la gestión.	Visitantes que conversan con el asistente; usuarios del panel.	Contenido de la conversación y datos de contacto que se faciliten.

Tratamiento	Descripción	Interesados	Categorías de datos
Usuarios del panel	Gestión de los accesos del RESPONSABLE al Servicio.	Personal del RESPONSABLE autorizado.	Nombre, correo, rol, registro de actividad.
Analítica	Medición de visitas de la web (Google Analytics) y de búsqueda (Search Console), en lectura autorizada.	Visitantes de la web que aceptan las cookies analíticas.	Datos de navegación seudonimizados según la configuración de Google Analytics.
Voz y telefonía (solo si el plan lo incluye)	Atención telefónica asistida.	Personas que llaman.	Número de teléfono, grabación o transcripción, según configuración.

[El RESPONSABLE completará o tachará los tratamientos que no utilice.]

Categorías especiales de datos (art. 9 RGPD): el Servicio no está diseñado para tratar categorías especiales. El RESPONSABLE se compromete a no recogerlas a través de la web salvo acuerdo expreso con medidas adicionales. [Indicar «No» o describir.]

Datos de menores: [Indicar si se recogen datos de menores a través de la web y en qué casos; en ese caso, la base jurídica y el consentimiento corresponden al RESPONSABLE.]

Anexo II · Medidas técnicas y organizativas de seguridad

Confidencialidad y control de acceso

- Acceso al panel nominativo y por roles: cada persona con su propio correo; sin cuentas compartidas.
- Aislamiento lógico de cada cliente en la base de datos mediante Row Level Security.
- Credenciales y secretos de la plataforma custodiados fuera del código, en sistemas de acceso restringido; nunca se transmiten por correo, chat o documento.
- Acceso de administración limitado al personal autorizado del ENCARGADO, con compromiso escrito de confidencialidad.
- Áreas privadas: contraseñas guardadas con hash irreversible (scrypt), bloqueo temporal tras intentos fallidos y cierre de sesiones al cambiar la contraseña.

Integridad y trazabilidad

- Registro de auditoría de las acciones en el panel, incluidas las realizadas por funciones de inteligencia artificial.
- Las acciones de la IA que modifican la web o envían comunicaciones requieren confirmación del usuario.
- Control de versiones del código con historial de cambios.

Cifrado

- Cifrado en tránsito (HTTPS/TLS) en la web, el panel y las comunicaciones con subencargados.
- Cifrado en reposo de la base de datos y del almacenamiento de archivos.

Disponibilidad y resiliencia

- Webs publicadas como contenido estático en una red de distribución global, independientes del panel.
- Versiones de publicación inmutables con posibilidad de volver a la anterior.
- Copias de seguridad automáticas diarias de la base de datos, con retención de 7 días, en la UE.

Minimización y localización

- Base de datos y archivos alojados en la Unión Europea (Irlanda).
- Sin uso de los datos para entrenar modelos de IA; proveedores de IA a través de API empresariales que excluyen ese uso.

Organización

- Revisión periódica de accesos y de subencargados.
- Procedimiento de gestión de incidentes y notificación de violaciones de seguridad conforme a la cláusula 4.k.

Anexo III · Subencargados autorizados

Subencargado	Servicio	Ubicación de los datos / garantías
Supabase, Inc.	Base de datos y almacenamiento de archivos	UE (Irlanda). Contrato de encargo (DPA).
Vercel, Inc.	Infraestructura de aplicación y publicación de la web	Red global. DPA; Cláusulas Contractuales Tipo y/o Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.
Anthropic, PBC	Funciones de inteligencia artificial (Claude)	API empresarial sin entrenamiento con datos del cliente. DPA; CCT y/o DPF.
Google Cloud (Google LLC / Google Ireland Ltd.)	Funciones de inteligencia artificial (Gemini)	API empresarial sin entrenamiento con datos del cliente. DPA; CCT y/o DPF.
Google (Analytics y Search Console)	Analítica, en lectura autorizada por el cliente	Cuenta del cliente. Condiciones de Google; CCT y/o DPF.
Stripe	Pagos de la suscripción y, si se conecta, cobros del cliente	DPA; CCT y/o DPF. Tictag no almacena números de tarjeta.
Resend	Envío de correo electrónico (configurable con la cuenta propia del cliente)	DPA; CCT y/o DPF.
ElevenLabs	Asistente de voz (solo si el plan lo incluye)	DPA; CCT y/o DPF.
Twilio	Telefonía (solo si el plan lo incluye)	DPA; CCT y/o DPF.

Lista coincidente con la Política de privacidad de Atlas (hosting.tictag.es/privacidad). Cualquier cambio se comunicará conforme a la cláusula 4.e.