

TIETOSUOJASELOSTE

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016), art. 12-22

Rekisterin nimi: **Käyttäjätuen puheluiden nauhoittamisen tietosuojaseloste**

3. Rekisterinpitäjä

2M-IT Oy, Joukahaisenkatu 9, 5-7 kerros, 20520 TURKU

4. Yhteyshenkilö

Tietosuojavastaava Oona Eskola
PL 130, 20521 Turku
S-posti: servicedesk@2m-it.fi

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Puhelinpalvelun kontaktihistoriaa ja puhelutallenteita käytetään ensi sijassa asiakaspalvelun kehittämiseen. Asiakaspalvelun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää Käyttäjätuen ja varallaolon henkilöstön sisäisessä koulutuksessa, reklamaatiotapauksissa ja palvelutasojen tutkimuksissa.

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella: ”Puhelut tallennetaan asiakaspalvelumme laadun kehittämiseksi”.

6. Rekisterin tietosisältö

Puhelut tallentuvat automaattisesti ja tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi:

- henkilön yksilöintitiedot, nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, sähköpostiosoite, yksikkötieto/organisaatitieto
- potilastietoa, nimi, henkilötunnus

Puhelutallenteita säilytetään 61 vrk. Reklamaatio- ja koulutustarkoituksessa yksittäisiä nauhoitteita voidaan säilyttää pidempään.

7. Henkilötietojen tyyppi

Perustiedot.

8. Henkilötietoryhmät

2M-IT Oy:n työntekijät (Käyttäjätuki ja varallaoloa tekevä henkilökunta), asiakkaiden työntekijät, yhteistyötahojen edustajat.

9. Säännönmukaiset tietolähteet

Tieto, joka tallennetaan, on asiakaspalvelutyöhön liittyvää keskustelua soittajan ja asiakaspalvelijan kesken. Tietosisältö on kuvattu kohdassa 5. Rekisteriin ei tallenneta säännönmukaisesti tietoja muista tietolähteistä.

10. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

11. Tietojen siirto Euroopan Unionin tai Euroopan Talousalueen ulkopuolelle

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

12. Henkilötietojen säilytysaika

Tämän tietosuojaselosteen mukaisia henkilötietoja säilytetään niin kauan kuin rekisterinpitäjä hyödyntää tietoja kohdassa 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus kuvattuuihin tarkoituksiin. Rekisteriin tallennetut henkilötiedot poistetaan, kun niiden käsittelylle ei ole enää laillista perustetta.

Kontaktihistoria ja tallenteet säilytetään Elisan käytössä olevalla Suomessa sijaitsevalla palvelimella 2kk. Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite.

13. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvä automaattinen päätöksenteko

Ei liity automaattista päätöksentekoa.

14. Rekisterin suojauksen perusteet

Järjestelmien käyttöoikeudet ovat rajattu erikseen nimetyille henkilöille, jotka käsittelevät ja ratkaisevat tukipyynnöitä tai ylläpitävät toiminnanohjausjärjestelmää. Käyttövaltuudet tarkastetaan henkilön siirtyessä toisiin tehtäviin. Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja.

15. Rekisteröidyn oikeudet

Pyyntö on toimitettava kirjallisesti rekisteriasioista vastaavalle henkilölle. Tämän yhteystiedot on kuvattu kappaleessa 2.

Rekisteröidyn oikeus kieltää profilointi ja suoramarkkinointi.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää käsittelemästä häntä koskevia rekisterissä olevia tietoja profiloinnissa, suoramarkkinoinnissa ja mielipide- ja markkinatutkimuksissa.

Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja 2M-IT:n rekistereihin on talletettu. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein.

Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Ottaen huomioon tarkoitukset, joihin tietoja käsiteltiin, rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä, muun muassa toimittamalla lisäselvitys. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa rekisterinpitäjän vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin, kun rekisteröity on itse toimittanut asiakasrekisteriin tietoja, joita käsitellään rekisteröidyn antaman suostumuksen tai toimeksiannon nojalla, rekisteröidyllä on oikeus saada tällaiset tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa ja oikeus siirtää nämä tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Muut oikeudet

Mikäli henkilötietoja käsitellään rekisteröidyn suostumukseen perustuen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa.

