

Henkilötietojen käsittely Chat-palvelut

Tietosuojaselosteen julkaisupäivämäärä: 11.3.2021

1. Rekisterinpitäjä

Espoon kaupunki

2. Rekisterin vastuhenkilö

Asiointijohtaja, Kirsi Remes

3. Rekisterin yhteyshenkilö

ICT-erityisasiantuntija, Jouni Väilä, etunimi.sukunimi@espoo.fi

4. Tietosuojavastaava

Espoon kaupungin tietosuojavastaava
Osoite: PL 12, 02070 Espoon kaupunki
Puh. 09 816 21 (vaihde)
Sähköpostiosoite: tietosuoja@espoo.fi

5. Mihin tarkoitukseen henkilötietoja käsitellään?

Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi.

Lisäksi tietoja voidaan käyttää anonymisoituina tilastointiin ja palvelun kehittämistarkoituksiin.

6. Mikä on henkilötietojen käsittelyperuste?

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi
- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 e-kohta: käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi

7. Mitä tietoja käsitellään?

Verkkosivuston Chat-keskusteluista tallennetaan seuraavat tiedot:

- chat-yhteyspyynnön vastaanottajan nimi
- keskustelun sisältö
- keskustelun aloitus- ja lopetusaika
- evästeet:

- käyttäjän IP-osoite
- kellonaika
- käytetyt sivut
- selaintyyppi
- mistä verkko-osoitteesta käyttäjä on tullut Espoon kaupungin verkkosivulle
- miltä palvelimelta käyttäjä on tullut Espoon kaupungin verkkosivulle
- mistä verkkotunnuksesta käyttäjä on tullut Espoon kaupungin verkkosivulle

Mikäli asiakas käyttää suomi.fi-tunnistautumista:

- kirjautuneen asiakkaan etu- ja sukunimi
- henkilötunnus, syntymäaika
- tunnistautumislinkki lähetetään asiakkaalle

Ilman vahvaa tunnistautumista asiakkaalta ei kysytä mitään henkilökohtaisia tietoja eikä asiakas pysty hoitamaan chatissä henkilökohtaisia asioitaan.

uvaa tähän, mitä ja kenen henkilötietoja käsitellään. Henkilön yksilöintitiedot eritellään tietoryhmittäin (esim. nimi, syntymäaika, tiedot asiakkaan tilaamista palveluista ja laskuttamisesta).

Jos rekisteriin kerätään erityisiä henkilötietoryhmiä ja mitä ne ovat.

TIETOJEN JULKISUUS JA SALASSAPIDETTÄVYYS:

esim. - Tiedot ovat salassa pidettäviä

SALASSAPIDON PERUSTEET:

Lakipykälät, jotka määrittelevät sisällön salassa pidettäväksi.

8. Mistä tiedot saadaan?

IP-osoite tallentuu automaattisesti asiakkaan siirtyessä palveluun. Asiakkaan itsensä antamat ja chat-yhteydenotosta syntyvät tiedot.

9. Luovutetaanko tai siirretäänkö tietoja kaupungin ulkopuolelle?

Tietoja ei luovuteta.

10. Siirretäänkö tietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle?

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

11. Kuinka kauan tietoja säilytetään?

Tiedot anonymisoidaan 3 kk:n kuluttua tallentamisesta. Tiedot poistetaan kokonaan vuoden kuluttua tallentamisesta.

12. Miten tietoja suojataan?

YLLÄPITOJÄRJESTELMÄT:

- Palveluntarjoajan suojattu ja valvottu konesali
- Zylinc Contact Center -sovellus
- Amazon Web Services (AWS) ja Google Cloud EU-alueella
- Lekane Chat-palvelu
- Elisa LiveChat-palvelu

TIETOJEN SUOJAUKSEN PERIAATTEET:

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla
- Lokitiedot
- Kaikki työntekijät antavat salassapitositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja.
- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan.
- Tietoliikenne on salattu

13. Rekisteröidyn oikeudet

Tarkempi ohjeistus tietosuojasetuksen mukaisten tietopyyntöjen osoittamisesta:

https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Asiakkaiden_oikeudet

13.1 Miten voin tarkastaa tietoni?

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjältä jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä.

Jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Rekisteröidyn pyynnöt ja niihin liittyvät toimenpiteet ovat maksuttomia. Kuitenkin jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea.

13.2. Milloin voin vaatia tietojeni oikaisemista?

Sinulla on oikeus saada virheelliset, epätarkat, vaillinaiset, vanhentuneet tai tarpeettomat henkilötiedot, joita säilytämme, korjatuiksi tai täydennetyiksi toimestamme.

13.3 Milloin voin vaatia tietojeni poistamista

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan sinua koskevat henkilötiedot ilman aiheutonta viivytystä tietyin edellytyksin. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos lakisääteisen veloitteen noudattaminen edellyttää tietojen käsittelyä tai jos käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamista tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten. Näissä tapauksissa henkilötiedot hävitetään vasta laissa säädetyn määräajan jälkeen.

13.4 Milloin voin vaatia tietojeni käsittelyn rajoittamista?

Jos sinusta kerätyt eivät pidä paikkaansa, voit vaatia rajoittamaan asiakastietojesi käsittelyä, kunnes tietojen paikkansapitävyys on varmistettu.

13.5 Valituksen tekeminen

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos koet henkilötietojen käsittelyn olevan tietosuojalainsäädännön vastaista. Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon: www.tietosuoja.fi.