

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Customer Service Managements

Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für das Europäische Patentamt (EPA) von höchster Bedeutung. Wir sind bei der Erfüllung unserer Aufgaben und der Erbringung unserer Dienstleistungen dem Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sowie der Wahrung Ihrer Rechte als betroffener Person verpflichtet. Alle Daten persönlicher Art, die Sie direkt oder indirekt identifizieren, werden rechtmäßig, fair und mit der gebotenen Sorgfalt verarbeitet.

Die nachstehend beschriebenen Verarbeitungen erfolgen nach den Datenschutzvorschriften des EPA ([DSV](#)).

Die Informationen in dieser Erklärung werden Ihnen gemäß den Artikeln 16 und 17 DSV bereitgestellt.

In dieser Datenschutzerklärung wird erläutert, wie Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen des Customer Service Managements bearbeitet werden.

Wenn eine Anfrage beim EPA eingeht, werden die Absenderdaten mit den Kontaktdaten in unserer Datenbank verglichen, um den Absender zu identifizieren und seine Anfrage anhand der Kontaktdaten weiterleiten zu können. Dies ermöglicht es, automatisch den Eingang der Anfrage zu bestätigen, Aktualisierungen vorzunehmen und dem Nutzer zu antworten sowie alle offenen Anfragen zu überwachen, um die bestmögliche Nutzererfahrung zu bieten. Die Kontaktdaten werden nur insoweit benötigt, verarbeitet und gespeichert, wie sie zur Bearbeitung von Nutzeranfragen in Bezug auf EPA-Tools, anhängige Anmeldungen für ein europäisches Patent, internationale PCT-Anmeldungen, Einspruchs- und Beschränkungs-/Widerrufsakten, Patentinformationsfragen und EPA-Produkte erforderlich sind, sowie zur Bearbeitung von Nutzerfragen, zahlungsbezogenen Anfragen und sonstigen Anliegen in Zusammenhang mit dem Auftrag und den Diensten des EPA.

Ihre anonymisierten Daten können auch zu statistischen Zwecken und zur Trendüberwachung verwendet werden sowie zur Erhebung von Informationen über Nutzerkategorien oder die von Nutzern angesprochenen Arten von Fragen.

Alle Anfragen werden in den Rechenzentren des externen Auftragsverarbeiters in Düsseldorf und Frankfurt gespeichert.

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

Ihre personenbezogenen Daten werden verarbeitet, um:

- auf Anfragen/Fragen/Anliegen zu reagieren, die im Rahmen des Customer Service Managements eingehen
- Informationen über Nutzerkategorien oder die Art von Fragen zu erheben, die von Nutzern adressiert werden (statistische Zwecke und Trendüberwachung)

Die Verarbeitung ist nicht zur Verwendung für eine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) gedacht.

Die im Rahmen des Customer Service Managements verarbeiteten personenbezogenen Daten werden in Deutschland gespeichert, das als ein Land gilt, in dem ein angemessenes Schutzniveau für

personenbezogene Daten gewährleistet ist. Auf gespeicherte personenbezogene Daten wird nicht von einem Land aus zugegriffen, das kein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet. Zur Minderung der Risiken wurden spezielle Sicherheitsvorkehrungen getroffen, darunter eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung mit dem Anbieter.

Ihre personenbezogenen Daten werden an Empfänger außerhalb des EPA, die nicht unter Artikel 8 (1), (2) und (5) DSV fallen, nur dann übermittelt, wenn ein angemessenes Schutzniveau gewährleistet ist. Ist dies nicht der Fall, kann eine Übermittlung nur erfolgen, sofern geeignete Garantien vorgesehen sind und sofern den betroffenen Personen durchsetzbare Rechte und wirksame Rechtsbehelfe zur Verfügung stehen oder Ausnahmen für bestimmte Fälle nach Artikel 10 DSV zur Anwendung kommen.

Wenn sich die eingegangenen Anfragen/Fragen/Anliegen auf formelle Reklamationen oder Feedback beziehen, beachten Sie bitte die [Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit offiziellen Reklamationen und Feedback](#).

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Verarbeitet werden personenbezogene Daten folgender Kategorien:

- vollständiger Name
- Rolle/Zuständigkeit
- Name des Unternehmens/der Organisation
- Anschrift
- Kontaktdaten - (Handy-) Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- technische Details (Smartcard-Nummer, epoline-ID, bevorzugte Sprache)
- Aussagen und Stellungnahmen in Rückmeldungen zu unseren Dienstleistungen
- Teilnahme an EPA-Veranstaltungen (Besuche, Konferenzen, Schulungen)
- sonstige Kategorien von personenbezogenen Daten, die der Fragesteller über sich selbst oder im Rahmen des Informationsaustausches bereitstellt, wie die Schilderung des Anliegens, persönliche Situation, Umstände, Darlegung von Fakten, Meinungen, Bewertungen usw.

Das Ticket selbst besteht aus folgenden Elementen:

- Ticketnummer
- Datum
- Beschreibung des Themas/der Frage/des Problems, wie vom Kunden berichtet/gefragt
- Art
- Priorität
- Bevollmächtigter (Team/Person)
- Aktivitäten (Erkenntnis/Lösung/Antworttext)

Die folgenden Arten/Kategorien von personenbezogenen Daten können verarbeitet werden im Hinblick auf interne EPA-Bedienstete und externe Auftragnehmer des EPA, die an der Lösung von Fällen der Kundenbetreuung und an diesbezüglichen Aktivitäten beteiligt sind:

- vollständiger Name
- Telefondurchwahl
- Handynummer
- Nutzer-ID
- E-Mail-Adresse
- Büronummer und Standort

Die oben genannten personenbezogenen Daten können auch zur sicheren Authentifizierung des Nutzers verwendet werden.

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter der Verantwortung des HD 1.5 Kundenreise und Key Account Management, der als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden verarbeitet von EPA-Bediensteten, die mit der Initiative, dem Projekt oder der Tätigkeit der Hauptdirektion 1.5 Kundenreise und Key Account Management betraut sind.

Externe Auftragnehmer, die an der Bereitstellung und Wartung von Customer Service Management-Software beteiligt sind, können ebenfalls personenbezogene Daten verarbeiten, was auch den Zugriff auf diese Daten einschließen kann.

4. Wer hat Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten und für wen werden sie offengelegt?

Personenbezogene Daten werden bedarfsorientiert für EPA-Bedienstete in folgenden Bereichen offengelegt:

- GD 1: Abteilungen, die für den Betrieb und das Qualitätsmanagement zuständig sind
- GD 4: Finanzen
- GD 5: Patentrecht und Rechtsabteilung

Personenbezogene Daten können gegenüber externen Dienstleistern zum Zwecke der Datenpflege und der Unterstützung offengelegt werden.

Personenbezogene Daten werden nur an entsprechend befugte Personen weitergegeben, die für die erforderlichen Verarbeitungsvorgänge zuständig sind. Sie werden nicht für andere Zwecke verwendet oder anderen Empfängern gegenüber offengelegt.

Darüber hinaus kann im Einklang mit den Anforderungen von Artikel 6 Mitarbeitern des EPA, die in anderen Organisationseinheiten tätig sind, ein begrenzter Zugriff auf personenbezogene Daten gewährt werden, wenn dies für einen bestimmten Zweck als notwendig und verhältnismäßig erachtet wird, damit sie Aufgaben im Rahmen ihrer dienstlichen Tätigkeit wahrnehmen können, z. B. damit die Mitarbeiter von D432 anonymisierte Berichte/Analysen erstellen können. Eine solche Verarbeitung erfolgt von Fall zu Fall in Übereinstimmung mit den Anforderungen der DSV und den Grundsätzen der Vertraulichkeit und Rechenschaftspflicht.

5. Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugter Offenlegung bzw. unbefugtem Zugang zu schützen.

Alle personenbezogenen Daten werden in sicheren IT-Anwendungen gemäß den Sicherheitsstandards des EPA gespeichert. Angemessene Zugriffsberechtigungen werden individuell nur den oben genannten Empfängern gewährt.

Für Systeme, die in den Räumlichkeiten des EPA gehostet werden, gelten allgemein die folgenden grundlegenden Sicherheitsmaßnahmen:

- Benutzerauthentifizierung und Zugriffskontrolle (z. B. rollenbasierte Zugriffskontrolle auf die Systeme und das Netzwerk, Grundsätze der "Kenntnis nur, wenn nötig" und der minimalen Berechtigung)
- logische Sicherheitshärtung der Systeme und Geräte sowie des Netzwerks
- physischer Schutz: EPA-Zugangskontrollen, zusätzliche Zugangskontrollen für das Rechenzentrum, Regeln für das Abschließen von Büros
- Übertragungs- und Eingabekontrollen (z. B. Auditprotokollierung, System- und Netzwerküberwachung)
- Reaktion auf sicherheitsrelevante Vorfälle: Rund-um-die-Uhr-Überwachung auf Vorfälle, Sicherheitsexperte in Bereitschaft

Das EPA verwendet grundsätzlich ein papierloses Verwaltungssystem; wenn dennoch Papierakten mit personenbezogenen Daten in den Räumlichkeiten des EPA gelagert werden müssen, werden sie an einem sicheren verschlossenen und zugangsbeschränkten Ort aufbewahrt.

Für personenbezogene Daten, die in der Customer Service Management-Software verarbeitet und gespeichert werden, hat das EPA eine Risikobewertung für Datenschutz und Sicherheit durchgeführt. Der die personenbezogenen Daten verarbeitende Anbieter hat in einer bindenden Vereinbarung zugesagt, die sich aus dem anwendbaren Datenschutzrahmen ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen.

Der Sicherheitsrahmen des Providers basiert auf ISO/IEC 27002:2013. Dieser ist seit 2012 nach ISO 27001 zertifiziert und hat zudem eine Zertifizierung nach ISO/IEC 27017:2015 und 27018:2019. Der Provider wendet außerdem branchenweit anerkannte IT-Sicherheitsrahmen an. Dazu gehören die ISO/IEC 27001:2013 und die ISO/IEC 27017:2015 und 27018:2014 sowie die Akkreditierung nach regionalen Normen und Vorschriften.

Die Software muss geeignete technische und organisatorische Maßnahmen implementiert haben, wie etwa:

- physische Sicherheitsmaßnahmen
- Zugriffskontrollmaßnahmen: rollenabhängige Zugriffskontrolle; Grundsätze der "Kenntnis nur, wenn nötig" und der minimalen Berechtigung
- Speicherkontrollmaßnahmen: Zugriffskontrolle, z. B. rollenabhängig, Grundsätze der "Kenntnis nur, wenn nötig" und der minimalen Berechtigung
- Sicherung von Daten im Ruhezustand, z. B. durch Verschlüsselung, sichere Entsorgung von Datenträgern
- Benutzerkontrollmaßnahmen: Netzwerksicherheitsmaßnahmen, z. B. Netzwerk-Firewalls, System zur Erkennung unberechtigter Netzwerkzugriffe (Intrusion Detection System, IDS), System zur Abwehr unberechtigter Netzwerkzugriffe (Intrusion Protection System, IPS), Host-Sicherheitsmaßnahmen wie z. B. Antivirus-Programme, Anti-Malware, Anti-Spyware, Whitelisting, Host-Firewall, Host-IDS, Host-IPS, Systemhärtung, Schwachstellen- und Patch-Management
- Sicherung von Daten im Ruhezustand (z. B. durch Verschlüsselung)
- Übermittlungskontrollmaßnahmen: Audit-Protokollierung, System- und Netzwerküberwachung
- Eingabekontrollmaßnahmen: Audit-Protokollierung, Systemüberwachung

6. Wie können Sie Auskunft über Ihre Daten erlangen, Ihre Daten berichtigen oder Ihre Daten erhalten? Wie können Sie die Löschung Ihrer Daten verlangen oder ihre Verarbeitung beschränken bzw. ihr widersprechen? Können Ihre Rechte beschränkt werden?

Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erlangen, Ihre Daten zu berichtigen und Ihre Daten zu erhalten, das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, sowie das Recht, Ihre Daten löschen zu lassen und die Verarbeitung Ihrer Daten zu beschränken und/oder ihr zu widersprechen (Artikel 18 bis 24 DSGVO). Das Recht auf Berichtigung gilt nur für falsche oder unvollständige sachbezogene Daten, die im Rahmen des Customer Service Managements verarbeitet werden, und nicht für subjektive Aussagen.

Gemäß den DSV können Beschränkungen der Rechte betroffener Personen auf der Grundlage des Artikels 25 (1) c), g) h) DSV sowie des Rundschreibens Nr. 420 zur Umsetzung von Artikel 25 DSV im Rahmen von Untersuchungen und Prüfungen zur Anwendung kommen, die der Datenschutzbeauftragte im Einklang mit Artikel 43 (1) d) und (2) DSV durchführt.

Wenn Sie von einem dieser Rechte Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich bitte schriftlich an den delegierten Verantwortlichen unter DPOexternalusers@epo.org. Damit wir schneller und genauer darauf antworten können, sollten Sie uns mit Ihrem Antrag stets bestimmte Vorabinformationen übermitteln. Wir empfehlen Ihnen daher, dieses [Formular](#) auszufüllen und es mit Ihrem Antrag einzureichen.

Auf Antrag können Ihre Daten auch gelöscht werden.

Beachten Sie bitte, dass Datenschutz kein uneingeschränktes Recht ist. Er muss stets gegen andere Grund- und Freiheitsrechte abgewogen werden, und unter bestimmten Umständen kann eines oder mehrere Ihrer Rechte beschränkt werden.

Wir werden Ihren Antrag unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags bearbeiten. Gemäß Artikel 15 (2) DSV kann dieser Zeitraum jedoch um zwei Monate verlängert werden, wenn es aufgrund der Komplexität und der Zahl der eingegangenen Anträge erforderlich ist. Wir werden Sie in diesem Fall entsprechend informieren.

7. Auf welcher Rechtsgrundlage basiert die Verarbeitung Ihrer Daten?

Personenbezogene Daten werden gemäß Artikel 5 a) DSV verarbeitet: Die Verarbeitung ist für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die aufgrund von Rechtsvorschriften der Europäischen Patentorganisation oder in rechtmäßiger Ausübung dem EPA übertragener öffentlicher Gewalt durchgeführt wird, wozu auch die Verarbeitung gehört, die für die Verwaltung und das Funktionieren des Amtes erforderlich ist.

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die jeweiligen Verarbeitungszwecke erforderlich ist. Personenbezogene Daten werden so lange gespeichert, wie die Verarbeitung andauert.

Die Kontaktdaten werden nach ihrer letzten Verwendung oder Aktualisierung, d. h. nach der letzten Interaktion mit der betroffenen Person im Rahmen des Customer Service Managements, für fünf Jahre gespeichert.

Die mit einer Anfrage eingegangenen personenbezogenen Daten werden nach der Schließung eines bestimmten Tickets für fünf Jahre anonymisiert, sodass die anonymisierten Daten für statistische Zwecke verwendet werden können.

Im Falle einer förmlichen Beschwerde/Rechtsstreitigkeit werden alle Daten, die bei Einleitung der förmlichen Beschwerde/Rechtsstreitigkeit gespeichert waren, bis zum Abschluss des Verfahrens aufbewahrt.

9. Kontaktinformationen

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten wenden Sie sich bitte schriftlich an den delegierten Datenverantwortlichen unter DPOexternalusers@epo.org.

Sie können sich auch an unsere Datenschutzbeauftragte unter DPOexternalusers@epo.org wenden.

Überprüfung und Rechtsmittel

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihre Rechte als betroffene Person verletzt, haben Sie das Recht, gemäß Artikel 49 DSV einen Antrag auf Überprüfung durch den Verantwortlichen zu stellen, und wenn Sie mit dem Ergebnis der Überprüfung nicht einverstanden sind, haben Sie das Recht, gemäß Artikel 50 DSV Rechtsmittel einzulegen.