

EU:n datasäädöksen mukaiset tiedot SmartDialog-palvelusta

Ohjeistus koskee SmartDialog -alustan käyttöä siltä osin kuin Datasäädöksen datankäsittelypalveluja koskevat velvoitteet soveltuvat SmartDialog-palveluun. Kerromme datan keräämisen Arena Interactiven SmartDialogista, siirrettäessä data toiseen datankäsittelypalveluun tai omaan ICT-infrastruktuuriin. Tämä sivu täydentää sopimusta, palvelukuvauksia ja yleisiä toimitusehtoja.

1. Siirrettävät tiedot ja digitaaliset omaisuuserät

Siirrettäviä tietoja ovat aktiivisten ryhmäpalveluiden kontaktitiedot (puhelinnumerot, sähköpostiosoitteet, ja muut järjestelmään syötetyt kontaktitiedot) sekä lähetetyt ja vastaanotetut viestit asiakkaan tietojen säilytykselle määritellyltä ajanjaksolta (enintään 365 päivää). Asiakkaan omistamat omat lyhytnumerot ovat siirrettävissä. Tällaisia dedikoituja numeroita voi olla käytössä kaksisuuntaisissa viestipalveluissa.

Siirrettävä data ei sisällä salattuja viestejä, säilytyksen määräajan ylittäneitä viestejä, palveluiden sisäiseen toimintaan liittyviä tietoluokkia, pääsylokeja, järjestelmä- tai tietoturvalokeja, järjestelmän konfigurointeja, asetuksia, tai digitaalisia omaisuuseriä. Poissulkemisen syy on palvelun turvallisuus, eheys, tietosuoja ja immateriaalioikeudet.

2. Menettelyt palvelun vaihtamiseksi ja datan siirtämiseksi

Asiakas voi vaihtaa toiseen datankäsittelypalveluun tai siirtää datan omaan ICT-infrastruktuuriinsa kontaktoimalla Arena Interactiveä asiakaspalvelun sähköpostiin support@arenainteractive.fi ja ilmoittamalla palvelun vaihdosta ja sen aikataulusta. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea data SmartDialogista tai API-rajapinnan kautta.

3. Saatavilla oleva tuki ja avustaminen

Arena Interactiven asiakaspalvelu neuvoo tarvittaessa asiakasta datan hakemisessa. Erikseen sovittaessa Arena Interactive voi toimittaa tarvittavat datat asiakkaalle.

4. Tietojen siirtomuodot ja tekniset rajapinnat

SmartDialog -järjestelmästä siirrettävät viestilokit ovat rakenteellisesti yleisessä ja koneellisesti luettavassa muodossa (CSV tai Excel -vienti). Jos datasiirrossa voidaan käyttää API-rajapintoja, niin datamuoto on yleisesti JSON. Asiakas voi itse hakea viestilokitiedot ja kontaktitiedot SmartDialogista.

API-rajapinnat kontaktien ja viestilokien hakemiselle löytyvät Arena Interactiven OpenAPI -dokumentaatiosta, osioista Group Management ja Message Traffic. Ajantasainen dokumentaatio on saatavilla osoitteessa <https://openapi.arena.fi/>.

5. Siirtymä- ja noutoajat ja datan poistaminen siirtymän jälkeen

Palvelun vaihtamiseen sovellettavat irtisanomis-, siirtymä- ja noutoajat sekä siirrettävissä olevan datan poistamista koskevat ehdot on määritelty Arena Interactiven Yleisissä ehdoissa. Asiakas voi olla yhteydessä Arena Interactiveen siirtymäaikaan liittyvissä kysymyksissä osoitteessa support@arenainteractive.fi.

6. Rajoitukset ja poikkeukset

Viestilokitietoja ei voida siirtää, jos asiakas käyttää salattua viestisisältöä. Asiakkaalle tilatut operaattorien longcode -numerot ja jaetut lyhytnumerot eivät ole siirrettävissä. Näitä voi olla käytössä kaksisuuntaisissa viestipalveluissa.

Jotkin tiedot (esimerkiksi data, jota ei ole saatavilla itsepalveluviennin kautta) saattavat vaatia pyynnön asiakaspalvelustamme: support@arenainteractive.fi.

7. ICT-infrastruktuuriin sovellettava lainkäyttöalue

SmartDialog-palvelu tuotetaan Microsoft Azure -ympäristössä. Palvelun datankäsittelyssä käytettävä ICT-infrastruktuuri sijaitsee Microsoft Azure North Europe -regionissa Irlannissa ja kuuluu Irlannin lainkäyttövallan piiriin.

8. Kolmansien maiden viranomaisten pääsy dataan

Arena Interactive käyttää teknisiä, organisatorisia ja sopimuksellisia suojatoimia ehkäistäkseen EU:ssa olevaan muuhun kuin henkilötietoon kohdistuvan sellaisen kolmannen maan viranomaispääsyn tai datan siirron, joka olisi ristiriidassa EU-oikeuden tai sovellettavan kansallisen lainsäädännön kanssa.

SmartDialog-palvelun teknisiin suojatoimiin kuuluvat esimerkiksi datan säilyttäminen EU/ETA-alueella, tiedon salaus siirron aikana ja tallennettuna, hallittu avainten ja salaisuuksien hallinta, asiakkuuksien ja ympäristöjen erottelu, monivaiheinen tunnistautuminen, roolipohjainen pääsynhallinta sekä lokitus ja tekninen valvonta. Organisatorinen hallinta perustuu tietovarantojen tunnistamiseen, tietojen luokitteluun, riskienhallintaan, toimittajien ennakkoarviointiin sekä muutosten ja kansainvälisten palveluketjujen vaikutusten arviointiin. Sopimuksellisilla vaatimuksilla varmistetaan henkilöstön, palvelu- ja alihankintaketjun salassapito-, tietoturva- ja ilmoitusvelvollisuudet, pääsyn rajaaminen, auditointi- ja raportointioikeudet sekä datan palauttaminen, siirtäminen ja poistaminen palvelusuhteen päättyessä.

SmartDialog-palvelu tuotetaan Microsoft Azure -ympäristössä. Sovellettavien sopimusehtojen mukaan Microsoft ei paljasta lainvalvontaviranomaisille käsiteltyjä tietoja eikä tarjoa niihin pääsyä, jollei laki sitä vaadi. Jos lainvalvontaviranomainen vaatii Microsoftilta käsiteltyjä tietoja, Microsoft kehottaa lainvalvontaviranomaista pyytämään tietoja suoraan asiakkaalta. Jos Microsoftin on pakko paljastaa käsiteltyjä tietoja lainvalvontaviranomaiselle tai tarjota niihin pääsy, Microsoft ilmoittaa asiasta viipymättä asiakkaalle ja toimittaa asiakkaalle kopion luovutusvaatimuksesta, jollei sitä ole laissa kielletty. Microsoft ei anna millekään kolmannelle osapuolelle suoraa, epäsuoraa, rajoittamatonta tai valvomatonta pääsyä käsiteltyihin tietoihin eikä käsiteltyjen tietojen salaamiseen käytettyjä alustan salausavaimia.