

Informationssäkerhet och dataskydd

Var uppgifterna lagras, vem som kommer åt dem, vilka leverantörer som anlitas och vad som händer om något går fel. Skrivet för att kunna läsas av den som ska fatta beslutet och granskas av den som ska kontrollera det.

Var lagras personuppgifter och vem har tillgång till dem?

Hur skyddas uppgifterna och vilka underleverantörer används?

Vad används informationen till? Lämnar den EU/EES?

Avsnitt 1

De tre frågorna, kort besvarade

Var lagras personuppgifter och vem har tillgång till dem?

I en databas hos Supabase i **Stockholm**. Databasen är inte åtkomlig från internet. Den nås bara av vår egen applikation. Du som hantverkare ser ditt företags uppgifter och ingen annans. Hos oss har två namngivna personer teknisk behörighet. Öppnar någon av dem ett kundföretags vy skrivs det till en logg.

Hur skyddas uppgifterna och vilka underleverantörer används?

Uppgifterna är krypterade både när de skickas och när de lagras. Inloggning sker med engångskod till mobilen, så det finns ingen lösenordsdatabas att läcka. **Sju underleverantörer** anlitas och samtliga står namngivna i biträdesavtalet. Se avsnitt 5.

Vad används informationen till? Lämnar den EU/EES?

Till att driva din hemsida, ringa upp den som inte fått svar, föra SMS-konversationen vidare och skicka det du godkänt. **Ingen AI och ingen språkmodell används någonstans i tjänsten. Dina kunders uppgifter lagras inom EU.** Ett steg passerar servrar utanför EU: pushnotisen till din telefon. Innehållet i den är krypterat så att den som transporterar den inte kan läsa det. Dina *egna* uppgifter för betalning och avtalssignering behandlas delvis utanför EU. Allt står utskrivet i avsnitt 5.

Avsnitt 2

Vem ansvarar för vad

Rollfördelningen avgör vem som svarar när en av dina kunder hör av sig och frågar vad ni har sparat om henne. Den är densamma i det här dokumentet, i kundavtalets bilaga 1 och i integritetspolicyn på din hemsida.

En sak värd att säga rakt ut: **Säljmaskinen är namnet på tjänsten, inte ett eget bolag.** Avtalet tecknas med Tayu AB, som driver den. Det är alltså Tayu AB som är part och som ansvarar för allt som står här.

PART	ROLL	INNEBÖRD
Ditt företag	Personuppgiftsansvarig	Det är dina kunder och din verksamhet. Du bestämmer varför och hur uppgifterna behandlas och det är till dig en kund vänder sig med sina frågor.
Tayu AB leverantör av Säljmaskinen	Personuppgiftsbiträde	Vi behandlar uppgifterna enbart på din dokumenterade instruktion och för att kunna leverera tjänsten. Vi använder dem aldrig för egen räkning.
Underleverantörer	Underbiträden	Namngivna i avsnitt 5. Vi ansvarar för att de följer samma regler och du underrättas innan någon byts eller läggs till.

Om en koncern ansluter flera bolag

Varje bolag är en egen enhet i systemet med egna uppgifter, eget telefonnummer och egen behörighetslista. **Ett bolag kan inte se ett annat bolags kunder**, inte heller inom samma koncern. Behörigheten härleds ur databasen vid varje anrop, inte ur vad webbläsaren påstår.

Varje bolag är personuppgiftsansvarigt för sina egna kunder. Vill koncernen i stället lägga ansvaret centralt går det att avtala om, men det är ett aktivt val som ska skrivas in, inte något som uppstår av att bolagen delar leverantör.

Avsnitt 3

Vilka uppgifter som behandlas

Två grupper av personer förekommer: **dina kunder**, alltså de som ringer eller skriver till dig och **du och din personal** som använder portalen.

Om dina kunder

UPPGIFT	NÄR DEN UPPSTÅR
Telefonnummer och tidpunkt	När någon ringer utan att få svar
Namn, telefon, meddelande och vilken sida förfrågan kom från. E-post om hon fyller i det	När någon skickar formuläret på hemsidan
Namn, telefon och frågan	När någon skriver i chatten
Hela SMS-konversationen, åt båda håll	Löpande, när ni skriver med varandra
Tjänst, tidsram och ort	Om hon fyller i uppföljningsformuläret
Adress, fastighetsbeteckning, fabrikat, modell, önskad tid och svaren på dina egna frågor. Aldrig personnummer	Om du ber henne om uppgifter inför ett jobb
Att hon klickat vidare för att lämna ett omdöme	I omdömesflödet
Samtycke till utskick: grunden, vem som intygade den och när	När samtycke ges eller återkallas
IP-adress, enbart som spärr mot robotar	Vid formulär. Raderas inom ett dygn

Om dig och din personal

Namn, mobilnummer, e-post och tidpunkt för senaste inloggning. Vid avtalstecknande även organisationsnummer och uppgifter från BankID-signeringen. Inloggningskoder lagras aldrig i klartext och raderas inom ett dygn.

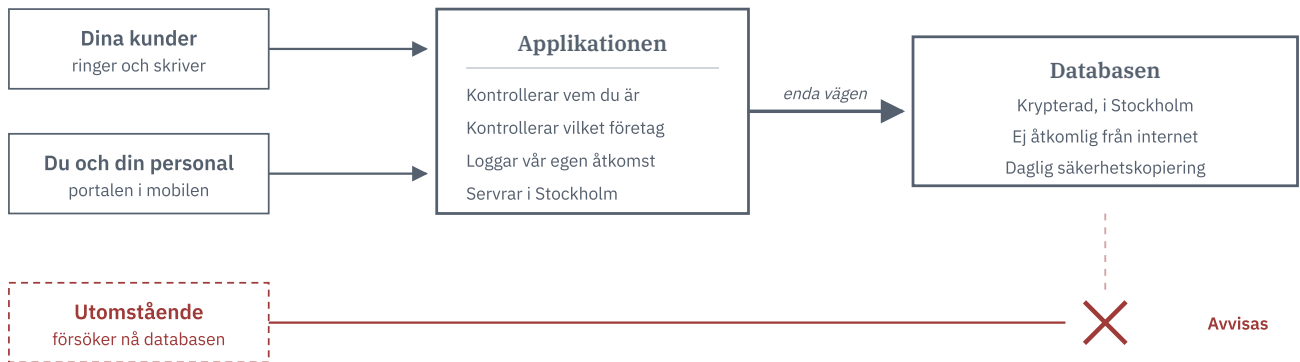
VAD VI INTE GÖR

Hemsidan sätter **inga kakor** och mäter inga besök. Det finns inga spårningspixlar från Google, Meta eller någon annan. Numret slås inte upp mot något nummerregister. Står ett namn i ett SMS är det för att personen själv uppgett det. Uppgifter säljs aldrig vidare och lämnas aldrig ut för någon annans marknadsföring.

Avsnitt 4

Var uppgifterna ligger och vem som når dem

Systemet är byggt så att databasen inte går att nå utifrån. Det är den viktigaste enskilda skyddsåtgärden och den som ofta saknas i liknande tjänster: många system exponerar databasen direkt mot webben och förlitar sig på att en regeluppsättning håller. Säljmaskinen gör inte det.



Det finns en enda väg fram till uppgifterna: genom applikationen, som prövar behörigheten vid varje anrop. Ett direkt anrop mot databasen utifrån avvisas innan någon regel ens hinner läsas.

Vem som har åtkomst

VEM	SER
Du och de du bjuder in	Ditt företags uppgifter. Ingen annans.
Två namngivna personer hos leverantören	Kan öppna ett kundföretags vy för att felsöka. Det loggas: vem, vilket företag och vilket dygn. Loggen skrivs en gång per person, företag och dygn, så att den går att läsa i efterhand.
Underleverantörerna	Endast det deras tjänst kräver, enligt avsnitt 5.
Övriga	Ingenting. Databasen svarar inte utanför applikationen.

Så skyddas uppgifterna i praktiken

- **Krypterat i transit och i vila.** All trafik går över TLS och lagringen är krypterad hos leverantören.
- **Ingen lösenordsdatabas.** Inloggning sker med en engångskod via SMS till ditt eget mobilnummer. Koden gäller i tio minuter, lagras hashad och spärras efter fem felförsök.
- **Inloggningsrutan avslöjar ingenting.** Den svarar likadant oavsett om numret finns i systemet, så den går inte att använda för att kartlägga vilka som är kunder.
- **Behörigheten härleds ur databasen** vid varje anrop, aldrig ur vad webbläsaren skickar med.
- **Öppna formulär är spärrade mot missbruk**, både per avsändare och per företag.
- **Samtliga inloggningar kan spärras omedelbart** vid misstanke om att något inte står rätt till.

Underleverantörer och överföring utanför EU

Listan nedan omfattar samtliga leverantörer som behandlar uppgifter i tjänsten och kommer ur samma källa som biträdesavtalet och integritetspolicyn på din hemsida, så de tre kan inte säga olika saker. Läggs en leverantör till underrättas du innan det sker och du har rätt att invända.

Utöver dessa driftas e-postadressen du når vår support på av **Loopia**, ett svenskt bolag. Skickar du uppgifter om en av dina kunder i ett mejl till oss passerar de även dem. Vill du undvika det, ring i stället.

LEVERANTÖR	GÖR VAD	VAR	GÄLLER
Supabase	Databasen där uppgifterna lagras	Stockholm, Sverige	Dina kunder
Vercel	Serverna som kör hemsidan och portalen	Stockholm, Sverige	Dina kunder
46elks	Telefoni och SMS	Inom EU	Dina kunder
Apple och Google	Levererar notisen till din telefon	Utanför EU/EES	Dina kunder
Microsoft Azure Speech	Läser upp din hälsningsfras med syntetisk röst	Sverige	Ditt företag
Stripe	Betalning av abonnemanget	EU och USA	Ditt företag
Zigned	Signering av avtalet med BankID	Sverige, överföring utanför EU/EES tillåten	Ditt företag

Vad som gäller rättsligt mot varje leverantör

En lista över leverantörer säger ingenting i sig. Det som betyder något är att det finns ett dataskyddsavtal som binder dem. Så här ser det ut:

Supabase	Biträdesavtalet är en del av användarvillkoren och blir bindande automatiskt när tjänsten tas i bruk. Standardavtalsklausulerna räknas som undertecknade i samma stund.
Vercel	Biträdesavtalet blir bindande genom huvudavtalet, utan separat underskrift. Gäller Pro- och Enterprise-konton. Vårt är ett Pro-konto.
Stripe	Biträdesavtalet ingår i tjänsteavtalet och gäller alla användare automatiskt.
Microsoft	Dataskyddstillägget följer med produktvillkoren när tjänsten abonneras.
46elks	Här finns inget separat biträdesavtal och det är avsiktligt: som teleoperatör lyder de under lagen om elektronisk kommunikation och Post- och telestyrelsens regler och anger själva att dessa ersätter ett eget dataskyddsavtal. Deras allmänna villkor gäller ändå automatiskt och innehåller ett åtagande att bistå i dataskyddsfrågor.
Zigned	Biträdesavtal finns publicerat hos dem. Exakt hur det blir bindande framgår inte av texten och det är något vi bekräftar med dem.
Apple och Google	Ingen behandling på vår instruktion utöver att transportera ett krypterat meddelande de inte kan läsa.

Dina kunders uppgifter stannar inom EU

Databasen och serverna står i Stockholm. Samtal och SMS förmedlas av en svensk operatör som anger att uppgifterna stannar inom EU. Ett steg går utanför och det förtjänar en förklaring.

NOTISEN TILL DIN TELEFON

När en kund hör av sig får du en notis. Den levereras av Apple eller Google beroende på vilken telefon du har och deras servrar ligger utanför EU. Notisen kan innehålla kundens förnamn och början av meddelandet.

Innehållet krypteras innan det lämnar oss, med nycklar som bara din telefon och vi har. Apple och Google transporterar alltså något de inte kan läsa. De ser däremot *att* ett meddelande skickats och till vilken enhet.

Vill du undvika steget helt kan notiser stängas av. Du får då ett SMS i stället, vilket aldrig lämnar EU.

Dina egna uppgifter: två undantag till

De här två rör aldrig dina kunder. De gäller ditt företags betalning och din egen avtalssignering och vi skriver ut dem eftersom du ska veta om dem.

BETALNING OCH SIGNERING

Stripe behandlar betalningsuppgifter i både EU och USA och erbjuder ingen möjlighet att välja enbart EU. Överföringen sker med stöd av EU-kommissionens standardavtalsklausuler och EU-U.S. Data Privacy Framework.

Zigned är ett svenskt bolag, men deras egna villkor tillåter att uppgifter överförs utanför EU/EES, även där med standardavtalsklausuler som skydd.

Vi kan inte utesluta de här överföringarna utan att byta leverantör för betalning respektive BankID-signering. Behöver din verksamhet det, säg till så tar vi den diskussionen.

VAD OPERATÖREN SPARAR I EGEN REGI

Den som förmedlar samtal och SMS sparar trafikuppgifter enligt de regler som gäller för teleoperatörer: vilka nummer som talat med varandra och när, dock inte innehållet. Det är en behandling operatören ansvarar för själv och som vi inte styr över. Den gäller alla telefonitjänster, inte bara den här.

Avsnitt 6

Vad informationen används till

Uppgifterna används för att leverera tjänsten och för ingenting annat: driva din hemsida, ringa upp den som inte fått svar, föra SMS-konversationen vidare, fråga efter omdömen och skicka de utskick du godkänt.

Statistik

Portalen räknar vad som hänt hos *ditt* företag: antal missade samtal, hur många som svarat, hur många jobb som blev av. Ingen sammanställning görs över företagsgränser och ingen data delas mellan hantverkare. Statistiken är räkning av dina egna händelser, inte en analys av personer.

OM AI

Ingen AI och ingen språkmodell används någonstans i tjänsten. Chatten på hemsidan svarar genom att matcha frågan mot dina egna texter. Den gissar aldrig och hittar aldrig på ett pris. Ingen profilering sker, inget automatiserat beslutsfattande i dataskyddsförordningens mening förekommer och inga uppgifter om dig eller dina kunder används för att träna någon modell, varken vår egen eller någon leverantörs.

Den enda maskinella språkbehandlingen är den syntetiska rösten som läser upp din hälsningsfras. Den behandlar din egen text, aldrig något en kund sagt eller skrivit.

Marknadsföring kräver en grund som går att visa

Ett missat samtal ger ingen rätt att skicka erbjudanden. Systemet tillåter utskick endast till den som kryssat i rutan själv, eller som är befintlig kund där erbjudandet liknar det hon köpt. Grunden, vem som intygade den och när sparas som bevis. Kontrollen sker i det ögonblick utskicket ska gå ut, inte när det planerades. Svarar någon **STOP** upphör utskicken omedelbart och det registreras som ett återkallande.

Avsnitt 7

Hur länge uppgifter sparas

Principen är att uppgifter som fyller ett syfte får finnas kvar och att uppgifter som inte gör det försvinner av sig själva. En kundrelation har inget naturligt slutdatum. En kund som anlidade dig i fjol kan höra av sig i år och då ska historiken finnas. Men den som ringde en gång och aldrig blev kund ska inte ligga kvar i evighet.

VAD	HUR LÄNGE
Den som ringt en gång: ingen kontakt kom till stånd, inget namn, inget mer har hänt	Föreslås för rensning efter 90 dagar . Du avgör. Ingenting anonymiseras automatiskt
Den som blev kund , eller gav samtycke	Så länge kundförhållandet pågår, eftersom historiken är en del av din verksamhet
Nummer du märkt som privata. I portalen kan du markera ett nummer så att det aldrig får automatiska SMS. Vidarekopplingen kan inte skilja ett jobbsamtal från ett privatsamtal, så det är den här markeringen som gör att din sambo eller en leverantör som ringer ofta slipper hamna i flödet.	Rörs aldrig av gallringen. Anonymiseras numret slutar markeringen matcha. Skyddet skulle då försvinna
Att någon sagt nej till utskick	Sparas tills vidare. Utan det kan personen hamna i ett nytt utskick av misstag
IP-adress i robotspärren	Ett dygn
Inloggningskoder	Ett dygn. Lagras aldrig i klartext
Vid avslutat avtal	Raderas inom 30 dagar , om inte bokföringslagen kräver längre för betalningsunderlag

Gallringen *anonymiserar* i stället för att radera raden: telefonnumret byts mot ett slumpat värde och texten tas bort. Din statistik över hur många som ringde i mars ändrar sig alltså inte i efterhand, men personen går varken att känna igen eller kontakta. Värdet är slumpat och inte omräknat ur numret. Ett omräknat värde hade gått att räkna baklänges.

När en av dina kunder utövar sina rättigheter

En registrerad har rätt att få veta vad som finns lagrat, få det rättat, få det raderat, invända mot behandlingen och få uppgifterna i ett läsbart format. Hon vänder sig till dig, eftersom det är du som är personuppgiftsansvarig. Vår uppgift är att ge dig verktyget.

SÅ GÅR DET TILL

Registerutdrag. Du hör av dig till oss med kundens telefonnummer. Vi tar fram allt som finns lagrat om henne hos ditt företag: kontaktuppgifter, förfrågningar, hela SMS-historiken, samtal, omdömesförfrågningar och samtyckesloggen. Du får det samlat i ett läsbart format och kan lämna vidare det som det är.

Radering. Samma väg. Uppgifterna anonymiseras då överallt på en gång, i alla register samtidigt och inte ett i taget. Telefonnummer ersätts av ett slumpat värde och texterna tas bort.

Radering sker med avsikt **inte** med en knapp i portalen. Åtgärden går inte att ångra och en knapp som tar bort en kunds historia hör inte hemma bland de knappar man trycker på under en arbetsdag. Den utförs av oss, på din begäran och loggas.

Invändning mot utskick. Kunden kan svara STOP i vilket SMS som helst. Det verkar omedelbart och kräver ingen åtgärd från dig.

Vi bistår dig inom den tid du behöver för att kunna svara inom en månad, vilket är den frist dataskyddsförordningen ger. Skulle en begäran komma direkt till oss hänvisar vi den till dig och underrättar dig samma dag.

Är din kund missnöjd med hur uppgifterna behandlats har hon rätt att klaga hos **Integritetsskyddsmyndigheten**, imy.se.

Om något går fel

Driftavbrott

Tjänsten kontrolleras automatiskt **var tredje timme**, alltså åtta gånger per dygn. Kontrollen går igenom fyra saker, valda för att det är de som faktiskt slutar fungera:

- att det finns pengar kvar hos SMS-leverantören, eftersom både utskick och inloggningar stannar när de tar slut,
- att ditt telefonnummer finns, är aktivt och kopplat rätt, så att missade samtal fångas upp,
- att din hemsida svarar,
- om något SMS inte gått fram det senaste dygnet.

Hittas ett fel går ett larm till oss. Samma fel larmar bara en gång, eftersom ett system som skickar för mycket slutar läsas. Men **förvärras läget larmar det på nytt**. Utöver den här kontrollen finns särskilda larm för två fel som visat sig kosta mest: en vidarekoppling som hamnat fel och en utskickskö som fastnat.

Det viktigaste flödet har dessutom ett skyddsnät. Notisen om en förfrågan skickas i första hand som en pushnotis och **kvitteras den inte av din telefon går ett SMS ut i stället**. En förfrågan ska inte kunna försvinna för att en notis inte kom fram.

Om data skulle gå förlorad

Databasen säkerhetskopieras **dagligen** och de senaste sju dygnens kopior går att återställa. Återställning till en godtycklig tidpunkt däremellan är en tilläggstjänst som i dag inte är påslagen. Det är värt att veta, eftersom det avgör hur mycket arbete som i värsta fall kan gå förlorat.

Utöver kopiorna finns hela systemets struktur beskriven i versionshanterad kod, vilket betyder att databasen går att bygga upp från grunden och inte bara återställas ur en kopia.

Det är inte ett teoretiskt påstående. Databasen byggdes senast om från grunden ur den koden den **1 september 2026**, när den flyttades till ett eget projekt. Strukturen jämfördes då mot den gamla databasen, kolumn för kolumn och tabell för tabell, innan en enda rad data fördes över. Datan kontrollerades därefter två gånger: antal rader per tabell och därefter rad för rad på de delar där ett tyst bortfall hade kostat mest.

Om uppgifter skulle läcka

STEG	VAD SOM SKER
Upptäckt	Åtkomsten spärras och omfattningen fastställs.
Inom 72 timmar	Du underrättas om vad som hänt, vilka uppgifter som berörts och vad vi gör åt det. Det följer av biträdesavtalet och av dataskyddsförordningen.
Din anmälan	Som personuppgiftsansvarig är det du som anmäler till Integritetsskyddsmyndigheten. Vi lämnar det underlag du behöver.
Efteråt	Orsaken åtgärdas och du får veta vad som ändrats.

Om du säger upp avtalet

Du kan när som helst begära ut dina uppgifter i ett läsbart format. Dina kunders uppgifter raderas inom 30 dagar efter avtalets slut, om ni inte kommer överens om annat.

Avsnitt 10

Sammanfattning

FRÅGA	SVAR
Var lagras uppgifterna?	Stockholm, Sverige
Går databasen att nå från internet?	Nej
Kan ett företag se ett annats kunder?	Nej
Loggas det när leverantören tittar?	Ja
Används AI eller språkmodeller?	Nej
Används uppgifterna för att träna modeller?	Nej
Sätts kakor eller mäts besök?	Nej
Säljs uppgifter vidare?	Nej
Lagras dina kunders uppgifter utanför EU/EES?	Nej. Notisleverans passerar gränsen, krypterad
Behandlas dina <i>egna</i> uppgifter utanför EU/EES?	Ja, betalning och signering. Se avsnitt 5
Finns personuppgiftsbiträdesavtal?	Ja, som bilaga 1 i kundavtalet
Går registerutdrag och radering att göra?	Ja, vi utför dem på din begäran
Hur snabbt underrättas du vid en incident?	Inom 72 timmar

Har du frågor som inte besvaras här, eller vill se biträdesavtalet i sin helhet innan du tecknar, hör av dig till **support@saljmaskinen.se**. Vi svarar hellre på en fråga för mycket än en för lite.

Tayu AB, org.nr 559537-1583, Poststugan 444, 211 65 Malmö. Dokumentversion 2026-09-04. Ändras tjänsten på ett sätt som påverkar innehållet här uppdateras dokumentet och du underrättas om ändringen.