Déclaration relative à la protection des données portant sur le traitement de données à caractère personnel dans le cadre de la solution Centre de contact de l'OEB basée sur Anywhere365

L'Office européen des brevets (OEB) attache la plus haute importance à la protection de votre vie privée. Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à veiller au respect des droits des personnes concernées lors de l'exécution de nos tâches et lors de la fourniture de nos services. Toutes les données à caractère personnel qui vous identifient directement ou indirectement seront traitées de manière licite, loyale et avec toutes les précautions nécessaires.

Les opérations de traitement décrites ci-après sont régies par le règlement relatif à la protection des données (RRPD) de l'OEB.

Les informations contenues dans la présente déclaration sont fournies conformément aux articles 16 et 17 RRPD.

La solution Centre de contact de l'OEB, basée sur Anywhere365, est une plateforme exploitée par divers centres de contact de l'OEB afin de gérer les appels téléphoniques entrants, les acheminer vers l'agent approprié du centre de contact, utiliser la réponse vocale interactive (SVI) et les fonctionnalités de mise en file d'attente des appels, de gérer et répartir les volumes d'appels, enregistrer les métadonnées des appels téléphoniques et les déplacer vers un environnement d'analytiques des affaires basé sur le cloud tirant profit de Microsoft Power BI. Une fois les métadonnées des appels téléphoniques chargées sur Microsoft Power BI, chaque centre de contact défini est à même d'établir des rapports sur la partie des métadonnées d'appels qui le concernent.
Seuls les centres d'appel de l'OEB ayant explicitement demandé au responsable délégué du traitement l'autorisation d'activer la fonction d'enregistrement d'appel sont autorisés à le faire. Le lieu de stockage et la conservation de fichiers audio enregistrés sont décidés et mis en œuvre par le responsable délégué du traitement du centre d'appel concerné.
Par défaut, les fichiers audio enregistrés Anywhere365 sont stockés dans le cloud Microsoft 365 de l'OEB.

1. Quelles sont la nature et la finalité de l'opération de traitement ?

La présente déclaration relative à la protection des données décrit la façon dont les données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de la solution Centre de contact de l'OEB basée sur Anywhere365.
Les données à caractère personnel sont traitées aux fins suivantes :
- activer et fournir à diverses parties prenantes de l'OEB des services de centre d'appel complémentaires ;
- configurer, opérer et assurer la maintenance de chaque centre d'appel défini de façon logique ;
- accepter les appels téléphoniques entrants et les acheminer vers l'agent approprié de l'OEB en utilisant la fonction SVI et les fonctionnalités de mise en file d'attente des appels ;
- gérer la fonction d'enregistrement d'appel et stocker des fichiers audio enregistrés (pour certains centres d'appel spécifiques uniquement) ;
- enregistrer les activités d'appel à des fins de gestion de services, ainsi que de surveillance et de dépannage ;
- établir des rapports statistiques et améliorer le service.

Le traitement de vos données n'est pas destiné à une prise de décision automatisée, notamment au profilage.

En l'absence d'un niveau adéquat de protection, vos données à caractère personnel ne seront pas transmises à des destinataires extérieurs à l'OEB qui ne sont pas visés par l'article 8(1), (2) et (5) RRPD. En l'absence d'un niveau de protection adéquat, une telle transmission ne peut avoir lieu que s'il est prévu des garanties appropriées et à la condition que les personnes concernées disposent de droits opposables et de voies de

recours effectives, ou si les dérogations pour des situations particulières visées à l'article 10 RRPD s'appliquent.

2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par l'OEB ?

Pour les contractants et les agents, les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- Informations de contact : numéro de téléphone, adresse électronique professionnelle ;
- Informations d'identification : prénom, nom ;
- Informations de compte utilisateur : ID utilisateur, numéro de compte, rôle utilisateur spécifique par rapport à la demande de brevet, autorisations en tant que membre, autorisations en tant que détenteur ;
- Informations d'appel téléphonique : numéro appelé, numéro de l'appelant, date et/ou heure de l'appel, durée de l'appel, historique des interactions d'appel, historique des appels ;
- Données d'interaction téléphonique : fichier audio enregistré (uniquement pour les centres d'appel ayant activé l'enregistrement audio), et contenu, détails et métadonnées de la session téléphonique ;
- Données d'interaction réseau/application : détails de la session, métadonnées de la session ;
- Données sensorielles et électroniques : informations audio, statut de présence ;
- Journaux système : journaux d'audit (ou journal d'audit de sécurité), journaux associés au système/aux applications/à la sécurité.

Pour les personnes externes, les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- Informations de contact : coordonnées, pays, numéro de téléphone, numéro de téléphone mobile, numéro de téléphone privé, adresse électronique personnelle et professionnelle ;
- Informations d'identification : prénom, nom ;
- Informations d'appel téléphonique : numéro appelé, numéro de l'appelant, date et/ou heure de l'appel, durée de l'appel, historique des interactions d'appel, historique des appels ;
- Données sensorielles et électroniques : informations audio ;
- Données d'interaction téléphonique : fichier audio enregistré (uniquement pour les centres d'appel ayant activé l'enregistrement audio), et contenu, détails et métadonnées de la session téléphonique.

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité du Chief Information Officer de la DP 4.6 BIT, agissant en qualité de responsable délégué du traitement de l'OEB.
Les données à caractère personnel sont traitées par les membres du personnel de l'OEB travaillant dans le Centre d'excellence Productivité et collaboration de la division 4.6.4.1 BIT, impliqués dans la configuration et la gestion de l'opération de traitement en question.
Les contractants externes impliqués dans la fourniture et la maintenance de la solution Centre de contact basée sur Anywhere365 peuvent également traiter des données à caractère personnel, ce qui peut inclure l'accès à ces données.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel et à qui sont-elles communiquées ?

Les données à caractère personnel sont divulguées en fonction du "besoin de savoir" aux personnes suivantes :

- Membres de l'OEB travaillant dans le Centre d'excellence Productivité et collaboration de la division 4.6.4.1 BIT, pour configurer et administrer les services informatiques généraux de l'instance Anywhere365 de l'OEB, et des divers centres d'appel définis dans la présente déclaration ; gérer les

fichiers audio d'appels enregistrés dans la bibliothèque en ligne SharePoint (uniquement si l'enregistrement audio est activé pour le centre de contact concerné) ; gérer, surveiller, dépanner le service du centre d'appel, et l'améliorer ; établir des rapports statistiques dans Power BI pour un centre d'appel donné ;
- Contractants et agents de l'OEB travaillant comme agents ou personnes responsables d'un centre d'appel, pour fournir et gérer le service spécifique correspondant ;
- Agents de l'OEB chargés d'un centre d'appel donné, pour accéder à des rapports agrégés spécifiques à ce centre d'appel ;
- Membres du personnel du fournisseur de la solution SaaS Anywhere365, pour la fourniture, la gestion et la maintenance de la solution SaaS.

Les données à caractère personnel peuvent être communiquées à des prestataires de services tiers à des fins de maintenance et d'assistance.
Les données à caractère personnel seront uniquement accessibles aux personnes habilitées, responsables des opérations de traitement nécessaires. Elles ne seront pas utilisées à d'autres fins ni communiquées à d'autres destinataires.

5. Comment protégeons-nous et préservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver vos données à caractère personnel et les protéger de toute destruction, perte ou modification accidentelles ou illicites, et de toute communication ou de tout accès non autorisés.

Toutes les données à caractère personnel sont conservées dans des applications informatiques sécurisées conformément aux normes de sécurité de l'OEB. Des niveaux d'accès appropriés sont accordés à titre individuel aux seuls destinataires mentionnés ci-dessus.

En ce qui concerne les systèmes hébergés dans les locaux de l'OEB, les mesures de sécurité élémentaires suivantes s'appliquent de façon générale :

- Authentification des utilisateurs et contrôle d'accès (p. ex., contrôle d'accès aux systèmes et au réseau à base de rôles, principes du besoin de savoir et du moindre privilège) ;
- Renforcement de la sécurité logique des systèmes, des équipements et du réseau ;
- Protection physique : contrôles d'accès à l'OEB, contrôles supplémentaires d'accès au centre de données, politique de verrouillage des bureaux ;
- Contrôles de la transmission et des entrées (p. ex., journaux d'audit, surveillance des systèmes et du réseau) ;
- Intervention en cas d'incident de sécurité : surveillance des incidents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, expert en sécurité de garde.

Pour les données à caractère personnel traitées sur des systèmes qui ne sont pas hébergés dans les locaux de l'OEB, les prestataires externes traitant ces données s'engagent, dans le cadre d'un accord contraignant, à se conformer aux obligations afférentes à la protection des données découlant des cadres juridiques applicables relatifs à la protection des données. L'OEB a également effectué une analyse en matière de confidentialité et de risque de sécurité sur les fournisseurs de services d'informatique en nuage. Ces systèmes doivent disposer de mesures techniques et organisationnelles appropriées, telles que des mesures physiques de sécurité, des mesures de contrôle des accès et du stockage, la sécurisation des données inactives (p. ex. par chiffrement) ; des mesures de contrôle des utilisateurs, de la transmission et des entrées (avec p. ex. des pare-feu réseau, des systèmes de détection des intrusions (IDS) sur le réseau, des systèmes de protection contre les intrusions (IPS) sur le réseau, des journaux d'audit) ; des mesures de contrôle du transport des données (p. ex. sécurisation des données en transit par chiffrement).
Le sous-traitant externe fournissant la solution Centre de contact basée sur Anywhere365 a obtenu les certifications ISO27001 et NEN 7510.

6. Comment pouvez-vous accéder à vos données, les rectifier et les recevoir, en demander l'effacement, en limiter le traitement ou vous y opposer ? Vos droits peuvent-ils être restreints ?

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel, de les rectifier et de les recevoir, de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, de les effacer, et d'en limiter le traitement ou de vous opposer à celui-ci (articles 18 à 24 RRPD).

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez envoyer une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse : DP_BIT@epo.org. Afin de nous permettre de répondre plus rapidement et précisément, vous devez toujours assortir votre demande de certaines informations préliminaires. Nous vous encourageons par conséquent à remplir ce formulaire (pour les personnes externes) ou ce formulaire (pour les personnes internes) et à le transmettre avec votre demande.

Nous répondrons à votre demande dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Toutefois, conformément à l'article 15(2) RRPD, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en fonction de la complexité et du nombre de demandes reçues. Toute prolongation de délai vous sera notifiée.

7. Sur quelle base juridique se fonde le traitement de vos données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sur la base de l'article 5(a) RRPD qui stipule que leur traitement est nécessaire au fonctionnement et à la gestion de l'Office.

8. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel seront uniquement conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité de leur traitement.

- Les fichiers journaux back-end du service de conférence Anywhere Dialogue Cloud sont conservés pendant 30 jours dans l'espace de travail Azure Log Analytics, et 2 jours sur disque à des fins de sauvegarde. Durée de conservation totale : 32 jours.

- Statistiques d'appel (CDR) : la durée de conservation des CDR d'un centre d'appel donné est décidée par le responsable délégué du traitement de l'OEB correspondant ; actuellement, les CDR de tous centres d'appel donné sont conservées pendant 24 mois dans une base de données SQL Microsoft Azure à l'intérieur d'un tenant Azure de l'OEB.

- Enregistrements audio : actuellement, l'enregistrement audio d'appels téléphoniques est configuré exclusivement pour le centre d'appel du Service Desk BIT. Les fichiers audio sont conservés pendant un mois dans la bibliothèque en ligne SharePoint, à l'intérieur d'un tenant de l'OEB.

- Les rapports établis par Power BI sont conservés selon les règles définies par le responsable délégué du traitement spécial, chargé du centre de contact donné.

En cas de recours/contentieux formel, toutes les données détenues au moment où le recours/contentieux formel est engagé sont conservées jusqu'à la clôture de la procédure.

9. Personnes à contacter et coordonnées

Si vous êtes un membre du personnel ou un contractant, et que vous avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de la présente opération de traitement, veuillez adresser une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse DP_BIT@epo.org. Les personnes concernées externes ayant des questions concernant le traitement de leurs propres données dans le cadre de la présente opération de traitement sont invitées à adresser une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse DPOexternalusers@epo.org.

Réexamen et exercice des voies de recours

Si vous estimez que le traitement porte atteinte à vos droits en tant que personne concernée, vous avez le droit de demander un réexamen par le responsable du traitement en vertu de l'article 49 RRPD. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de ce réexamen, vous avez le droit d'exercer les voies de recours prévues à l'article 50 RRPD.