

1. Rekisterinpitäjä	Nimi: Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy Postiosoite: PL 412, 60101 SEINÄJOKI Käyntiosoite: Kampusranta 11, 60320 SEINÄJOKI
2. Rekisterinpitäjän vastuhenkilö	Hallintojohtaja Johanna Säilä-Jokinen johanna.saila-jokinen(at)seamk.fi
2a. Rekisterin vastuhenkilö	Jarkko Meronen Suunnittelija, kirjastopalvelut
2b. Yhteyshenkilöt rekisteriin liittyvissä asioissa	Jarkko Meronen puh. 040 8304250 jarkko.meronen(at)seamk.fi
2c. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	Tietosuojavastaava Jarmo Jaskari, Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy puh. 040 8680680 jarmo.jaskari(at)seamk.fi
3. Rekisterin nimi	Zendesk Chat -palvelu
4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Koko chat-keskustelu tallentuu automaattisesti asiakaspalvelujärjestelmään. Rekisteri on perustettu Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjaston chat-asiakaspalvelun toteuttamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi.
5. Rekisterin pitämisen peruste	Rekisteriä pidetään asiakkassuhteen tai muun asiallisen yhteyden perusteella. Chat-keskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa.
5a. Rekisterin tietosisältö	Käyttäjistä tallentuu chat-palvelua käytettäessä sähköpostiosoite ja nimi tai vaihtoehtoisesti nimimerkki. Mahdollista on käyttää myös Facebook tai Google+ -tiliä kirjautumiseen. Palveluun tallentuu: <ul style="list-style-type: none">• Suostumuksen pohjalta SeAMK-kirjaston -palveluihin upotetussa Zendesk -chat-palvelussa annetut henkilötiedot• Chat kerää automaattisesti myös tiedot vierailijan reitistä sivustolla, käyttäjän sijainnista, käyttämästä selaimesta, alustasta, käyttäjän ip-osoitteen sekä käyttäjäagentin. Nimeä ja sähköpostiosoitetta käytetään viesteihin vastaamiseen, mikäli chat ei ole aktiivisesti käytössä. Vierailijan reittiä käytetään yksilöimään jätetyn viestin asiayhteys, mikäli se ei selviä itse viestistä.• Lisäksi asiakas voi itse omalla valinnallaan tilata keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa.

	<ul style="list-style-type: none"> tiedot chat-palveluneuvojasta <p>Chat-tallenteita säilytetään hallintasovelluksessa kaksi vuotta, minkä jälkeen ne hävitetään rekisterinpitäjän toimesta. Palvelun tilauksen perumisen, irtisanomisen tai siirtämisen jälkeen palveluntarjoaja säilyttää hallintasovelluksessa olevat tiedot 120 päivää.</p>
5b. Rekisteriä käyttävät tietojärjestelmät	Zendesk Chat -palvelu
6. Säännönmukaiset tietolähteet	Tallennettavat tiedot saadaan asiakkaalta chat-asiakaspalvelutilanteessa.
7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Chat-keskustelut on mahdollista tilata rekisterinpitäjän määrittelemään sähköpostiin.
8. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	Zendeskillä on datakeskuksia kolmella alueella - Yhdysvalloissa, Aasiassa ja Euroopan unionissa. Palvelutietoja voidaan tallentaa mihin tahansa alueeseen.
9. Rekisterin suojauksen periaatteet	<p>A. Manuaalinen aineisto</p> <p>Ei manuaalista aineistoa.</p> <p>B. ATK:lla käsiteltävät tiedot</p> <p>Rekisteriä ylläpitävät tietotekniset laitteet sijaitsevat suojatuissa ja valvotuissa tiloissa. Palvelu on toteutettu SaaS-, eli Software as a Service palveluna. Palvelun käyttäjän laitteelle ei näin ollen asenneta sovelluksia, vaan käyttö tapahtuu internet-selaimen avulla.</p> <p>Chat-järjestelmän käyttäjillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.</p> <p>Tiedonhallinta järjestelmässä on täysin tilaajan vastuulla, eikä Zendesk siten osallistu asiakkaidensa tileillä olevan tiedon käsittelyyn (ei siis muokkaa, poista, siivoa, palauta tai muutoin muuta yksittäisiä tietoja) millään tavalla. Ainoa poikkeus tähän käytäntöön on mahdollinen Zendesk-palvelujen aiheuttama tarve tiedon käsittelylle (esimerkiksi ohjelmistovika), jolloin palveluntarjoaja ryhtyy tarvittaviin, kohtuullisiin toimiin tietojen palauttamiseksi.</p>
10. Rekisteröidyn oikeudet	<p>Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU tietosuojasetuksen artiklojen 15-22 mukaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tietojen tarkastusoikeus - tietojen korjaaminen ja poistaminen - tietojen käsittelyn rajoittaminen - tietojen siirto-oikeus - vastustamisoikeus <p>Rekisteröity voi tarkistaa tietonsa kerran vuodessa maksutta. Korvausta voidaan periä, jos henkilö käyttää tarkastusoikeuttaan toisen kerran vuoden aikana.</p> <p>Yhteishenkilö rekisteröidyn oikeuksiin liittyvissä asioissa on Seinäjoen ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava. Katso kohta 2c.</p>

<p>11. Virheen oikaisu</p>	<p>Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto (Henkilötietolaki 523/1999, 29§).</p> <p>Rekisteriasioista vastaavan henkilön on välittömästi virheen huomattuaan korjattava virhe tai ilmoitettava siitä henkilölle, jolla on riittävät oikeudet virheen korjaamiseen. Rekisteröidyllä on oikeus vaatia tiedon korjaamista, ja tieto korjataan ilman aiheutonta viivytystä. Jos tiedon korjaamisesta kieltäydytään, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi osoitteella: Tietosuoja-valtuutetun toimisto, PL 315, 00181 Helsinki. Tietosuojavaltuutettu voi antaa rekisterinpitäjälle määräyksen tiedon korjaamisesta.</p> <p>Korjauspyyntö tehdään kirjallisesti tai suullisesti rekisteriasioita hoitavalle henkilölle ja tarvittaessa rekisteröidyn henkilöllisyys varmistetaan.</p> <p>Muissa tapauksissa korjaamispyyntö osoitetaan: Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy Tietosuojavastaava Jarmo Jaskari PL 412 (Kampusranta 11) 60101 Seinäjoki</p>
-----------------------------------	---

<p>12. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet</p>	<p>Henkilöllisyyden tarkistaminen</p> <p>Ellei tietoja pyytävä henkilö ole entuudestaan tunnettu tai hänen henkilöllisyyttään ei muilla keinoin voida varmistaa, hänen on todistettava henkilöllisyytensä aina ennen tietojen luovuttamista. Henkilöllisyys voidaan todistaa valokuvalla varustetulla virallisella henkilöllisyystodistuksella, joksi hyväksytään joko ajokortti, passi tai poliisiviranomaisen antama henkilökortti ja Kela-kortti.</p> <p>Osoitetietojen luovutuskielto</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus kieltää luovuttamasta väestötietojärjestelmästä ja siihen liittyvistä asiakirjoista häntä itseään koskevia tietoja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suoramainontaan, etämyyntiin ja muuta suoramarkkinointiin sekä markkina- ja mielipidetutkimukseen (henkilötietolaki 30 §) • osoitepalveluna (väestötietolaki 25 § 5 mom.) • henkilömatrikkelia varten (henkilötietolaki 30 §) • sukututkimusta varten (henkilötietolaki 30 §). <p>Em. henkilötietojen luovutuksen kieltäminen haetaan väestörekisterikeskuksesta tai maistraatista. Kiellon voimaan astumisen jälkeen väestörekisterikeskus ei enää toimita osoitepalveluna em. tietoja ammattikorkeakoululle. Rekisteröity, joka ei halua ilmoittaa osoitetietojaan, vastaa itse niistä haitoista ja vahingoista, joita syntyy, kun häntä ei pystytä tavoittamaan.</p> <p>Turvakielto</p>
---	--

Jos henkilöllä on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna, maistraatti voi hänen pyynnöstään määrätä, ettei hänen kotikunta- tai osoitetietojaan saa antaa väestötietojärjestelmästä muille kuin viranomaisille. Maistraatti edellyttää turvakiellon hakijalta kirjallista, perusteltua pyyntöä tai ainakin käyntiä virastossa. Turvakieltomääräys voi ensimmäisellä kerralla olla voimassa enintään viisi vuotta. Sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerrallaan. Kun henkilöllä on turvakielto, hänen osoitettaan ei luovuteta useissa tapauksissa viranomaisillekaan. Ne viranomaiset, jotka saavat henkilön yhteystietoja järjestelmiinsä, saavat myös tiedon turvakiellosta.

Henkilön, jolle on myönnetty turvakielto, tulee tarvittaessa ilmoittaa asiasta rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.

Lähestymiskielto

Lähestymiskielto tarkoittaa, että henkilön hengen, terveyden, vapauden tai rauhan suojaamiseksi voidaan jotakuta toista kieltää ottamasta häneen yhteyttä.

Lähestymiskieltoa voi hakea kuka tahansa, joka perustellusti tuntee itsensä toisen uhkaamaksi tai häiritsemäksi. Lähestymiskieltoa haetaan joko poliisilta tai suoraan käräjäoikeudelta

Henkilön, jolle on myönnetty lähestymiskielto, tulee tarvittaessa ilmoittaa asiasta rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.