Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Befragungen zur Nutzerzufriedenheit

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.

Zielgruppe der Befragungen zur Nutzerzufriedenheit sind Anmelder und externe Vertreter, die mit dem EPA Kontakt hatten; durchgeführt werden die Befragungen von einem externen Auftragsverarbeiter. Vom EPA gezogene Stichproben potenzieller Teilnehmer umfassen in der Regel nur Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen. Sollten diese Daten für die Kontaktaufnahme mit einem potenziellen Teilnehmer nicht ausreichen, sucht der externe Auftragsverarbeiter in anderen öffentlich zugänglichen Quellen nach weiteren Kontaktdaten.

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

Diese Datenschutzerklärung betrifft die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zuge von Befragungen zur Nutzerzufriedenheit.

Statistisch solide und repräsentative Zahlen zur Zufriedenheit der Nutzer mit den Produkten und Dienstleistungen des EPA sind nach ISO 9001 eine Voraussetzung für das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem des EPA und können nur durch quantitative Befragungen anhand einer großen Zahl von Interviews mit Anmeldern und externen Vertretern ermittelt werden. Ziel dieser Verarbeitungstätigkeit ist es, die Zufriedenheit der Nutzer beispielsweise nach Nutzertyp zu messen, um zu ermitteln, welche Folgemaßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Kernprodukte und -dienstleistungen des EPA zu ergreifen sind. Die Kontaktdaten der ausgewählten Nutzer einschließlich Name, Unternehmen, Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse müssen, sofern vorhanden, aus den EPA-Datenbanken extrahiert und verarbeitet werden, um die Interviews zu ermöglichen.

Mit der folgenden Ausnahme sind alle Kontaktdaten, die für die Befragungen zur Nutzerzufriedenheit aus den Datenbanken des EPA extrahiert werden, öffentlich zugänglich, z. B. über das EPA-Register:

- Für die Nutzerbefragung im Bereich Recherche ist ein Teil der ausgewählten Anmeldungen zum Zeitpunkt des jeweiligen Interviews durch den externen Auftragsverarbeiter möglicherweise noch nicht veröffentlicht. Die Kontaktdaten, darunter personenbezogene Daten, zu diesen Anmeldungen sind daher noch nicht öffentlich zugänglich. Das EPA hält es jedoch für wichtig, Nutzerfeedback zu aktuellen Recherchen zu haben. Unveröffentlichte Anmeldungen außer Acht zu lassen würde sich negativ auf das Ziel der Befragungen auswirken, Nutzerfeedback zur aktuellen Leistung des EPA einzuholen.

Personenbezogene Daten können Teil der in den verschiedenen Stichproben potenzieller Teilnehmer enthaltenen Kontaktdaten sein, die an den externen Auftragsverarbeiter übermittelt werden, der die Interviews durchführen soll.

Das EPA beauftragt einen ersten externen Auftragsverarbeiter, die Stichproben an einen zweiten externen Auftragsverarbeiter zu übertragen. Nach Angaben des ersten externen Auftragsverarbeiters werden alle aus der EU (was anhand der Client-IP-Adresse festgestellt wird) hochgeladenen Übertragungen auf Servern in der EU gespeichert. Das EPA verschlüsselt alle gesendeten Dateien und schützt sie mit einem Passwort.

Der zweite externe Auftragsverarbeiter wurde mit der Durchführung der Befragungen und der Erstellung statistischer Berichte gemäß den Anweisungen des EPA betraut. Potenzielle Teilnehmer (d. h. Nutzer, die vor der Befragung Produkte und Dienstleistungen des EPA erhalten bzw. genutzt haben) werden per E-Mail und/oder Telefon kontaktiert und beantworten die Fragen auf freiwilliger Basis. Um die potenziellen Teilnehmer zu erreichen, nutzt der zweite externe Auftragsverarbeiter die vom EPA übermittelten Kontaktdaten. Diese sind aber nicht immer ausreichend. Daher ergänzt er die Kontaktdaten um weitere Informationen, darunter manchmal personenbezogene Daten, aus seinen eigenen Datenbanken (aus früheren und aktuellen Befragungen) oder dem Internet (z. B. LinkedIn, Webseiten der Unternehmen) oder um Informationen, die er während Kontakten mit Teilnehmern über verschiedene Kommunikationskanäle wie Telefonanrufe, E-Mails usw. erhalten hat. Die Antworten werden gesammelt und statistisch verarbeitet, um Kausalzusammenhänge betreffend die Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen zu untersuchen, die Inhalt der einzelnen Befragungen sind. Daraufhin werden statistische Berichte erstellt. Diese Berichte enthalten die Antworten in anonymisierter und aggregierter Form, sodass einzelne Antworten nicht zugeordnet werden können. Sie werden dem oberen Management und weiteren an der Analyse der Ergebnisse beteiligten Bediensteten des EPA zur Verfügung gestellt.

Weder das EPA noch die externen Auftragsverarbeiter verwenden die personenbezogenen Daten für andere Zwecke als die Durchführung der Befragung und das Sammeln und Aggregieren sowie die weitere Analyse der Ergebnisse.

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Bei Anmeldern und externen Vertretern werden vom EPA sowie vom ersten und vom zweiten externen Auftragsverarbeiter die folgenden (personenbezogenen) Daten verarbeitet, sofern verfügbar: vollständiger Name des potenziellen Teilnehmers, Name des Unternehmens, Postanschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Faxnummer sowie Beiträge von Nutzern im Rahmen der Befragung.

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung des VP 1 verarbeitet, der als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden von den EPA-Bediensteten verarbeitet, die an der Durchführung des Programms "Befragung zur Nutzerzufriedenheit" beteiligt sind.

Externe Auftragsverarbeiter, die an der Bereitstellung einer Übertragungsplattform beteiligt sind und die Interviews durchführen, verarbeiten personenbezogene Daten und greifen gegebenenfalls auf sie zu.

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

An der Vorbereitung der verschiedenen Stichproben potenzieller Teilnehmer sind verschiedene Abteilungen des EPA beteiligt.

Die Stichproben werden dem zweiten externen Auftragsverarbeiter über den ersten Auftragsverarbeiter übertragen.

Der zweite externe Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten in seinen Büros in der EU.

Personenbezogene Daten werden bedarfsorientiert gegenüber EPA-Bediensteten in den Direktionen offengelegt, die an der Vorbereitung der verschiedenen Stichproben potenzieller Teilnehmer beteiligt sind, was die manuelle Überprüfung von Stichproben umfassen kann. Derartige Daten können auch bedarfsorientiert gegenüber anderen EPA-Bediensteten offengelegt werden, z. B. in der Direktion 521 (Patentrecht und -verfahren) bei einer Reklamation, zu der sie Input liefern sollen.

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.

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.

Personenbezogene Nutzerdaten werden in Systemen gespeichert, die in den Räumlichkeiten des EPA gehostet werden. Die EPA-Bediensteten speichern und verarbeiten personenbezogene Nutzerdaten gemäß den Datenschutzvorschriften des EPA (CA/D 5/21) und den Richtlinien des EPA für die Informationssicherheit (Rundschreiben Nr. 382 - Kodex 1b).

Für die Übertragung an den zweiten externen Auftragsverarbeiter über den ersten externen Auftragsverarbeiter gilt Folgendes: Daten werden beim Hochladen, wenn sie auf den Servern des ersten externen Auftragsverarbeiters gespeichert sind, und beim Herunterladen verschlüsselt, mit einem Passwort geschützt und dann über eine geschützte Verbindung (https) gesendet.

Der zweite externe Auftragsverarbeiter ist gemäß den Vertragsbedingungen zur Vertraulichkeit verpflichtet.

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, Bedarfsorientiertheit und Least-Privilege-Prinzip)
- 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

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 DSV).

Wenn Sie von einem dieser Rechte Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich bitte schriftlich unter DPOexternalusers@epo.org an den delegierten Datenverantwortlichen. 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.

Wir werden Ihren Antrag baldmöglichst und in jedem Fall 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 in Ausübung der amtlichen Tätigkeit der Europäischen Patentorganisation oder in rechtmäßiger Ausübung dem Verantwortlichen übertragener öffentlicher Gewalt, was die für die Verwaltung und die Arbeitsweise des Amts notwendige Verarbeitung einschließt, erforderlich").

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die Zwecke der Verarbeitung erforderlich ist.

Im EPA werden personenbezogene Daten bis zum Abschluss eines zweiten Zyklus von Befragungen zur Nutzerzufriedenheit und bis zur Veröffentlichung der Ergebnisse gespeichert, d. h. maximal 5 Jahre. Dann werden personenbezogene Daten gelöscht.

Beim ersten externen Auftragsverarbeiter werden die über dessen Website hochgeladenen Dateien (Upload) standardmäßig 7 Tage lang auf dessen Servern gespeichert, danach wird der Upload automatisch gelöscht.

Der zweite externe Auftragsverarbeiter bewahrt personenbezogene Daten während der gesamten Laufzeit des Vertrags mit dem EPA für weitere Nutzerbefragungen auf. Gemäß diesem Vertrag hat der externe Auftragsverarbeiter nach Vertragsablauf sämtliche EPA-Daten entweder vollständig und unwiderruflich zu löschen oder zusammen mit allen Kopien davon und allen Speichermedien an das EPA zurückzugeben, es sei denn, er ist gesetzlich dazu verpflichtet, die EPA-Daten weiterhin zu speichern, was er dem EPA schriftlich mitzuteilen hat.

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 unseren Datenschutzbeauftragten unter DPOexternalusers@epo.org wenden.

Überprüfung und Rechtsmittel

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