Elisa Desk – Asiakaspalvelujärjestelmä, SOK Palveluässä, SOK Hallintopalvelut, SOK HR, Reila **TIETOSUOJASELOSTE (1.6.2020 alkaen)** **Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, artiklat 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	Asiakaspalvelupyyntöjen hallinnassa käsitellään S-ryhmän sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tekemiä palvelupyyntöjä. Yhteyttä ottaneen henkilön tiedot ovat tarpeellisia, jotta palvelupyynnöt pystytään kohdistamaan oikealle henkilölle. Asiakaspalvelupyyntöjen hallinnalla varmistetaan palvelupyyntöjen järjestelmällinen ja tehokas käsittely, joka varmistaa palvelupyynnön tekijälle mahdollisimman nopean ratkaisun ja hyvän palvelun.
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Käsitellään S-ryhmän sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tekemiä palvelupyyntöjä. Yhteydessä olevan henkilön tiedot ovat tarpeellisia, jotta palvelupyynnöt pystytään kohdistamaan oikealle henkilölle. Järjestelmän tarkoitus on varmistaa palvelupyyntöjen järjestelmällinen ja tehokas käsittely, joka varmistaa palvelupyynnön tekijälle mahdollisimman nopean ratkaisun ja hyvän palvelun.
6. Henkilötietojen käsittelyn peruste	Käsittelyn perusteena on SOK:n yksikön ja alueosuuskaupan välinen palvelusopimus, jonka perusteella yhteyttä ottava henkilö lähettää palvelupyynnön asiantuntijoille. Rekisteröidyn työnantajayritys on asiakassuhteessa SOK Palveluässän, SOK Hallintopalveluiden, SOK HR:n ja/tai Reila Palvelut Oy:n kanssa. Yhteyttä ottaneen henkilön tekemän tukipyynnön hallinnointiin tarvitaan henkilön yhteystietoja. S-ryhmän työntekijöiltä käsitellään työsuhteeseen liittyviä yhteystietoja (nimi, työsähköpostiosoite, henkilötunnus, henkilönumero, organisaatio, laskentapaikka, työpuhelinnumero). S-ryhmän ulkopuoliselta henkilöltä kerätään yhteystiedot (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero) palvelupyynnön yhteydessä. Henkilötunnuksen käsittely perustuu rekisteröidyn yksiselitteiseen yksilöimiseen työsuhteeseen ja siihen liittyviin etuihin (kuten palkanmaksu) koskevissa tukipyynnöissä (tietosuojalaki 1050/2018).

7. Kuvaus rekisterinpitäjän oikeutetusta edusta	Käsittelyn peruste ei ole rekisterinpitäjän oikeutettu etu.
8. Käsiteltävät henkilötiedot	Yhteyshenkilön ja Käyttäjän nimi, puhelinnumero, sähköposti, organisaatio, laskentapaikka, henkilönumero, henkilötunnus.
9. Käsiteltävät henkilötietoryhmät	Yhteyshenkilöitä ryhmitellään järjestelmässä asiakasyrityksittäin, palveluryhmittäin sekä talouden ja hallinnon alaisten yksiköiden omien asiakkaiden mukaan. Yhteyshenkilöt ovat pääasiallisesti 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 palvelupyyntöjenhallintaan.
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. Palvelupyyntöjen 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 suojatakeet	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.

	- Oikeus siirtää itseään koskevat tiedot toiselle rekisterinpitäjälle jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa. - Oikeus saada tieto henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta - Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä. Jos haluat käyttää oikeuksiasi tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, ole yhteydessä tämän selosteen kohdassa 3 mainittuun rekisterinpitäjän edustajaan.
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	Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuoja- ja tietoturvallisuuskeinoja. 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. S-ryhmässä suojaamme 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. Jos kaikista suojatoimistamme huolimatta henkilötiedot joutuvat vääriin 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.