

24.05.2018

Selvitys henkilötietojen käsittelystä Imatran Lämpö Oy:n asiakaspalvelussa ja laskutuksessa

Hyvä Imatran Lämpö Oy:n asiakas,

EU:n uusi yleinen tietosuoja-asetus astuu voimaan 25. toukokuuta 2018. Asetus sisältää tietosuojaan liittyviä uusia vaatimuksia, jotka vaikuttavat Imatran Lämpö Oy:n toimintaan etenkin asiakaspalvelussa ja laskutuksessa. Toimintamme on aina voimassa olevan lainsäädännön mukaista. Velvoitamme lainsäädännön mukaista toimintaa myös alihankkijoiltamme, joita ovat mm. laskutus- ja asiakastietojärjestelmän toimittaja, etäluettavien asiakasmittarijärjestelmän toimittaja, perintäpalvelun toimittaja sekä yleisten IT-palveluiden toimittaja.

Henkilötietoja ovat mm. asiakkaan nimi, henkilötunnus ja osoitetiedot. Imatran Lämpö Oy ei luovuta henkilötietoja sivullisille, ellei asiakas ole antanut siihen suostumusta tai luovutus perustu lakiin.

Imatran Lämpö Oy:n henkilökosten tietosisältö käy ilmi tietosuojaselosteista, joihin voitte tutustua toimitiloissamme tai verkkosivuillamme www.imatranlampo.fi. Teillä on oikeus tarkastaa itseänne koskevat henkilökosten tiedot ja vaatia henkilökosten tiedot olevan virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilökosten tiedon korjaamista. Tarkastus- ja oikaisupyynnö tehdään henkilökohtaisen käynnin yhteydessä allekirjoitetulla asiakirjalla. Tarvittavat lomakkeet voi tulostaa verkkosivuiltamme tai noutaa asiakaspalvelupisteestämme. Toimitamme pyytämänne tiedot 30 vrk:n kuluessa pyynnön vastaanottamisesta Imatran Lämpö Oy:n asiakaspalvelupisteessä tai kirjeitse.

Yhtiömme tietosuojavastaava on kaukolämpöinsinööri Pauli Akkila pauli.akkila@imatra.fi, puh: 0206174812

Ystävällisin terveisin,



Vesa-Pekka Vainikka
toimitusjohtaja, Imatran Lämpö Oy

24.05.2018

Yleinen tietosuoja-asetus

Kun uusi yleinen tietosuoja-asetus tulee voimaan toukokuussa 2018, on Imatran Lämpö Oy:n yhdessä ohjelmistojen ja palvelutoimittajiensa ja muiden toimittajien sekä alihankkijoidensa kanssa harkittava entistä tarkemmin, miten keräämme, suojaamme ja käsittelemme asiakastietojamme. Meidän tulee pystyä dokumentoimaan asiakastietojen ja mittarijärjestelmiemme turvallisuustaso sekä se miten Imatran Lämpö Oy ja ratkaisutoimittajamme huolehdimme tietosuojasta. Yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan tietosuoja ja turvallisuus on varmistettava mittariratkaisuissa ja edelleen niihin kytköksissä olevassa asiakastieto- ja laskutusjärjestelmässä ketjun alusta lähtien.

Imatran Lämpö Oy vastaa tietosuoja asetuksen vaatimusten täyttymisestä omassa toiminnassaan. Varmistamme, että yhteistyökumppanimme ja heidän käyttämänsä tuotteet ovat tietosuoja vaatimusten mukaisia. Imatran Lämpö Oy kehittää, suunnittelee ja toteuttaa toimintansa yhdessä yhteistyökumppaneidensa kanssa seuraavien turvallisuusperiaatteiden mukaisesti: tietojen salaaminen, rooliin perustuva tietojen käyttöoikeus, toiminnan kirjaaminen lokitiedostoon, monikerroksinen suojaus ja varasuunnitelma



24.05.2018

5 turvallisuusperiaatettamme

Salaus

Kaikilla mittauslaitteilla on omat salausavaimet, joilla suojataan tiedot siirrettäessä niitä mittareilta keruuyksikköön ja keruuyksiköltä palvelimelle. Meillä on menetelmät salausavaimien turvalliseen vaihtamiseen mittalaittejärjestelmätoimittajamme kanssa, jotta salausavaimet eivät joudu väärin käsiin. Asiakas-, laskutus- ja mittaustietojen avaaminen ja käsittely tapahtuu palomuurin takana ja tiedonhallintajärjestelmässä lainsäädännön edellyttämän tietosuojan varmistamiseksi.

Rooliin perustuva käyttöoikeus

Tietosuoja on sisäinen prosessi, johon kuuluvat tekniset osatekijät. Sillä on merkitystä, että kenen täytyy nähdä ja käsitellä mitään tietoa järjestelmässä ja millaisena ajankohtana. Eri rooleihin perustuvat käyttöoikeudet mahdollistavat tarvittavien roolien ja oikeuksien sekä rajoitusten käsittelyn soveltamisen ja noudattamisen järjestelmissämme määräysten mukaisesti.

Toimien tallentaminen lokitiedostoon

Myös inhimilliset tekijät ovat tärkeä ja merkittävä osa tietosuojaa. Järjestelmiemme toimintolokit ja jäljitettävyyden takaavat läpinäkyvyyden, jolloin tiedämme kuka käyttäjä on tehnyt mitä ja mihin aikaan. Näin käyttäjät toimivat dokumentaatioon liittyvän vastuunsa mukaisesti, mikä lokitiedostosta voidaan varmistaa.

Monikerroksinen suojaus

Järjestelmissämme on useita toiminto- ja ohjauserroksia, jotka parantavat turvallisuutta ja tietosuojaa. Mahdollinen tietosuojarikkomus voidaan eristää tiettyyn järjestelmän osaan tai elementtiin, koska yksittäisten järjestelmäkerrosten väliin on rakennettu useita suojakerroksia. Näin mahdolliset vahingot voidaan minimoida.

Varasuunnitelma

Jos tietosuojarikkomus pääsee kaikista varotoimista huolimatta tapahtumaan, Imatran Lämpö Oy:llä on ja yhtiö jatkuvasti kehittää varasuunnitelmia, joiden avulla tietosuojaongelman jälkeen toiminta palautuu mahdollisimman nopeasti ja riskittömästi normaalille turvalliselle tasolle. Varasuunnitelmiin sisältyy työvaiheita, joiden avulla havaitsemme tietosuojarikkomukset, selvitämme tapauksen laajuuden ja otamme yhteyttä henkilöihin, joita ongelmat koskevat.