Contrato de encargo del tratamiento

Plantilla (sin cliente)

La versión danesa es la jurídicamente vinculante; esta traducción es solo informativa.

Cláusulas contractuales tipo con arreglo al artículo 28, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, «RGPD») a efectos del tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento

Contrato tipo de Datatilsynet, la autoridad danesa de protección de datos (enero de 2020), con los anexos A–D de Svarflow · Versión 2026-11 · En vigor desde el 19 de noviembre de 2026

entre

El responsable del tratamiento

[Denominación social del responsable del tratamiento]

CVR [N.º de CVR]

[Dirección]

[Código postal y localidad]

[País]

en lo sucesivo, «el responsable del tratamiento»

El encargado del tratamiento

Svarflow ApS

CVR 46871421

Dinamarca

en lo sucesivo, «el encargado del tratamiento»

cada uno de los cuales es una «parte» y que conjuntamente constituyen «las partes»

HAN ACORDADO las siguientes cláusulas contractuales tipo (las Cláusulas) con el fin de cumplir el RGPD y garantizar la protección de la intimidad y de los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas.

1. Índice

2. Preámbulo
3. Derechos y obligaciones del responsable del tratamiento
4. El encargado del tratamiento actúa siguiendo instrucciones
5. Confidencialidad
6. Seguridad del tratamiento
7. Recurso a subencargados del tratamiento
8. Transferencias a terceros países u organizaciones internacionales
9. Asistencia al responsable del tratamiento
10. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales
11. Supresión y devolución de datos

12. Auditoría, incluidas las inspecciones
13. Acuerdo de las partes sobre otras cuestiones
14. Entrada en vigor y terminación
15. Personas de contacto del responsable y del encargado del tratamiento
Anexo A — Información sobre el tratamiento
Anexo B — Subencargados del tratamiento
Anexo C — Instrucciones relativas al tratamiento de datos personales
Anexo D — Regulación por las partes de otras cuestiones

2. Preámbulo

2.1 Las presentes Cláusulas establecen los derechos y obligaciones del encargado del tratamiento cuando este trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

2.2 Las presentes Cláusulas se han redactado a fin de que las partes cumplan el artículo 28, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

2.3 En el marco de la prestación de la recepcionista telefónica con IA Nora, con las correspondientes reservas, mensajes y confirmaciones por SMS (en lo sucesivo, «el Servicio»), el encargado del tratamiento trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento de conformidad con las presentes Cláusulas.

2.4 Las Cláusulas prevalecen sobre cualesquiera disposiciones análogas contenidas en otros acuerdos entre las partes.

2.5 Las presentes Cláusulas incluyen cuatro anexos, que forman parte integrante de las Cláusulas.

2.6 El anexo A contiene información detallada sobre el tratamiento de datos personales, incluidos la finalidad y la naturaleza del tratamiento, el tipo de datos personales, las categorías de interesados y la duración del tratamiento.

2.7 El anexo B contiene las condiciones del responsable del tratamiento para que el encargado del tratamiento recurra a subencargados del tratamiento y una lista de los subencargados del tratamiento cuyo uso ha autorizado el responsable del tratamiento.

2.8 El anexo C contiene las instrucciones del responsable del tratamiento en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento, una descripción de las medidas de seguridad que el encargado del tratamiento debe aplicar como mínimo y la forma en que se supervisa al encargado del tratamiento y a los posibles subencargados del tratamiento.

2.9 El anexo D contiene disposiciones relativas a otras actividades que no están cubiertas por las Cláusulas.

2.10 Ambas partes conservarán por escrito, incluso en formato electrónico, las Cláusulas y sus anexos.

2.11 Las presentes Cláusulas no eximen al encargado del tratamiento de las obligaciones que le impongan el RGPD o cualquier otra legislación.

3. Derechos y obligaciones del responsable del tratamiento

3.1 El responsable del tratamiento es responsable de garantizar que el tratamiento de datos personales se realice de conformidad con el RGPD (véase el artículo 24 del Reglamento), con las disposiciones en materia de protección de datos de otras normas del Derecho de la Unión o del Derecho nacional de los Estados miembros y con las presentes Cláusulas. Las referencias a «Estado miembro» en las presentes Cláusulas se entenderán hechas a los Estados miembros del EEE.

3.2 El responsable del tratamiento tiene el derecho y la obligación de decidir con qué fin o fines y con qué medios pueden tratarse datos personales.

3.3 El responsable del tratamiento es responsable, entre otras cosas, de garantizar que exista una base jurídica para el tratamiento de datos personales que el encargado del tratamiento recibe instrucciones de realizar.

4. El encargado del tratamiento actúa siguiendo instrucciones

4.1 El encargado del tratamiento solo tratará datos personales siguiendo instrucciones documentadas del responsable del tratamiento, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Derecho nacional de los Estados miembros que se aplique al encargado del tratamiento. Dichas instrucciones se especificarán en los anexos A y C. El responsable del tratamiento también podrá dar instrucciones posteriores mientras se realiza el tratamiento de datos personales, pero las instrucciones deberán estar siempre documentadas y conservarse por escrito, incluso en formato electrónico, junto con las presentes Cláusulas.

4.2 El encargado del tratamiento informará inmediatamente al responsable del tratamiento si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD o las disposiciones en materia de protección de datos de otras normas del Derecho de la Unión o del Derecho nacional de los Estados miembros.

5. Confidencialidad

5.1 El encargado del tratamiento solo concederá acceso a los datos personales tratados por cuenta del responsable del tratamiento a personas que actúen bajo la autoridad del encargado del tratamiento, que se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza legal adecuada, y únicamente en la medida necesaria. La lista de personas a las que se haya concedido acceso se revisará periódicamente. Sobre la base de dicha revisión, podrá retirarse el acceso a los datos personales si ya no es necesario, y a partir de ese momento los datos personales dejarán de estar a disposición de dichas personas.

5.2 El encargado del tratamiento deberá poder demostrar, a petición del responsable del tratamiento, que las personas de que se trate que actúan bajo la autoridad del encargado del tratamiento están sujetas a la obligación de confidencialidad antes mencionada.

6. Seguridad del tratamiento

6.1 El artículo 32 del RGPD establece que el responsable y el encargado del tratamiento, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento de que se trate, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a dichos riesgos.

6.2 El responsable del tratamiento evaluará los riesgos que el tratamiento entraña para los

derechos y libertades de las personas físicas y aplicará medidas para hacer frente a dichos riesgos. En función de su pertinencia, ello podrá incluir:

a) la seudonimización y el cifrado de datos personales

b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento

c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico

d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Con arreglo al artículo 32 del Reglamento, el encargado del tratamiento —con independencia del responsable del tratamiento— también evaluará los riesgos que el tratamiento entraña para los derechos de las personas físicas y aplicará medidas para hacer frente a dichos riesgos. A efectos de esta evaluación, el responsable del tratamiento pondrá a disposición del encargado del tratamiento la información necesaria que le permita identificar y evaluar tales riesgos.

6.3 Además, el encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento en el cumplimiento de la obligación que incumbe a este en virtud del artículo 32 del Reglamento, entre otras cosas poniendo a disposición del responsable del tratamiento la información necesaria relativa a las medidas de seguridad técnicas y organizativas que el encargado del tratamiento ya haya aplicado con arreglo al artículo 32 del Reglamento, así como toda otra información necesaria para que el responsable del tratamiento cumpla su obligación en virtud del artículo 32 del Reglamento.

6.4 Si, a juicio del responsable del tratamiento, hacer frente a los riesgos identificados exige la aplicación de medidas adicionales a las que el encargado del tratamiento ya ha aplicado, el responsable del tratamiento especificará en el anexo C las medidas adicionales que deban aplicarse.

7. Recurso a subencargados del tratamiento

7.1 El encargado del tratamiento cumplirá las condiciones a que se refiere el artículo 28, apartados 2 y 4, del RGPD para recurrir a otro encargado del tratamiento (un subencargado del tratamiento).

7.2 Por consiguiente, el encargado del tratamiento no recurrirá a un subencargado del tratamiento para el cumplimiento de las presentes Cláusulas sin la autorización previa por escrito, de carácter general, del responsable del tratamiento.

7.3 El encargado del tratamiento cuenta con la autorización general del responsable del tratamiento para recurrir a subencargados del tratamiento. El encargado del tratamiento informará por escrito al responsable del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de subencargados del tratamiento con una antelación mínima de 30 días, dando así al responsable del tratamiento la oportunidad de oponerse a dichos cambios antes de que se recurra al subencargado o subencargados del tratamiento de que se trate. En el anexo B podrán especificarse plazos de preaviso más largos en relación con actividades de tratamiento específicas. La lista de subencargados del tratamiento ya autorizados por el responsable del tratamiento figura en el anexo B.

7.4 Cuando el encargado del tratamiento recurra a un subencargado del tratamiento para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas por cuenta del responsable del tratamiento, el encargado del tratamiento impondrá al subencargado del tratamiento, mediante contrato u

otro acto jurídico con arreglo al Derecho de la Unión o al Derecho nacional de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las establecidas en las presentes Cláusulas, en particular ofreciendo garantías suficientes de que el subencargado del tratamiento aplicará las medidas técnicas y organizativas de manera que el tratamiento cumpla los requisitos de las presentes Cláusulas y del RGPD.

Por lo tanto, el encargado del tratamiento es responsable de exigir que el subencargado del tratamiento cumpla, como mínimo, las obligaciones del encargado del tratamiento en virtud de las presentes Cláusulas y del RGPD.

7.5 A petición del responsable del tratamiento, se le remitirá copia del contrato o contratos con subencargados del tratamiento y de sus posteriores modificaciones, de modo que el responsable del tratamiento tenga la posibilidad de asegurarse de que se han impuesto al subencargado del tratamiento obligaciones de protección de datos equivalentes a las derivadas de las presentes Cláusulas. No será necesario remitir al responsable del tratamiento las disposiciones sobre condiciones comerciales que no afecten al contenido en materia de protección de datos del contrato con el subencargado del tratamiento.

7.6 Si el subencargado del tratamiento incumple sus obligaciones en materia de protección de datos, el encargado del tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento. Ello no afecta a los derechos de los interesados derivados del RGPD, en particular los previstos en los artículos 79 y 82 del Reglamento, frente al responsable y al encargado del tratamiento, incluido el subencargado del tratamiento.

8. Transferencias a terceros países u organizaciones internacionales

8.1 Toda transferencia de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales solo podrá ser realizada por el encargado del tratamiento sobre la base de instrucciones documentadas del responsable del tratamiento a tal efecto y deberá efectuarse siempre de conformidad con el capítulo V del RGPD.

8.2 Si el Derecho de la Unión o el Derecho nacional de los Estados miembros que se aplique al encargado del tratamiento le obliga a realizar transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales que el responsable del tratamiento no le haya ordenado realizar, el encargado del tratamiento informará al responsable del tratamiento de esa exigencia legal antes del tratamiento, salvo que dicho Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

8.3 Por consiguiente, sin instrucciones documentadas del responsable del tratamiento, el encargado del tratamiento no podrá, en el marco de las presentes Cláusulas:

a) transferir datos personales a un responsable o encargado del tratamiento en un tercer país o en una organización internacional

b) encomendar el tratamiento de datos personales a un subencargado del tratamiento en un tercer país

c) tratar los datos personales en un tercer país.

8.4 Las instrucciones del responsable del tratamiento relativas a la transferencia de datos personales a un tercer país, incluida, en su caso, la base para la transferencia prevista en el capítulo V del RGPD en la que esta se fundamente, se especificarán en el anexo C.6.

8.5 Las presentes Cláusulas no deben confundirse con las cláusulas tipo de protección de datos a que se refiere el artículo 46, apartado 2, letras c) y d), del RGPD, y las presentes Cláusulas no pueden constituir una base para la transferencia de datos personales en el sentido del capítulo

V del RGPD.

9. Asistencia al responsable del tratamiento

9.1 Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, el encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento, siempre que sea posible, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD.

Ello implica que el encargado del tratamiento, siempre que sea posible, asistirá al responsable del tratamiento en relación con la obligación de este de garantizar el cumplimiento de:

a) la obligación de información cuando los datos personales se obtengan del interesado

b) la obligación de información cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado

c) el derecho de acceso

d) el derecho de rectificación

e) el derecho de supresión («el derecho al olvido»)

f) el derecho a la limitación del tratamiento

g) la obligación de notificación relativa a la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento

h) el derecho a la portabilidad de los datos

i) el derecho de oposición

j) el derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles.

9.2 Además de la obligación del encargado del tratamiento de asistir al responsable del tratamiento con arreglo a la cláusula 6.3, el encargado del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado del tratamiento, asistirá también al responsable del tratamiento en relación con:

a) la obligación del responsable del tratamiento de notificar, sin dilación indebida y, de ser posible, a más tardar 72 horas después de que haya tenido constancia de ella, la violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control competente —para un responsable del tratamiento en Dinamarca: Datatilsynet—, a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad de los datos personales constituya un riesgo para los derechos o las libertades de las personas físicas

b) la obligación del responsable del tratamiento de comunicar sin dilación indebida al interesado la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que dicha violación entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas

c) la obligación del responsable del tratamiento de realizar, antes del tratamiento, una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento previstas en la protección de datos personales (una evaluación de impacto relativa a la protección de datos)

d) la obligación del responsable del tratamiento de consultar a la autoridad de control competente —para un responsable del tratamiento en Dinamarca: Datatilsynet— antes del tratamiento, cuando una evaluación de impacto relativa a la protección de datos muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo si el responsable del tratamiento no toma medidas para mitigarlo.

9.3 Las partes especificarán en el anexo C las medidas técnicas y organizativas necesarias con las que el encargado del tratamiento deberá asistir al responsable del tratamiento, así como su alcance y extensión. Ello se aplica a las obligaciones derivadas de las cláusulas 9.1 y 9.2.

10. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales

10.1 El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, tras tener conocimiento de que se ha producido una violación de la seguridad de los datos personales.

10.2 La notificación del encargado del tratamiento al responsable del tratamiento se realizará, de ser posible, a más tardar 24 horas después de que aquel haya tenido constancia de la violación, de modo que el responsable del tratamiento pueda cumplir su obligación de notificar la violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control competente, de conformidad con el artículo 33 del RGPD.

10.3 De conformidad con la cláusula 9.2.a, el encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento en la notificación de la violación a la autoridad de control competente. Ello significa que el encargado del tratamiento ayudará a obtener la información indicada a continuación que, con arreglo al artículo 33, apartado 3, debe figurar en la notificación de la violación por el responsable del tratamiento a la autoridad de control competente:

a) la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados

b) las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales

c) las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, si procede, las medidas adoptadas para mitigar sus posibles efectos negativos.

10.4 Las partes especificarán en el anexo C la información que el encargado del tratamiento deberá facilitar en el marco de su asistencia al responsable del tratamiento en la obligación de este de notificar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control competente.

11. Supresión y devolución de datos

11.1 A la finalización de los servicios relativos al tratamiento de datos personales, el encargado del tratamiento estará obligado a suprimir todos los datos personales tratados por cuenta del responsable del tratamiento y a confirmar al responsable del tratamiento que los datos han sido suprimidos —salvo que el responsable del tratamiento haya optado por escrito, a más tardar en el momento de la finalización, por la devolución, en cuyo caso el encargado del tratamiento devolverá todos los datos personales y suprimirá las copias existentes—, a menos que el Derecho de la Unión o el Derecho nacional de los Estados miembros exija la conservación de los datos personales. El plazo y el procedimiento figuran en el anexo C.4.

11.2 Ninguna norma del Derecho de la Unión ni del Derecho danés exige la conservación, tras la finalización de los servicios, de los datos personales que el encargado del tratamiento trata por cuenta del responsable del tratamiento.

12. Auditoría, incluidas las inspecciones

12.1 El encargado del tratamiento pondrá a disposición del responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento del artículo 28 del RGPD y de las

presentes Cláusulas, y permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable del tratamiento o de otro auditor autorizado por el responsable del tratamiento.

12.2 Los procedimientos aplicables a las auditorías, incluidas las inspecciones, del responsable del tratamiento al encargado del tratamiento y a los subencargados del tratamiento se especifican en los anexos C.7 y C.8.

12.3 El encargado del tratamiento estará obligado a facilitar a las autoridades de control que, con arreglo a la legislación aplicable, tengan acceso a las instalaciones del responsable o del encargado del tratamiento, o a los representantes que actúen en nombre de la autoridad de control, el acceso a las instalaciones físicas del encargado del tratamiento previa acreditación debida.

13. Acuerdo de las partes sobre otras cuestiones

13.1 Las partes podrán acordar otras disposiciones relativas al servicio de tratamiento de datos personales, por ejemplo sobre responsabilidad por daños y perjuicios, siempre que dichas otras disposiciones no contradigan directa o indirectamente las Cláusulas ni menoscaben los derechos y libertades fundamentales del interesado derivados del RGPD.

14. Entrada en vigor y terminación

14.1 Las Cláusulas entrarán en vigor en la fecha de su firma por ambas partes. La firma podrá realizarse electrónicamente en el proceso de configuración de Svarflow (se registran el nombre, el cargo, la fecha y hora y la versión del contrato), de conformidad con el artículo 28, apartado 9, del RGPD.

14.2 Cualquiera de las partes podrá exigir la renegociación de las Cláusulas si cambios legislativos o deficiencias de las Cláusulas lo justifican.

14.3 Las Cláusulas serán aplicables mientras dure el servicio de tratamiento de datos personales. Durante dicho período, las Cláusulas no podrán resolverse, salvo que las partes acuerden otras disposiciones que regulen la prestación del servicio de tratamiento de datos personales.

14.4 Si cesa la prestación de los servicios de tratamiento de datos personales y los datos personales han sido suprimidos o devueltos al responsable del tratamiento de conformidad con la cláusula 11.1 y el anexo C.4, cualquiera de las partes podrá resolver las Cláusulas mediante preaviso por escrito.

Firma

En nombre del responsable del tratamiento

Nombre	[Nombre]
Cargo	[Cargo]
Teléfono	[Teléfono]
Correo electrónico	[Correo electrónico]
Fecha y firma	

En nombre del encargado del tratamiento

Nombre	Jesper Rune Thomasen
Cargo	Director general, Svarflow ApS

Teléfono	+45 35 15 47 47
Correo electrónico	legal@svarflow.dk
Fecha y firma	

15. Personas de contacto del responsable y del encargado del tratamiento

15.1 Las partes podrán ponerse en contacto entre sí a través de las personas de contacto indicadas a continuación.

15.2 Las partes están obligadas a informarse mutuamente, de forma continuada, de cualquier cambio relativo a las personas de contacto.

Persona de contacto del responsable del tratamiento

Nombre	[Nombre]
Cargo	[Cargo]
Teléfono	[Teléfono]
Correo electrónico	[Correo electrónico]

Persona de contacto del encargado del tratamiento

Nombre	Jesper Rune Thomasen
Cargo	Director general
Teléfono	+45 35 15 47 47
Correo electrónico	legal@svarflow.dk (consultas sobre datos personales, derechos de los interesados e incidentes de seguridad)

Anexo A — Información sobre el tratamiento

A.1. Finalidad del tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento

El encargado del tratamiento atiende las llamadas telefónicas dirigidas a la empresa del responsable del tratamiento con la recepcionista telefónica con IA Nora y realiza, por cuenta del responsable del tratamiento:

- la atención de las llamadas entrantes al número de teléfono del responsable del tratamiento,
- la reserva, reprogramación y cancelación de citas en el calendario o sistema de reservas propio del responsable del tratamiento conforme a las reglas del responsable del tratamiento,
- mensajes al responsable del tratamiento sobre lo que desea la persona que llama,
- confirmaciones por SMS a la persona que llama (la propia persona que llama confirma una cita antes de que esta sea válida),
- el desvío de llamadas al número propio del responsable del tratamiento, cuando el responsable del tratamiento así lo haya elegido.

A.2. El tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento se refiere principalmente a (naturaleza del tratamiento)

La recepción de la llamada, la conversión de voz a texto, la conversación con la persona que llama mediante un modelo de lenguaje, el resumen, la conservación y la comunicación al responsable del

tratamiento del contenido de la conversación —así como la grabación de audio, si el responsable del tratamiento lo ha elegido (la regla «Guardar el audio de las conversaciones» en el panel de administración de Svarflow; desactivada por defecto)— y la creación, modificación y cancelación de citas en el calendario del responsable del tratamiento.

A.3. El tratamiento incluye los siguientes tipos de datos personales relativos a los interesados

- nombre
- número de teléfono
- dirección de correo electrónico, si la persona que llama la facilita
- hora de la llamada y duración de la llamada
- contenido de la conversación: transcripción y resumen —y grabación de audio, si el responsable del tratamiento lo ha elegido (la regla «Guardar el audio de las conversaciones»; desactivada por defecto)
- datos de la reserva: el objeto de la cita, cuándo y con quién, así como las observaciones de la persona que llama sobre la cita

Datos sensibles (artículo 9). En el caso de responsables del tratamiento del sector sanitario y similares, pueden aparecer datos relativos a la salud en el contenido de la conversación, porque la propia persona que llama los comunica. Nora nunca pregunta por datos relativos a la salud, números de identificación personal (CPR) ni datos de pago —es una instrucción fija— y, si la persona que llama los menciona de todos modos, Nora no los repite ni los anota. No obstante, pueden figurar en la transcripción de la conversación y en la grabación de audio, si el responsable del tratamiento la ha activado. Por lo tanto, el responsable del tratamiento debe determinar si el tratamiento en su caso concreto incluye datos del artículo 9 y garantizar una base jurídica para su tratamiento.

A.4. El tratamiento incluye las siguientes categorías de interesados

Los clientes, pacientes, clientes de servicios profesionales o huéspedes del responsable del tratamiento, es decir, las personas que llaman al número de teléfono del responsable del tratamiento y las personas para las que se crea una cita. Asimismo, los empleados del responsable del tratamiento, en la medida en que figuren como profesional que presta el servicio o como persona de contacto en una cita.

A.5. El tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento podrá iniciarse tras la entrada en vigor de las presentes Cláusulas. El tratamiento tiene la siguiente duración

El tratamiento se prolonga mientras esté en vigor el contrato de suscripción del Servicio entre las partes. A su terminación, los datos personales se suprimen o se devuelven, a elección del responsable del tratamiento, en un plazo de 90 días, de conformidad con la cláusula 11.1 y el anexo C.4.

Anexo B — Subencargados del tratamiento

B.1. Subencargados del tratamiento autorizados

A la entrada en vigor de las Cláusulas, el responsable del tratamiento ha autorizado el recurso a los siguientes subencargados del tratamiento:

Subencargado del tratamiento	Función en el tratamiento	País / lugar del tratamiento	Base para la transferencia

Telnyx LLC	Telefonía: recibe la llamada en el número del responsable del tratamiento y la conecta con Nora	EE. UU.	Cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea (2021/914) en el contrato de encargo del tratamiento de Telnyx; Telnyx cuenta además con la certificación del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.
ElevenLabs, Inc.	Conversión de voz a texto, voz de Nora e IA conversacional; el modelo de lenguaje de la conversación se invoca a través de ElevenLabs. El audio y la transcripción se suprimen en ElevenLabs al cabo de 30 días	EE. UU.	Cláusulas contractuales tipo (2021/914) en el contrato de encargo del tratamiento de ElevenLabs; ElevenLabs cuenta además con la certificación del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.
Anthropic, PBC	Modelo de lenguaje en la conversación (a través de ElevenLabs) y análisis de las conversaciones: resumen, mensaje al responsable del tratamiento, medición de la calidad	EE. UU.	Cláusulas contractuales tipo (2021/914, módulos 2 y 3) en el contrato de encargo del tratamiento de Anthropic. Los datos de los clientes no se utilizan para entrenar modelos
Vercel Inc.	Explotación del software de Svarflow (funciones de servidor)	EE. UU.; las funciones se ejecutan en Fráncfort, Alemania (región fra1)	Cláusulas contractuales tipo (2021/914) en el contrato de encargo del tratamiento de Vercel
Supabase Pte. Ltd	Base de datos, archivos (incluidas las grabaciones de audio) e inicio de sesión	Singapur; la base de datos y los archivos se encuentran en Fráncfort, Alemania (AWS eu-central-1)	Cláusulas contractuales tipo (2021/914, módulos 2 y 3) en el contrato de encargo del tratamiento de Supabase
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), n.º CVR 27364276	SMS a los interesados (confirmaciones y mensajes)	Dinamarca; alojamiento en Hetzner Online GmbH, Alemania (configuración en la UE)	Ninguna transferencia a terceros países
Simply.com A/S	Correo electrónico saliente al responsable del tratamiento (mensajes y notificaciones)	Dinamarca	Ninguna transferencia a terceros países
Hetzner Online GmbH	Servidor de integración de Svarflow con el sistema de reservas del responsable del tratamiento (conector en la nube)	Alemania (Falkenstein)	Ninguna transferencia a terceros países

Proveedores propios del responsable del tratamiento. Si el responsable del tratamiento utiliza Google Calendar u otro sistema de reservas, Svarflow anota las citas en la cuenta propia del responsable del tratamiento en el proveedor de que se trate. En tal caso, el proveedor trata los datos en virtud del contrato propio del responsable del tratamiento con dicho proveedor y no es subencargado del tratamiento de Svarflow.

Configuración. Durante la configuración, Svarflow lee el sitio web público del responsable del tratamiento a través del servicio Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., EE. UU.) para conocer los servicios y el horario de apertura de la empresa. No se envía a este servicio ningún dato relativo a los interesados.

A la entrada en vigor de las Cláusulas, el responsable del tratamiento ha autorizado el recurso a los

subencargados del tratamiento antes mencionados para la actividad de tratamiento descrita. El encargado del tratamiento no podrá —sin la autorización por escrito del responsable del tratamiento— recurrir a un subencargado del tratamiento para una actividad de tratamiento distinta de la descrita y acordada, ni recurrir a otro subencargado del tratamiento para dicha actividad de tratamiento.

B.2. Preaviso para la autorización de subencargados del tratamiento

El encargado del tratamiento informará por escrito al responsable del tratamiento (por correo electrónico dirigido a la persona de contacto del responsable del tratamiento) con una antelación mínima de 30 días antes de que se incorpore o sustituya un subencargado del tratamiento. El responsable del tratamiento podrá oponerse antes de que expire el plazo de preaviso. Si las partes no llegan a un acuerdo sobre la oposición, el responsable del tratamiento podrá resolver el Servicio con efecto a partir del momento en que se empiece a recurrir al nuevo subencargado del tratamiento. La lista vigente en cada momento de subencargados del tratamiento está disponible en svarflow.dk.

Anexo C — Instrucciones relativas al tratamiento de datos personales

C.1. Objeto del tratamiento/instrucciones

El tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento se lleva a cabo mediante la realización por el encargado del tratamiento de lo siguiente:

- atiende las llamadas al número del responsable del tratamiento con la recepcionista telefónica con IA Nora,
- crea, reprograma y cancela citas en el calendario o sistema de reservas del responsable del tratamiento conforme a las reglas de reserva del responsable del tratamiento; una cita solo es válida cuando la propia persona que llama la ha confirmado por SMS,
- toma mensajes para el responsable del tratamiento y los transmite por correo electrónico, por SMS o en el panel de administración de Svarflow,
- envía confirmaciones por SMS a la persona que llama,
- facilita el número de guardia propio del responsable del tratamiento o desvía la llamada según las instrucciones del responsable del tratamiento.

El propio responsable del tratamiento gestiona las reglas —horario de apertura, reglas de reserva, saludo, instrucciones para urgencias, si puede grabarse audio, durante cuánto tiempo se conservan las conversaciones y cuándo debe Nora tomar un mensaje— en el panel de administración de Svarflow. Los cambios realizados en él constituyen instrucciones documentadas, de conformidad con la cláusula 4.1.

Nora no presta asesoramiento sanitario, no evalúa síntomas y no adopta ninguna decisión sobre el interesado. Nora informa en el saludo de que la persona que llama está hablando con un asistente de IA.

La grabación de audio solo se realiza cuando el responsable del tratamiento lo ha elegido (la regla «Guardar el audio de las conversaciones»), con el fin de documentar lo que se dijo y lo que se acordó; la transcripción puede ser errónea y, por tanto, esta necesidad no puede satisfacerse de otro modo (guía de Datatilsynet sobre la grabación de conversaciones telefónicas, abril de 2024). En el saludo se informa a la persona que llama de la grabación y de su finalidad.

C.2. Seguridad del tratamiento

El nivel de seguridad deberá reflejar:

- que se tratan datos personales ordinarios relativos a los interesados (nombre, número de teléfono,

contenido de las conversaciones y citas),

- que pueden aparecer datos relativos a la salud en el contenido de la conversación en el caso de responsables del tratamiento del sector sanitario, porque la propia persona que llama los comunica (anexo A.3), y
- que el contenido de la conversación se trata en texto claro en subencargados del tratamiento en EE. UU., para que Nora pueda entender y responder (anexo C.6).

En consecuencia, el encargado del tratamiento tiene el derecho y la obligación de decidir qué medidas de seguridad técnicas y organizativas deben aplicarse para establecer el nivel de seguridad necesario (y acordado).

No obstante, el encargado del tratamiento aplicará —en cualquier caso y como mínimo— las siguientes medidas acordadas con el responsable del tratamiento:

- Cifrado en tránsito: toda la comunicación entre el software de Svarflow, los interesados y los subencargados del tratamiento se realiza mediante TLS.
- Cifrado en reposo: los datos se cifran en reposo en los subencargados del tratamiento (base de datos, archivos y grabaciones de audio).
- Credenciales del sistema de reservas del responsable del tratamiento: cuando Svarflow se conecta al sistema de reservas del responsable del tratamiento con el acceso propio del responsable del tratamiento, las credenciales de inicio de sesión se cifran con una clave que solo puede abrir el servidor de integración en la UE (X25519 y AES-256-GCM). Ni las funciones de servidor de Svarflow ni la base de datos pueden leerlas, y se suprimen cuando el responsable del tratamiento desconecta la conexión.
- Gestión de claves: las claves de producción se encuentran exclusivamente en la configuración de entorno cifrada del proveedor de explotación y nunca se comparten en texto claro, en el código fuente ni en archivos de registro.
- Control de acceso: el acceso al panel de administración de Svarflow requiere un inicio de sesión personal; las funciones destinadas al personal de Svarflow están restringidas a cuentas autorizadas. La lista de personas con acceso se revisa periódicamente, de conformidad con la cláusula 5.1.
- Acceso a través de internet: el acceso del responsable del tratamiento a sus propios datos se realiza mediante TLS tras un inicio de sesión personal; la base de datos solo permite las lecturas y escrituras a las que tiene derecho cada rol (control de acceso a nivel de fila).
- Control de cambios: cada cambio en el sistema se somete a pruebas automáticas de bloqueo, que deben estar todas en verde antes de que un cambio pueda desplegarse.
- Registro: los registros de explotación contienen identificadores cortos, marcas de tiempo y números de teléfono enmascarados, no el contenido de las conversaciones ni datos personales completos.
- Minimización de datos en origen: las instrucciones de Nora solo permiten pedir lo que exige la tarea —normalmente el nombre y el número de móvil— y prohíben pedir el número de identificación personal (CPR), tarjetas de pago, números de cuenta, contraseñas y detalles sobre la salud.
- Confirmación por parte del interesado: nada de lo que Nora acuerda se anota en el calendario del responsable del tratamiento antes de que la propia persona que llama lo haya confirmado mediante un enlace en un SMS. El enlace caduca al cabo de 24 horas.
- Conservación limitada en el subencargado del tratamiento: ElevenLabs conserva el audio y la transcripción durante 30 días, tras lo cual se suprimen. El audio solo se graba cuando el responsable del tratamiento lo ha elegido.
- Capturas de errores del servidor de integración: nunca se toman en el paso de inicio de sesión, se

almacenan con permisos restringidos sin datos personales en el nombre del archivo y se suprimen automáticamente al cabo de 72 horas.
- Separación entre pruebas y producción: los datos de prueba nunca se crean con datos identificativos reales.
- Verificación periódica: las medidas de seguridad se revisan al menos una vez al año y cuando se producen cambios significativos en el sistema o en los subencargados del tratamiento; la revisión se documenta.

Las medidas son las efectivamente aplicadas. El encargado del tratamiento no cuenta con la certificación ISO 27001, no dispone de un informe SOC 2 y no ha sido objeto de una prueba de seguridad externa realizada por un tercero. Se informa de ello abiertamente para que el responsable del tratamiento pueda valorar si deben acordarse medidas adicionales, de conformidad con la cláusula 6.4.

C.3. Asistencia al responsable del tratamiento

El encargado del tratamiento asistirá, en la medida de lo posible —dentro del alcance y la extensión que se indican a continuación—, al responsable del tratamiento de conformidad con las cláusulas 9.1 y 9.2, aplicando las siguientes medidas técnicas y organizativas:

- Derechos de los interesados (artículos 15 a 22): el encargado del tratamiento localiza y facilita los datos tratados sobre un interesado (conversaciones, citas y mensajes) y los suprime o rectifica según las instrucciones del responsable del tratamiento. Las solicitudes se envían a legal@svarflow.dk y se responden a más tardar 10 días hábiles después de su recepción, de modo que el responsable del tratamiento pueda cumplir su propio plazo de un mes.
- Seguridad del tratamiento (artículo 32): manteniendo las medidas de C.2 e informando sobre ellas previa solicitud.
- Violaciones de la seguridad de los datos personales (artículos 33 y 34): notificando al responsable del tratamiento dentro del plazo de la cláusula 10.2 y facilitando la información de la cláusula 10.3: la naturaleza del incidente, el momento en que se produjo y el momento en que se descubrió, los tipos de datos afectados y el número aproximado de interesados afectados, las posibles consecuencias, las medidas adoptadas por el encargado del tratamiento y la recomendación del encargado del tratamiento sobre la notificación y la comunicación. La notificación se envía por correo electrónico a la persona de contacto del responsable del tratamiento y se completa a medida que el encargado del tratamiento disponga de más información.
- Evaluación de impacto y consulta previa (artículos 35 y 36): el encargado del tratamiento pone a disposición el presente anexo, la lista de subencargados del tratamiento, la evaluación de las transferencias y demás documentación necesaria.

C.4. Período de conservación/procedimiento de supresión

Datos	Conservación y supresión
Datos personales de una reserva (la cola de órdenes)	Se borran automáticamente cuando la orden se ha ejecutado
Tarjeta de espera (cita pendiente de confirmación por la persona que llama)	Caduca al cabo de 24 horas sin confirmación; se borra automáticamente a más tardar al cabo de 7 días
Transcripción y resumen	A elección del responsable del tratamiento: 30, 90 (por defecto) o 180 días

Grabación de audio (solo con «Guardar el audio de las conversaciones»: a elección del responsable del tratamiento, desactivada por defecto)	A elección del responsable del tratamiento: 30, 90 (por defecto) o 180 días
Audio y transcripción en ElevenLabs (subencargado del tratamiento)	Se suprimen automáticamente al cabo de 30 días
Mensajes al responsable del tratamiento	Mientras esté vigente la suscripción; se suprimen a su terminación conforme a lo indicado a continuación
A la terminación del contrato	Todos los datos personales se suprimen o se devuelven, a elección del responsable del tratamiento, en un plazo de 90 días, tras lo cual el encargado del tratamiento confirma la supresión por escrito

Los plazos de la cola de órdenes, las tarjetas de espera, la transcripción, el resumen y la grabación de audio los aplica automáticamente el sistema: un proceso diario borra los datos personales de la conversación, suprime el archivo de audio y conserva únicamente lo que necesita la explotación (identificador de la conversación, duración y resultado). El propio responsable del tratamiento elige el plazo —30, 90 o 180 días— en el panel de administración de Svarflow; si se elige un plazo más corto, las conversaciones más antiguas se borran en la siguiente ejecución nocturna. La supresión a la terminación del contrato la realiza el encargado del tratamiento según la elección del responsable del tratamiento, de conformidad con la cláusula 11.1.

A la finalización del servicio de tratamiento de datos personales, el encargado del tratamiento suprimirá o devolverá los datos personales de conformidad con la cláusula 11.1, salvo que el responsable del tratamiento —tras la firma de las presentes Cláusulas— haya modificado su elección inicial. Dichas modificaciones deberán estar documentadas y conservarse por escrito, incluso en formato electrónico, en relación con las Cláusulas.

C.5. Lugar del tratamiento

El tratamiento de los datos personales cubiertos por las Cláusulas no podrá realizarse, sin la autorización previa por escrito del responsable del tratamiento, en lugares distintos de los siguientes:

- Fráncfort, Alemania (UE): el software propio de Svarflow (Vercel, región fra1) y la base de datos con archivos y grabaciones de audio (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Alemania (UE): el servidor de integración de Svarflow (Hetzner) y el alojamiento del envío de SMS (GatewayAPI).
- Dinamarca: correo electrónico saliente (Simply.com).
- EE. UU.: telefonía (Telnyx), conversión de voz a texto, voz e IA conversacional (ElevenLabs), así como modelo de lenguaje y análisis de las conversaciones (Anthropic).
- Singapur: parte contratante de Supabase; la base de datos propiamente dicha se encuentra en Fráncfort.

C.6. Instrucciones relativas a la transferencia de datos personales a terceros países

El responsable del tratamiento ordena al encargado del tratamiento transferir datos personales a los subencargados del tratamiento en EE. UU. y Singapur que figuran en el anexo B, sobre la base para la transferencia indicada para cada uno de ellos: las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea (Decisión de Ejecución (UE) 2021/914; artículo 46, apartado 2, letra c), del RGPD), incluidas en el contrato de encargo del tratamiento de cada proveedor. Cuando el proveedor cuente además con la certificación del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU., la transferencia se basa también en la decisión de adecuación de la Comisión Europea de 10 de julio de 2023 (artículo 45); las cláusulas contractuales tipo se aplican en cualquier caso.

La transferencia es necesaria para prestar el Servicio: la conversación debe tratarse en texto claro para que Nora pueda entender y responder, y no se eliminan datos antes de la transferencia. El encargado del tratamiento ha evaluado las transferencias (evaluación de las transferencias) y pone dicha evaluación a disposición del responsable del tratamiento previa solicitud. El encargado del tratamiento revisará la base para la transferencia si la decisión de adecuación queda sin efecto o se suspende, e informará al responsable del tratamiento si ello modifica la base aplicable a un subencargado del tratamiento.

Si el responsable del tratamiento no da, en las presentes Cláusulas o posteriormente, instrucciones documentadas relativas a la transferencia de datos personales a un tercer país, el encargado del tratamiento no estará autorizado a realizar tales transferencias en el marco de las presentes Cláusulas.

C.7. Procedimientos para las auditorías, incluidas las inspecciones, del responsable del tratamiento en relación con el tratamiento de datos personales encomendado al encargado del tratamiento

El responsable del tratamiento o un representante del responsable del tratamiento podrá realizar una vez al año —y, además, si se ha producido una violación de la seguridad de los datos personales o si una autoridad de control lo exige— una auditoría, incluida una inspección, del tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento. La auditoría se notificará por escrito con una antelación mínima de 30 días, salvo que se deba a una violación de la seguridad. El encargado del tratamiento pondrá a disposición la documentación necesaria: el presente anexo, la lista de subencargados del tratamiento y sus contratos de encargo del tratamiento (véase la cláusula 7.5), la descripción de las medidas técnicas y organizativas de C.2, la evaluación de las transferencias, el procedimiento de gestión de violaciones de la seguridad de los datos y el registro de las actividades de tratamiento.

El encargado del tratamiento no obtiene informes de auditoría de terceros independientes (por ejemplo, ISAE 3000). Los posibles gastos del responsable del tratamiento en relación con una auditoría correrán a cargo del propio responsable del tratamiento. No obstante, el encargado del tratamiento estará obligado a dedicar los recursos (principalmente el tiempo) necesarios para que el responsable del tratamiento pueda realizar su auditoría. Sobre la base de los resultados, el responsable del tratamiento tendrá derecho a solicitar la aplicación de medidas adicionales con el fin de garantizar el cumplimiento del RGPD y de las presentes Cláusulas.

C.8. Procedimientos para las auditorías, incluidas las inspecciones, en relación con el tratamiento de datos personales encomendado a subencargados del tratamiento

Los subencargados del tratamiento documentan su seguridad mediante informes de auditoría independientes y certificaciones (por ejemplo, SOC 2, ISO 27001 o ISAE 3000). El encargado del tratamiento los obtiene y revisa al menos una vez al año y, en cualquier caso, si un subencargado del tratamiento modifica sustancialmente su tratamiento o sufre una violación de la seguridad. La documentación se pondrá a disposición del responsable del tratamiento previa solicitud. El encargado del tratamiento no realiza inspecciones físicas en las instalaciones de los subencargados del tratamiento. Sobre la base de los resultados, el responsable del tratamiento tendrá derecho a solicitar la aplicación de medidas adicionales, y el responsable del tratamiento podrá oponerse a un subencargado del tratamiento con arreglo al anexo B.2.

Anexo D — Regulación por las partes de otras cuestiones

El acuerdo de las partes en materia de responsabilidad por daños y perjuicios se rige por el contrato de suscripción del Servicio, en la medida en que este no contradiga directa o indirectamente las Cláusulas ni menoscabe los derechos de los interesados, de conformidad con la cláusula 13.1. Aparte

de ello, las partes no han acordado disposiciones específicas.

El presente documento se basa en las cláusulas contractuales tipo de Datatilsynet (enero de 2020), sobre las que el Comité Europeo de Protección de Datos emitió un dictamen (Dictamen 14/2019). Las cláusulas 2–15 son el texto del contrato tipo con las opciones de las partes cumplimentadas; los anexos A–D son de Svarflow. En caso de discrepancia entre una traducción y el texto danés, prevalecerá el texto danés.