

## 1. Rekisterinpitäjä

Mikkelin kaupunki (y-tunnus 0165116-3)  
Mikkelin kaupungin liikelaitos Otavia (jäljempänä Otavia)  
Otavantie 2B, 50670 Otava

## 2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Samuel Marie-Louise, samuel.marie-louise@otavia.fi, 044 794 3563  
infra@otavia.fi

## 3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa tietosuoja-asioissa

Samuel Marie-Louise, tietosuojavastaavan edustaja  
samuel.marie-louise@otavia.fi

Mikkelin kaupungin tietosuojavastaava  
tietosuojavastaava@mikkeli.fi

Rekisterinpitäjä pyytää tarvittaessa rekisteröityä täsmentämään pyyntöään. Rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä. Mikkelin kaupunki vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

## 4. Rekisterin nimi

Helpdesk-palvelu Freshdesk-sovelluksella

## 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Kunnallisena liikelaitoksena toimiva Mikkelin kaupungin liikelaitos Otavia tarjoaa internaatti- ja verkko-oppimispalveluita vapaan sivistystyön ja yleissivistävän koulutuksen toimijoille alueellisesti, valtakunnallisesti ja globaalisti. Liikelaitoksen tarkoituksena on tarjota koulutuspalveluita, joiden järjestäminen edellyttää yli kuntarajojen ulottuvaa toimintaa.

Otavian sisäinen helpdesk-verkkosovellus (jäljempänä "Palvelu"), johon kautta työntekijä tai opiskelija lähettävät tukipyyntöä.

Ennen Freshdeskia käytettiin SysAid-sovellusta. Tiedot ovat saatavissa sisäverkosta Infratiimin jäsenten toimesta.

## 6. Rekisterin tietosisältö

Rekisteri sisältää seuraavia henkilötietoja (jäljempänä "Tiedot"):

- rekisteröitymistiedot, kuten käyttäjätunnus ja salasana
- käyttäjän sukunimi
- käyttäjän etunimet
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite
- asema ja vastuualue(et)
- rekisteröidyn itsensä antamat tiedot palvelupyynnön yhteydessä.

## 7. Säännönmukaiset tietolähteet

Otavia tarjoaa palvelualustan, verkkoyhteyden ja työvälineet.

Näiden tietoverkon osa-alueiden käyttäminen ei vaadi työntekijöiltä rekisteröimistä, mutta suositellaan sen tekemisen käyttäen Otavian käyttämää Google -sähköpostipalvelua.

Rekisterin Informoiminen tapahtuu helpdesk-palvelun kautta, loppukäyttäjän sivulla.

Opiskelijat voivat jättää palvelupyynnön rekisteröimättä palvelun käyttäjäksi, kuitenkin edellytetään sähköpostiosoitetta, jotta palvelupyynnön käsittelijä pääsee ilmoittamaan tehtävän kulkua.

### Evästeet ja evästekäytännöt

Henkilötietojen käsittelyn selainpohjaisissa tietojärjestelmissä käytetään evästeitä. Eväste on pieni tekstitiedosto, jonka selain tallentaa käyttäjän laitteelle. Freshdesk käyttää [evästeitä](#) palvelujen toteuttamiseen, helpottamaan palveluihin kirjautumista, käyttäjäkokemuksen parantamiseen sekä sivuston seuraamiseen. Käyttäjä voi selainohjelmassaan estää evästeiden käytön, mutta tämä voi vaikuttaa sivuston käytettävyyteen siten, että jotkut toiminnot eivät mahdollisesti toimi tarkoitetulla tavalla.

## 8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja vastaanottajien ryhmät

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Erityistapauksissa on mahdollisuus luovuttaa tietoja viranomaiskäyttäjille.

## 9. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle

Ei tietojen siirtoa ETA-alueen ulkopuolelle.

Freshworks on sitoutunut noudattamaan EU-komission mallisopimuslausekkeitä taatessaan riittävän tietosuojatason käsittelimiselliseen tiedoille (Freshworks [Privacy Shield](#) ja määräystenmukaisuus [Privacy Shield Compliance](#)).

Rekisteröimisen sähköpostitilin osalta Google on sitoutunut noudattamaan EU-komission mallisopimuslausekkeitä taatessaan riittävän tietosuojatason käsittelemilleen tiedoille ([Google Data Processing and Security Terms 2.0](#)).

Tietoja ei luoveteta ulkopuolisella.

## 10. Rekisterin suojauksen periaatteet ja henkilötietojen säilytysaika

Rekisterin suojauksen periaatteet ovat Freshworksin tarjoamat verkkopalvelussaan. Tiedot siirtyvät SSL-kerroksella. Lisää tietoja tietojenkäsittelystä löytyy Freshworksin [tietosuojaselosteesta](#) (englanninkielinen).

Infratiimin jäsenet toimivat edustajina, palvelun hallinnoijina palvelun pääkäyttäjä on Jouni Karnasaari.

## 11. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät rekisteröidyn oikeudet

### ***Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)***

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä hänestä on tallennettu rekisteriin. Tarkistuspyyntö tulee tehdä ottamalla yhteyttä rekisterin yhteyshenkilöön, kohta 2 tai 3. Tarkistusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta.

### ***Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista***

Käyttäjällä on oikeus vaatia tietojensa korjaamista. Korjauspyyntö tehdään ottamalla yhteyttä rekisterin yhteyshenkilöön, kohta 2 ja 3.

***Rekisteröidyn oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä***

Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyen vastustaa itseensä kohdistuvaa profilointia ja muita käsittelytoimia, joita Otavia kohdistaa rekisteröidyn henkilötietoihin siltä osin, kun tietojen käsittelemisen perusteena on Otavian ja rekisteröidyn välinen asiakassuhde. Rekisteröity voi esittää vastustamista koskevan vaatimuksensa ottamalla yhteyttä rekisterin yhteyshenkilöön, kohta 2 ja 3.

***Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen***

Rekisteröidyllä ei ole mahdollisuutta siirtää tietoja järjestelmästä toiseen.

***Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle***

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

## **12. Tietosuojaselosteen muuttaminen**

Rekisterinpitäjä päivittää tietosuojaselosteen, jos sisältö muuttuu lakimuutoksien seurauksena tai jos rekisterin ominaisuudet muuttuvat. Päivitetty viimeksi 24.2.2020.