

Elisa Desk – Asiakaspalvelujärjestelmä, SOK Palveluässä, SOK Hallintopalvelut, SOK HR, Reila TIETOSUOJASELOSTE (1.6.2020 alkaen) Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, artikkelat 12, 13, 14 ja 19	
1. Rekisterinpitäjä	Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta Fleminginkatu 34, 00510, Helsinki
2. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	tietosuojavastaava@sok.fi
3. Rekisteriasioita hoitava henkilö	mikko.miettinen@sok.fi
4. Rekisterin nimi	<p>Asiakaspalvelupyynnöiden hallinnassa käsitellään S-ryhmän sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tekemiä palvelupyynnöitä.</p> <p>Yhteyttä ottaneen henkilön tiedot ovat tarpeellisia, jotta palvelupyynnöt pystytään kohdistamaan oikealle henkilölle.</p> <p>Asiakaspalvelupyynnöiden hallinnalla varmistetaan palvelupyynnöiden järjestelmällinen ja tehokas käsittely, joka varmistaa palvelupyynnön tekijälle mahdollisimman nopean ratkaisun ja hyvän palvelun.</p>
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<p>Käsitellään S-ryhmän sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tekemiä palvelupyynnöitä.</p> <p>Yhteydessä olevan henkilön tiedot ovat tarpeellisia, jotta palvelupyynnöt pystytään kohdistamaan oikealle henkilölle.</p> <p>Järjestelmän tarkoitus on varmistaa palvelupyynnöiden järjestelmällinen ja tehokas käsittely, joka varmistaa palvelupyynnön tekijälle mahdollisimman nopean ratkaisun ja hyvän palvelun.</p>
6. Henkilötietojen käsittelyn peruste	<p>Käsittelyn perusteena on SOK:n yksikön ja alueosuuskaupan välinen palvelusopimus, jonka perusteella yhteyttä ottava henkilö lähettää palvelupyynnön asiantuntijoille. Rekisteröidyn työnantajayritys on asiakassuhteessa SOK Palveluässä, SOK Hallintopalveluiden, SOK HR:n ja/tai Reila Palvelut Oy:n kanssa.</p> <p>Yhteyttä ottaneen henkilön tekemän tukipyynnön hallinnointiin tarvitaan henkilön yhteystietoja. S-ryhmän työntekijöiltä käsitellään työsuhteeseen liittyviä yhteystietoja (nimi, työ sähköpostiosoite, henkilötunnus, henkilön numero, organisaatio, laskentapaikka, työpuhelinnumero).</p> <p>S-ryhmän ulkopuoliselta henkilöltä kerätään yhteystiedot (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero) palvelupyynnön yhteydessä.</p> <p>Henkilötunnuksen käsittely perustuu rekisteröidyn yksiselitteiseen yksilöimiseen työsuhteeseen ja siihen liittyviin etuihin (kuten palkanmaksu) koskeissa tukipyynnöissä (tietosuojalaki 1050/2018).</p>

7. Kuvaus rekisterinpitäjän oikeutetusta edusta	Käsittelyn peruste ei ole rekisterinpitäjän oikeutettu etu.
8. Käsiteltävät henkilötiedot	Yhteys henkilön ja Käyttäjän nimi, puhelinnumero, sähköposti, organisaatio, laskentapaikka, henkilön numero, henkilötunnus.
9. Käsiteltävät henkilötietoryhmät	Yhteys henkilöitä ryhmitellään järjestelmässä asiakasyrityksittäin, palveluryhmittäin sekä talouden ja hallinnon alaisten yksiköiden omien asiakkaiden mukaan. Yhteys henkilöt ovat pääasiassa ryhmän sisäisiä työntekijöitä.
10. Tietolähde ja kuvaus tietolähteistä, mikäli tiedot on kerätty julkisista lähteistä	Palvelupyynnön tekijän henkilötietoja saadaan henkilöltä itseltään sekä täydennetään S-ryhmän työntekijöiden osalta palvelupyynnön käsittelyn yhteydessä henkilöstöhallintajärjestelmästä. Käyttäjät voivat myös itse lisätä yhteystietoja palvelupyynnön hallintaan.
11. Henkilötietojen vastaanottajat	Henkilötietoja käsitellään tässä selosteessa määriteltyihin tarkoituksiin sähköisissä järjestelmissä ja palveluissa. Käytämme ulkoisia palvelukumppaneita järjestelmä- ja tukipalveluiden tuottamisessa. Henkilötietoja voidaan siirtää käytössä oleville palvelukumppaneille siltä osin, kun nämä osallistuvat toimenpiteiden toteuttamiseen saadun toimeksiannon puitteissa. Palvelupyynnön hallinnan palvelutoimittajana toimii Elisa Oyj. Huolehdimme kumppaneidemme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Järjestelmätoimittajan kanssa on tehty tietojenkäsittelysopimus.
12. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojatimet	Emme siirrä henkilötietoja kolmansiin maihin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tai kansainvälisille järjestöille.
13. Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit	Tämän selosteen mukaisia henkilötietoja säilytetään ainoastaan niin kauan ja siinä laajuudessa kuin ne ovat tarpeellisia ja rekisterinpitäjä hyödyntää niitä ilmoitettuihin käsittelytarkoituksiin liittyvässä toiminnassa.
14. Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröitynä Sinulla on seuraava oikeudet: - Oikeus pyytää omat henkilötietosi rekisterinpitäjältä. - Oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan mahdolliset epätarkat ja virheelliset tiedot. - Oikeus saada tietosi poistetuiksi rekisterinpitäjän toimesta silloin kun laki ei edellytä tietojen säilyttämistä. - Oikeus pyytää rekisterinpitäjältä tietojensa käsittelyn rajoittamista tietyissä lain määrittelemissä tilanteissa.

	<p>- Oikeus siirtää itseään koskevat tiedot toiselle rekisterinpitäjälle jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa.</p> <p>- Oikeus saada tieto henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta</p> <p>- Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuva tietosuoja sääntelyä.</p> <p>Jos haluat käyttää oikeuksiasi tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, ole yhteydessä tämän selosteen kohdassa 3 mainittuun rekisterinpitäjän edustajaan.</p>
15. Suostumuksen peruuttaminen	Henkilötietojen käsittely ei perustu suostumukseen.
16. Henkilötiedon antamatta jättämisen vaikutukset sopimukselle	Palvelupyyntöä ei voida ratkaista ilman henkilötietojen käsittelyä.
17. Automatisoidun päätöksenteon tai profiloinnin merkitykselliset tiedot	Henkilötietojen käsittelyyn ei liity automatisoitua päätöksentekoa eikä henkilötietojen perusteella tehdä profilointia.
18. Henkilötietojen käsittelyn vaikutukset ja yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista	<p>Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuoja- ja tietoturvasuojakeinoja. Elisa Deskin sovelluspalvelimet sijaitsevat pääkaupunkiseudulla maantieteellisesti kahdennetuissa konesaleissa tai suurten pilvipalvelutarjoajien kuten AWS, Google, Azure konesaleissa EU/ETA alueella. Pääsyä henkilötietoihin on rajoitettu ja henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus.</p> <p>S-ryhmässä suojamme henkilötietoja muun muassa ennakoivalla riskienhallinnalla ja turvallisuussuunnittelulla, tietoliikenteen suojakeinoin, tietojärjestelmien jatkuvalla ylläpidolla, varmuuskopioimalla sekä käyttämällä turvallisia laitetiloja, kulunvalvontaa ja turvallisuusjärjestelmiä. Henkilötietoja sisältävät fyysiset asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa. Käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta on hallittua. Koulutamme henkilötietojen käsittelyyn osallistuvaa henkilökuntaamme säännöllisesti ja huolehdimme siitä, että myös yhteistyökumppaniemme henkilöstö ymmärtää henkilötietojen luottamuksellisen luonteen ja turvallisen käsittelyn merkityksen. Valitsemme käyttämämme alihankkijat huolellisesti. Päivitämme jatkuvasti sisäisiä käytäntöjämme ja ohjeitamme.</p> <p>Jos kaikista suojaustoimistamme huolimatta henkilötiedot joutuvat väriin käsiin, on mahdollista, että henkilöllisyys varastetaan tai henkilötietoja käytetään muuten väärin. Jos havaitsemme tällaisen tapahtuman, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.</p>