

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Contact-Center-Lösung des EPA auf der Grundlage von Anywhere365

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.

Die Contact-Center-Lösung des EPA – basierend auf Anywhere365 – ist die Plattform, die von verschiedenen Contact-Centern des EPA genutzt wird, um eingehende Telefonanrufe zu verwalten, sie an den richtigen Callcenter-Agenten weiterzuleiten, Interactive Voice Response (IVR) und Warteschlangenfunktionen zu nutzen, Anrufvolumina zu verwalten und zu verteilen, die Anrufmetadaten zu protokollieren und sie in eine Cloud-basierte Business-Analytics-Umgebung zu übertragen, die Microsoft PowerBI nutzt. Die in Power BI geladenen Anrufmetadaten ermöglichen es jedem definierten Contact Center, Berichte über den eigenen Anteil der Anrufmetadaten zu erstellen.

Nur die Callcenter des EPA, die beim delegierten Verantwortlichen ausdrücklich beantragt haben, die Anrufaufzeichnungsfunktion nutzen zu dürfen, sind technisch dazu berechtigt; Speicherort und Aufbewahrung der aufgezeichneten Audiodateien werden vom delegierten Verantwortlichen des jeweiligen Callcenters festgelegt und durchgesetzt.

Standardmäßig werden die aufgezeichneten Audiodateien von Anywhere365 in der Microsoft-365-Cloud des EPA gespeichert.

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

Diese Datenschutzerklärung erläutert die Art und Weise, in der personenbezogene Daten durch die auf Anywhere365 basierende Contact-Center-Lösung des EPA verarbeitet werden.

Personenbezogene Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- zur Ermöglichung und Bereitstellung von Callcenter-Diensten für verschiedene EPA-Stakeholder zusätzlich zur Basis-Telefonie;
- für die Konfiguration, den Betrieb und die Wartung jedes logisch definierten Callcenters;
- für die Annahme und Weiterleitung eingehender Anrufe an den richtigen EPA-Vertreter, auch mit Hilfe von IVR- und Warteschlangenfunktionen;
- für die Verwaltung der Anrufaufzeichnung und die Speicherung der aufgezeichneten Audiodateien (diese Option ist nur für bestimmte Callcenter implementiert);
- zur Protokollierung von Anrufaktivitäten zu Zwecken der Dienstverwaltung, Überwachung und Fehlersuche;
- zur Erstellung statistischer Berichte und zur Verbesserung des Dienstes.

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

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?

Für Auftragnehmer und Bedienstete werden die folgenden Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet:

- Kontaktdaten: Telefonnummer, geschäftliche E-Mail-Adresse;
- Persönliche Identifikation: Vorname, Nachname;
- Nutzerkontodaten: Nutzer-ID, Nummer des Kontos, anwendungsspezifische Nutzerrolle, Mitgliedschaftsberechtigungen, Zugriffsberechtigungen;
- Anrufinformationen: angerufene Telefonnummer, Telefonnummer des Anrufers, Datum und/oder Uhrzeit des Anrufs, Anrufdauer, Interaktionsverlauf des Anrufs, Anrufverlauf;
- Telefonie-Interaktionsdaten: aufgezeichnete Audiodatei (nur für Callcenter, bei denen die Audioaufzeichnung aktiviert ist), Inhalt der Telefonsitzung, Details der Telefonsitzung, Metadaten der Telefonsitzung;
- Netzwerk-/Anwendungs-Interaktionsdaten: Sitzungsdetails, Sitzungsmetadaten;
- Sensorische und elektronische Informationen: Audioinformationen, Anwesenheitsstatus;
- Systemprotokolle: Audit-Protokolle (auch Audit-Trail genannt), system-, anwendungs- und sicherheitsbezogene Serverprotokolle.

Für externe Nutzer werden die folgenden Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet:

- Kontaktinformationen: Kontaktdaten, Land, Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, private Telefonnummer, persönliche E-Mail-Adresse, berufliche E-Mail-Adresse;
- Persönliche Identifikation: Vorname, Nachname;
- Anrufinformationen: angerufene Telefonnummer, Telefonnummer des Anrufers, Datum und/oder Uhrzeit des Anrufs, Anrufdauer, Interaktionsverlauf des Anrufs, Anrufverlauf;
- Sensorische und elektronische Informationen: Audioinformationen;
- Telefonie-Interaktionsdaten: aufgezeichnete Audiodatei (nur für Callcenter, bei denen die Audioaufzeichnung aktiviert ist), Inhalt der Telefonsitzung, Details der Telefonsitzung, Metadaten der.

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter der Verantwortung des Chief Information Officer des BIT (HD 4.6), der als delegierter Datenverantwortlicher des EPA fungiert.

Personenbezogene Daten werden von EPA-Bediensteten verarbeitet, die im BIT 4.6.1.5 Exzellenzzentrum Produktivität und Kollaboration arbeiten und an der Konfiguration und Verwaltung des vorliegenden Verarbeitungsvorgangs beteiligt sind.

Externe Auftragnehmer, die an der Bereitstellung und Wartung der Contact-Center-Lösung – Anywhere365 beteiligt sind, können die personenbezogenen Daten ebenfalls verarbeiten und gegebenenfalls auf sie zugreifen.

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

Personenbezogene Daten werden bedarfsorientiert offengelegt für:

- EPA-Bedienstete, die in BIT 4.6.1.5 arbeiten, um die gesamte IT-Verwaltung der EPA-Instanz Anywhere365 und der verschiedenen darin definierten Callcenter zu konfigurieren und durchzuführen; um die in Sharepoint Online gespeicherten Audiodateien der aufgezeichneten Anrufe zu verwalten (nur wenn die Aufzeichnung für das betreffende Callcenter aktiviert ist); um den Callcenter-Dienst zu

- verwalten, zu überwachen, Fehler zu beheben und zu verbessern; um statistische Berichte in PowerBI zum Nutzen eines bestimmten Callcenters zu erstellen;
- EPA-Auftragnehmer und -Bedienstete, die als Callcenter-Agenten oder Callcenter-Verantwortliche arbeiten, um den jeweiligen Callcenter-Dienst zu erbringen und zu verwalten;
 - den EPA-Mitarbeiter, der für ein bestimmtes Callcenter verantwortlich ist, um Zugriff auf aggregierte Berichte für das eigene Callcenter zu erhalten.
 - Mitarbeiter des Anbieters der Anywhere365 SaaS-Lösung: für Betrieb, Wartung und Bereitstellung der SaaS-Lösung.

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.

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, Grundsatz der Erforderlichkeit und des geringsten Rechtsanspruchs)
- 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 in außerhalb der Räumlichkeiten des EPA gehosteten Systemen verarbeitet werden, haben sich die Anbieter der Verarbeitung personenbezogener Daten rechtsverbindlich verpflichtet, die sich aus dem anwendbaren Datenschutzrahmen ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen. Das EPA hat außerdem eine Bewertung der Datenschutz- und Sicherheitsrisiken bei den beteiligten Cloud-Anbietern 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), Audit-Protokollierung) und Transportkontrollmaßnahmen (z. B. Sicherung von Daten bei der Übertragung durch Verschlüsselung).

Der externe Auftragsverarbeiter, der die Contact-Center-Lösung auf der Basis von Anywhere365 bereitstellt, hat die Zertifizierungen ISO27001 und NEN 7510 erhalten.

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, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen, sie zu berichtigen und zu erhalten, keiner ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen und die Verarbeitung Ihrer Daten einzuschränken 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 DP_BIT@epo.org an den delegierten Datenverantwortlichen. Damit wir schneller und genauer reagieren können, sollten Sie uns mit Ihrem Antrag stets bestimmte Vorabinformationen übermitteln. Wir empfehlen Ihnen daher, als externer Nutzer dieses [Formular](#) und als interner Nutzer 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 Verwaltung und die Arbeitsweise des Amtes erforderlich.

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

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

- Konferenz-Backend-Protokolldateien der Anywhere Dialogue Cloud werden im Azure Log Analytics Workspace 30 Tage lang aufbewahrt; zu Sicherungszwecken werden sie 2 Tage lang auf der Festplatte gespeichert. Gesamtaufbewahrung: 32 Tage.
- Anruferdatensätze (CDR): Für jedes EPA-Callcenter wird die CDR-Aufbewahrungszeit von dem entsprechenden delegierten Verantwortlichen des EPA festgelegt; derzeit werden die CDR eines Callcenters 365 Tage lang in einer Microsoft Azure SQL-Datenbank innerhalb des Azure-Mandanten des EPA aufbewahrt.
- Audioaufzeichnungen: Die Audioaufzeichnung von Telefonaten ist derzeit nur für das BIT Service Desk Call Center konfiguriert. Die Audiodateien werden einen Monat lang in der Sharepoint Online Library des EPA-Mandanten gespeichert.
- Berichte von PowerBI werden gemäß den Aufbewahrungsregeln aufbewahrt, die von dem spezifischen delegierten Verantwortlichen festgelegt wurden, der für das jeweilige Contact Center verantwortlich ist.

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

Wenn Sie Mitarbeiter oder Auftragnehmer sind und Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Präsenzverarbeitung haben, schreiben Sie bitte an den delegierten Datenverantwortlichen unter DP_BIT@epo.org.

Externe Betroffene, die Fragen zur Verarbeitung ihrer eigenen Daten im Zusammenhang mit der vorliegenden Verarbeitung haben, können sich an das Datenschutzbüro des EPA wenden: DPOexternalusers@epo.org.

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.