Tietojenkäsittelysopimus

Malli (ei asiakasta)

Tanskankielinen versio on oikeudellisesti sitova; tämä käännös on vain tiedoksi.

Asetuksen (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus) 28 artiklan 3 kohdan mukaiset vakiosopimuslausekkeet henkilötietojen käsittelijän suorittamaa henkilötietojen käsittelyä varten

Datatilsynetin (Tanskan tietosuojaviranomainen) vakiosopimus (tammikuu 2020) ja Svarflow'n liitteet A–D · Versio 2026-11 · Voimassa 19. marraskuuta 2026 alkaen

seuraavien osapuolten välillä

Rekisterinpitäjä

[Rekisterinpitäjän virallinen nimi]

CVR [CVR-numero]

[Osoite]

[Postinumero ja postitoimipaikka]

[Maa]

jäljempänä ”rekisterinpitäjä”

Henkilötietojen käsittelijä

Svarflow ApS

CVR 46871421

Tanska

jäljempänä ”henkilötietojen käsittelijä”

joista kumpikin on ”osapuoli” ja jotka yhdessä ovat ”osapuolet”

OVAT SOPINEET seuraavista vakiosopimuslausekkeista (Lausekkeet) yleisen tietosuoja-asetuksen noudattamiseksi sekä yksityisyyden suojan ja luonnollisten henkilöiden perusoikeuksien ja -vapauksien suojan varmistamiseksi.

1. Sisällys

2. Johdanto

3. Rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet

4. Henkilötietojen käsittelijä toimii ohjeiden mukaisesti

5. Luottamuksellisuus

6. Käsittelyn turvallisuus

7. Alikäsittelijöiden käyttö

8. Siirrot kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille

9. Rekisterinpitäjän avustaminen

10. Ilmoittaminen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

11. Tietojen poistaminen ja palauttaminen

12. Tarkastukset, mukaan lukien katselmukset
13. Osapuolten sopimus muista seikoista
14. Voimaantulo ja päättyminen
15. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän yhteyshenkilöt
Liite A — Tiedot käsittelystä
Liite B — Alikäsittelijät
Liite C — Henkilötietojen käsittelyä koskevat ohjeet
Liite D — Osapuolten muita seikkoja koskevat ehdot

2. Johdanto

2.1 Näissä Lausekkeissa määritetään henkilötietojen käsittelijän oikeudet ja velvollisuudet, kun se käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta.

2.2 Nämä Lausekkeet on laadittu sen varmistamiseksi, että osapuolet noudattavat luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta 27 päivänä huhtikuuta 2016 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus) 28 artiklan 3 kohtaa.

2.3 Tekoälypuhelinvastaanottaja Noran ja siihen liittyvien ajanvarausten, viestien ja tekstiviestivahvistusten (jäljempänä ”Palvelu”) tarjoamisen yhteydessä henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta näiden Lausekkeiden mukaisesti.

2.4 Lausekkeet ovat ensisijaisia suhteessa mahdollisiin vastaaviin määräyksiin muissa osapuolten välisissä sopimuksissa.

2.5 Näihin Lausekkeisiin kuuluu neljä liitettä, ja liitteet ovat erottamaton osa Lausekkeita.

2.6 Liite A sisältää tarkemmat tiedot henkilötietojen käsittelystä, mukaan lukien käsittelyn tarkoitus ja luonne, henkilötietojen tyyppi, rekisteröityjen ryhmät ja käsittelyn kesto.

2.7 Liite B sisältää rekisterinpitäjän ehdot sille, että henkilötietojen käsittelijä käyttää alikäsittelijöitä, sekä luettelon alikäsittelijöistä, joiden käytön rekisterinpitäjä on hyväksynyt.

2.8 Liite C sisältää rekisterinpitäjän ohjeet henkilötietojen käsittelijän suorittamasta henkilötietojen käsittelystä, kuvauksen turvatoimista, jotka henkilötietojen käsittelijän on vähintään toteutettava, sekä kuvauksen siitä, miten henkilötietojen käsittelijää ja mahdollisia alikäsittelijöitä valvotaan.

2.9 Liite D sisältää määräyksiä muista toiminnoista, jotka eivät kuulu Lausekkeiden soveltamisalaan.

2.10 Molempien osapuolten on säilytettävä Lausekkeet liitteineen kirjallisesti, mukaan lukien sähköisessä muodossa.

2.11 Nämä Lausekkeet eivät vapauta henkilötietojen käsittelijää velvollisuuksista, jotka sille on asetettu yleisessä tietosuoja-asetuksessa tai muussa lainsäädännössä.

3. Rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Rekisterinpitäjä vastaa sen varmistamisesta, että henkilötietojen käsittely tapahtuu yleisen tietosuoja-asetuksen (ks. asetuksen 24 artikla), muun unionin oikeuden tai jäsenvaltioiden kansallisen lainsäädännön tietosuojasäännösten ja näiden Lausekkeiden mukaisesti. Näissä Lausekkeissa viittauksia ”jäsenvaltioon” on pidettävä viittauksina ETA-jäsenvaltioihin.

3.2 Rekisterinpitäjällä on oikeus ja velvollisuus päättää, mihin tarkoitukseen tai tarkoituksiin ja millä

keinoin henkilötietoja saa käsitellä.

3.3 Rekisterinpitäjä vastaa muun muassa sen varmistamisesta, että sille henkilötietojen käsittelylle, jota henkilötietojen käsittelijää ohjeistetaan suorittamaan, on olemassa oikeusperuste.

4. Henkilötietojen käsittelijä toimii ohjeiden mukaisesti

4.1 Henkilötietojen käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja ainoastaan rekisterinpitäjän dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti, paitsi jos sitä edellytetään henkilötietojen käsittelijään sovellettavassa unionin oikeudessa tai jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä. Nämä ohjeet on määritettävä liitteissä A ja C. Rekisterinpitäjä voi antaa myös myöhempiä ohjeita henkilötietojen käsittelyn aikana, mutta ohjeiden on aina oltava dokumentoituja, ja ne on säilytettävä kirjallisesti, mukaan lukien sähköisessä muodossa, yhdessä näiden Lausekkeiden kanssa.

4.2 Henkilötietojen käsittelijä ilmoittaa rekisterinpitäjälle välittömästi, jos ohje sen näkemyksen mukaan rikkoo yleistä tietosuoja-asetusta tai muun unionin oikeuden tai jäsenvaltioiden kansallisen lainsäädännön tietosuojasäännöksiä.

5. Luottamuksellisuus

5.1 Henkilötietojen käsittelijä saa antaa pääsyn rekisterinpitäjän puolesta käsiteltäviin henkilötietoihin ainoastaan henkilöille, jotka ovat henkilötietojen käsittelijän ohjausvallan alaisia ja jotka ovat sitoutuneet noudattamaan luottamuksellisuutta tai joita koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus, ja vain tarpeellisessa laajuudessa. Pääsyoikeuden saaneiden henkilöiden luettelo on käytävä läpi säännöllisesti. Tämän läpikäynnin perusteella pääsy henkilötietoihin voidaan sulkea, jos pääsy ei ole enää tarpeen, eikä henkilötietojen tämän jälkeen tule enää olla näiden henkilöiden saatavilla.

5.2 Henkilötietojen käsittelijän on rekisterinpitäjän pyynnöstä pystyttävä osoittamaan, että henkilötietojen käsittelijän ohjausvallan alaisia asianomaisia henkilöitä koskee edellä mainittu salassapitovelvollisuus.

6. Käsittelyn turvallisuus

6.1 Yleisen tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa säädetään, että rekisterinpitäjä ja henkilötietojen käsittelijä toteuttavat ottaen huomioon uusimman tekniikan ja toteuttamiskustannukset sekä käsittelyn luonteen, laajuuden, asiayhteyden ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi.

6.2 Rekisterinpitäjän on arvioitava käsittelystä luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille aiheutuvat riskit ja toteutettava toimenpiteet näiden riskien torjumiseksi. Niihin voi tarpeen mukaan kuulua:

a) henkilötietojen pseudonymisointi ja salaus

b) kyky taata käsittelyjärjestelmien ja -palvelujen jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys ja vikasietoisuus

c) kyky palauttaa nopeasti henkilötietojen saatavuus ja pääsy niihin, jos tapahtuu fyysinen tai tekninen vika

d) menettely, jolla testataan, tutkitaan ja arvioidaan säännöllisesti teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden tehokkuutta käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi.

Asetuksen 32 artiklan mukaan henkilötietojen käsittelijän on – rekisterinpitäjästä riippumatta – myös arvioitava käsittelystä luonnollisten henkilöiden oikeuksille aiheutuvat riskit ja toteutettava toimenpiteet näiden riskien torjumiseksi. Tätä arviointia varten rekisterinpitäjän on annettava henkilötietojen käsittelijän käyttöön tarvittavat tiedot, joiden avulla henkilötietojen käsittelijä pystyy tunnistamaan ja arvioimaan tällaiset riskit.

6.3 Lisäksi henkilötietojen käsittelijän on avustettava rekisterinpitäjää tämän asetuksen 32 artiklan mukaisen velvollisuuden noudattamisessa muun muassa antamalla rekisterinpitäjän käyttöön tarvittavat tiedot teknisistä ja organisatorisista turvatoimista, jotka henkilötietojen käsittelijä on jo toteuttanut asetuksen 32 artiklan mukaisesti, sekä kaikki muut tiedot, jotka ovat tarpeen, jotta rekisterinpitäjä voi noudattaa asetuksen 32 artiklan mukaista velvollisuuttaan.

6.4 Jos tunnistettujen riskien torjuminen edellyttää – rekisterinpitäjän arvion mukaan – sellaisten lisätoimenpiteiden toteuttamista, jotka ylittävät henkilötietojen käsittelijän jo toteuttamat toimenpiteet, rekisterinpitäjän on määritettävä toteutettavat lisätoimenpiteet liitteessä C.

7. Alikäsittelijöiden käyttö

7.1 Henkilötietojen käsittelijän on täytettävä yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklan 2 ja 4 kohdassa tarkoitetut edellytykset voidakseen käyttää toista henkilötietojen käsittelijää (alikäsittelijä).

7.2 Henkilötietojen käsittelijä ei siten saa käyttää alikäsittelijää näiden Lausekkeiden täyttämiseen ilman rekisterinpitäjän yleistä kirjallista ennakkolupaa.

7.3 Henkilötietojen käsittelijällä on rekisterinpitäjän yleinen lupa alikäsittelijöiden käyttöön. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava rekisterinpitäjälle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alikäsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, vähintään 30 päivää etukäteen ja annettava näin rekisterinpitäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia ennen kyseisen alikäsittelijän tai kyseisten alikäsittelijöiden käyttöä. Pidempi ilmoitusaika tiettyjen käsittelytoimien osalta voidaan määrittää liitteessä B. Luettelo alikäsittelijöistä, jotka rekisterinpitäjä on jo hyväksynyt, on liitteessä B.

7.4 Kun henkilötietojen käsittelijä käyttää alikäsittelijää tiettyjen käsittelytoimien suorittamiseen rekisterinpitäjän puolesta, henkilötietojen käsittelijän on unionin oikeuden tai jäsenvaltioiden kansallisen lainsäädännön mukaisella sopimuksella tai muulla oikeudellisella asiakirjalla asetettava alikäsittelijälle samat tietosuojavelvoitteet kuin näissä Lausekkeissa on määritetty, ja erityisesti annettava riittävät takeet siitä, että alikäsittelijä toteuttaa tekniset ja organisatoriset toimenpiteet siten, että käsittely täyttää näiden Lausekkeiden ja yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset.

Henkilötietojen käsittelijä on siksi vastuussa siitä, että se vaatii alikäsittelijää noudattamaan vähintään henkilötietojen käsittelijän näiden Lausekkeiden ja yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisia velvollisuuksia.

7.5 Alikäsittelijäsopimus tai -sopimukset ja niihin myöhemmin tehtävät muutokset toimitetaan – rekisterinpitäjän sitä pyytäessä – jäljennöksenä rekisterinpitäjälle, jolla on näin mahdollisuus varmistaa, että alikäsittelijälle on asetettu vastaavat näistä Lausekkeista johtuvat tietosuojavelvoitteet. Kaupallisia ehtoja koskevia määräyksiä, jotka eivät vaikuta alikäsittelijäsopimuksen tietosuojaoikeudelliseen sisältöön, ei tarvitse toimittaa rekisterinpitäjälle.

7.6 Jos alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, henkilötietojen käsittelijä on edelleen täysimääräisesti vastuussa rekisterinpitäjälle alikäsittelijän velvoitteiden täyttämisestä. Tämä ei vaikuta rekisteröityjen yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisiin oikeuksiin, erityisesti asetuksen

79 ja 82 artiklan mukaisiin oikeuksiin, rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelijää, mukaan lukien alikäsittelijää, kohtaan.

8. Siirrot kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille

8.1 Henkilötietojen käsittelijä saa siirtää henkilötietoja kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille ainoastaan rekisterinpitäjän tätä koskevien dokumentoitujen ohjeiden perusteella, ja siirtojen on aina tapahduttava yleisen tietosuoja-asetuksen V luvun mukaisesti.

8.2 Jos henkilötietojen käsittelijään sovellettavassa unionin oikeudessa tai jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä edellytetään henkilötietojen siirtoa kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille, jota rekisterinpitäjä ei ole ohjeistanut henkilötietojen käsittelijää tekemään, henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava rekisterinpitäjälle tästä oikeudellisesta vaatimuksesta ennen käsittelyä, paitsi jos kyseinen lainsäädäntö kieltää tällaisen ilmoituksen tärkeän yleisen edun vuoksi.

8.3 Ilman rekisterinpitäjän dokumentoituja ohjeita henkilötietojen käsittelijä ei siten voi näiden Lausekkeiden puitteissa:

a) siirtää henkilötietoja rekisterinpitäjälle tai henkilötietojen käsittelijälle kolmannessa maassa tai kansainvälisessä järjestössä

b) antaa henkilötietojen käsittelyä alikäsittelijän hoidettavaksi kolmannessa maassa

c) käsitellä henkilötietoja kolmannessa maassa.

8.4 Rekisterinpitäjän ohjeet henkilötietojen siirrosta kolmanteen maahan, mukaan lukien yleisen tietosuoja-asetuksen V luvun mukainen mahdollinen siirtoperuste, johon siirto perustuu, on määritettävä liitteessä C.6.

8.5 Näitä Lausekkeita ei pidä sekoittaa yleisen tietosuoja-asetuksen 46 artiklan 2 kohdan c ja d alakohdassa tarkoitettuihin vakiosopimuslausekkeisiin, eivätkä nämä Lausekkeet voi olla yleisen tietosuoja-asetuksen V luvussa tarkoitettu henkilötietojen siirron peruste.

9. Rekisterinpitäjän avustaminen

9.1 Henkilötietojen käsittelijä avustaa käsittelyn luonteen huomioon ottaen rekisterinpitäjää mahdollisuuksien mukaan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, jotta rekisterinpitäjä voi täyttää velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen III luvussa vahvistettujen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Tämä tarkoittaa, että henkilötietojen käsittelijän on mahdollisuuksien mukaan avustettava rekisterinpitäjää, kun rekisterinpitäjän on varmistettava seuraavien noudattaminen:

a) informointivelvollisuus, kun henkilötiedot kerätään rekisteröidyltä

b) informointivelvollisuus, kun henkilötietoja ei ole kerätty rekisteröidyltä

c) rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin

d) oikeus tietojen oikaisemiseen

e) oikeus tietojen poistamiseen (”oikeus tulla unohdetuksi”)

f) oikeus käsittelyn rajoittamiseen

g) henkilötietojen oikaisemiseen tai poistamiseen tai käsittelyn rajoittamiseen liittyvä ilmoitusvelvollisuus

h) oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

i) vastustamisoikeus

j) oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään

automaattiseen käsittelyyn, kuten profilointiin.

9.2 Sen lisäksi, että henkilötietojen käsittelijän on avustettava rekisterinpitäjää lausekkeen 6.3 mukaisesti, henkilötietojen käsittelijä avustaa rekisterinpitäjää myös, ottaen huomioon käsittelyn luonteen ja henkilötietojen käsittelijän saatavilla olevat tiedot, seuraavissa:

a) rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan viimeistään 72 tunnin kuluttua siitä, kun loukkaus on tullut sen tietoon, toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle – Tanskassa toimivan rekisterinpitäjän osalta Datatilsynet – paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu riskiä luonnollisten henkilöiden oikeuksille tai vapauksille

b) rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisteröidylle ilman aiheetonta viivytystä, kun loukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille

c) rekisterinpitäjän velvollisuus arvioida ennen käsittelyä suunniteltujen käsittelytoimien vaikutukset henkilötietojen suojalle (vaikutustenarviointi)

d) rekisterinpitäjän velvollisuus kuulla toimivaltaista valvontaviranomaista – Tanskassa toimivan rekisterinpitäjän osalta Datatilsynet – ennen käsittelyä, jos tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi osoittaa, että käsittely aiheuttaisi korkean riskin, jos rekisterinpitäjä ei ole toteuttanut toimenpiteitä riskin pienentämiseksi.

9.3 Osapuolten on määritettävä liitteessä C tarvittavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla henkilötietojen käsittelijän on avustettava rekisterinpitäjää, sekä niiden laajuus ja ulottuvuus. Tämä koskee lausekkeista 9.1 ja 9.2 johtuvia velvollisuuksia.

10. Ilmoittaminen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

10.1 Henkilötietojen käsittelijä ilmoittaa rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan tietää, että on tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus.

10.2 Henkilötietojen käsittelijän ilmoitus rekisterinpitäjälle on mahdollisuuksien mukaan tehtävä viimeistään 24 tunnin kuluttua siitä, kun loukkaus on tullut sen tietoon, jotta rekisterinpitäjä voi noudattaa velvollisuuttaan ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, ks. yleisen tietosuoja-asetuksen 33 artikla.

10.3 Henkilötietojen käsittelijän on lausekkeen 9.2.a mukaisesti avustettava rekisterinpitäjää loukkausta koskevan ilmoituksen tekemisessä toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Tämä tarkoittaa, että henkilötietojen käsittelijän on avustettava jäljempänä mainittujen tietojen hankkimisessa, jotka 33 artiklan 3 kohdan mukaan on sisällytettävä rekisterinpitäjän toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle tekemään ilmoitukseen loukkauksesta:

a) henkilötietojen tietoturvaloukkauksen luonne, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät

b) henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset

c) toimenpiteet, jotka rekisterinpitäjä on toteuttanut tai joita se ehdottaa toteutettaviksi henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta, mukaan lukien tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

10.4 Osapuolten on määritettävä liitteessä C tiedot, jotka henkilötietojen käsittelijän on hankittava avustaessaan rekisterinpitäjää tämän velvollisuudessa ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle.

11. Tietojen poistaminen ja palauttaminen

11.1 Henkilötietojen käsittelyä koskevien palvelujen päättyessä henkilötietojen käsittelijä on velvollinen poistamaan kaikki rekisterinpitäjän puolesta käsitellyt henkilötiedot ja vahvistamaan rekisterinpitäjälle, että tiedot on poistettu – paitsi jos rekisterinpitäjä on viimeistään päättymishetkellä valinnut kirjallisesti tietojen palauttamisen, jolloin henkilötietojen käsittelijä palauttaa kaikki henkilötiedot ja poistaa olemassa olevat jäljennökset – paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltioiden kansallisessa lainsäädännössä edellytetään henkilötietojen säilyttämistä. Määräaika ja menettely on esitetty liitteessä C.4.

11.2 Mikään unionin oikeuden tai Tanskan lainsäädännön säännös ei edellytä niiden henkilötietojen säilyttämistä, joita henkilötietojen käsittelijä käsittelee rekisterinpitäjän puolesta, palvelujen päättymisen jälkeen.

12. Tarkastukset, mukaan lukien katselmukset

12.1 Henkilötietojen käsittelijä antaa rekisterinpitäjän saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklan ja näiden Lausekkeiden noudattamisen osoittamiseksi, sekä sallii rekisterinpitäjän tai tämän valtuuttaman muun tarkastajan suorittamat tarkastukset, mukaan lukien katselmukset, ja osallistuu niihin.

12.2 Menettelyt, joita sovelletaan rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelijään ja alikäsittelijöihin kohdistamiin tarkastuksiin, mukaan lukien katselmuksiin, on määritetty tarkemmin liitteissä C.7 ja C.8.

12.3 Henkilötietojen käsittelijä on velvollinen antamaan valvontaviranomaisille, joilla on voimassa olevan lainsäädännön mukaan pääsy rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän tiloihin, tai valvontaviranomaisen puolesta toimiville edustajille pääsyn henkilötietojen käsittelijän fyysisiin tiloihin asianmukaista henkilöllisyyden todistamista vastaan.

13. Osapuolten sopimus muista seikoista

13.1 Osapuolet voivat sopia muista henkilötietojen käsittelyä koskevaan palveluun liittyvistä ehdoista, esimerkiksi vahingonkorvausvastuusta, kunhan nämä muut ehdot eivät suoraan tai välillisesti ole ristiriidassa Lausekkeiden kanssa tai heikennä rekisteröidyn yleisestä tietosuoja-asetuksesta johtuvia perusoikeuksia ja -vapauksia.

14. Voimaantulo ja päättyminen

14.1 Lausekkeet tulevat voimaan päivänä, jona molemmat osapuolet ovat ne allekirjoittaneet. Allekirjoitus voidaan tehdä sähköisesti Svarflow'n käyttöönottoprosessissa (nimi, asema, ajankohta ja sopimusversio kirjataan), ks. yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklan 9 kohta.

14.2 Kumpikin osapuoli voi vaatia Lausekkeiden uudelleenneuvottelemista, jos lainsäädännön muutokset tai Lausekkeiden epätarkoituksenmukaisuudet antavat siihen aihetta.

14.3 Lausekkeet ovat voimassa niin kauan kuin henkilötietojen käsittelyä koskeva palvelu kestää. Tänä aikana Lausekkeita ei voida irtisanoa, ellei osapuolten välillä sovita muista ehdoista, joilla säännellään henkilötietojen käsittelyä koskevan palvelun tarjoamista.

14.4 Jos henkilötietojen käsittelyä koskevien palvelujen tarjoaminen päättyy ja henkilötiedot on poistettu tai palautettu rekisterinpitäjälle lausekkeen 11.1 ja liitteen C.4 mukaisesti, kumpikin osapuoli voi irtisanoa Lausekkeet kirjallisella ilmoituksella.

Allekirjoitus

Rekisterinpitäjän puolesta

Nimi	[Nimi]
Asema	[Asema]
Puhelinnumero	[Puhelinnumero]
Sähköposti	[Sähköposti]
Päivämäärä ja allekirjoitus	

Henkilötietojen käsittelijän puolesta

Nimi	Jesper Rune Thomasen
Asema	Toimitusjohtaja, Svarflow ApS
Puhelinnumero	+45 35 15 47 47
Sähköposti	legal@svarflow.dk
Päivämäärä ja allekirjoitus	

15. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän yhteyshenkilöt

15.1 Osapuolet voivat ottaa yhteyttä toisiinsa jäljempänä mainittujen yhteyshenkilöiden välityksellä.

15.2 Osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan toisilleen jatkuvasti yhteyshenkilöitä koskevista muutoksista.

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilö

Nimi	[Nimi]
Asema	[Asema]
Puhelinnumero	[Puhelinnumero]
Sähköposti	[Sähköposti]

Henkilötietojen käsittelijän yhteyshenkilö

Nimi	Jesper Rune Thomasen
Asema	Toimitusjohtaja
Puhelinnumero	+45 35 15 47 47
Sähköposti	legal@svarflow.dk (henkilötietoja, rekisteröityjen oikeuksia ja tietoturvapoikkeamia koskevat yhteydenotot)

Liite A — Tiedot käsittelystä

A.1. Henkilötietojen käsittelijän rekisterinpitäjän puolesta suorittaman henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelijä vastaa rekisterinpitäjän yritykseen tuleviin puheluihin tekoälypuhelinvastaanottaja Noran avulla ja suorittaa rekisterinpitäjän puolesta seuraavat tehtävät:

- vastaaminen rekisterinpitäjän puhelinnumeroon saapuviin puheluihin,

- ajanvarausten tekeminen, siirtäminen ja peruuttaminen rekisterinpitäjän omassa kalenterissa tai varausjärjestelmässä rekisterinpitäjän sääntöjen mukaisesti,
- viestit rekisterinpitäjälle siitä, mitä soittaja toivoo,
- tekstiviestivahvistukset soittajalle (soittaja vahvistaa ajanvarauksen itse, ennen kuin se on voimassa),
- puhelun siirtäminen rekisterinpitäjän omaan numeroon, kun rekisterinpitäjä on valinnut niin.

A.2. Henkilötietojen käsittelijän rekisterinpitäjän puolesta suorittama henkilötietojen käsittely koskee pääasiassa seuraavaa (käsittelyn luonne)

Puhelun vastaanottaminen, puheen muuntaminen tekstiksi, keskustelu soittajan kanssa kielimallin avulla, keskustelun sisällön tiivistäminen, säilyttäminen ja välittäminen rekisterinpitäjälle – sekä äänitallennus, jos rekisterinpitäjä on valinnut sen (sääntö ”Tallenna keskustelujen ääni” Svarflow’n hallintanäkymässä; oletuksena pois päältä) – ja ajanvarausten luominen, muuttaminen ja peruuttaminen rekisterinpitäjän kalenterissa.

A.3. Käsittely koskee seuraavia rekisteröityjä koskevia henkilötietotyyppejä

- nimi
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite, jos soittaja ilmoittaa sen
- puhelun ajankohta ja kesto
- keskustelun sisältö: litterointi ja tiivistelmä – sekä äänitallenne, jos rekisterinpitäjä on valinnut sen (sääntö ”Tallenna keskustelujen ääni”; oletuksena pois päältä)
- varaustiedot: mitä ajanvaraus koskee, milloin ja kenen luona, sekä soittajan huomautukset ajanvaraukseen

Erityiset henkilötietoryhmät (9 artikla). Terveydenhuoltoalan ja vastaavien alojen rekisterinpitäjillä keskustelun sisältöön voi sisältyä terveyttä koskevia tietoja, koska soittaja kertoo niistä itse. Nora ei koskaan kysy terveyttä koskevia tietoja, CPR-numeroita (tanskalaisia henkilötunnuksia) tai maksutietoja – tämä on pysyvä ohje – ja jos soittaja kuitenkin kertoo niitä, Nora ei toista eikä kirjaa niitä. Ne voivat kuitenkin sisältyä keskustelun litterointiin ja äänitallenteeseen, jos rekisterinpitäjä on ottanut sen käyttöön. Rekisterinpitäjän on siksi arvioitava, sisältyykö juuri sen suorittamaan käsittelyyn 9 artiklassa tarkoitettuja tietoja, ja varmistettava niiden käsittelylle oikeusperuste.

A.4. Käsittely koskee seuraavia rekisteröityjen ryhmiä

Rekisterinpitäjän asiakkaat, potilaat, toimeksiantajat tai vieraat – eli henkilöt, jotka soittavat rekisterinpitäjän puhelinnumeroon, ja henkilöt, joille ajanvaraus luodaan. Lisäksi rekisterinpitäjän työntekijät siltä osin kuin he esiintyvät ajanvarauksessa palvelun antajana tai yhteyshenkilönä.

A.5. Henkilötietojen käsittelijän rekisterinpitäjän puolesta suorittama henkilötietojen käsittely voi alkaa näiden Lausekkeiden tultua voimaan. Käsittelyn kesto on seuraava

Käsittely jatkuu niin kauan kuin osapuolten välinen Palvelua koskeva tilaussopimus on voimassa. Päättymisen yhteydessä henkilötiedot poistetaan tai palautetaan rekisterinpitäjän valinnan mukaan 90 päivän kuluessa, ks. lauseke 11.1 ja liite C.4.

Liite B — Alikäsittelijät

B.1. Hyväksytyt alikäsittelijät

Lausekkeiden tullessa voimaan rekisterinpitäjä on hyväksynyt seuraavien alikäsittelijöiden käytön:

Alikäsittelijä	Rooli käsittelyssä	Käsittelyn maa / sijainti	Siirtoperuste
Telnyx LLC	Puhelinliikenne: vastaanottaa puhelun rekisterinpitäjän numeroon ja yhdistää sen Noralle	Yhdysvallat	Euroopan komission vakiosopimuslausekkeet (2021/914) Telnyxin tietojenkäsittelysopimuksessa; Telnyx on lisäksi sertifioitu EU:n ja Yhdysvaltojen välisen tietosuojakehyksen (EU-U.S. Data Privacy Framework) mukaisesti
ElevenLabs, Inc.	Puheen muuntaminen tekstiksi, Noran ääni ja keskustelutekoäly; keskustelun kielimallia kutsutaan ElevenLabsin kautta. Ääni ja litterointi poistetaan ElevenLabsilta 30 päivän kuluttua	Yhdysvallat	Vakiosopimuslausekkeet (2021/914) ElevenLabsin tietojenkäsittelysopimuksessa; ElevenLabs on lisäksi sertifioitu EU:n ja Yhdysvaltojen välisen tietosuojakehyksen mukaisesti
Anthropic, PBC	Kielimalli keskustelussa (ElevenLabsin kautta) ja keskustelujen analyysi: tiivistelmä, viesti rekisterinpitäjälle, laadun mittaus	Yhdysvallat	Vakiosopimuslausekkeet (2021/914, moduulit 2 ja 3) Anthropicin tietojenkäsittelysopimuksessa. Asiakastietoja ei käytetä mallien kouluttamiseen
Vercel Inc.	Svarflow'n ohjelmiston ylläpito (palvelinfunktiot)	Yhdysvallat; funktiot suoritetaan Frankfurtissa, Saksassa (alue fra1)	Vakiosopimuslausekkeet (2021/914) Vercelin tietojenkäsittelysopimuksessa
Supabase Pte. Ltd	Tietokanta, tiedostot (mukaan lukien äänitallenteet) ja kirjautuminen	Singapore; tietokanta ja tiedostot sijaitsevat Frankfurtissa, Saksassa (AWS eu-central-1)	Vakiosopimuslausekkeet (2021/914, moduulit 2 ja 3) Supabasen tietojenkäsittelysopimuksessa
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), CVR-numero 27364276	Tekstiviestit rekisteröidyille (vahvistukset ja viestit)	Tanska; hosting Hetzner Online GmbH:lla, Saksa (EU-kokoonpano)	Ei siirtoa kolmanteen maahan
Simply.com A/S	Lähtevä sähköposti rekisterinpitäjälle (viestit ja ilmoitukset)	Tanska	Ei siirtoa kolmanteen maahan
Hetzner Online GmbH	Svarflow'n integraatiopalvelin rekisterinpitäjän varausjärjestelmään (sky-connector)	Saksa (Falkenstein)	Ei siirtoa kolmanteen maahan

Rekisterinpitäjän omat toimittajat. Jos rekisterinpitäjä käyttää Google Kalenteria tai muuta varausjärjestelmää, Svarflow kirjaa ajanvaraukset rekisterinpitäjän omalle tilille kyseisen toimittajan palvelussa. Toimittaja käsittelee tällöin tietoja rekisterinpitäjän ja toimittajan välisen oman sopimuksen nojalla, eikä se ole Svarflow'n alikäsittelijä.

Käyttöönotto. Käyttöönoton yhteydessä Svarflow lukee rekisterinpitäjän julkisen verkkosivuston Firecrawl-palvelun (SideGuide Technologies, Inc., Yhdysvallat) kautta oppiakseen tuntemaan yrityksen palvelut ja aukioloajat. Tähän palveluun ei lähetetä rekisteröityjä koskevia tietoja.

Lausekkeiden tullessa voimaan rekisterinpitäjä on hyväksynyt edellä mainittujen alikäsittelijöiden käytön kuvattua käsittelytointa varten. Henkilötietojen käsittelijä ei saa – ilman rekisterinpitäjän

kirjallista hyväksyntää – käyttää alikäsittelijää muuhun kuin kuvattuun ja sovittuun käsittelytoimeen tai käyttää toista alikäsittelijää tähän käsittelytoimeen.

B.2. Alikäsittelijöiden hyväksymistä koskeva ilmoitusaika

Henkilötietojen käsittelijä ilmoittaa rekisterinpitäjälle kirjallisesti (sähköpostitse rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle) vähintään 30 päivää etukäteen ennen alikäsittelijän lisäämistä tai vaihtamista. Rekisterinpitäjä voi vastustaa muutosta ennen ilmoitusajan päättymistä. Jos osapuolet eivät pääse yksimielisyyteen vastustuksesta, rekisterinpitäjä voi irtisanoa Palvelun päättymään siitä ajankohdasta, jolloin uusi alikäsittelijä otetaan käyttöön. Kulloinkin voimassa oleva luettelo alikäsittelijöistä on saatavilla osoitteessa svarflow.dk.

Liite C — Henkilötietojen käsittelyä koskevat ohjeet

C.1. Käsittelyn kohde / ohjeet

Henkilötietojen käsittelijän rekisterinpitäjän puolesta suorittama henkilötietojen käsittely tapahtuu siten, että henkilötietojen käsittelijä suorittaa seuraavat toimet:

- vastaa rekisterinpitäjän numeroon tuleviin puheluihin tekoälypuhelinvastaanottaja Noran avulla,
- luo, siirtää ja peruuttaa ajanvarauksia rekisterinpitäjän kalenterissa tai varausjärjestelmässä rekisterinpitäjän varaussääntöjen mukaisesti – ajanvaraus on voimassa vasta, kun soittaja on itse vahvistanut sen tekstiviestin kautta,
- ottaa vastaan viestejä rekisterinpitäjälle ja välittää ne sähköpostitse, tekstiviestillä tai Svarflow'n hallintanäkymässä,
- lähettää tekstiviestivahvistuksia soittajalle,
- ilmoittaa rekisterinpitäjän oman päivystysnumeron tai siirtää puhelun rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

Rekisterinpitäjä hallitsee itse sääntöjä – aukioloajat, varaussäännöt, tervehdys, kiireellisiä tilanteita koskeva ohje, saako ääntä tallentaa, kuinka kauan keskusteluja säilytetään ja milloin Noran on otettava viesti vastaan – Svarflow'n hallintanäkymässä. Niihin tehdyt muutokset ovat dokumentoituja ohjeita, ks. lauseke 4.1.

Nora ei anna terveydenhuollon ammatillista neuvontaa, ei arvioi oireita eikä tee rekisteröityä koskevia päätöksiä. Nora kertoo tervehdyksessä, että soittaja puhuu tekoälyavustajan kanssa.

Äänitallennus tehdään vain, kun rekisterinpitäjä on valinnut sen (sääntö ”Tallenna keskustelujen ääni”), sen dokumentoimiseksi, mitä sanottiin ja sovittiin – litterointi voi olla virheellinen, eikä tarvetta siksi voida täyttää muulla tavoin (Datatilsynetin ohje puhelinkeskustelujen tallentamisesta, huhtikuu 2024). Soittajalle kerrotaan tervehdyksessä tallennuksesta ja sen tarkoituksesta.

C.2. Käsittelyn turvallisuus

Turvallisuustason on vastattava seuraavia seikkoja:

- rekisteröidyistä käsitellään tavanomaisia henkilötietoja (nimi, puhelinnumero, keskustelun sisältö ja ajanvaraukset),
- terveyttä koskevia tietoja voi esiintyä keskustelun sisällössä terveydenhuoltoalan rekisterinpitäjillä, koska soittaja kertoo niistä itse (liite A.3), ja
- keskustelun sisältöä käsitellään selväkielisenä Yhdysvalloissa toimivilla alikäsittelijöillä, jotta Nora voi ymmärtää ja vastata (liite C.6).

Henkilötietojen käsittelijällä on tämän jälkeen oikeus ja velvollisuus päättää, mitkä tekniset ja organisatoriset turvatoimet on toteutettava tarvittavan (ja sovitun) turvallisuustason saavuttamiseksi.

Henkilötietojen käsittelijän on kuitenkin – kaikissa tapauksissa ja vähintään – toteutettava seuraavat

rekisterinpitäjän kanssa sovitut toimenpiteet:

- Salaus siirron aikana: kaikki Svarflow'n ohjelmiston, rekisteröityjen ja alikäsittelijöiden välinen viestintä tapahtuu TLS-yhteyden kautta.
- Tallennettujen tietojen salaus: tiedot salataan tallennettuina alikäsittelijöillä (tietokanta, tiedostot ja äänitallenteet).
- Rekisterinpitäjän varausjärjestelmän kirjautumistiedot: kun Svarflow muodostaa yhteyden rekisterinpitäjän varausjärjestelmään rekisterinpitäjän omilla tunnuksilla, kirjautumistiedot salataan avaimella, jonka vain EU:ssa sijaitseva integraatiopalvelin voi avata (X25519 ja AES-256-GCM). Svarflow'n palvelinfunktiot tai tietokanta eivät voi lukea niitä, ja ne poistetaan, kun rekisterinpitäjä katkaisee yhteyden.
- Avainten hallinta: tuotantoavaimet säilytetään yksinomaan salatussa ympäristökonfiguraatiossa ylläpitopalvelun tarjoajalla, eikä niitä koskaan jaeta selväkielisinä, lähdekoodissa tai lokitiedostoissa.
- Pääsynhallinta: pääsy Svarflow'n hallintanäkymään edellyttää henkilökohtaista kirjautumista; Svarflow'n työntekijöiden toiminnot on lukittu hyväksyttyihin tileihin. Pääsyoikeuden saaneiden henkilöiden luettelo käydään läpi säännöllisesti, ks. lauseke 5.1.
- Pääsy internetin kautta: rekisterinpitäjän pääsy omiin tietoihinsa tapahtuu TLS-yhteyden kautta henkilökohtaisen kirjautumisen jälkeen; tietokanta sallii vain ne luku- ja kirjoitustoiminnot, joihin kullakin roolilla on oikeus (rivitason pääsynhallinta).
- Muutostenhallinta: jokainen järjestelmään tehtävä muutos testataan automaattisilla testilukoilla, joiden kaikkien on oltava vihreitä, ennen kuin muutos voidaan ottaa käyttöön.
- Lokikirjaus: käyttölokit sisältävät lyhyitä tunnisteita, aikaleimoja ja peitettyjä puhelinnumeroita – eivät keskustelujen sisältöä tai täydellisiä henkilötietoja.
- Tietojen minimointi lähteellä: Noran ohjeet sallivat pyytää vain sitä, mitä tehtävä edellyttää – tyypillisesti nimen ja matkapuhelinnumeron – ja kieltävät pyytämästä CPR-numeroa, maksukorttia, tilinumeroita, salasanoja ja terveyteen liittyviä yksityiskohtia.
- Rekisteröidyn vahvistus: mitään, mistä Nora sopii, ei kirjata rekisterinpitäjän kalenteriin ennen kuin soittaja on itse vahvistanut sen tekstiviestissä olevan linkin kautta. Linkki vanhenee 24 tunnin kuluttua.
- Rajoitettu säilytys alikäsittelijällä: ElevenLabs säilyttää ääntä ja litterointia 30 päivää, minkä jälkeen ne poistetaan. Ääntä tallennetaan vain, kun rekisterinpitäjä on valinnut sen.
- Integraatiopalvelimen virhetilanteiden kuvakaappaukset: niitä ei koskaan oteta kirjautumisvaiheessa, ne tallennetaan rajoitetuin oikeuksin ilman henkilötietoja tiedostonimessä, ja ne poistetaan automaattisesti 72 tunnin kuluttua.
- Testi- ja tuotantoympäristön erottaminen: testitietoja ei koskaan luoda todellisilla henkilöllisyystiedoilla.
- Säännöllinen testaus: turvatoimet käydään läpi vähintään kerran vuodessa sekä järjestelmään tai alikäsittelijöihin liittyvien olennaisten muutosten yhteydessä; läpikäynti dokumentoidaan.

Toimenpiteet ovat tosiasiallisesti toteutettuja. Henkilötietojen käsittelijällä ei ole ISO 27001 -sertifiointia eikä SOC 2 -raporttia, eikä se ole teettänyt kolmannella osapuolella ulkoista tietoturvatestausta. Tämä kerrotaan avoimesti, jotta rekisterinpitäjä voi arvioida, onko lisätoimenpiteistä sovittava, ks. lauseke 6.4.

C.3. Rekisterinpitäjän avustaminen

Henkilötietojen käsittelijän on mahdollisuuksien mukaan – jäljempänä esitetyssä laajuudessa ja ulottuvuudessa – avustettava rekisterinpitäjää lausekkeiden 9.1 ja 9.2 mukaisesti toteuttamalla seuraavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet:

- Rekisteröityjen oikeudet (15–22 artikla): henkilötietojen käsittelijä etsii ja luovuttaa rekisteröidystä käsitellyt tiedot (keskustelut, ajanvaraukset ja viestit) sekä poistaa tai oikaisee ne rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Pyynnöt lähetetään osoitteeseen legal@svarflow.dk, ja niihin vastataan viimeistään 10 arkipäivän kuluessa niiden vastaanottamisesta, jotta rekisterinpitäjä voi noudattaa omaa yhden kuukauden määräaikaansa.
- Käsittelyn turvallisuus (32 artikla): ylläpitämällä C.2 kohdan toimenpiteitä ja antamalla niistä tietoja pyynnöstä.
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset (33–34 artikla): ilmoittamalla rekisterinpitäjälle lausekkeen 10.2 mukaisessa määräajassa ja hankkimalla lausekkeen 10.3 mukaiset tiedot: tapahtuman luonne, ajankohta ja havaitsemisajankohta, asianomaiset tietotyypit ja asianomaisten rekisteröityjen arvioitu lukumäärä, todennäköiset seuraukset, henkilötietojen käsittelijän toteuttamat toimenpiteet sekä henkilötietojen käsittelijän suositus valvontaviranomaiselle ilmoittamisesta ja rekisteröidyille tiedottamisesta. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle, ja sitä täydennetään sitä mukaa kuin henkilötietojen käsittelijä saa lisätietoja.
- Vaikutustenarviointi ja ennakkokuuleminen (35–36 artikla): henkilötietojen käsittelijä antaa käyttöön tämän liitteen, alikäsittelijöiden luettelon, siirtoarvioinnin ja muut tarvittavat asiakirjat.

C.4. Säilytysaika / poistomenettely

Tiedot	Säilytys ja poistaminen
Ajanvaraukseen liittyvät henkilötiedot (tilausjono)	Pyyhitään automaattisesti, kun tilaus on suoritettu
Odotuskortti (ajanvaraus, joka odottaa soittajan vahvistusta)	Vanhenee 24 tunnin kuluttua, jos vahvistusta ei tule; pyyhitään automaattisesti viimeistään 7 päivän kuluttua
Litterointi ja tiivistelmä	Rekisterinpitäjän valinta: 30, 90 (oletus) tai 180 päivää
Äänitallenne (vain kun ”Tallenna keskustelujen ääni” on käytössä – rekisterinpitäjän valinta, oletuksena pois päältä)	Rekisterinpitäjän valinta: 30, 90 (oletus) tai 180 päivää
Ääni ja litterointi ElevenLabsilla (alikäsittelijä)	Poistetaan automaattisesti 30 päivän kuluttua
Viestit rekisterinpitäjälle	Niin kauan kuin tilaus on voimassa; poistetaan päättymisen yhteydessä jäljempänä esitetyn mukaisesti
Sopimuksen päättyessä	Kaikki henkilötiedot poistetaan tai palautetaan rekisterinpitäjän valinnan mukaan 90 päivän kuluessa, minkä jälkeen henkilötietojen käsittelijä vahvistaa poistamisen kirjallisesti

Tilausjonoa, odotuskortteja, litterointia, tiivistelmää ja äänitallennetta koskevia määräaikoja valvoo järjestelmä automaattisesti: päivittäinen ajo pyyhkii henkilötiedot keskustelusta, poistaa äänitiedoston ja jättää jäljelle vain sen, mitä ylläpito tarvitsee (keskustelun tunniste, kesto ja lopputulos). Rekisterinpitäjä valitsee itse määräajan – 30, 90 tai 180 päivää – Svarflow’n hallintanäkymässä; jos valitaan lyhyempi määräaika, vanhemmat keskustelut pyyhitään seuraavassa yöllisessä ajossa. Henkilötietojen käsittelijä suorittaa poistamisen sopimuksen päättyessä rekisterinpitäjän valinnan mukaisesti, ks. lauseke 11.1.

Henkilötietojen käsittelyä koskevan palvelun päättyessä henkilötietojen käsittelijän on joko poistettava tai palautettava henkilötiedot lausekkeen 11.1 mukaisesti, paitsi jos rekisterinpitäjä on – näiden Lausekkeiden allekirjoittamisen jälkeen – muuttanut rekisterinpitäjän alkuperäistä valintaa. Tällaiset

muutokset on dokumentoitava ja säilytettävä kirjallisesti, mukaan lukien sähköisessä muodossa, Lausekkeiden yhteydessä.

C.5. Käsittelyn sijainti

Lausekkeiden soveltamisalaan kuuluvia henkilötietoja ei saa ilman rekisterinpitäjän kirjallista ennakkolupaa käsitellä muissa sijainneissa kuin seuraavissa:

- Frankfurt, Saksa (EU): Svarflow'n oma ohjelmisto (Vercel, alue fra1) ja tietokanta tiedostoineen ja äänitallenteineen (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Saksa (EU): Svarflow'n integraatiopalvelin (Hetzner) ja tekstiviestilähetysten hosting (GatewayAPI).
- Tanska: lähtevä sähköposti (Simply.com).
- Yhdysvallat: puhelinliikenne (Telnyx), puheen muuntaminen tekstiksi, ääni ja keskustelutekoäly (ElevenLabs) sekä kielimalli ja keskustelujen analyysi (Anthropic).
- Singapore: Supabasen sopimuspuoli; itse tietokanta sijaitsee Frankfurtissa.

C.6. Ohjeet henkilötietojen siirrosta kolmansiin maihin

Rekisterinpitäjä ohjeistaa henkilötietojen käsittelijää siirtämään henkilötietoja liitteessä B mainituille Yhdysvalloissa ja Singaporessa toimiville alikäsittelijöille kunkin kohdalla mainitulla siirtoperusteella: Euroopan komission vakiosopimuslausekkeet (täytäntöönpanopäätös (EU) 2021/914, yleisen tietosuoja-asetuksen 46 artiklan 2 kohdan c alakohta), jotka sisältyvät kunkin toimittajan tietojenkäsittelysopimukseen. Jos toimittaja on lisäksi sertifioitu EU:n ja Yhdysvaltojen välisen tietosuojakehyksen (EU-U.S. Data Privacy Framework) mukaisesti, siirto perustuu myös Euroopan komission 10. heinäkuuta 2023 tekemään päätökseen tietosuojan riittävyydestä (45 artikla); vakiosopimuslausekkeita sovelletaan joka tapauksessa.

Siirto on tarpeen Palvelun tarjoamiseksi: keskustelua on käsiteltävä selväkielisenä, jotta Nora voi ymmärtää ja vastata, eikä tietoja poisteta ennen siirtoa. Henkilötietojen käsittelijä on arvioinut siirrot (siirtoarviointi) ja antaa arvioinnin rekisterinpitäjän käyttöön pyynnöstä. Henkilötietojen käsittelijä tarkistaa siirtoperusteen, jos tietosuojan riittävyyttä koskeva päätös kumotaan tai sen soveltaminen keskeytetään, ja ilmoittaa rekisterinpitäjälle, jos se muuttaa jonkin alikäsittelijän siirtoperustetta.

Jos rekisterinpitäjä ei näissä Lausekkeissa tai myöhemmin anna dokumentoitua ohjetta henkilötietojen siirrosta kolmanteen maahan, henkilötietojen käsittelijällä ei ole oikeutta tehdä tällaisia siirtoja näiden Lausekkeiden puitteissa.

C.7. Menettelyt rekisterinpitäjän tarkastuksille, mukaan lukien katselmuksille, jotka kohdistuvat henkilötietojen käsittelijän hoidettavaksi annettuun henkilötietojen käsittelyyn

Rekisterinpitäjä tai rekisterinpitäjän edustaja voi kerran vuodessa – ja lisäksi, jos on tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus tai valvontaviranomainen sitä edellyttää – tehdä tarkastuksen, mukaan lukien katselmuksen, henkilötietojen käsittelijän suorittamasta henkilötietojen käsittelystä. Tarkastuksesta ilmoitetaan kirjallisesti vähintään 30 päivää etukäteen, paitsi jos se johtuu tietoturvaloukkauksesta. Henkilötietojen käsittelijä antaa käyttöön tarvittavat asiakirjat: tämän liitteen, alikäsittelijöiden luettelon ja niiden tietojenkäsittelysopimukset (ks. lauseke 7.5), C.2 kohdan kuvauksen teknisistä ja organisatorisista toimenpiteistä, siirtoarvioinnin, tietoturvaloukkauksia koskevan menettelyn ja selosteen käsittelytoimista.

Henkilötietojen käsittelijä ei hanki riippumattoman kolmannen osapuolen varmennusraportteja (esim. ISAE 3000). Rekisterinpitäjä vastaa itse mahdollisista tarkastukseen liittyvistä kuluistaan. Henkilötietojen käsittelijä on kuitenkin velvollinen osoittamaan ne resurssit (pääasiassa ajan), jotka ovat tarpeen, jotta rekisterinpitäjä voi suorittaa tarkastuksensa. Tulosten perusteella rekisterinpitäjällä

on oikeus pyytää lisätoimenpiteiden toteuttamista yleisen tietosuoja-asetuksen ja näiden Lausekkeiden noudattamisen varmistamiseksi.

C.8. Menettelyt tarkastuksille, mukaan lukien katselmuksille, jotka kohdistuvat alikäsittelijöiden hoidettavaksi annettuun henkilötietojen käsittelyyn

Alikäsittelijät osoittavat tietoturvansa riippumattomilla tarkastusraporteilla ja sertifioinneilla (esim. SOC 2, ISO 27001 tai ISAE 3000). Henkilötietojen käsittelijä hankkii ja käy ne läpi vähintään kerran vuodessa ja joka tapauksessa, jos alikäsittelijä muuttaa käsittelyään olennaisesti tai joutuu tietoturvaloukkauksen kohteeksi. Asiakirjat annetaan rekisterinpitäjän käyttöön pyynnöstä. Henkilötietojen käsittelijä ei tee fyysisiä katselmuksia alikäsittelijöiden luona. Tulosten perusteella rekisterinpitäjällä on oikeus pyytää lisätoimenpiteiden toteuttamista, ja rekisterinpitäjä voi vastustaa alikäsittelijää liitteen B.2 mukaisesti.

Liite D — Osapuolten muita seikkoja koskevat ehdot

Osapuolten sopimus vahingonkorvausvastuusta määräytyy Palvelua koskevan tilaussopimuksen mukaan siltä osin kuin se ei suoraan tai välillisesti ole ristiriidassa Lausekkeiden kanssa tai heikennä rekisteröityjen oikeuksia, ks. lauseke 13.1. Tämän lisäksi osapuolet eivät ole sopineet erillisistä ehdoista.

Asiakirja perustuu Datatilsynetin vakiosopimuslausekkeisiin (tammikuu 2020), joista Euroopan tietosuojaneuvosto on antanut lausunnon (lausunto 14/2019). Lausekkeet 2–15 ovat vakiosopimuksen tekstiä, johon osapuolten valinnat on täydennetty; liitteet A–D ovat Svarflow'n laatimia. Jos käännöksen ja tanskankielisen tekstin välillä on ristiriita, sovelletaan tanskankielistä tekstiä.