

Datenschutzinformationen

gem. den Informationspflichten bei der Erhebung
von personenbezogenen Daten (Art. 13 und Art. 14 DSGVO)

1. Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit

Chatbot der Website

2. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Bahnhofstraße 61
D - 87435 Kempten

Postfach 1680
D - 87406 Kempten

Tel.: +49 (0) 831 2523-0
Fax: +49 (0) 831 2523-104
E-Mail: post(at)hs-kempten.de

Vertretungsberechtigte Person:

Präsident Herr Prof. Dr. Wolfgang Hauke

3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Datenschutzbeauftragter der Hochschule Kempten

Bahnhofstraße 61
87435 Kempten
Fax: 0831 2523-9283
E-Mail: datenschutz(at)hs-kempten.de

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

4a) Zwecke der Verarbeitung:

Der KI-Chatbot wird als Assistent für häufige und wiederkehrende Fragen auf der Webseite eingesetzt. Der Chatbot wird mit Basis-Informationen (die in Textform bereits auf der Webseite stehen und/oder öffentlich zugänglich sind) angereicht, um dann interessierten Webseiten-Besuchern in einem Chat-Fenster Fragen beantworten zu können. Der Chatbot wird als Frame in die Webseite integriert. Link Webseite:

<https://www.hs-kempten.de/>

Zweck(e):

- Erkennung des Eingabe- bzw. Fragetextes zur automatischen Beantwortung durch den Chatbot

- Weiterleiten der Frage an eine natürliche Person (Mitarbeiter der Hochschule Kempten) oder ein Funktionspostfach zur erweiterten Beantwortung, sofern der Chatbot keine Antwort ermitteln kann

Was ist ein Chatbot (Quelle IBM):

Ein Chatbot ist eine Anwendung, die Künstliche Intelligenz verwendet, um sich mit Menschen in natürlicher Sprache zu unterhalten. Benutzer können Fragen stellen, auf welche das System in natürlicher Sprache antwortet. Er kann Texteingabe, Audioeingabe oder beides unterstützen.

Die Begriffe Chatbot, virtueller Assistent und Konversationsagent werden manchmal als Synonyme verwendet. Chatbots unterstützen tendenziell einfachere Unterhaltungen und individuellere Aufgaben.

4b) Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Erlaubnis des Nutzers vorhanden

Art. 6 Abs. 1a DSGVO

Die Einwilligung erfolgt im Zuge der Zustimmung zu den Datenschutzbestimmung der Website der Hochschule Kempten, in die der Chatbot integriert ist.

5. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an folgende Stellen weitergegeben, soweit die Weitergabe jeweils erforderlich ist:

Interne Stellen:

Beratung und Service (Weiterentwicklung des Chatbots)

Externe Stellen:

Onlim GmbH (Hosting der Chatbot Applikation Auftragsverarbeitung)

Wir verwenden auf unserer Website Chatbot-Funktionen der Firma Onlim (Onlim GmbH, Michael-Gaismair-Strasse 13, 6410 Telfs, Österreich, in Folge "Onlim"). Durch die Nutzung der Chatbot-Funktionen wird eine direkte Verbindung zu den Servern von Onlim hergestellt. Durch Ihre Eingaben im Chat werden Daten an die Onlim-Server übermittelt.

Die Chatbot-Daten werden in zertifizierten und hochverfügbaren Datacentern in Deutschland gehostet. Weitere Informationen zum Thema Datenschutz bei Onlim finden Sie unter <https://onlim.com/datenschutzerklaerung/>.

6. Cookies

Cookies werden für folgende Zwecke eingesetzt:

- a. Cachen der Einstellungen, welche der Chatbot-Nutzer getätigt hat (z.B. Ton ein/aus).
- b. Um festzustellen, ob der Chatbot-Nutzer die Begrüßungsnachricht gesehen/geschlossen hat.
- c. Um bei neuerlichen Besuchen zu wissen, welche Konversation von Chatbot Nutzer schon gestartet wurde.

Alle Cookies werden gesetzt und sind aus technischen Gründen nötig, dass das Widget einwandfrei funktioniert. Sie werden weder für Analytische- noch für Marketing-Zwecke verwendet und die Daten werden nicht an Dritte weitergeleitet.

Zur Verfolgung der Nutzer-Informationen werden im LocalStorage/SessionStorage des Browsers Daten hinterlegt. Falls der Browser den Zugriff auf localStorage/SessionStorage nicht erlaubt/unterstützt, dann wird versucht die Daten als Cookie zu speichern.

- **onlimChat.chatwidget-{Widget-ID}-sender**: Diese beinhaltet eine Referenz zum Nutzer in unserem System.
- **onlimChat.chatwidget-{Widget-ID}-auto-msg**: Diese beinhaltet Information bezüglich der Begrüßungsnachricht (z.B. ob der Nutzer diese bereits gesehen oder geschlossen hat).
- **onlimChat.chatwidget-{Widget-ID}-timestamp**: Zeitpunkt des letzten Besuches des Nutzers.
- **onlimChat.chatwidget-{Widget-ID}-widgetInfo**: Beinhaltet grundlegende Information zur Darstellung des Widgets, damit der Nutzer diese nicht bei jedem Besuch neu vom Server laden muss.
- **onlimChat.chatwidget-{Widget-ID}-sound**: Der Nutzer hat die Möglichkeit, den Ton ein- und auszuschalten. Dies wird hier hinterlegt.

Wenn ein Chatbot-Nutzer seinen Browser so einstellt, dass kein Zugriff auf Cookies besteht, dann werden diese Cookies auch nicht gespeichert.

7. Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland findet nicht statt.

8. Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten

Ihre Daten werden nach der Erhebung so lange gespeichert, wie dies - ggf. unter Beachtung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen - für die jeweilige Aufgabenerfüllung erforderlich ist.

Speicherung des Chatverlaufs:

Der Chatverlauf wird zur Weitergabe an die Fachabteilung und/oder zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität über die Dauer des Gesprächs hinaus gespeichert. Bei der Chatbot-Lösung kommt eine Software zur Anwendung, die einen Algorithmus auf Basis einer „Künstlichen Intelligenz“ verwendet und sich kontinuierlich verbessert. Um dies zu erreichen und den Chatbot zu trainieren, werden Chatnachrichten von Chatbot-Benutzern gespeichert und verarbeitet. Der Chatverlauf wird nach 14 Tagen anonymisiert.

Die Konversationen werden generell mit einem zufällig generierten Pseudonym versehen, das Chatbot-Benutzer nicht zugeordnet werden kann und somit die Anonymität des Nutzers gewährleistet.

Die gespeicherten Daten beinhalten den Text und/oder Anhänge, das Erstellungsdatum der Nachrichten und welche Intents/Antworten diese ausgelöst haben.

Dauer und der Zeitpunkt der Kommunikation werden zu statistischen Zwecken – insbesondere zur Optimierung der Dienstleistung - anonymisiert gespeichert.

Im Chatbot können Online-Formulare enthalten sein, welche für die elektronische Kontaktaufnahme genutzt werden können. Wenn Sie diese Möglichkeit wahrnehmen, werden folgende Daten an den Chatbot übermittelt und gespeichert:

- Vorname
- Nachname
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer (optional)

9. Betroffenenrechte

Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen folgende Rechte zu:

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO).

Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO).

Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen (Art. 17, 18 und 21 DSGVO).

Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben oder ein Vertrag zur Datenverarbeitung besteht und die Datenverarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren durchgeführt wird, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO).

Sollten Sie von Ihren oben genannten Rechten Gebrauch machen, prüft die öffentliche Stelle, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Weiterhin besteht ein Beschwerderecht beim Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz.

10. Widerrufsrecht bei Einwilligung

Wenn Sie in die Verarbeitung durch die Hochschule Kempten durch eine entsprechende Erklärung eingewilligt haben, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt.

11. Pflicht zur Bereitstellung der Daten

Sie sind nicht dazu verpflichtet, Ihre Daten anzugeben. Die Erhebung erfolgt auf freiwilliger Basis. Da unser Dienst jedoch auf die Erhebung und Verarbeitung genannter Daten angewiesen ist, würde eine Nichteinwilligung eine Inanspruchnahme des Dienstes ausschließen.