

Grundsätze der Datenverarbeitung für AI-gestützte SoftBCom-Services

Inkrafttreten: 21.04.2026

Präambel

Diese Grundsätze gelten für die von der SoftBCom Berlin GmbH bereitgestellten AI-gestützten Services, derzeit insbesondere QAWacht und SoftBCom AI Agents.

Sie fassen den grundlegenden Ansatz der Datenverarbeitung für AI-gestützte, LLM-basierte, sprachbezogene und vergleichbare extern unterstützte Funktionalitäten zusammen. Sie sind als kompaktes erläuterndes Dokument gedacht und ergänzen die jeweils anwendbare Vertragsdokumentation, einschließlich der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (DPA), der Liste der Subprozessoren sowie der zugehörigen Service-Dokumentation.

1. Allgemeine Grundsätze

SoftBCom wendet auf alle AI-gestützten Services die Grundsätze der Zweckbindung, Datenminimierung sowie angemessene technische und vertragliche Schutzmaßnahmen an.

Soweit technisch machbar und wirtschaftlich vertretbar, bemüht sich SoftBCom um die Nutzung europäischer Anbieter, europäischer Hosting-Umgebungen und europäischer regionaler Endpunkte für relevante Verarbeitungsstufen. Soweit dies nicht vollständig möglich ist, wird die jeweilige Verarbeitungskette durch angemessene vertragliche Schutzmaßnahmen abgesichert, einschließlich DPAs und – soweit anwendbar – Standardvertragsklauseln (SCCs).

Unterschiedliche AI-gestützte Services folgen je nach ihrer Funktion unterschiedlichen technischen Schutzansätzen.

2. QAWacht

2.1 Keine Speicherung von Sprachaufzeichnungen

Sprachgespräche werden nach der Verarbeitung nicht gespeichert. Die Inhalte werden auf in Deutschland betriebenen QAWacht-Servern transkribiert.

2.2 Speicherung von Transkripten

Transkripte werden im Einklang mit den anwendbaren Anforderungen der DSGVO gespeichert und verarbeitet.

2.3 Minimierung

Es werden nur diejenigen Daten übermittelt, verarbeitet und gespeichert, die für den jeweiligen Verarbeitungszweck erforderlich sind.

2.4 Anonymisierung

Für die logische Verarbeitung von Transkripten (z. B. Qualitätsbewertung oder Generierung von Kundenantworten) ist die Nutzung cloudbasierter Sprachmodelle außerhalb Deutschlands nur nach vorheriger Anonymisierung oder Pseudonymisierung zulässig, sofern in einer gesonderten Vereinbarung nichts anderes geregelt ist.

Vor der Verarbeitung durch externe AI-Services müssen insbesondere folgende Daten anonymisiert werden:

- Vor- und Nachnamen
- Telefonnummern
- E-Mail-Adressen
- Kreditkartennummern
- sowie weitere potenziell sensible Daten, wie sie in gesonderten projektspezifischen Vereinbarungen definiert sind

2.5 Blockweise Anonymisierung numerischer Daten

Numerische Kennungen (z. B. Kreditkartennummern) werden als vollständige Blöcke anonymisiert und nicht ziffernweise.

2.6 Nachprüfbare Anonymisierung

Die Anonymisierung muss in nachprüfbarer und technisch angemessener Weise umgesetzt werden.

3. SoftBCom AI Agents

3.1 Fragmentierung und Minimierung

Soweit technisch machbar und für den jeweiligen Workflow geeignet:

- werden Verarbeitungsschritte auf funktionale Komponenten verteilt,
- wird nur der jeweils erforderliche Inhaltsausschnitt an einen bestimmten Service übermittelt,
- wird der kontextuelle Umfang auf das für die jeweilige Aufgabe Erforderliche begrenzt,
- und eine unnötige Zusammenführung vollständiger Interaktionsinhalte über externe Services hinweg vermieden.

3.2 Best-Effort-Nutzung europäischer Anbieter

SoftBCom setzt Subprozessoren ein, die europäische Hosting-Umgebungen und regionale Endpunkte anbieten und grundsätzlich darauf ausgerichtet sind, relevante Anfragen der AI Agents innerhalb Europas zu verarbeiten.

Weder SoftBCom noch solche Subprozessoren garantieren jedoch, dass sämtliche Verarbeitungsstufen ausschließlich innerhalb der EU/des EWR stattfinden. Dies gilt

insbesondere dann, wenn ein Subprozessor seinerseits auf eigene Subprozessoren oder auf verteilte interne Service-Infrastrukturen zurückgreift.

Soweit technisch machbar und angemessen, erfolgt die sprachbezogene Verarbeitung auf Best-Effort-Basis innerhalb Europas.

4. Einbindung in Auftragsverarbeitungsvereinbarungen

Diese Grundsätze können Bestandteil der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (DPA) zwischen der SoftBCom Berlin GmbH und dem jeweiligen Kunden werden. Sie können als Anlage [X] zur Ergänzung produktspezifischer Vereinbarungen für den jeweiligen AI-gestützten SoftBCom-Service gelten.

SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin

www.softbcom.com