

Tietosuojaseloste Espoon kaupunki

1. Rekisterin nimi	Puheluiden tallennusrekisteri
2. Rekisterinpitäjä	Espoon kaupunki
3. Rekisterin vastuuhenkilö	Kirsi Remes, hallinto- ja kehittämisjohtaja
	kirsi.remes@espoo.fi
4. Rekisterin yhteyshenkilö	Jouni Vätilä, ICT-erityisasiantuntija
	jouni.valila@espoo.fi
5. Organisaation nimittämä tietosuojavastaava	Juho Nurmi, tietosuojavastaava
	tietosuoja@espoo.fi
6. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	<p>Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Espoon kaupungille tulevien puheluiden tallentaminen palvelus-, asiakas- ja/tai potilassuhteen järjestämiseksi. Äänitetyjä puheluita käytetään asiakaspalvelun laadun parantamiseen ja palveluiden kehittämiseen. Lisäksi puhelut tallennetaan turvallisuuden vuoksi ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi. Puheluita pääsee kuuntelemaan puhelussa toiminut asiakaspalvelija ja hänen esimiehensä.</p> <p>Telian ylläpidolla on pääsy palvelimiin, mutta ei kuunteluyhteyttä.</p> <p>Puhelinjonon alussa on tallenne, jossa soittajalle aina kerrotaan, että puhelu tallennetaan asiakaspalvelun parantamiseksi.</p> <p>Tietojen käsittelyn perusteena ovat Espoon kaupungin lakisääteiset tehtävät.</p>
7. Rekisterin tietosisältö (kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä)	<p>Rekisteriin kerätään asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen puhelinkeskustelu. Rekisteriin tallentuu asiakkaan numero (mistä on soitettu), tieto kuka asiakaspalvelija on vastannut, mihin jonoon on soitettu, mihin kellonaikaan ja puhelun kesto.</p> <p>Puhelutallenteiden tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot. Nämä tiedot voivat sisältää salassa pidettäviä, esimerkiksi asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja.</p>

Laadittu: 4.12.2018

8. Henkilötietojen tietolähteet	Tietoja kertyy Zyline Contact Center -ohjelmistosta ja sen kautta Espoon kaupungille tulleista puheluista
9. Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät	Tallenteiden tiedot luovutetaan ainoastaan pyydettyä puhelussa mukana olleelle asiakaspalvelijalle tai hänen esimiehelleen sekä viranomaisille erityistilanteessa.
10. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle
11. Tietojen säilytysajat	Tallenteet säilytetään 6 kk:n ajan, jonka jälkeen ne tuhoetaan automaattisesti
12. Rekisterin ylläpitojärjestelmät ja suojauksen periaatteet	<p>TIETOJEN SUOJAUKSEN PERIAATTEET:</p> <p>A. Sähköinen aineisto Tietotekniset laitteet sijaitsevat palveluntarjoajan hallinnoimissa suojatuissa ja valvotuissa tiloissa. Asiakastietojärjestelmien ja tiedostojen käyttöoikeudet perustuvat henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin ja niiden käyttöä valvotaan. Käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti. Jokainen käyttäjä hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.</p> <p>B. Manuaalinen aineisto Manuaalista aineistoa ei kerry</p>
13. Tietojen tarkastusoikeus	<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 viivästymisen 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 tietosuojasetuksen 13 ja 14 artiklan nojalla toimitetut tiedot ja kaikki 15–22 ja 34 artiklaan perustuvat tiedot ja toimenpiteet ovat maksuttomia.</i></p>

Laadittu: 4.12.2018

	<p><i>Jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko</i></p> <p><i>a) periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai</i></p> <p><i>b) kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea. Näissä tapauksissa rekisterinpitäjän on osoitettava pyynnön ilmeinen perusteettomuus tai kohtuuttomuus.</i></p> <p><i>Tietopyyntö osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.</i></p>
14. Oikeus tiedon oikaisemiseen	Puhelun tallennetta ei pysty muuttamaan
15. Oikeus tehdä valitus	<p>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 tietosuoja-asetukseen (2016/679 artikla 77).</p>
16. Muut mahdolliset oikeudet	<p><i>Pyynnöt osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.</i></p> <p><i>Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetus art. 17)</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan rekisteröityä koskevat henkilötiedot ilman aiheutonta viivytystä edellyttäen, että jokin tietosuoja-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 (tietosuoja-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 (tietosuoja-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>

Laadittu: 4.12.2018

	<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 (tietosuoja-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 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>
--	--