

Information nach Art. 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) für die Nutzung des KI-ChatBots „merlin_schreibt“ und des KI-Telefonassistenten „merlin_spricht“

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie gemäß der ab dem 25. Mai 2018 geltenden Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns sowie über die Ihnen zustehenden Rechte.

Diese Hinweise werden, soweit erforderlich, aktualisiert und auf der Homepage der *Verbandsgemeinde Daun* veröffentlicht. Dort finden Sie auch die Datenschutzhinweise für Besucher unserer Homepage.

1. Verantwortlicher (Art. 13 Abs. 1 lit. a DS-GVO)

- Verbandsgemeinde Daun, vertreten durch Herrn Thomas Scheppe
- Leopoldstraße 29, 54550 Daun
- Telefon: 06592 939-0
- E-Mail-Adresse: info@daun.de

2. Beauftragte/r für den Datenschutz (Art. 13 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Maria Osiewacz
- Leopoldstraße 29, 54550 Daun
- E-Mail-Adresse: datenschutz@vgv-daun.de

3. Zwecke und Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 13 Abs. 1 lit. c DS-GVO)

Wir verarbeiten personenbezogene Daten zum Zweck:

- Der automatisierten Entgegennahme eingehender Anrufe in der Telefonzentrale, zur Erkennung und Vorqualifizierung des Anliegens, Weiterleitung an die zuständige Organisationseinheit, Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit sowie Nutzung dienstlicher Mitarbeiterstammdaten zur Kontaktvermittlung und Routinglogik, Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO, sofern die Verarbeitung der Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben dient; ggf. Art. 6 Abs. 1 lit. b/f DSGVO, soweit vertragliche bzw. berechnete Interessen betroffen sind;
- Der Bereitstellung einer strukturierten Gesprächsdokumentation durch Transkription nach vorab erteilter Einwilligung, Rechtsgrundlage ist hier Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO
- Der automatisierten Beantwortung allgemeiner Anfragen über die Homepage, Unterstützung der digitalen Bürgerkommunikation, strukturierte Erfassung und Vorqualifizierung von Anliegen, Bereitstellung von Informationen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Verwaltungsleistungen und Kontaktwegen, Weiterleitung oder Vorbereitung der Weiterleitung an zuständige Organisationseinheiten, Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO, sofern die Verarbeitung der Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben dient; ggf. Art. 6 Abs. 1 lit. b/f DSGVO, soweit vertragliche bzw. berechnete Interessen betroffen sind;
- der vorübergehenden Speicherung von Chatverläufen zur Bearbeitung konkreter Anfragen, Qualitätssicherung, Fehleranalyse und Missbrauchsabwehr, soweit hierfür eine belastbare Rechtsgrundlage besteht und die Verarbeitung auf das Erforderliche beschränkt wird.
- der Bereitstellung, dem Betrieb und Support der Softwarelösungen (merlin_schreibt, merlin_spricht) durch den Anbieter und seine Unterauftragsverarbeiter; Rechtsgrundlage ist hier Art. 6 Abs. 1 lit. b/f oder Einwilligung, soweit erforderlich).

Hinweis zu Einwilligungen:

Eine Speicherung von Audiodateien oder Transkripten erfolgt ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Einwilligung (Opt-In) der anrufenden Person. Ohne Einwilligung ist jede Form der dauerhaften Aufzeichnung ausgeschlossen.

Hinweis zum Widerruf von Einwilligungen:

Haben Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zugestimmt, können Sie diese Einwilligung bei Bedarf jederzeit widerrufen. Dies gilt jedoch nur für die Zukunft. Die bis zum Widerruf erfolgte Verarbeitung bleibt also rechtmäßig. Von diesen Fällen abgesehen beruht die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die *Verbandsgemeinde Daun* aber nicht auf einer Einwilligung, sondern auf gesetzlichen Regelungen, kann also auch gegen den Willen der Betroffenen geschehen. Ein Widerruf der Einwilligung ist daher nur möglich und von Bedeutung, wenn Sie zuvor – z. B. in einem Brief, mündlich, telefonisch oder in einem Formular – um Ihre Einwilligung gebeten worden sind.

4. Kategorien personenbezogener Daten

- Chat (merlin_schreibt): Kontaktdaten des Anrufenden wie Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und sonstige freiwillig eingegebenen Kontaktdaten (diese werden vor der Speicherung automatisiert anonymisiert); Nutzungs- und Kommunikationsdaten: Chatnachrichten/ eingegebene Texte (vor Speicherung automatisiert anonymisiert), Datum und Uhrzeit der Nutzung, Session-ID, Vorgangs-ID, Gesprächsverlauf/ Chatprotokoll, Systemgenerierte Antworttexte, Anliegenkategorie/Routinginformationen; technische Metadaten: IP-Adresse, Browsertyp / Betriebssystem, Gerätedaten, Zeitstempel, Logdaten / Fehlerprotokolle;
- Voice (merlin-spricht): Kontaktdaten des Anrufenden wie Telefonnummer, ggf. Name, E-Mail und sonstige vom Anrufenden im Gespräch mitgeteilten Kontaktdaten; Gesprächs- und Kommunikationsdaten: Datum und Uhrzeit des Anrufs, Gesprächsdauer, während des Gesprächs flüchtig verarbeitete Audiodaten (Arbeitsspeicher), Gesprächsinhalt, Transkription des Gesprächs zur unmittelbaren Beantwortung, Gesprächsnotizen/ Zusammenfassungen/ Routinginformationen, Status der Einwilligung zur Aufzeichnung; Technische Protokoll- und Nutzungsdaten: Verbindungsdaten, Zeitstempel, Systemprotokolle, Protokolle über Zugriffe und Bearbeitungsvorgänge,
- im Einzelfall ggf. besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO, wenn Sie im Gespräch oder im Chat von sich aus sensible Angaben mitteilen. Die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten ist jedoch nicht Zweck des Verfahrens und nicht auf gezielte Erhebung ausgelegt.

5. Empfänger oder Kategorien von Empfängern (Art. 13 Abs. 1 lit. e DS-GVO)

Empfänger der Daten können sein:

- Mitarbeitende der Telefonzentrale
- Interne Webredaktion/ Online-Redaktion
- Zuständige Mitarbeiter der weiterleitungsrelevanten Fachbereiche
- Webhosting-Anbieter der Homepage
- Administratoren der eingesetzten Telefonie-KI-Lösung mit rollenbezogenem Zugriff
- IT-Administration / IT-Support, soweit für Betrieb, Wartung und Störungsbehebung erforderlich
- Datenschutzbeauftragte/r nur anlassbezogen im Rahmen der Aufgabenerfüllung
- der technische Dienstleister/Anbieter (Auftragsverarbeiter) der merlin-Dienste;
- Anbieter der Telefonie-/Cloud-/Hosting-Plattform
- autorisierte Unterauftragsverarbeiter für Hosting, Betrieb, Support, Wartung und Speech-to Text
- Telekommunikationsdienstleister oder E-Mail-Dienstleister, soweit technisch erforderlich

Verträge zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO sind vorhanden und regeln Pflichten, TOM und Löschung nach Vertragsbeendigung.

5. Übermittlung an Drittland (Art. 13 Abs. 1 lit. f DS-GVO)

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union bzw. eines anderen Vertragsstaates des EWR; eine Verarbeitung außerhalb des EWR ist nur zulässig, sofern der Anbieter den Kunden vorab informiert und die Anforderungen der Art. 44 bis 48 DSGVO erfüllt.

Die Infrastruktur wird über Microsoft (Azure) bereitgestellt; das eingesetzte Rechenzentrum befindet sich in Frankreich, innerhalb der EU Data Boundary.

Wir übermitteln Ihre Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums - EWR (Drittländer) nur, soweit dies zur Ausführung des gesetzlichen Verwaltungshandelns erforderlich ist.

6. Dauer der Speicherung (Art. 13 Abs. 2 lit. a DS-GVO)

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nur für die Dauer der Bearbeitung.

6.1 merlin_spricht (Voice):

- (1) Sprachdaten (Audio und Transkription) werden während des Gesprächs ausschließlich flüchtig verarbeitet und nicht persistent gespeichert, sofern keine ausdrückliche Einwilligung der anrufenden Person zur Speicherung vorliegt. Die Verarbeitung erfolgt in diesem Fall ausschließlich zum Zweck der automatisierten Beantwortung der Anfrage im Arbeitsspeicher. Eine dauerhafte Speicherung oder Aufzeichnung findet nicht statt.
- (2) Eine Speicherung von Audiodateien oder Transkripten erfolgt ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Einwilligung (Opt-In) der anrufenden Person. Ohne Einwilligung ist jede Form der dauerhaften Aufzeichnung ausgeschlossen.
- (3) Persistente Sprachdaten (Audio/Transkript) werden bei erteilter Einwilligung maximal 30 Tage gespeichert und anschließend automatisiert gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Nach Vertragsende werden sämtliche gespeicherten Sprachdaten vollständig gelöscht.
- (4) Betroffene können ihre Einwilligung zur Speicherung jederzeit widerrufen. Die Zuordnung gespeicherter Daten erfolgt anhand Telefonnummer und/oder Gesprächszeitpunkt. Der Anbieter von merlin-spricht löscht die betroffenen Datensätze unverzüglich nach Weisung des Verantwortlichen.
- (5) Eine technisch unterstützte Anonymisierung oder Pseudonymisierung vor der Speicherung kann erfolgen, ersetzt jedoch nicht die vorgenannte Einwilligungspflicht gemäß Absatz 2. Auch anonymisierte oder pseudonymisierte Datensätze unterliegen den Löschfristen nach Absatz 3. Nach Vertragsende erlischt der Zugriff des Kunden unverzüglich.

6.2 Merlin schreibt (Chat):

Vor der Speicherung oder Weiterverarbeitung von Chatinhalten wird ein technischer Filterprozess durchlaufen, der personenbezogene Angaben (z. B. Namen, Orte, E-Mail-Adressen, Telefonnummern) automatisiert erkennt und durch neutrale Platzhalter ersetzt. Dadurch ist sichergestellt, dass eine Re-Identifikation der Nutzer/innen nach Speicherung ausgeschlossen ist. Eine Speicherung der Originaleingaben erfolgt nicht. Die Maßnahme ist systemweit verpflichtend und dokumentiert.

1) Nach Beendigung des Hauptvertrags oder auf schriftliche Aufforderung löscht der Anbieter alle personenbezogenen Daten des Kunden, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht.

(2) Während der Vertragslaufzeit werden etwaige personenbezogene Daten, die von Nutzenden in Freitexteingaben gemacht oder durch das System im Rahmen der Antwortverarbeitung erzeugt werden, vor der Speicherung automatisiert anonymisiert. Dabei werden identifizierende Angaben (z. B. Namen, E-Mail-Adressen, Orte) durch Platzhalter ersetzt. Gleichwohl werden auch diese Inhalte nach Vertragsende gemäß Absatz 1 vollständig gelöscht.

7. Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling (Art. 13 Abs. 2 lit. f DS-GVO)

Die eingesetzten KI-Assistenten erzeugen automatisierte Antworten auf Basis generativer Modelle. Die Verarbeitung dient primär der Unterstützung/Automatisierung von Auskunftsprozessen. Es werden keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbarer erheblicher Wirkung ohne menschliches Eingreifen getroffen. Sollte zukünftig eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO beabsichtigt sein, werden Betroffene gesondert, verständlich und rechtzeitig informiert.

8. Betroffenenrechte (Art. 13 Abs. 2 lit. c bis d DS-GVO)

Jede von einer Datenverarbeitung betroffene Person hat nach der Datenschutzgrundverordnung insbesondere folgende Rechte:

- Recht auf **Auskunft** über die zu ihrer Person gespeicherten personenbezogenen Daten und deren Verarbeitung (Art. 15 DS-GVO). In dem Auskunftsantrag sollten das Anliegen präzisiert werden, um das Zusammenstellen der erforderlichen Daten zu erleichtern. Daher sollten in dem Antrag möglichst Angaben zum konkreten Verwaltungsverfahren (z.B. Steuerart und Jahr) und zum Verfahrensabschnitt (z.B. Festsetzung, Zahlungsabwicklung, Vollstreckung) gemacht werden.
- Recht auf **Berichtigung**, soweit sie betreffende Daten unrichtig oder unvollständig sind (Art. 16 DS-GVO).
- Recht auf **Löschung** der zu ihrer Person gespeicherten Daten, soweit eine der Voraussetzungen nach Art. 17 DS-GVO zutrifft. Der Anspruch auf Löschung hängt unter anderem davon ab, ob die betreffenden Daten von der öffentlichen Stelle zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben noch benötigt wird.

Ausnahmen vom Recht auf Löschung bestehen zur Ausübung der Meinungs- und Informationsfreiheit, zur Erfüllung rechtlicher Speicherpflichten, aus Gründen des öffentlichen Interesses im Bereich der öffentlichen Gesundheit, für öffentliche Archivzwecke, wissenschaftliche, historische und statistische Zwecke sowie zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

- Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung**,
 - insbesondere soweit die Richtigkeit der Daten bestritten wird,
 - für die Dauer der Überprüfung der Richtigkeit, wenn die Daten unrechtmäßig verarbeitet werden, die betroffene Person aber statt der Löschung die Einschränkung der Verarbeitung verlangt,

- wenn die betroffene Person die Daten zur Geltendmachung oder Ausübung von Rechtsansprüchen oder zur Verteidigung gegen solche benötigt werden und deshalb nicht gelöscht werden können,
- oder wenn bei einem Widerspruch nach Art. 21 noch nicht feststeht, ob die berechtigten Interessen des Verantwortlichen gegenüber denen der betroffenen Person überwiegen.

Die Einschränkung steht einer Verarbeitung nicht entgegen, soweit an der Verarbeitung ein wichtiges öffentliches Interesse besteht.

- Recht auf **Widerspruch** gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten aus persönlichen Gründen, soweit kein zwingendes öffentliches Interesse an der Verarbeitung besteht das die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegt, oder die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (Art. 21 DS-GVO) dient.

Die verantwortliche Stelle kann dem jedoch nicht nachkommen, wenn an der Verarbeitung ein überwiegendes öffentliches Interesse besteht oder eine Rechtsvorschrift sie zur Verarbeitung verpflichtet (z.B. Durchführung des Besteuerungsverfahrens, Führung des Gewerberegisters).

- **Beschwerderecht (Art. 13 Abs. 1 lit. e DS-GVO)**

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde beim **Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz**, wenn sie der Ansicht ist, dass ihre personenbezogenen Daten rechtswidrig verarbeitet werden:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz, Hintere Bleiche 34,
55116 Mainz,
Tel.-Nr.: 0 61 31 / 208-2449,
Fax: 0 61 31 / 208-2497,
E-Mail: poststelledatenschutz.rlp.de