

**Anfrage der Ratsfraktion DIE PARTEI -Klima-Fraktion vom 15.02.2021:
Aktueller Stand des Digitalisierungsfahrplans, hier: Chatbot**

Vorbemerkung:

Die Chatbot-Lösung „Frag Düsseldorf“ ist aktuell nicht Bestandteil des Service-Angebots der Landeshauptstadt Düsseldorf. Hintergrund sind umfangreiche Wartungsarbeiten an dem zugrundeliegenden System.

Frage 1:

Welchen Funktionsumfang beinhaltet der Chatbot, d.h. welche potenziellen Erweiterungsmöglichkeiten besitzt dieser, und welche Art von Daten werden erfasst?

Antwort:

Die Chatbot-Lösung der Landeshauptstadt Düsseldorf „Frag Düsseldorf“ kann Auskünfte zu den am häufigsten nachgefragten städtischen Dienstleistungen, wie z.B. zum Melde-, KFZ- und Führerscheinwesen, geben. Daneben beantwortet die Lösung allgemeine Fragen zur Stadtgeschichte, informiert über das Wetter sowie den Rhein-Pegel und kann Small-Talk betreiben.

Technisch basiert die Lösung auf dem NRWbot, einem Angebot der d-NRW AöR. Eine Erweiterung findet über die Entwicklung sog. „Experten“ statt. Diese sind kostenpflichtig und müssen einzeln beauftragt werden.

Weitere Informationen sind unter <https://www.d-nrw.de/projektarchiv/nrwbot.html> abrufbar.

Frage 2:

Werden durch den Chatbot erhaltene Daten anonymisiert / obviouscated / verschlüsselt, um die Privatsphäre der Nutzer:innen gemäß der Datenschutzgrundverordnung gewährleisten zu können und wie lange werden entsprechend gewonnene, möglicherweise persönlich zuzuordnende Daten aufbewahrt?

Antwort:

Die Anfragen an den Chatbot werden anonymisiert und dann an die internen Dienste (BIS) weitergeleitet. Der Chatbot ist in allen technischen Ebenen verschlüsselt. Eine Aufbewahrung findet nicht statt, da die eingestellten Daten sowie der Chatverlauf auf dem lokalen Rechner temporär gespeichert und nach Beendigung des Chats komplett vom ihm automatisch gelöscht werden.

Frage 3:

Werden Bürger:innen vor Nutzung des Chatbots darauf hingewiesen, dass ihre Daten nicht nur erfasst, sondern auch gespeichert und ggf. von einem Dienstleister wie z.B. dem/der Entwickler:in des Chatbots verarbeitet werden, um sie im Sinne der DSGVO über ihre Rechte zu informieren sowie deren Medienkompetenz zu stärken?

Antwort:

Es werden keine personenbezogenen Daten gespeichert. Um die Aussagefähigkeit des Chatbot zu erhöhen, werden Fragestellungen und Antwortverläufe im System nachgehalten. Damit wird das Systems trainiert, was sich sukzessive positiv auf die Antwortqualität auswirkt.