

## **Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Outreach-Aktivitäten des EPA**

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.

Diese Datenschutzerklärung nimmt Bezug auf die von der Direktion Kundenreise durchgeführten Outreach-Aktivitäten. Das Ziel der Direktion Kundenreise besteht darin, Nutzern durch die folgenden Maßnahmen das bestmögliche Kundenerlebnis bei ihrer Interaktion mit dem EPA zu bieten:

- aktive Ansprache
- Dienstleistungen des Key Account Managements
- Bearbeitung von Anfragen
- Förderung der Kundenbindung
- Überwachung der Bearbeitung von Kundenanfragen
- Durchführung von Befragungen zur Nutzerzufriedenheit
- Beschwerdemanagement
- Überwachung von Kundenanalytik-Daten aus Interaktionen mit Nutzern

Der Schwerpunkt der Direktion Kundenreise liegt auf betrieblichen Kennzahlen, Kontakten und Beziehungen zu wichtigen Nutzern, Bewerbung neuer Dienstleistungen und Tools, Organisation von Nutzertagen, Aus- und Fortbildung zu Online-Diensten sowie von maßgeschneiderten Workshops und Marktstudien. Darüber hinaus richtet sie auch Workshops und Konferenzen in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Einheiten des EPA aus. Die jüngsten Outreach-Aktivitäten für Kunden umfassten auch Treffen mit wichtigen Nutzern aus der Industrie.

Zusätzlich werden auch spezielle Treffen mit kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) und privaten Anmeldern organisiert, um den besonderen Anforderungen dieses Nutzersegments gerecht zu werden.

Die von der Direktion Kundenreise verarbeiteten Daten stammen zum Teil aus dem CSM-Tool (Customer Service Management) wie in der folgenden Datenschutzerklärung unter <https://www.epo.org/de/about-us/office/data-protection-and-privacy> im Abschnitt "Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten bei Produkten und Diensten des EPA" sowie im Abschnitt "Für das Management der Kommunikation mit Nutzern, die mit dem EPA in Verbindung treten", Punkt 8 dargelegt.

Weitere Daten im Hinblick auf die Nutzung der Online-Dienste des EPA können außerdem aus den Datenbanken der Business Information Technology (BIT) und der GD 4 Allgemeine Dienste bezogen werden.

Diese Datenschutzerklärung konzentriert sich auf Outreach-Aktivitäten, bei denen Bedienstete der Direktion Kundenreise Kunden aktiv kontaktieren.

### **1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?**

In dieser Datenschutzerklärung wird erläutert, welche personenbezogenen Daten zur Durchführung der Outreach-Aktivitäten des EPA verarbeitet werden und wie diese Verarbeitung erfolgt. Diese Aktivitäten umfassen:

1. Bewerbung von Großveranstaltungen, wie z. B. dem Nutzertag, durch Kontaktaufnahme mit EPA-Nutzern (betroffenen Personen) mit dem Ziel, die Nutzer über die jüngsten Entwicklungen beim EPA zu informieren
2. Bewerbung von Veranstaltungen im Zusammenhang mit den Online-Diensten des EPA durch Kontaktaufnahme mit EPA-Nutzern (betroffenen Personen) mit dem Ziel, die Nutzer über die jüngsten Entwicklungen und die optimale Nutzung der Online-Dienste des EPA zu informieren, Feedback einzuholen und Fragen zu beantworten
3. Bewerbung von Workshops zu bestimmten relevanten Themen, die sich an bestimmte Nutzer richten, durch Kontaktaufnahme mit EPA-Nutzern (betroffenen Personen), wie z. B. den jüngsten Entwicklungen bei Tools und Diensten des EPA oder Gesetzesänderungen
4. Kontaktaufnahme mit Nutzern, um Feedback zu den Online-Diensten des EPA einzuholen
5. Weitergabe relevanter Informationen im Zusammenhang mit den Online-Diensten des EPA an Nutzer
6. Weitergabe relevanter Informationen im Zusammenhang mit den Outreach-Aktivitäten des EPA an Nutzer

Folgende Personen können kontaktiert werden:

1. Einzelpersonen, die das EPA im Wege von Anfragen kontaktiert haben, deren Kontaktdaten in der EPA-Kundendatenbank gespeichert wurden und die dem Erhalt weiterer Mitteilungen des EPA nicht widersprochen haben
2. Einzelpersonen, die sich bereits zu einer früheren EPA-Veranstaltung angemeldet und die dem Erhalt weiterer Mitteilungen des EPA nicht widersprochen haben
3. Nutzer (d. h. Unternehmen, Anmelder oder Patentanwaltskanzleien) der folgenden Dienste:
  - MyEPO Portfolio-Dienste
  - Online-Einreichung 2.0
  - "Veraltete" Online-Dienste, wie eOLF
  - EPA-Smartcard

Zu diesem Zweck schickt das EPA den Nutzern über ein externes Mailing-Tool oder über die E-Mailadresse eines EPA-Bediensteten eine E-Mail mit den relevanten Informationen.

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.

## **2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?**

Die folgenden Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet:

- E-Mail-Adresse
- vollständiger Name und vollständige Anschrift
- MyEPO Portfolio-Konto-ID
- Name des Unternehmens

## **3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?**

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung der Hauptdirektion Kundenreise und Key Account Management verarbeitet, die als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden von den Bediensteten des EPA verarbeitet, die an der Verwaltung der in dieser Erklärung genannten Initiativen, Projekte oder Tätigkeiten des Referats Key Account Management und Kundenbetreuung beteiligt sind.

Das Referat Allgemeine Dienste BIT des EPA, dem auch externe Auftragnehmer angehören können, die an der Bewerbung der Veranstaltung beteiligt sein oder die Nutzung der oben in Absatz 1 genannten Online-Dienste des EPA wiederherstellen können, darf ebenfalls personenbezogene Daten verarbeiten, was auch den Zugriff auf diese Daten umfasst.

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

Personenbezogene Daten werden bedarfsorientiert für EPA-Bedienstete offengelegt, die in der Direktion Kundenreise arbeiten.

Personenbezogene Daten können gegenüber externen Dienstleistern zum Zwecke 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.

#### **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, 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, Sicherheitsexperten in Bereitschaft

Für personenbezogene Daten, die mit nicht in den Räumlichkeiten des EPA gehosteten Systemen verarbeitet werden, haben sich die die personenbezogenen Daten verarbeitenden Anbieter in einer rechtsverbindlichen Vereinbarung verpflichtet, die sich aus dem anwendbaren Datenschutzrahmen ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen. Das EPA hat außerdem eine Überprüfung der Vertraulichkeits- und Sicherheitsrisiken durchgeführt. In diesen Systemen müssen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt worden sein wie z. B.: physische Sicherheitsmaßnahmen, Zugriffs- und Speicherkontrollmaßnahmen,

Sicherung von ruhenden Daten (z. B. durch Verschlüsselung), Benutzer-, Übertragungs- und Eingabekontrollmaßnahmen (z. B. Netzwerk-Firewalls, Network Intrusion Detection System (IDS), Network Intrusion Protection System (IPS), Auditprotokollierung) und Transportkontrollmaßnahmen (z. B. Sicherung von Daten bei der Übertragung durch Verschlüsselung).

## **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](mailto:DPOexternalusers@epo.org) an den delegierten Datenverantwortlichen. Damit wir schneller und genauer 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 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 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 EPA 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.

Zu diesem Zweck verarbeitete personenbezogene Daten werden fünf Jahre nach dem Datum der Erhebung gelöscht.

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](mailto:DPOexternalusers@epo.org).

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter [DPOexternalusers@epo.org](mailto:DPOexternalusers@epo.org).

## **10. 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.