

13.05.2026

Datenschutzkonzept des KI-Chatbot der Behördennummer 115

Inhalt

1	Ziel und Zweck des Datenschutzkonzepts	3
2	Beschreibung des Verfahrens	3
2.1	Zweck des Chatbots	3
2.2	Systemarchitektur	3
3	3. Rollen und Verantwortlichkeiten	4
3.1	Verantwortlicher	4
3.2	Auftragsverarbeiter	4
3.3	Unterauftragsverarbeiter	4
3.4	Administrationsrollen:	4
4	Art der verarbeiteten Daten	5
4.1	Verarbeitete Daten	5
4.2	Nicht verarbeitete Daten	5
5	Zweckbindung und Rechtsgrundlagen	5
5.1	Zwecke	5
5.2	Rechtsgrundlagen	5
6	Drittlandübermittlung und Azure OpenAI	6
6.1	Ausgangslage	6
6.2	Restrisiko	6
6.3	Aktuelle Rechtsgrundlagen	6
6.4	Monitoring	6
7	Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)	6
8	Übersicht Speicher- und Löschkonzept	7
9	Transparenz und Betroffenenrechte	7
10	Schwellwertanalyse und DSFA	7
Anhang I: Speicher- und Löschkonzept		9
Anhang 2: Ausstehende Verbesserungen und Erweiterungen		11
Erweiterung der Rollen und Rechte in der Konfigurationsplattform		11
Umgang mit „Beifang“ personenbezogener Daten bzw. „Aufgezwungenen“ personenbezogenen Daten seitens der Nutzenden		11

1 Ziel und Zweck des Datenschutzkonzepts

Dieses Datenschutzkonzept beschreibt die datenschutzkonforme Ausgestaltung, den Betrieb und die Kontrolle eines KI-gestützten Chatbots zur Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen auf kommunalen Websites.

Ziel ist die Einhaltung der Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), insbesondere der Grundsätze aus Art. 5 DSGVO sowie der Rechenschaftspflicht nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO.

2 Beschreibung des Verfahrens

2.1 Zweck des Chatbots

- Niedrigschwellige, anonyme Bereitstellung von Informationen für Bürger:innen
- Unterstützung bei der Orientierung zu Verwaltungsleistungen
- Keine rechtsverbindlichen Auskünfte
- Keine automatisierten Entscheidungen mit Rechtswirkung

2.2 Systemarchitektur

Konfigurationsplattform

- Konfiguration der Chatbots (Texte, Positionierung, Farben)
- Auswertungen
- Hosting: lokal auf 115-Servern (Deutschland, ISO 27001-zertifiziert)
- Abgesichert durch Rollen- und Rechtesystem

Flowise

- Konfiguration der Agent-Flows
- Haltung der 115- und Website-Informationen
- Schnittstelle zu Azure OpenAI
- Hosting: lokal auf 115-Servern (Deutschland, ISO 27001-zertifiziert)
- Abgesichert durch Rollen- und Rechtesystem
- API-Zugriffe nur aus definierter IP-Range

- Open-Source-Software

Azure OpenAI Service

- Bereitstellung des Large Language Models (= LLM) (ChatGPT4.1-mini)
- Betrieb in deutscher Region (Germany West)
- Kein Training der Modelle mit Nutzendendaten
- Keine Speicherung der Sessioninformationen
- Datenschutzkonfiguration über Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) und Datenschutzoptionen

3 Rollen und Verantwortlichkeiten

3.1 Verantwortliche:r

- Teilnehmer am 115 Verbund

3.2 Auftragsverarbeiterin

- FITKO (Föderale IT-Kooperation)

3.3 Unterauftragsverarbeiter:innen

- Puntus GmbH (Bereitstellung, Betrieb und Weiterentwicklung der Konfigurationsplattform, Betrieb von Flowise)
- Deutsche Telekom Business Solutions GmbH (Bereitstellung und Betrieb der lokalen Server)
- Microsoft Ireland (Azure OpenAI Service)

3.4 Administrationsrollen:

Rolle	Verantwortung
115-Admins	Betrieb, Zugriffskontrolle, Systemkonfiguration
Puntus GmbH	Betrieb, Zugriffskontrolle, Systemkonfiguration
Deutsche Telekom Business Solutions GmbH	Infrastruktur
Kommunale Admins	Pflege der vom Chatbot auszugebenden Informationen

4 Art der verarbeiteten Daten

4.1 Verarbeitete Daten

- Freitexteingaben der Nutzenden ohne Login (grundsätzlich ohne Personenbezug oder -beziehbarkeit, die Eingabe personenbezogener Daten ist weder vorgesehen noch erwünscht, sie kann jedoch nicht vollständig ausgeschlossen werden)
- Session-Informationen:
 - Datum und Uhrzeit des Abrufs
 - Kurzzeitige Verarbeitung der IP-Adresse im Arbeitsspeicher, um diese durch Session-ID zu ersetzen. Bei der Session-ID handelt es sich um eine anonymisierte und nicht rückführbare Version der IP-Adresse.
- Aggregierte Nutzungsstatistiken (ohne Personenbezug oder -beziehbarkeit)

4.2 Nicht verarbeitete Daten

- Keine Browser- oder Gerätedaten
- Keine Datei-Uploads
- Keine personenbezogenen Profile

5 Zweckbindung und Rechtsgrundlagen

5.1 Zwecke

- Bereitstellung von Verwaltungsinformationen
- Qualitätssicherung und Verbesserung des Chatbots durch Auswertung

5.2 Rechtsgrundlagen

- **Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO** – Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse i. V. m. jeweiligen landesdatenschutzrechtlichen Bezugsnormen:
 - Baden-Württemberg § 4 Abs. 1 LDSG BW
 - Bayern Art. 4 Abs. 1 BayDSG
 - Berlin § 3 Nr. 1 BlnDSG
 - Brandenburg § 5 Abs. 1 BbgDSG
 - Bremen § 3 Abs. 1 Nr. 2 BremDSGVOAG
 - Hamburg § 4 HmbDSG
 - Hessen § 3 Abs. 1 HDSIG

- Mecklenburg-Vorpommern § 4 Abs. 1 DSG M-V
- Niedersachsen § 3 Nr. 1 NDSG
- Nordrhein-Westfalen § 3 Abs. 1 DSG NRW
- Rheinland-Pfalz § 3 LDSG RLP
- Saarland § 4 Abs. 1 SDSG
- Sachsen § 3 Abs. 1 SächsDSDG
- Sachsen-Anhalt § 4 Nr. 2 DSG-LSA
- Schleswig-Holstein § 3 Abs. 1 LDSG SH
- Thüringen § 16 Abs. 1 ThürDSG

6 Drittlandübermittlung und Azure OpenAI

6.1 Ausgangslage

- Verarbeitung erfolgt in EU-Rechenzentren
- AVV und Data Protection Addendum (DPA) von Microsoft liegen vor

6.2 Restrisiko

- Potenzieller Zugriff durch US-Behörden aufgrund der Konzernstruktur
- Kein technisch vollständiger Ausschluss möglich
- Mögliches zukünftiges Entfallen des Angemessenheitsbeschlusses (Schrems III)

6.3 Aktuelle Rechtsgrundlagen

- Art. 45 Abs. 1 DSGVO – EU-U.S. Data Privacy Framework
- Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO – EU-Standardvertragsklauseln

6.4 Monitoring

- Die Rechtslage zur Drittlandübermittlung wird regelmäßig überprüft.
- Für den Fall eines Wegfalls der Rechtsgrundlagen sind technische und organisatorische Anpassungen vorgesehen.

7 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Die TOMs sind im AVV in Anhang IV aufgeführt.

8 Übersicht Speicher- und Löschkonzept

System	Speicherfrist
Konfigurationsplattform Sessions	max. 90 Tage
Flowise	Anonymisierte Sessions max. 90 Tage
Azure OpenAI	Keine persistente Speicherung

Zusätzlich besteht ein Prozess zur nachträglichen Löschung, falls Nutzende personenbezogene Daten eingegeben haben. Dieser ist in Anhang I: Löschkonzept ausgeführt.

9 Transparenz und Betroffenenrechte

- Datenschutzhinweise auf der Chatbot-Infoseite
- Deutlicher Hinweis:
„Der Chatbot ist nicht für die Eingabe personenbezogener Daten vorgesehen.“
- Kontaktmöglichkeit zur Wahrnehmung der Rechte nach Art. 15 – 21 DSGVO

10 Schwellwertanalyse und DSFA

Es wurde eine Schwellwertanalyse zur Prüfung der Erforderlichkeit einer Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO durchgeführt. Die Dokumentation der durchgeführten Schwellwertanalyse wird den Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

Auf Grundlage der durchgeführten Schwellwertanalyse wurde festgestellt, dass

- keine systematische Überwachung,
- keine Profilbildung,
- keine Verarbeitung sensibler Daten und
- keine automatisierten Entscheidungen mit Rechtswirkung

erfolgen und eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO demnach nicht erforderlich ist.



Anhang I: Speicher- und Löschkonzept

Folgende Daten werden in den verschiedenen Komponenten des 115 KI-Chatbots gespeichert:

Konfigurationsplattform

- Speicherung der vollständigen Sessions
- IP-Adresse wird sofort anonymisiert und maximal kurzzeitig im Arbeitsspeicher gehalten. Sie wird nicht persistiert.
- Weitere personenbezogene Metadaten (bspw. Ortungsdaten) werden nicht erfasst oder gespeichert.
- Speicherung nicht-personenbezogener Metadaten (bspw. Session-Anzahl, Länge)
- Alle gespeicherten Informationen werden nach maximal 90 Tagen automatisiert gelöscht.

Flowise

- Speicherung der vollständigen Sessions für maximal 90 Tage
- IP-Adresse kommt von der Konfigurationsplattform und ist daher nicht personenbezogen.
- Speicherung nicht-personenbezogener Metadaten (bspw. Output und Verhalten der verschiedenen KI-Agenten)
- Alle gespeicherten Informationen werden nach maximal 90 Tagen automatisiert gelöscht.

Azure

- Keine Speicherung von Sessions oder Session-Informationen
- Ausschließlich anonyme Metadatenspeicherung konkreter LLM-Aufrufe (bspw. Anzahl Aufrufe, Token-Verbrauch)

Obwohl keine personenbezogenen Daten gezielt erhoben oder gespeichert werden, kann es vorkommen, dass Nutzende (trotz der entsprechenden Hinweise im Chatbot) personenbezogene Daten in das Freitextfeld eingeben. Dafür existiert aktuell folgender manueller Löschprozess:

- Nutzende haben die Möglichkeit, über die Feedback-Funktionalität im Chatbot einen Auftrag zur Löschung der Daten zu erstellen. Den entsprechenden Hinweis dazu findet er zentral auf der Informationsseite des Chatbots.

- Verwenden Nutzende diese Feedback-Funktionalität, wird das Feedback für seine Session gespeichert.
- Die Teilnehmer und das PM 115 überprüfen die Nutzenden-Sessions regelmäßig (mindestens 1x wöchentlich). Wird dort ein entsprechender Lösch-Auftrag gefunden, wird die entsprechende Session vom PM 115 sowohl in der Konfigurationsplattform wie auch in Flowise anhand ihrer Session-ID gelöscht.

Anhang 2: Ausstehende Verbesserungen und Erweiterungen

Erweiterung der Rollen und Rechte in der Konfigurationsplattform

Die Rollen und Rechte in der Konfigurationsplattform werden erweitert, sodass ein zielgruppenspezifischerer Zugang zu den einzelnen Bereichen und Informationen in der Konfigurationsplattform möglich sein wird. Session-Informationen werden dann nur noch speziell berechtigten Personen zugänglich sein.

Umgang mit „Beifang“ personenbezogener Daten bzw. „Aufgezwungenen“ personenbezogenen Daten seitens der Nutzenden

Es kann vorkommen, dass Nutzende im Freitextfeld trotz der bestehenden Warnhinweise personenbezogene Daten eingeben. Obwohl Löschmöglichkeiten für Nutzende existieren, kann das in einigen Bundesländern noch eine Grauzone darstellen. Aktuell gäbe es zwar begrenzte Möglichkeiten, diese Informationen bspw. durch den Einsatz lokaler LLMs, die ganz am Anfang der Informationskette eingesetzt werden, zu anonymisieren, der Aufwand (Bereitstellung, Konfiguration etc.) einer solchen Lösung und die Beeinträchtigung der Nutzendenerfahrung (durch langsamere Antworten) werden aktuell aber noch als zu hoch eingeschätzt. Das Thema ist aber bekannt und sobald es tragbare Verbesserungsmöglichkeiten gibt, werden diese umgesetzt werden.

Verbesserung der Löschfunktionalität für Sessions:

Folgende Verbesserungen sind bereits geplant und werden zeitnah umgesetzt:

- Die Funktionalität für Nutzende die bestehende Session selbständig zu löschen und zurückzusetzen.
- Die Funktionalität für Teilnehmer, selbständig und ohne das PM 115 Sessions des eigenen Chatbots zu löschen.