

# Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

## TIETOSUOJAILMOITUS

### EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679), artikkelit 13 ja 14 Laatumispäivämäärä: 27.11.2024

Tämä tietosuojailmoitus kuvaa, miten LAB-ammattikorkeakoulu kerää ja käsittelee henkilötietoja Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot-hankkeen toteutusta varten.

Hankkeen toteuttaa LAB-ammattikorkeakoulu.

#### Rekisterin nimi

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hankkeen rekisteri.

Hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR+) osarahoittama, rahoittavana viranomaisena toimii Hämeen ELY-keskus.

#### Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään ja mitkä ovat käsittelyperusteet?

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hanke vastaa tarpeeseen kartoittaa Päijät-Hämeen alueella taloushallintoalan yritysten ja organisaatioiden muuttuvia osaamistarpeita sekä kehittää niihin keskittyviä oppimismuotoja.

Hankkeessa kehitetään erityisesti taloushallinnon työntekijöiden asiakaspalveluosaamista, asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaamista ja niihin liittyviä taitoja. Menetelminä hankkeessa käytetään osaamistarpeiden ennakoitua sekä simulaatio-oppimista.

LAB-ammattikorkeakoulun asiantuntijat toteuttavat ja vastaavat hankkeen toimenpiteistä.

#### Tilaisuudet

Hankkeen aikana järjestetään webinaareja, työpajoja ja simulaatio-oppimistilaisuuksia. Keräämme ja tallennamme henkilöiltä hankkeen tilaisuuksiin ilmoittautumisen tai osallistumisen yhteydessä tietoja. Tietoja käytetään tapahtumaviestinnän toimittamiseksi ja palautteiden keräämiseksi.

Käsittelyperusteena on suostumus (tietosuoja-asetuksen 6(1)(a) artikla).

Lisäksi hankkeeseen liittyvissä tapahtumissa kerätään osallistujapalautetta. Palautetta hyödynnetään hankkeen arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä.

Tapahtumien ja tilaisuuksien yhteydessä kerätään seuraavia henkilötietoja:

- o Etunimi ja sukunimi
- o Sähköpostiosoite
- o Puhelinnumero
- o Yritys tai muu taustaorganisaatio

Hankkeen tilaisuuksissa tapahtuvasta valokuvaamisesta tai videoinnista ilmoitetaan

tapahtumaan saavuttaessa. Valokuvien ja videoaineiston, joista henkilö on tunnistettavissa, keräämiseen ja tallentamiseen hankkeen toimintaan liittyen pyydetään henkilöltä erikseen suostumus. Käsittelyperusteena on suostumus (tietosuoja-asetuksen 6(1)(a) artikla).

## **Tiedotus**

Hankkeeseen osallistuvien organisaatioiden hankkeen vastuuhenkilöiltä kerätään tietoja, joiden avulla hankkeen tapahtumista ja toiminnasta viestitään ajankohtaista tietoa hankkeeseen osallistuville organisaatioille, hankkeeseen osallistuville sekä hankkeen kohderyhmille. Henkilötietoja kerätään hankkeeseen osallistuvilta itseltään, EURA- järjestelmästä sekä yhteystietoja yleisistä tietolähteistä, kuten esimerkiksi julkisilta www-sivustoilta. Käsittelyperusteena on yleinen etu (tietosuoja-asetuksen 6(1)(f) artikla ja tietosuojalain 4 §:n 1 kohta) ja suostumus (tietosuoja-asetuksen 6(1)(a) artikla).

Tapahtumia ja tilaisuuksia sekä tiedotusta varten kerätään seuraavia henkilötietoja:

- o Etunimi ja sukunimi
- o Sähköpostiosoite
- o Puhelinnumero
- o Yritys tai muu taustaorganisaatio
- o Henkilön asema organisaatiossa

## **Tutkimus, hankkeen arviointi ja koulutus**

Hankkeen työpaketissa viisi analysoidaan toteutettujen koulutussimulaatioiden palaute ja vaikuttavuus. Analysoinnissa hyödynnetään jokaisen simulaation jälkeen kerätty kirjallinen palaute sekä tämän lisäksi toteutetaan haastattelut valikoidulle osallistujajoukolle. Tästä aineistosta luodaan raportti, jossa analysoidaan miten toteutetut simulaatiot ovat vastanneet hankkeessa tunnistettuihin tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Analyysissä hyödynnetään sekä osallistuvien organisaatioiden esimiesten ja työntekijöiden antama palaute ja haastattelut.

Haastatteluissa, kyselyissä tai koulutusten aikana ilmi tulleita tietoja käsitellään luottamuksellisesti hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti. Hankkeessa kerättyjä tietoja käsittelevät vain hankkeessa mukana olevat LAB-ammattikorkeakoulun asiantuntijat. Käsittelyperusteena on suostumus (tietosuoja-asetuksen 6(1)(a) artikla).

Kertynyttä aineistoa voidaan hyödyntää hankkeen aikana tai sen jälkeen anonymisoituna henkilöä tai yritystä tunnistamattomassa muodossa julkaisuihin, tutkimukseen, kehittämiseen tai opetukseen.

## **Hankkeeseen osallistuminen ja raportointi**

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR+) osarahoittama. ESR-hankkeeseen osallistuvista henkilöistä tulee EU-lainsäädännön mukaan kerätä henkilötason tietoja. ESR-henkilörekisterin tietosuojaselosteen ja tietoa ESR-hankkeeseen osallistuvilta kerättävistä henkilötiedoista on saatavilla osoitteessa:  
<https://eura2021.fi/tietoajarjestelmasta?hakija>

Hankkeeseen osallistuva henkilö kirjaa itse tietonsa ja ne tallentuvat työ- ja elinkeinoministeriön omistamaan EURA-järjestelmään. Eura-järjestelmän tietosuojaseloste on tutustuttavissa täällä:

<https://eura2021.fi/tietoajajestelmasta?hakija>.

Hankkeen projektipäällikkö voi käsitellä ja kerätä Eura-järjestelmässä olevia tietoja.

Hankkeeseen osallistujista kerätään ja käsitellään seuraavia henkilötietoja:

- o Etunimi ja sukunimi
- o Sähköpostiosoite
- o Puhelinnumero
- o Koulutustaso
- o Yritys tai muu taustaorganisaatio
- o Haastatteluista muodostuva äänitallenne

Käsittelyperusteena on lakisääteisen veloitteen noudattaminen (tietosuoja-asetuksen 6(1)(c) artikla) ja suostumus (tietosuoja-asetuksen 6(1)(a) artikla).

Henkilötietojen käsittelystä säädetään mm. seuraavissa:

- Laki alueiden kehittämisen ja Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikan hankkeiden rahoittamisesta (757/2021)
- Euroopan sosiaalirahasto plussan (ESR+) perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1296/2013 kumoamisesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU/1057/2021)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleisasetus (EU/1060/2021)

## Mistä henkilötietoja kerätään?

Henkilötietoja kerätään hankkeeseen osallistuvilta itseltään, EURA-järjestelmästä sekä yhteystietoja yleisistä tietolähteistä, kuten esimerkiksi julkisilta www-sivustoilta.

## Hankkeen verkkosivujen ([www.taloudensimulaatiot.fi](http://www.taloudensimulaatiot.fi)) kävijäseuranta

Verkkosivuillamme käytämme avoimen lähdekoodin työkalua Matomo Analytics analysoidaksemme käyttäjiemme selaamiskäyttäytymistä. Matomo käsittelee kävijöiden IP-osoitteita, mutta asennus on tehty niin, että IP-osoitteet anonymisoidaan. Näin varmistetaan, etteivät IP-osoitteet ole yksilöiviä henkilötietoja

## Kenelle tietoja siirretään?

LAB-ammattikorkeakoulun rekisteritietojen siirto tapahtuu yhteisen Teams-kanavan kautta. Teams-kanava on vain hanketoimijoiden käytössä, jolloin vain hankehenkilöstöllä on pääsy rekisterin henkilötietoihin.

Hankkeen toiminnassa siirtyy mahdollisesti henkilötietoja seuraaville ulkopuolisille henkilötietojen käsittelijöille:

- hankkeessa mahdollisesti käytetään tapahtumanhallintapalvelu Lyytiä, jonka kautta hallitaan tilaisuuksien ja työpajojen ilmoittautumisia. LAB ja palveluntarjoaja ovat solmineet sopimuksen henkilötietojen käsittelyä koskevista käytännöistä.
- palautteen ja muiden kyselyjen toteuttamiseen käytetään LAB:ssa Webropol-palvelua. Webropol-palvelun avulla

- voidaan kerätä myös tapahtumien, työpajojen ja tilaisuuksien ilmoittautumistietoja.
- analysoidaksemme käyttäjienme selaamiskäyttäytymistä verkkosivuilla, käytämme avoimen lähdekoodin työkalua Matomo Analytics. Analytiikkaa käytettäessä yksittäisiä käyttäjiä ei voi tunnistaa.
  - henkilötietoja (nimi ja yhteystiedot) päivitetään ja säilytetään LAB- ammattikorkeakoulun laitteilla ja tietojenkäsittelyyn hyväksytyissä ohjelmistoissa
  - Hankkeessa toteutettavat webinaarit toteutetaan joko Teamsin tai Zoomin välityksellä
  - osa hankkeessa toteutettavista haastatteluissa tai keskusteluista toteutetaan joko Teamsin tai Zoomin välityksellä

Eura-järjestelmässä kerättyjä henkilötietoja ei siirretä Euroopan komissiolle (vain summatasoisia lukumäärä-tietoja raportoidaan EU-tasolle). Hankkeeseen osallistuvan henkilön tiedot tallennetaan työ- ja elinkeinoministeriön omistamaan EURA-järjestelmään, jonka tietosuojaseloste on tutustuttavissa täällä: <https://eura2021.fi/tietoajarjestelmasta?hakija>

## Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Kerättyjä henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen

Digitaaliset aineistot säilytetään LAB-ammattikorkeakoulun tietoturvalisilla palvelimilla ja pääsy tietoihin on vain hankehenkilökunnalla.

Hankkeisiin osallistuvien henkilöiden itsensä täyttämät tiedot tallentuvat EURA2021-järjestelmään ESR Henkilö -palveluun.

Haastatteluiden nauhoitukset litteroidaan välittömästi haastattelujen jälkeen, jolloin niistä tulee digitaalista aineistoa. Litteroinnin jälkeen nauhoitukset tuhoetaan.

## Kuinka kauan aineistoa säilytetään?

Hankkeessa kerättyä aineistoa säilytetään hankkeen ajan 1.10.2024–30.9.2026. Arkistoitavaa aineistoa kuten osallistujalistoja tai muita ESR-lomakkeita säilytetään rahoittajan ohjeiden mukaisesti vähintään 10 vuotta hankkeen päättymispäivästä LAB-ammattikorkeakoulun arkistoissa. Aineistoa voidaan säilyttää ja käyttää henkilön suostumukseen perustuen hankkeen päättymisen jälkeen mahdollisiin tutkimus-, kehittämis- ja opetustarkoituksiin (aineisto ei sisällä henkilötietoja).

Mikäli henkilötietoja on luovutettu rekisteröidyn antaman erillisen luvan mukaisesti rekisterinpitäjien tiedotusrekistereihin, sovelletaan näiden tietojen osalta kunkin rekisterinpitäjän tiedotusrekisterin tietojen käsittelyn periaatteita.

## Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

## Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet:

### a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot (artikla 15).

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

### b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen (artikla 16).

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä

### c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen (artikla 17).

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

1. henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
2. peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
3. vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
4. henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
5. henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

### d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen (artikla 18).

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

1. kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa rekisterinpitäjä voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
2. käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
3. rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
4. olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet.

**e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle (artikla 20).**

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle rekisterinpitäjän estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

**f) Rekisteröidyn oikeus vastustaa tietojen käsittelyä (artikla 21).**

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin rekisterinpitäjä ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Rekisterinpitäjä voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

**Oikeus kieltää suoramarkkinointi**

Henkilötietoja ei käytetä suoramarkkinointiin, ellei tähän vastaaja erikseen anna lupaa.

Mikäli rekisteröity on antanut luvan henkilötietojensa luovuttamiseen rekisterinpitäjien markkinointirekistereihin ja haluaa myöhemmin kieltää suoramarkkinoinnin, tulee tästä olla erikseen yhteydessä yhteisrekisterinpitäjiin ja kieltoa toteutetaan kunkin rekisterinpitäjän asiakas- ja markkinointirekisterien tietosuojaselosteiden mukaisesti.

Rekisteröidyn halutessa käyttää tietosuojalainsäädännön mukaisia oikeuksia, rekisteröityä pyydetään ottamaan yhteyttä tietosuojavastaavaan, jonka yhteystiedot on mainittu tässä dokumentissa myöhemmin.

**Rekisterin tiedot**

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hankkeen rekisteri  
Hankkeen kestoaika: 1.10.2024 – 30.9.2026.

**Rekisterinpitäjä**

LAB-ammattikorkeakoulu Oy  
Y-tunnus 2630644–6  
Yliopistonkatu 36, 53850 Lappeenranta  
+358 29 4465 000

**Yhteyshenkilöiden tiedot**

LAB-ammattikorkeakoulu:  
Tatu Saarinen  
Mukulankatu 19, 15101 Lahti  
044 708 1832  
tatu.saarinen@lab.fi

## Hankkeen vastuullinen johtaja

LAB-ammattikorkeakoulu:  
Ulla Kotonen  
Mukkulankatu 19, 15101 Lahti  
+358 44 708 5234  
ulla.kotonen@lab.fi

## Hankkeen suorittajat

Projektipäällikkö, projektisuunnittelija, asiantuntijat ja mahdollisesti hankkeen toteutukseen osallistuvat harjoittelijat sekä opiskelijat.

## LAB:n tietosuojavastaava

Lakimies Ilona Saarenpää  
Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT  
Yliopistonkatu 34, 53850 Lappeenranta  
Puhelinnumero: 050 4301072  
Sähköposti: [tietosuoja@lut.fi](mailto:tietosuoja@lut.fi)

Toimintamme tai lainsäädännön muuttuessa saatamme päivittää tätä tietosuojailmoitusta, joten pyydämme sinua tutustumaan tähän aika ajoin.

### Päivityshistoria

Päiväys	Muutokset
27.11.2024	Julkaisuversio
7.3.2025	Verkkosivujen kävijäseuranta, täsmennykset tietojen käsittelyperusteisiin