

Tietosuojaseloste - Palvelunhallintarekisteri (Yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679, 12 artikla)

Rekisterinpitäjä

Blue Lake Communications Oy
Y-tunnus: 1700950-3
Nojanmaantie 20
57210 Savonlinna
029 0012000
blc@blc.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn laillinen peruste

Käsitlemme henkilötietoja vain lain mukaisin edellytyksin. Henkilötietoja käsitellään BLC:n oikeutettujen etujen ja lakisääteisten velvollisuuksien toteuttamiseksi, ensisijaisesti asiakassuhteen hoitamiseen, palvelujen tarjoamiseen, tuottamiseen ja kehittämiseen. Tietojen avulla voimme toimittaa, ylläpitää ja kehittää palveluja, sekä varmistaa palvelujen turvallisuus ja parantaa käyttökokemusta. Lisäksi hyödynnämme tietoja laskutuksessa, saatavien valvonnassa ja perinnässä sekä mahdollisten väärinkäytösten ehkäisemisessä ja tutkinnassa, sekä asiakasviestinnässä.

Käytämme anonymisoituja tietoja markkinatutkimuksiin ja palvelun käytön analysointiin ja tilastointiin. Voimme ryhmitellä tietoja esim. käyttöryhmien ja -määrien tai laskutuksen avulla ja samalla selvittää esim. millä tavoin eri käyttäjäryhmät käyttävät palvelujamme. Tavoitteenamme on ymmärtää asiakkaidemme tarpeita paremmin.

Käsitlemme tietoja lakiin perustuvien velvoitteiden hoitamiseksi, esim. kirjanpitolaitoksiin. Tietoja voidaan luovuttaa myös toimivaltaisen viranomaisen esittämien vaatimusten ja lakiin perustuvien edellytysten mukaisesti.

Henkilötietoja käsitellään BLC-konsernin henkilökunnan ja tarvittaessa alihankkijoiden toimesta ainoastaan siinä laajuudessa, jossa ne ovat työtehtävien myötä välttämättömiä. Henkilöstöämme ja alihankkijoitamme koskee vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisten tietojen hyväksikäytön kieltö.

Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä voidaan käsitellä asiakkaistamme, asiakkaidemme yhteyshenkilöistä, jäsenasiakkaistamme, tietojärjestelmien käyttäjistä seuraavia tietoja:

- asiakastiedot
 - etu- ja sukunimi
 - henkilötunnus
 - osoitteet (käyttöosoite, laskutusosoite)
 - Puhelinnumero
 - sähköpostiosoite
 - yritys / y-tunnus
- palveluiden kehittämiseen, ylläpitoon, laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
 - käytetyt palvelut
 - palvelun käyttäjätunnisteet
 - palvelun tekniseen toimivuuteen liittyvät tiedot
 - palvelun tilaus-, toimitus-, häiriö-, muutos- ja laskutustiedot
 - asiakkuuden, sopimuksen / palvelun alku ja mahdollinen päättymisajankohta
 - laskuun liittyvät tiedot (e-lasku, verkkolasku, suoramaksu, paperilasku, sähköpostilasku)
 - perintään liittyvät tiedot (maksuistutukset, salku - ja avaustapahtumat, perintätapahtumat, palveluiden irtisanomiset)
 - luottotiedot
 - tunnistetiedot, riippuen käytetystä palvelusta (esim. välitystiedot, puhelinnumero, IP-osoite, sarjanumero, IMEI, MAC-osoite, kulutunniste, kameratallenteet, jne)

- asiakaspalautteet ja asiakaspalvelutapahtumien taltioinnit, kuten puhelut, sähköpostit, chat- sekä tekstiviestit
- suoramarkkinointiluvat ja -kiellot
- palvelun käytöstä tai muista asiakkaan itse antamista tiedoista analytiikan avulla pääteltyjen tietojen yhteenvedoja, esimerkiksi viranomaistilastot, palvelun kehittymisen seuranta, jne

Henkilöstä voidaan kerätä tietoja hänen suostumuksellaan myös verkkosivujen kautta, esimerkiksi henkilön vierailuista yrityksen verkkosivuilla ja hänen suorittamistaan aktiviteeteista, kuten dokumenttien latauksista, katsotuista sivuista ja lomakkeiden täytöistä.

Säännömukaiset tietolähteet

Keräämme henkilötietoja, muita asiakastietoja ja palvelun käyttöä kuvaavia tietoja sopimusten teon, palvelun rekisteröinnin, asiakaspalveluyhteydenottojen ja palvelun käytön yhteydessä tai muutoin rekisteröitävältä itseltään tai toiselta rekisterinpitäjältä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös ulkopuolisista tai julkisista lähteistä (mm. Suomen asiakastieto, Posti, Väestörekisterikeskus, luottotietopalvelut).

Verkkoa käytettäessä järjestelmiimme kertyy myös operaattoritoimintaan liittyviä välitystietoja esim. puhelusta, sähköposteista ja tietoliikenteestä.

Henkilöstä voidaan kerätä tietoja hänen suostumuksellaan myös verkkosivujen kautta, esimerkiksi henkilön vierailuista yrityksen verkkosivuilla ja hänen suorittamistaan aktiviteeteista, kuten dokumenttien latauksista, katsotuista sivuista ja lomakkeiden täytöistä.

Tietojen säännömukaiset luovutukset

Henkilötietoja luovutetaan vain lain mukaisin edellytyksin.

Tietoja voidaan luovuttaa BLC-konserniin kuuluville yhtiöille ja BLC-konsernin puolesta toimiville yhteistyökumppaneillemme palvelujen toimituksen, ylläpidon ja laskutuksen toteuttamiseksi, sekä lisäksi muille kolmansille osapuolille henkilön suostumuksella.

Voimme luovuttaa asiakkaan tai käyttäjän nimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa koskevia yhteystietoja tilaajaluettelossa ja numeropalvelussa julkaistavaksi, ellei asiakas ole julkaisemista kieltänyt.

Tietoja voidaan luovuttaa lisäksi oikeuskäsittelyyn liittyen ja/tai viranomaisen pyynnöstä lainsäädännön edellyttämässä tai sallimissa tilanteissa.

Henkilöstöämme ja alihankkijoitamme koskee vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisten tietojen hyväksikäytön kieltö

Tietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietojen varsinainen käsittely tapahtuu Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen sisäpuolella. Alle luetelluissa palveluissa käytämme EU:n ulkopuolisia palveluntarjoajia:

- Web-sivut: HubSpot (Yhdysvallat)
- Sähköposti-, toimisto- ja työryhmäohjelmisto: MS O365 (Yhdysvallat)
- Toiminnanohjaus- ja CRM järjestelmä: MS D365 (Yhdysvallat)
- Kuituprojektien hallinta: Smartsheet (Yhdysvallat)

Huolehdimme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Varmistamme toimintamme täyttävän tietosuojasetuksen vaatimukset käyttäen EU-komission hyväksymiä vakiosopimuslausekkeita ("standard contractual clauses").

Tietojen käsittelyaika

Henkilötietoja käsitellään vain niin kauan kuin on tarpeen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi, jollei lainsäädäntö muuta edellytä.

Käyttötarkoituksen jälkeen tietoja säilytetään luottamuksellisen viestin ja yksityisyyden suojaa vaarantamatta. Henkilötiedot poistetaan rekisteröidyn sitä erikseen pyytäessä.

Pyrimme pitämään huolen siitä, että henkilötiedot ja muut asiakastiedot ovat ajan tasalla ja oikeasisältöisiä.

Rekisterin suojausten perusteet ja tietoturva

Henkilötietoja sisältävät rekisterit säilytetään luottamuksellisina ja tietoihin pääseville henkilöillä on vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkiin tietoihin. Henkilöiltä edellytetään tietosuojalainsäädännön ja voimassa olevien ohjeiden mukaisten salassapitosäännösten noudattamista. Henkilötietojen käsittelystä on tehty erilliset kirjalliset salassapitosopimukset, niin henkilöstön kuin kumppanien kanssa.

Henkilötietoja sisältävät rekisterit on suojattu teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla tietojen käytettävyyden takaamiseksi, vahingossa tapahtuvalta tai laittomalta häviämiseltä, luovuttamiselta, väärinkäytöltä, muuttamiselta, tuhoamiselta tai luvattomalta pääsylvä.

Henkilötietoja sisältäviä paperiaineistoja säilytetään lukituissa tiloissa ja/tai paloturvakaapeissa, joihin on pääsy ainoastaan nimetyillä ja tehtäviensä vuoksi pääsyyn valtuutetuilla henkilöillä.

Sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot sijaitsevat tietojärjestelmissä, joihin on pääsy määritelty ainoastaan nimetyille ja tehtäviensä vuoksi valtuutetuille henkilöille.

Teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä on mm. tietojärjestelmien ja rekisterien suojaaminen teknisillä toimenpiteillä, käyttäjätunnistuksen ja pääsynhallinnan keinoilla sekä tietojen säännöllisellä varmuuskopioinnilla, järjestelmien ja laitteiden ajantasaisista päivityksistä huolehtimilla, sekä haittaohjelmiin ja verkkohyökkäyksiin varautumisella, tietoturva- ja tietosuojapolitiikoiden ja ohjeiden ylläpitämisellä ja henkilökunnan kouluttamisella.

Verkkosivustojamme ja muita ulkoisia palveluja käytettäessä tiedot suojataan suojatulla yhteydellä ja/tai muilla tarpeellisilla tavoilla.

Tietojärjestelmiä ja varmuuskopioita säilytetään lukituissa ja valvotuissa konesaleissa. Konesaleihin pääsy on rajattu tietojärjestelmien teknisestä hoitamisesta vastuussa oleville henkilöille.

Kumppaneita käyttäessämme edellytämme kumppanilta vähintään saman tasoista tietosuojaa kuin omista ympäristöissä.

Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on talletettu.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia epätarkkojen ja virheellisten henkilötietojen oikaisua.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia poistamaan häntä koskevat tiedot, mikäli henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin tai henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja rekisteröity peruuttaa antamansa suostumuksen.

Rekisteröidyllä on oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, mikäli käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely tehdään automaattisesti.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia hänen tietojensa käsittelyn rajoittamista, kun rekisterinpitäjä ei enää tarvitse henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään automaattiseen käsittelyyn.

Rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä silloin, kun hän on antanut suostumuksensa tietojen käsittelylle. Rekisteröidyllä on oikeus myös milloin tahansa vastustaa sellaista häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, joka perustuu yrityksen oikeutettuun etuun tai profilointiin.

Tarkastuspyynnöt

Tietojen tarkastus ja mahdolliset muutokset tapahtuu toimittamalla vapaamuotoinen kirjallinen tarkastuspyyntö asiakaspalveluumme sähköisesti, postitse tai henkilökohtaisesti:

- Sähköpostilla: blc@blc.fi (aiheeseen: Tietosuoja)
- Postilla: Blue Lake Communications Oy / Asiakaspalvelu / Tietosuoja, PL 17, 57101 Savonlinna
- Pääkonttorin toimipisteeseemme: Nojanmaantie 20, 57210 Savonlinna

Pyynnössä tulee mainita

- mitä konsernin yhtiötämme (Blue Lake Communications Oy, BLC Turva Oy) pyyntö koskee
- mitkä tiedot haluat tarkastaa
- haluatko tarkastaa kaikki tietosi vai tiedot tietyltä ajanjaksolta
- missä muodossa haluat tiedot
- nimesi
- yhteystietosi (sähköpostiosoite tai puhelinnumero)

Mikäli emme pysty varmistamaan pyynnön tehneen henkilöllisyyttä muuten, tarvittaessa henkilön on käytävä todentamassa henkilöllisyytensä kuvallisella henkilötodistuksella asiakaspalvelussamme.

Vastaamme sinulle viimeistään kuukauden kuluessa, ellei ole erityistä syytä pidentää vastausaikaa.

BLC:llä on oikeus kieltäytyä tai periä maksu siinä tapauksessa, mikäli pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia.

Automaattinen päätöksenteko

Rekisteröityyn ei kohdisteta päätöksiä, jotka perustuisivat automaattiseen henkilötietojen käsittelyyn. Automaattisesta päätöksenteosta informoidaan rekisteröityä erikseen.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen

Kaikki tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan ja mikäli tietoturvaloukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille, tiedotamme tietoturvaloukkauksesta rekisteröidylle ja valvontaviranomaisille.

Valitusoikeus viranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittely rikkoo soveltuvaa lainsäädäntöä.

Tietosuojavaltuutettu

Lintulahdenkuja 4
00530 Helsinki

029 566 6700

tietosuoja@om.fi