

## Tietosuojaseloste

Capricode Systems Oy:n toimittamissa viestintäratkaisuissa käsitellään henkilötietoja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) sekä muun vallitsevan lainsäädännön mukaisesti. Tässä tietosuojaselosteessa kerromme tietojen käsittelyn perusteista liittyen Capricode Systems Oy:n toimintaan käsitelijänä toimittamissaan viestintäratkaisuissa.

Henkilötietojen käsitelijänä Capricode Systems Oy käsittelee henkilötietoja ylläpito- ja tuki- palvelujen tuottamiseksi asiakkailleen. Henkilötietojen käsitelijänä Capricode Systems Oy käsittelee henkilötietoja rekisterin pitäjän (Asiakkaan) lukuun. EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukainen peruste henkilötietojen käsittelylle on sopimussuhde.

### Rekisterin sisältämät tiedot

Käsittelijä  
Capricode Systems Oy  
Kiviharjunlenkki 1E  
90220 Oulu, Finland

Puhelin:  
+358 40 3012 300  
[support@capricodesystems.com](mailto:support@capricodesystems.com)

Yhteyshenkilö tietosuojaa koskevissa asioissa  
Jonny Kaarlenkaski  
toimitusjohtaja

Capricode Systems Oy  
Kiviharjunlenkki 1E  
90220 Oulu, Finland

Puhelin:  
+358 400 582 477  
[jonny.kaarlenkaski@capricodesystems.com](mailto:jonny.kaarlenkaski@capricodesystems.com)

### Rekisterinpitäjä

Capricode Systems Oy:n asiakas (järjestelmän käyttäjä)

### Rekisterin nimi

Capricode Systems Oy:n asiakkailleen toimittamat ja ylläpitämät järjestelmät.

- **Automaattinen Vastauspalvelu**
- **Häiriöinfo**
- **Automaattinen Call Center**
- **Taxi Connect**

### Henkilötietojen käytön tarkoitus ja kuvaus käsittelytoimista

Capricode Systems Oy:n asiakkailleen toimittamat järjestelmät ja järjestelmien henkilötietojen käytön tarkoitus.

- **Automaattinen Vastauspalvelu** on asiakaskohtainen vastauspalvelujärjestelmä, joka huolehtii yritykseen tulevien asiakaspuheluiden automaattisesta käsittelystä ja soittopyynnöistä. Asiakkaan puhelu ja siihen liittyvä puhelinnumero tallennetaan järjestelmään automaattisesti.

- **Häiriöinfo** on vika-, häiriö- ja katastrofi- tilannetiedottamiseen soveltuva automaattinen tiedote- ja viestintäratkaisu. Yritykseen vastaanotettujen asiakaspuheluiden käsittelystä liittyen vika- ja häiriötiedottamiseen ei tallenneta mitään tietoa, vain ainoastaan vastataan puheluuun automaattisesti tiedotteella. Häiriöinfoa voidaan käyttää myös yrityksen sisäiseen häiriö- ja viankorjausprosessiin liittyvään ryhmäviestintään ja tällöin henkilöstön sekä yhteistyökumppaneiden puhelinnumero ja nimi tallennetaan järjestelmään.
- **Automaattinen Call Center** on asiakaskohtainen automatisoitu puhelunohjausjärjestelmä, joka ohjaa yritykseen tulevat puhelut oikealle henkilölle. Asiakkaan puhelinnumero ja soittopyyntö tallentuvat järjestelmään automaattisesti ja puheluita on mahdollista tarpeen mukaan nauhoittaa.
- **TaxiConnect** on automaattinen Call Center ratkaisu taksivälitysyhtiöille. Call Center on älykäs vastauspalvelujärjestelmä, joka automatisoi yritykseen tulevien asiakaspuheluiden käsittelyä. Asiakkaan puhelinnumero, sähköposti, tekstiviesti, Chat, verkkosivun yhteydenotto pyyntö tai sähköpostiviesti tallennetaan automaattisesti järjestelmään.

Capricode Systems Oy:n käsittelytoimet rekisterinpitäjän (Asiakkaan) lukuun ovat:

- Järjestelmän asennus, käyttöönotto ja tuki
- Järjestelmän ohjelmistopäivitysten hallinta
- Järjestelmän tietokantojen, tietokantapäivitysten hallinta sekä tietokantojen ylläpito ja vianselvitys
- Järjestelmän yleinen vikatilanteiden selvitys ja siihen liittyvä järjestelmälokien seuranta
- Järjestelmälokien siirto tarvittaessa Capricode Systems Oy:n testiympäristöön testausta ja vianselvitystä varten

## Rekisterin tietosisältö

Capricode Systems Oy:n toimittamat järjestelmät asiakkailleen ovat Automaattinen Vastauspalvelu, Häiriöinfo, Automaattinen Call Center ja Taxi Connect sisältävät rekisteröidyistä käyttäjistä Soittaja (Asiakas) ja Käyttäjä (Asiakaspalvelija) seuraavat tiedot:

Järjestelmään rekisteröidyt tiedot Soittaja (Asiakas)

- Nimi, Soittajan nimi
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero (Soittavan asiakkaan puhelinnumero)
- Palvelun käyttötiedot (mm. kirjoitetut viestit, vierailuajankohdat, asetukset, jne.)
- Tapauksen tunnus, Järjestelmäkohtainen tapauksen yksilöivä id
- Tapauksen aloitusaika
- Käsittelyviive ennen palvelun alkua
- Palvelun alkuaika
- Palvelun kokonaisaika
- Jonotusaika ennen palveluun pääsyä
- Asiakaspalvelijan id

Järjestelmään rekisteröidyt tiedot Soittaja (Asiakas), jos puhelusta on tehty nauhoite:

- Puhelunauhoituksen nimi ja sijainti
- Puhelunauhoituksen valmistumisaika
- Puhelutapaus, johon nauhoite liittyy
- Järjestelmäkohtainen nauhoituksen kuuntelun yksilöivä id
- Tapahtuman aloitusaika
- Tapahtuman tyyppi
- Kuunteluun liittyvän tapauksen tunnus ja linkki
- Asiakaspalvelijan id
- Tapauksen luontiaika
- Järjestelmäkohtainen asiakkaan jättämän viestin yksilöivä id
- Ääniviestin nimi ja sijainti

- Ääniviestin valmistumisaika
- Puhelutapaus johon ääniviesti liittyy

Järjestelmässä ylläpidetään tietoa Käyttäjä (Asiakaspalvelija) seuraavasti:

- Järjestelmän käyttäjät ja puhelun käsittelijät
- Henkilön nimi
- Kirjautumistunnus
- Kirjautumisen salasana
- Sähköpostiosoite
- Käyttäjätaso (mm. pääkäyttäjä, tiimi, ulkoinen käyttäjä)
- Järjestelmäkohtainen asiakaspalvelijan yksilöivä id
- Asiakaspalvelijan puhelinnumero
- Asiakaspalvelijan puhelinnumero puhelimen kautta tapahtuvaan kirjautumiseen
- Yhteydenottopyynnön käsittelyn seurantaan
- Viimeisin asiakaspalvelija, joka käsitellyt yhteydenottopyyntöä
- Yhteydenottopyynnön id

### **Henkilötietojen säilytysaika**

Asiakkaan (Soittajan) puhelunauhoitteiden ja ääniviestien säilytysaika määritellään asiakaskohtaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Säilytysaika voidaan määritellä vapaasti aikavälillä 1 päivä - 36 kk.

Käyttäjän (Asiakaspalvelija) tietoja, järjestelmän käyttöön liittyviä tietoja ja järjestelmälokeja ei voida poistaa järjestelmästä; järjestelmän puhelunauhoite historian seurannan ja puheluraportoinnin teknisen rajoitteen takia.

### **Säännönmukaiset tietolähteet**

Asiakkaan (Soittajan) henkilötietoja muodostuu rekisteriin puhelun käsittelyn alkaessa, kuluessa sekä yhteydessä.

Käyttäjän (Asiakaspalvelija) henkilötietoja lisätään rekisteriin palveluiden käytön aloittamisen yhteydessä ja järjestelmän käyttäjähallinnan tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi pääkäyttäjän luodessa lisää käyttäjiä sekä erilaisia käyttäjärooleja oman organisaationsa vaatimusten mukaisiksi käyttäjiksi.

### **Tietojen säännönmukaiset luovutukset**

Tietoja ei luovuteta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

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

Tietoja ei luovuteta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

### **Rekisterin suojauksen periaatteet**

Capricode Systems Oy tuki- ja ylläpitotoimiin liittyvä etäyhteys Asiakkaan tietoverkkoon ja laitteistoon, jolla rekisteri sijaitsee, on suojattu ja rajattu asianmukaisesti palomuurilla asiakkaan toimesta. Tietoturvaa ja suojausta toteutetaan myös muilla riittävän turvallisuustason takaavilla teknisillä toimenpiteillä, kuten verkon yli siirrettäessä tiedot suojataan riittävällä SSL- ja VPN - suojaustekniikalla.

Rekisterin palvelinlaitteistoa ja siihen liittyviä ohjelmistoja ja tietokantoja ylläpidetään hyvän ylläpitotavan mukaisesti.

Pääsy rekisteritietoja sisältävään tietokantaan on rajoitettu sekä verkkotekniikan että henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen avulla. Järjestelmän pääkäyttäjä tunnuksen käyttöä ja hallintatoimenpiteitä seurataan ja on rajoitettu. Järjestelmän pääkäyttäjä tunnuksen hallinta on asiakkaalla ja rekisterin käyttöoikeus sekä käyttöoikeuksien hallinta on vain asiakkaalla.

Rekisterin ylläpito-oikeudet ja järjestelmän hallintatunnukset ovat rajoitetulla joukolla Capricode Systems Oy:n nimettyjä työntekijöitä, joiden toimenkuvaan järjestelmän tuki ja ylläpito kuuluu.

Capricode Systems Oy rekisterin käsittelijänä käyttää toiminnassaan asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia tietoturvaturvatoimenpiteitä, jotka on suunniteltu toteuttamaan tietoturva- ja tietosuojaperiaatteet tehokkaasti ja varmistamaan asianmukaisten suojatoimenpiteiden käytön henkilötietojen käsittelyssä.

Capricode Systems Oy:n johdolla on kokonaisvastuu tietosuojan toteutumisesta ja henkilöstö on koulutettu ymmärtämään ja toteuttamaan tietosuojakäytäntöjämme ja tietoturvalitiikkaa työtehtävissään. Lisäksi edellytämme yhteistyökumppaneilta riittävät vakuudet siitä, että he noudattavat tarvittavia tietosuojakäytäntöjä omalta osaltaan ja pystyvät osoittamaan sen tarvittaessa. Kehitämme ja tarkastamme tietosuojakäytäntöjemme toimivuutta ja kattavuutta jatkuvasti ja parannamme teknisiä sekä organisatorisia käytäntöjä edelleen tarpeen mukaan.

**Lisätietoja tietuoja-asetuksesta**

- [Tietuoja EU:ssa](#)
- [Tietosuoja valtuutetun toimisto](#)