



## Tietosuojailmoitus: Service Desk ja palvelukohtaiset asiakaspalvelukanavat

Tämä on tietosuojailmoitus, joka perustuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artikloihin 13 ja 14.

### Rekisterinpitäjä

Turun ammattikorkeakoulu Oy

Joukahaisenkatu 3

20520 Turku

Puhelinvaihe (02) 263 350

kirjaamo@turkuamk.fi

### Vastuhenkilö ja yhteyshenkilöt

Juha-Pekka Saarinen, Digipalvelupäällikkö

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Lähetä kaikki tietosuojaan liittyvät yhteydenotot osoitteeseen:

tietosuoja@turkuamk.fi

Tietosuoja-sähköpostiosoitteeseen lähetettyjä viestejä käsittelee tietosuojavastaava ja hänen työparinaan sekä varahenkilönään toimiva tietosuoja-asiantuntija.

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on asiankäsittelyn toteuttaminen palvelunhallinnassa. Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten suorittamiseksi sekä asiakkaan ja käsittelijöiden välisen viestinnän toteuttamiseksi.

---



---

## Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on lakisääteisen veloitteen noudattaminen. Palvelunhallinnan toimintaa sääntelevät keskeisesti seuraavat lait:

- Ammattikorkeakoululaki (932/2014)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) (27 § Tietoaineistojen hallinta palveluja tuotettaessa)

## Käsiteltävät henkilötietoryhmät ja henkilötietojen säilytysajat

Palvelunhallinnan tietojärjestelmässä käsitellään seuraavien

henkilötietoryhmien henkilötietoja: Turun ammattikorkeakoulun henkilökunta, opiskelijat, sidosryhmät.

Käsiteltäviä henkilötietoja ovat:

- Etunimi
- Sukunimi
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero
- Organisaatitiedot (Sektori, yksikkö ja saapumisryhmä)
- Kielitieto (FIN/ENG)

Lisäksi käsitellään palvelupyynnöön liittyviä tietoja:

- Pyynnön kuvaus.
  - Pyynnön käsittelyyn liittyvä muu informaatio ja kommunikaatio.
  - Tapauskohtaisesti muita tilastollisia tietoja, kuten liittyvä palvelu, pyynnön saapumistapa, asiointitapa, toimipiste, tila yms.
-



Palvelupyynnön toteuttamiseen ja ratkaisemiseen liittyvät tiedot ovat tarpeellisia AMK:n toiminnan kannalta myös palvelupyynnön käsittelyn jälkeen. Tietosisältöä säilytetään palvelukohtaisesti erikseen määritetyn ajan verran. Laskenta aloitetaan palvelupyynnön käsittelyn päättymisestä. Palvelupyyntöjen säilytysaika on 3 vuotta ja opintoasiat- ja student office -kanavissa säilytysaika on 5 vuotta. Säilytysajan päätyttyä tietosisältö poistetaan.

### **Säännönmukaiset tietolähteet**

Järjestelmän käyttäjätiedot päivittyvät automaattisesti Turun ammattikorkeakoulun käyttäjähallintojärjestelmästä, jonka tietolähteinä toimivat henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä ja Peppi-opintotietojärjestelmä. Palvelupyyntöön liittyvät tiedot saadaan pääsääntöisesti ja ensisijaisesti asiakkaalta itseltään. Tarvittaessa palvelupyynnön ratkaisun kannalta olennaista tietoa voidaan hakea myös muualta, kuten esimerkiksi AMK:n opintotietorekisteristä, käyttäjähallinnosta, henkilökunnalta ja sidosryhmiltä.

### **Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät**

Turun ammattikorkeakoulun palvelunhallintajärjestelmän toimittajalla on pääsy palvelunhallintajärjestelmään. Henkilötietojen käsittelystä on tehty sopimus toimittajan (Efecte Oyj) kanssa.

Tietoja käsittelevät palvelunhallintajärjestelmässä vain ne Turun ammattikorkeakoulun työntekijät, joilla on oikeus henkilötietojen käsittelyyn.

Turun ammattikorkeakoulun sisällä palvelupyyntöön liittyviä tietoja, ml. henkilötiedot, voidaan siirtää eri yksiköille palvelupyynnön ratkaisemista varten. Henkilötietoja voidaan välittää eteenpäin kolmannelle osapuolelle AMK:n ulkopuolelle, jos kyseessä on kolmannelta osapuolelta hankittuun palveluun liittyvä pyyntö.

Ei säännönmukaisia tietojen luovutuksia.



---

## **Olennaiset tiedot henkilötietojen siirrosta kolmansiin maihin (EU:n tai ETA:n ulkopuolelle)**

Tietoja ei pääsääntöisesti siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Henkilötietoja voidaan välittää eteenpäin EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, jos palvelupyynnö liittyy ulkopuolella toimivaan kolmanteen osapuoleen ja palvelupyynnön ratkaiseminen vaatii tietojen välittämistä. Tällöinkin välitetään vain palvelupyynnön ratkaisun kannalta olennaiset tiedot.

### **Tietojen suojauksen periaatteet**

Järjestelmää käytettäessä noudatetaan Turun ammattikorkeakoulun tietoturva- ja tietosuojaperiaatteita. Tietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, jotka tietoja työtehtäviensä puolesta tarvitsevat. Palvelupyynnöjen käsittelyyn liittyvissä tietojärjestelmissä tietoihin pääsyä on rajattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja tehtäväroolin mukaisilla käyttöoikeustasoilla. Tietojärjestelmien ylläpitotehtävissä toimivia henkilöitä sitoo salassapitovelvollisuus.

Siirrettävä tieto salataan salausratkaisulla ja henkilötiedot tallennetaan tietokantaan aina salatussa muodossa. Varmistus- ja palautusprosessit on suunniteltu ja toteutettu siten, että ne vastaavat tietosuojalainsäädännön vaatimuksia tietojen eheydestä ja käytettävyydestä. Palveluun asennetaan säännöllisesti tietoturvapäivitykset. Palveluun tehdään säännöllisesti tietoturva- ja haavoittuvuustestauksia

Turun AMK:n omat palvelinlaitteistot sijaitsevat lukitussa tilassa, jonne on pääsy rajatuilla henkilöillä. AMK voi hyödyntää myös ulkopuolisia järjestelmätoimittajia. Heidän kanssaan tehdään sopimus palvelun toteuttamisesta, henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta.

### **Rekisteröidyn oikeudet**

Rekisteröidyllä on tietosuoja-asetuksen mukaan oikeus:

- saada tietoa henkilötietojen käsittelystä, ellei laissa ole erikseen säädettyä poikkeusta
  - tarkastaa itseään koskevat tiedot ja korjata virheelliset tai puuttuvat tiedot
-



- 
- poistaa tietonsa (ei sovelleta, jos käsittelyperuste on lakisääteinen tai yleisen edun mukainen tehtävä)
  - rajoittaa tietojensa käsittelyä
  - vastustaa tietojensa käsittelyä, jos käsittelyperuste on yleinen tai oikeutettu etu
  - pyytää itse toimittamiensa henkilötietojen siirtämistä rekisterinpitäjältä toiselle, jos käsittelyperuste on suostumus tai sopimus
  - peruuttaa antamansa suostumus
  - henkilötietojen oikaisua/poistoa/käsittelyn rajoitusta koskeva rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus
  - olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi (rekisteröity voi sallia automaattisen päätöksenteon suostumuksellaan)

Rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan ottamalla yhteyttä ilmoituksessa mainittuun yhteyshenkilöön tai tietosuojavastaavaan. Lisätietoja rekisteröidyn oikeuksista antavat yhteyshenkilö ja/tai tietosuojavastaava.

Jos henkilötietojen käsittely ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Sinulla on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot on mainittu tietosuojailmoituksen alussa. Kaikki pyynnöt käsitellään tapauskohtaisesti.

---