Personuppgiftsbiträdesavtal

Mall (utan kund)

Den danska versionen är den juridiskt gällande; denna översättning är endast för information.

Standardavtalsklausuler enligt artikel 28.3 i förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) för personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter

Standardavtal från Datatilsynet, den danska dataskyddsmyndigheten (januari 2020), med Svarflows bilagor A–D · Version 2026-11 · Gäller från och med den 19 november 2026

mellan

Den personuppgiftsansvarige

[Den personuppgiftsansvariges juridiska namn]

CVR [CVR-nummer]

[Adress]

[Postnummer och ort]

[Land]

nedan kallad ”den personuppgiftsansvarige”

Personuppgiftsbiträdet

Svarflow ApS

CVR 46871421

Danmark

nedan kallat ”personuppgiftsbiträdet”

var och en en ”part” och tillsammans ”parterna”

HAR AVTALAT följande standardavtalsklausuler (Klausulerna) i syfte att uppfylla dataskyddsförordningen och säkerställa skyddet av privatlivet och fysiska personers grundläggande rättigheter och friheter.

1. Innehåll

2. Ingress

3. Den personuppgiftsansvariges rättigheter och skyldigheter

4. Personuppgiftsbiträdet agerar enligt instruktioner

5. Konfidentialitet

6. Säkerhet i samband med behandlingen

7. Anlitande av underbiträden

8. Överföring till tredjeländer eller internationella organisationer

9. Bistånd till den personuppgiftsansvarige

10. Underrättelse om personuppgiftsincidenter

11. Radering och återlämnande av uppgifter

12. Granskning, inbegripet inspektion
13. Parternas avtal om andra förhållanden
14. Ikraftträdande och upphörande
15. Kontaktpersoner hos den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet
Bilaga A — Uppgifter om behandlingen
Bilaga B — Underbiträden
Bilaga C — Instruktioner avseende behandling av personuppgifter
Bilaga D — Parternas reglering av andra förhållanden

2. Ingress

2.1 Dessa Klausuler fastställer personuppgiftsbiträdets rättigheter och skyldigheter när det behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

2.2 Dessa Klausuler har utformats för att säkerställa parternas efterlevnad av artikel 28.3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (dataskyddsförordningen).

2.3 I samband med tillhandahållandet av AI-telefonreceptionisten Nora med tillhörande bokning, meddelanden och SMS-bekräftelser (nedan ”Tjänsten”) behandlar personuppgiftsbiträdet personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning i enlighet med dessa Klausuler.

2.4 Klausulerna har företräde framför eventuella motsvarande bestämmelser i andra avtal mellan parterna.

2.5 Till dessa Klausuler hör fyra bilagor, och bilagorna utgör en integrerad del av Klausulerna.

2.6 Bilaga A innehåller närmare uppgifter om behandlingen av personuppgifter, inbegripet behandlingens ändamål och art, typen av personuppgifter, kategorierna av registrerade och behandlingens varaktighet.

2.7 Bilaga B innehåller den personuppgiftsansvariges villkor för personuppgiftsbiträdets anlitande av underbiträden och en förteckning över de underbiträden vars anlitande den personuppgiftsansvarige har godkänt.

2.8 Bilaga C innehåller den personuppgiftsansvariges instruktioner avseende personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter, en beskrivning av de säkerhetsåtgärder som personuppgiftsbiträdet åtminstone ska vidta och hur tillsyn utövas över personuppgiftsbiträdet och eventuella underbiträden.

2.9 Bilaga D innehåller bestämmelser om andra aktiviteter som inte omfattas av Klausulerna.

2.10 Klausulerna med tillhörande bilagor ska bevaras skriftligen, inbegripet elektroniskt, av båda parter.

2.11 Dessa Klausuler befriar inte personuppgiftsbiträdet från skyldigheter som åligger personuppgiftsbiträdet enligt dataskyddsförordningen eller annan lagstiftning.

3. Den personuppgiftsansvariges rättigheter och skyldigheter

3.1 Den personuppgiftsansvarige ansvarar för att säkerställa att behandlingen av personuppgifter sker i enlighet med dataskyddsförordningen (se förordningens artikel 24), dataskyddsbestämmelser i annan unionsrätt eller medlemsstaternas nationella rätt och dessa Klausuler. Hänvisningar till ”medlemsstat” i dessa Klausuler ska förstås som en hänvisning till EES-medlemsstater.

3.2 Den personuppgiftsansvarige har rätt och skyldighet att fatta beslut om för vilket eller vilka ändamål och med vilka medel personuppgifter får behandlas.

3.3 Den personuppgiftsansvarige ansvarar bland annat för att säkerställa att det finns en rättslig grund för den behandling av personuppgifter som personuppgiftsbiträdet instrueras att utföra.

4. Personuppgiftsbiträdet agerar enligt instruktioner

4.1 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter på dokumenterade instruktioner från den personuppgiftsansvarige, såvida inte behandlingen krävs enligt unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt som personuppgiftsbiträdet omfattas av. Dessa instruktioner ska specificeras i bilagorna A och C. Senare instruktioner kan också ges av den personuppgiftsansvarige medan behandlingen av personuppgifter pågår, men instruktionerna ska alltid vara dokumenterade och bevaras skriftligen, inbegripet elektroniskt, tillsammans med dessa Klausuler.

4.2 Personuppgiftsbiträdet ska omedelbart underrätta den personuppgiftsansvarige om en instruktion enligt personuppgiftsbiträdets uppfattning strider mot dataskyddsförordningen eller dataskyddsbestämmelser i annan unionsrätt eller medlemsstaternas nationella rätt.

5. Konfidentialitet

5.1 Personuppgiftsbiträdet får endast ge tillgång till personuppgifter som behandlas för den personuppgiftsansvariges räkning till personer som står under personuppgiftsbiträdets instruktionsrätt, som har åtagit sig att iaktta konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt, och endast i den utsträckning som är nödvändig. Förteckningen över personer som har beviljats tillgång ska fortlöpande ses över. Mot bakgrund av denna översyn kan tillgången till personuppgifter stängas om tillgången inte längre är nödvändig, och personuppgifterna ska därefter inte längre vara tillgängliga för dessa personer.

5.2 Personuppgiftsbiträdet ska på begäran av den personuppgiftsansvarige kunna visa att de berörda personer som står under personuppgiftsbiträdets instruktionsrätt omfattas av ovannämnda tystnadsplikt.

6. Säkerhet i samband med behandlingen

6.1 Enligt artikel 32 i dataskyddsförordningen ska den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet, med beaktande av den senaste utvecklingen, genomförandekostnaderna och behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna, av varierande sannolikhetsgrad och allvar, för fysiska personers rättigheter och friheter, vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till dessa risker.

6.2 Den personuppgiftsansvarige ska bedöma de risker för fysiska personers rättigheter och friheter som behandlingen medför och vidta åtgärder för att hantera dessa risker. Beroende på deras relevans kan det omfatta:

a) pseudonymisering och kryptering av personuppgifter

b) förmågan att fortlöpande säkerställa konfidentialitet, integritet, tillgänglighet och motståndskraft hos behandlingssystemen och tjänsterna

c) förmågan att i rimlig tid återställa tillgängligheten och tillgången till personuppgifter vid en fysisk eller teknisk incident

d) ett förfarande för att regelbundet testa, undersöka och utvärdera effektiviteten hos de tekniska och organisatoriska åtgärder som ska säkerställa behandlingens säkerhet.

Enligt artikel 32 i förordningen ska personuppgiftsbiträdet – oberoende av den personuppgiftsansvarige – också bedöma de risker för fysiska personers rättigheter som behandlingen medför och vidta åtgärder för att hantera dessa risker. För denna bedömning ska den personuppgiftsansvarige ställa den information till personuppgiftsbiträdets förfogande som är nödvändig för att det ska kunna identifiera och bedöma sådana risker.

6.3 Därutöver ska personuppgiftsbiträdet bistå den personuppgiftsansvarige med att fullgöra den personuppgiftsansvariges skyldighet enligt artikel 32 i förordningen, bland annat genom att ställa den nödvändiga informationen till den personuppgiftsansvariges förfogande om de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som personuppgiftsbiträdet redan har vidtagit enligt artikel 32 i förordningen, och all annan information som är nödvändig för att den personuppgiftsansvarige ska kunna fullgöra sin skyldighet enligt artikel 32 i förordningen.

6.4 Om hanteringen av de identifierade riskerna – enligt den personuppgiftsansvariges bedömning – kräver att ytterligare åtgärder vidtas utöver de åtgärder som personuppgiftsbiträdet redan har vidtagit, ska den personuppgiftsansvarige ange de ytterligare åtgärder som ska vidtas i bilaga C.

7. Anlitande av underbiträden

7.1 Personuppgiftsbiträdet ska uppfylla de villkor som avses i artikel 28.2 och 28.4 i dataskyddsförordningen för att anlita ett annat personuppgiftsbiträde (ett underbiträde).

7.2 Personuppgiftsbiträdet får således inte anlita ett underbiträde för fullgörandet av dessa Klausuler utan föregående allmänt skriftligt godkännande från den personuppgiftsansvarige.

7.3 Personuppgiftsbiträdet har den personuppgiftsansvariges allmänna godkännande att anlita underbiträden. Personuppgiftsbiträdet ska skriftligen underrätta den personuppgiftsansvarige om eventuella planerade ändringar avseende tillägg eller ersättning av underbiträden med minst 30 dagars varsel och därigenom ge den personuppgiftsansvarige möjlighet att invända mot sådana ändringar innan det eller de berörda underbiträdena anlitas. Längre varsel för underrättelse i samband med specifika behandlingsaktiviteter kan anges i bilaga B. Förteckningen över underbiträden som den personuppgiftsansvarige redan har godkänt framgår av bilaga B.

7.4 När personuppgiftsbiträdet anlitar ett underbiträde för att utföra specifika behandlingsaktiviteter för den personuppgiftsansvariges räkning ska personuppgiftsbiträdet, genom ett avtal eller en annan rättsakt enligt unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt, ålägga underbiträdet samma skyldigheter avseende dataskydd som dem som framgår av dessa Klausuler, varvid särskilt tillräckliga garantier ska ges för att underbiträdet kommer att genomföra de tekniska och organisatoriska åtgärderna på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller kraven i dessa Klausuler och dataskyddsförordningen.

Personuppgiftsbiträdet ansvarar därför för att kräva att underbiträdet åtminstone uppfyller personuppgiftsbiträdets skyldigheter enligt dessa Klausuler och dataskyddsförordningen.

7.5 Underbiträdesavtal och eventuella senare ändringar av dessa ska – på den personuppgiftsansvariges begäran – skickas i kopia till den personuppgiftsansvarige, som därigenom har möjlighet att försäkra sig om att motsvarande skyldigheter avseende dataskydd som följer av dessa Klausuler har ålagts underbiträdet. Bestämmelser om kommersiella villkor som inte påverkar underbiträdesavtalets dataskyddsrättsliga innehåll ska inte skickas till den personuppgiftsansvarige.

7.6 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter avseende dataskydd förblir personuppgiftsbiträdet fullt ansvarigt gentemot den personuppgiftsansvarige för fullgörandet

av underbiträdets skyldigheter. Detta påverkar inte de registrerades rättigheter enligt dataskyddsförordningen, i synnerhet artiklarna 79 och 82 i förordningen, gentemot den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet, inbegripet underbiträdet.

8. Överföring till tredjeländer eller internationella organisationer

8.1 Varje överföring av personuppgifter till tredjeländer eller internationella organisationer får endast utföras av personuppgiftsbiträdet på grundval av dokumenterade instruktioner om detta från den personuppgiftsansvarige och ska alltid ske i enlighet med kapitel V i dataskyddsförordningen.

8.2 Om överföring av personuppgifter till tredjeländer eller internationella organisationer, som personuppgiftsbiträdet inte har instruerats att utföra av den personuppgiftsansvarige, krävs enligt unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt som personuppgiftsbiträdet omfattas av, ska personuppgiftsbiträdet underrätta den personuppgiftsansvarige om detta rättsliga krav före behandlingen, såvida inte den rätten förbjuder en sådan underrättelse av hänsyn till ett viktigt allmänintresse.

8.3 Utan dokumenterade instruktioner från den personuppgiftsansvarige kan personuppgiftsbiträdet således inte inom ramen för dessa Klausuler:

a) överföra personuppgifter till en personuppgiftsansvarig eller ett personuppgiftsbiträde i ett tredjeland eller en internationell organisation

b) överlåta behandling av personuppgifter till ett underbiträde i ett tredjeland

c) behandla personuppgifterna i ett tredjeland.

8.4 Den personuppgiftsansvariges instruktioner avseende överföring av personuppgifter till ett tredjeland, inbegripet den eventuella grund för överföring enligt kapitel V i dataskyddsförordningen som överföringen grundas på, ska anges i bilaga C.6.

8.5 Dessa Klausuler ska inte förväxlas med standardiserade dataskyddsbestämmelser enligt artikel 46.2 c och d i dataskyddsförordningen, och dessa Klausuler kan inte utgöra en grund för överföring av personuppgifter enligt kapitel V i dataskyddsförordningen.

9. Bistånd till den personuppgiftsansvarige

9.1 Personuppgiftsbiträdet ska, med beaktande av behandlingens art, så långt som möjligt bistå den personuppgiftsansvarige genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder med att fullgöra den personuppgiftsansvariges skyldighet att besvara begäranden om utövande av de registrerades rättigheter enligt kapitel III i dataskyddsförordningen.

Detta innebär att personuppgiftsbiträdet så långt som möjligt ska bistå den personuppgiftsansvarige när den personuppgiftsansvarige ska säkerställa efterlevnaden av:

a) informationsskyldigheten vid insamling av personuppgifter från den registrerade

b) informationsskyldigheten när personuppgifter inte har samlats in från den registrerade

c) rätten till tillgång

d) rätten till rättelse

e) rätten till radering (”rätten att bli bortglömd”)

f) rätten till begränsning av behandling

g) anmälningsskyldigheten avseende rättelse eller radering av personuppgifter eller begränsning av behandling

h) rätten till dataportabilitet

i) rätten att göra invändningar

j) rätten att inte bli föremål för ett beslut som enbart grundas på automatiserad behandling, inbegripet profilering.

9.2 Utöver personuppgiftsbiträdets skyldighet att bistå den personuppgiftsansvarige enligt klausul 6.3 ska personuppgiftsbiträdet vidare, med beaktande av behandlingens art och den information som är tillgänglig för personuppgiftsbiträdet, bistå den personuppgiftsansvarige med:

a) den personuppgiftsansvariges skyldighet att utan onödigt dröjsmål och, om möjligt, inte senare än 72 timmar efter att ha fått vetskap om den, anmäla en personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet – för en personuppgiftsansvarig i Danmark: Datatilsynet – såvida det inte är osannolikt att personuppgiftsincidenten medför en risk för fysiska personers rättigheter eller friheter

b) den personuppgiftsansvariges skyldighet att utan onödigt dröjsmål informera den registrerade om personuppgiftsincidenten, när incidenten sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter

c) den personuppgiftsansvariges skyldighet att före behandlingen utföra en bedömning av de planerade behandlingsåtgärdernas konsekvenser för skyddet av personuppgifter (en konsekvensbedömning)

d) den personuppgiftsansvariges skyldighet att samråda med behörig tillsynsmyndighet – för en personuppgiftsansvarig i Danmark: Datatilsynet – före behandlingen, om en konsekvensbedömning avseende dataskydd visar att behandlingen skulle leda till en hög risk om inte den personuppgiftsansvarige vidtar åtgärder för att minska risken.

9.3 Parterna ska i bilaga C ange de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs och genom vilka personuppgiftsbiträdet ska bistå den personuppgiftsansvarige, samt i vilken omfattning och utsträckning. Det gäller för de skyldigheter som följer av klausulerna 9.1 och 9.2.

10. Underrättelse om personuppgiftsincidenter

10.1 Personuppgiftsbiträdet ska underrätta den personuppgiftsansvarige utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om att en personuppgiftsincident har inträffat.

10.2 Personuppgiftsbiträdets underrättelse till den personuppgiftsansvarige ska om möjligt ske senast 24 timmar efter att personuppgiftsbiträdet har fått vetskap om incidenten, så att den personuppgiftsansvarige kan fullgöra sin skyldighet att anmäla personuppgiftsincidenten till behörig tillsynsmyndighet, jfr artikel 33 i dataskyddsförordningen.

10.3 I enlighet med klausul 9.2 a ska personuppgiftsbiträdet bistå den personuppgiftsansvarige med att anmäla incidenten till behörig tillsynsmyndighet. Det innebär att personuppgiftsbiträdet ska bistå med att ta fram nedanstående information, som enligt artikel 33.3 ska framgå av den personuppgiftsansvariges anmälan av incidenten till behörig tillsynsmyndighet:

a) personuppgiftsincidentens art, inbegripet, om möjligt, de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgiftsposter som berörs

b) de sannolika konsekvenserna av personuppgiftsincidenten

c) de åtgärder som den personuppgiftsansvarige har vidtagit eller föreslagit för att åtgärda personuppgiftsincidenten, inbegripet, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.

10.4 Parterna ska i bilaga C ange den information som personuppgiftsbiträdet ska ta fram i samband med sitt bistånd till den personuppgiftsansvarige vid dennes skyldighet att anmäla personuppgiftsincidenter till behörig tillsynsmyndighet.

11. Radering och återlämnande av uppgifter

11.1 När tjänsterna avseende behandling av personuppgifter upphör är personuppgiftsbiträdet skyldigt att radera alla personuppgifter som har behandlats för den personuppgiftsansvariges räkning och bekräfta för den personuppgiftsansvarige att uppgifterna har raderats – såvida inte den personuppgiftsansvarige senast vid upphörandet skriftligen har valt återlämnande, varvid personuppgiftsbiträdet återlämnar alla personuppgifter och raderar befintliga kopior – såvida inte unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt föreskriver lagring av personuppgifterna. Tidsfrist och tillvägagångssätt framgår av bilaga C.4.

11.2 Inga regler i unionsrätten eller dansk rätt föreskriver lagring av de personuppgifter som personuppgiftsbiträdet behandlar för den personuppgiftsansvariges räkning efter att tjänsterna har upphört.

12. Granskning, inbegripet inspektion

12.1 Personuppgiftsbiträdet ska ge den personuppgiftsansvarige tillgång till all information som krävs för att visa att artikel 28 i dataskyddsförordningen och dessa Klausuler efterlevs, och möjliggöra och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av den personuppgiftsansvarige eller av en annan granskare som har bemyndigats av den personuppgiftsansvarige.

12.2 Förfarandena för den personuppgiftsansvariges granskningar, inbegripet inspektioner, av personuppgiftsbiträdet och underbiträden anges närmare i bilagorna C.7 och C.8.

12.3 Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att ge tillsynsmyndigheter, som enligt gällande lagstiftning har tillträde till den personuppgiftsansvariges eller personuppgiftsbiträdets lokaler, eller företrädare som agerar på tillsynsmyndighetens vägnar, tillträde till personuppgiftsbiträdets fysiska lokaler mot uppvisande av vederbörlig legitimation.

13. Parternas avtal om andra förhållanden

13.1 Parterna kan avtala om andra bestämmelser avseende tjänsten för behandling av personuppgifter om t.ex. skadeståndsansvar, så länge dessa andra bestämmelser inte direkt eller indirekt strider mot Klausulerna eller inskränker den registrerades grundläggande rättigheter och friheter enligt dataskyddsförordningen.

14. Ikraftträdande och upphörande

14.1 Klausulerna träder i kraft den dag båda parter har undertecknat dem. Undertecknande kan ske elektroniskt i Svarflows konfigureringsflöde (namn, befattning, tidpunkt och avtalsversion registreras), jfr artikel 28.9 i dataskyddsförordningen.

14.2 Båda parter kan kräva att Klausulerna omförhandlas om lagändringar eller brister i Klausulerna ger anledning till det.

14.3 Klausulerna gäller så länge tjänsten för behandling av personuppgifter pågår. Under denna period kan Klausulerna inte sägas upp, såvida inte andra bestämmelser som reglerar tillhandahållandet av tjänsten för behandling av personuppgifter avtalas mellan parterna.

14.4 Om tillhandahållandet av tjänsterna för behandling av personuppgifter upphör och personuppgifterna har raderats eller återlämnats till den personuppgiftsansvarige i enlighet

med klausul 11.1 och bilaga C.4, kan Klausulerna sägas upp skriftligen av vardera parten.

Underskrift

För den personuppgiftsansvarige

Namn	[Namn]
Befattning	[Befattning]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-post	[E-post]
Datum och underskrift	

För personuppgiftsbiträdet

Namn	Jesper Rune Thomasen
Befattning	Verkställande direktör, Svarflow ApS
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-post	legal@svarflow.dk
Datum och underskrift	

15. Kontaktpersoner hos den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet

15.1 Parterna kan kontakta varandra via nedanstående kontaktpersoner.

15.2 Parterna är skyldiga att fortlöpande informera varandra om ändringar avseende kontaktpersoner.

Kontaktperson hos den personuppgiftsansvarige

Namn	[Namn]
Befattning	[Befattning]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-post	[E-post]

Kontaktperson hos personuppgiftsbiträdet

Namn	Jesper Rune Thomasen
Befattning	Verkställande direktör
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-post	legal@svarflow.dk (ärenden om personuppgifter, de registrerades rättigheter och säkerhetsincidenter)

Bilaga A — Uppgifter om behandlingen

A.1. Ändamålet med personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning

Personuppgiftsbiträdet besvarar telefonsamtal till den personuppgiftsansvariges verksamhet med AI-telefonreceptionisten Nora och utför för den personuppgiftsansvariges räkning:

- besvarande av inkommande samtal till den personuppgiftsansvariges telefonnummer,
- bokning, ombokning och avbokning av tider i den personuppgiftsansvariges egen kalender eller eget bokningssystem enligt den personuppgiftsansvariges regler,
- meddelanden till den personuppgiftsansvarige om vad den som ringer önskar,
- SMS-bekräftelser till den som ringer (den som ringer bekräftar själv en bokning innan den gäller),
- vidarekoppling till den personuppgiftsansvariges eget nummer när den personuppgiftsansvarige har valt det.

A.2. Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning avser främst (behandlingens art)

Mottagande av samtalet, omvandling av tal till text, samtal med den som ringer med hjälp av en språkmodell, sammanfattning, lagring och vidarebefordran till den personuppgiftsansvarige av samtalets innehåll – samt ljudinspelning om den personuppgiftsansvarige har valt det (regeln ”Spara ljud från samtalen” i Svarflows administrationsgränssnitt; standard av) – och skapande, ändring och avbokning av bokningar i den personuppgiftsansvariges kalender.

A.3. Behandlingen omfattar följande typer av personuppgifter om de registrerade

- namn
- telefonnummer
- e-postadress, om den som ringer uppger den
- tidpunkt för samtalet och samtalets längd
- samtalets innehåll: transkription och sammanfattning – och ljudinspelning om den personuppgiftsansvarige har valt det (regeln ”Spara ljud från samtalen”; standard av)
- bokningsuppgifter: vad bokningen avser, när och hos vem, samt anmärkningar från den som ringer om bokningen

Känsliga personuppgifter (artikel 9). Hos personuppgiftsansvariga inom hälso- och sjukvården och liknande kan uppgifter om hälsa förekomma i samtalets innehåll, eftersom den som ringer själv berättar dem. Nora frågar aldrig efter uppgifter om hälsa, personnummer eller betalningsuppgifter – det är en fast instruktion – och om den som ringer ändå uppger dem, upprepar och antecknar Nora dem inte. De kan dock ingå i transkriptionen av samtalet och i ljudinspelningen, om den personuppgiftsansvarige har valt den. Den personuppgiftsansvarige ska därför ta ställning till om behandlingen hos just den personuppgiftsansvarige omfattar uppgifter enligt artikel 9 och säkerställa en rättslig grund för dem.

A.4. Behandlingen omfattar följande kategorier av registrerade

Den personuppgiftsansvariges kunder, patienter, klienter eller gäster – det vill säga de personer som ringer till den personuppgiftsansvariges telefonnummer och de personer för vilka en bokning skapas. Dessutom den personuppgiftsansvariges anställda i den mån de förekommer som behandlare eller kontaktperson i en bokning.

A.5. Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning får påbörjas efter att dessa Klausuler har trätt i kraft. Behandlingen har följande varaktighet

Behandlingen pågår så länge abonnemangsavtalet om Tjänsten mellan parterna är i kraft. Vid upphörande raderas eller återlämnas personuppgifterna enligt den personuppgiftsansvariges val inom 90 dagar, jfr klausul 11.1 och bilaga C.4.

Bilaga B — Underbiträden

B.1. Godkända underbiträden

När Klausulerna träder i kraft har den personuppgiftsansvarige godkänt anlitandet av följande underbiträden:

Underbiträde	Roll i behandlingen	Land/plats för behandling	Grund för överföring
Telnyx LLC	Telefoni: tar emot samtalet på den personuppgiftsansvariges nummer och kopplar det till Nora	USA	EU-kommissionens standardavtalsklausuler (2021/914) i Telnyx' personuppgiftsbiträdesavtal; Telnyx är dessutom certifierat enligt ramen för dataskydd mellan EU och USA (EU-U.S. Data Privacy Framework)
ElevenLabs, Inc.	Tal till text, Noras röst och samtals-AI; språkmodellen i samtalet anropas via ElevenLabs. Ljud och transkription raderas hos ElevenLabs efter 30 dagar	USA	Standardavtalsklausuler (2021/914) i ElevenLabs' personuppgiftsbiträdesavtal; ElevenLabs är dessutom certifierat enligt ramen för dataskydd mellan EU och USA (EU-U.S. Data Privacy Framework)
Anthropic, PBC	Språkmodell i samtalet (via ElevenLabs) och analys av samtal: sammanfattning, meddelande till den personuppgiftsansvarige, kvalitetsmätning	USA	Standardavtalsklausuler (2021/914, modul 2 och 3) i Anthropics personuppgiftsbiträdesavtal. Kunddata används inte för träning av modeller
Vercel Inc.	Drift av Svarflows programvara (serverfunktioner)	USA; funktionerna körs i Frankfurt, Tyskland (region fra1)	Standardavtalsklausuler (2021/914) i Vercels personuppgiftsbiträdesavtal
Supabase Pte. Ltd	Databas, filer (inbegripet ljudinspelningar) och inloggning	Singapore; databasen och filerna finns i Frankfurt, Tyskland (AWS eu-central-1)	Standardavtalsklausuler (2021/914, modul 2 och 3) i Supabases personuppgiftsbiträdesavtal
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), CVR-nr 27364276	SMS till de registrerade (bekräftelser och meddelanden)	Danmark; hosting hos Hetzner Online GmbH, Tyskland (EU-konfiguration)	Ingen överföring till tredjeland
Simply.com A/S	Utgående e-post till den personuppgiftsansvarige (meddelanden och aviseringar)	Danmark	Ingen överföring till tredjeland
Hetzner Online GmbH	Svarflows integrationsserver mot den personuppgiftsansvariges bokningssystem (molnkoppling)	Tyskland (Falkenstein)	Ingen överföring till tredjeland

Den personuppgiftsansvariges egna leverantörer. Om den personuppgiftsansvarige använder Google Kalender eller ett annat bokningssystem skriver Svarflow in bokningarna i den personuppgiftsansvariges eget konto hos leverantören i fråga. Leverantören behandlar då uppgifterna enligt den personuppgiftsansvariges eget avtal med leverantören och är inte Svarflows underbiträde.

Konfigurering. Vid konfigureringen läser Svarflow den personuppgiftsansvariges offentliga webbplats via tjänsten Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., USA) för att lära sig verksamhetens tjänster och öppettider. Inga uppgifter om de registrerade skickas till denna tjänst.

När Klausulerna träder i kraft har den personuppgiftsansvarige godkänt anlitandet av ovannämnda underbiträden för den beskrivna behandlingsaktiviteten. Personuppgiftsbiträdet får inte – utan den personuppgiftsansvariges skriftliga godkännande – anlita ett underbiträde för en annan behandlingsaktivitet än den beskrivna och avtalade eller anlita ett annat underbiträde för denna behandlingsaktivitet.

B.2. Varsel för godkännande av underbiträden

Personuppgiftsbiträdet underrättar den personuppgiftsansvarige skriftligen (per e-post till den personuppgiftsansvariges kontaktperson) med minst 30 dagars varsel innan ett underbiträde läggs till eller ersätts. Den personuppgiftsansvarige kan invända innan varselperioden löper ut. Om parterna inte kan enas om invändningen kan den personuppgiftsansvarige säga upp Tjänsten med verkan från den tidpunkt då det nya underbiträdet tas i bruk. Den vid varje tidpunkt gällande förteckningen över underbiträden finns på svarflow.dk.

Bilaga C — Instruktioner avseende behandling av personuppgifter

C.1. Behandlingens föremål/instruktioner

Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning sker genom att personuppgiftsbiträdet utför följande:

- besvarar samtal till den personuppgiftsansvariges nummer med AI-telefonreceptionisten Nora,
- skapar, flyttar och avbokar bokningar i den personuppgiftsansvariges kalender eller bokningssystem enligt den personuppgiftsansvariges bokningsregler – en bokning gäller först när den som ringer själv har bekräftat den via SMS,
- tar emot meddelanden till den personuppgiftsansvarige och vidarebefordrar dem per e-post, SMS eller i Svarflows administrationsgränssnitt,
- skickar SMS-bekräftelser till den som ringer,
- uppger den personuppgiftsansvariges eget journummer eller kopplar vidare enligt den personuppgiftsansvariges instruktioner.

Den personuppgiftsansvarige styr själv reglerna – öppettider, bokningsregler, hälsningsfras, instruktion för akuta ärenden, om ljud får spelas in, hur länge samtal sparas och när Nora ska ta ett meddelande – i Svarflows administrationsgränssnitt. Ändringar där utgör dokumenterade instruktioner, jfr klausul 4.1.

Nora ger inte hälso- och sjukvårdsrådgivning, bedömer inte symtom och fattar inga beslut om den registrerade. Nora upplyser i hälsningsfrasen om att den som ringer talar med en AI-assistent.

Ljudinspelning sker endast när den personuppgiftsansvarige har valt det (regeln ”Spara ljud från samtalen”), för att dokumentera vad som sades och avtalades – transkriptionen kan vara felaktig, och behovet kan därför inte tillgodoses på annat sätt (Datatilsynets vägledning om inspelning av telefonsamtal, april 2024). Den som ringer informeras i hälsningsfrasen om inspelningen och dess ändamål.

C.2. Säkerhet i samband med behandlingen

Säkerhetsnivån ska återspegla:

- att vanliga personuppgifter om de registrerade behandlas (namn, telefonnummer, samtalsinnehåll och bokningar),

- att uppgifter om hälsa kan förekomma i samtalets innehåll hos personuppgiftsansvariga inom hälso- och sjukvården, eftersom den som ringer själv berättar dem (bilaga A.3), och
- att samtalets innehåll behandlas i klartext hos underbiträden i USA för att Nora ska kunna förstå och svara (bilaga C.6).

Personuppgiftsbiträdet har därefter rätt och skyldighet att fatta beslut om vilka tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som ska vidtas för att uppnå den nödvändiga (och avtalade) säkerhetsnivån.

Personuppgiftsbiträdet ska dock – under alla omständigheter och åtminstone – vidta följande åtgärder som har avtalats med den personuppgiftsansvarige:

- Kryptering under överföring: all kommunikation mellan Svarflows programvara, de registrerade och underbiträdena sker över TLS.
- Kryptering i vila: data krypteras i vila hos underbiträdena (databas, filer och ljudinspelningar).
- Inloggningsuppgifter till den personuppgiftsansvariges bokningssystem: när Svarflow ansluter till den personuppgiftsansvariges bokningssystem med den personuppgiftsansvariges egen åtkomst krypteras inloggningsuppgifterna med en nyckel som endast integrationsservern i EU kan öppna (X25519 och AES-256-GCM). Varken Svarflows serverfunktioner eller databasen kan läsa dem, och de raderas när den personuppgiftsansvarige kopplar från anslutningen.
- Nyckelhantering: produktionsnycklar finns uteslutande i krypterad miljökonfiguration hos driftleverantören och delas aldrig i klartext, i källkod eller i loggfiler.
- Åtkomststyrning: åtkomst till Svarflows administrationsgränssnitt kräver personlig inloggning; funktioner för Svarflows anställda är låsta till godkända konton. Förteckningen över personer med åtkomst ses över fortlöpande, jfr klausul 5.1.
- Åtkomst via internet: den personuppgiftsansvariges åtkomst till sina egna uppgifter sker över TLS efter personlig inloggning; databasen tillåter endast de läsningar och skrivningar som respektive roll har rätt till (radbaserad åtkomstkontroll).
- Ändringskontroll: varje ändring i systemet prövas av automatiska tester, som alla måste vara godkända innan en ändring kan driftsättas.
- Loggning: driftloggar innehåller korta id:n, tidsstämplar och maskerade telefonnummer – inte samtalsinnehåll eller fullständiga personuppgifter.
- Dataminimering vid källan: Noras instruktioner tillåter endast att det efterfrågas som uppgiften kräver – vanligtvis namn och mobilnummer – och förbjuder att be om personnummer, betalkort, kontonummer, lösenord och detaljer om hälsa.
- Bekräftelse från den registrerade: inget som Nora kommer överens om skrivs in i den personuppgiftsansvariges kalender innan den som ringer själv har bekräftat det via en länk i ett SMS. Länken upphör att gälla efter 24 timmar.
- Begränsad lagring hos underbiträde: ElevenLabs lagrar ljud och transkription i 30 dagar, varefter de raderas. Ljud spelas endast in när den personuppgiftsansvarige har valt det.
- Skärmbilder vid fel från integrationsservern: tas aldrig i inloggningssteget, lagras med begränsade behörigheter utan personuppgifter i filnamnet och raderas automatiskt efter 72 timmar.
- Åtskillnad mellan test och produktion: testdata skapas aldrig med verkliga identitetsuppgifter.
- Regelbunden testning: säkerhetsåtgärderna ses över minst en gång per år och vid väsentliga ändringar i systemet eller hos underbiträdena; översynen dokumenteras.

Åtgärderna är de faktiskt vidtagna. Personuppgiftsbiträdet är inte ISO 27001-certifierat, har ingen SOC 2-rapport och har inte låtit genomföra något externt säkerhetstest av tredje part. Detta redovisas öppet så att den personuppgiftsansvarige kan bedöma om ytterligare åtgärder ska avtalas, jfr klausul

6.4.

C.3. Bistånd till den personuppgiftsansvarige

Personuppgiftsbiträdet ska så långt som möjligt – inom den omfattning och utsträckning som anges nedan – bistå den personuppgiftsansvarige i enlighet med klausulerna 9.1 och 9.2 genom att vidta följande tekniska och organisatoriska åtgärder:

- De registrerades rättigheter (artiklarna 15–22): personuppgiftsbiträdet tar fram och lämnar ut de uppgifter som har behandlats om en registrerad (samtal, bokningar och meddelanden) och raderar eller rättar dem enligt den personuppgiftsansvariges instruktioner. Begäranden skickas till legal@svarflow.dk och besvaras senast 10 arbetsdagar efter mottagandet, så att den personuppgiftsansvarige kan hålla sin egen tidsfrist på en månad.
- Säkerhet i samband med behandlingen (artikel 32): genom att upprätthålla åtgärderna i C.2 och informera om dem på begäran.
- Personuppgiftsincidenter (artiklarna 33–34): genom att underrätta den personuppgiftsansvarige inom tidsfristen i klausul 10.2 och ta fram uppgifterna i klausul 10.3: incidentens art, tidpunkt och tidpunkt för upptäckt, de berörda typerna av uppgifter och det ungefärliga antalet berörda registrerade, de sannolika konsekvenserna, de åtgärder som personuppgiftsbiträdet har vidtagit samt personuppgiftsbiträdets rekommendation om anmälan och information. Underrättelsen skickas per e-post till den personuppgiftsansvariges kontaktperson och följs upp i takt med att personuppgiftsbiträdet vet mer.
- Konsekvensbedömning och förhandssamråd (artiklarna 35–36): personuppgiftsbiträdet ställer denna bilaga, förteckningen över underbiträden, överföringsbedömningen och annan nödvändig dokumentation till förfogande.

C.4. Lagringstid/rutin för radering

Uppgifter	Lagring och radering
Personuppgifter i en bokning (orderkön)	Rensas automatiskt när ordern har genomförts
Väntekort (bokning som väntar på bekräftelse från den som ringer)	Upphör att gälla efter 24 timmar utan bekräftelse; rensas automatiskt senast efter 7 dagar
Transkription och sammanfattning	Den personuppgiftsansvariges val: 30, 90 (standard) eller 180 dagar
Ljudinspelning (endast vid ”Spara ljud från samtalen” – den personuppgiftsansvariges val, standard av)	Den personuppgiftsansvariges val: 30, 90 (standard) eller 180 dagar
Ljud och transkription hos ElevenLabs (underbiträde)	Raderas automatiskt efter 30 dagar
Meddelanden till den personuppgiftsansvarige	Så länge abonnemanget löper; raderas vid upphörande enligt nedan
Vid avtalets upphörande	Alla personuppgifter raderas eller återlämnas enligt den personuppgiftsansvariges val inom 90 dagar, varefter personuppgiftsbiträdet bekräftar raderingen skriftligen

Tidsfristerna för orderkön, väntekort, transkription, sammanfattning och ljudinspelning upprätthålls automatiskt av systemet: ett dagligt jobb rensar bort personuppgifterna ur samtalet, raderar ljudfilen och lämnar endast kvar det som driften behöver (samtals-id, längd och utfall). Den

personuppgiftsansvarige väljer själv tidsfristen – 30, 90 eller 180 dagar – i Svarflows administrationsgränssnitt; väljs en kortare tidsfrist rensas äldre samtal vid nästa nattliga körning. Radering vid avtalets upphörande utförs av personuppgiftsbiträdet enligt den personuppgiftsansvariges val, jfr klausul 11.1.

När tjänsten för behandling av personuppgifter upphör ska personuppgiftsbiträdet antingen radera eller återlämna personuppgifterna i enlighet med klausul 11.1, såvida inte den personuppgiftsansvarige – efter undertecknandet av dessa Klausuler – har ändrat den personuppgiftsansvariges ursprungliga val. Sådana ändringar ska vara dokumenterade och bevaras skriftligen, inbegripet elektroniskt, i anslutning till Klausulerna.

C.5. Plats för behandling

Behandling av de personuppgifter som omfattas av Klausulerna får inte utan den personuppgiftsansvariges föregående skriftliga godkännande ske på andra platser än följande:

- Frankfurt, Tyskland (EU): Svarflows egen programvara (Vercel, region fra1) och databasen med filer och ljudinspelningar (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Tyskland (EU): Svarflows integrationsserver (Hetzner) och hostingen av SMS-utskicken (GatewayAPI).
- Danmark: utgående e-post (Simply.com).
- USA: telefoni (Telnyx), tal till text, röst och samtals-AI (ElevenLabs) samt språkmodell och analys av samtal (Anthropic).
- Singapore: Supabases avtalspart; själva databasen finns i Frankfurt.

C.6. Instruktioner avseende överföring av personuppgifter till tredjeländer

Den personuppgiftsansvarige instruerar personuppgiftsbiträdet att överföra personuppgifter till de underbiträden i USA och Singapore som framgår av bilaga B, på den grund för överföring som anges för vart och ett av dem: EU-kommissionens standardavtalsklausuler (genomförandebeslut (EU) 2021/914, artikel 46.2 c i dataskyddsförordningen), som ingår i varje leverantörs personuppgiftsbiträdesavtal. Där leverantören dessutom är certifierad enligt ramen för dataskydd mellan EU och USA (EU-U.S. Data Privacy Framework) grundas överföringen även på EU-kommissionens beslut om adekvat skyddsnivå av den 10 juli 2023 (artikel 45); standardavtalsklausulerna gäller oavsett.

Överföringen är nödvändig för att tillhandahålla Tjänsten: samtalet måste behandlas i klartext för att Nora ska kunna förstå och svara, och inga uppgifter tas bort före överföringen. Personuppgiftsbiträdet har bedömt överföringarna (överföringsbedömning) och ställer bedömningen till den personuppgiftsansvariges förfogande på begäran. Personuppgiftsbiträdet ser över grunden för överföring om beslutet om adekvat skyddsnivå upphävs eller tillfälligt upphävs, och underrättar den personuppgiftsansvarige om detta ändrar grunden för ett underbiträde.

Om den personuppgiftsansvarige inte i dessa Klausuler eller senare ger dokumenterade instruktioner avseende överföring av personuppgifter till ett tredjeland har personuppgiftsbiträdet inte rätt att inom ramen för dessa Klausuler utföra sådana överföringar.

C.7. Förfaranden för den personuppgiftsansvariges granskningar, inbegripet inspektioner, av behandlingen av personuppgifter som har anförtrotts personuppgiftsbiträdet

Den personuppgiftsansvarige eller en företrädare för den personuppgiftsansvarige kan en gång per år – och därutöver om en personuppgiftsincident har inträffat eller en tillsynsmyndighet kräver det – genomföra en granskning, inbegripet inspektion, av personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter. Granskningen aviseras skriftligen med minst 30 dagars varsel, såvida den inte föranleds av en incident. Personuppgiftsbiträdet ställer den nödvändiga dokumentationen till

förfogande: denna bilaga, förteckningen över underbiträden och deras personuppgiftsbiträdesavtal (jfr klausul 7.5), beskrivningen av de tekniska och organisatoriska åtgärderna i C.2, överföringsbedömningen, rutinen för personuppgiftsincidenter och registret över behandling.

Personuppgiftsbiträdet inhämtar inte granskningsrapporter från oberoende tredje part (t.ex. ISAE 3000). Den personuppgiftsansvariges eventuella kostnader i samband med en granskning bärs av den personuppgiftsansvarige själv. Personuppgiftsbiträdet är dock skyldigt att avsätta de resurser (huvudsakligen den tid) som krävs för att den personuppgiftsansvarige ska kunna genomföra sin granskning. På grundval av resultaten har den personuppgiftsansvarige rätt att begära att ytterligare åtgärder vidtas för att säkerställa efterlevnaden av dataskyddsförordningen och dessa Klausuler.

C.8. Förfaranden för granskningar, inbegripet inspektioner, av behandling av personuppgifter som har anförtrotts underbiträden

Underbiträdena dokumenterar sin säkerhet genom oberoende granskningsrapporter och certifieringar (t.ex. SOC 2, ISO 27001 eller ISAE 3000). Personuppgiftsbiträdet inhämtar och går igenom dem minst en gång per år och under alla omständigheter om ett underbiträde väsentligt ändrar sin behandling eller drabbas av en incident. Dokumentationen ställs till den personuppgiftsansvariges förfogande på begäran. Personuppgiftsbiträdet genomför inga fysiska inspektioner hos underbiträdena. På grundval av resultaten har den personuppgiftsansvarige rätt att begära att ytterligare åtgärder vidtas, och den personuppgiftsansvarige kan invända mot ett underbiträde enligt bilaga B.2.

Bilaga D — Parternas reglering av andra förhållanden

Parternas avtal om skadeståndsansvar följer abonnemangsavtalet om Tjänsten, i den mån det inte direkt eller indirekt strider mot Klausulerna eller inskränker de registrerades rättigheter, jfr klausul 13.1. Utöver detta har parterna inte avtalat några särskilda bestämmelser.

Dokumentet bygger på Datatilsynets standardavtalsklausuler (januari 2020), som Europeiska dataskyddsstyrelsen har yttrat sig över (yttrande 14/2019). Klausulerna 2–15 är standardavtalets text med parternas val ifyllda; bilagorna A–D är Svarflows. Vid bristande överensstämmelse mellan en översättning och den danska texten gäller den danska.