NETZFABRIK GMBH

KI-Richtlinien

Stand: November 2026 · NETZFABRIK GmbH, Barthelstraße 4, 50823 Köln

1. Grundsätze und Geltungsbereich

Die NETZFABRIK GmbH setzt künstliche Intelligenz (KI) verantwortungsvoll, transparent und im Einklang mit dem geltenden Recht ein. Diese Richtlinie beschreibt, wie wir KI in unserem Unternehmen und in unseren Diensten verwenden und welche Regeln für die Nutzung unserer Infrastruktur durch Kundinnen und Kunden gelten.

Sie gilt für unser gesamtes Leistungsportfolio, insbesondere Cloud Services (Cloud Server, Object Storage, Cloud Backup), Managed Hosting (u. a. GitLab, GitLab Runner, Rocket.Chat, Sentry, Tableau, Nextcloud, Zammad), Managed Services (u. a. Microsoft 365, Endpoint Security, Cloud PBX, E-Mail-Archivierung) sowie Infrastruktur (Colocation, Dedicated Server, DDoS Protection, Domain Reselling).

Wir orientieren uns an den Grundsätzen der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Digital Services Act (DSA). Leitend sind für uns menschliche Aufsicht, Transparenz, Datenschutz, Sicherheit, Fairness und Nachvollziehbarkeit.

Stand: August 2026. Diese Angaben stellen keine Rechtsberatung dar.

2. Einsatz von KI durch die NETZFABRIK GmbH

Wir setzen KI-gestützte Werkzeuge gezielt dort ein, wo sie unsere Dienste sicherer und effizienter machen, insbesondere für:

- Überwachung, Anomalie- und Angriffserkennung in unserer Infrastruktur (z. B. im Zusammenhang mit DDoS-Schutz und Monitoring);
- Spam- und Schadsoftware-Erkennung in E-Mail- und Hosting-Diensten;
- Unterstützung unseres Supports bei der Bearbeitung von Anfragen;
- interne Prozessautomatisierung und Analyse.

Entscheidungen mit wesentlichen Auswirkungen auf Kundinnen und Kunden treffen wir nicht allein automatisiert. KI-Systeme unterstützen unsere Mitarbeitenden, ersetzen aber nicht die menschliche Aufsicht und Verantwortung (menschliche Aufsicht im Sinne der KI-Verordnung).

3. Datenschutz und Kundendaten

Der Schutz Ihrer Daten hat für uns Vorrang. Beim Einsatz von KI gelten für uns folgende verbindliche Grundsätze:

- Wir nutzen die Inhalte, die Sie auf unserer Infrastruktur speichern oder verarbeiten, **nicht zum Training** eigener oder fremder KI-Modelle.
- Personenbezogene Daten werden nur auf einer gültigen Rechtsgrundlage der DSGVO und nach dem Grundsatz der Datenminimierung verarbeitet.

- Eine Auftragsverarbeitung durch Dienstleister erfolgt nur auf Grundlage eines Vertrags nach Art. 28 DSGVO; Details regeln unsere Datenschutzerklärung und der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).
- Wir setzen KI-Dienste bevorzugt so ein, dass Daten innerhalb der EU/des EWR verarbeitet werden. Bei Drittlandtransfers sorgen wir für geeignete Garantien nach Kapitel V DSGVO.

Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

4. Transparenz und Kennzeichnung

Wir machen den Einsatz von KI nachvollziehbar. Kommunizieren Sie in einem unserer Kanäle unmittelbar mit einem KI-System, weisen wir Sie darauf hin, sodass Sie jederzeit eine Bearbeitung durch einen Menschen verlangen können.

Von uns unmittelbar bereitgestellte, durch KI erzeugte oder wesentlich veränderte Inhalte kennzeichnen wir, soweit dies nach der KI-Verordnung erforderlich ist. Für Inhalte, die Kundinnen und Kunden auf unserer Infrastruktur erstellen oder veröffentlichen, sind diese selbst verantwortlich (siehe Ziffer 5).

5. Nutzung unserer Dienste für KI-Anwendungen

Sie dürfen unsere Infrastruktur (u. a. Cloud Server, Dedicated Server, Colocation) für den Betrieb eigener KI-Anwendungen nutzen. Als Betreiber Ihrer Anwendung sind Sie für deren Rechtskonformität selbst verantwortlich, insbesondere im Sinne der KI-Verordnung, der DSGVO und des Urheberrechts.

Bei der Nutzung unserer Dienste für KI-Anwendungen verpflichten Sie sich insbesondere:

- keine nach Art. 5 der KI-Verordnung verbotenen Praktiken zu betreiben (z. B. manipulatives Verhalten, Social Scoring, unzulässige biometrische Kategorisierung);
- bei Hochrisiko-KI-Systemen die einschlägigen Pflichten der KI-Verordnung eigenverantwortlich zu erfüllen;
- die datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuhalten und erforderliche Rechtsgrundlagen sowie Transparenzpflichten gegenüber betroffenen Personen sicherzustellen;
- Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrechte, zu wahren;
- keine rechtswidrigen Inhalte im Sinne des DSA zu erzeugen, zu speichern oder zu verbreiten.

Unsere System Policies und AGB gelten ergänzend. Bei Verstößen können wir die unter unseren System Policies und im DSA beschriebenen Maßnahmen ergreifen.

6. Grenzen und menschliche Aufsicht

KI-Systeme können Fehler machen und unvollständige oder unzutreffende Ergebnisse liefern. Wir betrachten KI-Ausgaben daher als Unterstützung, nicht als abschließende Entscheidung. Sicherheitsrelevante und rechtlich bedeutsame Vorgänge unterliegen der Kontrolle und finalen Entscheidung durch qualifizierte Mitarbeitende.

Wir prüfen die von uns eingesetzten KI-Werkzeuge regelmäßig auf Zuverlässigkeit, Sicherheit und Diskriminierungsfreiheit und entwickeln unsere Maßnahmen im Einklang mit dem sich entwickelnden Rechtsrahmen weiter.

KI-Kompetenz (Art. 4 KI-Verordnung). Mitarbeitende, die KI-Systeme in unserem Auftrag einsetzen, werden vor dem Einsatz und danach regelmäßig geschult. Die Schulung vermittelt Funktionsweise und Grenzen der eingesetzten Werkzeuge, den Umgang mit Kunden- und personenbezogenen Daten, das Erkennen fehlerhafter Ausgaben sowie die Fälle, in denen eine menschliche Entscheidung zwingend ist. Neue Werkzeuge geben wir erst frei, wenn Zweck, Datenfluss und Verantwortlichkeit geklärt sind.

7. Kontakt

Bei Fragen zu unseren KI-Richtlinien oder zum Einsatz von KI in unseren Diensten erreichen Sie uns unter:

E-Mail: legal(at)netzfabrik.com

Datenschutz: datenschutz(at)netzfabrik.com

Geschäftsanschrift: NETZFABRIK GmbH, Barthelstraße 4, 50823 Köln
Postanschrift: NETZFABRIK GmbH, Caya GmbH Postbox 718068, 96035 Bamberg