



Kundrelationer

19.4.2016

REGISTERBESKRIVNING

Prime

INNEHÅLL

- 1 Registrets namn Klientdatasystemet och registret Prime för hantering av klient- och avtalsuppgifter
- 2 Registerförare Helsingfors stads Servicecentral-affärsverk
PB 9500
00099 Helsingfors stad
- 3 Registeransvarig Registret ägs av Servicecentralens verkställande direktör.
- 4 Kontaktperson i registerärenden Klient- och avtalsuppgifter uppdateras av cheferna för Servicecentralens affärsenheter, utsedda personer vid serviceenheterna samt av separat fastställda stödtjänstepersoner. Affärsenheterna presenteras under punkt 15 Registerförvaltning.

Affärsenheterna svarar som användare av systemet för behandlingen av Servicecentralens affärsenheters klienter, klientuppgifternas riktighet, att de registrerade informeras och registerbeskrivningarna finns till påseende och att den registrerade har rätt att kontrollera och rätta uppgifterna om sig själv.
- 5 Ändamål och grunder för behandling av registret Klientrelationen. I systemet registreras klientens kontaktuppgifter samt uppgifter som hänför sig till hanteringen av avtal mellan klienten och Servicecentralen samt ingångna avtal. Systemet kan även användas för gruppnot.

Överföring av uppgifter om Servicecentralens avtalsklienter från SAP-systemet till Prime och överföring av klientfaktureringsmaterialet vid Servicecentralens affärsenheter till SAP-systemet.

Den egentliga faktureringen sker via SAP-systemet.
- 6 Informationsinnehåll i registret/datatyper Systemet består av klientuppgifter och avtalsuppgifter vid Servicecentralens affärsenheter.

Systemet innehåller följande uppgifter:

Klientuppgifter, företag:
 - uppgifter om klientens avtal



Kundrelationer

19.4.2016

- uppgifter om företaget
- företags adressuppgifter
- telefonnummer
- kontaktpersonernas namn
- kontaktpersonernas e-postadresser
- klienternas avtal jämte bilagor

Klientuppgifter, personklienter:

hemmåltidsklienter, hemserviceklienter och
hemlarms servicens klienter.

- för- och efternamn
- adressuppgifter
- telefonnummer
- e-postadress
- klienternas avtal jämte bilagor

- 7 Beskrivning av varifrån information fås och informationskällor Grunduppgifter kring klientens fakturering (namn och adress) överförs programstyrt från SAP-systemet till Prime-systemet. Uppgifterna i SAP-systemet granskas och kompletteras med uppgifter som man får av klienten eller hans eller hennes representant eller med uppgifter från andra informationskällor så att de motsvarar den faktiska situationen (t.ex. klientens hemvist).
- 8 Ändamål för vilka personuppgifter i regel lämnas ut Registeruppgifterna lämnas inte ut. Systemet är endast avsett för internt bruk inom Servicecentralen.
- 9 Överföring av registeruppgifter Registeruppgifterna överförs inte utanför EU eller EES. Registret är inte anslutet till andra personregister. Grunduppgifter kring klientens fakturering (namn och adress) överförs programstyrt från SAP-systemet till Prime-systemet. Användningen av Prime-systemet bygger på klientrelationen mellan klienten och den personal som producerar tjänster eller mottar faktureringsmaterial eller på annat sakligt samband. Endast personalen som producerar tjänster och personerna som deltar i faktureringsprocessen får använda uppgifterna enligt sina arbetsuppgifter. Varje användare har rätt att använda systemet enligt sina arbetsuppgifter.



Kundrelationer

19.4.2016

- 10 Principer för skydd av registret
- Registeruppgifterna är sekretessbelagda. Personer som behandlar uppgifterna omfattas av tystnadsplikt som fortsätter även efter att anställningsförhållandet upphört.
- Användarna av datanätet har personliga lösenord och användarnamn som ska bytas med jämna mellanrum. Dessa koder är nödvändiga för att man ska kunna använda Servicecentralens system.
- Enheternas chefer fattar beslut om beviljande, ändring och återkallande av användarrättigheter. Användarrättigheterna ges vid enheterna separat för granskning, sparande och ändring av uppgifter i den omfattning som arbetsuppgifterna förutsätter. Prime-systemet registrerar sparandet av uppgifter.
- Prime-systemet finns på Servicecentralens server som är ansluten till de arbetsstationer vid Servicecentralens enheter som är anslutna till stadens datanät.
- 11 Rätt till insyn
- En klient kan personligen eller skriftligt till Servicecentralens affärsenheter framföra begäran om insyn av sina uppgifter. I regel verkställs rätten till insyn vid den enhet där uppgifterna har uppstått. För den registrerade reserveras möjlighet att bekanta sig med uppgifterna om honom eller henne och på begäran ges uppgifterna i skriftlig form i önskad omfattning till en kontaktperson som införts i registret till angiven adress.
- Den registrerade kan föra ärendet till dataombudsmannen för behandling.
- 12 Rätt att begära rättelse av en uppgift
- Uppgifter om avtalsklienter kan rättas endast i SAP-systemet. Av de rättade uppgifterna sparas endast den gällande rättade uppgiften.
- Klienten ska begära om rättelse av en uppgift/uppgifter skriftligt av den enhet där anteckningen har gjorts. Om klientens begäran om rättelse av en uppgift avslås, får användaren vid behov ett intyg över vägran varav orsakerna till vägran att rätta uppgiften framgår.
- Till intyget bifogas anvisningar om hur ärendet kan föras till dataombudsmannen för behandling.
- 13 Utlämnande av registeruppgifter
- Klienten ska begära om utlämnande av en uppgift/uppgifter skriftligt av den enhet där anteckningen har gjorts. Om klientens begäran om utlämnande av en uppgift avslås, får han eller hon vid behov ett intyg över vägran varav orsakerna till vägran att lämna ut uppgiften framgår.



Kundrelationer

19.4.2016

Till intyget bifogas anvisningar om hur ärendet kan föras till dataombudsmannen för behandling.

Klientens person- och kontaktuppgifter förvaras i systemet. Vid förstöring iakttas arkivverkets gällande bestämmelser och föreskrifter.

14 Information till den registrerade

Klienterna informeras om att deras personuppgifter behandlas i regel när klientrelationen inleds. Registerbeskrivningen finns till påseende på Servicecentralens webbplats och på Helsingfors stads webbplats.

15 Registerförvaltning; dess bestämmanderätt och uppgifter

Prime-systemets organisationsstruktur motsvarar organisationsstrukturen vid Servicecentralens affärsenheter.

Servicecentralens affärsenheter är multiservice, produktion samt telefon- och välbefinnandetjänster.

Cheferna för affärsenheterna ansöker om användarrättigheter till systemet för sina underställda.

Prime-systemets huvudanvändare beviljar användarrättigheterna vid behov till användare utanför Servicecentralen eller användare som på grund av sina arbetsuppgifter behöver användarrättigheter.

Därutöver har systemadministratören hand om följande:

- utarbetande och upprätthållande av registerbeskrivningar
- det systemtekniska underhållet av registret
- att det utses huvudanvändare och om fastställande av deras uppgifter
- att det ges råd om användningen av systemet och att man för användarna ordnar tillräckligt med utbildning.

Huvudanvändarnas uppgifter vid enheter:

- skyddande, arkivering och förstöring av registret
- regelrätta överlåtelser av uppgifter
- Servicecentralens enhet kundrelationer har centraliserat hand om upprätthållandet av Prime-systemet och systemtekniska ändringar.