

Rekisteriseloste, laatimispäivä 8.6.2015

Henkilötietolaki (523/1999) 10§

## 1. Rekisterinpitäjä

Lappeenrannan kaupunki

### Yhteystiedot

Lappeenrannan kaupunki,  
Tekninen toimi, kadut ja ympäristö  
Villimiehenkatu 1  
53100 Lappeenranta  
Puhelin: 05 6161

## 2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Liikenneinsinööri Birgitta Nakari  
Lappeenrannan kaupunki  
Tekninen toimi, kadut ja ympäristö  
Villimiehenkatu 1  
Puhelin: 040 5025263  
birgitta.nakari@lappeenranta.fi

## 3. Rekisterin nimi

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteri

## 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisterin tietoja käytetään Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hoitamiseen ja palvelun toteutukseen. Asiakkaan yksilöintitietoja käytetään henkilökohtaisen matkakortin osto-oikeuden tarkistamiseksi ja asiakkaan henkilökohtaisen asioinnin oikeellisuuden varmistamiseksi.

Henkilötunnuksen käytön perusteina on asiakkaan luotettava tunnistaminen yksilöidysti rekisteristä hänen ja Lappeenrannan kaupungin oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamisen varmistamiseksi

- henkilökohtaisen matkakortin luovutuksessa, jossa todetaan ja perustetaan asiakkaan osto-oikeus.
- kadonneen matkakortin sulkemisessa ja kortilla jäljellä olevien lipputietojen selvittämisessä.
- vioittuneen matkakortin vaihtamisessa ja kortilla jäljellä olevien lipputietojen selvittämisessä.
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistamisessa.

- asiakkaan tunnistamisessa matkakortilla olevien lipputuotteiden hyvittämissitilanteissa ja virhetilanteiden selvityksen yhteydessä.
- asiakkaan matkakortin lataustapahtumien ja mahdollisten näyttötapahtumien tarkistamisessa.
- henkilökohtaisen matkakortin tietojen tuomisessa verkkopalvelusovellukseen asiakkaan hakupyynnön perusteella. Korttitietojen haku edellyttää asiakkaalta vahvaa tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla.
- matkakortin sulkemisessa asiakassuhteen päättyessä.
- asiakkaan tunnistamisessa asiakassuhdetta päätettäessä.

Muu käyttö: Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19 §:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.

## 5. Rekisterin tietosisältö

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteri sisältää Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen asiakkaita koskevat seuraavat tiedot (tietoihin ei sisälly paikannustietoa sisältävää matkustustietoa):

- Asiakastiedot
  - asiakkuuden alkamis- ja päättymispäivämäärä
  - asiakkaan yksilöintitiedot: nimi, henkilötunnuksen loppuosa, syntymäaika, koti- ja asuinkunta, osoite, sukupuoli, kielisyys
  - yritys- ja yhteisöasiakkaiden yhtiö- tai yhteisötunnus sekä yhteystiedot
  - mahdolliset puhelinnumerot ja sähköpostiosoite
  - mahdollinen asiakkaan nimenomainen suostumus suoramarkkinointiin
  - mahdolliset laskutus- tai toistuvaisveloitussopimukset
  - mahdolliset valtuutukset
- Matkakortin perustiedot
  - matkakortin numero
  - matkakortin luontipäivämäärä
  - asiakkaan matkakorttikohtainen käyttäjäryhmä (osto-oikeudet) ja sen mahdollinen määräaikainen voimassaoloaika

- matkakortin lopetuspäivämäärä sekä syykoodi matkakortin lopettamiselle
- Matkakortin tapahtumahistoria
  - toteutuma- ja rahatapahtumatiedot
    - matkakortin luovutushetki
    - matkakortille tehdyt lataukset
    - arvolipulla tehdyt arveloitukset: päivämäärä, kellonaika, lipputuote, veloitettu summa ja historiatietona matkakortin saldo ennen käyttöä ja käytön jälkeen
    - kausiluonteisten lipputuotteiden käyttöönottotiedot (lipun voimassaolotieto)
    - sarjaluonteisten ja laskutettavien lipputuotteiden tapahtumatiedot
    - viimeinen käyttötapahtuma (päivämäärä, kellonaika ja lipputuote sekä linja, jolla korttia on käytetty)
    - mahdolliset käyttöyritykset (leimaus kortinlukijalla ei ole onnistunut, syykoodi)
  - matkakortin tilatiedot (suljettu, avattu, löytynyt, viallinen, korvattu uudella tms.)

## 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakasrekisterin asiakastiedot saadaan matkakorttia myönnettäessä asiakkaan suostumuksella häneltä itseltään tai väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä. Henkilötietoja voidaan päivittää edellä mainituista järjestelmistä.

Matkakortin perustiedot perustetaan, kun matkakortti myönnetään (ja luovutetaan) asiakkaalle.

Matkakortin toteutuma- ja rahatapahtumatiedot kerätään kortin käytön mukaan. Muut tapahtumahistoriatiedot perustuvat asiakkaan ilmoitukseen tai käsittelypyyntöön.

## 7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Ei säännönmukaisia luovutuksia.

## 8. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Ei tietojen siirtoa EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

## 9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterinpitäjän ja järjestelmätoimittajien kesken on tehty sopimus asiakasrekistereiden tietosuojasta. Järjestelmätoimittajat hoitavat

asiakasrekisterin ja siihen sisältyvien tietojen säilytyksen hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja noudattavat ehdotonta vaitiolo ja salassapitovelvollisuutta.

Asiakkuuden päättyessä asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan hyvittämistilanteiden ja virhetilanteiden selvittämisen varalta.

### **Käyttöoikeudet ja niiden hallinta**

Käyttöoikeudet asiakasrekisteriin sitä työtehtävissään tarvitseville joukkoliikenneyksikön ja sen asiakaspalvelupisteen henkilökunnalle määrittelee Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen pääkäyttäjä ja hänen valtuuttamansa vastuuhenkilöt.

Toimeksiantoon perustuen asiakasrekisterin tietoja käsittelevien henkilöiden (muut mahdolliset palvelupisteet) käyttöoikeudet määritellään toimeksisaajan ja Lappeenrannan kaupungin välisessä toimeksiantosopimuksessa mainituin periaattein.

Käsittelijät noudattavat ehdotonta vaitioloja salassapitovelvollisuutta. Käyttöoikeus päättyy henkilön siirtyessä pois niistä tehtävistä, joita varten hänelle on myönnetty käyttöoikeus. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus jatkuu asiakastietojen käsittelyä sisältävien työtehtävien tai palvelussuhteen päätyttyä.

### **Käytön valvonta**

Käytön valvonnan rekisterillä valvotaan työtehtävien mukaista rekisterin käyttöä ja käytön yrityksiä. Valvontaan tarvittavia tietoja tallennetaan sekä tietokantaan että tiedostomuotoiseen lokiin.

Rekistereiden käytöstä talletetaan tietokantaan tiedot käytönvalvontaa varten (käyttäjätunnus, aikaleima, hakuehto ja syy). Tietokantaan tallennettujen tietojen avulla voidaan seurata ja raportoida asiakasrekisterin asianmukaista käyttöä. Tiedoista tuotetaan käytön seurantaan tarvittavat raportit. Tiedostomuotoiseen lokiin talletetaan käyttäjä- ja päiväkohtaisesti asiakastietoihin tehdyt haut ja muutokset sekä kyselyn tehneen käyttäjän yksilöintitiedot.

### **Tekninen ylläpito**

Järjestelmäntoimittajat vastaavat, että asiakasrekisteri säilyy teknisesti eheänä. Järjestelmään liittyen teknistä tietoa tarvitaan järjestelmän teknisen käytettävyyden ja eheyden ylläpitoon ja varmistamiseen. Teknisinä tietoina tallentuvat laitteen tuottamat tapahtumat. Teknisinä tietoina ei kerätä eikä talleteta henkilötietoja.

### **Käytettävyyden varmistaminen**

Tiedot suojataan tahalliselta ja tahattomalta tuhoutumiselta (mm. keskuslaitteet ovat lukituissa tiloissa, joihin on kulunvalvonta ja tiedostoista varmuuskopiot erillisessä paloturvallisuusosastossa) ja tietojen eheys hoitamalla suojaus teknisen ylläpitotietojen ja tapahtumatietojen kautta.

Järjestelmän sisäiset tietoyhteydet on toteutettu suljetuin verkoin.  
Ulkopuoliset yhteydet on suojattu palomuurin. Järjestelmää ja sen tietoyhteyksiä valvotaan 24 tuntia vuorokaudessa.