

Datenverarbeitungsprinzipien für QAWacht und KI-basierte Systeme

Stand: 26.05.2025

Präambel

Diese Datenschutzprinzipien gelten für den Einsatz der Softwarelösung **QAWacht** sowie vergleichbarer, KI-gestützter Systeme, insbesondere für automatisierte Telefonagenten, die von der SoftBCom Berlin GmbH entwickelt oder betrieben werden. Ziel ist die transparente Darstellung der Grundsätze zur Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) sowie zur Einhaltung hoher Sicherheits- und Ethikstandards bei der Nutzung künstlicher Intelligenz.

1. Keine Speicherung von Sprachaufzeichnungen Sprachaufzeichnungen werden nicht gespeichert. Der gesamte Inhalt von Gesprächen wird lokal am Arbeitsplatz des menschlichen Agenten oder auf Servern von QAWacht in Deutschland transkribiert. Sprachdaten verlassen diese Umgebung unter keinen Umständen.

2. Speicherung der Transkripte gemäß DSGVO Die Transkriptionen werden ausschließlich gemäß den Anforderungen der DS-GVO gespeichert und verarbeitet.

3. Nutzung von Cloud-basierten LLMs nur anonymisiert Für die logische Analyse der Transkripte (z. B. Qualitätsbewertung, Antwortgenerierung) dürfen Cloud-basierte Sprachmodelle außerhalb Deutschlands nur nach vollständiger Anonymisierung verwendet werden.

4. Umfassende Anonymisierungspflicht Folgende Daten müssen vor Verarbeitung durch externe KI-Dienste anonymisiert werden:

- Namen und Vornamen
- Telefonnummern
- E-Mail-Adressen
- Kreditkartennummern
- Andere potenziell sensible Daten, wie in separaten projektspezifischen Vereinbarungen definiert.

5. Blockweise Anonymisierung von Nummern Zahlenfolgen (z. B. Kreditkartennummern) werden als Block anonymisiert, nicht durch Einzelzeichenersetzung.

6. Nachweisbare Anonymisierungseffektivität Die Anonymisierung erfolgt mit einer Effektivität von mindestens 95 %.

7. De-Anonymisierung nur lokal zulässig Eine eventuelle Rückführung anonymisierter Inhalte erfolgt ausschließlich auf Servern von QAWacht oder am Arbeitsplatz autorisierter Agenten.

8. Text-to-Speech ausschließlich lokal Die Umwandlung von Texten in Sprache (TTS) erfolgt ausschließlich auf den QAWacht-Servern oder auf lokalen Arbeitsplätzen. Eine cloudbasierte TTS-Nutzung ist ausgeschlossen.

Einbindung in die Auftragsverarbeitung

Diese Prinzipien können Bestandteil des Auftragsvertrages (AVV) zwischen SoftBCom Berlin GmbH und dem jeweiligen Auftraggeber werden. Sie gelten als Anlage [X] zur Ergänzung produktbezogener Vereinbarungen für QAWacht.

Für SoftBCom Berlin GmbH

Ort, Datum:

Berlin 26.05.2025

Unterschrift:



Name: Vladimir Dudchenko

Position: Geschäftsführer

SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin
www.softbcom.com