



VRK/ICT-palvelut

20.2.2017

Laadittu: 20.02.2017

*Henkilötietolain (523/99) 10 §:n ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste*

## VÄESTÖREKISTERIKESKUKSEN VERKKOASIOINNIN JA CRM:N TAPAHTUMATIETOREKISTERI

### Rekisterin nimi

Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin ja CRM:n tapahtumatierekisteri

### Rekisterinpitäjä

Nimi:

Väestörekisterikeskus

Osoite:

PL 123 (Lintulahdenkuja 4), 00531 Helsinki

Muut yhteystiedot:

Puh. 0295 535 001, kirjaamo@vrk.fi, www.vrk.

### Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Nimi:

Järjestelmäsuunnittelija Kaija Riihijärvi

Muut yhteystiedot:

puh. 0295 535 291, kaija.riihijarvi@vrk.fi

Varahenkilönä:

Nimi:

Järjestelmäsuunnittelija Teija Aalto

Muut yhteystiedot:

puh. 0295 535 202, teija.aalto@vrk.fi





VRK/ICT-palvelut

20.2.2017

## Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin ja CRM:n tapahtumätietorekisterin henkilötietoja käsitellään henkilötietolain (523/1999) mukaisesti palveluissa tapahtuneen tietojenkäsittelyn oikeellisuuden osoittamiseksi ja muutoin palvelujen tuottamiseksi ja kehittämiseksi sekä niiden toimivuudesta ja tietoturvallisuudesta huolehtimiseksi.

Verkkoasioinnin palvelu mahdollistaa Väestörekisterikeskuksen asiakasorganisaatioille Väestörekisterikeskuksen tarjoamien palvelujen hakemisen ja hallinnoinnin sähköisesti.

CRM on Väestörekisterikeskuksen asiakkuudenhallintajärjestelmä, jota käyttävät Väestörekisterikeskuksen virkamiehet tai muut Väestörekisterikeskuksen nimeämät henkilöt. CRM-järjestelmä hyödyntää verkkoasioinnin palvelun välittämiä tietoja sekä verkkoasioinnin ja CRM:n käyttäjät käsittelevät järjestelmässä hakemuksia ja muita asioita, Väestörekisterikeskuksen asiakasorganisaatioiden ja niiden käyttäjätilien sekä yhteyshenkilöiden ja palveluiden käyttäjien tietoja (*käsittelytapahtuma*). CRM:n käyttäjät voivat järjestelmässä myös muokata tiettyjä tietoja.

Rekisterin tietoja käsitellään Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin palvelun ja CRM:n käyttäjäorganisaatioiden ja käyttäjien yksilöimiseksi ja palvelussa käsiteltävien henkilötietojen suojaamiseksi ja tietoturvallisuuden varmistamiseksi, virhetilanteiden selvittämiseen sekä mahdollisten väärinkäytösten ja tietosuojaloukkausten selvittämiseen.

Lisäksi tietoja voidaan käyttää myös Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin ja CRM:n käytön määrän sekä kustannusten seurannan ja jaon selvittämistä varten sekä ja tilastointitarpeisiin. Tilastointitarpeisiin tietoja käytettäessä tiedot julkaistaan siten, että yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa.

## Rekisterin tietosisältö

Tapahtumätietorekisteriin tallennetaan tietoja Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin palvelun ja CRM:n käytöstä.

### Verkkoasioinnin palvelu

Verkkoasioinnin palveluun ensi kertaa tunnistautuvan käyttäjän osalta tallennetaan seuraavat Suomi.fi-tunnistamisen välittämät, väestötietojärjestelmästä tarkastetut tiedot tunnistetusta henkilöstä:

- Henkilötunnus
- Nimi (etunimi ja sukunimi)

Tunnistautumisen osalta tallennetaan tieto tunnistautumisen onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Sama koskee käyttäjän myöhempää kirjautumista palveluun.

Kirjautuneen asiakaskäyttäjän käyttäessä verkkoasioinnin palvelua, tallennetaan seuraavat tiedot:

- Käyttäjän käyttäjätunnus
- Käyttäjän käyttöoikeustaso (tavallinen tai integraatiokäyttäjä)
- Asiointitapahtumaan liittyvät toimet: hakemuksen lähetys yms.
- Asiointitapahtumaan liittyvät aikaleimat



- Palveluun liitettyihin järjestelmiin ja rekistereihin tehtyihin kyselyihin ja vastaanotettuihin vastauksiin liittyvät aikaleimat sekä lähde
- Palvelun ylläpitotoimet: käyttäjähallinnassa tehdyt toimet, lähetetyt viestit yms.

Jos asiointitapahtuma keskeytyy virheen vuoksi, tallennetaan tieto virheen syystä.

### CRM

CRM-järjestelmään kirjaututaan toimikortilla. CRM-käyttäjän osalta tallennetaan palvelimelle Windows Security -lokiin seuraavat tiedot: Kieku-tunnus. Käyttäjätunnuksella ja salasanalla kirjaututtaessa tallentuu käyttäjätunnus. Lisäksi tallentuu epäonnistunut kirjautuminen. CRM:ään ei tallenneta kirjautumistietoja, ainoastaan Windows Security -lokiin.

Kirjautuneen käyttäjän käyttäessä CRM-järjestelmää, tallennetaan CRM:n seurantahistoriaan seuraavat tiedot:

- Käyttäjän nimi
- Muutetut kentät
- Käyttäjän käyttöoikeustaso
- Käsittelytapahtumaan liittyvät toimet
- Käsittelytapahtumaan liittyvät aikaleimat

Integraatiopalvelimen lokiin tallentuu seuraavat tiedot, sinne ei tallennu käyttäjätietoja:

- CRM-järjestelmään liitettyihin järjestelmiin ja rekistereihin tehtyihin kyselyihin ja vastaanotettuihin vastauksiin liittyvät aikaleimat sekä lähde
- CRM-järjestelmän välittämiin tietoihin liittyvät aikaleimat, tiedot järjestelmistä ja rekistereistä, joihin tietoa välitetään sekä muut tunnistetiedot

### Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterin tietolähteet ovat Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin asiointitapahtumat ja CRM:n käsittelytapahtumat sekä muut järjestelmissä tehtävät toimet.

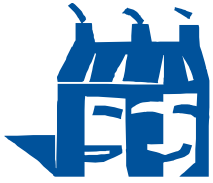
Rekisteriin tallennetaan em. palveluiden käsittelystä syntyviä tietoja.

Suomi.fi-tunnistamisen välittämiä, väestötietojärjestelmästä tarkastettuja tietoja hyödynnetään käyttäjän henkilötietojen osalta käyttäjän rekisteröitymisen yhteydessä. Organisaation tietojen osalta hyödynnetään yritys- ja yhteisötietojärjestelmän tietoja (YTJ-palvelurajapinta) rekisteröitymisen yhteydessä sekä tietojen ylläpidossa.

### Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Väestörekisterikeskus saa käyttää tapahtumatierekisteriin tallennettuja tietoja Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin ja CRM:n käytöstä tallennettujen tietojen käsittelyn seurantaan ja valvontaa sekä tietoturvallisuuden ylläpitoa varten.

Väestörekisterikeskus voi luovuttaa tapahtumatierekisteriin tallennettuja tietoja lisäksi poliisi- ja esitutkintaviranomaiselle tai muulle valvontaviranomaiselle tietojen lain vastaista käsittelyä koskevan rikoksen selvittämistä varten, jollei yksittäisten tietojen luovuttamisesta poliisille ole toisin säädetty, tai muulla laillisella perusteella.



VRK/ICT-palvelut

20.2.2017

### Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Rekisterinpitäjä ei luovuta tietoja EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

### Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin tiedot on suojattu tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtien lainsäädännössä edellytetyllä tavalla.

Rekisterin tietoja voivat käsitellä vain sellaiset Väestörekisterikeskuksen henkilöstöön kuuluvat, joiden työtehtäviin kuuluu käyttövaltuushallintaan liittyvät tehtävät, tällaisia työtehtäviä hoitaessaan.

Rekisterin tietojen käsittelystä tallentuu lokitietoa, jonka avulla voidaan selvittää, kenen toimesta ja milloin tietoja on käsitelty.

### Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on omien tietojen tarkastusoikeus.

### Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Ei oikeutta tiedon korjaamiseen.

### Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisteröidyllä ei ole muita henkilötietojen käsittelyyn liittyviä oikeuksia.