

Einsatzbedingungen der KI-Systeme (Art. 4 und Art. 50 KI-VO)

Stand: August 2026 · Version 2.10

0. Wozu dieses Dokument

Wer ein KI-System in eigener Verantwortung einsetzt, ist **Betreiber** im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 — **KI-VO**. Als Betreiber müssen Sie **Maßnahmen ergreifen, um die Entwicklung der KI-Kompetenz Ihres Personals zu unterstützen** (Art. 4 i. d. F. der Verordnung (EU) 2026/1744; die Vorschrift gilt seit dem 02.02.2025 ohne Übergangsfrist und ohne Ausnahme für kleine Unternehmen, ein bestimmtes Kompetenzniveau müssen Sie nicht garantieren) und die **Transparenzpflichten** des Art. 50 erfüllen, soweit sie Sie treffen. **Art. 26 KI-VO gilt hier nicht** — er betrifft nur Betreiber von Hochrisiko-KI-Systemen, und ein solcher Einsatz ist mit unseren Systemen **nicht zulässig** (Ziff. 1.4).

Beides setzt voraus, dass Sie wissen, **wofür** ein System gebaut ist und **wo seine Grenzen liegen**. Das sagt dieses Dokument je System; es ist die Anlage, auf die § 11 Abs. 6 der AGB und Absatz 2 der Anlage KI-VO des Rahmenvertrags verweisen. **Es ist keine Zusicherung einer bestimmten Ausgabequalität und keine Freistellung von Ihrer eigenen Prüfung**: Die Ergebnisse aller beschriebenen Systeme sind **Vorschläge**, keine Entscheidungen.

1. Was für alle Systeme gilt

1.1 Gemeinsame Zweckbestimmung

Die Systeme unterstützen Menschen bei Text-, Sprach- und Bildarbeit im geschäftlichen Alltag. Sie sind **Hilfsmittel**; keines ist bestimmt, eine Entscheidung über eine Person selbständig zu treffen.

1.2 Bekannte Beschränkungen — bei allen Systemen dieselben

- **Falsche Aussagen mit richtigem Anschein („Halluzination“)**. Sprachmodelle erzeugen wahrscheinliche, nicht wahre Sätze. Eine Ausgabe kann vollständig erfunden sein und dabei überzeugend klingen — samt Namen, Zahlen, Zitaten und Fundstellen.
- **Fremdsteuerung durch Inhalte („Prompt Injection“)**. In einem fremden Text — E-Mail, Dokument, Webseite — können Anweisungen versteckt sein, die das System befolgt. Ein System mit Werkzeugzugriff kann so zu unerwünschten Handlungen gebracht werden.
- **Verzerrungen**. Die Modelle bilden die Ungleichgewichte ihrer Trainingsdaten ab.
- **Kein aktuelles Wissen**. Ohne Web-Suche endet das Wissen beim Stand der Trainingsdaten.
- **Keine Reproduzierbarkeit**. Dieselbe Eingabe kann verschiedene Ausgaben erzeugen.

1.3 Erforderliche menschliche Aufsicht

Jede Ausgabe ist vor ihrer Verwendung von einem Menschen zu prüfen, der den Sachverhalt beurteilen kann — besonders, bevor sie an Dritte gelangt, in ein Dokument mit Rechtswirkung einfließt oder eine Handlung auslöst.

Eignungsgrenze des Sprachkanals. Der Agent führt das Gespräch selbsttätig. Eine Weiterverbindung an einen Menschen gibt es, sie geschieht aber **nicht von selbst**: Sie setzt voraus, dass Sie das Weiterleitungs-Werkzeug einrichten und ihm Ziele geben, und sie ist nicht voreingestellt. **Legen Sie deshalb vor der Inbetriebnahme fest, welche Anliegen der Agent nicht bearbeitet**, richten Sie dafür ein Weiterleitungsziel ein oder hinterlegen Sie in der Ansage einen Weg zu einer erreichbaren Stelle. **Für Anliegen mit erkennbarer Not- oder Gefahrenlage ist dieser Weg zwingend.** Öffentlich erreichbare Rufnummern und Widgets erreichen auch Minderjährige und Personen in besonderen Lebenslagen; eine Altersprüfung findet nicht statt.

1.4 Ausgeschlossene Verwendungen

Untersagt ist der Einsatz für die nach **Art. 5 KI-VO** verbotenen Praktiken (Ziff. 1.6 lit. f) und für die Hochrisiko-Zwecke des Anhangs III (Ziff. 1.6 lit. g); **ein Einsatz im Hochrisiko-Bereich ist nicht zulässig**, die Systeme sind dafür nicht bewertet (Art. 16 ff. KI-VO), und eine abweichende Vereinbarung ist nicht vorgesehen. Darüber hinaus sind sie **nicht bestimmt** für:

- die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) — Gesundheit, Herkunft, Religion, Gewerkschaftszugehörigkeit, Sexualleben,
- Rechts-, Steuer- oder Heilberatung ohne Prüfung durch eine berufsberechtigte Person,
- sicherheitskritische Steuerung.

Für eine **regelmäßige** Verarbeitung besonderer Kategorien gilt das Verfahren nach Ziff. 4 der Präambel des AVV; ohne die dortige Mitteilung und die daraufhin vereinbarten zusätzlichen Maßnahmen bleibt der Einsatz ausgeschlossen.

Was gilt, wenn Sie ein System dennoch für einen Anhang-III-Zweck verwenden. Das Verbot in diesem Vertrag hebt Art. 25 KI-VO nicht auf: Wer die Zweckbestimmung eines nicht als hochriskant eingestuften Systems so verändert, dass es zu einem Hochrisiko-KI-System nach Art. 6 KI-VO wird, **gilt nach Art. 25 Abs. 1 lit. c KI-VO kraft Gesetzes selbst als dessen Anbieter** und trägt die Pflichten der Art. 16 ff. KI-VO. Wir gelten dann nicht mehr als Anbieter dieses Systems.

Die Mitwirkungspflicht des ursprünglichen Anbieters nach Art. 25 Abs. 2 KI-VO trifft uns in diesem Fall nicht: Sie gilt nicht, wenn der Erstanbieter eindeutig festgelegt hat, dass sein System nicht in ein Hochrisiko-KI-System umgewandelt werden darf — und genau das legt Ziff. 1.4 fest. Wir schulden Ihnen dann weder die technische Dokumentation noch technischen Zugang für die Konformitätsbewertung. **Wollen Sie einen solchen Einsatz, sprechen Sie uns vorher an;** eine abweichende Vereinbarung ist nicht vorgesehen, und ohne sie tragen Sie die Anbieterpflichten allein.

Öffentliche Stellen achten besonders auf Anhang III Nr. 5 KI-VO (Ziff. 1.6 lit. g): Auskunft über Leistungen, Sprechzeiten und Verfahren sowie Aufnahme und Weiterleitung eines Anliegens sind zulässig — **die Beurteilung der Anspruchsberechtigung für wesentliche öffentliche Unterstützungsleistungen und -dienste und deren Gewährung, Einschränkung oder Rücknahme sind es nicht** (Anhang III Nr. 5 lit. a KI-VO). Wer

einen Assistenten im Bürgerkontakt einsetzt, legt vorher fest, wo das Verfahren an einen Menschen übergeht.

1.5 Transparenzpflichten — wer welche erfüllt

Pflicht	Wer erfüllt sie
Offenlegung, dass mit einem KI-System interagiert wird (Art. 50 Abs. 1)	Anbieter — jeder Assistent, auch die Demo-Agenten des Branchen-Karussells, trägt spätestens bei der ersten Interaktion sichtbar die Bezeichnung „KI-Assistent“; im Sprachkanal ist eine Ansage zu Gesprächsbeginn voreingestellt . Schalten Sie sie für einen Ihrer Agenten ab, tragen Sie ab diesem Zeitpunkt die Beurteilung, dass der KI-Charakter im Sinne des Art. 50 Abs. 1 Satz 1 Halbsatz 2 KI-VO offensichtlich ist (Ziff. 1.6 lit. b). Die Pflicht selbst bleibt beim Anbieter, gleich wie der Schalter steht: Art. 50 Abs. 1 KI-VO verpflichtet ihn, das System so zu gestalten, dass die Information erfolgt, und die Ausnahme des Satzes 2 ist objektiv — eine Vertragsklausel kann sie nicht auf den Betreiber verschieben. Verschieben wird allein die Beurteilung , ob sie im Einzelfall trägt
Maschinenlesbare Kennzeichnung synthetischer Ausgaben (Art. 50 Abs. 2)	Anbieter — derzeit nicht eingerichtet; für vor dem 02.08.2026 in Verkehr gebrachte Systeme gilt die Übergangsfrist bis zum 02.12.2026 (Art. 111 Abs. 4 KI-VO i. d. F. der VO (EU) 2026/1744). Für später in Verkehr gebrachte Systeme gilt sie nicht — dort ist die Pflicht ohne Übergang anwendbar. Die Aufnahme eines weiteren Modells in unseren Anbieterkatalog ist für sich kein neues Inverkehrbringen — maßgeblich ist, ob eine neue Fähigkeit entsteht. Die KI-Bildgenerierung etwa besteht seit April 2026; zusätzliche Bildmodell-Kennungen sind eine Preistrennung und keine neue Fähigkeit. Entsteht nach der Zäsur eine neue Fähigkeit und wird sie in Verkehr gebracht, gilt für sie Absatz 2 ohne Übergangsfrist. Die sichtbare Kennzeichnung nach Abs. 1 erfüllt diese Pflicht nicht — sie richtet sich an die interagierende Person, Abs. 2 verlangt eine Markierung im Inhalt
Emotionserkennung und biometrische Kategorisierung (Art. 50 Abs. 3)	Nicht einschlägig — die Gesprächsnachbereitung arbeitet ausschließlich auf dem Transkript und nicht auf dem Ton und ist deshalb kein Emotionserkennungssystem nach Art. 3 Nr. 39 KI-VO (Ziff. 2.4a). Die Zeile steht hier, damit die Zuordnung vollständig ist
Kennzeichnung eines Deepfakes, den Sie veröffentlichen (Art. 50 Abs. 4)	Sie als Betreiber (Ziff. 1.6 lit. c)
KI-Kompetenz Ihrer Beschäftigten (Art. 4)	Sie als Betreiber (Ziff. 1.6 lit. e)
Information Ihrer Beschäftigten vor einem Einsatz am Arbeitsplatz (Art. 13 DSGVO; bei Betriebsrat zusätzlich § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG. Art. 26 Abs. 7 KI-VO gilt hier nicht , weil ein Hochrisiko-Einsatz ausgeschlossen ist; § 26 BDSG und Art. 88 DSGVO sind Erlaubnisnormen und begründen keine Informationspflicht)	Sie als Betreiber

1.6 Ihre Pflichten als Betreiber

Diese Ziffer ist die **einzige** Fundstelle dieser Pflichten; sie ist Bestandteil der AGB (§ 11 Abs. 6) und des Rahmenvertrags (Anlage KI-VO Abs. 2), die Rechtsfolgen eines Verstoßes stehen dort. Sie verpflichten sich,

- a) die KI-Systeme nur bestimmungsgemäß und im Rahmen der Beschränkungen dieses Dokuments zu verwenden und angemessene menschliche Aufsicht sicherzustellen;
- b) den Hinweis auf den KI-Charakter nach Art. 50 Abs. 1 KI-VO weder zu verfälschen noch durch abweichende Angaben zu entwerten, insbesondere nicht durch die Vorspiegelung eines menschlichen Ansprechpartners; die voreingestellte Ansage zu Gesprächsbeginn dürfen Sie **nur dort abschalten, wo der KI-Charakter aus dem Zusammenhang für eine angemessen informierte, aufmerksame und verständige Person offensichtlich ist** (Art. 50 Abs. 1 Satz 1 Halbsatz 2 KI-VO); Sie halten diese Beurteilung fest und stellen, soweit sie nicht trägt, die Information spätestens zum Zeitpunkt der ersten Interaktion auf anderem Weg sicher. **Sind Sie eine öffentliche Stelle, gilt vorrangig § 1 Abs. 9 des AVV**; Dort hält der Anbieter die Ansage aktiv, und die Pflicht aus Art. 50 Abs. 1 KI-VO verbleibt bei ihm — Sie müssen sie nicht auf anderem Weg erfüllen;
- c) KI-erzeugte oder KI-veränderte Bild-, Audio- oder Videoinhalte, die existierenden Personen ähneln und fälschlicherweise als authentisch erscheinen würden (Deepfakes, Art. 3 Nr. 60 KI-VO), gegenüber den Empfängern als künstlich erzeugt oder manipuliert offenzulegen (Art. 50 Abs. 4 UAbs. 1 KI-VO); **bei offensichtlich künstlerischen, kreativen, satirischen, fiktionalen oder analogen Werken genügt die Offenlegung des Vorhandenseins in geeigneter, die Darstellung nicht beeinträchtigender Weise** (Art. 50 Abs. 4 UAbs. 1 Satz 2);
- d) KI-erzeugte Texte, die Sie zur Information der Öffentlichkeit über Angelegenheiten von öffentlichem Interesse veröffentlichen, als künstlich erzeugt zu kennzeichnen, es sei denn, sie wurden menschlich überprüft oder redaktionell kontrolliert und eine natürliche oder juristische Person trägt die redaktionelle Verantwortung (Art. 50 Abs. 4 UAbs. 2 KI-VO);
- e) Maßnahmen zu ergreifen, um bei Ihren Beschäftigten und den in Ihrem Auftrag mit dem Betrieb befassten Personen ein angemessenes Maß an KI-Kompetenz zu unterstützen (Art. 4 KI-VO);

- f) die KI-Systeme nicht für nach Art. 5 KI-VO in der jeweils geltenden Fassung verbotene Praktiken einzusetzen, insbesondere nicht zur unterschwelligen oder manipulativen Beeinflussung, nicht zur Ausnutzung der Schutzbedürftigkeit von Personen, nicht zur sozialen Bewertung natürlicher Personen, nicht zur Ableitung von Emotionen einer natürlichen Person am Arbeitsplatz oder in Bildungseinrichtungen **außer aus medizinischen Gründen oder Sicherheitsgründen** und nicht zur biometrischen Kategorisierung natürlicher Personen **zur Ableitung ihrer Rasse, ihrer politischen Einstellung, ihrer Gewerkschaftszugehörigkeit, ihrer religiösen oder weltanschaulichen Überzeugung, ihres Sexuallebens oder ihrer sexuellen Ausrichtung; ab dem 02.12.2026** ferner nicht zur Erzeugung oder Manipulation von Darstellungen intimer Körperteile oder eindeutig sexueller Handlungen bestimmbarer Personen ohne deren ausdrückliche Zustimmung und nicht zur Erzeugung von Material im Sinne des Art. 2 lit. c und e der Richtlinie 2011/93/EU (Art. 5 Abs. 1 UAbs. 1 lit. ba und bb KI-VO i. d. F. der VO (EU) 2026/1744). **Die Aufzählung gibt die gesetzlichen Verbote wieder und geht nicht über sie hinaus;** maßgeblich ist Art. 5 in seiner jeweils geltenden Fassung;
- g) die KI-Systeme nicht zu Zwecken einzusetzen, die sie nach Anhang III KI-VO zu einem Hochrisiko-KI-System machen, insbesondere nicht zur Bewertung und Einstufung von Notrufen, zur Entsendung oder Priorisierung von Not- und Rettungsdiensten, zur Ersteinschätzung von Patienten nach Dringlichkeit, zur Beurteilung der Anspruchsberechtigung für wesentliche öffentliche Unterstützungsleistungen und -dienste, zur Bewertung der Kreditwürdigkeit, zur Risikobewertung und Preisbildung in der Lebens- und Krankenversicherung, zur Auswahl oder Bewertung von Bewerbern und Beschäftigten, zu Entscheidungen über Beförderung, Aufgabenzuweisung oder Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen, nicht im Bereich der allgemeinen und beruflichen Bildung, **nicht in Migration, Asyl und Grenzkontrolle** (Anhang III Nr. 7) und **nicht in der Rechtspflege und bei demokratischen Prozessen** (Anhang III Nr. 8). **Ein solcher Einsatz ist nicht zulässig; die Systeme sind dafür weder ausgelegt noch nach den Art. 16 ff. KI-VO bewertet.** Eine abweichende Vereinbarung ist nicht vorgesehen.

1.7 Betrieb ohne Übermittlung ohne Angemessenheitsbeschluss

Die Suite lässt sich so betreiben, dass Ihre Daten den Europäischen Wirtschaftsraum nicht verlassen — **mit einer Ausnahme, die bleibt und die wir hier nennen, statt sie in der Anlage zu verstecken:** Die **System- und Betreiberpost** (Anmelde-, Einladungs- und Bestätigungsmails) läuft über die Proton AG in Genf, also über die **Schweiz**. Für sie besteht ein Angemessenheitsbeschluss der Kommission; eine Garantie nach Art. 46 DSGVO ist deshalb nicht erforderlich, ein Drittland ist die Schweiz gleichwohl. **Welche Empfänger insgesamt bleiben, weist Teil B der Anlage 3 des AVV abschließend aus;** eingerichtet wird die Beschränkung auf Ihr Verlangen in Textform (§ 4 Abs. 6a AVV), angekreuzt in **Anlage 5** des AVV.

Sie hat einen Preis, und er betrifft den Sprachkanal. Für die Echtzeit-Spracherkennung gibt es derzeit keinen Anbieter, der die Merkmale des Teils B erfüllt: Microsoft Azure AI Speech verarbeitet zwar in Deutschland, doch der mögliche Zugriff der US-Muttergesellschaft macht Kapitel V DSGVO anwendbar. **Deshalb schließen die Konfiguration und der Sprachkanal — KI-Telefonie und Web-Sprach-Widget — einander aus** (Anlage 5 des AVV). Die schriftlichen Kanäle sind mit ihr uneingeschränkt nutzbar; wer telefonieren will, wählt sie nicht.

Die zweite Einschränkung betrifft die Reichweite Ihrer eigenen Entscheidung: Die Drittland-Bestätigung (Ziff. 2.1) wirkt für den **gesamten Arbeitsbereich**, sobald ein Mitglied sie erteilt hat. Wer den Betrieb nach Ziff. 1.7 dauerhaft sicherstellen will, untersagt seinen Nutzern die Erteilung — oder lässt die Konfiguration einrichten, unter der eine gleichwohl erteilte Bestätigung ohne Wirkung bleibt (§ 4 Abs. 5a AVV). Eine uns in Textform erteilte Beschränkung geht der in der Anwendung erklickten Bestätigung vor. Auf Verlangen weisen wir die für einen Arbeitsbereich erteilten Bestätigungen in Textform nach und setzen einen Widerruf um.

2. Die Systeme im Einzelnen

2.1 AI Chat (Text)

Zweckbestimmung: Entwurf, Zusammenfassung, Übersetzung und Überarbeitung von Texten, Beantwortung von Fragen, Recherche über eine angebundene Web-Suche.

Vorgesehene Nutzer: Beschäftigte des Auftraggebers im geschäftlichen Alltag.

Zusätzliche Beschränkung: Voreinstellung ist der EU-Standardbetrieb Sentinel oder Cortex; darüber hinaus wählbar ist, was im Katalog steht. Welche Anbieter dort stehen, wer die Auswahl trifft und was sie bewirkt, regeln § 11 Abs. 3a und 4a der AGB — kurz: Wir entscheiden über den Katalog und setzen diese Entscheidung technisch durch, **unter den Anbietern des Katalogs entzieht Ihnen aber kein Prüfergebnis die Wahl**. Sitz, Verarbeitungsort und Prüfergebnis je Empfänger führt Anlage 3 des AVV.

Für KIE (Bildgenerierung) und OpenRouter (Sprachmodelle) ist die Empfängerkette nicht abschließend dokumentierbar — beides sind Aggregatoren mit einseitig wechselnden Unteranbietern; wir sichern für sie weder die vollständige Weitergabe der Pflichten nach Art. 28 DSGVO noch eine lückenlose Kette nach Kapitel V DSGVO zu. **Wählbar bleiben beide wie jeder andere Katalogeintrag**. Vor Ihrer ersten Auswahl unterrichten wir Sie über Sitz, Verarbeitungsort und Bewertung; wer sie einsetzt, trägt die Auswahl. Sie ist eine Weisung nach Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DSGVO und **ersetzt einen fehlenden Mechanismus nach Kapitel V DSGVO nicht**. **Zu jedem Anbieter mit Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union verlangen wir vorher Ihre Drittland-Bestätigung und übermitteln bis dahin nicht dorthin**. Sie ist die technische Form der Weisung nach Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DSGVO, keine Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (§ 11 Abs. 4a der AGB). Sie deckt Empfänger ab, für die ein Mechanismus besteht; für Unteranbieter eines Aggregators, für die Anlage 3 keinen ausweist, verlangt die Anwendung zusätzlich die gesonderte Erklärung nach § 4 Abs. 5 des AVV — ohne sie unterbleibt die Übermittlung. Für unsere eigenen und die managed betriebenen Agenten setzen wir Aggregatoren nicht ein.

Aufsicht: Ergebnisse vor Verwendung prüfen; bei Recherche die genannten Quellen öffnen — Modelle erfinden Fundstellen.

2.2 KI-Bildgenerierung (im AI Chat)

Zweckbestimmung: Erzeugung und Bearbeitung von Bildern aus einer Texteingabe für eigene geschäftliche Zwecke.

Beschränkungen: Eine maschinenlesbare Kennzeichnung erzeugter Bilder (Art. 50 Abs. 2 KI-VO) ist **derzeit nicht eingerichtet**; Frist und Rechtsgrundlage stehen in Ziff. 1.5. Rechte Dritter an erzeugten Inhalten sind nicht geprüft — die Prüfung obliegt Ihnen.

Ausgeschlossen: Abbildungen realer Personen ohne deren Einwilligung; ab dem **02.12.2026** zusätzlich intime Darstellungen bestimmbarer Personen ohne ausdrückliche Zustimmung und Material im Sinne des Art. 2 lit. c und e der Richtlinie 2011/93/EU (Ziff. 1.6 lit. f). Die daneben bestehende **Anbieterpflicht** nach Art. 5 Abs. 1a und 1b KI-VO i. d. F. der VO (EU) 2026/1744 trifft uns selbst — sie betrifft die technischen Schutzvorkehrungen und das Verfahren für gemeldete missbräuchliche Nutzung und lässt sich nicht auf Sie verlagern.

Aufsicht: Veröffentlichen Sie ein erzeugtes Bild, das eine reale Person oder ein reales Ereignis zeigt, müssen **Sie** es als KI-erzeugt kennzeichnen (Ziff. 1.6 lit. c).

2.3 Chat- und Sprach-Widget auf Ihrer Website

Zweckbestimmung: Erstauskunft an Websitebesucher und Aufnahme von Anliegen.

Vorgesehene Nutzer: Ihre Websitebesucher — **ohne** Vertragsbeziehung zu uns und ohne Einweisung.

Beschränkung, die daraus folgt: Das Widget beantwortet Fragen zu Ihrem Angebot aus den von Ihnen hinterlegten Inhalten. **Es ist nicht bestimmt, verbindliche Auskünfte zu erteilen** — weder Preise noch Zusagen noch Rechtsauskünfte. Weisen Sie in Impressum oder Nutzungsbedingungen darauf hin.

Aufsicht: Hinterlegte Inhalte regelmäßig prüfen, Gesprächsverläufe stichprobenhaft durchsehen.

2.4 Voice-Agent (Telefonie)

Zweckbestimmung: Annahme eingehender Anrufe, Auskunft und Aufnahme von Anliegen.

Vorgesehene Nutzer: Ihre Anrufer — ohne Vertragsbeziehung und ohne Einweisung.

Beschränkungen: Spracherkennung ist fehleranfällig bei Dialekt, Nebengeräuschen und Eigennamen; der Agent kann ein Anliegen falsch verstehen, ohne dass es auffällt.

Ausgeschlossen: ärztliche Notfall- und Bereitschaftsdienste, Bewertung und Einstufung von Notrufen, Entsendung oder Priorisierung von Not- und Rettungsdiensten einschließlich jeder Ersteinschätzung von Patienten nach Dringlichkeit (Anhang III Nr. 5 lit. d KI-VO), medizinische Auskunft, verbindliche Terminzusagen ohne menschliche Rückbestätigung. **Nicht erfasst** ist ein gewerblicher Ruf- oder Bereitschaftsdienst außerhalb der Geschäftszeiten, der Anliegen entgegennimmt und weitergibt; für Angaben zur Gesundheit — etwa zu Pflegebedürftigkeit oder medizinischen Geräten im Haushalt — gilt auch dort Ziff. 1.4: Ihre Aufnahme bleibt ausgeschlossen, solange das Verfahren nach Ziff. 4 der Präambel des AVV nicht durchlaufen ist.

Sind Sie eine öffentliche Stelle mit Bürgertelefon, ist das keine Sperre, sondern ein Verfahren, das Sie einmal durchlaufen. An einem Bürgertelefon nennt ein Anrufer solche Angaben regelmäßig, weil er sein Anliegen beschreibt — nicht ausnahmsweise. Sie teilen uns die Verarbeitung vor Beginn in Textform mit und benennen **zwei** Grundlagen: Ihre Grundlage nach Art. 6 — bei einer öffentlichen Stelle regelmäßig lit. e — **und gesondert davon Ihre Grundlage nach Art. 9 Abs. 2 lit. b, g oder h DSGVO**. Beides ist zweierlei, und die eine ersetzt die andere nicht. Daraufhin richten wir nicht die Abschaltung der Transkriptspeicherung ein, sondern einen dafür gemachten Satz Maßnahmen: **30 Tage Aufbewahrung, keine automatisierte Gesprächsnachbereitung, ausschließlich Anbieter mit Verarbeitung in der Union** — und die Unterrichtung zu Gesprächsbeginn, die ohnehin

bleibt. Einzelheiten in Ziff. 4 der Präambel des AVV. **Welche Rechtsgrundlage trägt, beurteilen**

Sie — wir prüfen sie nicht und schreiben Ihnen keine vor.

Zwei Dinge, die dabei Ihre Sache bleiben. Stützen Sie sich auf **Art. 9 Abs. 2 lit. h**, verlangt Art. 9 Abs. 3 DSGVO zusätzlich, dass die Verarbeitung unter einer Geheimhaltungspflicht steht — teilen Sie uns das nach § 2 Abs. 5 des AVV mit, damit wir die betroffenen Personen entsprechend verpflichten; ohne die Mitteilung tun wir es nicht. Und bei einer umfangreichen Verarbeitung besonderer Kategorien ist eine **Datenschutz-Folgenabschätzung** nach Art. 35 Abs. 3 lit. b DSGVO regelmäßig erforderlich; bei einem Bürgertelefon gehen wir davon aus. Wir unterstützen Sie dabei nach § 6 Abs. 4 des AVV.

Sprachdienste und Telefoniepfad — Spracherkennung, Sprachsynthese, SIP-Anbindung — regelt § 11 Abs. 4 der **AGB**; die Empfänger führt Anlage 3 des **AVV**. Ob der Sprachkanal Gegenstand Ihres Vertrags ist, bestimmt Anlage 5 des AVV; er ist mit der Konfiguration „Verarbeitung im EWR“ nicht vereinbar (Ziff. 1.7). Für Ihre eigenen Agenten wählen Sie die Spracherkennung selbst, auch einen Anbieter mit Verarbeitung außerhalb der EU (Ziff. 2.1).

Aufsicht: Den Weg zu einem Menschen nach Ziff. 1.3 festlegen, aufgenommene Anliegen vor der Bearbeitung sichten. **Aktivieren Sie die Transkriptspeicherung, aktivieren Sie auch den Einwilligungsschritt zu Gesprächsbeginn** — ohne ihn speichern Sie ohne Grundlage.

Sind Sie eine öffentliche Stelle, gilt das nicht: Eine Einwilligung Ihres Anrufers liefert Ihnen nach Erwägungsgrund 43 DSGVO regelmäßig keine gültige Rechtsgrundlage — zwischen Ihnen und ihm besteht ein klares Ungleichgewicht —, und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO steht Ihnen nach Art. 6 Abs. 1 Unterabs. 2 DSGVO nicht offen. Benennen Sie uns stattdessen Ihre Rechtsgrundlage in Textform — regelmäßig Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO mit Ihrem Fachrecht, bei einer Sie treffenden Aufbewahrungs- oder Dokumentationspflicht lit. c —, dann richten wir die Transkriptspeicherung **ohne** Einwilligungsschritt ein und halten an seiner Stelle eine Unterrichtung zu Gesprächsbeginn aktiv; Anlage 1 des **AVV** regelt das.

Welche Grundlage trägt, beurteilen Sie — wir prüfen sie nicht und schreiben Ihnen keine vor. Stützen Sie die Speicherung auf lit. e, weisen Sie Ihre Anrufer nach Art. 21 Abs. 4 DSGVO ausdrücklich auf ihr Widerspruchsrecht hin. **Die Ansage zum KI-Charakter bleibt in beiden Fällen an** (§ 1 Abs. 9 AVV, Ziff. 1.6 lit. b).

2.4a Gesprächsnachbereitung

Zweckbestimmung: Nachgelagerte Auswertung des Gesprächstranskripts eines Sprach-Agenten — Kategorie des Anliegens, Zusammenfassung, Stimmung, Eskalationsbedürftigkeit und eine Bewertungskennzahl. Standardmäßig deaktiviert; der Inhaber des Arbeitsbereichs aktiviert sie je Agent.

Vorgesehene Nutzer: Beschäftigte des Auftraggebers, die die Anliegen bearbeiten.

Beschränkungen: Die Auswertung arbeitet **ausschließlich auf dem Transkript**, nie auf dem Audiostrom — keine Einstellung, sondern die Grenze der Funktion: Erhielte das Modell den Ton, wäre sie ein Emotionserkennungssystem (Art. 3 Nr. 39 KI-VO) mit den daran hängenden Pflichten. Sie beurteilt außerdem einen fehlerbehafteten Text (Ziff. 2.4) mit einem Modell, das wahrscheinliche und nicht wahre Sätze bildet (Ziff. 1.2).

Einordnung: Die Auswertung ist Profiling im Sinne des Art. 4 Nr. 4 DSGVO. Solange Sie das Ergebnis nach dem folgenden Absatz nicht als Entscheidung verwenden, ist sie keine automatisierte Entscheidung im Einzelfall nach Art. 22 DSGVO.

Ausgeschlossen: Die Verwendung eines Ergebnisses als Entscheidung über eine Person — weder

über Anrufer noch über Beschäftigte —, insbesondere zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle.

Aufsicht: Vor der Aktivierung entscheiden, wofür Sie die Auswertung brauchen und worauf Sie sie stützen, und die Betroffenen informieren. Ergebnisse stichprobenhaft gegen das Transkript prüfen.

2.5 Automations-Workflows

Zweckbestimmung: Verkettung von Arbeitsschritten, in denen ein KI-Schritt Texte erzeugt, einordnet oder Entscheidungen vorbereitet.

Beschränkung mit der größten Tragweite: Ein Workflow kann **ohne menschlichen Zwischenschritt** handeln — E-Mails versenden, Datensätze ändern, Nachrichten verschicken; ein Fehler des Modells wird dann unmittelbar wirksam. Verarbeitet er fremde Inhalte, ist er zusätzlich für Fremdsteuerung anfällig (Ziff. 1.2).

Ausgeschlossen: Vollautomatisierte Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder ähnlicher erheblicher Beeinträchtigung gegenüber Personen (Art. 22 DSGVO).

Aufsicht: Bei jedem Workflow, der nach außen wirkt oder Daten ändert, einen Freigabeschritt vorsehen; Ausführungsprotokolle regelmäßig durchsehen.

2.6 KI-Erzeugung von E-Mail-Designkits

Zweckbestimmung: Erzeugung eines wiederverwendbaren HTML-Layouts für E-Mail-Vorlagen aus einer Texteingabe.

Vorgesehene Nutzer: Beschäftigte des Auftraggebers, die Vorlagen für den eigenen Versand anlegen.

Beschränkungen: Layout und Platzhalter können erfunden sein (Ziff. 1.2) — eine Vorlage kann Felder enthalten, die es nicht gibt, oder gebrauchte auslassen. Eingebundene Marken, Bildzitate und Schriften sind **nicht** auf Rechte Dritter geprüft.

Aufsicht: Die Vorschau vor der ersten Verwendung sichten und die Vorlage einmal mit echten Daten testen.

3. Änderungen

Ändert sich die Zweckbestimmung eines Systems oder tritt eine Beschränkung hinzu, schreiben wir dieses Dokument fort und teilen die Änderung in Textform mit (Anlage KI-VO Abs. 3 des Rahmenvertrags). Für Kunden des Rahmenvertrags gilt die bei Vertragsschluss vereinbarte Fassung fort (§ 2 Abs. 5 RV); gegenüber Nutzern der Suite richtet sich eine Änderung der Ziff. 1.6 nach § 10 der AGB.

Die Änderungsgeschichte dieses Dokuments wird in der Versionsverwaltung geführt und auf Anforderung vorgelegt. Die geltende Fassung steht im Kopf.