Accord de traitement des données

Modèle (sans client)

La version danoise fait foi juridiquement ; cette traduction est fournie à titre d'information.

Clauses contractuelles types au sens de l'article 28, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données, « RGPD ») aux fins du traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant

Contrat type du Datatilsynet, l'autorité danoise de protection des données (janvier 2020), complété par les annexes A à D de Svarflow · Version 2026-11 · En vigueur à compter du 19 novembre 2026

entre

Le responsable du traitement

[Dénomination sociale du responsable du traitement]

CVR [numéro CVR]

[Adresse]

[Code postal et ville]

[Pays]

ci-après le « responsable du traitement »

Le sous-traitant

Svarflow ApS

CVR 46871421

Danemark

ci-après le « sous-traitant »

chacun étant une « partie » et ensemble les « parties »

SONT CONVENUS des clauses contractuelles types suivantes (les Clauses) afin de satisfaire aux exigences du RGPD et de garantir la protection de la vie privée ainsi que des libertés et droits fondamentaux des personnes physiques.

1. Sommaire

2. Préambule

3. Droits et obligations du responsable du traitement

4. Le sous-traitant agit sur instruction

5. Confidentialité

6. Sécurité du traitement

7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

8. Transferts vers des pays tiers ou à des organisations internationales

9. Assistance au responsable du traitement

10. Notification d'une violation de données à caractère personnel

11. Effacement et restitution des données

12. Audits, y compris des inspections
13. Accord des parties sur d'autres points
14. Entrée en vigueur et résiliation
15. Personnes de contact du responsable du traitement et du sous-traitant
Annexe A — Informations sur le traitement
Annexe B — Sous-traitants ultérieurs
Annexe C — Instructions relatives au traitement des données à caractère personnel
Annexe D — Dispositions des parties sur d'autres points

2. Préambule

2.1 Les présentes Clauses définissent les droits et obligations du sous-traitant lorsqu'il effectue un traitement de données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

2.2 Les présentes Clauses ont été conçues pour assurer le respect, par les parties, de l'article 28, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

2.3 Dans le cadre de la fourniture de la réceptionniste téléphonique IA Nora, avec la prise de rendez-vous, les messages et les confirmations par SMS qui y sont associés (ci-après le « Service »), le sous-traitant traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement conformément aux présentes Clauses.

2.4 Les Clauses prévalent sur toute disposition analogue figurant dans d'autres accords conclus entre les parties.

2.5 Quatre annexes sont jointes aux présentes Clauses et en font partie intégrante.

2.6 L'annexe A contient des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel, notamment sur la finalité et la nature du traitement, le type de données à caractère personnel, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement.

2.7 L'annexe B contient les conditions du responsable du traitement relatives au recours par le sous-traitant à des sous-traitants ultérieurs ainsi qu'une liste des sous-traitants ultérieurs dont le responsable du traitement a autorisé le recours.

2.8 L'annexe C contient les instructions du responsable du traitement concernant le traitement des données à caractère personnel par le sous-traitant, une description des mesures de sécurité que le sous-traitant doit mettre en œuvre au minimum, ainsi que les modalités de supervision du sous-traitant et de tout sous-traitant ultérieur.

2.9 L'annexe D contient des dispositions relatives à d'autres activités qui ne sont pas couvertes par les Clauses.

2.10 Les Clauses et leurs annexes sont conservées par écrit, y compris sous forme électronique, par les deux parties.

2.11 Les présentes Clauses ne dispensent pas le sous-traitant des obligations qui lui incombent en vertu du RGPD ou de toute autre législation.

3. Droits et obligations du responsable du traitement

3.1 Le responsable du traitement est tenu de veiller à ce que le traitement des données à caractère personnel soit effectué conformément au RGPD (voir l'article 24 du règlement), aux dispositions

relatives à la protection des données figurant dans d'autres actes du droit de l'Union ou dans le droit national des États membres, ainsi qu'aux présentes Clauses. Les références à un « État membre » dans les présentes Clauses s'entendent comme des références aux États membres de l'EEE.

3.2 Le responsable du traitement a le droit et l'obligation de prendre les décisions relatives à la ou aux finalités et aux moyens du traitement des données à caractère personnel.

3.3 Le responsable du traitement est notamment tenu de veiller à ce que le traitement des données à caractère personnel que le sous-traitant reçoit instruction d'effectuer repose sur une base juridique.

4. Le sous-traitant agit sur instruction

4.1 Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit national d'un État membre auquel le sous-traitant est soumis. Ces instructions sont précisées aux annexes A et C. Des instructions ultérieures peuvent également être données par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel, mais ces instructions sont toujours documentées et conservées par écrit, y compris sous forme électronique, avec les présentes Clauses.

4.2 Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction constitue une violation du RGPD ou des dispositions relatives à la protection des données figurant dans d'autres actes du droit de l'Union ou dans le droit national des États membres.

5. Confidentialité

5.1 Le sous-traitant n'accorde l'accès aux données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement qu'aux personnes placées sous l'autorité du sous-traitant qui se sont engagées à respecter la confidentialité ou qui sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et uniquement dans la mesure nécessaire. La liste des personnes auxquelles l'accès a été accordé est réexaminée régulièrement. Sur la base de ce réexamen, l'accès aux données à caractère personnel peut être retiré s'il n'est plus nécessaire, et les données à caractère personnel cessent alors d'être accessibles à ces personnes.

5.2 Le sous-traitant doit, à la demande du responsable du traitement, être en mesure de démontrer que les personnes concernées placées sous son autorité sont soumises à l'obligation de confidentialité susmentionnée.

6. Sécurité du traitement

6.1 L'article 32 du RGPD dispose que, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement et le sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté à ces risques.

6.2 Le responsable du traitement évalue les risques que présente le traitement pour les droits et libertés des personnes physiques et met en œuvre des mesures pour faire face à ces risques. Selon leur pertinence, ces mesures peuvent comprendre :

a) la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;

b) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

c) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

d) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

En vertu de l'article 32 du règlement, le sous-traitant évalue également — indépendamment du responsable du traitement — les risques que présente le traitement pour les droits des personnes physiques et met en œuvre des mesures pour faire face à ces risques. Aux fins de cette évaluation, le responsable du traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires pour lui permettre d'identifier et d'évaluer ces risques.

6.3 En outre, le sous-traitant aide le responsable du traitement à respecter l'obligation qui incombe à ce dernier en vertu de l'article 32 du règlement, notamment en mettant à la disposition du responsable du traitement les informations nécessaires concernant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles que le sous-traitant a déjà mises en œuvre en application de l'article 32 du règlement, ainsi que toute autre information nécessaire pour permettre au responsable du traitement de respecter son obligation au titre de l'article 32 du règlement.

6.4 Si, selon l'évaluation du responsable du traitement, la maîtrise des risques identifiés exige la mise en œuvre de mesures supplémentaires par rapport à celles que le sous-traitant a déjà mises en œuvre, le responsable du traitement précise à l'annexe C les mesures supplémentaires à mettre en œuvre.

7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

7.1 Le sous-traitant remplit les conditions visées à l'article 28, paragraphes 2 et 4, du RGPD pour recruter un autre sous-traitant (un sous-traitant ultérieur).

7.2 Le sous-traitant ne recrute donc pas de sous-traitant ultérieur pour l'exécution des présentes Clauses sans l'autorisation écrite préalable générale du responsable du traitement.

7.3 Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour recourir à des sous-traitants ultérieurs. Le sous-traitant informe par écrit le responsable du traitement de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, moyennant un préavis d'au moins 30 jours, donnant ainsi au responsable du traitement la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements avant le recours au(x) sous-traitant(s) ultérieur(s) concerné(s). Un délai de préavis plus long pour des activités de traitement spécifiques peut être précisé à l'annexe B. La liste des sous-traitants ultérieurs déjà autorisés par le responsable du traitement figure à l'annexe B.

7.4 Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du responsable du traitement, le sous-traitant impose à ce sous-traitant ultérieur, par contrat ou au moyen d'un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit national des États membres, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles fixées dans les présentes Clauses, en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles de manière à ce que le traitement réponde aux exigences des présentes Clauses et du RGPD.

Le sous-traitant est donc tenu d'exiger que le sous-traitant ultérieur respecte, au minimum, les obligations qui incombent au sous-traitant en vertu des présentes Clauses et du RGPD.

7.5 Une copie du ou des contrats de sous-traitance ultérieure et de leurs éventuelles modifications

ultérieures est transmise — à la demande du responsable du traitement — au responsable du traitement, qui a ainsi la possibilité de s'assurer que des obligations en matière de protection des données équivalentes à celles découlant des présentes Clauses ont été imposées au sous-traitant ultérieur. Les clauses relatives aux conditions commerciales qui n'affectent pas le contenu du contrat de sous-traitance ultérieure en matière de protection des données ne sont pas transmises au responsable du traitement.

7.6 Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur. Cela est sans préjudice des droits des personnes concernées découlant du RGPD, notamment des articles 79 et 82 du règlement, à l'égard du responsable du traitement et du sous-traitant, y compris du sous-traitant ultérieur.

8. Transferts vers des pays tiers ou à des organisations internationales

8.1 Tout transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers ou à des organisations internationales n'est effectué par le sous-traitant que sur la base d'instructions documentées à cet effet du responsable du traitement et a toujours lieu conformément au chapitre V du RGPD.

8.2 Si un transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers ou à des organisations internationales, que le sous-traitant n'a pas reçu instruction d'effectuer de la part du responsable du traitement, est exigé en vertu du droit de l'Union ou du droit national d'un État membre auquel le sous-traitant est soumis, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

8.3 Ainsi, sans instructions documentées du responsable du traitement, le sous-traitant ne peut, dans le cadre des présentes Clauses :

a) transférer des données à caractère personnel à un responsable du traitement ou à un sous-traitant dans un pays tiers ou à une organisation internationale ;

b) confier le traitement de données à caractère personnel à un sous-traitant ultérieur dans un pays tiers ;

c) traiter les données à caractère personnel dans un pays tiers.

8.4 Les instructions du responsable du traitement concernant le transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers, y compris, le cas échéant, l'instrument de transfert prévu au chapitre V du RGPD sur lequel le transfert est fondé, sont précisées à l'annexe C.6.

8.5 Les présentes Clauses ne doivent pas être confondues avec les clauses types de protection des données visées à l'article 46, paragraphe 2, points c) et d), du RGPD, et les présentes Clauses ne peuvent pas constituer un fondement pour le transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du RGPD.

9. Assistance au responsable du traitement

9.1 Compte tenu de la nature du traitement, le sous-traitant aide le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.

Cela implique que le sous-traitant aide, dans toute la mesure du possible, le responsable du traitement à assurer le respect :

a) de l'obligation d'information lorsque des données à caractère personnel sont collectées

auprès de la personne concernée ;

b) de l'obligation d'information lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée ;

c) du droit d'accès ;

d) du droit de rectification ;

e) du droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») ;

f) du droit à la limitation du traitement ;

g) de l'obligation de notification en ce qui concerne la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel ou la limitation du traitement ;

h) du droit à la portabilité des données ;

i) du droit d'opposition ;

j) du droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage.

9.2 Outre l'obligation qui lui incombe d'aider le responsable du traitement conformément à la clause 6.3, le sous-traitant aide également le responsable du traitement, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant, à s'acquitter :

a) de l'obligation du responsable du traitement de notifier, dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente — pour un responsable du traitement au Danemark : le Datatilsynet —, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques ;

b) de l'obligation du responsable du traitement de communiquer, dans les meilleurs délais, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;

c) de l'obligation du responsable du traitement d'effectuer, avant le traitement, une analyse de l'impact des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (une analyse d'impact) ;

d) de l'obligation du responsable du traitement de consulter l'autorité de contrôle compétente — pour un responsable du traitement au Danemark : le Datatilsynet — préalablement au traitement, lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque.

9.3 Les parties précisent à l'annexe C les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu d'aider le responsable du traitement, ainsi que la portée et l'étendue de cette assistance. Cela vaut pour les obligations découlant des clauses 9.1 et 9.2.

10. Notification d'une violation de données à caractère personnel

10.1 Le sous-traitant informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance d'une violation de données à caractère personnel.

10.2 La notification du sous-traitant au responsable du traitement intervient, si possible, 24 heures au plus tard après que le sous-traitant a pris connaissance de la violation, afin que le responsable du traitement puisse respecter son obligation de notifier la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente, conformément à l'article 33 du RGPD.

10.3 Conformément à la clause 9.2.a, le sous-traitant aide le responsable du traitement à notifier la

violation à l'autorité de contrôle compétente. Cela signifie que le sous-traitant aide à fournir les informations ci-dessous qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, doivent figurer dans la notification de la violation adressée par le responsable du traitement à l'autorité de contrôle compétente :

a) la nature de la violation de données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

b) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

c) les mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

10.4 Les parties précisent à l'annexe C les informations que le sous-traitant doit fournir dans le cadre de l'aide qu'il apporte au responsable du traitement pour s'acquitter de l'obligation de ce dernier de notifier les violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente.

11. Effacement et restitution des données

11.1 Au terme de la fourniture des services de traitement des données à caractère personnel, le sous-traitant est tenu d'effacer toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et de confirmer au responsable du traitement que les données ont été effacées — sauf si le responsable du traitement a choisi par écrit, au plus tard à la date de cessation, leur restitution, auquel cas le sous-traitant restitue toutes les données à caractère personnel et efface les copies existantes —, à moins que le droit de l'Union ou le droit national des États membres n'exige la conservation des données à caractère personnel. Le délai et les modalités figurent à l'annexe C.4.

11.2 Aucune règle du droit de l'Union ni du droit danois n'exige la conservation des données à caractère personnel que le sous-traitant traite pour le compte du responsable du traitement au terme des services.

12. Audits, y compris des inspections

12.1 Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD et des présentes Clauses, et permet la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribue à ces audits.

12.2 Les procédures applicables aux audits, y compris des inspections, du sous-traitant et des sous-traitants ultérieurs par le responsable du traitement sont précisées aux annexes C.7 et C.8.

12.3 Le sous-traitant est tenu d'accorder aux autorités de contrôle qui, en vertu de la législation applicable, ont accès aux installations du responsable du traitement ou du sous-traitant, ou aux représentants agissant pour le compte de l'autorité de contrôle, l'accès aux installations physiques du sous-traitant sur présentation d'une pièce d'identification appropriée.

13. Accord des parties sur d'autres points

13.1 Les parties peuvent convenir d'autres clauses concernant le service de traitement des données à caractère personnel, portant par exemple sur la responsabilité, pour autant que ces autres clauses ne contredisent pas, directement ou indirectement, les Clauses et ne portent pas

atteinte aux libertés et droits fondamentaux de la personne concernée découlant du RGPD.

14. Entrée en vigueur et résiliation

14.1 Les Clauses entrent en vigueur à la date de leur signature par les deux parties. La signature peut être apposée par voie électronique dans le parcours de configuration de Svarflow (le nom, la fonction, l'horodatage et la version de l'accord sont enregistrés), conformément à l'article 28, paragraphe 9, du RGPD.

14.2 Chacune des parties peut demander la renégociation des Clauses si des modifications législatives ou des inadéquations des Clauses le justifient.

14.3 Les Clauses s'appliquent pendant toute la durée du service de traitement des données à caractère personnel. Pendant cette période, les Clauses ne peuvent être résiliées que si les parties conviennent d'autres clauses régissant la fourniture du service de traitement des données à caractère personnel.

14.4 Si la fourniture des services de traitement des données à caractère personnel prend fin et que les données à caractère personnel ont été effacées ou restituées au responsable du traitement conformément à la clause 11.1 et à l'annexe C.4, les Clauses peuvent être résiliées par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit.

Signature

Pour le responsable du traitement

Nom	[Nom]
Fonction	[Fonction]
Numéro de téléphone	[Numéro de téléphone]
E-mail	[E-mail]
Date et signature	

Pour le sous-traitant

Nom	Jesper Rune Thomasen
Fonction	Directeur général, Svarflow ApS
Numéro de téléphone	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk
Date et signature	

15. Personnes de contact du responsable du traitement et du sous-traitant

15.1 Les parties peuvent se contacter par l'intermédiaire des personnes de contact indiquées ci-dessous.

15.2 Les parties sont tenues de s'informer mutuellement et en continu de tout changement concernant les personnes de contact.

Personne de contact du responsable du traitement

Nom	[Nom]
Fonction	[Fonction]

Numéro de téléphone	[Numéro de téléphone]
E-mail	[E-mail]

Personne de contact du sous-traitant

Nom	Jesper Rune Thomasen
Fonction	Directeur général
Numéro de téléphone	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk (demandes relatives aux données à caractère personnel, aux droits des personnes concernées et aux incidents de sécurité)

Annexe A — Informations sur le traitement

A.1. Finalité du traitement de données à caractère personnel effectué par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement

Le sous-traitant répond aux appels téléphoniques adressés à l'entreprise du responsable du traitement au moyen de la réceptionniste téléphonique IA Nora et effectue, pour le compte du responsable du traitement :

- la réponse aux appels entrants sur le numéro de téléphone du responsable du traitement,
- la prise, le déplacement et l'annulation de rendez-vous dans le propre agenda ou système de réservation du responsable du traitement, selon les règles du responsable du traitement,
- la transmission au responsable du traitement de messages sur ce que souhaite l'appelant,
- l'envoi de confirmations par SMS à l'appelant (l'appelant confirme lui-même un rendez-vous avant que celui-ci ne soit valable),
- le transfert d'appel vers le propre numéro du responsable du traitement, lorsque le responsable du traitement l'a choisi.

A.2. Le traitement de données à caractère personnel effectué par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement porte principalement sur (nature du traitement)

La réception de l'appel, la transcription de la parole en texte, la conversation avec l'appelant au moyen d'un modèle de langage, la synthèse, la conservation et la transmission au responsable du traitement du contenu de la conversation — ainsi que l'enregistrement audio, si le responsable du traitement l'a choisi (la règle « Enregistrer l'audio des conversations » dans l'interface d'administration de Svarflow ; désactivée par défaut) — et la création, la modification et l'annulation de rendez-vous dans l'agenda du responsable du traitement.

A.3. Le traitement porte sur les types suivants de données à caractère personnel relatives aux personnes concernées

- nom
- numéro de téléphone
- adresse e-mail, si l'appelant la communique
- heure de l'appel et durée de l'appel
- contenu de la conversation : transcription et résumé — et enregistrement audio, si le responsable du traitement l'a choisi (la règle « Enregistrer l'audio des conversations » ; désactivée par défaut)
- données de réservation : objet du rendez-vous, date et heure, auprès de qui, ainsi que les

remarques de l'appelant concernant le rendez-vous

Données sensibles (article 9). Chez les responsables du traitement du secteur de la santé et assimilés, des données concernant la santé peuvent figurer dans le contenu de la conversation, parce que l'appelant les communique lui-même. Nora ne demande jamais de données concernant la santé, de numéros CPR (numéro d'identification personnel danois) ni de données de paiement — c'est une instruction permanente — et si l'appelant les communique malgré tout, Nora ne les répète pas et ne les note pas. Elles peuvent toutefois figurer dans la transcription de la conversation et dans l'enregistrement audio, si le responsable du traitement a activé ce dernier. Le responsable du traitement doit donc déterminer si le traitement effectué chez lui précisément comprend des données relevant de l'article 9 et s'assurer qu'il existe une base juridique pour celles-ci.

A.4. Le traitement porte sur les catégories suivantes de personnes concernées

Les clients, patients, mandants ou hôtes du responsable du traitement — c'est-à-dire les personnes qui appellent le numéro de téléphone du responsable du traitement et les personnes pour lesquelles un rendez-vous est créé. En outre, les employés du responsable du traitement, dans la mesure où ils figurent comme intervenant ou personne de contact sur un rendez-vous.

A.5. Le traitement de données à caractère personnel effectué par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement peut commencer après l'entrée en vigueur des présentes Clauses. Le traitement a la durée suivante

Le traitement se poursuit tant que le contrat d'abonnement au Service conclu entre les parties est en vigueur. À la cessation, les données à caractère personnel sont effacées ou restituées, au choix du responsable du traitement, dans un délai de 90 jours, conformément à la clause 11.1 et à l'annexe C.4.

Annexe B — Sous-traitants ultérieurs

B.1. Sous-traitants ultérieurs autorisés

À l'entrée en vigueur des Clauses, le responsable du traitement a autorisé le recours aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant ultérieur	Rôle dans le traitement	Pays / lieu du traitement	Fondement du transfert
Telnyx LLC	Téléphonie : reçoit l'appel sur le numéro du responsable du traitement et le met en relation avec Nora	États-Unis	Clauses contractuelles types de la Commission européenne (2021/914) figurant dans l'accord de traitement des données de Telnyx ; Telnyx est en outre certifiée au titre du cadre de protection des données UE-États-Unis (EU-U.S. Data Privacy Framework)
ElevenLabs, Inc.	Transcription de la parole en texte, voix de Nora et IA conversationnelle ; le modèle de langage utilisé dans la conversation est appelé par l'intermédiaire d'ElevenLabs. L'audio et la transcription sont effacés chez ElevenLabs après 30 jours	États-Unis	Clauses contractuelles types (2021/914) figurant dans l'accord de traitement des données d'ElevenLabs ; ElevenLabs est en outre certifiée au titre du cadre de protection des données UE-États-Unis
Anthropic, PBC	Modèle de langage utilisé dans la conversation (par l'intermédiaire d'ElevenLabs) et analyse des conversations : résumé, message au responsable du traitement, mesure de la qualité	États-Unis	Clauses contractuelles types (2021/914, modules 2 et 3) figurant dans l'accord de traitement des données d'Anthropic. Les données des clients ne sont pas utilisées pour l'entraînement de modèles

Vercel Inc.	Exploitation du logiciel de Svarflow (fonctions serveur)	États-Unis ; les fonctions sont exécutées à Francfort, Allemagne (région fra1)	Clauses contractuelles types (2021/914) figurant dans l'accord de traitement des données de Vercel
Supabase Pte. Ltd	Base de données, fichiers (y compris les enregistrements audio) et authentification	Singapour ; la base de données et les fichiers sont hébergés à Francfort, Allemagne (AWS eu-central-1)	Clauses contractuelles types (2021/914, modules 2 et 3) figurant dans l'accord de traitement des données de Supabase
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), numéro CVR 27364276	SMS aux personnes concernées (confirmations et messages)	Danemark ; hébergement chez Hetzner Online GmbH, Allemagne (configuration UE)	Aucun transfert vers un pays tiers
Simply.com A/S	E-mails sortants vers le responsable du traitement (messages et notifications)	Danemark	Aucun transfert vers un pays tiers
Hetzner Online GmbH	Serveur d'intégration de Svarflow vers le système de réservation du responsable du traitement (connecteur cloud)	Allemagne (Falkenstein)	Aucun transfert vers un pays tiers

Fournisseurs propres du responsable du traitement. Si le responsable du traitement utilise Google Agenda ou un autre système de réservation, Svarflow inscrit les rendez-vous dans le propre compte du responsable du traitement auprès du fournisseur concerné. Le fournisseur traite alors les données dans le cadre du propre contrat du responsable du traitement avec ce fournisseur et n'est pas un sous-traitant ultérieur de Svarflow.

Configuration. Lors de la configuration, Svarflow lit le site web public du responsable du traitement au moyen du service Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., États-Unis) afin de prendre connaissance des prestations et des horaires d'ouverture de l'entreprise. Aucune donnée relative aux personnes concernées n'est transmise à ce service.

À l'entrée en vigueur des Clauses, le responsable du traitement a autorisé le recours aux sous-traitants ultérieurs susmentionnés pour l'activité de traitement décrite. Le sous-traitant ne peut — sans l'autorisation écrite du responsable du traitement — recourir à un sous-traitant ultérieur pour une activité de traitement autre que celle décrite et convenue, ni recourir à un autre sous-traitant ultérieur pour cette activité de traitement.

B.2. Préavis pour l'autorisation des sous-traitants ultérieurs

Le sous-traitant informe le responsable du traitement par écrit (par e-mail adressé à la personne de contact du responsable du traitement) moyennant un préavis d'au moins 30 jours avant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Le responsable du traitement peut émettre des objections avant l'expiration du préavis. Si les parties ne parviennent pas à un accord sur l'objection, le responsable du traitement peut résilier le Service avec effet à la date à laquelle le nouveau sous-traitant ultérieur commence à être utilisé. La liste à jour des sous-traitants ultérieurs est disponible sur svarflow.dk.

Annexe C — Instructions relatives au traitement des données à caractère personnel

C.1. Objet du traitement / instructions

Le traitement de données à caractère personnel effectué par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement consiste, pour le sous-traitant, à effectuer les opérations suivantes :

- répondre aux appels adressés au numéro du responsable du traitement au moyen de la réceptionniste téléphonique IA Nora,
- créer, déplacer et annuler des rendez-vous dans l'agenda ou le système de réservation du responsable du traitement selon les règles de réservation du responsable du traitement — un rendez-vous n'est valable que lorsque l'appelant l'a lui-même confirmé par SMS,
- prendre des messages pour le responsable du traitement et les transmettre par e-mail, par SMS ou dans l'interface d'administration de Svarflow,
- envoyer des confirmations par SMS à l'appelant,
- communiquer le propre numéro de permanence du responsable du traitement ou transférer l'appel selon les instructions du responsable du traitement.

Le responsable du traitement gère lui-même les règles — horaires d'ouverture, règles de réservation, message d'accueil, instructions en cas d'urgence, autorisation ou non d'enregistrer l'audio, durée de conservation des conversations et moments où Nora doit prendre un message — dans l'interface d'administration de Svarflow. Les modifications qui y sont apportées constituent des instructions documentées au sens de la clause 4.1.

Nora ne fournit pas de conseils en matière de santé, n'évalue pas de symptômes et ne prend aucune décision concernant la personne concernée. Dans son message d'accueil, Nora indique que l'appelant parle avec une assistante IA.

L'enregistrement audio n'a lieu que lorsque le responsable du traitement l'a choisi (la règle « Enregistrer l'audio des conversations »), afin de documenter ce qui a été dit et convenu — la transcription peut être erronée, et ce besoin ne peut donc pas être satisfait d'une autre manière (lignes directrices du Datatilsynet sur l'enregistrement des conversations téléphoniques, avril 2024). L'appelant est informé, dans le message d'accueil, de l'enregistrement et de sa finalité.

C.2. Sécurité du traitement

Le niveau de sécurité doit tenir compte du fait :

- que des données à caractère personnel ordinaires relatives aux personnes concernées sont traitées (nom, numéro de téléphone, contenu des conversations et rendez-vous),
- que des données concernant la santé peuvent figurer dans le contenu de la conversation chez les responsables du traitement du secteur de la santé, parce que l'appelant les communique lui-même (annexe A.3), et
- que le contenu de la conversation est traité en clair chez des sous-traitants ultérieurs aux États-Unis, afin que Nora puisse comprendre et répondre (annexe C.6).

Le sous-traitant est dès lors habilité et tenu à prendre les décisions relatives aux mesures de sécurité techniques et organisationnelles à mettre en œuvre pour établir le niveau de sécurité nécessaire (et convenu).

Le sous-traitant doit toutefois — en tout état de cause et au minimum — mettre en œuvre les mesures suivantes, convenues avec le responsable du traitement :

- Chiffrement en transit : toutes les communications entre le logiciel de Svarflow, les personnes concernées et les sous-traitants ultérieurs s'effectuent via TLS.

- Chiffrement au repos : les données sont chiffrées au repos chez les sous-traitants ultérieurs (base de données, fichiers et enregistrements audio).
- Identifiants du système de réservation du responsable du traitement : lorsque Svarflow se connecte au système de réservation du responsable du traitement avec les propres accès du responsable du traitement, les identifiants de connexion sont chiffrés avec une clé que seul le serveur d'intégration situé dans l'UE peut ouvrir (X25519 et AES-256-GCM). Ni les fonctions serveur de Svarflow ni la base de données ne peuvent les lire, et ils sont effacés lorsque le responsable du traitement déconnecte la liaison.
- Gestion des clés : les clés de production sont stockées exclusivement dans une configuration d'environnement chiffrée chez le fournisseur d'hébergement et ne sont jamais partagées en clair, dans le code source ou dans des fichiers journaux.
- Contrôle d'accès : l'accès à l'interface d'administration de Svarflow requiert une connexion personnelle ; les fonctions réservées aux employés de Svarflow sont verrouillées sur des comptes autorisés. La liste des personnes disposant d'un accès est réexaminée régulièrement, conformément à la clause 5.1.
- Accès via Internet : l'accès du responsable du traitement à ses propres données s'effectue via TLS après une connexion personnelle ; la base de données n'autorise que les lectures et écritures auxquelles chaque rôle a droit (contrôle d'accès au niveau des lignes).
- Contrôle des modifications : chaque modification du système est vérifiée par des tests automatisés, qui doivent tous être au vert avant qu'une modification puisse être déployée.
- Journalisation : les journaux d'exploitation contiennent des identifiants courts, des horodatages et des numéros de téléphone masqués — et non le contenu des conversations ni des données à caractère personnel complètes.
- Minimisation des données à la source : les instructions de Nora ne l'autorisent à demander que ce que la tâche exige — généralement le nom et le numéro de mobile — et lui interdisent de demander un numéro CPR, une carte de paiement, des numéros de compte, des mots de passe et des détails relatifs à la santé.
- Confirmation par la personne concernée : rien de ce que Nora convient n'est inscrit dans l'agenda du responsable du traitement avant que l'appelant l'ait lui-même confirmé au moyen d'un lien reçu par SMS. Le lien expire au bout de 24 heures.
- Conservation limitée chez le sous-traitant ultérieur : ElevenLabs conserve l'audio et la transcription pendant 30 jours, après quoi ils sont effacés. L'audio n'est enregistré que lorsque le responsable du traitement l'a choisi.
- Captures d'erreur du serveur d'intégration : elles ne sont jamais prises lors de l'étape de connexion, sont conservées avec des droits restreints, sans données à caractère personnel dans le nom de fichier, et sont effacées automatiquement au bout de 72 heures.
- Séparation des environnements de test et de production : les données de test ne sont jamais créées avec de véritables données d'identité.
- Tests réguliers : les mesures de sécurité sont réexaminées au moins une fois par an ainsi qu'en cas de modification importante du système ou chez les sous-traitants ultérieurs ; ce réexamen est documenté.

Les mesures sont celles effectivement mises en œuvre. Le sous-traitant n'est pas certifié ISO 27001, ne dispose pas d'un rapport SOC 2 et n'a pas fait réaliser de test de sécurité externe par un tiers. Cela est indiqué ouvertement afin que le responsable du traitement puisse évaluer si des mesures supplémentaires doivent être convenues, conformément à la clause 6.4.

C.3. Assistance au responsable du traitement

Le sous-traitant doit, dans toute la mesure du possible — dans les limites de la portée et de l'étendue indiquées ci-dessous —, aider le responsable du traitement conformément aux clauses 9.1 et 9.2 en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles suivantes :

- Droits des personnes concernées (articles 15 à 22) : le sous-traitant recherche et communique les données traitées concernant une personne concernée (conversations, rendez-vous et messages), et les efface ou les rectifie selon les instructions du responsable du traitement. Les demandes sont adressées à legal@svarflow.dk et reçoivent une réponse au plus tard 10 jours ouvrables après leur réception, afin que le responsable du traitement puisse respecter son propre délai d'un mois.
- Sécurité du traitement (article 32) : en maintenant les mesures décrites à l'annexe C.2 et en fournissant des informations à leur sujet sur demande.
- Violations de données à caractère personnel (articles 33 et 34) : en informant le responsable du traitement dans le délai prévu à la clause 10.2 et en fournissant les informations visées à la clause 10.3 : la nature de l'incident, son heure de survenance et l'heure de sa découverte, les types de données concernés et le nombre approximatif de personnes concernées touchées, les conséquences probables, les mesures prises par le sous-traitant, ainsi que la recommandation du sous-traitant quant à la notification et à la communication. La notification est envoyée par e-mail à la personne de contact du responsable du traitement et fait l'objet d'un suivi à mesure que le sous-traitant en apprend davantage.
- Analyse d'impact et consultation préalable (articles 35 et 36) : le sous-traitant met à disposition la présente annexe, la liste des sous-traitants ultérieurs, l'évaluation des transferts et toute autre documentation nécessaire.

C.4. Durée de conservation / procédure d'effacement

Données	Conservation et effacement
Données à caractère personnel d'une réservation (file d'attente des ordres)	Effacées automatiquement lorsque l'ordre a été exécuté
Fiche d'attente (rendez-vous en attente de la confirmation de l'appelant)	Expire au bout de 24 heures sans confirmation ; effacée automatiquement au plus tard après 7 jours
Transcription et résumé	Au choix du responsable du traitement : 30, 90 (par défaut) ou 180 jours
Enregistrement audio (uniquement avec « Enregistrer l'audio des conversations » — au choix du responsable du traitement, désactivé par défaut)	Au choix du responsable du traitement : 30, 90 (par défaut) ou 180 jours
Audio et transcription chez ElevenLabs (sous-traitant ultérieur)	Effacés automatiquement après 30 jours
Messages au responsable du traitement	Tant que l'abonnement est en cours ; effacés à la cessation selon les modalités ci-dessous
À la cessation de l'accord	Toutes les données à caractère personnel sont effacées ou restituées, au choix du responsable du traitement, dans un délai de 90 jours, après quoi le sous-traitant confirme l'effacement par écrit

Les délais applicables à la file d'attente des ordres, aux fiches d'attente, à la transcription, au résumé et à l'enregistrement audio sont appliqués automatiquement par le système : une tâche quotidienne

efface les données à caractère personnel de la conversation, supprime le fichier audio et ne conserve que ce dont l'exploitation a besoin (identifiant de la conversation, durée et issue). Le responsable du traitement choisit lui-même le délai — 30, 90 ou 180 jours — dans l'interface d'administration de Svarflow ; si un délai plus court est choisi, les conversations plus anciennes sont effacées lors de la prochaine exécution nocturne. L'effacement à la cessation de l'accord est effectué par le sous-traitant selon le choix du responsable du traitement, conformément à la clause 11.1.

Au terme du service de traitement des données à caractère personnel, le sous-traitant efface ou restitue les données à caractère personnel conformément à la clause 11.1, à moins que le responsable du traitement — après la signature des présentes Clauses — n'ait modifié son choix initial. De telles modifications sont documentées et conservées par écrit, y compris sous forme électronique, en lien avec les Clauses.

C.5. Lieu du traitement

Le traitement des données à caractère personnel couvertes par les Clauses ne peut, sans l'autorisation écrite préalable du responsable du traitement, être effectué en d'autres lieux que les suivants :

- Francfort, Allemagne (UE) : le logiciel propre de Svarflow (Vercel, région fra1) et la base de données avec les fichiers et les enregistrements audio (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Allemagne (UE) : le serveur d'intégration de Svarflow (Hetzner) et l'hébergement de l'envoi des SMS (GatewayAPI).
- Danemark : e-mails sortants (Simply.com).
- États-Unis : téléphonie (Telnyx), transcription de la parole en texte, voix et IA conversationnelle (ElevenLabs), ainsi que modèle de langage et analyse des conversations (Anthropic).
- Singapour : cocontractant de Supabase ; la base de données elle-même est hébergée à Francfort.

C.6. Instructions concernant le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers

Le responsable du traitement donne instruction au sous-traitant de transférer des données à caractère personnel aux sous-traitants ultérieurs situés aux États-Unis et à Singapour figurant à l'annexe B, sur le fondement de transfert indiqué en regard de chacun d'eux : les clauses contractuelles types de la Commission européenne (décision d'exécution (UE) 2021/914, article 46, paragraphe 2, point c), du RGPD), qui font partie de l'accord de traitement des données de chaque fournisseur. Lorsque le fournisseur est en outre certifié au titre du cadre de protection des données UE-États-Unis, le transfert repose également sur la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 (article 45) ; les clauses contractuelles types s'appliquent en tout état de cause.

Le transfert est nécessaire à la fourniture du Service : la conversation doit être traitée en clair pour que Nora puisse comprendre et répondre, et aucune donnée n'est supprimée avant le transfert. Le sous-traitant a évalué les transferts (évaluation des transferts) et met cette évaluation à la disposition du responsable du traitement sur demande. Le sous-traitant réexamine le fondement du transfert si la décision d'adéquation est abrogée ou suspendue, et informe le responsable du traitement si cela modifie le fondement applicable à un sous-traitant ultérieur.

Si le responsable du traitement ne donne pas, dans les présentes Clauses ou ultérieurement, d'instructions documentées concernant le transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers, le sous-traitant n'est pas autorisé à effectuer de tels transferts dans le cadre des présentes Clauses.

C.7. Procédures applicables aux audits, y compris des inspections, menés par le responsable du traitement concernant le traitement des données à caractère personnel confié au sous-traitant

Le responsable du traitement ou un représentant du responsable du traitement peut, une fois par an — et en outre en cas de violation de données à caractère personnel ou lorsqu'une autorité de contrôle l'exige —, procéder à un audit, y compris une inspection, du traitement des données à caractère personnel effectué par le sous-traitant. L'audit est annoncé par écrit moyennant un préavis d'au moins 30 jours, sauf s'il fait suite à une violation. Le sous-traitant met à disposition la documentation nécessaire : la présente annexe, la liste des sous-traitants ultérieurs et leurs accords de traitement des données (voir la clause 7.5), la description des mesures techniques et organisationnelles figurant à l'annexe C.2, l'évaluation des transferts, la procédure en cas de violation de données et le registre des activités de traitement.

Le sous-traitant n'obtient pas de rapports d'audit établis par un tiers indépendant (par exemple ISAE 3000). Les éventuels frais exposés par le responsable du traitement dans le cadre d'un audit sont à la charge du responsable du traitement lui-même. Le sous-traitant est toutefois tenu de consacrer les ressources (principalement le temps) nécessaires pour permettre au responsable du traitement de réaliser son audit. Sur la base des résultats, le responsable du traitement est en droit de demander la mise en œuvre de mesures supplémentaires afin de garantir le respect du RGPD et des présentes Clauses.

C.8. Procédures applicables aux audits, y compris des inspections, concernant le traitement des données à caractère personnel confié à des sous-traitants ultérieurs

Les sous-traitants ultérieurs documentent leur sécurité au moyen de rapports d'audit indépendants et de certifications (par exemple SOC 2, ISO 27001 ou ISAE 3000). Le sous-traitant les obtient et les examine au moins une fois par an et, en tout état de cause, si un sous-traitant ultérieur modifie substantiellement son traitement ou subit une violation. La documentation est mise à la disposition du responsable du traitement sur demande. Le sous-traitant n'effectue pas d'inspections physiques chez les sous-traitants ultérieurs. Sur la base des résultats, le responsable du traitement est en droit de demander la mise en œuvre de mesures supplémentaires, et le responsable du traitement peut émettre des objections à l'encontre d'un sous-traitant ultérieur conformément à l'annexe B.2.

Annexe D — Dispositions des parties sur d'autres points

L'accord des parties en matière de responsabilité suit le contrat d'abonnement au Service, dans la mesure où celui-ci ne contredit pas, directement ou indirectement, les Clauses ni ne porte atteinte aux droits des personnes concernées, conformément à la clause 13.1. Pour le reste, les parties n'ont pas convenu de dispositions particulières.

Le présent document est fondé sur les clauses contractuelles types du Datatilsynet (janvier 2020), qui ont fait l'objet d'un avis du comité européen de la protection des données (avis 14/2019). Les clauses 2 à 15 reprennent le texte du contrat type, complété par les choix des parties ; les annexes A à D sont celles de Svarflow. En cas de divergence entre une traduction et le texte danois, le texte danois prévaut.