

<p>Tarkenne  <i>Tietosuojaseloste_Tapahtuma-, ongelma-, ja muutoksenhallintarekisterin tietosuojaseloste</i></p>	<p>Päivämäärä                  9.4.2020</p>
<p><b>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</b></p>	
<p>Miksi käsittelemme henkilötietojasi</p> <p><i>Rekisterissä tapahtuvan tietojenkäsittelyn tarkoitus on teknisten tukipyynnöiden käsittely teknisten palveluiden tarjoamiseksi ja teknisten ongelmien ratkaisemiseksi tavoitteena ylläpitää asiakastyytyväisyyttä käsittelemällä erilaisia tukipyynnöitä tehokkaasti ja ammattimaisesti keskitetyn palveluohjausjärjestelmän kautta (Sysart Requeste). Tukipyynnöt jakautuvat tyyppiltään: tietoteknisen häiriön ja kriittisen häiriön tukipyynnöihin, palvelupyynnöihin, tekniseen neuvontaan, käyttöoikeuksien määrittelyyn sekä uuden laitteen tai palvelun hankintaan. Puhelimitse, selaimella tai sähköpostilla tehtävä tukipyynnö voi koskea tietyn tarjontaan kuuluvan ICT-palvelun tilausta, määrittelyä, käyttäjän ohjeistusta ja neuvontaa, ongelmatilanteen ratkaisemista, Palvelupyynnöt voivat olla myös suoraviivaisia tilaustoimituksia. Tukipyynnöiden käsittelyyn on kirjatut toimintatavat ja prosessit.</i></p> <p><i>Eri palveluilla voi olla erilaiset palvelutasot, joista sovitaan asiakas tai palvelun toimittajaorganisaation ja Digin välisessä sopimuksessa. Palvelutasoon liittyvät tiedot määrittelevät kuinka nopeasti palvelupyynnöön vastataan (reagointi, toimitus- ja ratkaisuaika).</i></p> <p><i>Puoti on Oulun kaupungin sisäisesti toimiva verkkokauppa, josta Oulun kaupungin työntekijät voivat tilata erilaisia tietoteknisiä tuotteita ja palveluita Oulun Digiltä. Puotin kautta tehdyt tilaukset käsitellään palveluohjausjärjestelmässä palvelupyynnöinä.</i></p> <p><i>Rekisterin sisältämien tietojen käsittelyä on määritelty muutoksenhallintaprosessissa. Muutoksenhallinnan tarkoitus on kontrolloida teknisten muutosten tekemistä ja elinkaarta. Näin muutokset toteutetaan häiritsemällä mahdollisimman vähän IT-palveluiden toimintaa. Muutoksenhallintaprosessin tarkoituksena on estää hallitsemattomista muutoksista aiheutuvat häiriötilanteet. Lisäksi muutoksenhallinnan tarkoituksena on varmistaa riittävä kommunikointi useiden eri osapuolten välillä. Muutospyyntöjen tarve voi syntyä esimerkiksi tukipyynnön käsittelyssä, kun havaitaan, että pyynnön toteuttamisella on vaikutusta IT-palveluihin. Muutos voi olla esimerkiksi palvelunlisäys, palvelunmuutos tai palvelunpoisto.</i></p> <p><i>Rekisterin tietoja käytetään ongelmanhallinnan prosessissa, jonka tavoitteena on selvittää toistuvien häiriötilanteiden syyt ja ratkaista niistä aiheutuvat ongelmat. Näin saadaan vähennettyä toistuvien häiriötilanteiden määrää ja niiden toistuvaan ratkaisemiseen kuluva resurssi.</i></p> <p><i>Rekisterin käsittelyjärjestelmät mahdollistavat keskustelun asiakasorganisaation työntekijän ja Digin henkilöstön välillä. Keskustelu toteutetaan puhelimitse, sähköpostitse, palveluohjausjärjestelmän (Sysart Requeste) sekä pikaviestintäpalvelun (Sysart Chat tai Skype for Business) avulla. Puheluissa esitetyt merkitykselliset asiat kirjataan palveluohjausjärjestelmän avulla rekisteriin Digin työntekijän toimesta. Keskustelut tallentuvat rekisteriin käytettäväksi palvelupyynnöiden ratkaisemisessa.</i></p> <p><i>Rekisterin tiedoista muodostetaan yhteenvetoja ongelmista ja niiden ratkaisuista kaikkien käyttäjien saataville Oulun kaupungin sisäisessä tietoverkossa teknisiin ongelmiin liittyvän informaation saatavuuden parantamiseksi. Yhteenvetojen informaatio ei sisällä henkilötietoja</i></p>	
<p>Miksi saamme käsitellä henkilötietojasi</p> <p><i>Henkilötietojen käsittelyssä on kyse yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan e) alakohdan mukaisesta yleistä etua koskevan tehtävän suorittamisesta. Rekisteri on julkishallinnon vapaaehtoisen tehtävän rekisteri.</i></p>	
<p>Rekisterin henkilötietojen käsittely toimeksiantosopimuksella (toimeksiantosopimuksella käsiteltävät henkilötiedot ja käsittelyn kesto)</p> <p><i>Toimeksiantosopimuksella käsiteltävät henkilötiedot</i></p> <p><i>Palvelupyynnöitä koskevat tiedot. Chat-palvelun tiedot.</i></p> <p><i>Organisaation nimi, joka käsittelee henkilötietoja toimeksiannon perusteella</i></p> <p><i>Kupari Data Oy. Sysart Oy.</i></p>	
<p>Käytämmekö päätöksenteossa automaattista profilointia</p> <p><i>Profilointi tarkoittaa henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa arvioidaan ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia. Emme käytä päätöksenteossa automaattista profilointia.</i></p>	

<b>Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot</b>	
Rekisterinpitäjä <i>Oulun Digiliikelaitoksen johtokunta</i>	Rekisterinpitäjän yhteystiedot <i>Johtaja Tapio Matinmikko etunimi.sukunimi (at)Ouka.fi 08 -558410</i>
Rekisterinpitäjän edustaja <i>ICT-palvelupäällikkö</i>	Rekisterinpitäjän edustajan yhteystiedot <i>Jukka Kukkonen etunimi.sukunimi (at)Ouka.fi 08-558410</i>
Tietosuojavastaava <i>Tietohallintoasiantuntija</i>	Tietosuojavastaavan yhteystiedot <i>Marjaana Koistinen tietosuojavastaavat,digi(at)ouka.fi 08-558410</i>
<b>Käsiteltävät henkilötiedot</b>	
Mitä henkilötietoja käsittelemme	
<i>Rekisteröityjen ryhmät</i>	<i>Henkilötietoryhmät ja henkilötiedot</i> <span style="float: right;"><i>Tiedon käyttötarkoitus</i></span>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen, luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät yksilöiminen ja tunnistaminen palvelussa. Raportointi.</i>	<i>Etu- ja sukunimi</i> <i>Henkilön</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät kohdistaminen. Raportointi. Palvelun tai toimituksen kohdentaminen.</i>	<i>Organisaatio</i> <i>Laskutuksen</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät Raportointi. Palvelun tai toimituksen kohdentaminen.</i>	<i>Toimipisteen osoite</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät viestintä ylläpidon ja käyttäjän välillä</i>	<i>Sähköpostiosoite</i> <i>Sähköinen</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät puhelimitse rekisterin tarkoitusta koskevassa asiassa</i>	<i>Puhelinnumero</i> <i>Yhteydenotot</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät tiedot Raportointi. Laskutusperuste. Palvelupyynnön ratkaiseminen. Informointi. Ratkaisuhistorian hyödyntäminen.</i>	<i>Palvelupyynnön liittyvät</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät Riittävän tiedon kerääminen palvelupyynnön ratkaisemiseksi. Vastuuhenkilön tiedot.</i>	<i>Viestintätallenteet</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät käyttäjätunnus ja salasana Requesten asiakaspalveluportaaliin kirjautuminen palvelupyynnön tekemiseksi.</i>	<i>Active Directory</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen luottamushenkilöt, päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät Työn organisointi. Sisäinen viestintä.</i>	<i>Kalenterin varaustiedot</i>
<i>Oulun kaupungin ja sen tytäryhteisöjen päättäjät, viranhaltijat ja työntekijät organisaatio, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimipisteen osoite</i>	<i>Viestintä työnjohdollisissa asioissa.</i>
Kuinka pitkään säilytämme henkilötietoja/säilyttämisaajan määrittämiskriteerit	
<i>Tietoja säilytetään kunnallisten asiakirjojen säilytysaikaosuustusten mukaisesti. Pysyvästi säilytettävät Kansallisarkiston päätös.</i>	
Mistä käsittelyssä tarvittavat henkilötiedot saadaan	
<i>Oulun kaupungin työntekijän yhteystiedot saadaan Oulun kaupungin henkilöstörekisteristä. Lisäksi tietoja saadaan rekisteröidyltä itseltään sekä Oulun kaupungin toimittajien edustajilta</i>	
<b>Tietojen siirrot ja luovutukset</b>	
Säännönmukaiset siirrot ja luovutukset	
<i>Oulun Digi hyödyntää toiminnassaan Sysart Oy:n Sysart Chat –pikaviestintäpalvelua, minkä johdosta viestintään liittyviä tietoja luovutetaan Sysart Oy:n käsiteltäväksi. Sysart Chat –pikaviestintäpalvelun toiminnasta huolehtii Sysart Oy. Digi hyödyntää palvelua ulkoistettuna palveluna (SaaS-palvelu). Tältä osin henkilötietojen käsittelijänä Digin lukuun toimii siten Sysart Oy.</i>	
<i>Palvelupyynnöiden ja laiteilausten yhteydessä voidaan luovuttaa Oulun kaupungin työntekijän yhteystietoja tilauksen tai ongelmakuvauksen yhteydessä Sysart Oy:lle ylläpitotöitä varten ja KupariData Oy:lle palvelupyynnöiden käsittelyä varten.</i>	
<i>Kupari Data Oy:n työntekijät käyttävät Digin Requeste-järjestelmää palvelupyynnöiden ja laiteilausten käsittelyssä.</i>	
Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ja sen perusteet	
<i>Emme siirrä tai luovuta tietoja EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</i>	

Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt
<p>Sinulla on oikeus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarkastaa itseäsi koskevat tiedot</li> <li>• pyytää tietojesi oikaisemista</li> <li>• vaatia tietojesi poistamista (ei koske lakisääteisiä tehtäviä)</li> <li>• vaatia henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista</li> <li>• vastustaa henkilötietojesi käsittelyä</li> <li>• pyytää itse toimittamiesi henkilötietojen siirtämistä rekisterinpitäjältä toiselle</li> <li>• oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen</li> <li>• olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi</li> </ul>	<p>Rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt osoitetaan:  Oulun kaupungin kirjaamo  PL 71  90015 Oulun kaupunki  Käyntiosoite: Kansankatu 55 A</p> <p>Sähköinen pyyntö osoitetaan:  <a href="mailto:kirjaamo@ouka.fi">kirjaamo@ouka.fi</a></p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.</p>