

# TIETOSUOJASELOSTE – TAIKA-PALVELUROBOTTI TRIPLASSA

Julkaisupäivä 21.6.2021

## 1. Rekisterinpitäjä

Telia Finland Oyj

Y-tunnus: 1475607-9

Postiosoite: PL 106, 00051 TELIA

Käyntiosoite: Pasilan asema-aukio 1, 00520 Helsinki

Puhelin: 020401

Tietosuojavastaavan sähköpostiosoite: [tietosuoja-telia@teliacompany.com](mailto:tietosuoja-telia@teliacompany.com)

## 2. Mikä Triplan Palvelurobotti on ja mitä Palvelurobotti tekee?

Telia testaa ja kehittää Palvelurobottia, ja tuo osana testausta ja kehitystä Palvelurobotin Triplan palvelemaan Triplassa kävijöitä ja tekemään analytiikkaa Triplan kävijöistä. Palvelurobotti on Triplassa vuoden 2021 saakka kestävä testausjakson ajan.

Palvelurobotti on osa VTT:n Multi-Purpose Service Robotics as Operator Business (MURO) -hanketta, jossa Telia on mukana. Tämän hankkeen tarkoituksena on uudistaa ja tehostaa palvelurobotiikkaliiketoimintaa sekä muuttaa tapaa, jolla palvelurobotteja myydään, ostetaan ja käytetään.

Palvelurobotin testaus ja kehitys kuuluu osana myös Haaga-Helia ammattikorkeakoulun koordinoimaan PasilaHUB-hankkeeseen ja -yhteistyöverkostoon, jossa kehitetään Pasilan alueen kuluttajaliiketoimintaa ja luodaan uusia kaupan- ja tapahtuma-alan konsepteja.

Palvelurobotti on autonomisen mobiilirobottialustan päälle rakennettu palvelukokonaisuus jonka tehtävänä on tuotteiden kuljetus, yllä mainittujen alueiden asiakkaiden ja heidän loppuasiakkaidensa palveleminen, ympäristön havainnointi, havaintoihin reagointi ja vuorovaikutus sekä hahmo- ja esinetunnistus- sekä tunnetila-analytiikka Palvelurobotin keräämän videokuva-aineiston pohjalta.

Palvelurobotti toimittaa hotelliasiakkaiden tilauksia kauppakeskuksen liikkeistä tai ravintoloista ja opastaa kauppakeskuksen asiakkaita löytämään heidän hakemansa palvelut.

Triplan Palvelurobotti toimii Mall of Triplassa, Original Sokos Hotel Triplassa ja Telia Finland Oyj:n tiloissa.

## 3. Missä ja milloin Palvelurobotti liikkuu?

Palvelurobotti toimii Mall of Triplan käytävillä kerroksissa 4 (Little Manhattan) ja 2 (Nordic Avenue) ja hisseissä, pois lukien pysäköintihallit. Tähän alueeseen kuulu myös Sokos Hotel Triplan aula, hissit sekä kerroksien aulatilat. Robotti ei mene hotellin huonekäytävälle. Myös Telian toimitilat kuuluvat näihin alueisiin. Kuvausalue on sama kuin toimintaympäristö. Pankkiautomaatit, apteekit ja lääkärikeskus eivät kuulu Palvelurobotin toimintaympäristöön.

Palvelurobotin toimintaympäristöstä ja liikkumisreiteistä kerrotaan tarroilla sekä tässä Tietosuojaselosteessa.

Palvelurobotti on toiminnassa ympäri vuorokauden 6.7.2021 alkaen. Heinäkuun 2021 ajan ruokatoimituksia hotellille tehdään ti-la klo 12-20, ja muina aikoina Palvelurobotti hoitaa muita tehtäviä.

## 4. Miten Palvelurobotti kerää henkilötietoa ja keistä henkilötietoa kerätään?

Palvelurobotissa olevalla videokameralla kerätään videokuvatietoa sen toimintaympäristöstä. Robotin ollessa toiminnassa videokamera kuvaa 360-astetta robotin ympäristöä ja sen ympäristössä liikkuvia henkilöitä ja esineitä. Videokuvauksen tarkkuus on asetettu siten, että videokuvaa tallentuu 10 metrin alueelta robotin ympäriltä. Tätä kauempana Palvelurobotista olevia henkilöitä ei voi videokuvasta tunnistaa.

# TIETOSUOJASELOSTE – TAIKA-PALVELUROBOTTI TRIPLASSA

## 5. Mitä henkilötietoa Palvelurobotti kerää ja käsittelee?

Palvelurobotti kerää ja tallentaa videokuvaa toimintaympäristöstään, ja videokuvan yhteyteen tallentuu Palvelurobotin paikkatieto. Ääntä ei kerätä eikä tallenneta. Videokuva luokitellaan henkilötiedoksi, sillä videokuvaan tallentuvat henkilöt voi olla mahdollista tunnistaa mikäli he ovat enintään 10 metrin etäisyydellä Palvelurobotista. Tätä kauempana olevia henkilöitä ei ole mahdollista tunnistaa, sillä kameran tarkkuusasetuksiin on määritelty, että kuva 10 metriä kauempaa tallentuu heikommalla tarkkuudella, jolloin henkilön tunnistaminen videokuvasta ei ole mahdollista.

Palvelurobotin keräämä videokuva anonymisoidaan hahmo- ja esineentunnistusanalyysiä sekä kasvojen tunnetila-analyysiä käyttämällä tunnin kuluessa, ja alkuperäinen videokuva poistetaan sen jälkeen. Videokuvadatasta jää jäljelle anonymi, tekstimuotoinen tieto hahmoista ja esineistä (mukaan lukien niiden luokat, lukumäärät, ominaisuudet ja tunnetilat) sekä tieto, missä kohdassa Palvelurobotin toimintaympäristöä havainto on tehty.

Yksittäisiä henkilöitä ole mahdollista yksilöidä tai tunnistaa aineistosta, eikä alkuperäistä videokuvaa ole enää mahdollista palauttaa sellaiseen muotoon, josta videokuvassa esiintyneitä henkilöitä olisi mahdollista tunnistaa. Anonymi tieto ei ole henkilötietoa.

## 6. Mihin tarkoituksiin tietoa käytetään, mihin tietoa siirretään, kuka tietoa käsittelee?

Henkilötietojen kerääminen ja käsitteleminen perustuvat Telian oikeutettuun etuun. Telia kehittää jatkuvasti uusia palveluita ja tuotteita varmistaakseen, että asiakkailla on käytössään nykyaikaisia ja toimivia palveluita. Triplan Palvelurobotin testaus on osa MURO-hanketta, jossa Telia on mukana, sekä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun koordinoimaa PasilaHUB-hanketta, jossa Mall of Triplan ja Original Sokos Hotel Tripla ovat mukana. Palvelurobotin kehittäminen ja testaaminen ei ole mahdollista ilman, että sitä testataan aidossa ympäristössä.

Palvelurobotin keräämää tietoa käytetään robotin liikkumisen ja interaktion kehittämiseen ympäristön kanssa sekä palvelurobotin tuotteiden kuljetuspalvelun kehittämiseen. Kerätystä tiedosta tehdään myös anonymiä tekstimuotoista hahmo-, esine- ja tunnetila-analyysiä, jota voidaan luovuttaa hankkeissa mukana oleville toimijoille tai muille Telian kumppaneille.

Telia käsittelee ja siirtää palvelurobotin keräämää tietoa seuraavalla kolmella tavalla:

### 1. Videokuvan suoratoisto:

Palvelurobotin lähettämää videokuvaa käytetään suoratoistona silloin, jos robottia täytyy etäohjata vikatilanteesta johtuen. Suoratoistovideokuva lähetetään robotista suljetussa mobiiliverkossa suoratoistolaitteelle, ja sitä käsittelevät vain robotin etäohjausta suorittavat tai robotin viankorjaukseen osallistuvat henkilöt. Suoratoistolaitteella toistettava videokuva on reaaliaikaista eikä sitä tallenneta suoratoistolaitteelle.

### 2. Videokuvan anonymisointi Palvelurobotissa:

Palvelurobotin keräämä videokuvatieto käsitellään paikallisesti robotissa, ja videovirrasta poimitaan yksittäisiä kuvia, joita vastaan ajetaan hahmo-, esine- ja tunnetilatunnistus. Analyysi kestää muutamia millisekunteja, ja tämän jälkeen videokuvadata poistetaan automaattisesti. Analyysin tuloksena saadaan anonymi tekstimuotoinen kuvaus, kuten edellä kohdassa 5. on kerrottu. Anonymi tekstimuotoinen tieto siirretään suljetussa verkossa Telian datakeskukseen, jossa sitä voidaan hyödyntää tilastojen ja analyysien laatimiseksi.

### 3. Videokuvan anonymisointi Telian datakeskuksessa:

Palvelurobotin keräämä videokuvatieto siirretään samalla myös suljetussa verkossa Telian datakeskukseen Helsingissä. Myös datakeskuksessa videovirrasta poimitaan yksittäisiä kuvia joita vastaan ajetaan sama tunnistusanalyysi kuin Palvelurobotissakin. Datakeskuksessa analyysi kestää enintään tunnin, ja tämän jälkeen videokuvadata poistetaan automaattisesti. Analyysin tuloksena saadaan anonymi tekstimuotoinen kuvaus, kuten edellä kohdassa 5. on kerrottu. Tätä voidaan hyödyntää tilastojen ja analyysien laatimiseksi.

# TIETOSUOJASELOSTE – TAIKA-PALVELUROBOTTI TRIPLASSA



## 7. Kuinka kauan tietoa säilytetään ja mitä tietoa se on?

Videokuvatietoa säilytetään niin kauan kunnes analyysi on valmistunut. Palvelurobotissa suoritettava analyysi kestää muutamia millisekunteja ja Helsingin datakeskuksessa enintään tunnin. Videokuva poistetaan automaattisesti tämän jälkeen.

Analyysin lopputuloksena muodostuu anonymi tekstimuotoinen kuvaus sen mukaisesti kuin edellä kohdassa 5. on kerrottu.

Analyysin lopputuloksena saatavaa anonymia tekstitietoa säilytetään ja käytetään niin kauan kuin sille on tarvetta. Anonymille tiedolle ei ole säilytysaika vaatimuksia tai muita tietosuojavaatimuksia.

## 8. Missä tietoa säilytetään ja miten tietoturva vaatimukset on huomioitu?

Tietoturva on meille ensiarvoisen tärkeää. Pyrimme toteuttamaan tarkoituksenmukaiset menettelytavat henkilötietojen suojaamiseksi sekä estääksemme ja havaitaksemme ulkopuolisten luvottoman pääsyn henkilötietoihin ja henkilötietojen katoamisen.

Huolehdimme henkilökunnan, tietojen, tietojärjestelmien sekä IT-ympäristömme, toimistojemme ja teknisten tilojemme turvallisuudesta. Erityistä huomiota kiinnitämme käsittelemiemme henkilötietojen turvaamiseen. Pääsy tietoihin on rajattu ja edellyttää pääsynhallintajärjestelmässä myönnettyjä ja voimassa olevia pääsyoikeuksia.

Tietojen turvaamisessa otamme huomioon henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit yksityisyyden suojalle ja liiketoiminnalle, käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet sekä erilaiset uhkatekijät sovellettavan lainsäädännön, määräysten ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Tietoja säilytetään lukituissa tiloissa, ja niitä käsittelevät vain ne Telian työntekijät tai Telian puolesta toimivat henkilöt, jotka niitä työtehtävissään tarvitsevat. Robotin videokamera toimii suljetussa verkossa. Suoratoistosovellukseen pääsy on rajattu käyttöoikeuksin. Videokuvan siirtämisessä käytettävät tiedonsiirtoyhteydet on suojattu ja salattu.

Henkilötietoa ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Lisätietoa Telia Companyn tietoturvakäytänteistä on saatavilla täältä: <https://www.teliacompany.com/globalassets/telia-company/documents/about-telia-company/what-we-do/security-in-telia-company.pdf>.

## 9. Kenelle tietoja luovutetaan?

Tietoja voidaan siirtää Telian puolesta toimiville alihankkijoille tai kumppaneille, jotka käsittelevät kerättyä tietoa puolestamme antamamme toimeksiannon ja kirjallisesti sopimamme sopimuksen perusteella. Alihankkijat tai kumppanit eivät saa käyttää kerättyä tietoa mihinkään muuhun kuin kanssamme sovitun palvelun tuottamiseen. Käyttäessämme alihankkijoita ja kumppaneita huolehdimme asianmukaisella tavalla siitä, että käsittely tapahtuu tietosuojalainsäädännön sekä tämän Tietosuojaselosteen ja tätä täydentävän Telian Tietosuojalausannon mukaisesti.

Videokuvasta muokattua anonymiä tekstitietoa voidaan jatkojalostaa tilastoiksi ja analyyseiksi, joita luovutetaan Mall of Triplalle ja Original Sokos Hotel Triplalle sekä mahdollisille muille Telian yhteistyökumppaneille. Tätä tietoa hyödyntämällä toimijat voivat kehittää palveluita, joiden avulla asiakkaat löytäisivät haluamansa kaupat ja joilla parannetaan asiakkaiden viihtyvyyttä. Tiedon avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä ja tilastoja ihmisvirroista, kävijöiden viihtymisestä, hissien toiminnasta ja kävijöiden siirtymisestä kerrosten välillä sekä eniten tai vähiten käytössä olevista sisääntulo- ja ulosmenoreiteistä esimerkiksi kellonajoittain.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa Telian kanssa samaan konserniin kuuluville yhtiöille lain salliessa sekä viranomaisille, mikäli Telialla on siihen lakisääteinen velvollisuus.

# TIETOSUOJASELOSTE – TAIKA-PALVELUROBOTTI TRIPLASSA

## 10. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Mikäli haluat välttää Palvelurobotin videokuvaan tallentumisen, suosittelemme pysyttelemään yli 10 metrin etäisyydellä Palvelurobotista, sillä videokuvan tarkkuus on säädetty niin, ettei yli 10 metrin etäisyydellä olevia henkilöitä voi tunnistaa videokuvasta. Palvelurobotin toimintaympäristö on kerrottu edellä kohdassa 3.

Palvelurobotin videokuva anonymisoidaan välittömästi ja viimeistään tunnin kuluessa kuvaushetkestä muuttamalla se tekstimuotoiseksi analyysiksi. Tekstimuotoisesta analyysistä ei ole mahdollista tunnistaa henkilöitä, joten se ei ole henkilötietoa.

## 11. Tietosuojaselosteen muutoksista tiedottaminen

Palvelurobotti on kehitysvaiheessa ja sen toiminnallisuuksia kehitetään koko testausjakson ajan. Toiminnallisuuksien kehittymisen myötä henkilötietojen käsittelyyn voi tulla muutoksia, jotka edellyttävät tämän Tietosuojaselosteen päivittämistä. Arvioimme Tietosuojaselosteen päivittämistarvetta jatkuvasti ja teemme siihen tarvittaessa lisäyksiä ja muutoksia.

Tiedotamme Tietosuojaselosteen muutoksista ja ylläpidämme Tietosuojaselosteen muutoshistoriaa Telian verkkosivuilla osoitteessa [www.telia.fi/tietosuoja](http://www.telia.fi/tietosuoja). Tiedotamme muutoksista tarvittaessa myös muulla soveltuvalla tavalla.

## 12. Keneltä saat lisätietoja?

Mikäli olet kiinnostunut Palvelurobotin toiminnasta yleisesti ja haluat saada siitä lisätietoa, voit olla yhteydessä Telian viestintään, [communications-fi@telia.fi](mailto:communications-fi@telia.fi).

Käsitlemme henkilötietoja tietosuojalainsäädännön sekä tämän Tietosuojaselosteen ja Telian Tietosuojalausannon mukaisesti. Telian Tietosuojalausunto on luettavissa osoitteessa: [www.telia.fi/tietosuoja-ja-tietoturva/tietosuojalausunto](http://www.telia.fi/tietosuoja-ja-tietoturva/tietosuojalausunto).

Henkilötietojen käsittelyyn ja Tietosuojaselosteeseen liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä Telian asiakaspalveluun <https://www.telia.fi/asiakastuki/yhteystiedot> tai puhelimitse 020 690 400, taikka tietosuojavastaavaamme osoitteessa [tietosuoja-telia@teliacompany.com](mailto:tietosuoja-telia@teliacompany.com).

Jos Telia on mielestäsi toiminut Tietosuojaselosteen tai voimassaolevan lain vastaisesti, sinulla on oikeus reklamoida asiasta. Voit myös tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, joka valvoo henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivut: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

## 13. Muita hyödyllisiä linkkejä

Lisätietoa Palvelurobotista on saatavilla Mall of Triplan verkkosivuilta osoitteesta: <https://malloftripla.fi/>

Lisätietoa VTT:n Multi-Purpose Service Robotics as Operator Business (MURO) -hankkeesta on saatavilla tästä VTT:n artikkelista: [https://www.vttresearch.com/en/project\\_news/finnish-companies-boost-global-mobile-service-robotics-market-innovation-ecosystem](https://www.vttresearch.com/en/project_news/finnish-companies-boost-global-mobile-service-robotics-market-innovation-ecosystem)

Lisätietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun PasilaHUB-hankkeesta ja -yhteistyöverkosta on saatavilla osoitteesta: <https://www.haaga-helia.fi/fi/kampanja/pasilahub>