

Tukipyyntöjen käsittely – Digituki (Digitutortoiminta)

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme, miten käsittelemme henkilötietoja. Tällä selosteella informoimme rekisteröityä (jatkossa Sinua) siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi ja mitä oikeuksia Sinulla on ja miten voit käyttää oikeuksiasi. Selosteen sisällöstä, rekisteröidyn oikeuksista jne. on säädetty EUn Tietosuoja-asetuksessa 2016/679.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintaa, joita kohdistetaan luonnollisen henkilön esim. Sinun henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin. Henkilötietojen käsittely voi tapahtua tietojärjestelmissä tai manuaalisesti esim. paperilla tai keskustellen. Henkilötietojen käsittely sisältää mm. tietojen keräämisen, tallentamisen, järjestämisen, säilyttämisen, muokkaamisen, siirtämisen, tietojen yhdistämisen, luovuttamisen, julkaisemisen sekä myös tietojen poistamisen ja hävittämisen.

1. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Rekisterinpitäjän nimi ja osoite:

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) -konserni
Korvanranta 50
96300 Rovaniemi

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava

Tietosuojaan ja tähän käsittelytoimintaan olevissa kysymyksissä ole ensisijaisesti yhteydessä kohdassa 2 esitettyyn rekisterin yhteyshenkilöön.

Tarvittaessa voit olla yhteydessä myös REDUn tietosuojavastaavaan. Hänen nimen ja yhteystiedot löydät [redu.fi/tietosuojavastaava](https://www.redu.fi/tietosuojavastaava) -sivulta.

2. Käsittelytoiminnosta vastaavat tulosalue, yksikkö tai yhtiö

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä
Jokiväylän toimintayksikkö

Vastuullinen johtaja

Toimialapäällikkö	Alakurtti Kari
Sähköposti	kari.alakurtti@redu.fi
Puh.	040 710 6760

Käsittelytoiminnon tai rekisterin yhteyshenkilö

Lehtori	Niskanen Jyrki
Sähköposti	jyrki.niskanen@redu.fi
Puh.	040 584 1027

3. Käsittelytoiminnon tiedot

Käsittelytoiminnon nimi

Tukipyyntöjen käsittely – Digituki (Digitutortoiminta)

Käsittelyssä käytettävän rekisterin tai tietovarannon nimi

Palvelupyntöjen käsittelyjärjestelmä.

Käsittelyn tarkoitus

Tukipyntöjen ja niiden asiakkaiden tietojen kirjaaminen ja käsittely.

Käsittelyn oikeusperuste

Käsittely perustuu asiakassuhteeseen (sopimus), joka syntyy, kun henkilö (myöh. asiakas) tekee tukipyynnön.

Henkilötietojen säilytysaika

Tukipyyntötietoja säilytetään 3 vuotta.

4. Rekisteröidyt

Käsittelytoiminnossa käsitellään seuraavien henkilöryhmien tietoja:

Tukipyntöjen asiakkaita ovat REDUn palveluksessa oleva henkilökunta, REDUn opiskelijat sekä heidän työpaikkaohjaajansa.

5. Käsiteltävät henkilötiedot, niiden lähteet ja siirto

Alla olevassa taulukossa on esitetty käsiteltävät henkilötiedot tai henkilötietoryhmät, mistä se on saatu eli henkilötiedon lähde sekä mihin se mahdollisesti siirretään eli henkilötiedon siirron kohde. Taulukko kuvaa yleisellä tasolla käsittelytoiminnon henkilötietojen tietovirran.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Asiakkaan nimi	Tukipyyntöasiakas (sähköpostiviesti)	Ei siirretä
Sähköpostiosoite	Tukipyyntöasiakas (sähköpostiviesti)	Ei siirretä
Tukipyntöjen sisältö	Tukipyyntöasiakas (sähköpostiviesti)	Ei siirretä
Tukipyynnön tiketin numero	Spaceworks -järjestelmä	Ei siirretä

6. Henkilötietojen luovutus ja julkaiseminen

Henkilötietojen luovutus

Tukipyntöjä voidaan luovuttaa toimivaltaiselle viranomaiselle esim. yksilöidyn ja lainsäädäntöön perustuvan tietopyynnön perusteella.

Tukipyynnöistä voidaan luovuttaa opetuskäyttöön sekä ICT-palvelujen kehittämiseen anonyymejä esimerkkitapaustietoja yms., joista on poistettu asiakkaan nimi- ja yhteystiedot sekä muut sellaiset tiedot, josta voidaan yksittäinen henkilö tunnistaa.

Henkilötietojen siirto EU:n alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU-alueen ulkopuolelle

Henkilötietojen julkaisu

Yksittäisiä tukipyyntötietoja ei julkaista. Anonyymejä tukipyyntöjen määrällisiä tietoja ja tilastoja voidaan julkaista.

7. Tietojärjestelmät, tietoturva ja manuaalinen henkilötietojen käsittely**Tietojärjestelmät ja/tai tietovarannot, joita käytetään käsittelytoiminnossa:**

Spaceworks -tikettijärjestelmä ja Office 365/Teams-työtila.

Tietojärjestelmissä ja/tai tietovarannoissa henkilötietojen käsittelyssä varmistetaan tietoturva seuraavasti:

Spaceworks-tikettijärjestelmässä käsitellään tukipyyntöjen sisältötietoja anonyymisti tikettinumeroilla. Järjestelmään on pääsy vain Digitortotoiminnassa mukana olevilla opiskelijoilla ja heitä ohjaavilla opettajilla.

Manuaalinen henkilötietojen käsittely tai asiakirjat, joita käytetään henkilötietojen käsittelyssä:

Tukipyntöasiakkaiden luettelo (Excel-taulukko).

Manuaalisessa käsittelyssä tietoturva varmistetaan seuraavasti:

Tukipyntöjen asiakkaiden (henkilötiedot kuten henkilöiden nimi ja sähköpostitiedot) sekä tukipyntöihin liittyvät tikettinumerot käsitellään erillään tukipyntöjen sisältötiedoista O365/Teams-kansiossa olevassa Excel-taulukossa.

O365/Teams-kansioon on pääsy vain Digitortotoiminnassa mukana olevilla opiskelijoilla ja heitä ohjaavilla opettajilla.

8. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden käyttäminen

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröitynä Sinulla on alla luetellut oikeudet.

- 1. Saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä**
> Tiedot henkilötietojesi käsittelytoimista löydät tässä tietosuojaselosteesta.
- 2. Saada pääsy tietoihin**
- 3. Oikaista tietoja**
- 4. Poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi**
- 5. Rajoittaa tietojen käsittelyä**
- 6. Siirtää tiedot järjestelmästä toiseen**
- 7. Vastustaa tietojen käsittelyä**
- 8. Olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.**

Lisätietoa näistä oikeuksista ja miten voit käyttää näitä oikeuksia löydät:
[redu.fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet](https://www.redu.fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet) -sivulta.

9. Jakelu

Kaikki Rovaniemen koulutuskuntayhtymän alkuperäiset tietosuojaselosteet tallennetaan ROKKI-intraan tietosuojaselosteet -tiedostokirjastoon. Tämän lisäksi selosteiden kopiot ovat saatavilla:

- REDUn verkkosivut www.redu.fi/tietosuojaselosteet -sivulla
- Digituki (Digitutor)-sivu: www.redu.fi/digitutor.