Accordo sul trattamento dei dati

Modello (senza cliente)

La versione danese è quella giuridicamente vincolante; questa traduzione è solo a scopo informativo.

Clausole contrattuali tipo ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2016/679 (regolamento generale sulla protezione dei dati) ai fini del trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento

Accordo tipo del Datatilsynet, l'autorità danese per la protezione dei dati (gennaio 2020), con gli allegati A–D di Svarflow · Versione 2026-11 · In vigore dal 19 novembre 2026

tra

Il titolare del trattamento

[Denominazione legale del titolare del trattamento]

CVR [numero CVR]

[Indirizzo]

[CAP e città]

[Paese]

di seguito il «titolare del trattamento»

Il responsabile del trattamento

Svarflow ApS

CVR 46871421

Danimarca

di seguito il «responsabile del trattamento»

ciascuno dei quali è una «parte» e che insieme costituiscono le «parti»

HANNO CONVENUTO le seguenti clausole contrattuali tipo (le «Clausole») al fine di rispettare il regolamento generale sulla protezione dei dati e di garantire la tutela della vita privata e dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche.

1. Indice

2. Preambolo
3. Diritti e obblighi del titolare del trattamento
4. Il responsabile del trattamento agisce su istruzione
5. Riservatezza
6. Sicurezza del trattamento
7. Ricorso a sub-responsabili del trattamento
8. Trasferimento verso paesi terzi o organizzazioni internazionali
9. Assistenza al titolare del trattamento
10. Notifica di una violazione dei dati personali
11. Cancellazione e restituzione dei dati

12. Attività di revisione, comprese le ispezioni
13. Accordo delle parti su altre questioni
14. Entrata in vigore e cessazione
15. Referenti del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento
Allegato A — Informazioni sul trattamento
Allegato B — Sub-responsabili del trattamento
Allegato C — Istruzioni relative al trattamento dei dati personali
Allegato D — Disciplina di altre questioni tra le parti

2. Preambolo

2.1 Le presenti Clausole stabiliscono i diritti e gli obblighi del responsabile del trattamento quando questi effettua un trattamento di dati personali per conto del titolare del trattamento.

2.2 Le presenti Clausole sono state redatte al fine di consentire alle parti di conformarsi all'articolo 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

2.3 Nell'ambito della fornitura della receptionist telefonica AI Nora, con le relative prenotazioni, i messaggi e le conferme via SMS (di seguito il «Servizio»), il responsabile del trattamento tratta dati personali per conto del titolare del trattamento in conformità alle presenti Clausole.

2.4 Le Clausole prevalgono su eventuali disposizioni analoghe contenute in altri accordi tra le parti.

2.5 Le presenti Clausole sono corredate di quattro allegati, che costituiscono parte integrante delle Clausole.

2.6 L'allegato A contiene informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali, comprese la finalità e la natura del trattamento, il tipo di dati personali, le categorie di interessati e la durata del trattamento.

2.7 L'allegato B contiene le condizioni del titolare del trattamento per il ricorso a sub-responsabili del trattamento da parte del responsabile del trattamento e un elenco dei sub-responsabili del trattamento il cui ricorso è stato autorizzato dal titolare del trattamento.

2.8 L'allegato C contiene le istruzioni del titolare del trattamento per quanto riguarda il trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento, una descrizione delle misure di sicurezza che il responsabile del trattamento deve attuare come minimo e le modalità di vigilanza sul responsabile del trattamento e su eventuali sub-responsabili del trattamento.

2.9 L'allegato D contiene disposizioni relative ad altre attività non disciplinate dalle Clausole.

2.10 Le Clausole e i relativi allegati sono conservati per iscritto, anche in formato elettronico, da entrambe le parti.

2.11 Le presenti Clausole non esonerano il responsabile del trattamento dagli obblighi cui è soggetto a norma del regolamento generale sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra normativa.

3. Diritti e obblighi del titolare del trattamento

3.1 Il titolare del trattamento è responsabile di garantire che il trattamento dei dati personali avvenga in conformità al regolamento generale sulla protezione dei dati (cfr. l'articolo 24 del regolamento), alle disposizioni in materia di protezione dei dati di altre norme del diritto

dell'Unione o del diritto nazionale degli Stati membri e alle presenti Clausole. I riferimenti a «Stato membro» nelle presenti Clausole si intendono come riferimenti agli Stati membri del SEE.

3.2 Il titolare del trattamento ha il diritto e l'obbligo di decidere per quale o quali finalità e con quali mezzi possono essere trattati i dati personali.

3.3 Il titolare del trattamento è responsabile, tra l'altro, di garantire che sussista una base giuridica per il trattamento dei dati personali che il responsabile del trattamento riceve istruzione di effettuare.

4. Il responsabile del trattamento agisce su istruzione

4.1 Il responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o il diritto nazionale degli Stati membri cui è soggetto il responsabile del trattamento. Tali istruzioni sono specificate negli allegati A e C. Il titolare del trattamento può impartire istruzioni successive anche nel corso del trattamento dei dati personali, ma le istruzioni devono sempre essere documentate e conservate per iscritto, anche in formato elettronico, unitamente alle presenti Clausole.

4.2 Il responsabile del trattamento informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il regolamento generale sulla protezione dei dati o le disposizioni in materia di protezione dei dati di altre norme del diritto dell'Unione o del diritto nazionale degli Stati membri.

5. Riservatezza

5.1 Il responsabile del trattamento concede l'accesso ai dati personali trattati per conto del titolare del trattamento soltanto alle persone che agiscono sotto l'autorità del responsabile del trattamento e che si sono impegnate alla riservatezza o sono soggette a un adeguato obbligo legale di riservatezza, e soltanto nella misura necessaria. L'elenco delle persone a cui è stato concesso l'accesso è riesaminato periodicamente. Sulla base di tale riesame, l'accesso ai dati personali può essere revocato qualora non sia più necessario, e i dati personali non devono quindi più essere accessibili a tali persone.

5.2 Su richiesta del titolare del trattamento, il responsabile del trattamento deve essere in grado di dimostrare che le persone in questione, che agiscono sotto l'autorità del responsabile del trattamento, sono soggette al suddetto obbligo di riservatezza.

6. Sicurezza del trattamento

6.1 L'articolo 32 del regolamento generale sulla protezione dei dati stabilisce che, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento mettono in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato a tali rischi.

6.2 Il titolare del trattamento deve valutare i rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche presentati dal trattamento e attuare misure per far fronte a tali rischi. A seconda della loro pertinenza, tali misure possono comprendere:

a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali

b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento

c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico

d) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Ai sensi dell'articolo 32 del regolamento, anche il responsabile del trattamento – indipendentemente dal titolare del trattamento – deve valutare i rischi per i diritti delle persone fisiche presentati dal trattamento e attuare misure per far fronte a tali rischi. Ai fini di tale valutazione, il titolare del trattamento mette a disposizione del responsabile del trattamento le informazioni necessarie per consentirgli di individuare e valutare tali rischi.

6.3 Inoltre, il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento nell'adempimento dell'obbligo di quest'ultimo ai sensi dell'articolo 32 del regolamento, tra l'altro mettendo a disposizione del titolare del trattamento le informazioni necessarie relative alle misure di sicurezza tecniche e organizzative già attuate dal responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 32 del regolamento, nonché ogni altra informazione necessaria affinché il titolare del trattamento adempia al proprio obbligo ai sensi dell'articolo 32 del regolamento.

6.4 Se, secondo la valutazione del titolare del trattamento, per far fronte ai rischi individuati è necessario attuare misure ulteriori rispetto a quelle già attuate dal responsabile del trattamento, il titolare del trattamento specifica nell'allegato C le misure ulteriori da attuare.

7. Ricorso a sub-responsabili del trattamento

7.1 Il responsabile del trattamento soddisfa le condizioni di cui all'articolo 28, paragrafi 2 e 4, del regolamento generale sulla protezione dei dati per ricorrere a un altro responsabile del trattamento (un sub-responsabile del trattamento).

7.2 Il responsabile del trattamento non può pertanto ricorrere a un sub-responsabile del trattamento per l'adempimento delle presenti Clausole senza previa autorizzazione scritta generale del titolare del trattamento.

7.3 Il responsabile del trattamento dispone dell'autorizzazione generale del titolare del trattamento per il ricorso a sub-responsabili del trattamento. Il responsabile del trattamento informa per iscritto il titolare del trattamento di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di sub-responsabili del trattamento con un preavviso di almeno 30 giorni, dando così al titolare del trattamento la possibilità di opporsi a tali modifiche prima del ricorso al sub-responsabile o ai sub-responsabili del trattamento in questione. Un preavviso più lungo per l'informazione relativa a specifiche attività di trattamento può essere indicato nell'allegato B. L'elenco dei sub-responsabili del trattamento già autorizzati dal titolare del trattamento figura nell'allegato B.

7.4 Quando il responsabile del trattamento ricorre a un sub-responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, il responsabile del trattamento impone al sub-responsabile del trattamento, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o del diritto nazionale degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nelle presenti Clausole, prevedendo in particolare garanzie sufficienti che il sub-responsabile del trattamento metterà in atto le misure tecniche e organizzative in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti delle presenti Clausole e del regolamento generale sulla protezione dei dati.

Il responsabile del trattamento è pertanto responsabile di esigere che il sub-responsabile del trattamento rispetti come minimo gli obblighi del responsabile del trattamento ai sensi delle presenti Clausole e del regolamento generale sulla protezione dei dati.

7.5 Il contratto o i contratti con i sub-responsabili del trattamento e le eventuali modifiche successive sono inviati in copia al titolare del trattamento – su richiesta di quest'ultimo – che ha così la possibilità di accertarsi che al sub-responsabile del trattamento siano stati imposti obblighi in materia di protezione dei dati equivalenti a quelli derivanti dalle presenti Clausole. Le disposizioni relative alle condizioni commerciali che non incidono sul contenuto in materia di protezione dei dati del contratto con il sub-responsabile del trattamento non devono essere inviate al titolare del trattamento.

7.6 Qualora il sub-responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il responsabile del trattamento conserva nei confronti del titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi del sub-responsabile del trattamento. Ciò non pregiudica i diritti degli interessati derivanti dal regolamento generale sulla protezione dei dati, in particolare dagli articoli 79 e 82 del regolamento, nei confronti del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento, compreso il sub-responsabile del trattamento.

8. Trasferimento verso paesi terzi o organizzazioni internazionali

8.1 Qualsiasi trasferimento di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali può essere effettuato dal responsabile del trattamento soltanto sulla base di istruzioni documentate in tal senso del titolare del trattamento e deve sempre avvenire in conformità al capo V del regolamento generale sulla protezione dei dati.

8.2 Qualora il trasferimento di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, che il responsabile del trattamento non ha ricevuto istruzione di effettuare dal titolare del trattamento, sia richiesto dal diritto dell'Unione o dal diritto nazionale degli Stati membri cui è soggetto il responsabile del trattamento, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento di tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto in questione vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

8.3 Pertanto, senza istruzioni documentate del titolare del trattamento, il responsabile del trattamento non può, nell'ambito delle presenti Clausole:

a) trasferire dati personali a un titolare del trattamento o a un responsabile del trattamento in un paese terzo o in un'organizzazione internazionale

b) affidare il trattamento di dati personali a un sub-responsabile del trattamento in un paese terzo

c) trattare i dati personali in un paese terzo.

8.4 Le istruzioni del titolare del trattamento relative al trasferimento di dati personali verso un paese terzo, compresa l'eventuale base per il trasferimento di cui al capo V del regolamento generale sulla protezione dei dati su cui si fonda il trasferimento, sono indicate nell'allegato C.6.

8.5 Le presenti Clausole non devono essere confuse con le clausole tipo di protezione dei dati di cui all'articolo 46, paragrafo 2, lettere c) e d), del regolamento generale sulla protezione dei dati, e le presenti Clausole non possono costituire una base per il trasferimento di dati personali ai sensi del capo V del regolamento generale sulla protezione dei dati.

9. Assistenza al titolare del trattamento

9.1 Tenendo conto della natura del trattamento, il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste

per l'esercizio dei diritti degli interessati di cui al capo III del regolamento generale sulla protezione dei dati.

Ciò implica che il responsabile del trattamento, nella misura del possibile, deve assistere il titolare del trattamento nel garantire il rispetto:

a) dell'obbligo di informazione in caso di raccolta dei dati personali presso l'interessato

b) dell'obbligo di informazione qualora i dati personali non siano stati raccolti presso l'interessato

c) del diritto di accesso

d) del diritto di rettifica

e) del diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)

f) del diritto di limitazione di trattamento

g) dell'obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento

h) del diritto alla portabilità dei dati

i) del diritto di opposizione

j) del diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

9.2 Oltre all'obbligo del responsabile del trattamento di assistere il titolare del trattamento ai sensi della clausola 6.3, il responsabile del trattamento assiste inoltre il titolare del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento, per quanto riguarda:

a) l'obbligo del titolare del trattamento di notificare, senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, una violazione dei dati personali all'autorità di controllo competente – per un titolare del trattamento in Danimarca: il Datatilsynet – a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche

b) l'obbligo del titolare del trattamento di comunicare senza ingiustificato ritardo la violazione dei dati personali all'interessato, quando la violazione è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche

c) l'obbligo del titolare del trattamento di effettuare, prima del trattamento, una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali (una valutazione d'impatto)

d) l'obbligo del titolare del trattamento di consultare l'autorità di controllo competente – per un titolare del trattamento in Danimarca: il Datatilsynet – prima del trattamento, qualora una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati indichi che il trattamento presenterebbe un rischio elevato in assenza di misure adottate dal titolare del trattamento per attenuare il rischio.

9.3 Le parti specificano nell'allegato C le misure tecniche e organizzative adeguate con cui il responsabile del trattamento deve assistere il titolare del trattamento, nonché l'ambito e la portata di tale assistenza. Ciò vale per gli obblighi derivanti dalle clausole 9.1 e 9.2.

10. Notifica di una violazione dei dati personali

10.1 Il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza di una violazione dei dati personali.

10.2 La notifica del responsabile del trattamento al titolare del trattamento avviene, ove possibile, entro 24 ore dal momento in cui il responsabile del trattamento è venuto a conoscenza della violazione, in modo che il titolare del trattamento possa adempiere al proprio obbligo di notificare la violazione dei dati personali all'autorità di controllo competente, cfr. l'articolo 33 del regolamento generale sulla protezione dei dati.

10.3 In conformità alla clausola 9.2, lettera a), il responsabile del trattamento assiste il titolare del trattamento nella notifica della violazione all'autorità di controllo competente. Ciò significa che il responsabile del trattamento deve contribuire a fornire le informazioni di seguito indicate che, ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 3, devono figurare nella notifica della violazione da parte del titolare del trattamento all'autorità di controllo competente:

a) la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione

b) le probabili conseguenze della violazione dei dati personali

c) le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

10.4 Le parti specificano nell'allegato C le informazioni che il responsabile del trattamento deve fornire nell'ambito della sua assistenza al titolare del trattamento nell'adempimento dell'obbligo di quest'ultimo di notificare le violazioni dei dati personali all'autorità di controllo competente.

11. Cancellazione e restituzione dei dati

11.1 Alla cessazione dei servizi relativi al trattamento dei dati personali, il responsabile del trattamento è tenuto a cancellare tutti i dati personali trattati per conto del titolare del trattamento e a confermare al titolare del trattamento che i dati sono stati cancellati – a meno che il titolare del trattamento, al più tardi alla cessazione, abbia scelto per iscritto la restituzione, nel qual caso il responsabile del trattamento restituisce tutti i dati personali e cancella le copie esistenti – salvo che il diritto dell'Unione o il diritto nazionale degli Stati membri preveda la conservazione dei dati personali. Il termine e le modalità sono indicati nell'allegato C.4.

11.2 Nessuna norma del diritto dell'Unione o del diritto danese prevede la conservazione dei dati personali che il responsabile del trattamento tratta per conto del titolare del trattamento dopo la cessazione dei servizi.

12. Attività di revisione, comprese le ispezioni

12.1 Il responsabile del trattamento mette a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto dell'articolo 28 del regolamento generale sulla protezione dei dati e delle presenti Clausole, e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal titolare del trattamento o da un altro revisore incaricato dal titolare del trattamento.

12.2 Le procedure per le attività di revisione, comprese le ispezioni, del titolare del trattamento nei confronti del responsabile del trattamento e dei sub-responsabili del trattamento sono specificate negli allegati C.7 e C.8.

12.3 Il responsabile del trattamento è tenuto a consentire alle autorità di controllo che, ai sensi della normativa applicabile, hanno accesso alle strutture del titolare del trattamento o del

responsabile del trattamento, o ai rappresentanti che agiscono per conto dell'autorità di controllo, l'accesso alle strutture fisiche del responsabile del trattamento, previa presentazione di un adeguato documento di identificazione.

13. Accordo delle parti su altre questioni

13.1 Le parti possono concordare altre clausole relative al servizio di trattamento dei dati personali, ad esempio in materia di responsabilità, purché tali altre clausole non contraddicano, direttamente o indirettamente, le Clausole né pregiudichino i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato derivanti dal regolamento generale sulla protezione dei dati.

14. Entrata in vigore e cessazione

14.1 Le Clausole entrano in vigore alla data della loro sottoscrizione da parte di entrambe le parti. La sottoscrizione può avvenire elettronicamente nella procedura di configurazione di Svarflow (vengono registrati nome, qualifica, data e ora e versione dell'accordo), cfr. l'articolo 28, paragrafo 9, del regolamento generale sulla protezione dei dati.

14.2 Ciascuna delle parti può chiedere la rinegoziazione delle Clausole qualora modifiche legislative o inadeguatezze delle Clausole lo giustifichino.

14.3 Le Clausole restano in vigore per tutta la durata del servizio di trattamento dei dati personali. Durante tale periodo, le Clausole non possono essere disdette, salvo che le parti concordino altre clausole che disciplinino la fornitura del servizio di trattamento dei dati personali.

14.4 Se la fornitura dei servizi di trattamento dei dati personali cessa e i dati personali sono stati cancellati o restituiti al titolare del trattamento in conformità alla clausola 11.1 e all'allegato C.4, le Clausole possono essere disdette da ciascuna delle parti mediante preavviso scritto.

Sottoscrizione

Per conto del titolare del trattamento

Nome	[Nome]
Qualifica	[Qualifica]
Numero di telefono	[Numero di telefono]
E-mail	[E-mail]
Data e firma	

Per conto del responsabile del trattamento

Nome	Jesper Rune Thomasen
Qualifica	Amministratore, Svarflow ApS
Numero di telefono	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk
Data e firma	

15. Referenti del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento

15.1 Le parti possono contattarsi tramite i referenti indicati di seguito.

15.2 Le parti sono tenute a informarsi reciprocamente, su base continuativa, di eventuali modifiche

relative ai referenti.

Referente del titolare del trattamento

Nome	[Nome]
Qualifica	[Qualifica]
Numero di telefono	[Numero di telefono]
E-mail	[E-mail]

Referente del responsabile del trattamento

Nome	Jesper Rune Thomasen
Qualifica	Amministratore
Numero di telefono	+45 35 15 47 47
E-mail	legal@svarflow.dk (richieste relative ai dati personali, ai diritti degli interessati e agli incidenti di sicurezza)

Allegato A — Informazioni sul trattamento

A.1. Finalità del trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento per conto del titolare del trattamento

Il responsabile del trattamento risponde alle chiamate telefoniche dirette all'impresa del titolare del trattamento con la receptionist telefonica AI Nora ed esegue per conto del titolare del trattamento:

- la risposta alle chiamate in entrata sul numero di telefono del titolare del trattamento,
- la prenotazione, lo spostamento e l'annullamento di appuntamenti nel calendario o nel sistema di prenotazione proprio del titolare del trattamento secondo le regole del titolare del trattamento,
- i messaggi al titolare del trattamento su ciò che il chiamante desidera,
- le conferme via SMS al chiamante (è il chiamante stesso a confermare un appuntamento prima che diventi valido),
- il trasferimento della chiamata al numero proprio del titolare del trattamento, quando il titolare del trattamento lo ha scelto.

A.2. Il trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento per conto del titolare del trattamento riguarda principalmente (natura del trattamento)

Ricezione della chiamata, conversione della voce in testo, conversazione con il chiamante mediante un modello linguistico, sintesi, conservazione e comunicazione al titolare del trattamento del contenuto della conversazione – nonché registrazione audio, se il titolare del trattamento lo ha scelto (la regola «Salva l'audio delle conversazioni» nell'interfaccia di amministrazione di Svarflow; per impostazione predefinita disattivata) – e creazione, modifica e annullamento di appuntamenti nel calendario del titolare del trattamento.

A.3. Il trattamento riguarda i seguenti tipi di dati personali relativi agli interessati

- nome
- numero di telefono
- indirizzo e-mail, se il chiamante lo comunica
- data e ora della chiamata e durata della chiamata
- contenuto della conversazione: trascrizione e sintesi – e registrazione audio, se il titolare del

trattamento lo ha scelto (la regola «Salva l'audio delle conversazioni»; per impostazione predefinita disattivata)
- dati di prenotazione: l'oggetto dell'appuntamento, quando e presso chi, nonché le osservazioni del chiamante sull'appuntamento

Categorie particolari di dati personali (articolo 9). Presso titolari del trattamento del settore sanitario e simili, dati relativi alla salute possono comparire nel contenuto della conversazione, perché è il chiamante stesso a riferirli. Nora non chiede mai dati relativi alla salute, numeri di identificazione personale o dati di pagamento – si tratta di un'istruzione fissa – e, se il chiamante li comunica comunque, Nora non li ripete né li annota. Possono tuttavia confluire nella trascrizione della conversazione e nella registrazione audio, se il titolare del trattamento ha attivato quest'ultima. Il titolare del trattamento deve pertanto valutare se il trattamento svolto proprio presso di sé comprenda dati di cui all'articolo 9 e garantire una base giuridica per tali dati.

A.4. Il trattamento riguarda le seguenti categorie di interessati

I clienti, i pazienti, gli assistiti o gli ospiti del titolare del trattamento – vale a dire le persone che chiamano il numero di telefono del titolare del trattamento e le persone per le quali viene creato un appuntamento. Inoltre, i dipendenti del titolare del trattamento nella misura in cui figurano come operatore o referente in un appuntamento.

A.5. Il trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento per conto del titolare del trattamento può iniziare dopo l'entrata in vigore delle presenti Clausole. Il trattamento ha la seguente durata

Il trattamento prosegue finché è in vigore il contratto di abbonamento relativo al Servizio tra le parti. Alla cessazione, i dati personali sono cancellati o restituiti, a scelta del titolare del trattamento, entro 90 giorni, cfr. la clausola 11.1 e l'allegato C.4.

Allegato B — Sub-responsabili del trattamento

B.1. Sub-responsabili del trattamento autorizzati

Al momento dell'entrata in vigore delle Clausole, il titolare del trattamento ha autorizzato il ricorso ai seguenti sub-responsabili del trattamento:

Sub-responsabile del trattamento	Ruolo nel trattamento	Paese / luogo del trattamento	Base per il trasferimento
Telnyx LLC	Telefonia: riceve la chiamata sul numero del titolare del trattamento e la collega a Nora	USA	Clausole contrattuali tipo della Commissione europea (2021/914) nell'accordo sul trattamento dei dati di Telnyx; Telnyx è inoltre certificata nell'ambito dell'EU-U.S. Data Privacy Framework (quadro UE-USA per la protezione dei dati personali)
ElevenLabs, Inc.	Conversione della voce in testo, voce di Nora e AI conversazionale; il modello linguistico nella conversazione è richiamato tramite ElevenLabs. Audio e trascrizione sono cancellati presso ElevenLabs dopo 30 giorni	USA	Clausole contrattuali tipo (2021/914) nell'accordo sul trattamento dei dati di ElevenLabs; ElevenLabs è inoltre certificata nell'ambito dell'EU-U.S. Data Privacy Framework

Anthropic, PBC	Modello linguistico nella conversazione (tramite ElevenLabs) e analisi delle conversazioni: sintesi, messaggio al titolare del trattamento, misurazione della qualità	USA	Clausole contrattuali tipo (2021/914, moduli 2 e 3) nell'accordo sul trattamento dei dati di Anthropic. I dati dei clienti non sono utilizzati per l'addestramento di modelli
Vercel Inc.	Esercizio del software di Svarflow (funzioni server)	USA; le funzioni sono eseguite a Francoforte, Germania (regione fra1)	Clausole contrattuali tipo (2021/914) nell'accordo sul trattamento dei dati di Vercel
Supabase Pte. Ltd	Database, file (comprese le registrazioni audio) e login	Singapore; il database e i file si trovano a Francoforte, Germania (AWS eu-central-1)	Clausole contrattuali tipo (2021/914, moduli 2 e 3) nell'accordo sul trattamento dei dati di Supabase
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), CVR n. 27364276	SMS agli interessati (conferme e messaggi)	Danimarca; hosting presso Hetzner Online GmbH, Germania (configurazione UE)	Nessun trasferimento verso paesi terzi
Simply.com A/S	E-mail in uscita verso il titolare del trattamento (messaggi e notifiche)	Danimarca	Nessun trasferimento verso paesi terzi
Hetzner Online GmbH	Server di integrazione di Svarflow con il sistema di prenotazione del titolare del trattamento (connettore cloud)	Germania (Falkenstein)	Nessun trasferimento verso paesi terzi

Fornitori propri del titolare del trattamento. Se il titolare del trattamento utilizza Google Calendar o un altro sistema di prenotazione, Svarflow inserisce gli appuntamenti nell'account proprio del titolare del trattamento presso il fornitore in questione. Il fornitore tratta in tal caso i dati nell'ambito dell'accordo proprio del titolare del trattamento con il fornitore e non è un sub-responsabile del trattamento di Svarflow.

Configurazione. In fase di configurazione, Svarflow legge il sito web pubblico del titolare del trattamento tramite il servizio Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., USA) per conoscere i servizi e gli orari di apertura dell'impresa. A tale servizio non viene inviato alcun dato relativo agli interessati.

Al momento dell'entrata in vigore delle Clausole, il titolare del trattamento ha autorizzato il ricorso ai suddetti sub-responsabili del trattamento per l'attività di trattamento descritta. Il responsabile del trattamento non può – senza l'autorizzazione scritta del titolare del trattamento – ricorrere a un sub-responsabile del trattamento per un'attività di trattamento diversa da quella descritta e concordata, né ricorrere a un altro sub-responsabile del trattamento per tale attività di trattamento.

B.2. Preavviso per l'autorizzazione dei sub-responsabili del trattamento

Il responsabile del trattamento informa per iscritto il titolare del trattamento (via e-mail al referente del titolare del trattamento) con un preavviso di almeno 30 giorni prima che un sub-responsabile del trattamento sia aggiunto o sostituito. Il titolare del trattamento può opporsi prima della scadenza del preavviso. Se le parti non riescono a raggiungere un accordo in merito all'opposizione, il titolare del trattamento può recedere dal Servizio con effetto dal momento in cui il nuovo sub-responsabile del trattamento viene utilizzato. L'elenco di volta in volta aggiornato dei sub-responsabili del trattamento è disponibile su svarflow.dk.

Allegato C — Istruzioni relative al trattamento dei dati personali

C.1. Oggetto del trattamento/istruzioni

Il trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento per conto del titolare del trattamento avviene in quanto il responsabile del trattamento svolge quanto segue:

- risponde alle chiamate dirette al numero del titolare del trattamento con la receptionist telefonica AI Nora,
- crea, sposta e annulla appuntamenti nel calendario o nel sistema di prenotazione del titolare del trattamento secondo le regole di prenotazione del titolare del trattamento – un appuntamento diventa valido solo quando il chiamante stesso lo ha confermato via SMS,
- prende messaggi per il titolare del trattamento e li inoltra via e-mail, via SMS o nell'interfaccia di amministrazione di Svarflow,
- invia conferme via SMS al chiamante,
- comunica il numero di reperibilità proprio del titolare del trattamento o trasferisce la chiamata secondo le istruzioni del titolare del trattamento.

Il titolare del trattamento gestisce autonomamente le regole – orari di apertura, regole di prenotazione, saluto, istruzioni per le urgenze, se può essere registrato l'audio, per quanto tempo sono conservate le conversazioni e quando Nora deve prendere un messaggio – nell'interfaccia di amministrazione di Svarflow. Le modifiche apportate in tale sede costituiscono istruzioni documentate, cfr. la clausola 4.1.

Nora non fornisce consulenza sanitaria, non valuta sintomi e non adotta alcuna decisione riguardante l'interessato. Nel saluto, Nora informa che il chiamante sta parlando con un assistente AI.

La registrazione audio avviene solo quando il titolare del trattamento lo ha scelto (la regola «Salva l'audio delle conversazioni»), a fini di documentazione di ciò che è stato detto e concordato – la trascrizione può essere errata e l'esigenza non può pertanto essere soddisfatta in altro modo (linee guida del Datatilsynet sulla registrazione delle conversazioni telefoniche, aprile 2024). Il chiamante viene informato nel saluto della registrazione e della sua finalità.

C.2. Sicurezza del trattamento

Il livello di sicurezza deve tenere conto del fatto:

- che sono trattati dati personali comuni relativi agli interessati (nome, numero di telefono, contenuto delle conversazioni e appuntamenti),
- che dati relativi alla salute possono comparire nel contenuto della conversazione presso titolari del trattamento del settore sanitario, perché è il chiamante stesso a riferirli (allegato A.3), e
- che il contenuto della conversazione è trattato in chiaro presso sub-responsabili del trattamento negli USA, affinché Nora possa comprendere e rispondere (allegato C.6).

Il responsabile del trattamento ha quindi il diritto e l'obbligo di decidere quali misure di sicurezza tecniche e organizzative debbano essere attuate per stabilire il livello di sicurezza necessario (e concordato).

Il responsabile del trattamento deve tuttavia – in ogni caso e come minimo – attuare le seguenti misure concordate con il titolare del trattamento:

- Cifratura in transito: tutte le comunicazioni tra il software di Svarflow, gli interessati e i sub-responsabili del trattamento avvengono tramite TLS.
- Cifratura a riposo: i dati sono cifrati a riposo presso i sub-responsabili del trattamento (database, file e registrazioni audio).
- Credenziali di accesso al sistema di prenotazione del titolare del trattamento: quando Svarflow si

collega al sistema di prenotazione del titolare del trattamento con l'accesso proprio del titolare del trattamento, le credenziali di accesso sono cifrate con una chiave che solo il server di integrazione nell'UE può aprire (X25519 e AES-256-GCM). Né le funzioni server di Svarflow né il database possono leggerle, e sono cancellate quando il titolare del trattamento scollega la connessione.

- Gestione delle chiavi: le chiavi di produzione si trovano esclusivamente nella configurazione d'ambiente cifrata presso il fornitore di hosting e non sono mai condivise in chiaro, nel codice sorgente o nei file di log.
- Controllo degli accessi: l'accesso all'interfaccia di amministrazione di Svarflow richiede un login personale; le funzioni per i dipendenti di Svarflow sono limitate ad account autorizzati. L'elenco delle persone che hanno accesso è riesaminato periodicamente, cfr. la clausola 5.1.
- Accesso tramite Internet: l'accesso del titolare del trattamento ai propri dati avviene tramite TLS previo login personale; il database consente solo le letture e le scritture a cui il singolo ruolo ha diritto (controllo degli accessi a livello di riga).
- Controllo delle modifiche: ogni modifica al sistema è verificata da test automatici vincolanti, che devono risultare tutti superati («verdi») prima che una modifica possa essere rilasciata.
- Registrazione dei log: i log operativi contengono identificativi brevi, marcature temporali e numeri di telefono mascherati – non il contenuto delle conversazioni né dati personali completi.
- Minimizzazione dei dati alla fonte: le istruzioni di Nora consentono di chiedere solo ciò che il compito richiede – di norma nome e numero di cellulare – e vietano di chiedere il numero di identificazione personale, carte di pagamento, numeri di conto, password e dettagli sulla salute.
- Conferma da parte dell'interessato: nulla di ciò che Nora concorda viene inserito nel calendario del titolare del trattamento prima che il chiamante stesso lo abbia confermato tramite un link in un SMS. Il link scade dopo 24 ore.
- Conservazione limitata presso il sub-responsabile del trattamento: ElevenLabs conserva l'audio e la trascrizione per 30 giorni, dopodiché vengono cancellati. L'audio viene registrato solo quando il titolare del trattamento lo ha scelto.
- Schermate di errore del server di integrazione: non vengono mai acquisite nella fase di login, sono salvate con diritti limitati senza dati personali nel nome del file e sono cancellate automaticamente dopo 72 ore.
- Separazione tra test e produzione: i dati di test non sono mai creati con dati identificativi reali.
- Verifica periodica: le misure di sicurezza sono riesaminate almeno una volta all'anno e in caso di modifiche sostanziali al sistema o presso i sub-responsabili del trattamento; il riesame è documentato.

Le misure indicate sono quelle effettivamente attuate. Il responsabile del trattamento non è certificato ISO 27001, non dispone di un'attestazione SOC 2 e non ha fatto eseguire un test di sicurezza esterno da parte di terzi. Ciò viene dichiarato apertamente affinché il titolare del trattamento possa valutare se debbano essere concordate misure ulteriori, cfr. la clausola 6.4.

C.3. Assistenza al titolare del trattamento

Il responsabile del trattamento, nella misura del possibile – entro l'ambito e la portata indicati di seguito – assiste il titolare del trattamento in conformità alle clausole 9.1 e 9.2 attuando le seguenti misure tecniche e organizzative:

- Diritti degli interessati (articoli da 15 a 22): il responsabile del trattamento reperisce e fornisce i dati trattati relativi a un interessato (conversazioni, appuntamenti e messaggi) e li cancella o li rettifica secondo le istruzioni del titolare del trattamento. Le richieste vanno inviate a legal@svarflow.dk e ricevono risposta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché il titolare del trattamento possa rispettare il proprio termine di un mese.

- Sicurezza del trattamento (articolo 32): mantenendo le misure di cui al punto C.2 e fornendo informazioni al riguardo su richiesta.
- Violazioni dei dati personali (articoli 33 e 34): informando il titolare del trattamento entro il termine di cui alla clausola 10.2 e fornendo le informazioni di cui alla clausola 10.3: la natura dell'incidente, il momento in cui si è verificato e il momento in cui è stato scoperto, i tipi di dati interessati e il numero approssimativo di interessati coinvolti, le probabili conseguenze, le misure adottate dal responsabile del trattamento e la raccomandazione del responsabile del trattamento in merito alla notifica e alla comunicazione. L'informazione viene inviata via e-mail al referente del titolare del trattamento ed è integrata man mano che il responsabile del trattamento ne sa di più.
- Valutazione d'impatto e consultazione preventiva (articoli 35 e 36): il responsabile del trattamento mette a disposizione il presente allegato, l'elenco dei sub-responsabili del trattamento, la valutazione dei trasferimenti e ogni altra documentazione necessaria.

C.4. Periodo di conservazione/procedura di cancellazione

Dati	Conservazione e cancellazione
Dati personali relativi a una prenotazione (coda degli ordini)	Cancellati automaticamente quando l'ordine è stato eseguito
Scheda in attesa (appuntamento in attesa della conferma del chiamante)	Scade dopo 24 ore senza conferma; cancellata automaticamente al più tardi dopo 7 giorni
Trascrizione e sintesi	A scelta del titolare del trattamento: 30, 90 (predefinito) o 180 giorni
Registrazione audio (solo con «Salva l'audio delle conversazioni» – a scelta del titolare del trattamento, per impostazione predefinita disattivata)	A scelta del titolare del trattamento: 30, 90 (predefinito) o 180 giorni
Audio e trascrizione presso ElevenLabs (sub-responsabile del trattamento)	Cancellati automaticamente dopo 30 giorni
Messaggi al titolare del trattamento	Per tutta la durata dell'abbonamento; cancellati alla cessazione secondo quanto indicato di seguito
Alla cessazione dell'accordo	Tutti i dati personali sono cancellati o restituiti, a scelta del titolare del trattamento, entro 90 giorni, dopodiché il responsabile del trattamento conferma la cancellazione per iscritto

I termini per la coda degli ordini, le schede in attesa, la trascrizione, la sintesi e la registrazione audio sono applicati automaticamente dal sistema: un processo giornaliero elimina i dati personali dalla conversazione, cancella il file audio e lascia solo ciò che serve all'esercizio (ID della conversazione, durata ed esito). Il titolare del trattamento sceglie autonomamente il termine – 30, 90 o 180 giorni – nell'interfaccia di amministrazione di Svarflow; se viene scelto un termine più breve, le conversazioni più vecchie sono cancellate all'esecuzione notturna successiva. La cancellazione alla cessazione dell'accordo è effettuata dal responsabile del trattamento secondo la scelta del titolare del trattamento, cfr. la clausola 11.1.

Alla cessazione del servizio di trattamento dei dati personali, il responsabile del trattamento deve cancellare o restituire i dati personali in conformità alla clausola 11.1, salvo che il titolare del trattamento – dopo la sottoscrizione delle presenti Clausole – abbia modificato la scelta originaria del titolare del trattamento. Tali modifiche devono essere documentate e conservate per iscritto, anche in formato elettronico, in relazione alle Clausole.

C.5. Luogo del trattamento

Il trattamento dei dati personali oggetto delle Clausole non può avvenire, senza previa autorizzazione scritta del titolare del trattamento, in luoghi diversi dai seguenti:

- Francoforte, Germania (UE): il software proprio di Svarflow (Vercel, regione fra1) e il database con file e registrazioni audio (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Germania (UE): il server di integrazione di Svarflow (Hetzner) e l'hosting dell'invio degli SMS (GatewayAPI).
- Danimarca: e-mail in uscita (Simply.com).
- USA: telefonia (Telnyx), conversione della voce in testo, voce e AI conversazionale (ElevenLabs), nonché modello linguistico e analisi delle conversazioni (Anthropic).
- Singapore: la controparte contrattuale di Supabase; il database vero e proprio si trova a Francoforte.

C.6. Istruzioni relative al trasferimento di dati personali verso paesi terzi

Il titolare del trattamento incarica il responsabile del trattamento di trasferire dati personali ai sub-responsabili del trattamento negli USA e a Singapore indicati nell'allegato B, sulla base per il trasferimento indicata per ciascuno di essi: le clausole contrattuali tipo della Commissione europea (decisione di esecuzione (UE) 2021/914; articolo 46, paragrafo 2, lettera c), del regolamento generale sulla protezione dei dati), incluse nell'accordo sul trattamento dei dati di ciascun fornitore. Laddove il fornitore sia inoltre certificato nell'ambito dell'EU-U.S. Data Privacy Framework, il trasferimento si basa altresì sulla decisione di adeguatezza della Commissione europea del 10 luglio 2023 (articolo 45); le clausole contrattuali tipo si applicano in ogni caso.

Il trasferimento è necessario per fornire il Servizio: la conversazione deve essere trattata in chiaro affinché Nora possa comprendere e rispondere, e nessun dato viene rimosso prima del trasferimento. Il responsabile del trattamento ha valutato i trasferimenti (valutazione dei trasferimenti) e mette la valutazione a disposizione del titolare del trattamento su richiesta. Il responsabile del trattamento riesamina la base per il trasferimento qualora la decisione di adeguatezza sia abrogata o sospesa, e informa il titolare del trattamento se ciò modifica la base relativa a un sub-responsabile del trattamento.

Se il titolare del trattamento non fornisce, nelle presenti Clausole o successivamente, istruzioni documentate relative al trasferimento di dati personali verso un paese terzo, il responsabile del trattamento non è autorizzato a effettuare tali trasferimenti nell'ambito delle presenti Clausole.

C.7. Procedure per le attività di revisione, comprese le ispezioni, del titolare del trattamento relative al trattamento dei dati personali affidato al responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento o un rappresentante del titolare del trattamento può, una volta all'anno – e inoltre qualora si sia verificata una violazione dei dati personali o un'autorità di controllo lo richieda – effettuare una revisione, compresa un'ispezione, del trattamento dei dati personali da parte del responsabile del trattamento. La revisione è preannunciata per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo che sia dovuta a una violazione. Il responsabile del trattamento mette a disposizione la documentazione necessaria: il presente allegato, l'elenco dei sub-responsabili del trattamento e i relativi accordi sul trattamento dei dati (cfr. la clausola 7.5), la descrizione delle misure tecniche e organizzative di cui al punto C.2, la valutazione dei trasferimenti, la procedura in caso di violazione dei dati e il registro delle attività di trattamento.

Il responsabile del trattamento non ottiene relazioni di revisione da parte di terzi indipendenti (ad esempio ISAE 3000). Le eventuali spese del titolare del trattamento connesse a una revisione sono a carico del titolare del trattamento stesso. Il responsabile del trattamento è tuttavia tenuto a destinare

le risorse (principalmente il tempo) necessarie affinché il titolare del trattamento possa effettuare la sua revisione. Sulla base dei risultati, il titolare del trattamento ha il diritto di chiedere l'attuazione di misure ulteriori al fine di garantire il rispetto del regolamento generale sulla protezione dei dati e delle presenti Clausole.

C.8. Procedure per le attività di revisione, comprese le ispezioni, relative al trattamento dei dati personali affidato ai sub-responsabili del trattamento

I sub-responsabili del trattamento documentano la propria sicurezza mediante relazioni di revisione e certificazioni indipendenti (ad esempio SOC 2, ISO 27001 o ISAE 3000). Il responsabile del trattamento le ottiene e le esamina almeno una volta all'anno e in ogni caso qualora un sub-responsabile del trattamento modifichi in modo sostanziale il proprio trattamento o subisca una violazione. La documentazione è messa a disposizione del titolare del trattamento su richiesta. Il responsabile del trattamento non effettua ispezioni fisiche presso i sub-responsabili del trattamento. Sulla base dei risultati, il titolare del trattamento ha il diritto di chiedere l'attuazione di misure ulteriori, e il titolare del trattamento può opporsi a un sub-responsabile del trattamento ai sensi dell'allegato B.2.

Allegato D — Disciplina di altre questioni tra le parti

L'accordo delle parti in materia di responsabilità segue il contratto di abbonamento relativo al Servizio, nella misura in cui esso non contraddica, direttamente o indirettamente, le Clausole né pregiudichi i diritti degli interessati, cfr. la clausola 13.1. Oltre a ciò, le parti non hanno concordato disposizioni specifiche.

Il documento si basa sulle clausole contrattuali tipo del Datatilsynet (gennaio 2020), sulle quali il comitato europeo per la protezione dei dati ha espresso un parere (parere 14/2019). Le clausole da 2 a 15 riproducono il testo dell'accordo tipo con le scelte delle parti compilate; gli allegati A–D sono di Svarflow. In caso di discrepanza tra una traduzione e il testo danese, prevale il testo danese.