Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die DEUTSCHE TELEKOM IT GMBH einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

1. Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

- a. Erforderliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes (Art. 6 Abs. 1b DSGVO, §25 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG)
- Bei der Nutzung CSD Chatbot, im folgenden digitaler Dienst genannt:
Kontaktdaten, technische Identifikationen, Rollen und Berechtigungen
- b. Zusätzliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die auf Basis einer Einwilligung erfolgen, z. B. optional angebotene Kommunikationskanäle (Art. 6 Abs. 1a DSGVO, §25 Abs. 1 TTDSG)
- **Benutzerumfragen / Kundenfeedback mit GetFeedback:** Wir verwenden für Kundenbefragungen den Service der Firma [SurveyMonkey Europe UC \(2 Shelbourne Buildings, 2nd Floor, Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4, Irland\)](#) (Hinweis: SurveyMonkey hat die zuvor eingesetzte Firma Usabilla und deren gleichnamiges Tool übernommen). Es können Bewertungen sowie ihr Feedback abgefragt werden. Die Meinungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden sind wichtige Bestandteile für die Verbesserungen unserer digitalen Dienste. Es werden nur die Daten verarbeitet, die Sie uns mitteilen (Art. 6 Abs. 1a DSGVO). Die Daten werden von uns für 24 Monate gespeichert und ausgewertet. Die Befragungen können über zwei verschiedenen Wege erfolgen:
 - i. Feedback-Button: Über diese Schaltfläche können sie uns jederzeit Ihr Feedback geben. Sofern Sie diese Funktion nicht nutzen werden auch keine Daten übermittelt.
 - ii. Einblendung einer aktive Feedback-Abfrage: Diese Abfrage können Sie verneinen oder zu jeder Zeit abbrechen. Die Antworten werden erst gesendet, wenn die Befragung durch Sie abgeschlossen wird.
 - **Chatbot:** Wenn Sie den Chatbot "Frag Magenta" als Self-Service bzw. für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden während des automatisierten Chats verschiedene Informationen an die Dialogplattform übertragen. Hierzu gehören z. B. die von Ihnen eingegebenen Fragen und Antworten (Chatverlauf) oder Ihre Kundendaten, wenn Sie sich vorab mit dem Telekom-Login angemeldet haben. Der Chatbot „Frag Magenta“ nutzt zwei cloudbasierte Dialogsysteme, um den Dienst zu erbringen. Welches der beiden Systeme für die Beantwortung Ihres Anliegens genutzt wird ist für Sie nicht erkennbar.
 - Verarbeitung mit dem Auftragsverarbeiter [IBM Deutschland GmbH \(Wilhelm-Fay-Straße 30-34, 65936 Frankfurt\)](#).
Personenbezogene Daten, wie z. B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, werden vor der Übertragung an den Auftragsverarbeiter pseudonymisiert. Dabei erfolgt das Daten-Hosting im IBM Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland.
 - Um Ihnen eine passendere Antwort auf Ihre Fragen zu geben, setzen wir eine eigene technische Plattform ein, die u. a. OpenAI ChatGPT verwendet. In diesem Fall werden alle personenbezogenen Daten vor der Datenübertragung entfernt.Darüber hinaus werden die Daten vor der Verwendung zur Verbesserung dieser Dienste durch eine Anonymisierung um potenzielle personenbezogene Daten bereinigt. Das pseudonymisierte Chatprotokoll wird nach dem Dialogende gelöscht. Es besteht die Möglichkeit, dass der Chatbot bei Bedarf und nach Ihrer Zustimmung Daten an unseren Text Chat des Kundenservices übergibt. Dabei werden der Chatverlauf und vorhandene Kundendaten, sofern sie sich vorab mit dem Telekom-Login eingeloggt haben, an den Text Chat übergeben.
 - **Text Chat:** Wenn Sie den Text Chat für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats verschiedene Informationen an den Kundenberater übertragen. Hierzu gehören Login-Daten, Kundendaten (Rufnummer, Kundennummer und aktuellen Chatverlauf), sowie das von Ihnen ausgewählte Hilfe-Thema, Browser-Version, Betriebssystem-Version und ähnliches. Zur Fehleridentifikation und Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Session ID, Weiterleitungen) und ergänzende Informationen (wie verwendetes Endgerät, Betriebssystem, etc.) gespeichert. Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte aller Chats inklusive der personenbezogenen Daten werden bis zu 8 Tage gespeichert, wenn Sie kein Kunde der Telekom sind. Darüber hinaus werden die Chats anonymisiert. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, speichern wir die Protokolle und Kommunikationsmetadaten entsprechend § 257 HGB in der Regel als Handelsbriefe und darüber hinaus die anonymisierten Chats und die pseudonymisierten Metadaten für die Kundenbetreuung bei Folgekontakten und für die Qualitätsverbesserung. Zusätzlich werden von der Chat-Plattform unseres Auftragsverarbeiters [Genesys Telecommunications Lab. GmbH \(Herzogspitalstraße 24 80331 München\)](#) in regelmäßigen Abständen Informationen über die Erreichbarkeit des Chat-Dienstes übertragen. Dazu wird für die Dauer der Session ein Session Cookie gesetzt, das am Ende der Session gelöscht wird. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.
- c. Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die auf Basis des berechtigten Interesses erfolgen (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO, §25 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG)
- **Serveraufzeichnungen bei digitalen Diensten:** Wenn Sie unseren digitalen Dienst nutzen, verzeichnen unsere Server vorübergehend den Domain-Namen oder die IP- Adresse Ihres Endgerätes sowie weitere Daten, wie z. B. die angefragten Inhalte oder den Antwort-Code. Die protokollierten Daten werden ausschließlich für Zwecke der Datensicherheit, insbesondere zur Abwehr von Angriffsversuchen auf unseren Server verwendet. Sie werden weder für die Erstellung von individuellen Anwenderprofilen verwendet noch an Dritte weitergegeben und werden nach spätestens 7 Tagen gelöscht. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

2. Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung unserer Produkte, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhalten Sie in den Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt unter www.telekom.de/datenschutzhinweise, im Telekom Shop oder unter

3. Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

- a. **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- b. die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- c. eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- d. einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- e. in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder Sie Ihre Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt haben;
- f. unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- g. auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- h. sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu beschweren (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

4. An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

5. Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet. Teilweise findet eine Verarbeitung Ihrer Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa: Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Ireland Operations Ltd., Google Cloud EMEA Limited, Irland und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich. Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in Drittstaaten statt, geschieht dies, soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art.49 DSGVO). Eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten erfolgt nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO, (vgl. hier).

6. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?

Datenverantwortliche ist die DEUTSCHE TELEKOM IT GMBH Landgrabenweg 149, 53227 Bonn. Bei Fragen können Sie sich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, datenschutz@telekom.de.

Stand der Datenschutzhinweise 02/2024 für Applikation CSD Chatbot (CAPE ID APP-37548) zusammengestellt am 28.8.2024

Datenschutzhinweis für die Verarbeitung von Beschäftigtendaten

Allgemeines

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die DEUTSCHE TELEKOM IT GMBH einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden und wie diese verwendet werden.

1. Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser **Datenschutzhinweis** enthält ergänzende Informationen zur Datenverarbeitung, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc. Ein Auskunftersuchen nach Art. 15 DS-GVO für diese konkrete Datenverarbeitung können Sie an (VoiceCast_Support@telekom.com) richten. Die allgemeinen Informationen zu Ihren Rechten, dem Datenschutzbeauftragten, etc. erhalten Sie in den allgemeinen Datenschutzhinweisen für Beschäftigte unter [myDMS-Dokument](#).

2. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung?

Datenverantwortliche ist die DEUTSCHE TELEKOM IT GMBH Landgrabenweg 149, 53227 Bonn.

3. Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

Kontaktdaten, technische Identifikationen, Rollen und Berechtigungen
Rechtsgrundlage hierfür ist § 26 BDSG.

4. An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

5. Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet. Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies,

- a) soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben (Art. 49 Abs. 1a DSGVO). (In den meisten Ländern außerhalb der EU entspricht das Datenschutzniveau nicht den EU Standards. Dies betrifft insbesondere umfassende Überwachungs- und Kontrollrechte staatlicher Behörden, z.B. in den USA, die in den Datenschutz der europäischen Bürgerinnen und Bürger unverhältnismäßig eingreifen,
- b) oder soweit es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist (Art. 49 Abs. 1b DSGVO),
- c) oder soweit es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 6 Abs. 1c DSGVO).

Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z.B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO).

Stand der Datenschutzhinweise 07/2021 für Applikation CSD Chatbot (CAPE ID APP-37548) zusammengestellt am 28.8.2024