

Dataskyddsmedelände för eSupport

I detta dataskyddsmedelände beskrivs hur dina personuppgifter behandlas om du använder eSupport-systemet för IT-servicebegäran och anmälan om incident i egenskap av kund eller person som behandlar servicebegäran.

Varför och på vilka grunder behandlar Aalto-universitetet dina personuppgifter?

Syftet med och den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter när du använder eSupport som kund

Personuppgifter används för att identifiera kunder och bemöta deras servicebegäran. Kunders personuppgifter används endast för kommunikation i anslutning till tjänsten, för att hitta ansvarspersoner (solution owner, application owner) för de tjänster som servicebegäran gäller och för att utveckla tjänsterna.

I fråga om servicebegäran som gäller licenser används personuppgifter för att bemöta servicebegäran och för att hitta licensinnehavare och ansvarspersoner i licensförteckningen.

För anställdas del grundar sig behandlingen av personuppgifter på ett berättigat intresse, som grundar sig på ett anställningsförhållande.

Data som samlas in i eSupport används också för vetenskaplig forskning. I dessa fall pseudonymiseras eller anonymiseras data som gäller enskilda personer. Denna behandling grundar sig på att användningen av data är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse, d.v.s. vetenskaplig forskning.

Syftet med och den rättsliga grunden för behandlingen av dina personuppgifter när du använder eSupport för att behandla servicebegäran

Registret används för att samla in månatliga uppgifter om mängden och typen av servicebegäran som har behandlats av enskilda anställda och för att sammanställa statistik för Aalto-universitetets bruk.

Om en kund ger respons på en tjänst, lämnar en kontaktbegäran och uppger ID för servicebegäran i sin respons är det möjligt att spåra den person som har betjänat kunden. Respons som har getts utan kontaktbegäran kan inte kopplas till en enskild servicebegäran. Respons som innehåller en kontaktbegäran skickas till de närmaste förmännen vid IT-tjänsternas kundtjänst.

Mängden servicebegäran följs upp för de anställdas del som har som huvuduppgift att behandla servicebegäran.

Sammandrag ur registret gällande enskilda anställda går igenom årligen i samband med måldiskussionerna och vid behov i samband med andra diskussioner med förmännen.

Statistik över servicebegäran inom team följs upp på teamnivå i de fall där teamet har som huvuduppgift att behandla servicebegäran. Statistiken behandlas av den närmaste förmannen och av servicechefen inom teamet. Servicechefen och förmannen har rätt att inom ramen för sina arbetsuppgifter kontrollera uppgifterna för en enskild anställd. Behandling av enskilda anställdas uppgifter på basis av arbetsgivarens rätt att leda arbetet har behandlats vid ett samarbetsförfarande.

Som arbetsgivare behöver Aalto-universitetet personuppgifter om de anställda från eSupport för att sköta processer i anknytning till universitetets verksamhet och utveckla universitetets verksamhet, samla in respons, sammanställa statistik och rapporter samt sköta personaladministration och förmansarbete.

För anställdas del grundar sig behandlingen av personuppgifter på ett berättigat intresse, som grundar sig på ett anställningsförhållande.

Data gällande anställda som behandlar servicebegäran i eSupport används också för vetenskaplig forskning. I dessa fall pseudonymiseras eller anonymiseras data som gäller enskilda personer. Denna behandling grundar sig på att användningen av data är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse, d.v.s. vetenskaplig forskning.

Anonymiserade uppgifter utgör inte längre personuppgifter.

Vilka personuppgifter samlas in av Aalto-universitetet?

De personuppgifter som behandlas kan delas in i följande kategorier:

1. Uppgifter om personer
eSupport innehåller uppgifter om
 - a) kunder
 - b) servicebegäran som kunder har skickat till kundtjänsten
 - c) uppgifter om de som behandlar servicebegäran
 - d) licensinnehavare och ansvarspersoner

Personuppgifter används för rapportering i högst ett år efter att de samlats in.

2. Uppgifter om ärenden som behandlas av kundtjänsten (uppgifter om servicebegäran)
 - Beskrivning av kundens begäran (som möjligtvis innehåller personuppgifter)
 - Kommunikation om servicebegäran, tilläggsinformation och den lösning som presenteras för kunden (den person som framför meddelandet, ID för servicebegäran, beskrivning av problemet/behovet, status, ansvarsperson, grad av brådskas, datum för behandling av ärendet, typ av servicekategori)
 - Åtgärder som vidtagits i anslutning till behandlingen av servicebegäran, såsom att kommentera begäran, överföra den till en annan sakkunnig, be om tilläggsinformation av kunden eller en tredje part, erbjuda en lösning, stänga servicebegäran.

3. Kunders identifikationsuppgifter

- förnamn och efternamn
- e-postadress
- nummer till arbetstelefon
- institution
- arbetsplats
- tidigare servicebegäran som gjorts av kunden

Om kunden är verksam utanför universitetet registreras hens e-postadress och namnet i anslutning till adressen i systemet.

4. Identifikationsuppgifter för personer som behandlar servicebegäran

- förnamn och efternamn
- e-postadress
- slutförda servicebegäran
- öppna servicebegäran som är på enskilda personers ansvar

5. Identifikationsuppgifter för licensinnehavare och kontaktpersoner

- förnamn och efternamn
- e-postadress
- nummer till arbetstelefon
- institution
- arbetsplats

Licenser som en person innehar eller utgör kontaktperson för. På universitetets interna webbsidor publiceras en licensförteckning som innehåller uppgifter om licensernas kontaktpersoner som fås från eSupport.

Uppgifter som ges av kunden eller en person som behandlar servicebegäran

Personuppgifter för både kunder och personer som behandlar servicebegäran överförs automatiskt från Active Directory, som får uppgifterna från Aalto-universitetets system Oodi och Workday.

Personens e-postadress registreras automatiskt på basis av den e-postadress som servicebegäran skickas från eller manuellt av IT-tjänsternas kundtjänst. Servicebegäran skickas per e-post, och e-postadressen används också för att logga in i portalen.

Den som behandlar en servicebegäran identifieras i samband med inloggningen, och i anslutning till de åtgärder som vidtas i systemet registreras också hens namn samt tidpunkten för åtgärden.

Till vem kan Aalto-universitetet lämna ut dina personuppgifter

- I) tjänsteleverantörer som behandlar dina personuppgifter

Microsofts molntjänster
CSC:s molntjänster

- II) Mottagare som tillsammans med Aalto-universitetet bestämmer över behandlingen av dina personuppgifter
Microsofts molntjänster
CSC:s molntjänster

Överföring av personuppgifter till tredjeländer

Universitetet iakttar särskild noggrannhet om personuppgifter överförs till ett land utanför EU och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) som inte erbjuder dataskydd i enlighet med EU:s dataskyddsförordning. Överföring av personuppgifter till länder utanför EU och EES sker i enlighet med de krav som anges i dataskyddsförordningen med hjälp av till exempel standardavtalsklausuler eller andra skyddsåtgärder som är förenliga med dataskyddsförordningen.

Hur skyddar Aalto-universitetet personuppgifter?

Informationssäkerheten är viktig vid Aalto-universitetet. Vid Aalto-universitetet används ändamålsenliga tekniska, organisatoriska och administrativa förfaringssätt för att skydda mot förlust, missbruk, obehörig användning, utlämning, ändring eller förstöring av personuppgifter. Vid användning av eSupport iakttas Aalto-universitetets principer för informationssäkerhet. Medlemmar av universitetssamfundet som inte hör till IT-tjänsterna ser endast sina egna servicebegäran när de loggar in i systemet. IT-tjänsternas personal ser alla servicebegäran, men användarrättigheter beviljas endast dem som behöver dem för att sköta sina arbetsuppgifter. En lista över användarrättigheter är tillgänglig i systemet. För att skydda de registrerade behandlas somliga serviceärenden, såsom förseelser mot informationssäkerheten samt studie- och HR-ärenden, som skyddade ärenden vars synlighet begränsas på ett lämpligt sätt.

Hur länge lagras dina personuppgifter?

Uppgifterna lagras i enlighet med Aalto-universitetets informationsstyrningsplan och med hänsyn till de krav som ställs i lagstiftningen gällande verksamheten och tjänsterna. Tjänsterna beskrivs i dataskyddsmeddelanden till personalen och studerande samt i IT-tjänsternas dataskyddsmeddelande.

Uppdateringar av dataskyddsmeddelandet

Ändringar i Aalto-universitetets verksamhet kan leda till att dataskyddsmeddelandet uppdateras. Den senaste version finns på Aalto-universitetets webbsidor: <https://www.aalto.fi/services/privacy-notices>

Rättigheter gällande personuppgifter

Du har rättigheter vad gäller behandlingen av dina personuppgifter vid Aalto-universitetet. Omfattningen av dessa rättigheter är kopplad till den rättsliga grunden för behandlingen och till lagstiftningen. Dataskyddsförordningen och den nationella lagen kan tillåta undantag från den registrerades rättigheter.

A) Rätt att begära tillgång till personuppgifter

Du har rätt att ta del av de personuppgifter som rör dig och som innehas av Aalto-universitetet.

B) Rätt att begära rättelse av uppgifter

Du har rätt att få felaktiga eller ofullständiga uppgifter korrigerade.

C) Rätt att begära radering av uppgifter

Du har rätt att begära radering av uppgifter.

Aalto-universitetet har i många fall en skyldighet att lagra personuppgifter till exempel på grund av förpliktelser som grundar sig på lagstiftning.

D) Rätt till begränsning av behandling av uppgifter

Om du bestrider personuppgifternas korrekthet eller huruvida behandlingen av personuppgifterna är lagenlig, eller om du har invänt mot behandlingen av uppgifterna i enlighet med dina rättigheter, kan du begära att behandlingen av personuppgifterna begränsas till enbart lagring av personuppgifterna. Då begränsas behandlingen av personuppgifterna till enbart lagring av uppgifterna fram till att uppgifternas korrekthet har säkerställts eller fram till att vi har kontrollerat huruvida vårt berättigade intresse väger tyngre än dina rättigheter. Om du inte har rätt att begära radering av uppgifterna kan du i stället begära att vi begränsar behandlingen av dessa uppgifter till enbart lagring av uppgifterna.

E) Rätt att göra invändningar när behandlingen grundar sig på ett berättigat intresse

Du har alltid rätt att invända mot att dina personuppgifter behandlas för direktmarknadsföring.

Begäran om att utöva ovannämnda rättigheter bedöms efter situation och fall. Observera att vi även kan lagra och använda dina personuppgifter om det är nödvändigt för att uppfylla en lagstadgad förpliktelse, lösa en konfliktsituation eller genomföra ett avtal.

1. Hur använder du dina rättigheter?

Aalto-universitetet är personuppgiftsansvarig. Vi strävar efter att i detta dokument ge en tydlig bild av hur vi behandlar personuppgifter. Om något trots det förbli oklart har vi inte lyckats. Frågor gällande behandlingen av personuppgifter kan riktas till kontaktpersonen och dataskyddsombudet.

Kontaktperson är Anne Keränen i frågor som gäller eSupport.

Frågor eller begäran som gäller behandlingen av personuppgifter riktas till Aalto-universitetets dataskyddsombud:

Aalto-universitetet
Uppdaterad 12.11.2019

Dataskyddsbud: Anni Tuomela

Telefonväxel: 09 47001

E-post: tietosuojavastaava@aalto.fi

Om du upplever att dina personuppgifter har behandlats på ett sätt som strider mot dataskyddslagstiftningen har du rätt att inge klagomål till dataombudsmannen (läs mer: <https://tietosuoja.fi/sv>).