

Henkilötietojen käsittely palvelupyyntöjen toteuttamisen yhteydessä: Service Desk ja palvelukohtaiset asiakaspalvelukanavat

Turun ammattikorkeakoulu käyttää toiminnassaan useita erilaisia asiakaspalvelukanavia, joihin palvelukanavan asiakas (esim. AMK:n opiskelija, työntekijä, sidosryhmät) voi lähettää palvelupyynnön esimerkiksi sähköpostilla, erilaisilla lomakkeilla, puhelimitse sekä asiakaspalvelupisteissä vierailamalla. Palvelupyyntöjen käsittelyssä hyödynnetään useita eri tietojärjestelmiä, kuten esimerkiksi sähköpostia sekä palvelupyyntöjen hallintajärjestelmää.

Palvelupyyntöjä käsitellään Turun AMK:n Service Deskissä sekä palvelukohtaisissa asiakaspalvelukanavissa. Tässä tietosuojailmoituksessa on kuvattu palvelupyyntöihin liittyvien henkilötietojen käsittelyä Service Deskin osalta. Ilmoitusta sovelletaan myös muiden palvelupyyntöjen käsittelyyn, mikäli näin on erikseen muualla todettu.

Rekisterinpitäjä	Turun ammattikorkeakoulu Oy Joukahaisenkatu 3 20520 Turku Puhelinvaihte (02) 263 350 kirjaamo@turkuamk.fi
Vastuhenkilöt	Palvelupäällikkö Mika Suutari sekä palvelupyyntöihin liittyvien palvelujen omistajat.
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	Timo Vaskikari, tietosuojavastaava (Turun AMK) +358 50 598 5868 Lähetä kaikki tietosuojaan liittyvät yhteydenotot osoitteeseen: tietosuoja@turkuamk.fi Tietosuoja-sähköpostiosoitteeseen lähetettyjä viestejä käsittelee tietosuojavastaava ja hänen työparinaan sekä varahenkilönään toimiva tietosuoja-asiantuntija.
Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Asiakkaiden (esim. AMK:n opiskelija, työntekijä, sidosryhmät) henkilötietoja käsitellään tukipalveluiden tarjoamiseksi, tuki- ja palvelupyyntöjen suorittamiseksi sekä asiakkaan ja asiantuntijoiden välisen vuorovaikutuksen toteuttamiseksi osana palvelupyyntöjen käsittelyä. Henkilötietoja on käsiteltävä, jotta tiedämme kenelle palvelua ollaan tarjoamassa. On pystyttävä erottelemaan, onko kyseessä omaa henkilökuntaamme, opiskelijoitamme tai muita asiakkaitamme. Henkilötietoja voidaan välittää eteenpäin kolmannelle osapuolelle, jos kyseessä on kolmannelta osapuolelta hankittuun palveluun liittyvä pyyntö. Käsittelemme myös tukipalvelun tarjoamiseen ja palvelupyyntöjen suorittamiseen liittyvien asiantuntijoiden ja kolmansien osapuolien

	<p>henkilötietoja. Tämä on olennaista, jotta asiakas ja muut tahot tietävät, kuka pyyntöjen ratkaisemiseen on osallistunut.</p> <p>Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on tapauskohtainen. Yleisesti ottaen tukipalveluiden tarjoaminen ja palvelupyyntöjen ratkaiseminen perustuu rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseen. (Tietosuoja-asetus, 6 artikla, 1 kohta f alakohta). Palvelupyyntö voi liittyä myös esimerkiksi henkilökunnan ja opiskelijoiden asioiden hoitamiseen, jolloin oikeusperuste voi muuttua tapauskohtaisesti.</p>
Käsiteltävät henkilötietoryhmät ja henkilötietojen säilytysajat	<p>Asiakkaasta, asiantuntijasta tai kolmannelta osapuolelta voidaan käsitellä esimerkiksi seuraavia tietoja:</p> <ul style="list-style-type: none">• etunimi ja sukunimi• sähköpostiosoite ja puhelinnumero• opiskelijanumero, käyttäjätunnus tai muita yksilöiviä tietoja <p>Lisäksi käsitellään palvelupyyntöön liittyviä tietoja:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pyyntöjen kuvaus.• Pyyntöjen käsittelyyn liittyvä muu informaatio ja kommunikaatio.• Tapauskohtaisesti muita tilastollisia tietoja, kuten pyynnön saapumistapa, asiointitapa, toimipiste, tila yms. <p>Palvelupyyntöön liittyvät tiedot saadaan pääsääntöisesti ja ensisijaisesti asiakkaalta itseltään. Tarvittaessa palvelupyynnön ratkaisun kannalta olennaista tietoa voidaan hakea myös muualta, kuten esimerkiksi AMK:n opintotietorekisteristä, käyttäjähallinnosta, Messi intranetin henkilökorteista, henkilökunnalta ja sidosryhmiltä.</p> <p>Palvelupyynnön toteuttamiseen ja ratkaisemiseen liittyvät tiedot ovat tarpeellisia AMK:n toiminnan kannalta myös palvelupyynnön käsittelyn jälkeen. Tietosisältöä säilytetään palvelukohtaisesti erikseen määritetyn ajan verran. Laskenta aloitetaan palvelupyynnön käsittelyn päättymisestä. Toiminnan kannalta tarpeettomaksi muuttunut tietosisältö poistetaan tai käsitellään niin, että henkilö ei ole tietosisällöstä tunnistettavissa.</p>
Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät	<p>AMK:n sisällä palvelupyyntöön liittyviä tietoja, ml. henkilötiedot, voidaan siirtää eri yksiköille palvelupyynnön ratkaisemista varten. Henkilötietoja voidaan välittää eteenpäin kolmannelle osapuolelle AMK:n ulkopuolelle, jos kyseessä on kolmannelta osapuolelta hankittuun palveluun liittyvä pyyntö.</p>
Olennaiset tiedot henkilötietojen siirrosta kolmansiin maihin (EU:n tai ETA:n ulkopuolelle)	<p>Tietoja ei pääsääntöisesti siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Henkilötietoja voidaan välittää eteenpäin EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, jos palvelupyyntö liittyy ulkopuolella toimivaan kolmanteen osapuoleen ja palvelupyynnön ratkaiseminen vaatii tietojen välittämistä. Tällöinkin välitetään vain palvelupyynnön ratkaisun kannalta olennaiset tiedot.</p>
Tietojen suojauksen periaatteet	<p>Käytämme tarpeellisia teknisiä ja organisatorisia tietoturvakeinoja, jotta voimme suojata tietoja oikeudettomalta pääsylvä, luovuttamiselta, hävittämiseltä tai muulta oikeudettomalta käsittelyltä. Tällaisia keinoja ovat palomuurit,</p>

	<p>salaustekniikat, turvallisten laitteiden käyttö, asianmukainen kulunvalvonta, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja niiden käytön valvonta.</p> <p>Palvelupyyntöjen käsittelyyn liittyvissä tietojärjestelmissä tietoihin pääsy on rajattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja käyttöoikeustasoilla. Henkilö pääsee käsittelemään ja näkemään oman työnsä kannalta tarpeellisia tietoja.</p> <p>Tietojärjestelmien ylläpitotehtävissä toimivia henkilöitä sitoo salassapitovelvollisuus.</p> <p>Turun AMK:n omat palvelinlaitteistot sijaitsevat lukitussa tilassa, jonne on pääsy rajatuilla henkilöillä. AMK voi hyödyntää myös ulkopuolisia järjestelmätoimittajia. Heidän kanssaan tehdään sopimus palvelun toteuttamisesta, henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta.</p>
Rekisteröidyn oikeudet ja velvollisuudet	<p>Sinulla (esim. AMK:n opiskelija, työntekijä, asiakas) on oikeus tietää miten käsittelemme henkilötietojasi. Voit pyytää pääsyä itseäsi koskeviin henkilötietoihin ja korjausta virheellisiin tai puutteellisiin tietoihin.</p> <p>Voit pyytää tietojesi poistamista sekä käsittelyn rajoittamista. Poistamisoikeutta ei ole, jos käsittelemme henkilötietojasi lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi tai jos henkilötietojesi käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai AMK:lle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten.</p> <p>Sinulla on oikeus saada meille antamasi tiedot ja siirtää ne järjestelmästä toiseen, jos henkilötietojesi käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittelyä suoritetaan automaattisin menetelmin.</p> <p>Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä jos käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai AMK:lle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten tai jos käsittelemme tietojasi ns. oikeutetun etumme perusteella. AMK lopettaa käsittelyn, paitsi jos voimme osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet, tai käsittely on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.</p> <p>Henkilötietojen perusteella ei tehdä profiloitteja.</p> <p>Tarkoituksenamme on kuvata henkilötietojen käsittely mahdollisimman kattavasti ja läpinäkyvästi tässä tietosuojailmoituksessa ja pyrimme kehittämään ilmoituksen sisältöä. Ilmoitamme merkittävistä muutoksista lain edellyttämällä tavalla.</p> <p>Ota yhteyttä tietosuojavastaavaan, jos sinulla on kysyttävää tietosuoja-asioihin liittyen tai haluat käyttää sinulle kuuluvia oikeuksiasi. Tarvittaessa sinulla on myös oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen (Suomen tietosuojavaltuutetun toimisto), joka valvoo henkilötietojen käsittelyä Suomessa.</p> <p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot on mainittu tietosuojailmoituksen alussa. Kaikki pyynnöt käsitellään tapauskohtaisesti.</p>