

Datenschutzerklärung im Rahmen des Workflow-, Daten- und Wissensmanagements auf der Grundlage von ServiceNow-Leistungen 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.

ServiceNow ist eine cloudbasierte Plattform, die eine Reihe von Diensten für die Automatisierung und Verwaltung von Geschäftsprozessen in verschiedenen Abteilungen eines Unternehmens bietet.

Sie bietet Tools für das IT-Service-Management, das IT-Betriebsmanagement und das IT-Business-Management und ermöglicht es dem EPA, seine Arbeitsabläufe zu optimieren, die Effizienz zu steigern und die Bereitstellung von Diensten zu verbessern.

Die Plattform von ServiceNow ist so konzipiert, dass sie flexibel und skalierbar ist, sodass die Organisationseinheiten des EPA ihre Leistungen anpassen und erweitern und ihre spezifischen Anforderungen erfüllen können. Sie lässt sich mit anderen Systemen und Datenquellen integrieren und bietet eine zentralisierte Lösung für die Verwaltung von Aufgaben, Vorfällen, Problemen, Änderungen und anderen IT-bezogenen Aktivitäten.

Die benutzerfreundliche Oberfläche und die Automatisierungsfunktionen der Plattform unterstützen eine breite Palette von Funktionen, vom einfachen Ticketing bis hin zu komplexen unternehmensweiten Operationen. Die Plattform bietet Mittel zur dezentralen Verwaltung von Konfigurationsdaten, mit Tools, die es Nutzern ermöglichen, ihre eigenen Katalogelemente und Variablen zu erstellen und ihre eigenen Workflows zu verwalten. Ein virtueller Agent ist nativ im Leistungsportal verfügbar und ermöglicht Nutzern eine durchgängige Konversationserfahrung - entweder mit einem Bot oder einem menschlichen Agenten - und damit eine sofortige Lösung allgemeiner Anfragen in den Bereichen IT, HR und Kundenbetreuung.

Die Instanzen der ServiceNow-Plattform des EPA bestehen aus:

- einer Hauptinstanz mit Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen
- einer weiteren Instanz mit Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen, die für die Verwaltung der Europäischen Eignungsprüfung (EEP) bestimmt ist.

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

In dieser Datenschutzerklärung wird erläutert, wie personenbezogene Daten im Rahmen des Verarbeitungsprozesses verarbeitet werden: **Workflow-, Daten- und Wissensmanagement auf der Grundlage von ServiceNow-Leistungen des EPA.**

Der delegierte Verantwortliche HD 4.6 verarbeitet personenbezogene Daten in ServiceNow des EPA zu den folgenden Zwecken:

1. um die Registrierung und Verfolgung von Fragen, Problemen und Vorfällen über ein Ticket-System zu ermöglichen;
2. um einen kontrollierten Mechanismus für die Registrierung und Durchführung von Änderungen bereitzustellen;
3. um die Protokollierung und Ausführung von Anträgen, die von Nutzern initiiert wurden, zu ermöglichen;
4. um eine genaue und aktuelle Datenbank für Software- und Hardware-Assets bereitzustellen, die sogenannte

Konfigurationsdatenbank (Configuration Management Database, CMDB);

5. um das Management von Wissensdatenbanken anzubieten, indem jeder Organisationseinheit des EPA ermöglicht wird, eine eigene Wissensdatenbank aufzubauen; die Artikel der Wissensdatenbank können durchblättert, recherchiert und bewertet werden und erhalten Nutzerfeedback;

6. um Konfigurationsdaten eines beliebigen Workflows dezentral zu verwalten; ServiceNow ermöglicht es Nutzern des EPA, eigene Katalogelemente und Variablen zu erstellen und eigene Workflows zu verwalten;

7. um Verwaltungsaufgaben durchzuführen, die erforderlich sind, damit die Anwendung und ihre Datenbank reibungslos und mit angemessener Sicherheit funktionieren;

8. um die Selbstbedienungserfahrung der Endnutzer und die Produktivität des Helpdesks mittels eines virtuellen Agenten (Chatbot) zu verbessern;

9. um die Erstellung statistischer Berichte über Tickets und Anträge und die Analyse von Trends zu ermöglichen.

Die Verarbeitung für die Zwecke 1 bis 8 umfasst personenbezogene Daten, mit denen Einzelpersonen identifiziert werden können; die Verarbeitung für den Zweck 9 (statistische Berichterstattung) führt zu anonymisierten Ergebnissen.

Es werden keine Daten aus ServiceNow extrahiert und außerhalb von ServiceNow verarbeitet, da das Tool bereits eine umfangreiche Berichtsschnittstelle und Dashboarding-Funktionen bietet.

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?

Betroffene Personen, deren personenbezogene Daten im Rahmen dieses Verarbeitungsvorgangs verarbeitet werden, können jeder Kategorie angehören: EPA-Bedienstete, EPA-Auftragnehmer, ehemalige Bedienstete des EPA, angehende Bedienstete, externe Personen.

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet:

- persönliche Identifikationsdaten: Vorname, Nachname;
- Kontaktdaten: geschäftliche E-Mail-Adresse;
- Nutzerkontodaten: Nutzer-ID, Mitgliedschaftsberechtigungen, anwendungsspezifische Nutzerrolle;
- Korrespondenzdaten: Chat-Inhalte, erhaltenes Feedback, freiwillig bereitgestellte persönliche Informationen, zusätzliche Informationen, die im Rahmen des Austausches möglicherweise übermittelt werden, sonstige Informationen;
- Ticketing-Daten: ticketbezogene Daten;
- Systemprotokolle: Webserver-Protokolle, system-, anwendungs- und sicherheitsbezogene Serverprotokolle;
- allgemein: alle anderen Informationen.

Personenbezogene Daten, die in ServiceNow des EPA gespeichert und verarbeitet werden könnten, sind völlig offen und von der Konfiguration der einzelnen EPA-Teams/Geschäftsbereiche abhängig, die ServiceNow für ihre eigenen Prozesse nutzen. Es ist daher möglich, dass personenbezogene Daten jeglicher Art, die sich auf eine beliebige betroffene Person beziehen, in ServiceNow des EPA so erfasst, gespeichert und verarbeitet werden können, wie sie von jedem Nutzer konfiguriert werden, der über den erforderlichen Zugriff auf die Verwaltung von Katalogeinträgen und die entsprechenden Arbeitsabläufe verfügt.

Es würde den Rahmen dieser Datenschutzerklärung sprengen, auf die Einzelheiten der personenbezogenen Daten bestimmter Verarbeitungsprozesse einzugehen, die mit ServiceNow des EPA umgesetzt werden. Diese Informationen werden in den Datenschutzerklärungen der entsprechenden beauftragten Verantwortlichen, die für diese Verarbeitungsprozesse verantwortlich sind, dokumentiert.

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung des Chief Information Officer des EPA (BIT, HD 4.6) verarbeitet, der als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden von den Bediensteten des Bereichs BIT, HD 4.6 des EPA verarbeitet, die an der Konfiguration, dem Betrieb und der Wartung der in dieser Erklärung genannten ServiceNow-Plattform des EPA beteiligt sind.

Externe Auftragnehmer, die am Betrieb und der Wartung beteiligt sind, können ebenfalls personenbezogene Daten verarbeiten und gegebenenfalls auf sie zugreifen.

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

Da ServiceNow des EPA in hohem Maße dezentral konfigurierbar ist, kann abhängig von den von einer bestimmten Organisationseinheit des EPA geäußerten geschäftlichen Erfordernissen jeder Mitarbeiter des EPA und/oder jeder Dienstleister Zugang zu ServiceNow des EPA erhalten und möglicherweise Empfänger personenbezogener Daten sein.

Personenbezogene Daten werden bedarfsorientiert für EPA-Bedienstete in BIT, HD 4.6 offengelegt.

Personenbezogene Daten können zu Zwecken betreffend Betrieb, Wartung und Unterstützung der Plattform an Drittanbieter weitergegeben 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 Datenschutz- 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, System zur Erkennung von Eindringlingen im Netzwerk (IDS), System zum Schutz vor Eindringlingen im Netzwerk (IPS), Audit-Protokollierung) 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 verlangen, 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 DP_BIT@epo.org an die/den delegierte/n Datenverantwortliche/n. Damit wir schneller und genauer darauf antworten können, sollten Sie uns mit Ihrem Antrag stets bestimmte Vorabinformationen übermitteln. Daher bitten wir Sie, als externer Nutzer dieses [Formular](#), als interner Nutzer dieses [Formular](#) und/oder als Ruhegehaltsempfänger dieses [Formular](#) auszufüllen und zusammen 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 Amtes notwendige Verarbeitung einschließt, erforderlich."

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Personenbezogene Daten werden in ServiceNow des EPA nur so lange gespeichert, wie es für die Zwecke des delegierten Verantwortlichen der HD 4.6 erforderlich ist und um den Aufbewahrungsanforderungen und -beschränkungen anderer delegierter Verantwortlicher des EPA, die die ServiceNow-Plattform des EPA nutzen, gerecht zu werden.

Standardmäßig werden alle Daten in ServiceNow auf unbestimmte Zeit aufbewahrt, mit nur wenigen Ausnahmen, z. B. bei Protokollierungsinformationen oder temporären Datensätzen, die bei der Verarbeitung importierter Daten verwendet werden.

Das EPA wendet standardmäßig eine Aufbewahrungsdauer von 5 Jahren für alle Aufgabendatensätze und zugehörigen Daten an; die Aufbewahrung beginnt mit dem Abschluss der Aufgabe. Abweichungen von dieser standardmäßigen Aufbewahrungsdauer werden in der Aufzeichnung und Erklärung des aktuellen Verarbeitungsvorgangs dokumentiert, es sei denn, es gibt eine andere prozessspezifische Aufzeichnung und/oder Erklärung, in der solche prozessspezifischen Abweichungen beschrieben werden sollten.

Die Konfigurationsdatenbank enthält einen Verweis auf den Nutzer, dem ein bestimmtes Konfigurationselement zugeordnet ist, aber nur solange dies der Fall ist.

Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Artikeln der Wissensdatenbank, Artikelbewertungen und Feedback werden so lange aufbewahrt, wie der Gegenstand des Artikels für das EPA gültig und anwendbar ist.

Bei Beendigung oder Ablauf der Vereinbarung, die das EPA mit dem Datenverarbeiter ServiceNow geschlossen hat, hat ServiceNow die Daten des EPA, einschließlich der darin enthaltenen personenbezogenen Daten, zu löschen.

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.

Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie unter dpo@epo.org.

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.