

## TIETOSUOJASELOSTE

1. Rekisterinpitäjä	<b>Nimi:</b> Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori <b>Osoite:</b> Vapaudenkatu 58, 40100 Jyväskylä <b>Muut yhteystiedot:</b> puh. 0295 50 4000 (vaihe), <a href="mailto:kirjaamo@valtori.fi">kirjaamo@valtori.fi</a>
2. Rekisterin yhteyshenkilö	<b>Nimi:</b> Ilkka Valli <b>Puhelin:</b> 0295 50 4000 <b>Sähköposti:</b> ilkka.valli@valtori.fi
3. Valtorin tietosuojavastaavan yhteystiedot	<b>Nimi:</b> Aapo Immonen <b>Puhelin:</b> 0295 50 4000 <b>Sähköposti:</b> tietosuoja@valtori.fi
4. Rekisterin nimi	Valtorin puhelinpalvelun kontaktihistorian ja puhelutallenteiden rekisteri ja ohjausjärjestelmä OC – Orange Contact
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<p>Rekisteri sisältää sekä Valtorin asiakastuen puhelinpalvelun että Valtorin Puhelunvälityspalvelun. Puheluiden kontaktihistoriaa ja puhelutallenteita käytetään ensi sijassa asiakaspalvelun kehittämiseen.</p> <p>Asiakaspalvelun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa ja palvelutasotutkimuksissa.</p>
6. Rekisterin tietosisältö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soittajan puhelinnumero</li> <li>- Puhelun aikaleima</li> <li>- Palvelunumero, johon on soitettu</li> <li>- Puhelutallenteet</li> </ul>
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Säännönmukaisina tietolähteinä toimivat puhelut, joista tunnistetiedot tallentuvat OC:n kontaktihistoriaan. Myös puhelut tallentuvat.
8. Tiedon säilytysaika	Asiakastuen puhelutallenteita säilytetään 2 kk ja puhelunvälityspalvelun tallenteita 6 kk. Kontaktitiedot eivät poistu automaattisesti, mutta voidaan poistaa pyydettäessä.
9. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti.
10. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

<p><b>11. Rekisterin suojauksen periaatteet</b></p>	<p><b>A. Manuaalinen aineisto</b>  Jos rekisteriin saadaan manuaalista tietoaineistoa tai sitä tulostetaan, säilytetään sitä lukitussa tilassa. Tarpeeton manuaalinen aineisto hävitetään tietoturvallisesti noudattaen tietojen säilyttämisestä annettuja päätöksiä ja säännöksiä sekä asiakirjahallinnon ohjeita.</p> <p><b>B. Digitaalisesti käsiteltävät tiedot</b>  Oikeudet puhelujen ohjaus- ja seurantajärjestelmän käyttöön myönnetään Valtorin tietojärjestelmien käyttövaltuusmenettelyn mukaisella tavalla asiakaspalvelun esimiehille ja niille Valtorin asiantuntijoille, joiden työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelun laadun arviointi ja kehittäminen tai asiakaspalvelussa työskentelevien perehdyttäminen ja koulutus. Asiakaspalvelussa työskentelevien käyttöoikeudet on rajattu koskemaan vain heidän omia puheluitaan.</p> <p>Järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat henkilöt voivat myös kuunnella tallenteita ja lukea kontaktihistoriaa tarvittaessa.</p>
<p><b>12. Rekisteröidyn oikeudet</b></p>	<p><b>A. Tarkastusoikeus</b>  EU 2016/679:n 15. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa rekisterissä olevat tietonsa. Pyyntö osoitetaan kohdassa 1 olevalle taholle.</p> <p><b>B. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle</b>  EU 2016/679:n 77. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle tietosuojavaltuutetun toimistoon jos hän katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan asetusta.</p> <p><b>C. Oikeus vaatia tiedon korjaamista</b>  EU 2016/679:n 16. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan virheellisen tiedon korjausta. Pyyntö osoitetaan kohdassa 1 olevalle taholle.</p> <p><b>D. Oikeus pyytää tietojen poistamista</b>  EU 2016/679:n 17. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan rekisteröityä koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä. Pyyntö osoitetaan kohdassa 1 olevalle taholle. Oikeutta poistaa tiedot ei sovelleta kuitenkaan kaikissa rekistereissä, ja rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen selvitys perusteistaan, jos pyyntöä ei toteuteta.</p>

	<p><b>E. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen</b></p> <p>EU 2016/679:n 20. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus siirtää henkilötietonsa järjestelmästä toiseen, edellyttäen että käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen, ja että se tehdään automaattisesti. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada siirrettyä tietonsa suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, mikäli se on teknisesti mahdollista. Pyyntö osoitetaan kohdassa 1 olevalle taholle. Oikeutta siirtää tiedot järjestelmästä toiseen ei sovelleta kuitenkaan kaikissa rekistereissä, ja rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen selvitys perusteistaan, jos pyyntöä ei toteuteta.</p>
--	---