

## Datenverarbeitungsprinzipien für QAWacht und KI-basierte Systeme

Stand: 24.12.2025

---

### 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 nach der Verarbeitung nicht gespeichert. Der gesamte Inhalt von Gesprächen wird 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, sofern in der unterzeichneten Fassung einer gesonderten Vereinbarung nichts anderes festgelegt ist.

**4. Umfassende Anonymisierungspflicht** Folgende Daten müssen vor Verarbeitung durch externe KI-Dienste anonymisiert werden (sofern in der unterzeichneten Fassung einer gesonderten Vereinbarung nichts anderes festgelegt ist):

- 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 %.

---

**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 24.12.2025*

Unterschrift:

**Name: Vladimir K. Dudchenko****Position: Geschäftsführer****SoftBCom Berlin GmbH**Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin  
www.softbcom.com