

## Rekisteriseloste

1. Rekisterin nimi	Genesys kontaktienhallintajärjestelmä
2. Rekisterinpitäjä	Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitos PL 9500 00099 Helsingin kaupunki
3. Rekisterin vastuuhenkilö	Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön yksikönjohtaja
4. Rekisterin yhteyshenkilö	Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen koulutettu henkilöstö
	Yhteystiedot: Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitos PL 9500 00099 Helsingin kaupunki
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	<p>Kontaktienhallintajärjestelmää käytetään asiakaskontaktien monikanavaiseseen hoitamiseen.</p> <p>Järjestelmä on käytössä useissa kaupungin eri toimialojen palveluissa.</p> <p>Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on valtaosassa palveluita terveystietojen asiakkaan/potilaan hoidon järjestäminen. Käsittelyn oikeusperuste tällöin: EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1c-kohta</p> <p>Muissa tapauksissa kyseessä on rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, tai käsittely on tarpeen rekisterinkäyttäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi: EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1b-kohta, sekä 1e-kohta</p>
6. Rekisterin tietosisältö	<p>Rekisterin tietosisältöön kuuluvat seuraavat osa-alueet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puhelutallenteet, jotka eivät tallennu suoraan kontaktienhallintajärjestelmään, vaan Palvelukeskuksen käyttämälle valvotun konesalin palvelimelle, jonne on rajoitettu pääsy vain nimetyillä ylläpito tason henkilöillä. Tallenteessa tunnistena on päivämäärä, asiakaspalvelijan tunniste, sekä osa asiakkaan puhelinnumerosta. Tallenteita käytetään palvelun laadun ylläpitämiseksi (muut kuin terveys- ja sosiaalipalvelut) ja epäselvien tai lisätietoa vaativien asiakaskontaktien selvittämiseksi. Tallenteiden kuuntelu tehdään aina erillisen kirjallisen pyynnön pohjalta, jolloin siihen pitää löytyä pätevä peruste. Puhelun tallentamisesta mainitaan aina palvelunumeroon soittaessa kuuluvissa tiedotteissa.</li> </ol>

	<p>2. Järjestelmän tekniset logitiedot, jotka sisältävät tiedot siitä miten kukin kontakti on järjestelmässä ohjautunut palvelunumeron valikoista, ja eri ohjaussäännöistä johtuen. Näitä tietoja käytetään vain teknisten ongelmien selvitykseen, ja logit ovat vain nimettyjen ylläpito-tason henkilöiden käytettävissä, ja niitä ei säilytetä kuin noin vuorokausi jonka jälkeen ne päällekirjoitetaan uudemmalla tiedolla.</p> <p>Erityisiä henkilöryhmiä koskevinä tietoina käsitellään terveyttä koskevia tietoja (terveys- ja sosiaalipalvelut). Käsitteleminen on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 mom. h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.</p>
7. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset	Rekisteristä ei luovuteta tietoja säännönmukaisesti, vaan jokainen luovutus on aina erillinen, perusteltu yksittäistapaus (esimerkiksi reklamaatioselvitys, palvelun järjestämiseen liittyvä tietojen selvennystarve)
8. Tietojen säilytysajat	Puhelutallenteet: ½ vuotta, poislukien valtakunnallinen päivystysapu-palvelu (116117), jossa säilytysaika 5 vuotta Järjestelmälogit: ei erillistä säilytystä, logi päällekirjoittuu noin vuorokauden viiveellä
9. Henkilötietojen tietolähteet	Saapuvat ja lähtevät asiakaskontaktit