

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Forschungsaktivitäten zur Nutzererfahrung (UX) im Zusammenhang mit Softwareanwendungen 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.

Das UX-Design, User-Experience-Design oder Design der Nutzererfahrung ist ein multidisziplinärer Bereich, der seinen Schwerpunkt auf der Gestaltung nutzerzentrierter Produkte, Dienste und Systeme hat. Angefangen bei der Ergonomie umfasst das UX-Design alle Phasen der Nutzerreise (User Journey) bei der Interaktion mit einem Produkt oder einem Dienst.

Im Office-Bereich stellt das UX-Design sicher, dass die Tools des EPA nicht nur einwandfrei funktionieren, sondern auch benutzerfreundlich sind, eine reibungslose Navigation gewährleisten und Patentprüferinnen und -prüfer sowie juristischen Fachkräften ein effizientes Arbeiten ermöglichen.

Nutzerzentriertheit, Erreichbarkeit und fortlaufende Verbesserungen sind die Säulen, auf denen die UX-Philosophie des EPA aufbaut.

Das Ziel der Abteilung BIT 4514 Nutzererfahrung besteht darin, die einzigartigen Herausforderungen der Endnutzer/innen zu verstehen und die gewonnenen Erkenntnisse in intuitive Anwendungsschnittstellen und schlanke Prozesse zu übersetzen; das Europäische Patentamt versteht das UX-Design als eine gemeinsame Aufgabe, an der alle, aber in erster Linie die Endnutzer/innen beteiligt sind.

Die besten Einblicke liefern die Mitarbeitenden, die die Systeme des EPA täglich verwenden; ihr wertvolles Feedback und aktive Beteiligung liefern wesentliche Anhaltspunkte zur Gestaltung der UX-Optimierung des EPA.

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

Diese Datenschutzerklärung betrifft die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Forschungsaktivitäten zur Nutzererfahrung (UX) im Zusammenhang mit Softwareanwendungen des EPA.

Das Team der Abteilung Nutzererfahrung BIT 4.5.1.4 erfasst und verarbeitet quantitative und qualitative Daten von den Endnutzerinnen und -nutzern der Anwendungen. Der Zweck dieser Vorgehensweise besteht in der Ermittlung statistisch belastbarer und repräsentativer Zahlen im Hinblick auf die Zufriedenheit der Nutzer/innen mit den Produkten und Diensten des EPA.

Zu diesem Zweck verwendet das UX-Team mehrere Methoden und Tools, darunter:

- generative Forschungsmethoden zur Ermittlung von Nutzerbedürfnissen, darunter insbesondere, aber nicht ausschließlich: Anwenderbefragungen, Umfragen, Tagebuchstudien und anderweitige Verfahren zur Ermittlung der Nutzerbedürfnisse; alle zu diesem Zweck angewandten Methoden können entweder persönlich oder auf digitalem Wege durchgeführt werden;
- evaluative Forschungsmethoden zur Validierung von Designlösungen und Ideen, darunter insbesondere, aber nicht ausschließlich: Usability-Tests, Prototypentests, A/B-Tests und anderweitige Verfahren zur Validierung von Designlösungen und Ideen; alle zu diesem Zweck angewandten Methoden können entweder persönlich oder auf digitalem Wege durchgeführt werden;

- Auswertung von Nutzerfeedback und den aus Analysetools extrahierten Daten, darunter insbesondere, aber nicht ausschließlich: aus Matomo (siehe <https://matomo.org/features/>), aus Kundensupport-Plattformen (z. B. ServiceNow) oder anderen Nutzerkanälen, (z. B. Chats in MS-Teams) und aus allen anderen Tools, die zur Gewinnung von Nutzerfeedback und zur Datenerhebung genutzt werden.

Durch diese Maßnahmen bestärkt das UX-Design die Endnutzer/innen der EPO-Anwendungen, steigert die Produktivität und unterstützt die Anliegen des Europäischen Patentamts.

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?

Folgende Kategorien personenbezogener Daten von EPA-Bediensteten und externen Personen können verarbeitet werden:

- Angaben zur persönlichen Identifizierung: Vor- und Zuname, vollständiger Name, Behinderung oder spezifische Beschwerden;
- Kontaktdaten: geschäftliche E-Mail-Adresse;
- (nur bei EPA-Bediensteten): EPA-Dienstort;
- Beschäftigungsdaten: Name und/oder Nummer der Dienststelle, Stellenbezeichnung, bevorzugte Kommunikationssprache; (nur bei EPA-Bediensteten) direkte/r Vorgesetzte/r, Beschäftigungsdauer, Standort der Dienststelle;
- Angaben zum Nutzerkonto: anwendungsspezifische Nutzerrolle;
- Angaben über die Funktion im Patenterteilungsverfahren des EPA: Rolle im Patenterteilungsverfahren;
- Angaben zur Korrespondenz: Chat-Inhalte, zusätzliche Informationen, die ggf. während des Austauschs bereitgestellt werden, freiwillig bereitgestellte persönliche Informationen und/oder sonstige Informationen;
- physische und/oder digitale identifizierbare Anlagen: Betriebssystemversion;
- Antworten auf Befragungen, Bewertungen oder Quiz-Fragen;
- ticketbezogene Daten;
- Browser-Informationen: IP-Adresse, Netzwerk-Interaktionshistorie, besuchte URL, verwiesene URL, angeklickte und heruntergeladene Dateien, Outlinks (d. h. angeklickte Links zu einer externen Domäne), Seitentitel, Zeitpunkt der Seitenerstellung, Kategorie, Verweilzeit, Website-Historie, Webbrowser-Benutzeragent, Besuchszeit und -dauer, Suchanfrage, Cookie-Daten;
- Angaben zur Geoposition des Nutzers: Land, Region, Stadt, ungefähre Längen- und Breitengrad;
- sensorische und elektronische Angaben: visuelle und Audio-Daten (werden nur vorübergehend zu Unterstützungszwecken während der Test- und Befragungsvorgänge aufbewahrt)

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung der Hauptdirektion CTO des EPA (HD 4.5) verarbeitet, die als delegierter Datenverantwortlicher des EPA handelt.

Personenbezogene Daten werden intern von den Mitgliedern der Abteilungen BIT 4.5.1.4 Nutzererfahrung und BIT 4.6 verarbeitet.

Externe Auftragnehmer, die Kommunikationsplattformen, Ticket-Systeme, UX-Design-Plattformen und UX-Beratungsleistungen bereitstellen, können die personenbezogenen Daten ebenfalls verarbeiten und gegebenenfalls darauf zugreifen.

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

Die Bediensteten der EPA-Abteilung 4.5.1.4 Nutzererfahrung, HD 4.6 und die/der Direktor/in von 4.5.1 Unternehmensarchitektur sind die Empfänger der im Rahmen des laufenden Vorgangs verarbeiteten personenbezogenen Daten.

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. Bestimmten Mitgliedern des UX-Teams 4.5.1.4 wird in Abhängigkeit von ihrer jeweiligen Rolle und ihrem Mandat die Genehmigung zum bedarfsorientierten Aufzeichnen von Befragungen/Test Sitzungen mit EPA-Nutzer/innen erteilt; die erteilten Genehmigungen werden jährlich überprüft und entweder erneuert oder widerrufen.

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.

Für personenbezogene Daten, die auf nicht in den Räumlichkeiten des EPA gehosteten Systemen verarbeitet werden, haben die Anbieter, die die personenbezogenen Daten verarbeiten, in einer bindenden Datenschutzvereinbarung zugesagt, 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, 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 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 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. 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. Artikel 15 (2) DSV sieht allerdings vor, dass dieser Zeitraum bei Bedarf unter Berücksichtigung der Komplexität und Zahl der eingegangenen Anträge um zwei weitere Monate verlängert werden kann. 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 nur so lange gespeichert, wie es für die Zwecke der Verarbeitung erforderlich ist.

Personenbezogene Daten werden 3 Monate nach ihrer Erfassung gelöscht. Am Ende des Aufbewahrungszeitraums werden anonymisierte Berichte erstellt und die personenbezogenen Original-Daten werden unwiederbringlich 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

EPA-Bedienstete wenden sich bei Fragen zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten bitte schriftlich an den delegierten Datenverantwortlichen unter DP_BIT@epo.org.
Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter dpo@epo.org.

Externe Personen wenden sich bei Fragen zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten bitte schriftlich an den delegierten Datenverantwortlichen unter 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.