

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Anfragen an die Ombudsstelle

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 betroffene 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 betrifft die Verarbeitung personenbezogener Daten bei Anfragen an die Ombudsstelle des EPA in der HD 0.4 (Innenrevision und fachliche Grundsätze).

1. Wie erfolgt die Verarbeitung und wozu dient sie?

In dieser Datenschutzerklärung wird erläutert, wie personenbezogene Daten von Bediensteten in der Ombudsstelle sowie von ordnungsgemäß dazu angewiesenen Personen verarbeitet werden, wenn jemand (der Anfragende) eine Anfrage stellt.

Personenbezogene Daten werden verarbeitet, um es den Bediensteten in der Ombudsstelle zu ermöglichen, ihren Aufgaben nachzukommen, d. h., es den Anfragenden zu ermöglichen, ins Stocken geratene Prozesse wieder in Gang zu bringen und effektive Arbeitsbeziehungen aufzubauen, um den Wert, die Planbarkeit und die Konsistenz der Leistungen konkret und nachhaltig zu verbessern. Weitere Informationen zu den Aufgaben der Ombudsstelle finden Sie auf unserer [Internetseite epo.org/de](https://www.epo.org/de).

Im Zuge ihrer Tätigkeit führen die Bediensteten der Ombudsstelle Gespräche mit den Anfragenden, loten mögliche Lösungswege aus, wobei z. B. die richtigen Personen ermittelt und informell zusammengebracht werden können, analysieren Daten und stellen systemische und systematische Erkenntnisse für die betroffenen Leitungsebenen in der Organisation bereit. Dafür müssen unvermeidlich personenbezogene Daten der Anfragenden sowie je nach Lage des Falles von Bediensteten des EPA in den operativen Einheiten verarbeitet werden, die von der jeweiligen Angelegenheit persönlich bzw. fachlich betroffen sind.

Insbesondere werden personenbezogene Daten zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Protokollierung und Archivierung der Fälle
- Dialog mit den Anfragenden
- Nachverfolgung der Probleme, solange der Fall bei der Ombudsstelle noch anhängig ist
- Aktivitäten zum Ausloten möglicher Lösungen für die Probleme, beispielsweise durch Gespräche zwischen den Anfragen und, soweit angemessen und vereinbart, anderen Funktionen im EPA
- Dokumentation der Maßnahmen, Feststellungen und Ergebnissen des Dienstes
- Erkenntnissen zu den durchgeführten Verfahren
- Weiterleitung von Fällen an andere Einheiten, soweit dies angemessen ist
- Erstellung anonymisierter Statistiken oder Berichte
- Bereitstellung anonymisierter Daten für den Präsidenten und die betroffenen Leitungsebenen, die sich die Erkenntnisse und Feststellungen der Ombudsstelle zunutze machen können

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

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Die folgenden Kategorien personenbezogener Daten können verarbeitet werden:

- Identifikationsdaten (z. B. Name);
- Kontaktdaten (z. B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer);
- Art des Anfragenden
- Beschreibung des Problems
- vertretener Nutzerverband (soweit zutreffend)
- Organisation/Arbeitgeber (soweit zutreffend)
- vertretener Anmelder (soweit zutreffend)
- Angaben zur Anmeldung (soweit zutreffend)

Wenn ein Beitrag einer anderen organisatorischen Einheit erforderlich ist, werden die folgenden Kategorien personenbezogener Daten der Bediensteten in der betroffenen Einheit verarbeitet:

- Identifikationsdaten (z. B. Vor- und Nachname)
- Kontaktdaten (z. B. E-Mail-Adresse);
- Daten zum Beschäftigungsverhältnis (organisatorische Einheit)

Daten, die in der Dokumentation zum vorgelegten Problem enthalten sind, werden für die Dauer des Falls bei der Ombudsstelle aufbewahrt und nur in dem Umfang verarbeitet, der für die Zwecke der oben dargelegten Vorhaben erforderlich ist. Wenn die Dokumentation auch Daten enthält, die für die Lösung des Problems nicht von Bedeutung sind, werden diese Daten nicht weiter verarbeitet.

Wenn bei der Ombudsstelle eine Anfrage eingeht, die nicht von ihrem Mandat erfasst wird, werden nur bestimmte Kategorien personenbezogener Daten – z. B. die Art des Anfragenden, eine kurze Beschreibung des Problems und die Einheit, auf die in der Antwort verwiesen wird – verarbeitet. Dies ermöglicht es, relevante Erkenntnisse zu gewinnen. Alle anderen Mitteilungen sowie alle nicht anonymisierten personenbezogenen Daten werden gelöscht, sobald die Bediensteten der Ombudsstelle die Anfrage mit den relevanten Informationen beantwortet haben.

3. Wer ist für die Verarbeitung der Daten verantwortlich?

Personenbezogene Daten werden unter der Verantwortung der Ombudsperson 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 der Direktion Ombudsstelle beteiligt sind.

Zudem können Personen, die im Amt oder außerhalb des Amts die IT-Systeme pflegen und technische Unterstützung leisten, personenbezogene Daten im Rahmen ihrer Aufgaben verarbeiten, wobei sie aber nur begrenzt Zugriff darauf haben.

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

Der Zugriff auf personenbezogene Daten, die erhalten und in der Ombudsstelle verarbeitet wurden, erfolgt bedarfsorientiert durch Bedienstete des EPA, die in der Ombudsstelle arbeiten, durch Personen, die dazu ordnungsgemäß vom Datenverantwortlichen zur Unterstützung der Aktivitäten der Ombudsstelle angewiesen wurden, und durch Bedienstete und externe Auftragnehmer, die technische Unterstützung für das EPA leisten, wobei der letztgenannten Gruppe ein Zugriff nur in dem Umfang gestattet ist, der für die technische Unterstützung im Zusammenhang mit dem Betrieb oder der Pflege von für die Verarbeitung genutzten IT-Tools erforderlich ist.

Die Daten werden nur aufgrund von rechtlichen oder beruflichen Verpflichtungen offengelegt. Im Falle einer Offenlegung werden die Grundsätze der Erforderlichkeit und der Datenminimierung beachtet: Die Daten werden bedarfsorientiert nur gegenüber dazu befugten Empfängern offengelegt, und es werden lediglich die Einzelheiten mitgeteilt, die der Empfänger benötigt, um seine Aufgaben zu erfüllen. Soweit möglich, werden die Daten anonymisiert oder minimiert weitergegeben, um die Identifizierung von betroffenen Personen zu vermeiden oder einzuschränken. Dennoch besteht ein Restrisiko, dass eine Person aufgrund der beschriebenen Umstände identifiziert werden kann.

Insbesondere werden personenbezogene Daten gegenüber den folgenden Kategorien von Personen offengelegt:

- Wenn Sie der Ombudsstelle ein Anliegen vortragen, werden Ihre Daten vertraulich an die zuständigen EPA-Manager weitergegeben, die nur die zur Bearbeitung Ihres Anliegens unbedingt erforderlichen Informationen erhalten.
- Der Manager kann dann zusammen mit der Ombudsstelle und dem Anfragenden abstimmen, ob und wie weitere Bedienstete mit der Angelegenheit befasst werden sollen und in welchem Umfang der Kontakt des Anfragenden mit der Ombudsstelle offengelegt werden soll.
- Im Lösungsverfahren sowie in der Kommunikation zwischen dem Anfragenden und den jeweiligen Stellen des EPA wendet die Ombudsstelle dieselben Vertraulichkeitsgrundsätze an: Der gesamte Austausch zwischen der Ombudsstelle und dem Anfragen sowie mit den jeweiligen Bediensteten und Managern bleibt vertraulich, sofern nicht etwas anderes vereinbart wird.
- Wenn ein Anliegen systemische oder systematische Erkenntnisse zutage fördert, werden diese der zuständigen Führungsperson anonymisiert mitgeteilt. Dadurch kann die Identität des betroffenen Managers indirekt offengelegt werden.

Ohne vorherige Zustimmung des Anfragenden oder der betroffenen Bediensteten teilt Ombudsstelle anderen Einheiten keine Einzelheiten des Problems mit. Ausnahmen von diesem Grundsatz gelten nur in folgenden Situationen:

- Wenn der Anfragende Kontakt mit der Ombudsstelle in einer Angelegenheit aufnimmt, die in den Aufgabenbereich einer anderen Einheit fällt, und wenn die Angelegenheit dringlich ist, kann die Ombudsstelle ihre Antwort auf die Anfrage in Kopie an die zuständige Einheit senden, um Bearbeitungsverzögerungen zu vermeiden.
- Wenn der Anfragende das Anliegen gegenüber verschiedenen Stakeholdern des EPA offenlegt, um die Konsistenz zu fördern

Die Bediensteten der Ombudsstelle behalten sich das Recht vor, Informationen über illegale Aktivitäten oder ernsthafte Schadensrisiken gemäß Artikel 5 b) DSV an die entsprechenden Funktionen weiterzugeben. Dies schließt auch die Meldung von Integritätsproblemen wie Betrug, Korruption oder anderen irregulären Aktivitäten an die für Compliance zuständige EPA-Abteilung ein.

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 Abschießen 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

Das EPA verwendet grundsätzlich ein papierloses Verwaltungssystem; wenn dennoch Papierakten mit personenbezogenen Daten in den Räumlichkeiten des EPA gelagert werden müssen, werden sie an einem sicheren verschlossenen und zugangsbeschränkten Ort aufbewahrt.

Für personenbezogene Daten, die mit externen 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), 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?

Nutzer haben gemäß den Artikeln 18 bis 24 der Datenschutzvorschriften des EPA das Recht, Auskunft über ihre personenbezogenen Daten zu erlangen, sie zu berichtigen und sie zu erhalten, das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, sowie das Recht, die Löschung ihrer Daten sowie eine Beschränkung ihrer Verarbeitung zu beantragen bzw. dieser zu widersprechen.

Bitte beachten Sie, dass die DSV auch bestimmte Einschränkungen dieser Rechte vorsehen:

Das Recht auf Berichtigung (Art. 19 DSV) findet nur auf faktische Daten Anwendung, die im Rahmen der Untersuchung verarbeitet werden, und gilt lediglich für objektive und faktische Daten, die falsch oder unvollständig sind, z. B. Namen, Geburtsdaten oder Anschriften. Es findet keine Anwendung auf subjektive

Erklärungen, unter anderem Einschätzungen oder Beurteilungen Dritter. Sie können jedoch Ihre Aussage mit zusätzlichen Klarstellungen und Anmerkungen ergänzen. Befragte Personen können zu jedem Zeitpunkt des Ermittlungsverfahrens Zugang zur Tonaufzeichnung ihrer Befragung verlangen.

Die Rechte der betroffenen Personen auf eine Einschränkung der Verarbeitung und auf Widerspruch (Artikel 21 bzw. 23 DSV) sind zudem nicht deckungsgleich mit dem Recht, die Aussage zu verweigern, um sich selbst oder einen nahen Verwandten nicht zu bezichtigen (Artikel 21a 6) Beamtenstatut).

Die in den DSV geregelten Rechte betroffener Personen erstrecken sich nicht auf Personen, die im Rahmen der Beweisaufnahme (wie etwa in der Anzeige, in Zeugenaussagen, in Befragungen oder in schriftlichen Beweismitteln) lediglich genannt sind, aber keine vom Ermittlungsverfahren Betroffenen sind.

Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Datenschutzrechte nicht absolut gelten, sondern gegenüber anderen Grundrechten und -freiheiten abgewogen werden müssen. Das bedeutet, dass eines oder mehrere Rechte unter bestimmten Umständen verweigert werden können. Zudem können nach Artikel 25 DSV und Rundschreiben Nr. 420 Rechte aus gutem Grund vorübergehend eingeschränkt werden, beispielsweise, wenn Transparenz den Zweck der Ombudsaktivitäten gefährden, die Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigen oder das Arbeitsumfeld schädigen würde. Derartige Einschränkungen müssen angemessen und zeitlich begrenzt sein und ordnungsgemäß dokumentiert werden. Sie werden persönlich so früh wie möglich von den Einschränkungen unterrichtet, sofern dies nicht dem Zweck der Einschränkung widerspricht.

Wenn Sie von einem dieser Rechte Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich bitte schriftlich mit Angabe der Einzelheiten unter DPOexternalusers@epo.org an den delegierten Datenverantwortlichen. Zur leichten Verarbeitung 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 Amts notwendige Verarbeitung einschließt, erforderlich."*

Bei der Verarbeitung bestimmter Kategorien von personenbezogenen Daten dient Artikel 5 a) DSV in Verbindung mit den Artikeln 11 (2) und 12 DSV als rechtliche Grundlage.

Artikel 5 b) DSV gestattet es den mit der Verarbeitung befassten Bediensteten, sich das Recht vorzubehalten, Informationen über illegale Aktivitäten oder ernsthafte Schadensrisiken an die zuständigen Funktionen und Behörden weiterzugeben.

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

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

Wenn der Fall bei der Ombudsstelle abgeschlossen ist, weil die Ombudsstelle ihre Dienste erbracht hat oder weil der oder die Anfragende die Ombudsstelle davon unterrichtet, dass er oder sie das Verfahren bei der Ombudsstelle nicht fortsetzen möchte, werden alle nicht anonymisierten personenbezogenen Daten einschließlich aller Verweise auf die Organisation oder Zugehörigkeit des oder Anfragenden bzw. den von ihm oder ihr vertretenen Anmelder gelöscht. Auch Namen oder Angaben, die zur Identifikation der mit dem Verfahren befassten EPA-Bediensteten führen könnten (mit Ausnahme der betroffenen Einheit, die indirekt zur Identifikation des betroffenen Managers führen kann), werden gelöscht.

Die Ombudsstelle behält anonyme Daten lediglich, um Trends oder Systemfragen identifizieren zu können. Ihre Berichte enthalten keine Einzelheiten, die zur Identifikation der Anfragenden oder ihren Unternehmen oder Zugehörigkeiten führen können.

Verbleibende personenbezogene Daten in den anonymisierten Aufzeichnungen werden 10 Jahre nach Abschluss des Verfahrens bei der Ombudsstelle gelöscht. Die anonymisierten Berichte der Ombudsstelle werden ohne zeitliche Beschränkung aufbewahrt, um den Zugriff auf historische Daten und statistische Informationen zu ermöglichen.

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.

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.