

Tietosuojaseloste Espoon kaupunki

1. Rekisterin nimi	Chat-palveluiden rekisteri
2. Rekisterinpitäjä	Espoon kaupunki
3. Rekisterin vastuhenkilö	Kirsi Remes, asiointijohtaja
	etunimi.sukunimi@espoo.fi
4. Rekisterin yhteyshenkilö	Jouni Vätilä, ICT-erityisasiantuntija
	etunimi.sukunimi@espoo.fi
5. Organisaation nimittäjä tietosuojavastaava	Juho Nurmi, tietosuojavastaava
	tietosuoja@espoo.fi
6. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	<p>Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi.</p> <p>Lisäksi tietoja voidaan käyttää anonymisoituina tilastointiin ja palvelun kehittämistarkoituksiin.</p> <p>Käsittelyn oikeusperuste:</p> <p>EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi</p> <p>EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 e-kohta: käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi</p> <p>Keskeinen lainsäädäntö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) • EU:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016) • Tietosuojalaki (1050/2018)
7. Rekisterin tietosisältö (kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä)	<p>Verkkosivuston Chat-keskusteluista tallennetaan seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chat-yhteyspyynnön vastaanottajan nimi • keskustelun sisältö • keskustelun aloitus- ja lopetusaika • evästeet:

Laadittu: 26.2.2019

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>Mikäli asiakas käyttää suomi.fi-tunnistautumista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjautuneen asiakkaan etu- ja sukunimi • henkilötunnus, syntymäaika • tunnistautumislinkki lähetetään asiakkaalle <p>Ilman vahvaa tunnistautumista asiakkaalta ei kysytä mitään henkilökohtaisia tietoja eikä asiakas pysty hoitamaan chatissä henkilökohtaisia asioitaan.</p>
8. Henkilötietojen tietolähteet	IP-osoite tallentuu automaattisesti asiakkaan siirtyessä palveluun. Asiakkaan itsensä antamat ja chat-yhteydenotosta syntyvät tiedot.
9. Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät	Tietoja ei luovuteta.
10. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.
11. Tietojen säilytysajat	Tiedot anonymisoidaan 3 kk:n kuluttua tallentamisesta. Tiedot poistetaan kokonaan vuoden kuluttua tallentamisesta.
12. Rekisterin ylläpitojärjestelmät ja suojauksen periaatteet	<p>YLLÄPITOJÄRJESTELMÄT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluntarjoajan konesali • Zylinc Contact Center -sovellus • Amazon Web Services (AWS) ja Google Cloud EU-alueella • Lekane Chat-palvelu • Elisa LiveChat-palvelu <p>TIETOJEN SUOJAUKSEN PERIAATTEET:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Laadittu: 26.2.2019

<p>13. Tietojen tarkastusoikeus</p>	<p><i>Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä, rekisterinpitäjä voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.</i></p> <p><i>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. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästyksen syyt.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Omien tietojen tiedonsaantipyynnön perusteella sekä EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen 13 ja 14 artiklan nojalla toimitetut tiedot ja kaikki 15–22 ja 34 artiklaan perustuvat tiedot ja toimenpiteet ovat maksuttomia.</i></p> <p><i>Jos rekisteröidyn pyynnot ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai</i><i>b) kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea. Näissä tapauksissa rekisterinpitäjän on osoitettava pyynnön ilmeinen perusteettomuus tai kohtuuttomuus.</i> <p><i>Tietopyyntö osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.</i></p>
<p>14. Oikeus tiedon oikaisemiseen</p>	<p><i>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot.</i></p> <p><i>Puutteelliset tiedot rekisteröidyllä on oikeus saada täydennetyiksi, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.</i></p> <p><i>Jollei rekisterinpitäjä hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemista, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.</i></p> <p><i>Oikaisupyyntö osoitetaan</i></p>

Laadittu: 26.2.2019

	<p><i>esim. rekisterin yhteyshenkilölle ja mistä tarkemmat ohjeet/lomakkeet/sähköinen palvelu tmv.</i></p>
15. Oikeus tehdä valitus	<p><i>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on taikka jossa väitetty rikkominen on tapahtunut, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tätä asetusta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai oikeussuojakeinoja. Oikeus perustuu EU:n yleisen tietosuojaa-asetukseen (2016/679 artikla 77).</i></p>
16. Muut mahdolliset oikeudet	<p><i>Pyynnöt osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.</i></p> <p><i>Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuojaa-asetus art. 17)</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan rekisteröityä koskevat henkilötiedot ilman aiheutonta viivytystä edellyttäen, että jokin tietosuojaa-asetuksen 17 artiklan 1 kohdan alakohdissa säädetyistä edellytyksistä täyttyy. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole mm. jos lakisääteisen velvoitteen noudattaminen edellyttää tietojen käsittelyä tai jos käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamista tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten.</i></p> <p><i>Oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista (tietosuojaa-asetus art. 18)</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos jokin 18 artiklan 1 kohdan a–d alakohdan edellytyksistä täyttyy.</i></p> <p><i>Vastustamisoikeus (tietosuojaa-asetus art. 21)</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, joka perustuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseen. Rekisterinpitäjä ei saa enää käsitellä henkilötietoja, paitsi jos rekisterinpitäjä voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.</i></p> <p><i>Jos henkilötietoja käsitellään suoramarkkinointia varten, rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä tällaista markkinointia varten, mukaan lukien profilointia silloin kun se liittyy tällaiseen suoramarkkinointiin. Jos rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä suoramarkkinointia varten, niitä ei saa enää käsitellä tähän tarkoitukseen.</i></p> <p><i>Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuojaa-asetus art. 20)</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus siirtoon vain silloin, jos käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen, ja jos käsittely suoritetaan automaattisesti. Rekisteröidyn oikeutta siirtää tiedot järjestelmästä toiseen</i></p>

Laadittu: 26.2.2019

	<p><i>ei sovelleta käsittelyyn, joka on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.</i></p> <p><i>Jos tietojenkäsittely perustuu suostumukseen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa.</i></p>
--	--