

Fujitsun Service Desk -palvelun loppukäyttäjärekisterin tietosuojaseloste

1 Rekisterin kuvaus

Rekisteriin kerätään ja siellä käsitellään Fujitsun Service Desk -palvelussa asioivien loppukäyttäjien henkilötietoja tässä selosteessa tarkemmin kuvatulla tavalla. Tietoja käytetään tässä selosteessa tarkemmin kuvatulla tavalla myös Fujitsun callbot- ja chatbot-ratkaisuiden kehittämiseen.

2 Rekisterinpitäjä ja tämän yhteystiedot

Fujitsu Finland Oy
Osoite: Valimotie 16, 00380 Helsinki
EMEIA_DPOffice@ts.fujitsu.com

Tämän selosteen mukaisesta henkilötietojen käsittelystä tarkempia tietoja antaa:

Janne Kalliomäki
+358 45 7880 1819

3 Rekisteriin tallennettavien ja siellä käsiteltävien henkilötietojen käyttötarkoitus

- Fujitsun Service Desk -palvelun tukitapahtumiin liittyvien mahdollisten riitatilanteiden ja erimielisyyksien ratkominen ja loppukäyttäjien, asiakasyrityksen ja Fujitsu Finlandin oikeussuojan toteuttaminen.
- Service Desk -palveluun liittyvien bottiratkaisuiden kehittäminen.

4 Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on rekisterinpitäjän (eli Fujitsun) oikeutettu etu, tämän rekisterin osalta tarkemmin ottaen rekisterinpitäjän oikeus varmistaa kiista- tai ristiriitatilanteissa rekisteröidyn (eli loppukäyttäjän), asiakkaan ja oman oikeusturvansa toteutuminen. Rekisterinpitäjällä on myös oikeutettu etu kehittää ja automatisoida elinkeinotoimintaansa ja palveluitaan henkilötietojen avulla siinä määrin, kuin toiminta on tasapainossa rekisteröityjen yksityisyydensuojan kanssa.

5 Käsiteltävien henkilötietojen sisältö

Palvelussa käsitellään seuraavia rekisteröityjen (eli loppukäyttäjien) henkilötietoja:

- Nimi
- Työsähköpostiosoite tai -käyttäjätunnus
- Työ- tai yksityinen puhelinnumero
- Puhelunauhoite ml. ääni (vain Service Desk -puhelinpalveluun soittaessa)
- Tukipalvelussa käydyn chat-keskustelun sisältö tai puhelun tekstiksi muunnettu (ns. litteroitu) sisältö tekstimuodossa

Koska chat-keskustelun sisältö ja puhelun tekstiksi muunnettu sisältö tallennetaan sellaisinaan ilman niiden sisältöön kohdistuvaa erillistä suodatusta tai anonymisointia (ks. kohta 9 alla), Fujitsu suosittaa vahvasti kaikkia palvelun käyttäjiä pidättäytymään kertomasta chatissa tai puhelussa henkilötietojaan, ellei tälle ole erityisen painavaa perustetta.

6 Henkilötietojen lähteet

Palvelussa käsiteltävät henkilötiedot kerätään suoraan tukitapahtuman yhteydessä automatisoidusti. Puhelu- ja chat-viestijärjestelmä tallentavat ja käsittelevät siis yllä kohdassa 5 mainittuja henkilötietoja automaattisesti osana viestintää rekisteröidyn kanssa.

7 Henkilötietojen siirrot ja luovutukset

Henkilötietoja siirretään käsiteltäviksi Fujitsun alihankkijoille tämän selosteen kohdassa 3 kuvattuja käyttötarkoituksia varten. Fujitsu tekee alihankkijoidensa kanssa erilliset sopimukset henkilötietojen käsittelystä ja seuraa sitä, että alihankkijat noudattavat näitä sopimuksia.

Henkilötietoja ei lähtökohtaisesti luovuteta toisille rekisterinpitäjille. Henkilötietoja voidaan joutua luovuttamaan tai esittelemään Fujitsuun kohdistuvan viranomaisen tai muun tahon suorittaman auditoinnin tai muun tarkastuksen yhteydessä.

Henkilötietoja käsitellään ja säilytetään EU:ssa tai Euroopan talousalueella, paitsi seuraavaksi kuvatussa poikkeustapauksessa. Puhelinpalvelussa tallennettavan puhelun tallennetta (mukaan lukien ääni) käsitellään reaaliaikaisesti myös EU:n ja Euroopan talousalueen ulkopuolella, mutta tietoja ei tallenneta sinne pysyvästi ja tallenteesta poistetaan puhelua koskevat tunnistetiedot (ml. rekisteröidyn puhelinnumero) ennen alihankkijalle käsiteltäväksi siirtämistä.

8 Henkilötietojen säilytysaika

Palveluun liittyvien ristiriitatilanteiden selvittämiseksi ja oikeusturvan toteuttamiseksi henkilötietoja säilytetään kaksitoista (12) kuukautta niiden tallentamisesta.

Automaatio- ja kehittämistarkoituksiin käytettyjä henkilötietoja säilytetään kaksitoista (12) kuukautta niiden tallentamisesta. Automaatio- ja kehittämistarkoituksiin käytetyistä henkilötiedoista poistetaan ennen tallennusta ja käsittelyä chat-viesteihin ja litteroituihin puheluihin liittyvät tunnistetiedot (eli tiedot rekisteröidyn sähköpostiosoitteesta ja puhelinnumerosta).

Poikkeuksena yllä mainituista säilytysajoista puheluiden tallenteita (mukaan lukien ääni) säilytetään vain kolme (3) kuukautta niiden tallentamisesta.

9 Henkilötietojen tekninen suojaaminen

Fujitsu varmistaa, että henkilötiedot tallennetaan ja niitä käsitellään vain asianmukaisesti salasanoin, salauksin ja muin ajantasaisin tietoturvateknikoin suojatuissa tietokannoissa. Henkilötietoihin pääsevät käsiksi vain ne Fujitsun ja sen alihankkijoiden työntekijät, joilla on tähän perusteltu tarve työtehtäviensä puolesta. Fujitsun toimi- ja palvelintilat on suojattu luvaton tunkeutumisesta sekä erilaisia onnettomuuksia vastaan ja henkilörekisterin sisältö on varmuuskopioitu.

Fujitsu käyttää Service Desk -palvelun tuottamisessa ja siinä tapahtuvassa henkilötietojen käsittelyssä laajalti sanitointitekniikoita, joilla tukitapahtumien yhteydessä tallennettavista ja käsiteltävistä viesteistä poistetaan niiden tunnistetiedot. Koska viestien sisältödataa ei suodateta tai anonymisoida, tallentuvat rekisteröidyn chat-viestiin kirjoittamat tai puhelussa kertomat mahdolliset henkilöön liittyvät asiat sellaisinaan ja niitä käsitellään henkilötietona. Fujitsu neuvoo kaikkia palvelun käyttäjiä pidättäytymään kertomasta chatissa tai puhelussa henkilötietojaan, ellei tälle ole erityisen painavaa perustetta.

10 Rekisteröiden oikeudet ja niiden käyttäminen

Rekisteröidyllä on lakisääteisesti seuraavat oikeudet suhteessa tässä selosteessa kuvattuun henkilötietojen käsittelyyn:

- Oikeus saada pääsy häntä koskeviin henkilötietoihin,
- Oikeus pyytää häntä koskevien vanhentuneiden tai virheellisten tietojen oikaisemista,
- Oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä ja siten käytännössä pyytää niiden poistamista, ja
- Oikeus valittaa tässä selosteessa kuvatusta henkilötietojen käsittelystä toimivaltaiselle viranomaiselle, tässä tapauksessa Tietosuojavaltuutetulle.

Rekisteröidyn tulee lakisääteisten oikeuksien toteuttamiseksi olla yhteydessä tämän selosteen kohdassa 2 mainittuun yhteyshenkilöön asian edistämiseksi. Fujitsu voi pyytää rekisteröidyltä lisätietoja pyynnön tarkentamiseksi sekä tietoja pyytävän henkilön henkilöllisyyden varmistamiseksi.