

Hinweis und Disclaimer:

Bei dem folgenden Text handelt es sich um eine Mustervorlage für ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeit im Sinne von Art. 30 DSGVO. Dieses Muster dient der Unterstützung bei der Dokumentation und Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben für Kunden der ProzessPionier UG.

Die finale Fassung muss durch die jeweilige Organisation bzw. den Verantwortlichen intern geprüft, ggf. angepasst und für den konkreten Einsatzbereich freigegeben werden. Insbesondere sind Systeme, Datenflüsse, Empfänger, Löschfristen und technische Maßnahmen exakt zu erfassen und zu validieren. Eine Prüfung durch die/den Datenschutzbeauftragte/n wird ausdrücklich empfohlen.

Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeit: Bereitstellung eines KI-VoiceBots im Bürgerservice**Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit:**

Telefonischer KI-VoiceBot zur Entgegennahme und Bearbeitung von Bürgeranfragen

Name und Kontaktdaten der verantwortlichen Stelle:

Angaben zur verantwortlichen Stelle inkl. Kontakt zum/zur Datenschutzbeauftragte/n

Zwecke der Verarbeitung:

- Automatisierte Annahme und strukturierte Erfassung von Bürgeranfragen
- Unterstützung der Weiterleitung an zuständige Stellen
- Bereitstellung von Informationen im Rahmen des Erstkontakts
- (Optional) Organisation von Gesprächsterminen mit Mitarbeitenden über Online-Kalendersysteme

Beschreibung der Kategorien betroffener Personen:

- Bürgerinnen und Bürger, die den telefonischen Bürgerservice nutzen
- Mitarbeitende des Verantwortlichen (bei Terminbuchung oder Weiterleitung)

Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten:

- Personenstammdaten: Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse (sofern freiwillig im Rahmen der Kommunikation angegeben)
- Anliegenbezogene Daten: Beschreibung des Anliegens, Standort, Zuständigkeit, Kategorie
- Technische Daten: Gesprächszeitpunkt, -dauer, Interaktionsdaten, ggf. Gesprächsaufzeichnung (bei entsprechender Beauftragung)

Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO):

Nur, wenn durch den Auftrag oder die Konfiguration vorgesehen. Andernfalls ausgeschlossen. Eine gesonderte Regelung ist erforderlich.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten:

- Interne Stellen des Verantwortlichen zur Bearbeitung der Anliegen
- Beauftragte Auftragsverarbeiter zur technischen Bereitstellung und Verarbeitung (siehe unten)

Übermittlungen in Drittländer oder an internationale Organisationen:

Eine Datenverarbeitung durch Subauftragnehmer des Auftragsverarbeiter, der ProzessPionier UG, in Drittländern (insbesondere USA) erfolgt ausschließlich auf Grundlage geeigneter Garantien gem. Art. 46 DSGVO. Die eingesetzten Subunternehmer verfügen über gültige **Standardvertragsklauseln**, teils ergänzt durch eine Zertifizierung nach dem **EU-U.S. Data Privacy Framework**.

Beauftragte Subauftragnehmer im Rahmen der Verarbeitungstätigkeit:

- **OpenAI Ireland Ltd.** (Bereitstellung der KI-Technologie, Generierung von Antworten)
- **Eleven Labs Inc.** (Generierung synthetischer Sprache)
- **Deepgram Inc.** (Spracherkennung und Transkription)
- **Celonis, Inc.** (Prozessautomatisierung via „MAKE“)
- **Supabase Inc.** (Datenbankbetrieb inkl. Authentifizierung und Speicherung von Transkripten)
- **Twilio Inc.** (Virtuelle Telefonnummern)
- **Superpowered Labs Inc.** (Voice-API „VAPI.AI“, Speicherung von Gesprächsdaten)
- **Nylas Inc.** (Kalender-Schnittstellen, z. B. zu Microsoft/Google)

Vorgesehene Fristen für die Löschung der Daten:

[Hier ergänzen, z. B. Löschung nach 30 Tagen, nach Bearbeitung des Anliegens oder nach gesetzlichen Aufbewahrungsfristen]

Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen:

Verweis auf Vertrag zur Auftragsverarbeitung der ProzessPionier UG