

Europarl-servicedesk

Databeskyttelseserklæring

Artikel 15 og 16 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 finder anvendelse på behandling af personoplysninger i Europa-Parlamentet.

1) Hvem behandler dine personoplysninger?

- Europa-Parlamentet fungerer som dataansvarlig¹. Ansvar for behandlingen af dine oplysninger påhviler Webmasterenheden under Direktoratet for Kommunikation, repræsenteret ved enhedschefen.
- Den dataansvarlige/enheden kan kontaktes via følgende funktionelle mailboks: webmaster@europarl.europa.eu.

2) Hvad er formålet med behandlingen af dine personoplysninger?

- Dine personoplysninger vil blive behandlet for at besvare den anmodning, du har sendt til servicedesken.

3) Hvad er retsgrundlaget for behandlingen?

- Behandlingen er nødvendig af hensyn til udførelsen af opgaver i samfundets interesse i henhold til EU-lovgivningen eller medlemsstaternes lovgivning (artikel 5, stk. 1, litra a), i forordning (EU) 2018/1725).

4) Hvilke personoplysninger bliver behandlet?

- Dine behandlede personoplysninger er følgende:
 - efternavn
 - fornavn
 - e-mailadresse
 - det officielle EU-sprog, du kontaktede servicedesken på
 - meddelelsens indhold (herunder bilag, f.eks. billeder eller dokumenter)
- Der kan om nødvendigt blive anmodet om yderligere oplysninger, f.eks. IP-adresser og telefonnumre.

¹ En dataansvarlig er en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, som alene eller sammen med andre afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling af personoplysninger. Den dataansvarlige er repræsenteret ved chefen for enheden.

5) Hvordan vil dine personoplysninger blive behandlet?

- Europarl-servicedesken er det centrale kontaktpunkt for eksterne personer, der ønsker at gøre opmærksom på et problem vedrørende et af Europa-Parlamentets websteder, og for interne kolleger, der har brug for support til et af de indholdsstyringsystemer, der er udviklet af Webmasterenheden under Generaldirektoratet for Kommunikation.
- Kontakten sker enten via den offentlige formular, der er tilgængelig på følgende URL (<https://www.europarl.europa.eu/forms/en/webmaster-contact>), eller direkte pr. e-mail, da e-mailadressen også er tilgængelig på europarl-webstederne.
- De personer, der kontakter servicedesken, bliver ikke overvåget eller målt. Deres tickets kan imidlertid blive kategoriseret med henblik på at forbedre behandlingen af dem og mindske risikoen for dobbeltarbejde eller forsinkelser.
- Servicedesken anvender følgende procedure i forbindelse med enhver anmodning:
 - Brugeren sender en anmodning til servicedesken pr. e-mail eller ved hjælp af kontaktformularen på europarl-webstederne. Hvis man bruger kontaktformularen, bliver anmodningen sendt til servicedesken pr. e-mail.
 - Anmodningen kan vedrøre en hændelse eller et problem eller være en anmodning om ændring eller oplysninger.
 - Brugeren giver i sin anmodning alle oplysninger, der kan bidrage til løsningen af hans anliggende. Dette indebærer nogle personoplysninger (nærmere detaljeret), men kan også omfatte yderligere oplysninger såsom screenshots eller vedhæftede filer.
 - Servicedesken indtaster anmodningen i et særligt ticketsystem, som giver mulighed for korrekt opfølgning, svar eller løsning.
 - Under behandlingen af anmodningen kan servicedesken kontakte brugeren for at få yderligere nødvendige oplysninger. For interne brugere sker denne kontakt som standard via brugerens arbejds-e-mail eller -telefon. Eksterne brugere kontaktes via den e-mailadresse, der er angivet i kontaktformularen, eller ved at svare direkte til den e-mailadresse, som brugeren sendte sin anmodning fra. Ved den lejlighed kan servicedesken eventuelt også give brugeren en opdatering af anmodningen.
 - Hvis servicedesken skal videresende anmodningen til andre tjenestegrene i Europa-Parlamentet, videresender den kun de oplysninger, der er nødvendige for behandlingen af anmodningen.
 - Når anmodningen er behandlet, informerer servicedesken brugeren via sin funktionelle e-mail og lukker den pågældende ticket i ticketsystemet.
- Parallelt med denne standardarbejdsgang kan servicedesken modtage anmodninger fra to andre platforme, nemlig EPSD (GD ITEC's helpdesks ticketsystem) og sammen-om.eu (engagementsplatform).
 - EPSD's databeskyttelseserklæring kan findes i databeskyttelsesregistret på denne URL: <https://www.europarl.europa.eu/data-protect/index.do>.

- Sammen-om.eu's databeskyttelseserklæring findes her: <https://sammen-om.eu/da/privacy-policy>
- Når anmodningen er lukket, opbevares den pågældende ticket i en på forhånd fastsat periode (se nedenfor), men kun til intern brug, da servicedesken regelmæssigt har brug for at tjekke tidligere tickets
 - for at give et hurtigere og konsekvent svar til brugere, der støder på problemer, man har haft før
 - for at identificere et mønster af tilbagevendende problemer og fastlægge en arbejdsgang for besvarelsen og/eller videresendelse til det relevante team
 - for at opbygge en database over nødvendige færdigheder eller en udvikling, der skal planlægges
 - for at foregribe brugernes behov og potentielle problemer i særlige perioder (f.eks. i forbindelse med valg til Europa-Parlamentet)

6) Hvor længe vil dine personoplysninger blive opbevaret?

Dine personoplysninger vil blive opbevaret i indeværende valgperiode, og opbevaringen omfatter også den foregående valgperiode.

Da en valgperiode svarer til fem år, kan dine oplysninger opbevares i højst ti år.

7) Hvem modtager dine personoplysninger?

- Modtagerne af dine personoplysninger er de medarbejdere i Europa-Parlamentet, der har en gyldig grund til at få adgang til dem. Det gælder et meget begrænset antal medarbejdere (kun nogle få personer). De har fået de relevante legitimationsoplysninger, så de kan få adgang til de værktøjer, der understøtter behandlingen af din anmodning.

8) Vil dine personoplysninger blive delt med et land uden for EU eller med en international organisation?

- **Nej**, dine personoplysninger vil ikke blive delt med et land uden for EU eller med en international organisation.

9) Anvendes der automatisk databehandling² og/eller profilering³ til at træffe afgørelser, som kan påvirke dig?

- **Nej.**

10) Hvis personoplysningerne ikke kommer fra dig, hvor kommer de så fra?

- Dine personoplysninger kommer fra de virksomhedsværktøjer, der stilles til rådighed for servicedeskens medarbejdere (EP-e-mailsystemet).

11) Hvilke rettigheder har du?

- Du har følgende rettigheder:
 - ret til indsigt i dine personoplysninger
 - ret til berigtigelse af dine personoplysninger
 - ret til sletning af dine personoplysninger
 - ret til begrænsning af behandling
 - ret til dataportabilitet
 - ret til at gøre indsigelse mod behandling
 - ret til at kontakte Europa-Parlamentets databeskyttelsesrådgiver på data-protection@europarl.europa.eu
 - ret til at indgive en klage til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse på edps@edps.europa.eu.
- Du kan udøve dine rettigheder ved enten at sende en e-mail direkte til den funktionelle e-mailadresse webmaster@europarl.europa.eu eller udfylde kontaktformularen nederst på europarl-webstederne.

² At træffe en afgørelse udelukkende ved hjælp af automatik og uden menneskelig indblanding. {Teoretiske eksempler: en internetside, hvor udvælgelse af bestemte muligheder automatisk placerer dig på forskellige mailinglister, hvor du får tilsendt det tilhørende månedlige nyhedsbrev / anvendelse af et automatisk system til at rette "Multiple Choice"-testsvare, hvor testen vurderes som bestået ud fra antallet af korrekte svar.}

³ Ved dataprofiltegning analyseres aspekter af en persons personlighed, adfærd, interesser og vaner med henblik på at lave forudsigelser eller træffe afgørelser om dem. Anvendes til at analysere eller forudsige aspekter vedrørende den registreredes arbejdsindsats, økonomiske situation, helbred, personlige præferencer eller interesser, pålidelighed eller adfærd, placering eller bevægelser osv. {Teoretisk eksempel: når man indsamler data om anvendelsen af sociale medier og registrerer dine tendenser. Disse data bruges derefter til at danne nye/anderledes forudsigelser om dig.}