AMT FÜR INFORMATIK
FÜRSTENTUM LIECHTENSTEIN

Datenschutzhinweis zum KI-Voicebot gemäss Art. 13 DSGVO

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Amt für Informatik
Heiligkreuz 8
9490 Vaduz
Telefon: +423 236 66 78
E-Mail: info.ai@llv.li
Webseite: ai.llv.li

2. Name und Kontaktdaten Datenschutzbeauftragte

Fachstelle Datenschutz
Peter-Kaiser-Platz 1
9490 Vaduz
Telefon: +423 236 73 08
E-Mail: datenschutz@regierung.li
Webseite: fds.llv.li

3. Zwecke und Funktionsweise der Verarbeitung

Das Amt für Informatik setzt bei seiner Hauptnummer einen KI-gestützten Telefonassistenten (Voicebot) als digitalen Erstkontakt ein. Der Voicebot nimmt eingehende Anrufe entgegen, erkennt und strukturiert das mitgeteilte Anliegen, beantwortet dafür vorgesehene Standardfragen und leitet Anrufe nach der hinterlegten Routinglogik an zuständige Stellen weiter. Der Voicebot ist auch ausserhalb der Geschäftszeiten erreichbar; eine Weiterleitung an Mitarbeitende ist jedoch von den jeweiligen Erreichbarkeits- und Servicezeiten abhängig. Der Einsatz dient der Verbesserung der Erreichbarkeit, der Entlastung der Mitarbeitenden bei Standardanfragen und der effizienten Zuordnung telefonischer Anliegen.

Betroffene Personen, das heisst die anrufenden Personen, werden zu Beginn des Gesprächs akustisch kurz darauf hingewiesen, dass sie mit einem KI-Assistenten sprechen. Für nähere Informationen zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten werden sie auf die vorliegende Datenschutzinformation verwiesen.

Im Rahmen der Nutzung des Voicebots wird die Sprache der anrufenden Person technisch entgegengenommen, in Text umgewandelt und zur Erkennung des Anliegens sowie zur Erzeugung einer passenden Antwort oder Weiterleitung verarbeitet. Hierfür werden die im Gespräch mitgeteilten Informationen und der für den laufenden Dialog erforderliche Gesprächskontext verarbeitet. Telefongespräche werden nicht als Audioaufnahme aufgezeichnet. Die Gesprächsdaten werden nicht zum Training oder zur Verbesserung allgemein verfügbarer oder kundenübergreifender KI-Modelle verwendet.

Personenbezogene Daten werden nicht für das Training von KI-Modellen verwendet.

4. Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung des Voicebots erfolgt zur Wahrnehmung von Aufgaben der Liechtensteinischen Landesverwaltung im öffentlichen Interesse gemäss Art. 6 Abs. 1 Bst. e DSGVO in Verbindung mit Art. 4 und 5 des Gesetzes über die elektronische Kommunikation mit Behörden (E-Government-Gesetz; E-GovG). Der Einsatz des Voicebots dient der elektronisch unterstützten Bereitstellung von Verwaltungsleistungen, der Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Verbesserung der Servicequalität der Landesverwaltung. Vorbehalten bleibt Art. 6 E-GovG: Für die Kommunikation mit der Landesverwaltung bleibt mit dem Postweg ein nicht-elektronischer Kommunikationskanal zugänglich.

5. Kategorien personenbezogener Daten

Je nach Inhalt des Anrufs und technischer Übermittlung können insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden:

- Rufnummer der anrufenden Person, soweit diese im Rahmen der Telefonie übermittelt wird;
- Inhalt der mündlich übermittelten Anfrage;
- erkannte Anliegen und Themen;
- personenbezogene Angaben, welche von der anrufenden Person im Gespräch freiwillig bekannt gegeben werden;
- technische Verbindungsdaten des Telefonanrufs (z. B. Zeitpunkt, Dauer und Routinginformationen).

Eine Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten ist nicht vorgesehen.

6. Empfänger und eingesetzte Dienstleister

Innerhalb der Liechtensteinischen Landesverwaltung erhalten nur jene Mitarbeitenden und Amtsstellen Zugriff auf personenbezogene Daten, die diesen zur Bearbeitung oder Weiterleitung des Anliegens benötigen. Als Auftragsverarbeiter und technische Dienstleister können insbesondere BOTfriends GmbH sowie die für Telefonie, Spracherkennung, Sprachsynthese, Hosting und KI-Funktionen eingesetzten Unterauftragnehmer und Cloud-Anbieter Daten verarbeiten. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage entsprechender vertraglicher und datenschutzrechtlicher Vereinbarungen und nach Weisung des Amtes für Informatik.

7. Übermittlung in Drittländer

Die für den Voicebot vorgesehenen Cloud- und KI-Dienste werden in europäischen Umgebungen betrieben. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an Empfänger ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ist nicht beabsichtigt. Sollte sie im Einzelfall technisch erforderlich werden, erfolgt sie nur unter Einhaltung der Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO, insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses oder geeigneter Garantien.

8. Speicherdauer und Löschung

Die für den laufenden Dialog benötigten Inhalte und Kontextinformationen werden in der BOTfriends-X-Infrastruktur verarbeitet. Soweit Gesprächsverläufe oder Dialogereignisse für aktivierte Funktionen wie Analyse, menschliche Übergabe oder Audit- und Betriebsnachweise gespeichert werden, erfolgt die Speicherung in den dafür vorgesehenen europäischen Cloud-Umgebungen. Die konkreten Löschfristen richten sich nach den für den Voicebot konfigurierten Datenschutz- und Löschroutinen. Darüber hinaus werden Daten nur so lange aufbewahrt, wie dies für die Bearbeitung des Anliegens, den sicheren Betrieb, die Nachvollziehbarkeit von Weiterleitungen oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

9. Automatisierte Verarbeitung und Entscheidungsfindung

Die Bearbeitung von Anfragen kann teilweise automatisiert durch den Voicebot erfolgen. Der Voicebot erkennt Anliegen, beantwortet vorgesehene Standardfragen und unterstützt die Weiterleitung. Er erteilt keine rechtlich verbindliche Beratung und trifft keine rechtlich verbindlichen oder hoheitlichen Entscheidungen. Eine ausschliesslich automatisierte Entscheidung mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Sofern eine automatisierte Bearbeitung nicht möglich oder zweckmässig ist, wird das Anliegen an die zuständige Stelle innerhalb der Liechtensteinischen Landesverwaltung weitergeleitet.

10. Bereitstellung der Daten

Die Nutzung des Voicebots und die Mitteilung personenbezogener Daten über diesen Kommunikationskanal sind weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben. Ohne die für die Bearbeitung erforderlichen Angaben kann der Voicebot das Anliegen möglicherweise nicht beantworten oder gezielt weiterleiten. In diesem Fall kann die anrufende Person um Weiterleitung an eine zuständige Stelle ersuchen oder einen anderen verfügbaren Kontaktweg nutzen. Gemäss Art. 6 E-GovG bleibt insbesondere der Postweg als nicht-elektronischer Kommunikationskanal zugänglich.

11. Rechte der betroffenen Personen

Betroffene Personen haben nach Massgabe der gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) und Widerspruch gegen eine auf Art. 6 Abs. 1 Bst. e DSGVO gestützte Verarbeitung (Art. 21 DSGVO). Zur Ausübung dieser Rechte können sie sich an das Amt für Informatik oder die Datenschutzbeauftragte wenden.

12. Beschwerderecht

Betroffene Personen haben gemäss Art. 77 DSGVO das Recht, Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde einzureichen. In Liechtenstein ist dies die Datenschutzstelle, Kirchstrasse 8, Postfach 684, 9490 Vaduz.