

Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Tämä on OpinTorin verkko-ohjauspalvelun henkilötietolain 523/1999 (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste.

Laadittu 16.1.2018. Viimeisin muutos 17.5.2018.

1. Rekisterinpitäjä

Oulun seudun koulutuskuntayhtymä (OSEKK)
PL 213, 90101 Oulu
osekk@osekk.fi / p. 040 1415 140

2. Rekisteristä vastaava yhteyshenkilö

Tea Remahl
Kotkantie 3, 9050 Oulu
tea.remahl@osao.fi
p. 044 7037762

3. Rekisterin nimi

Zendesk toiminnanohjausjärjestelmä / OpinTori -verkko-ohjauspalvelu (www.opintori.info)

4. Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste henkilötietojen käsittelylle on

- henkilön suostumus
- rekisterinpitäjän oikeutettu etu (asiakassuhde)

OpinTori -verkko-ohjauspalvelun tuottavat Oulun seudun koulutuskuntayhtymä (OSEKK), Ammattiopisto Luovi ja PSK-Aikuisopisto.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on edellä mainittujen oppilaitosten koulutusneuvonnan ja opintoihin hakeutumisen palvelun tuottaminen asiakkaille sekä palvelun kehittäminen.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallennettavia tietoja ovat asiakassuhteeseen perustuvat yleiset tiedot kuten nimi ja yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite tai muut asiakkaan antamat yhteystiedot) sekä asiakkaan antamat muut tiedot.

Rekisteriin voidaan kerätä OpinTorin Internet-sivuston käyttöön ja palveluihin liittyviä lokitietoja, joiden perusteella kehitetään asiakaspalvelua. Näiden tietojen keräämiseen ja analysoimiseen voidaan käyttää kolmansien osapuolien tarjoamia palveluita.

Asiakkaiden ja OpinTorin ohjauspalvelun sekä sitä tuottavien oppilaitosten välisiä puheluita voidaan tallentaa asiakastapahtuman varmentamiseksi ja palveluiden laadun kehittämiseksi. Myös muu asiakaskommunikointi, kuten chat-keskustelut, voidaan tallentaa edellä mainituista syistä.

Asiakkaan tietoja säilytetään kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti ja vain niin kauan, kuin on tarpeen tässä tietosuojaselosteessa kuvattujen tarkoitusten toteuttamiseksi.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaan yhteydenotot palvelun eri yhteydenottokanavissa (verkkosivut, sähköposti, puhelin, chat, videopuhelu, sosiaalinen media, tapaaminen) ja asiakkaan niissä antamat tiedot.

OpinTorin Internet-sivuston käytöstä kertyvät lokitiedostot. Evästeitä ja muita seurantatekniikoita käytetään palveluiden käytön seuraamiseen ja analysoimiseen.

Puhelinyhteydessä, chat-keskustelussa tai muussa asiakaskommunikoinnissa tapahtuvan palvelun varmentaminen ja tallentaminen.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille.

8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Järjestelmästä voi siirtyä tietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Järjestelmän toimittaja, Zendesk Inc, on sertifioitu EU:n ja Yhdysvaltain sekä Sveitsin ja Yhdysvaltain välisten Privacy Shield -järjestelyjen mukaisesti.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterissä ei käsitellä tai säilytetä manuaalista aineistoa.

Palvelu on toteutettu SaaS- eli Software as a Service palveluna. Palvelun käyttäjän laitteelle ei näin ollen asenneta sovelluksia, vaan käyttö tapahtuu internet-selaimen avulla.

Järjestelmässä olevat rekisteritiedot on suojattu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Vain tietoihin oikeutetut ja määritellyt käyttäjät pääsevät käsittelemään ylläpitämiään tietoja. Rekisteristä otetaan säännöllisin väliajoin varmuuskopiot.

10. Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on tarkastusoikeus asiakasrekisterissä oleviin henkilökohtaisiin tietoihin henkilötietolain 26 § mukaisesti. Asiakasrekisterissä olevat tiedot toimitetaan ainoastaan kirjallisessa muodossa asiakkaan yhteystietojen perusteella postiosoitteeseen. Asiakastietojen tarkistamista voi pyytää henkilökohtaisesti allekirjoitetulla asiakirjalla tai vastaavasti luotettavasti varmennetulla menetelmällä. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

11. Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Asiakkaalla on oikeus vaatia asiakasrekisterissä olevan virheellisen henkilötiedon korjaamista henkilötietolain 26 § mukaisesti. Asiakastietojen korjaamista voi pyytää henkilökohtaisesti allekirjoitetulla asiakirjalla tai vastaavasti luotettavasti varmennetulla menetelmällä. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

12. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamista rekisteristä. Niin ikään rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).