



Tietosuojaseloste / Tiedonanto

EU:n tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR)

Rekisterin nimi	Asiakaspalveluratkaisu – Requeste (Matrix24)
Rekisterinpitäjä	Nimi Opetushallitus
	Osoite PL 380, 00531 Helsinki (käyntiosoite Hakaniemenranta 6, 00530 Helsinki)
	Muut yhteystiedot sähköposti opetushallitus@oph.fi , puhelinvaihde 029 533 1000, fax 029 533 1035 kirjaamo@oph.fi
Rekisterinpitäjän edustaja (yhteyshenkilö)	Nimi Annika Grönholm
	Muut yhteystiedot: annika.gronholm@oph.fi
	Tietosuojavastaavan yhteystiedot Jyrki Tuohela , sähköposti tietosuoja@oph.fi , puhelin 029 533 1000 (vaihde)
Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus (sekä käsittelyn oikeusperuste)	Asiakaspalveluratkaisun asiakastietoihin/rekisteriin on kerätty Opetushallituksen ja erillisyyksiköiden palveluihin liittyvää asiointia varten henkilöiden/asiakkaiden sähköpostiosoite. Henkilöistä ei talleteta muita henkilötietoja asiakaspalveluratkaisun asiakastietoihin. Lakiperusteet EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1c ja 1e-kohdat / EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1a -kohta (suostumus)
Jos käsittely perustuu oikeutettuun etuun (6.1(f), rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutetut edut*	



Rekisterin tietosisältö / käsiteltävät henkilötietoryhmät	<i>Henkilön tiedot:</i> sähköpostiosoite
Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät	Asiakaspalveluratkaisusta ei luovuteta henkilötietoja.
Tiedot tietojen siirrosta kolmansiin maihin ja tiedot käytettävistä suojatoimista (sis. tiedon komission tietosuojan riittävyttä koskevasta päätöksen olemassaolosta tai puuttumisesta) ja keinot saada kopio tai tieto niiden sisällöstä.	Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
Henkilötietojen säilyttämisaika tai, jos se ei ole mahdollista, tämän ajan määrittämiskriteerit*	Palvelun henkilötietojen säilytysajat ovat arkistonmuodostussuunnitelman ja tiedonohjaussuunnitelman määrittämien säilytysaikojen mukaisia ja niiden säilytysaika on 5 v - sp asiakirjan luontipäivämäärästä. Asiakirjat, joiden säilytysaika on päättynyt, hävitetään järjestelmästä vuosittain.



Rekisteröidyn oikeudet • Oikeus saada pääsy henkilötietoihin • Oikeus tietojen oikaisemiseen • Oikeus tietojen poistamiseen • Oikeus käsittelyn rajoittamiseen • Vastustamisoikeus	Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Rekisterinpitäjän on toimitettava pyynnöstä jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheutonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Asiakaspalveluratkaisussa sähköpostiosoite kirjautuu pääosin asiakkaan oman yhteydenoton perusteella. Rekisteröidyn tulee yksilöidä ja perustella, mitä tietoa hän vaatii korjattavaksi, mikä on hänen mielestään oikea tieto ja miten korjaus halutaan tehtäväksi. Mikäli käsittely perustuu tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1a -kohtaan tai 9 artiklan 2a -kohtaan eli rekisteröidyn suostumukseen, on rekisteröidyllä oikeus tietojen poistamiseen. Rekisteröidyllä on oikeus käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa. Oikeuksien käyttöön liittyvät pyynnot tulee osoittaa rekisterin yhteyshenkilölle: Opetushallitus, PL 380, 00531 Helsinki. Tarkastuspyyntöön rekisteröidyn tulee liittää tietojen etsimiseen tarvittavat tiedot (asioinnissa käytetty sähköpostiosoite) Jos rekisteröidyn käyttämästä henkilötietojen tarkastusoikeudesta on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi, voi Rekisterinpitäjä periä tietojen antamisesta aiheutuvat hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan maksun (artikla 12 [5]).
Jos käsittely perustuu suostumukseen 6.1.a art. (tai nimenomaiseen suostumukseen 9.2.a art.), tieto oikeudesta peruuttaa suostumus milloin tahansa*	
Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle	Rekisteröidyllä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on, tai jossa väitetty tietosuoja-asetuksen rikkominen on tapahtunut.
Onko henkilötietojen antaminen lakisääteinen tai sopimukseen perustuva vaatimus tai sopimuksen tekemisen edellyttämä vaatimus sekä onko rekisteröidyn pakko toimittaa henkilötiedot ja tällaisten tietojen antamatta jättämisen mahdolliset seuraamukset	Sähköpostiosoite tulee yhteydenoton yhteydessä ja sähköpostiosoite tarvitaan, jotta asiakkaan kysymykseen voidaan vastata.



Tiedot siitä, mistä henkilötiedot on saatu sekä tarvittaessa siitä, onko tiedot saatu yleisesti saatavilla olevista lähteistä	Sähköpostiosoite tulee henkilöltä itseltään sähköpostiyhteydenoton yhteydessä. Sähköpostia ei saada muualta. Opetushallituksen antaman vastaukseen liitetään kysymys asiakaspalvelun laadusta (NPS-luku), joka kiinnitetään asiakkaan yhteydenottoon. NPS-tietoa käytetään asiakaspalvelun kehittämiseen.
Tiedot automaattisen päätöksenteon, ml. profiloinnin olemassaolosta, sekä ainakin näissä tapauksissa merkitykselliset tiedot käsittelyyn liittyvästä logiikasta samoin kuin kyseisen käsittelyn merkittävyys ja mahdolliset seuraukset rekisteröidylle	Rekisterin sisältämiä tietoja ei käytetä profilointiin eikä tietoihin kohdisteta automaattista päätöksentekoa.