

Databehandleraftale (DPA)

mellem

[Kundens virksomhed]

CVR: []

Den dataansvarlige

og

Petsen AI

CVR: 45746224

Databehandleren

1. Formål

Denne databehandleraftale ("Aftalen") regulerer Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af Den dataansvarlige i forbindelse med levering af en AI-baseret chat- og supportløsning.

Databehandleren må **udelukkende behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra Den dataansvarlige** og må **ikke behandle personoplysninger til egne formål**, herunder – men ikke begrænset til – analyse, statistik, produktudvikling eller træning af AI-modeller, medmindre dette er særskilt og skriftligt aftalt med Den dataansvarlige.

2. Kategorier af personoplysninger og registrerede

2.1 Kategorier af personoplysninger

Databehandleren kan behandle følgende typer personoplysninger, afhængigt af brugerens input:

- Almindelige personoplysninger
(fx navn, e-mailadresse, telefonnummer, virksomhedsoplysninger)
- Særlige kategorier af personoplysninger (jf. GDPR art. 9), **kun hvis brugeren selv indtaster dem**, herunder eksempelvis:
 - Helbredsoplysninger
 - CPR-nummer
 - Økonomiske oplysninger

Databehandleren har implementeret tekniske og organisatoriske foranstaltninger med henblik på at **minimere, detektere og maskere følsomme oplysninger**, herunder automatiserede privacy-flows.

2.2 Kategorier af registrerede

Behandlingen kan omfatte personoplysninger vedrørende følgende registrerede:

- Den dataansvarliges kunder
 - Brugere af Den dataansvarliges hjemmeside eller digitale tjenester
 - Eventuelle patienter, klienter eller medlemmer (afhængigt af Den dataansvarliges forretning)
-

3. Behandlingens karakter og formål

Behandlingen består af:

- Modtagelse og besvarelse af beskeder via chat
- Midlertidig behandling af tekstinput
- Logning og overvågning af samtaler til kvalitets-, dokumentations- og fejlsøgningsformål

Formålet med behandlingen er at levere kundesupport og information assistance via AI på vegne af Den dataansvarlige.

4. Systemer anvendt af Databehandleren

Databehandleren anvender følgende systemer som led i behandlingen:

- **Flowise** – AI-agentmotor og logik
- **Langfuse** – overvågning, logging og kvalitetsanalyse
- **n8n** – automatisering og privacy-/GDPR-filtrering

Systemerne anvendes udelukkende som tekniske værktøjer og ændrer ikke Databehandlerens rolle eller ansvar som databehandler.

5. Underdatabehandlere

Databehandleren benytter følgende underdatabehandler:

- **Consortio IT (Danmark / EU)**
Hosting, serverdrift, netværk, backup og sikkerhed

Databehandleren sikrer, at der er indgået en gyldig databehandleraftale med underdatabehandleren.

Databehandleren skal informere Den dataansvarlige om planlagte ændringer eller tilføjelser til underdatabehandlere med minimum **30 dages varsel**, således at Den dataansvarlige har mulighed for at gøre **indsigelse** mod ændringen.

6. Dataplacering og overførsel

Alle personoplysninger behandles og opbevares udelukkende på servere placeret i EU/EØS.

Der sker **ingen overførsel af personoplysninger til tredjelande** uden for EU/EØS.

7. Sikkerhedsforanstaltninger (TOMS)

Databehandleren har implementeret passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger i overensstemmelse med GDPR art. 32 og en risikobaseret tilgang, herunder:

- Kryptering af data i transit (TLS)
- Adgangsbegrænsning til administrative systemer
- Logning og overvågning
- Adskillelse mellem kunder (clientId-baseret routing)
- Automatiseret maskering af følsomme oplysninger via privacy-flows

8. Databehandlerens forpligtelser

Databehandleren forpligter sig til at:

- Behandle personoplysninger udelukkende efter instruks fra Den dataansvarlige
- Sikre, at personer med adgang til personoplysninger er underlagt fortrolighed
- Bistå Den dataansvarlige ved håndtering af registreredes rettigheder, herunder anmodninger om indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning og dataportabilitet, uden unødigt forsinkelse
- Bistå Den dataansvarlige med overholdelse af GDPR art. 32-36, hvor relevant

9. Brud på persondatasikkerheden

Databehandleren skal **uden unødigt forsinkelse og senest 24 timer** efter at være blevet opmærksom på et brud på persondatasikkerheden underrette Den dataansvarlige og stille alle relevante oplysninger til rådighed, således at Den dataansvarlige kan overholde sine forpligtelser i henhold til GDPR art. 33 og 34.

10. Sletning og ophør

Ved aftalens ophør skal Databehandleren efter Den dataansvarliges valg enten:

- slette alle personoplysninger, eller
- returnere personoplysningerne og derefter slette alle eksisterende kopier

Sletning skal ske **senest 30 dage** efter aftalens ophør og kunne dokumenteres efter anmodning.

11. Audit og dokumentation

Den dataansvarlige har ret til, med rimeligt varsel, selv eller via en uafhængig tredjepart at føre audit af Databehandlerens overholdelse af denne aftale. Databehandleren forpligter sig til at stille relevant dokumentation til rådighed.

12. Varighed og ikrafttræden

Aftalen gælder så længe Databehandleren leverer tjenesten til Den dataansvarlige og ophører ved samarbejdets afslutning.

Aftalen træder i kraft ved underskrift.

For Den dataansvarlige

Navn: _____

Dato: _____

Underskrift: _____

For Petsen AI

Navn: _____

Dato: _____

Underskrift: _____