

Tietosuojailmoitus - Tampereen korkeakouluyhteisön puhelunvälityspalvelu

1. Rekisterinpitäjä

Tampereen yliopiston puhelunvälitystä varten käsiteltävien henkilötietojen rekisterinpitäjä on Tampereen yliopisto:

Tampereen yliopisto (Tampereen korkeakoulusäätiö sr)
Kalevantie 4, 33100 Tampere
Y-tunnus 2844561-8

Puhelinvaihte: 0294 5211

Tampereen ammattikorkeakoulun puhelunvälitystä varten käsiteltävien henkilötietojen rekisterinpitäjä on Tampereen ammattikorkeakoulu Oy:

Tampereen ammattikorkeakoulu Oy
Kuntokatu 3, 33520 Tampere
Y-tunnus 1015428-1

Puhelinvaihte: 0294 5222

Tampereen ammattikorkeakoulu Oy tuottaa puhelunvälityspalvelun Tampereen korkeakouluyhteisön keskitettyjen palvelujen järjestämistä koskevan sopimuksen perusteella koko korkeakouluyhteisölle.

2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Tila- ja kiinteistöpalvelut, palvelupäällikkö
Sähköposti: tila-helpdesk@tuni.fi

3. Tietosuojavastaava

Tampereen yliopiston tietosuojavastaava
Sähköposti: dpo@tuni.fi

Tampereen ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava
Sähköposti: tietosuoja.tamk@tuni.fi

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn oikeusperuste

Tietoja käytetään puhelunvälityspalvelun toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä teknisten ongelmien ratkaisuun.

Puhelunvälitykseen soitetuista tai palautuneista puheluista tallennetaan puhelunvälityksen kanssa käyty keskustelu. Tarvittaessa puhelunvälityksen kanssa käydyn keskustelun tallennetta käytetään palvelun laadun varmistamiseen Ennen tallennuksen aloittamista soittajalle toistetaan puhelun tallennuksesta kertova tiedote.

Henkilötietojen käsittelyperuste on rekisterinpitäjän oikeutettu etu (EU:n yleinen tietosuoja-asetus EU 2016/679, artikla 6.1(f)).

5. Rekisterin tietosisältö

Jokaisesta puhelusta tallentuvat perustiedot:

- Kontaktin tyyppi (soitettu puhelu tai palautunut puhelu)
- Puhelun ajankohta
- Soittajan puhelinnumero
- Soittajan jonotusaika ja puhelinvälityspalvelun vasteaika
- Puhelun kesto (päättymis- tai edelleenvälitysajankohta)

Palvelutapahtumaan liittyvät tiedot, kuten:

- Soittajan mahdolliset nimi- ja yhteystiedot
- Yhteydenoton tarkoitus
- Palvelutapahtumaa hoitavan asiakaspalvelijan nimi- tai tunnistetieto
- Tavoitellun henkilön tiedot, kuten tavoiteltu puhelinnumero

Puhelunvälityksen kanssa käyty keskustelu tallennetaan.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot soittajalta saadaan:

- henkilöltä itseltään
- puhelun aikana syntyvistä tiedoista
- puhelunvälityksen kanssa käydyn keskustelun tallenteesta.

Rekisterinpitäjän henkilöstön tiedot:

- rekisterinpitäjän henkilöstötietojärjestelmästä, tavoitettavuus työajanseurantajärjestelmästä ja sähköpostin kalenterista

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja vastaanottajaryhmät

Puhelunvälityksen henkilökäsitelörekisterin henkilötietoja ei säännönmukaisesti luovuteta.

Rekisterin henkilötietojen käsittelyä on ulkoistettu toimeksiantosopimuksella. Tampereen ammattikorkeakoulu Oy tuottaa puhelunvälityspalvelun koko Tampereen korkeakouluuyhteisölle korkeakouluuyhteisön keskitettyjen palveluiden järjestämistä koskevan sopimuksen perusteella. Osapuolten välillä on solmittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukainen henkilötietojen käsittelyä koskeva sopimus.

Puhelunvälityspalvelun palveluntarjoajana toimii Elisa Oyj. Puhelunvälityspalvelun nauhoitteita käsittelee Elisa Oyj:n välityspalveluita toteuttava sopimuskumppani Dynava Oy. Palveluntarjoajan kanssa on laadittu henkilötietojen käsittelyä koskeva EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukainen sopimus.

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

Rekisterin tietoja ei siirretä kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

9. Henkilötietojen säilyttämisaika tai säilyttämisaajan määrittämiskriteerit

Puhelutallenteet säilytetään enintään 1 kk niiden muodostumisesta. Perustellusta syystä aikaa voidaan jatkaa yksittäisen palvelutapahtuman, häiriötapahtuman tai väärinkäytöstilanteen selvittämiseksi. Säilytysajan päättymisen jälkeen tallenteet hävitetään pysyvästi.

10. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on, ellei tietosuojalainsäädännöstä muuta johdu:

- Tietojen tarkastusoikeus (oikeus saada pääsy henkilötietoihin)
 - Rekisteröidyllä on oikeus tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan vai ei, ja mitä henkilötietoja hänestä on tallennettu.
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
 - Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että häntä koskevat virheelliset, epätarkat tai puutteelliset henkilötiedot oikaistaan tai täydennetään ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi henkilöllä on oikeus vaatia, että tarpeettomat henkilötiedot poistetaan.
- Oikeus tietojen poistamiseen
 - Rekisteröidyllä on poikkeustapauksissa oikeus saada henkilötietonsa kokonaan poistettua rekisterinpitäjän rekistereistä (oikeus tulla unohdetuksi).
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
 - Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista siksi aikaa, kunnes hänen tietonsa on asianmukaisesti tarkistettu ja korjattu tai täydennetty.
- Vastustamisoikeus
 - Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus henkilökohtaiseen, erityiseen tilanteeseensa perustuen milloin tahansa vastustaa henkilötietojensa käsittelyä.
- Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle
 - Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkansa sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Rekisteröidyllä on lisäksi oikeus käyttää hallinnollisia muutoksenhakekeinoja sekä muita oikeussuojakeinoja.
 - Kansallisen valvontaviranomaisen yhteystiedot:
Tietosuojavaltuutetun toimisto, PL 800, 00521
Helsinki, tietosuoja@om.fi

Rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt pyydetään toimittamaan edellä tämän tietosuojailmoituksen kohdassa 2. mainitulle Tampereen korkeakouluyhteisön puhelunvälityksen rekisterin yhteyshenkilölle.

Tätä tietosuojailmoitusta on päivitetty 19.10.2023 ja 26.10.2023. Keskeiset muutokset: Lisätty Tampereen ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavan

yhteystiedot, tarkennettu puhelunvälityksen kanssa käytävän keskustelun tallentamista koskevaa kuvausta sekä tallenteiden säilytysaikaa.