Databehandleraftale

Skabelon (uden kunde)

Standardkontraktsbestemmelser i henhold til artikel 28, stk. 3, i forordning (EU) 2016/679 (databeskyttelsesforordningen) med henblik på databehandlerens behandling af personoplysninger

Datatilsynets standardaftale (januar 2020) med Svarflows bilag A–D · Version 2026-11 · Gældende fra 19. november 2026

mellem

Den dataansvarlige

[Den dataansvarliges juridiske navn]

CVR [CVR-nr.]

[Adresse]

[Postnummer og by]

[Land]

herefter "den dataansvarlige"

Databehandleren

Svarflow ApS

CVR 46871421

Danmark

herefter "databehandleren"

der hver især er en "part" og sammen udgør "parterne"

HAR AFTALT følgende standardkontraktsbestemmelser (Bestemmelserne) med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder.

1. Indhold

2. Præambel

3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

4. Databehandleren handler efter instruks

5. Fortrolighed

6. Behandlingssikkerhed

7. Anvendelse af underdatabehandlere

8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer

9. Bistand til den dataansvarlige

10. Underretning om brud på persondatasikkerheden

11. Sletning og returnering af oplysninger

12. Revision, herunder inspektion

13. Parternes aftale om andre forhold
14. Ikrafttræden og ophør
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren
Bilag A — Oplysninger om behandlingen
Bilag B — Underdatabehandlere
Bilag C — Instruks vedrørende behandling af personoplysninger
Bilag D — Parternes regulering af andre forhold

2. Præambel

2.1 Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.

2.2 Disse Bestemmelser er udformet med henblik på parternes efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).

2.3 I forbindelse med leveringen af AI-telefonreceptionisten Nora med tilhørende booking, beskeder og SMS-bekræftelser (herefter "Tjenesten") behandler databehandleren personoplysninger på vegne af den dataansvarlige i overensstemmelse med disse Bestemmelser.

2.4 Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.

2.5 Der hører fire bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.

2.6 Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.

2.7 Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.

2.8 Bilag C indeholder den dataansvarliges instruks for så vidt angår databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan der føres tilsyn med databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

2.9 Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af Bestemmelserne.

2.10 Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge parter.

2.11 Disse Bestemmelser frigør ikke databehandleren fra forpligtelser, som databehandleren er pålagt efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning.

3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

3.1 Den dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se forordningens artikel 24), databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse

Bestemmelser. Henvisninger til "medlemsstat" i disse Bestemmelser skal forstås som en henvisning til EØS-medlemsstater.

3.2 Den dataansvarlige har ret og pligt til at træffe beslutninger om, til hvilke(t) formål og med hvilke hjælpemidler, der må ske behandling af personoplysninger.

3.3 Den dataansvarlige er ansvarlig for, blandt andet, at sikre, at der er et behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger, som databehandleren instrueres i at foretage.

4. Databehandleren handler efter instruks

4.1 Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt. Denne instruks skal være specificeret i bilag A og C. Efterfølgende instruks kan også gives af den dataansvarlige, mens der sker behandling af personoplysninger, men instruksen skal altid være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, sammen med disse Bestemmelser.

4.2 Databehandleren underretter omgående den dataansvarlige, hvis en instruks efter vedkommendes mening er i strid med databeskyttelsesforordningen eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

5. Fortrolighed

5.1 Databehandleren må kun give adgang til personoplysninger, som behandles på den dataansvarliges vegne, til personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, som har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt, og kun i det nødvendige omfang. Listen af personer, som har fået tildelt adgang, skal løbende gennemgås. På baggrund af denne gennemgang kan adgangen til personoplysninger lukkes, hvis adgangen ikke længere er nødvendig, og personoplysningerne skal herefter ikke længere være tilgængelige for disse personer.

5.2 Databehandleren skal efter anmodning fra den dataansvarlige kunne påvise, at de pågældende personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

6. Behandlingssikkerhed

6.1 Databeskyttelsesforordningens artikel 32 fastslår, at den dataansvarlige og databehandleren, under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, gennemfører passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et beskyttelsesniveau, der passer til disse risici.

6.2 Den dataansvarlige skal vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, som behandlingen udgør, og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Afhængig af deres relevans kan det omfatte:

a) pseudonymisering og kryptering af personoplysninger

b) evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester

c) evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse

d) en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed.

Efter forordningens artikel 32 skal databehandleren – uafhængigt af den dataansvarlige – også vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder, som behandlingen udgør, og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Med henblik på denne vurdering skal den dataansvarlige stille den nødvendige information til rådighed for databehandleren, som gør vedkommende i stand til at identificere og vurdere sådanne risici.

6.3 Derudover skal databehandleren bistå den dataansvarlige med vedkommendes overholdelse af den dataansvarliges forpligtelse efter forordningens artikel 32, ved bl.a. at stille den nødvendige information til rådighed for den dataansvarlige vedrørende de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren allerede har gennemført i henhold til forordningens artikel 32, og al anden information, der er nødvendig for den dataansvarliges overholdelse af sin forpligtelse efter forordningens artikel 32.

6.4 Hvis imødegåelse af de identificerede risici – efter den dataansvarliges vurdering – kræver gennemførelse af yderligere foranstaltninger end de foranstaltninger, som databehandleren allerede har gennemført, skal den dataansvarlige angive de yderligere foranstaltninger, der skal gennemføres, i bilag C.

7. Anvendelse af underdatabehandlere

7.1 Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2, og stk. 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).

7.2 Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående generel skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.

7.3 Databehandleren har den dataansvarliges generelle godkendelse til brug af underdatabehandlere. Databehandleren skal skriftligt underrette den dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere med mindst 30 dages varsel og derved give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer inden brugen af de(n) omhandlede underdatabehandler(e). Længere varsel for underretning i forbindelse med specifikke behandlingsaktiviteter kan angives i bilag B. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.

7.4 Når databehandleren gør brug af en underdatabehandler i forbindelse med udførelse af specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den dataansvarlige, skal databehandleren, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der fremgår af disse Bestemmelser, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen overholder kravene i disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder databehandlerens forpligtelser efter disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

7.5 Underdatabehandleraftale(r) og eventuelle senere ændringer hertil sendes – efter den dataansvarliges anmodning herom – i kopi til den dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at tilsvarende databeskyttelsesforpligtelser som følger af disse

Bestemmelser er pålagt underdatabehandleren. Bestemmelser om kommercielle vilkår, som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den dataansvarlige.

7.6 Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver databehandleren fuldt ansvarlig over for den dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser. Dette påvirker ikke de registreredes rettigheder, der følger af databeskyttelsesforordningen, herunder særligt forordningens artikel 79 og 82, over for den dataansvarlige og databehandleren, herunder underdatabehandleren.

8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer

8.1 Enhver overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer må kun foretages af databehandleren på baggrund af dokumenteret instruks herom fra den dataansvarlige og skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.

8.2 Hvis overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, som databehandleren ikke er blevet instrueret i at foretage af den dataansvarlige, kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

8.3 Uden dokumenteret instruks fra den dataansvarlige kan databehandleren således ikke inden for rammerne af disse Bestemmelser:

a) overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation

b) overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland

c) behandle personoplysningerne i et tredjeland.

8.4 Den dataansvarliges instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselsgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal angives i bilag C.6.

8.5 Disse Bestemmelser skal ikke forveksles med standardkontraktsbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c og d, og disse Bestemmelser kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

9. Bistand til den dataansvarlige

9.1 Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III.

Dette indebærer, at databehandleren så vidt muligt skal bistå den dataansvarlige i forbindelse med, at den dataansvarlige skal sikre overholdelsen af:

a) oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede

b) oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede

c) indsigtsretten

d) retten til berigtigelse

e) retten til sletning (”retten til at blive glemt”)

f) retten til begrænsning af behandling

g) underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling

h) retten til dataportabilitet

i) retten til indsigelse

j) retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering.

9.2 I tillæg til databehandlerens forpligtelse til at bistå den dataansvarlige i henhold til Bestemmelse 6.3 bistår databehandleren endvidere, under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for databehandleren, den dataansvarlige med:

a) den dataansvarliges forpligtelse til uden unødig forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at denne er blevet bekendt med det, at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed – for en dataansvarlig i Danmark: Datatilsynet – medmindre det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder

b) den dataansvarliges forpligtelse til uden unødig forsinkelse at underrette den registrerede om brud på persondatasikkerheden, når bruddet sandsynligvis vil medføre en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder

c) den dataansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)

d) den dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndighed – for en dataansvarlig i Danmark: Datatilsynet – inden behandling, såfremt en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den dataansvarlige for at begrænse risikoen.

9.3 Parterne skal i bilag C angive de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, hvormed databehandleren skal bistå den dataansvarlige, samt i hvilket omfang og udstrækning. Det gælder for de forpligtelser, der følger af Bestemmelse 9.1 og 9.2.

10. Underretning om brud på persondatasikkerheden

10.1 Databehandleren underretter uden unødig forsinkelse den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden.

10.2 Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 24 timer efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.

10.3 I overensstemmelse med Bestemmelse 9.2.a skal databehandleren bistå den dataansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed. Det betyder, at databehandleren skal bistå med at tilvejebringe nedenstående information, som ifølge artikel 33, stk. 3, skal fremgå af den dataansvarliges anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed:

a) karakteren af bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er muligt, kategorierne og det omtrentlige antal berørte registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal berørte registreringer af personoplysninger

b) de sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden

c) de foranstaltninger, som den dataansvarlige har truffet eller foreslår truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er relevant, foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger.

10.4 Parterne skal i bilag C angive den information, som databehandleren skal tilvejebringe i forbindelse med sin bistand til den dataansvarlige i dennes forpligtelse til at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed.

11. Sletning og returnering af oplysninger

11.1 Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger er databehandleren forpligtet til at slette alle personoplysninger, der er blevet behandlet på vegne af den dataansvarlige, og bekræfte over for den dataansvarlige, at oplysningerne er slettet – medmindre den dataansvarlige senest ved ophøret skriftligt har valgt tilbagelevering, hvorefter databehandleren tilbageleverer alle personoplysningerne og sletter eksisterende kopier – medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne. Frist og fremgangsmåde fremgår af bilag C.4.

11.2 Ingen regler i EU-retten eller dansk ret foreskriver opbevaring af de personoplysninger, databehandleren behandler på den dataansvarliges vegne, efter ophør af tjenesterne.

12. Revision, herunder inspektion

12.1 Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og disse Bestemmelser, til rådighed for den dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den dataansvarlige.

12.2 Procedurerne for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i bilag C.7 og C.8.

12.3 Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivning har adgang til den dataansvarliges eller databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på tilsynsmyndighedens vegne, adgang til databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

13. Parternes aftale om andre forhold

13.1 Parterne kan aftale andre bestemmelser vedrørende tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger om f.eks. erstatningsansvar, så længe disse andre bestemmelser ikke direkte eller indirekte strider imod Bestemmelserne eller forringer den registreredes grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som følger af databeskyttelsesforordningen.

14. Ikrafttræden og ophør

14.1 Bestemmelserne træder i kraft på datoen for begge parters underskrift heraf. Underskrift kan ske elektronisk i Svarflows opsætningsforløb (navn, stilling, tidspunkt og aftaleversion registreres), jf. databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 9.

14.2 Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.

14.3 Bestemmelserne er gældende, så længe tjenesten vedrørende behandling af

personoplysninger varer. I denne periode kan Bestemmelserne ikke opsiges, medmindre andre bestemmelser, der regulerer levering af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, aftales mellem parterne.

14.4 Hvis levering af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1 og bilag C.4, kan Bestemmelserne opsiges med skriftligt varsel af begge parter.

Underskrift

På vegne af den dataansvarlige

Navn	[Navn]
Stilling	[Stilling]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-mail	[E-mail]
Dato og underskrift	

På vegne af databehandleren

Navn	Jesper Rune Thomasen
Stilling	Direktør, Svarflow ApS
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk
Dato og underskrift	

15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

15.1 Parterne kan kontakte hinanden via nedenstående kontaktpersoner.

15.2 Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner.

Kontaktperson hos den dataansvarlige

Navn	[Navn]
Stilling	[Stilling]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-mail	[E-mail]

Kontaktperson hos databehandleren

Navn	Jesper Rune Thomasen
Stilling	Direktør
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk (henvendelser om persondata, registreredes rettigheder og sikkerhedshændelser)

Bilag A — Oplysninger om behandlingen

A.1. Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige

Databehandleren besvarer telefonopkald til den dataansvarliges virksomhed med AI-telefonreceptionisten Nora og udfører på den dataansvarliges vegne:

- besvarelse af indgående opkald på den dataansvarliges telefonnummer,
- booking, flytning og annullering af aftaler i den dataansvarliges egen kalender eller bookingsystem efter den dataansvarliges regler,
- beskeder til den dataansvarlige om det, den opkaldende ønsker,
- SMS-bekræftelser til den opkaldende (den opkaldende bekræfter selv en aftale, før den gælder),
- omstilling til den dataansvarliges eget nummer, når den dataansvarlige har valgt det.

A.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen)

Modtagelse af opkaldet, omsætning af tale til tekst, samtale med den opkaldende ved hjælp af en sprogmodel, opsummering, opbevaring og videregivelse til den dataansvarlige af samtalens indhold – samt lydoptagelse, hvis den dataansvarlige har valgt det (reglen "Gem lyd" i Svarflows administrationsflade; standard fra) – og oprettelse, ændring og annullering af aftaler i den dataansvarliges kalender.

A.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede

- navn
- telefonnummer
- e-mailadresse, hvis den opkaldende oplyser den
- tidspunkt for opkaldet og opkaldets varighed
- samtalens indhold: transskription og resumé – og lydoptagelse, hvis den dataansvarlige har valgt det (reglen "Gem lyd"; standard fra)
- bookingoplysninger: hvad aftalen gælder, hvornår og hos hvem, samt den opkaldendes bemærkninger til aftalen

Følsomme oplysninger (artikel 9). Hos dataansvarlige i sundhedssektoren og lignende kan helbredsoplysninger forekomme i samtalens indhold, fordi den opkaldende selv fortæller dem. Nora spørger aldrig om helbredsoplysninger, CPR-numre eller betalingsoplysninger – det er en fast instruks – og siger den opkaldende dem alligevel, gentager og noterer Nora dem ikke. De kan dog indgå i transskriptionen af samtalen og i lydoptagelsen, hvis den dataansvarlige har valgt den til. Den dataansvarlige skal derfor tage stilling til, om behandlingen hos netop den dataansvarlige omfatter artikel 9-oplysninger, og sikre et behandlingsgrundlag for dem.

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

Den dataansvarliges kunder, patienter, klienter eller gæster – det vil sige de personer, der ringer til den dataansvarliges telefonnummer, og de personer, en aftale oprettes for. Desuden den dataansvarliges medarbejdere i det omfang, de optræder som behandler eller kontaktperson på en aftale.

A.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige kan påbegyndes efter disse Bestemmelsers ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed

Behandlingen løber, så længe abonnementsaftalen om Tjenesten mellem parterne er i kraft. Ved

ophør slettes eller tilbageleveres personoplysningerne efter den dataansvarliges valg inden 90 dage, jf. Bestemmelse 11.1 og bilag C.4.

Bilag B — Underdatabehandlere

B.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere:

Underdatabehandler	Rolle i behandlingen	Land / lokalitet for behandling	Overførselsgrundlag
Telnyx LLC	Telefoni: modtager opkaldet på den dataansvarliges nummer og forbinder det til Nora	USA	EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser (2021/914) i Telnyx' databehandleraftale; Telnyx er desuden certificeret under EU-U.S. Data Privacy Framework
ElevenLabs, Inc.	Tale til tekst, Noras stemme og samtale-AI; sprogmodellen i samtalen kaldes gennem ElevenLabs. Lyd og transskription slettes hos ElevenLabs efter 30 dage	USA	Standardkontraktbestemmelser (2021/914) i ElevenLabs' databehandleraftale; ElevenLabs er desuden certificeret under EU-U.S. Data Privacy Framework
Anthropic, PBC	Sprogmodel i samtalen (via ElevenLabs) og analyse af samtaler: resumé, besked til den dataansvarlige, kvalitetsmåling	USA	Standardkontraktbestemmelser (2021/914, modul 2 og 3) i Anthropics databehandleraftale. Kundedata anvendes ikke til træning af modeller
Vercel Inc.	Drift af Svarflows software (serverfunktioner)	USA; funktionerne afvikles i Frankfurt, Tyskland (region fra1)	Standardkontraktbestemmelser (2021/914) i Vercels databehandleraftale
Supabase Pte. Ltd	Database, filer (herunder lydoptagelser) og login	Singapore; databasen og filerne ligger i Frankfurt, Tyskland (AWS eu-central-1)	Standardkontraktbestemmelser (2021/914, modul 2 og 3) i Supabases databehandleraftale
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), CVR 27364276	SMS til de registrerede (bekræftelser og beskeder)	Danmark; hosting hos Hetzner Online GmbH, Tyskland (EU-opsætning)	Ingen overførsel til tredjeland
Simply.com A/S	Udgående e-mail til den dataansvarlige (beskeder og notifikationer)	Danmark	Ingen overførsel til tredjeland
Hetzner Online GmbH	Svarflows integrationsserver til den dataansvarliges bookingsystem (sky-connector)	Tyskland (Falkenstein)	Ingen overførsel til tredjeland

Den dataansvarliges egne leverandører. Bruger den dataansvarlige Google Kalender eller et andet bookingsystem, skriver Svarflow aftalerne ind i den dataansvarliges egen konto hos den pågældende leverandør. Leverandøren behandler da oplysningerne under den dataansvarliges egen aftale med leverandøren og er ikke Svarflows underdatabehandler.

Opsætning. Ved opsætningen læser Svarflow den dataansvarliges offentlige hjemmeside gennem

tjenesten Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., USA) for at lære virksomhedens ydelser og åbningstider at kende. Der sendes ingen oplysninger om de registrerede til denne tjeneste.

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af ovennævnte underdatabehandlere for den beskrevne behandlingsaktivitet. Databehandleren må ikke – uden den dataansvarliges skriftlige godkendelse – gøre brug af en underdatabehandler til en anden behandlingsaktivitet end den beskrevne og aftalte eller gøre brug af en anden underdatabehandler til denne behandlingsaktivitet.

B.2. Varsel for godkendelse af underdatabehandlere

Databehandleren underretter den dataansvarlige skriftligt (pr. e-mail til den dataansvarliges kontaktperson) med mindst 30 dages varsel, før en underdatabehandler tilføjes eller udskiftes. Den dataansvarlige kan gøre indsigelse inden varslets udløb. Kan parterne ikke nå til enighed om indsigelsen, kan den dataansvarlige opsige Tjenesten med virkning fra det tidspunkt, hvor den nye underdatabehandler tages i brug. Den til enhver tid gældende liste over underdatabehandlere findes på svarflow.dk.

Bilag C — Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

C.1. Behandlingens genstand/instruks

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige sker ved, at databehandleren udfører følgende:

- besvarer opkald til den dataansvarliges nummer med AI-telefonreceptionisten Nora,
- opretter, flytter og annullerer aftaler i den dataansvarliges kalender eller bookingsystem efter den dataansvarliges bookingregler – en aftale gælder først, når den opkaldende selv har bekræftet den via SMS,
- tager beskeder til den dataansvarlige og videregiver dem pr. e-mail, SMS eller i Svarflows administrationsflade,
- sender SMS-bekræftelser til den opkaldende,
- oplyser den dataansvarliges eget vagtnummer eller stiller om efter den dataansvarliges instruks.

Den dataansvarlige styrer selv reglerne – åbningstider, bookingregler, hilsen, akut-instruks, om der må optages lyd, hvor længe samtaler gemmes, og hvornår Nora skal tage en besked – i Svarflows administrationsflade. Ændringer heri er dokumenterede instrukser, jf. Bestemmelse 4.1.

Nora giver ikke sundhedsfaglig rådgivning, vurderer ikke symptomer og træffer ingen afgørelser om den registrerede. Nora oplyser i hilsenen, at den opkaldende taler med en AI-assistent.

Lydoptagelse sker kun, når den dataansvarlige har valgt det (reglen ”Gem lyd”), til dokumentation af, hvad der blev sagt og aftalt – transskriptionen kan være forkert, og behovet kan derfor ikke opfyldes på anden vis (Datatilsynets vejledning om optagelse af telefonsamtaler, april 2024). Den opkaldende oplyses i hilsenen om optagelsen og formålet.

C.2. Behandlingssikkerhed

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

- at der behandles almindelige personoplysninger om de registrerede (navn, telefonnummer, samtaleindhold og aftaler),
- at helbredsoplysninger kan forekomme i samtalens indhold hos dataansvarlige i sundhedssektoren, fordi den opkaldende selv fortæller dem (bilag A.3), og
- at samtalens indhold behandles i klartekst hos underdatabehandlere i USA, for at Nora kan forstå og svare (bilag C.6).

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etablere det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog – under alle omstændigheder og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den dataansvarlige:

- Kryptering i transit: al kommunikation mellem Svarflows software, de registrerede og underdatabehandlerne sker over TLS.
- Kryptering i hvile: data krypteres i hvile hos underdatabehandlerne (database, filer og lydoptagelser).
- Den dataansvarliges bookingsystem-login: når Svarflow forbinder til den dataansvarliges bookingsystem med den dataansvarliges egen adgang, krypteres loginoplysningerne med en nøgle, som kun integrationsserveren i EU kan åbne (X25519 og AES-256-GCM). Hverken Svarflows serverfunktioner eller databasen kan læse dem, og de slettes, når den dataansvarlige kobler forbindelsen fra.
- Nøglehåndtering: produktionsnøgler ligger udelukkende i krypteret miljøkonfiguration hos driftsleverandøren og deles aldrig i klartekst, i kildekode eller i logfiler.
- Adgangsstyring: adgang til Svarflows administrationsflade kræver personligt login; funktioner for Svarflows medarbejdere er låst til godkendte konti. Listen over personer med adgang gennemgås løbende, jf. Bestemmelse 5.1.
- Adgang via internettet: den dataansvarliges adgang til egne oplysninger sker over TLS efter personligt login; databasen tillader kun de læsninger og skrivninger, den enkelte rolle har ret til (rækkebaseret adgangskontrol).
- Ændringskontrol: hver ændring i systemet prøves af automatiske testlåse, som alle skal være grønne, før en ændring kan udrulles.
- Logning: driftslogs indeholder korte id'er, tidsstempler og maskerede telefonnumre – ikke samtaleindhold eller fulde personoplysninger.
- Dataminimering ved kilden: Noras instruks tillader kun at bede om det, opgaven kræver – typisk navn og mobilnummer – og forbyder at bede om CPR-nummer, betalingskort, kontonumre, adgangskoder og helbredsdetaljer.
- Bekræftelse fra den registrerede: intet, Nora aftaler, skrives i den dataansvarliges kalender, før den opkaldende selv har bekræftet det via et link i en SMS. Linket udløber efter 24 timer.
- Begrænset opbevaring hos underdatabehandler: ElevenLabs opbevarer lyd og transskription i 30 dage, hvorefter de slettes. Lyd optages kun, når den dataansvarlige har valgt det.
- Fejlbilleder fra integrationsserveren: tages aldrig på login-trinnet, gemmes med begrænsede rettigheder uden personoplysninger i filnavnet og slettes automatisk efter 72 timer.
- Adskillelse af test og produktion: testdata oprettes aldrig med rigtige identitetsoplysninger.
- Regelmæssig afprøvning: sikkerhedsforanstaltningerne gennemgås mindst én gang årligt og ved væsentlige ændringer i systemet eller hos underdatabehandlerne; gennemgangen dokumenteres.

Foranstaltningerne er de faktisk gennemførte. Databehandleren er ikke ISO 27001-certificeret, har ikke en SOC 2-erklæring og har ikke fået gennemført en ekstern sikkerhedstest af tredjepart. Det oplyses åbent, så den dataansvarlige kan vurdere, om yderligere foranstaltninger skal aftales, jf. Bestemmelse 6.4.

C.3. Bistand til den dataansvarlige

Databehandleren skal så vidt muligt – inden for det nedenstående omfang og udstrækning – bistå den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 9.1 og 9.2 ved at gennemføre følgende tekniske

og organisatoriske foranstaltninger:

- De registreredes rettigheder (artikel 15–22): databehandleren fremfinder og udleverer de oplysninger, der er behandlet om en registreret (samtaler, aftaler og beskeder), og sletter eller berigtiger dem efter den dataansvarliges instruks. Anmodninger sendes til legal@svarflow.dk og besvares senest 10 hverdage efter modtagelsen, så den dataansvarlige kan overholde sin egen frist på en måned.
- Behandlingssikkerhed (artikel 32): ved at opretholde foranstaltningerne i C.2 og oplyse om dem på anmodning.
- Brud på persondatasikkerheden (artikel 33–34): ved at underrette den dataansvarlige inden for fristen i Bestemmelse 10.2 og tilvejebringe oplysningerne i Bestemmelse 10.3: hændelsens karakter, tidspunkt og opdagelsestidspunkt, de berørte oplysningstyper og det omtrentlige antal berørte registrerede, de sandsynlige konsekvenser, de foranstaltninger databehandleren har truffet, og databehandlerens anbefaling om anmeldelse og underretning. Underretningen sendes pr. e-mail til den dataansvarliges kontaktperson og følges op, efterhånden som databehandleren ved mere.
- Konsekvensanalyse og forudgående høring (artikel 35–36): databehandleren stiller dette bilag, listen over underdatabehandlere, overførselsvurderingen og anden nødvendig dokumentation til rådighed.

C.4. Opbevaringsperiode/sletterutine

Oplysninger	Opbevaring og sletning
Personoplysninger på en booking (ordrekøen)	Viskes automatisk, når ordren er gennemført
Ventekort (aftale, der afventer den opkaldendes bekræftelse)	Udløber efter 24 timer uden bekræftelse; viskes automatisk senest efter 7 dage
Transskription og resumé	Den dataansvarliges valg: 30, 90 (standard) eller 180 dage
Lydoptagelse (kun ved "Gem lyd" – den dataansvarliges valg, standard fra)	Den dataansvarliges valg: 30, 90 (standard) eller 180 dage
Lyd og transskription hos ElevenLabs (underdatabehandler)	Slettes automatisk efter 30 dage
Beskeder til den dataansvarlige	Så længe abonnementet løber; slettes ved ophør efter nedenstående
Ved aftalens ophør	Alle personoplysninger slettes eller tilbageleveres efter den dataansvarliges valg inden 90 dage, hvorefter databehandleren bekræfter sletningen skriftligt

Fristerne for ordrekøen, ventekort, transskription, resumé og lydoptagelse håndhæves automatisk af systemet: et dagligt job visker personoplysningerne ud af samtalen, sletter lydfilen og efterlader kun det, driften skal bruge (samtale-id, varighed og udfald). Den dataansvarlige vælger selv fristen – 30, 90 eller 180 dage – i Svarflows administrationsflade; vælges en kortere frist, viskes ældre samtaler ved næste natlige kørsel. Sletning ved aftalens ophør udføres af databehandleren efter den dataansvarliges valg, jf. Bestemmelse 11.1.

Ved ophør af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger skal databehandleren enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1, medmindre den dataansvarlige – efter underskriften af disse Bestemmelser – har ændret den dataansvarliges oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt,

herunder elektronisk, i tilknytning til Bestemmelserne.

C.5. Lokalitet for behandling

Behandling af de af Bestemmelserne omfattede personoplysninger kan ikke uden den dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

- Frankfurt, Tyskland (EU): Svarflows egen software (Vercel, region fra1) og databasen med filer og lydoptagelser (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Tyskland (EU): Svarflows integrationsserver (Hetzner) og SMS-udsendelsens hosting (GatewayAPI).
- Danmark: udgående e-mail (Simply.com).
- USA: telefoni (Telnyx), tale til tekst, stemme og samtale-AI (ElevenLabs) samt sprogmodel og analyse af samtaler (Anthropic).
- Singapore: Supabases kontraktpart; selve databasen ligger i Frankfurt.

C.6. Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Den dataansvarlige instruerer databehandleren i at overføre personoplysninger til de underdatabehandlere i USA og Singapore, der fremgår af bilag B, på det overførselsgrundlag, der er anført ud for hver enkelt: EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser (afgørelse (EU) 2021/914, databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c), som indgår i hver leverandørs databehandleraftale. Hvor leverandøren desuden er certificeret under EU-U.S. Data Privacy Framework, hviler overførslen tillige på EU-Kommissionens tilstrækkelighedsafgørelse af 10. juli 2023 (artikel 45); standardkontraktbestemmelserne gælder uanset.

Overførslen er nødvendig for at levere Tjenesten: samtalen skal behandles i klartekst, for at Nora kan forstå og svare, og der fjernes ikke oplysninger inden overførslen. Databehandleren har vurderet overførslerne (overførselsvurdering) og stiller vurderingen til rådighed for den dataansvarlige på anmodning. Databehandleren reviderer overførselsgrundlaget, hvis tilstrækkelighedsafgørelsen ophæves eller suspenderes, og underretter den dataansvarlige, hvis det ændrer grundlaget for en underdatabehandler.

Hvis den dataansvarlige ikke i disse Bestemmelser eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, er databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af disse Bestemmelser at foretage sådanne overførsler.

C.7. Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige kan én gang årligt – og derudover, hvis der er sket et brud på persondatasikkerheden, eller en tilsynsmyndighed kræver det – foretage en revision, herunder inspektion, af databehandlerens behandling af personoplysninger. Revisionen varsles skriftligt med mindst 30 dage, medmindre den skyldes et brud. Databehandleren stiller den nødvendige dokumentation til rådighed: dette bilag, listen over underdatabehandlere og deres databehandleraftaler (jf. Bestemmelse 7.5), beskrivelsen af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger i C.2, overførselsvurderingen, databrudsproceduren og fortegnelsen over behandlingsaktiviteter.

Databehandleren indhenter ikke revisionserklæringer fra uafhængig tredjepart (f.eks. ISAE 3000). Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en revision afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendige for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin revision. Baseret på resultaterne er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen og disse Bestemmelser.

C.8. Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere

Underdatabehandlerne dokumenterer deres sikkerhed gennem uafhængige revisionsrapporter og certificeringer (f.eks. SOC 2, ISO 27001 eller ISAE 3000). Databehandleren indhenter og gennemgår dem mindst én gang årligt og under alle omstændigheder, hvis en underdatabehandler ændrer sin behandling væsentligt eller rammes af et brud. Dokumentationen stilles til rådighed for den dataansvarlige på anmodning. Databehandleren foretager ikke fysiske inspektioner hos underdatabehandlerne. Baseret på resultaterne er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger, og den dataansvarlige kan gøre indsigelse mod en underdatabehandler efter bilag B.2.

Bilag D — Parternes regulering af andre forhold

Parternes aftale om erstatningsansvar følger abonnementsaftalen om Tjenesten, i det omfang den ikke direkte eller indirekte strider imod Bestemmelserne eller forringer de registreredes rettigheder, jf. Bestemmelse 13.1. Herudover har parterne ikke aftalt særskilte bestemmelser.

Dokumentet bygger på Datatilsynets standardkontraktsbestemmelser (januar 2020), som Det Europæiske Databeskyttelsesråd har afgivet udtalelse om (udtalelse 14/2019). Bestemmelserne 2–15 er standardaftalens tekst med parternes valg udfyldt; bilag A–D er Svarflows. Ved uoverensstemmelse mellem en oversættelse og den danske tekst gælder den danske.