

## **Redu.fi neuvonta ja ohjaus verkossa**

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme, miten käsittelemme henkilötietoja. Tällä selosteella informoimme rekisteröityä (jatkossa Sinua) siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi ja mitä oikeuksia Sinulla on ja miten voit käyttää oikeuksiasi. Selosteen sisällöstä, rekisteröidyn oikeuksista jne. on säädetty EUn Tietosuoja-asetuksessa 2016/679.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintaa, joita kohdistetaan luonnollisen henkilön esim. Sinun henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin. Henkilötietojen käsittely voi tapahtua tietojärjestelmissä tai manuaalisesti esim. paperilla tai keskustellen. Henkilötietojen käsittely sisältää mm. tietojen keräämisen, tallentamisen, järjestämisen, säilyttämisen, muokkaamisen, siirtämisen, tietojen yhdistämisen, luovuttamisen, julkaisemisen sekä myös tietojen poistamisen ja hävittämisen.

### **1. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava**

#### **Rekisterinpitäjän nimi ja osoite:**

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) -konserni  
Korvanranta 50  
96300 Rovaniemi

#### **Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava**

Tietosuojaan ja tähän käsittelytoimintaan olevissa kysymyksissä ole ensisijaisesti yhteydessä kohdassa 2 esitettyyn rekisterin yhteyshenkilöön.

Tarvittaessa voit olla yhteydessä myös REDUn tietosuojavastaavaan. Hänen nimen ja yhteystiedot löydät [redu.fi/tietosuojavastaava](https://www.redu.fi/tietosuojavastaava) -sivulta.

### **2. Käsittelytoiminnosta vastaavat tulosalue, yksikkö tai yhtiö**

Lapin koulutuskeskus REDU  
Opiskelijapalvelut

#### **Vastuullinen johtaja**

Nimi Hurtig Leila  
Sähköposti [leila.hurtig@redu.fi](mailto:leila.hurtig@redu.fi)  
Puh. 040 581 3706

#### **Käsittelytoiminnon tai rekisterin yhteyshenkilö**

Nimi Kenttälä Hannele  
Sähköposti [hannele.kenttala@redu.fi](mailto:hannele.kenttala@redu.fi)  
Puh. 040 675 7316

### 3. Käsittelytoiminnon tiedot

**Käsittelytoiminnon nimi**

Redu.fi neuvonta ja ohjaus verkossa.

**Käsittelyssä käytettävän rekisterin tai tietovarannon nimi**

Redu.fi verkkosivujen livechat ja chatbot -palvelu.

**Käsittelyn tarkoitus**

REDUn verkkosivujen asiakkaiden neuvonta ja ohjaus.

**Käsittelyn oikeusperuste**

Neuvonta- ja ohjauspalvelujen henkilötietojen käsittely perustuu lakisääteiseen velvoitteeseen antaa tietoja ja ohjausta mm. koulutuksista, tutkinnoista ja hakeutumisesta (Laki ammatillisesta koulutuksesta 123 §, 61 §).

Suoramarkkinoinnin osalta käsittely perustuu erikseen annettavaan suostumukseen.

- **Suostumuksen antaminen**  
Lomakkeella kysytään erikseen suostumusta suoramarkkinointiin.
- **Suostumustietojen säilyttäminen**  
Suostumustietoja säilytetään livechat ja chatbot -palvelussa.
- **Suostumuksen peruminen ja tietojen hävittäminen**  
Suostumuksen voi perua ilmoittamalla asiasta rekisterin yhteyshenkilölle.

**Henkilötietojen säilytysaika**

REDU Chat-palvelun tietoja säilytetään 12 kk.

### 4. Rekisteröidyt

**Käsittelytoiminnossa käsitellään seuraavien henkilöryhmien tietoja:**

REDUn verkkosivuilla vierailevat henkilöt, jotka haluavat neuvontaa ja ohjausta REDUn koulutuksista ja palveluista.

## 5. Käsiteltävät henkilötiedot, niiden lähteet ja siirto

Alla olevassa taulukossa on esitetty käsiteltävät henkilötiedot tai henkilötietoryhmät, mistä se on saatu eli henkilötiedon lähde sekä mihin se mahdollisesti siirretään eli henkilötiedon siirron kohde. Taulukko kuvaa yleisellä tasolla käsittelytoiminnon henkilötietojen tietovirran.

### 5.1 Livechat (online)

Livechat palvelee arkipäivisin. Livechat löytyy Redu.fi -verkkosivulta sivun oikeasta alalaidasta.

REDU Livechat-tallentaa tietoja vasta, kun asiakas kirjoittaa palveluun kysymyksen (viestin).

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Asiakkaan esittämä kysymys (viesti-lead). Viesti voi sisältää asiakkaan kirjoittamia nimi ja muita henkilötietoja.	Asiakas (verkkosivujen vierailija)	Ei siirretä
Viestien lähettämisen ajankohta (päivämäärä ja kellonaika)	Järjestelmän lokitieto	Ei siirretä
Millä sivulla kysymys on esitetty ja milloin ko. sivulle on tultu ensimmäisen kerran.	Järjestelmä tunnistaa millä redu.fi -sivulla asiakas on kirjoittanut CHAT:iin kysymyksen ja onko hän vierailut sivulla aiemmin samalla työasemalla (evästeet).	Ei siirretä
Sähköpostiosoite (ei pakollinen)	Asiakas voi kirjoittaa CHAT-palveluun sähköpostiosoitteensa, kun asiakaspalvelu ei ole sillä hetkellä vastaamassa (offline). Tällöin kysymykseen vastataan sähköpostilla myöhemmin.  Online-tilassa kysymyksiä voidaan esittää myös anonymisti ilman sähköpostiosoitetta.	Ei siirretä
Aiempien kysymysten historia/lokitieto	Järjestelmä yhdistää samalla sähköpostilla tehdyt aiemmat kysymykset.	Ei siirretä
REDUn opiskelijapalvelujen vastaukset kysymyksiin	REDU opiskelijapalvelun antamat vastaukset (online-keskustelu)	Ei siirretä
REDUn opiskelijapalvelujen asiakaspalvelijan nimi	Järjestelmän lokitieto	Ei siirretä
Maa / kaupunki	Asiakkaan käyttämän päätelaitteen internetyhteyden palveluntarjoajan paikkatieto (perustuu IP-osoittetietoihin).	Ei siirretä

## 5.2 Chatbot (offline)

REDU Chatbot palvelee 24/7 silloin, kun livechat-palvelu ei ole käytettävissä.

Chatbot löytyy Redu.fi -verkkosivulta sivun oikeasta alalaidasta. Jos asiakas ei löydä haluamaansa asiaa botin tarjoamista vaihtoehdoista, asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Aihealue	Asiakas (verkkosivujen vierailija) valitsee botin tarjoamista vaihtoehdoista	Ei siirretä
Viestien lähettämisen ajankohta (päivämäärä ja kellonaika)	Järjestelmän lokitieto	Ei siirretä
Millä sivulla kysymys on esitetty ja milloin ko. sivulle on tultu ensimmäisen kerran.	Järjestelmä tunnistaa millä redu.fi -sivulla asiakas on kirjoittanut CHAT:iin kysymyksen ja onko hän vierailut sivulla aiemmin samalla työasemalla (evästeet).	Ei siirretä
<b>Yhteydenottopyyntö</b> - nimi (* - sähköpostiosoite (* - puhelinnumero (*	Asiakas kirjoittaa tiedot yhteydenottolomakkeelle	Ei siirretä

\*) pakollisia kysymyksiä

## 5.3 Yhteydenottopyyntö tai tiedustelu koulutuksista -lomake

[www.redu.fi/hakijalle](http://www.redu.fi/hakijalle) -sivulta sekä koulutuskalenterista [www.redu.fi/koulutuskaleteri](http://www.redu.fi/koulutuskaleteri) löytyvä yhteydenottopyyntölomake ([www.redu.fi/yhteydenotto](http://www.redu.fi/yhteydenotto)).

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Nimi (* Sähköpostiosoite (* Puhelinnumero Asiakkaan kysymys Elämäntilanne (vaihtoehto) Pohjakoulutus Koulutuspaikkakuntatoive	Asiakas kirjoittaa yhteydenottopyyntölomakkeelle	Ei siirretä
Suoramarkkinointilupa (suostumus)	Asiakas voi halutessaan antaa suostumuksen suoramarkkinointiin	REDU uutiskirje

\*) pakollisia kysymyksiä

## 5.4 Ota yhteyttä meihin -yhteydenottopyyntölomake

[www.redu.fi/yhteystiedot](http://www.redu.fi/yhteystiedot) -sivulta löytyvä yleinen Ota yhteyttä meihin -yhteydenottolomake.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Asian aihealue	Asiakas valitsee aihealueen J	
Nimi (* Sähköpostiosoite (* Puhelinnumero Asiakkaan kysymys	Asiakas voi halutessaan antaa suostumuksen suoramarkkinointiin	Ei siirretä
Suoramarkkinointilupa (suostumus)	Asiakas antaa halutessaan suostumuksen suoramarkkinointiin	REDU uutiskirje

## 5.5 Asiakaspalvelijan tiedot

REDU Livechat/bot -palveluttallentaa tietoja myös REDUn opiskelijapalvelujen henkilökunnasta, kun he vastaavat kysymyksiin tai käyvät keskusteluja chat-palvelussa.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
REDUn opiskelijapalvelujen asiakaspalvelijan nimi ja kirjautumistiedot	Asiakaspalvelija kirjautuessaan palveluun	Ei siirretä
REDUn opiskelijapalvelujen vastaukset kysymyksiin	Asiakaspalvelija	Ei siirretä
Tilastotiedot mm asiakaspalvelijan vastausten/keskustelujen määristä	Järjestelmän lokitiedot	Ei siirretä

## 6. Henkilötietojen luovutus ja julkaiseminen

### Henkilötietojen luovutus

Neuvonta ja ohjauspalvelun tietoja voidaan luovuttaa toimivaltaiselle viranomaiselle esim. Poliisille lakisääteisen tietopyynnön perusteella.

### Henkilötietojen siirto EU:n alueen ulkopuolelle

Tietoja siirretään EU-alueen ulkopuolelle

Chat-bot -palvelun ylläpitäjä Leadoo käyttää EUn ulkopuolisia palveluntuottajia (sub-contractors). Lisätietoa Leadoon GDPR-selosteessa englanniksi:

<https://leadoo.com/data-protection-and-gdpr/>

### Henkilötietojen julkaisu

Henkilötietoja ei julkaista.

## 7. Tietojärjestelmät, tietoturva ja manuaalinen henkilötietojen käsittely

### **Tietojärjestelmät ja/tai tietovarannot, joita käytetään käsittelytoiminnossa:**

Leado -chat/bot-palvelu

### **Tietojärjestelmissä ja/tai tietovarannoissa henkilötietojen käsittelyssä varmistetaan tietoturva seuraavasti:**

REDU Chat/bot-palvelu käyttää suojattua verkkoyhteyttä. Palvelun hallinta/vastaus-sivustolle pääsy on rajattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin.

### **Manuaalinen henkilötietojen käsittely tai asiakirjat, joita käytetään henkilötietojen käsittelyssä:**

Sähköpostilla tai puhelimitse annetut vastaukset asiakkaan kysymyksiin. Palvelun kysymyksistä ja vastauksista tehdyt anonymit tilastot.

### **Manuaalisessa käsittelyssä tietoturva varmistetaan seuraavasti:**

Sähköpostissa käytetään tarvittaessa Turvapostia.

Käsitellään vain anonymoituja tilastotietoja (ei henkilötietoja).

## 8. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden käyttäminen

Tietosuojasetuksen mukaan rekisteröitynä Sinulla on alla luetellut oikeudet.

1. **Saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä**  
> Tiedot henkilötietojesi käsittelytoimista löydät tässä tietosuojaselosteesta.
2. **Saada pääsy tietoihin**
3. **Oikaista tietoja**
4. **Poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi**
5. **Rajoittaa tietojen käsittelyä**
6. **Siirtää tiedot järjestelmästä toiseen**
7. **Vastustaa tietojen käsittelyä**
8. **Olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.**

Lisätietoa näistä oikeuksista ja miten voit käyttää näitä oikeuksia löydät: [redu.fi/tietosuojarekisteroidyn-oikeudet](https://www.redu.fi/tietosuojarekisteroidyn-oikeudet) -sivulta.

## 9. Jakelu

Kaikki Rovaniemen koulutuskuntayhtymän alkuperäiset tietosuojaselosteet tallennetaan ROKKI-intraan tietosuojaselosteet -tiedostokirjastoon. Tämän lisäksi selosteiden kopiot ovat saatavilla:

- REDUn verkkosivut [www.redu.fi/tietosuojaselosteet](https://www.redu.fi/tietosuojaselosteet) -sivulla
- [www.redu.fi/neuvonta](https://www.redu.fi/neuvonta)