

Datenschutz & KI-Transparenz

Placetel AI

DSGVO & EU KI-Verordnung | Kundeninformation

1. Einleitung und Rechtskonformität

Die **Gamma Placetel GmbH (nachfolgend „Placetel“ genannt)** legt größten Wert auf Datenschutz, Datensicherheit und Transparenz. Das KI-gestützte Produkt **Placetel AI** wurde unter strikter Berücksichtigung der Anforderungen der **EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** sowie der Vorgaben der **EU Verordnung über künstliche Intelligenz (KI-Verordnung)** von Placetel entwickelt.

- **DSGVO-Konformität:**

- Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Rechtsgrundlagen der DSGVO (Art. 6 ff. DSGVO)
- Hosting und Datenverarbeitung erfolgen in zertifizierten Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union
- Subunternehmer sind sorgfältig ausgewählt und durch Auftragsverarbeitungsverträge (Art. 28 DSGVO) sowie EU-Standardvertragsklauseln (SCCs) oder das EU-U.S. Data Privacy Framework abgesichert
- Daten werden ausschließlich zweckgebunden verarbeitet; eine Nutzung zu Trainingszwecken der KI durch Placetel oder Dritte erfolgt nicht
- Placetel wahrt die Rechte betroffener Personen, insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung.
- Zum Schutz personenbezogener Daten setzt Placetel angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO ein, etwa Verschlüsselung, Zugriffsbeschränkungen und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen.

- **EU AI Act-Konformität:**

- Gemäß der KI-Verordnung handelt es sich bei Placetel AI um ein sogenanntes System mit **begrenztem Risiko**, das spezifischen Transparenz- und Informationspflichten unterliegt. Nutzer werden gemäß Art. 52 KI-Verordnung klar, verständlich und rechtzeitig über den Einsatz von KI informiert.
- Placetel stellt sicher, dass jederzeit eine angemessene menschliche Aufsicht und Kontrolle über KI-Ausgaben gewährleistet ist.
- Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der Funktionsweise sind durchgehend sichergestellt.
- Die Systeme von Placetel AI sind so gestaltet, dass sie keine diskriminierenden Ergebnisse liefern und möglichst barrierefrei nutzbar sind.

- Die Placetel AI Systeme sind mandantenfähig, rollenbasiert abgesichert und unterliegen regelmäßigen internen und externen Prüfungen.
- Placetel hat interne Prozesse etabliert, um einen verantwortungsvollen KI-Einsatz zu fördern. Dazu zählen Mitarbeiterschulungen und klare Zuständigkeiten.

Placetel AI wurde unter höchsten Datenschutz- und Compliance-Standards entwickelt. Durch die konsequente Einhaltung der DSGVO und der EU KI-Verordnung gewährleistet Placetel einen **rechtlich sicheren, transparenten und verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz**.

2. Verantwortliche Stelle

Gamma Placetel GmbH
Lothringer Straße 56
D-50677 Köln
E-Mail: datenschutz@placetel.de
Telefon: +49 (0)221 9999 000

Datenschutzbeauftragter:
Herr RA Robert Niedermeier CIPP/E CIPT CIPM FIP
c/o Gamma Placetel GmbH
Lothringer Straße 56
D-50677 Köln

Kontakt: datenschutz@placetel.de
Weitere Informationen: <https://www.placetel.de/datenschutz>

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Placetel AI verarbeitet personenbezogene Daten zu folgenden Zwecken:

- **Bereitstellung von KI-gestützten Kommunikationsdiensten** (Voice-Bots, Transkriptionen, Gesprächssteuerung)
- **Support- und Serviceinteraktionen** mit Kunden und Interessenten
- **Sales- und Marketingprozesse** (z. B. Erstkontakt über Voice-Bot)
- **Technische Stabilität, Sicherheit und Fehleranalyse**

Rechtsgrundlagen:

- Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)
- Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)
- Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), falls erforderlich

4. Kategorien personenbezogener Daten

Folgende Datenkategorien werden verarbeitet:

- **Kommunikationsdaten:** Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Benutzerkennungen, IP-Adresse
- **Inhaltsdaten:** Sprachaufnahmen, Transkriptionen, DTMF-Eingaben
- **Nutzungs- und Metadaten:** Datum, Uhrzeit, Dauer von Interaktionen, Session-IDs, technische Logdaten, IP-Adresse
- **Kundenspezifische Inhalte:** ggf. Dokumente, Wissensdatenbanken oder Konfigurationen, die vom Kunden bereitgestellt werden

5. Empfänger und Weitergabe an Dritte

Zur Bereitstellung von Placetel AI setzen wir ausgewählte **Subunternehmer** ein:

- **PSC GmbH:**
KI-Middleware-Anbieter für die zentrale Integration von KI, Verwaltung einer Knowledge Base, sowie Prompt und Workflow Management

Die PSC GmbH setzt für die Erfüllung der oben genannten Zwecke Subunternehmer ein (Sub-Subunternehmer von Placetel). Diese sind:

- **Microsoft Ireland Operations Limited**
via the Microsoft Azure OpenAI Service:
Bereitstellung von Echtzeit Speech-to-Text-Transkription und natürlicher Sprachverarbeitung zur Ermöglichung interaktiver sprachbasierter Dienste
- **Google Ireland Limited**
via the Gemini API:
Bereitstellung von Echtzeit Speech-to-Text-Transkription und natürlicher Sprachverarbeitung zur Ermöglichung interaktiver sprachbasierter Dienste
- **Eleven Labs Inc.:**
Umwandlung von KI-generierten Textantworten in synthetisierte Sprache zur Wiedergabe für den Anrufer

- **Twilio Ireland Limited:**
Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten, einschließlich Echtzeit-Sprachweiterleitung, Anrufsteuerung und SMS-Nachrichtenübermittlung
- **Cal.com, Inc.:**
Integration mit Kalendersystemen, um Verfügbarkeitsprüfungen und die automatisierte Terminplanung während Sprachinteraktionen zu erleichtern
- **Deepgram Inc.:**
Bereitstellung von Echtzeit-Diensten zur automatischen Spracherkennung (ASR), um Audioeingaben von Anrufern in maschinenlesbare Transkriptionen umzuwandeln
- **Google Ireland Limited:**
Cloud-Infrastruktur-Anbieter für das Hosting der Placetel AI Anwendung, einschließlich Backend-Diensten, Datenbanken, Dateispeicherung und KI-Orchestrierungskomponenten
- **Krisp Technologies, Inc.:**
Echtzeit-Geräuschunterdrückung und Audioverbesserung für Sprachinteraktionen. Audioströme werden ausschließlich zur Entfernung von Hintergrundgeräuschen und zur Verbesserung der Verständlichkeit verarbeitet, ohne dauerhafte Speicherung.

Alle Verarbeitungen erfolgen unter **EU-Standardvertragsklauseln**.

6. Speicherdauer

- Gesprächs- und Transkriptionsdaten werden **nur für die Dauer des Vertragsverhältnisses** gespeichert
- Kunden können Daten jederzeit eigenständig löschen
- Nach Vertragsende werden Daten **unwiderruflich gelöscht**

7. Rechte der betroffenen Personen

Betroffene Personen haben nach DSGVO folgende Rechte:

- Auskunft (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) (Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO)

Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich bitte an: **datenschutz@placetel.de**.

8. Datensicherheit

- **Verschlüsselung** sämtlicher Daten während der Übertragung (Transportverschlüsselung) und Speicherung (Ruhende Verschlüsselung)
- **Rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC)** zur Sicherstellung, dass nur autorisierte Personen Zugriff erhalten
- **Mandantenfähigkeit** zur Trennung von Kundendaten innerhalb der Plattform
- **Regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen**, einschließlich Penetrationstests und Audits durch externe Dienstleister
- **2-Faktor-Authentifizierung**

Placetel
c/o Gamma Placetel GmbH

Anschrift
Lothringer Straße 56
D-50677 Köln

E-Mail
info@placetel.de

Telefon
+49 (0) 221-999 98 56-0