

Déclaration sur la protection des données dans le cadre de la gestion des flux de travail, des données et des connaissances basée sur les capacités de la plateforme ServiceNow de l'OEB

L'Office européen des brevets (OEB) attache la plus haute importance à la protection de vos données. 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 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](#)).

Les informations contenues dans la présente déclaration sont fournies en vertu des articles 16 et 17 RRPD.

ServiceNow est une plateforme basée sur le cloud qui offre une suite de services pour l'automatisation et la gestion des processus d'entreprise dans les différents départements d'une organisation.

Elle fournit des outils pour la gestion des services informatiques, des opérations informatiques et de l'exploitation informatique, permettant à l'OEB de rationaliser ses flux de travail, d'accroître son efficacité et d'améliorer la prestation de ses services.

La plateforme ServiceNow est conçue pour être flexible et évolutive, ce qui permet aux unités organisationnelles de l'OEB de personnaliser et d'étendre leurs capacités, et de répondre à leurs besoins spécifiques. Elle s'intègre à d'autres systèmes et sources de données, offrant une solution centralisée pour la gestion des tâches, des incidents, des problèmes, des changements et des autres activités liées à la technologie informatique.

L'interface conviviale et les capacités d'automatisation de la plateforme prennent en charge une large gamme de fonctions, du simple système de tickets à des opérations complexes à l'échelle de l'entreprise. La plateforme fournit des moyens pour la gestion décentralisée de données de configuration, avec des outils permettant aux utilisateurs de créer leurs propres éléments et variables de catalogue, et de gérer leurs propres flux de travail. Un agent virtuel est nativement disponible dans le portail de services et permet aux utilisateurs d'avoir une expérience conversationnelle de bout en bout – avec un robot ou un agent humain – permettant une résolution instantanée des demandes courantes en matière d'informatique, de ressources humaines ou de service à la clientèle.

Les instances de la plateforme ServiceNow de l'OEB sont les suivantes :

- une instance principale, comprenant des environnements de développement, de test et de production
- un autre ensemble comprenant des environnements de développement, de test et de production, dédié à la gestion de l'examen européen de qualification (EEQ).

1. Quelles sont la nature et la finalité du traitement ?

La présente déclaration de protection des données explique la manière dont les données à caractère personnel sont traitées dans ce cadre : **flux de travail, gestion des données et des connaissances basée sur les capacités de ServiceNow de l'OEB.**

Le responsable délégué du traitement (DP 4.6) traite les données à caractère personnel dans EPO ServiceNow aux fins suivantes :

1. permettre l'enregistrement et le suivi des questions, des problèmes et des incidents au moyen d'un système de tickets ;
2. fournir un mécanisme contrôlé pour l'enregistrement et la mise en œuvre des changements ;

3. permettre l'enregistrement et l'exécution des demandes initiées par les utilisateurs finaux ;
4. fournir une base de données précise et à jour pour les logiciels et le matériel, appelée Base de données de gestion des configurations (CMDB) ;
5. offrir une gestion de la base de connaissances en permettant à toute unité organisationnelle de l'OEB de créer sa propre base de connaissances, dont les articles peuvent être parcourus, recherchés, évalués et faire l'objet d'un retour d'information de la part des utilisateurs ;
6. effectuer une administration décentralisée des données de configuration d'un flux de travail donné. ServiceNow permet aux utilisateurs de l'OEB de créer leurs propres éléments et variables de catalogue et de gérer leurs propres flux de travail.
7. effectuer les tâches courantes nécessaires au bon fonctionnement de l'application et de sa base de données, ainsi qu'à une sécurité adéquate ;
8. améliorer l'expérience de l'utilisateur final en matière de libre-service et la productivité du service d'assistance par le biais d'un agent virtuel (chatbot) ;
9. permettre l'établissement de rapports statistiques sur les tickets et les demandes, et analyser les tendances.

Le traitement correspondant aux points 1. à 8. implique l'utilisation de données à caractère personnel permettant d'identifier les individus. Le traitement correspondant au point 9. (rapports statistiques) produit des résultats anonymes.

Aucune donnée n'est extraite de ServiceNow et traitée en dehors de celui-ci, étant donné que l'outil fournit déjà une interface de rapport riche et des capacités de tableau de bord.

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

Les données à caractère personnel vous concernant ne seront pas transférées à d'autres destinataires en dehors de l'OEB qui ne sont pas visés à l'article 8(1), (2) et (5) RRPD, à moins qu'un niveau de protection adéquat ne soit assuré. En l'absence d'un niveau de protection adéquat, un transfert 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 données à caractère personnel traitons-nous ?

Les personnes dont les données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre du présent traitement peuvent appartenir à n'importe quelle catégorie : employés de l'OEB, contractants de l'OEB, anciens employés de l'OEB, employés potentiels, personnes extérieures.

Les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- informations d'identification : prénom, nom ;
- informations de contact : adresse électronique ;
- informations relatives au compte utilisateur : identifiant utilisateur, autorisations d'adhésion, rôle de l'utilisateur spécifique à l'application ;
- données de correspondance : contenu du chat, commentaires reçus, informations personnelles fournies volontairement, informations supplémentaires susceptibles d'être fournies au cours des échanges, toute autre information ;
- système de tickets : données relatives aux tickets ;
- journaux : journaux de serveurs web, journaux de serveurs associés au système, aux applications et à la sécurité ;
- général : toute autre information.

Il convient de noter que les données à caractère personnel susceptibles d'être stockées et traitées dans ServiceNow de l'OEB sont totalement illimitées et dépendent de la configuration effectuée par chacune des équipes ou des départements de l'OEB qui utilisent ServiceNow pour leurs propres processus. Il est donc possible que des données à caractère personnel de toute nature et se rapportant à toute personne concernée

soient collectées, stockées et traitées dans ServiceNow de l'OEB, tel qu'il est configuré par tout utilisateur disposant de l'accès nécessaire pour gérer les éléments de catalogue et les flux de travail respectifs.

La présente déclaration de protection des données n'a pas pour objet d'entrer dans les détails des éléments de données à caractère personnel des flux de traitement spécifiques mis en œuvre à l'aide de ServiceNow de l'OEB. Ces informations sont consignées dans les déclarations de protection des données par les responsables délégués du traitement de ces flux de travail.

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé sous la responsabilité du Chief Information Officer (DP 4.6 BIT), agissant en qualité de responsable délégué du traitement des données à l'OEB.

Les données à caractère personnel sont traitées par les membres de la DP 4.6 de l'OEB, impliqués dans la configuration, l'exploitation et la maintenance de la plateforme ServiceNow de l'OEB, objet de la présente déclaration.

Les prestataires externes participant à l'exploitation et à la maintenance peuvent également traiter des données à caractère personnel, ce qui peut inclure l'accès à celles-ci.

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

Étant donné que ServiceNow de l'OEB est hautement configurable de manière décentralisée, en fonction des besoins commerciaux exprimés par une unité organisationnelle donnée de l'OEB, tout membre du personnel de l'OEB ou fournisseur de services pourrait se voir accorder l'accès à ServiceNow de l'OEB et être potentiellement destinataire de données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel sont divulguées en fonction du "besoin de savoir" du personnel de l'OEB travaillant au sein du département DP 4.6 BIT.

Les données à caractère personnel peuvent être communiquées à des prestataires de services tiers à des fins d'exploitation, de maintenance et d'assistance relatives à la plateforme.

Les données à caractère personnel sont partagées uniquement avec des personnes habilitées responsables des opérations de traitement nécessaires. Elles ne seront pas utilisées à d'autres fins ou 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 contre la destruction, la perte ou la modification accidentelles ou illicites, et contre la communication ou l'accès non autorisés.

L'ensemble des données à caractère personnel est conservé dans des applications informatiques sécurisées conformément aux normes de sécurité de l'OEB. Des niveaux d'accès appropriés sont accordés à titre individuel uniquement aux destinataires mentionnés ci-dessus.

En ce qui concerne les systèmes hébergés dans les locaux de l'OEB, les mesures sécuritaires de base suivantes s'appliquent généralement :

- authentification des utilisateurs et contrôle d'accès (par exemple, contrôle d'accès aux systèmes et au réseau en fonction des rôles, principes du besoin de savoir et du moindre privilège)
- renforcement de la sécurité logique des systèmes, de l'équipement et du réseau

- protection physique : contrôles des accès à l'OEB, contrôles supplémentaires des accès au centre de données, politiques de verrouillage des bureaux
- contrôles de la transmission et de la saisie (par exemple, 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 les données à caractère personnel s'engagent dans le cadre d'un accord contraignant à se conformer aux obligations afférentes à la protection des données découlant des cadres juridiques de protection des données applicables. L'OEB a également effectué une analyse en matière de confidentialité et de risque de sécurité. 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 de la saisie (avec p. ex. des pare-feux de réseau, des systèmes de détection des intrusions sur le réseau (IDS), des systèmes de protection contre les intrusions sur le réseau (IPS), un audit des connexions) ; des mesures de contrôle de l'acheminement des données (p.ex. sécurisation des données en transit par chiffrement).

6. Comment pouvez-vous accéder à vos données, les rectifier et les recevoir, en demander l'effacement, en limiter le traitement ou vous opposer à celui-ci ? 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 de limiter leur 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), ce [formulaire](#) (pour les personnes internes) ou ce [formulaire](#) (pour les pensionnés) 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, si nécessaire, 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 : "le traitement est nécessaire à l'accomplissement d'une tâche relevant des activités officielles de l'Organisation européenne des brevets ou l'exercice légitime de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement, ce qui comprend le traitement nécessaire à la gestion et au fonctionnement de l'Office".

8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel seront conservées dans la plateforme ServiceNow de l'OEB uniquement pendant la durée nécessaire au responsable délégué du traitement (DP 4.6) d'atteindre ses objectifs et pour

répondre aux besoins et aux contraintes de conservation des autres responsables délégués du traitement de l'OEB qui utilisent la plateforme ServiceNow de l'OEB.

Par défaut, toutes les données sont conservées indéfiniment dans ServiceNow, avec seulement un petit nombre d'exceptions pour ce qui est, par exemple, des informations de journalisation ou des enregistrements temporaires utilisés dans le traitement des données importées.

L'OEB applique une politique de conservation par défaut de 5 ans pour tous les enregistrements de tâches et les données connexes. La période de conservation commence à la clôture de la tâche. Les écarts par rapport à cette politique de conservation par défaut seront documentés dans l'enregistrement et la déclaration de l'opération de traitement en cours, à moins qu'il n'existe un autre enregistrement ou déclaration spécifiques au processus dans lequel de tels écarts spécifiques au processus doivent être décrits.

La base de données de gestion des configurations (CMDB) contient une référence à l'utilisateur auquel un élément de configuration donné est attribué, mais uniquement tant que c'est le cas.

Les données personnelles associées aux articles de la base de connaissances, aux évaluations des articles et aux commentaires sont conservées aussi longtemps que le sujet de l'article est valide et applicable à l'OEB.

En cas de résiliation ou d'expiration de l'accord que l'OEB a signé avec le responsable du traitement des données, ServiceNow supprimera les données de l'OEB, notamment les données à caractère personnel qu'elles contiennent.

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

9. Personnes à contacter et coordonnées

Si vous avez des questions sur le traitement des données à caractère personnel vous concernant, veuillez les adresser au responsable délégué du traitement à l'adresse suivante : DPOexternalusers@epo.org .

Vous pouvez également contacter notre responsable de la protection des données à l'adresse dpo@epo.org.

Réexamen et exercice des voies de recours

Si vous considérez 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 d'accord avec le résultat de ce réexamen, vous avez le droit d'exercer les voies de recours prévues à l'article 50 RRPD.