

VoiceAI – henkilötietojen käsittelysopimus

LUONNOS 27.9.2026 · versio DPA-draft-20260927-fi · EI HYVÄKSYTTY SOPIMUSEHTO

Tämä asiakirja on valmisteltu Nordic TeleCom Oy:n arvioitavaksi. Se ei vielä sido osapuolia, tule automaattisesti verkkotilausten liitteeksi, muuta hyväksyttyjä tilauksia eikä korvaa aiempia ehtoja. Hakasulkeissa olevat tiedot ja liitteiden vahvistuskohdat on ratkaistava ennen sopimuskäyttöä. Teksti sisältää ehdotettuja velvoitteita; niitä ei saa esittää näyttönä siitä, että kaikki kuvatut organisatoriset menettelyt ovat jo käytössä.

Luonnos on palvelukohtainen sopimusehdotus, ei Euroopan komission muuttamattomien vakiosopimuslausekkeiden jäljennös eikä kansainvälisten siirtojen vakiosopimuslauseke. Oikeudellisen rakenteen lähteet ovat [yleinen tietosuojasetus, erityisesti 28 ja 32–36 artikla sekä V luku](#) ja [komission päätös \(EU\) 2021/915 rekisterinpitäjän ja käsittelijän vakiosopimuslausekkeista](#). Kummankin velvoitteiden toteutuminen on tarkistettava lopullista sopimusta ja liitteitä vasten.

1. Osapuolet, roolit ja soveltamisala

Rekisterinpitäjä: [asiakkaan täydellinen oikeushenkilön nimi, rekisteritunnus, osoite ja tietosuojayhteyshenkilö].

Henkilötietojen käsittelijä: Nordic TeleCom Oy, Y-tunnus 2276779-8, Paciuksentie 38, 02940 Espoo, Suomi. Tietosuoja-asioiden yhteysosoite: aspa@nordictelecom.fi. Jäljempänä NTC. Nimetty vastuuhenkilö ja kiireellisten poikkeamien eskalointimenettely vahvistetaan liitteessä 4. Yrityksen postiosoite ei määritä palvelinten tai alikäsittelijöiden käsittelymaita.

Tätä sopimusta sovelletaan VoiceAI-palvelussa asiakkaan lukuun käsiteltäviin henkilötietoihin liitteessä 1 kuvatussa laajuudessa. Asiakas määrittää käsittelyn tarkoitukset ja olennaiset keinot. NTC käsittelee tietoja asiakkaan dokumentoitujen ohjeiden mukaan. Asiakas vastaa käsittelyn oikeusperusteesta, tarpeellisuudesta, rekisteröityjen informoinnista sekä mahdollisen puhelutallennuksen ja toimialakohtaisten velvoitteiden edellytyksistä.

NTC:n omiin sopimus-, laskutus-, käyttäjähallinto- ja velvoitteiden noudattamistarkoituksiin itsenäisenä rekisterinpitäjänä käsittelemät tiedot eritellään erillisessä tietosuojaselosteessa. Niitä ei luokitella tällä sopimuksella automaattisesti asiakkaan lukuun käsiteltäviksi. Rooli määräytyy todellisen tarkoituksen ja toiminnan perusteella.

Jos asiakas itse toimii toisen rekisterinpitäjän käsittelijänä tai palvelu toimitetaan jälleenmyyjän kautta, osapuolet nimeävät ennen käsittelyä rekisterinpitäjän, käsittelijän ja mahdolliset alikäsittelijät liitteeseen 1. Tällöin asiakkaalla on oltava oikeus käyttää NTC:tä alikäsittelijänä ja antaa kyseisen rekisterinpitäjän mukaiset ohjeet. Pelkkä myyjätiliin kohdistaminen ei ratkaise tietosuojarooleja tai oikeutta asiakkaan tietoihin.

2. Käsittelyn sisältö ja ohjeet

Käsittelyn kohde, kesto, tarkoitus, toiminnot, henkilötietoryhmät ja rekisteröidyt määritellään liitteessä 1. Hyväksytty palvelutilaus, tämä sopimus liitteineen sekä valtuutetun asiakkaan antamat kirjalliset käyttöönotto- ja muutosohjeet muodostavat dokumentoidut ohjeet. Asiakkaan hyväksymät palveluasetukset kirjataan niin, että ohjeen antaja, sisältö ja ajankohta voidaan jälkikäteen selvittää.

NTC käsittelee tietoja vain näiden ohjeiden toteuttamiseksi. Omia käyttötarkoituksia, asiakastietojen luovuttamista ulkopuoliseen markkinointiin tai yleiskäyttöisten tekoälymallien kouluttamista ei sallita tällä sopimuksella. Alikäsittelijöiden todelliset sopimus- ja mallikoulutusehdot on vahvistettava liitteessä 3 ennen tällaisen rajoituksen lupaamista tuotantopalvelussa.

NTC ilmoittaa asiakkaalle viipymättä, jos se arvioi annetun ohjeen olevan tietosuojasääntelyn vastainen, ja keskeyttää kyseisen ohjeen toteuttamisen asian selvittämisen ajaksi. Jos NTC:n velvollisuus käsitellä tietoja perustuu sitä sitovaan unionin tai jäsenvaltion lakiin, NTC ilmoittaa vaatimuksesta ennen käsittelyä, ellei ilmoittamista ole laissa kielletty.

Uusi tietoryhmä, merkittävästi laajempi käyttötarkoitus, uusi integraatio tai uusi käsittelyalue edellyttää liitteiden ja ohjeiden päivittämistä ennen muutoksen käyttöönottoa. Asiakkaan ohje ei vapauta NTC:tä omista lakisääteisistä velvoitteistaan.

3. Salassapito ja pääsyn rajaaminen

NTC antaa pääsyn henkilötietoihin vain tehtävän kannalta tarpeellisille valtuutetuille henkilöille. Heitä sitoo sopimukseen tai lakiin perustuva salassapitovelvollisuus myös tehtävän päättymisen jälkeen. Pääsyoikeudet hyväksytään, tarkistetaan ja poistetaan tehtävien muuttuessa; toteutustapa ja vastuuhenkilö vahvistetaan liitteessä 2.

Asiakas vastaa omien käyttäjiensä nimeämisestä ja oikeuksien asianmukaisuudesta. NTC:n ylläpitäjien mahdollinen pääsy on rajattava palvelun tuottamisen, turvallisuuden tai asiakkaan pyytämän tuen tarpeisiin. Ylläpitöpääsyn peruste ja valvontamenettely kuvataan liitteessä 2. Tämä sopimus ei sisällä väitettä siitä, ettei ylläpitäjillä olisi teknistä pääsyä tietoihin.

4. Tietoturva

NTC ylläpitää käsittelyn riskiin nähden asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia suojatoimia. Liitteessä 2 erotetaan jo todennetut sovellusominaisuudet niistä infrastruktuuri- ja menettelytiedoista, jotka on vahvistettava ennen sopimuksen hyväksymistä.

Suojatoimien on katettava tietojen luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, palautettavuus, käyttöoikeudet, tapahtumien seuranta sekä suojausten toimivuuden arviointi. Suojaustasoa ei olennaisesti heikennetä sopimuskauden aikana. Muutos, jolla on olennaista vaikutusta asiakkaan riskiin tai ohjeisiin, käsitellään asiakkaan kanssa ennen käyttöönottoa, ellei välitön muutos ole välttämätön turvallisuuspoikkeaman rajoittamiseksi.

Palvelun käytettävyydysprosenttia, vasteaikaa, palautumisaikaa tai varmistusten aikaväliä ei määritellä tässä ilman liitteen 2 vahvistettuja tietoja tai erikseen hyväksyttyä palvelutasosopimusta. Sertifiointia ei oleteta olemassa olevaksi.

5. Alikäsittelijät

Asiakas antaa hyväksytyn sopimuksen yhteydessä yleisen kirjallisen luvan käyttää vain liitteessä 3 yksilöityjä alikäsittelijöitä niiden kuvattuihin tehtäviin. Keskenäminen liitelista ei ole avoin lupa käyttää tunnistamattomia palveluntarjoajia.

NTC ilmoittaa suunnitellusta lisäyksestä tai vaihdosta kirjallisesti ennen kuin uusi alikäsittelijä saa henkilötietoja. Ilmoituksessa kerrotaan oikeushenkilö, tehtävä, tietoryhmät, käsittely- ja tukimaat, suojatoimet sekä mahdollinen siirtoperuste. **Ilmoitus- ja vastustusajan pituus: [vahvistettava kohtuullinen aika]**. Asiakkaalle on jätettävä todellinen mahdollisuus arvioida muutos ja esittää perusteltu tietosuojavastustus ennen käyttöä.

Jos vastustusta ei saada ratkaistua vaihtoehtoisella toteutuksella tai lisäsuojauksilla, osapuolet keskeyttävät tai päättävät muutoksen koskevan käsittelyn ja sopivat tietojen palautuksesta tai poistosta. Muutos ei oikeuta jatkamaan vailla tarvittavaa lupaa.

NTC tekee alikäsittelijän kanssa kirjallisen sopimuksen, joka velvoittaa tämän noudattamaan vastaavia henkilötietojen suojaamisvelvoitteita. NTC vastaa asiakkaalle alikäsittelijän näiden velvoitteiden täyttämistä. NTC toimittaa pyynnöstä riittävät tiedot sopimuksen arviointiin, tarvittaessa peittäen asiaan kuulumattomat liikesalaisuudet siten, ettei velvoitteiden todentaminen esty.

6. Käsittelypaikat ja kansainväliset siirrot

Sallitut tietojen säilytys-, käsittely-, varmistus- ja etätukialueet ilmoitetaan liitteessä 3. Myös etäkäyttö kolmannesta maasta arvioidaan erikseen. Palvelun kotimainen myyjä tai suomalainen verkkotunnus ei osoita koko käsittelyketjun maantieteellistä sijaintia.

NTC ei siirrä asiakkaan henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle ilman dokumentoitua ohjetta ja soveltuvaa tietosuojasääntelyn mukaista siirtoperustetta. Tarvittavat sopimukset, siirron vaikutusarvio ja lisäsuojaukset dokumentoidaan ennen siirtoa. Jos peruste ei enää päde, kyseinen siirto keskeytetään, kunnes asianmukainen ratkaisu on käytössä.

Tämä DPA eikä päätökseen 2021/915 perustuva rakenne itsessään ole kansainvälisen siirron siirtoperuste. Tähän luonnokseen ei merkitä OpenAI-, Twilio- tai muun brändin perusteella oletettua sopimusyhtiötä, EU- aluetta, riittävyyspäätöksen soveltuvuutta tai allekirjoitettua siirtosopimusta.

7. Rekisteröityjen oikeudet ja asiakkaan avustaminen

NTC avustaa asiakasta käsiteltäviin tietoihin kohdistuvissa tarkastus-, oikaisu-, poisto-, rajoitus-, vastustus- ja siirtopyynnöissä käsittelyn luonteen ja saatavilla olevien tietojen mukaisesti. Asiakas varmistaa pyynnön esittäjän henkilöllisyyden ja antaa yksilöidyn ohjeen. NTC toimittaa tiedot tai toteuttaa sovitun toimenpiteen niin, että asiakas voi noudattaa lakisääteisiä määräaikojaan.

Suoraan NTC:lle saatu asiakkaan rekisteröityä koskeva pyyntö välitetään asiakkaan nimettyyn yhteyspisteeseen ilman aiheetonta viivytystä. NTC ei vastaa asiakkaan puolesta asiasisältöisesti ilman ohjetta, ellei laki edellytä muuta. NTC:n omaa rekisterinpitäjätoimintaa koskevat pyynnot käsitellään erikseen.

NTC antaa asiakkaalle tarpeellista tietoa vaikutustenarviointiin, mahdolliseen ennakkokuulemiseen, tietoturvavelvoitteiden täyttämiseen ja tietojen virheellisuuden selvittämiseen. Avustamisen käytännön yhteyspisteet, toimitustapa ja mahdollisen erikseen tilattavan lisätyön hinnat vahvistetaan liitteessä 4. Hinnoittelu ei poista lakisääteistä avustamisvelvollisuutta.

8. Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

NTC ilmoittaa asiakkaalle tietoonsa tulleesta tämän sopimuksen tietoja koskevasta tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Ilmoittamista ei odoteta siihen asti, että koko tutkinta on valmis. Asiakkaan viranomaisilmoituksen määräaikaa ei tulkita NTC:n oikeudeksi odottaa samaa aikaa.

Ensimmäinen ilmoitus sisältää saatavilla olevat tiedot tapahtumasta, vaikutusten kohteesta, rekisteröityjen ja tietueiden arvioiduista määristä, todennäköisistä seurauksista, tehdyistä rajoitustoimista, jatkotoimista ja yhteyshenkilöstä. Puuttuvia tietoja täydennetään tutkinnan edetessä. NTC säilyttää tapahtuman selvittämiseen tarpeellisen aineiston suojattuna ja dokumentoi korjaavat toimet.

Asiakas ratkaisee rekisterinpitäjänä viranomaisille ja rekisteröidyille tehtävät ilmoitukset. NTC avustaa niiden laatimisessa ja toimittaa tarpeelliset tiedot. NTC:n itsenäiset lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet säilyvät.

Ympäri vuorokautinen päivystys tai numeerinen ensivasteaika ei sisälly tähän luonnokseen; yhteyspiste ja operatiivinen eskalointi on vahvistettava liitteeseen 4.

9. Säilytys, palautus ja poistaminen

Säilytysajat, mahdolliset aktiivisen tehtävän poikkeukset, tietokanta- ja tiedostopoistot, lokit sekä varmuuskopiot määritellään tietoryhmittäin liitteessä 1. Automaattista kenttien peittämistä ei nimetä kaikkien tietojen poistoksi tai peruuttamattomaksi anonymisoinniksi ilman erillistä arviota.

Käsittelyn päättyessä NTC asiakkaan valinnan mukaan palauttaa henkilötiedot sovitussa käyttökelpoisessa muodossa ja poistaa jäljennökset tai poistaa tiedot ilman palautusta. Menetelmä, määräajat, siirron suojaus ja vahvistus dokumentoidaan liitteeseen 4 ennen sopimuskäyttöä. Palvelusta jo ennen päättymistä asianmukaisesti poistettua aineistoa ei voida palauttaa.

Jos unionin tai jäsenvaltion laki edellyttää säilyttämistä, NTC yksilöi säilytettävät tiedot, oikeudellisen perusteen ja ajan sekä rajoittaa käsittelyn tähän tarkoitukseen. Varmuuskopioiden poistumisaika ja palautuksen jälkeinen poistojen uudelleentoteutus vahvistetaan erikseen; määrittelemätöntä varmuuskopioiden poikkeusta ei hyväksytä pysyväksi säilytysoikeudeksi.

NTC huolehtii myös alikäsittelijöille annettavista palautus-/poisto-ohjeista ja toimittaa asiakkaalle vahvistuksen sovittujen toimien valmistumisesta. Tämä sopimus ei anna NTC:lle oikeutta säilyttää asiakkaan palvelusisältöä markkinointia tai yleistä mallikoulutusta varten palvelun päätyttyä.

10. Todentaminen ja tarkastukset

NTC pitää saatavilla tiedot, joilla tämän sopimuksen noudattaminen voidaan osoittaa, ja vastaa asiakkaan käsittelyä koskeviin perusteltuihin kysymyksiin. Asiakas tai tämän riippumaton tarkastaja saa tarkastaa sopimuksen alaisen käsittelyn ja tarvittaessa sen tilat. Tarkastus voidaan aloittaa dokumenteilla ja etäarviolla, mutta se ei poista tarpeellisen muun tarkastuksen mahdollisuutta.

Tarkastuksen ajankohta, kohtuullinen ennakkoilmoitus ja turvallinen toteutus sovitaan riskin mukaan. Menettely ei saa estää kiireellistä poikkeamaselvitystä tai viranomaisen oikeuksia. Muiden asiakkaiden tiedot ja asiaan kuulumattomat liikesalaisuudet suojataan. Havaituille puutteille sovitaan vastuuhenkilöt ja korjausaikataulu.

Mahdollinen kustannusten jako vahvistetaan liitteessä 4. Dokumentaatio, salassapito tai maksu ei saa käytännössä tehdä tietosuoja-asetuksen mukaista tarkastusoikeutta mahdottomaksi. Osapuolet tekevät toimivaltaisen valvontaviranomaisen kanssa vaadittavan yhteistyön.

11. Poikkeama sopimuksesta ja käsittelyn keskeytys

NTC ilmoittaa viipymättä, jos se ei pysty noudattamaan tätä sopimusta tai asiakkaan lainmukaista ohjetta. Asiakas voi keskeyttää puutteen koskevan käsittelyn, kunnes asianmukainen suoja on palautettu. Olennaisen tai jatkuvan rikkomuksen sekä korjaamatta jääneen puutteen vuoksi asiakas voi päättää sopimuksen puutteen koskemalta osalta. Palautus- ja poistovelvoitteet sekä salassapito jatkuvat päättymisen jälkeen.

Tämä luonnos ei muuta osapuolten kaupallisia vastuurajoja eikä määrittele uusia hyvityksiä. Mitään vastuurajoitusta ei sovelleta tavalla, joka syrjäyttää pakottavan lainsäädännön tai rekisteröidyn oikeudet. Lopullinen vastuu- ja sopimushierarkia tarkistetaan yhdessä varsinaisen palvelusopimuksen kanssa.

12. Voimaantulo, muutokset ja etusijajärjestys

Lopullinen DPA tulee voimaan vain yksilöidyn version ja täydennettyjen liitteiden nimenomaisella hyväksymisellä. Hyväksynnästä säilytetään osapuolet, edustajan toimivalta, päiväys, versio ja hyväksytyn asiakirjan sisältö tai muuttumaton tunniste. Pelkkä julkaisu sivustolla ei osoita asiakkaan hyväksyntää.

Henkilötietojen käsittelyä koskevassa ristiriidassa tämän nimenomaisesti hyväksytyn DPA:n on tarkoitus olla yleisehtoihin nähden ensisijainen; mahdolliset sovellettavat kansainvälisen siirron vakiosopimuslausekkeet säilyttävät oman etusijansa. **Lopullisesti vahvistettava:** miten tämä sovitetaan NTC:n vuoden 2018 yleisehtojen §12:n ja §20:n kanssa sekä miten jo hyväksyttyjen tilausten sopimusmuutos toteutetaan.

Liitteiden tai ehtojen olennainen muutos dokumentoidaan ja hyväksytään asianmukaisella menettelyllä. Asiakkaan oikeuksia ei heikennetä korvaamalla hyväksyttyä tiedostoa samalla URL-osoitteella. Alikäsittelijämuutoksiin sovelletaan lisäksi kohtaa 5.

Liite 1 – käsittelyn kuvaus ja säilytys

Tila: tekninen lähtökuvaus, täydennettävä asiakaskohtaisesti. Valitse vain tilatut ja käyttöön otetut toiminnot.

Kohta	Lähtökuvaus / vahvistettava tieto
Palvelu ja tilaus	[asiakas, tilausnumero, Lite/Agent, toimipisteet/osastot, sallittujen tehtävien kuvaus]
Tarkoitus	Asiakkaan yrityksen puhelinasiain vastaanotto, asiakkaan asian välittäminen henkilöstölle, sovittu jatkokäsittely sekä raportointi.
Toiminnot	Puhelun välitys ja vastaanotto; käyttöön otettu tallennus; litterointi ja yhteenveto; yhteinen työjono, vastuuhenkilö ja käsittelytila; asiakkaan ohjeen mukainen takaisinsoitto, viesti tai kalenteritehtävä; määritellyt integraatiot.
Kesto	Palvelusopimuksen voimassaolo ja sovittu hallittu palautus-/poistojakso; ei rajoittamatonta säilytystä.
Rekisteröidyt	Asiakkaan soittajat, asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat, näiden edustajat; palvelua käyttävä henkilöstö siltä osin kuin tiedot liittyvät asiakkaan lukuun tehtävään käsittelyyn.

Kohta	Lähtökuvaus / vahvistettava tieto
Tietoryhmät	Nimi ja yhteystiedot; soitto-/viestitapahtuman tunniste ja ajankohta; käyttöön otetun puhelutallenteen ääni; litterointi ja yhteenvedo; asian sisältö, muistiinpanot, tila ja vastuuhenkilö; erikseen sallittujen varaus- tai tilaustehtävien tiedot. Kaikkia ryhmiä ei kerätä jokaisessa palvelutavassa.
Erietyiset henkilötietoryhmät	Ei hyväksytä tällä yleisluonnoksella terveys-, biometrisen tunnistamisen tai rikostietojen tarkoituksellista käsittelyä. Jos asiakkaan käyttötapaa edellyttää tällaista, täsmennetään tiedot, peruste, minimointi, ohjeistus, riskinarvio ja lisäsuojaukset ennen käyttöönottoa. Tavallinen ääni ei itsessään merkitse biometrisen tunnistamisen käyttötarkoitusta.
Asiakkaan ohjeet	[hyväksytyt palvelutiedot, sallitut kysymykset/tehtävät, kielletyt tiedot, siirtokohteet, tallennusasetus, integraatiot]
Pääsy ja vastaanottajat	Asiakkaan valtuutetut käyttäjät; tehtävän edellyttämä NTC:n tuki/ylläpito; liitteessä 3 hyväksytyt käsittelijät; asiakkaan ohjeen mukaiset viesti-/integraatiokohteet.

Säilytyksen tekninen lähtötilanne 27.9.2026:

Tietoryhmä	Todettu mekanismi	Sopimukseen vielä vahvistettava
Valitut puhelu-, tehtävä-, keskustelu- ja SMS-kentät	Tuotannon GDPR-eräajan ikäraja 73 päivää; kenttien poisto/peitto ja poikkeusehdot.	Täysi kenttämatriisi; aktiivisten jonojen vaikutus; mitä tunnisteita jää ja miksi; anonymiteetin arvio.
Vastaajaviestit ja niihin liittyvät tallenteet	Toimipistekohtainen 1–52 viikon asetus ja hallittujen riippuvuuksien/tiedostojen poisto.	Asiakkaan todellinen asetus, muut tallennuspolut ja palveluntarjoajan omat kopiot.
Palautumisen väliaikaiset ääniartefaktit	Toteutuksen oletus 7 päivää ja rajoittava GDPR-asetus.	Aktiivisten/tutkittavien artefaktien poikkeukset ja täydellinen poistovarmennus.
Sovelluslokit ja päättyneet sähköpostijonot	Tuotannossa lokiasetus 30 päivää, lähetetyt jonot 30, virhejonot 90.	Lokiluokat, henkilötietosisältö, tekniset rajat sekä alikäsittelijöiden lokit.
Yritysmuisti	Tuotannon säilytysasetus 73 päivää; erillinen siivous.	Käyttöön otetut tietolähteet, käyttöoikeudet ja johdannaisten poistuminen.
Varmuuskopiot	Tässä tarkistuksessa ei todennettu.	Sijainti, salaaminen, kiertoaika, pääsy, palautustestit ja poistojen uudelleenajo palautuksesta.
Sopimus-/laskutustiedot	Erillisiä liiketoimintatietoja; eivät yleisen 73 päivän kenttäajan kattama kokonaisuus.	Rekisterinpitäjäröoli, oikeusperuste, lakisääteinen aika ja arkistointi.

Sivuston kävijäanalytiikka ja yritystunnistus ovat NTC:n oman verkkosivuston erillisiä käyttötarkoituksia. Niitä ei sisällytetä automaattisesti asiakkaan puhelupalvelun käsittelytoimeksiantoon. Tietoryhmät ja roolit kuvataan niitä koskevassa selosteessa.

Liite 2 – tekniset ja organisatoriset toimenpiteet

Alla oleva näyttö kuvaa nykyistä toteutusta, ei ulkopuolista auditointia. Tekninen lähdetarkistus on tehty 27.9.2026.

Toimenpide	Todennettu nykytila	Täydennettävä ennen hyväksyntää
Käyttöoikeudet	Tallenteiden rajapinnat tarkistavat kirjautumisen ja toimipisteoikeuden; järjestelmänvalvojan rooli on erillinen.	Asiakkaan rooliluettelo, käyttöoikeuksien hyväksyntä/tarkistus, tukipääsyn menettely.
Tallenteiden lataukset	Lataukseen on liitetty auditointitapahtuma.	Auditointitietojen säilytys, valvonta ja koko palvelun tapahtumakattavuus.
Salasanasuojaus	Suolatut salasananatiivisteet, istuntojen peruuttamistoimintoja.	Pakollisen MFA:n/SSO:n asiakaskohtainen soveltaminen; ei oletusta yleisestä MFA-pakosta.
Tietokannan yhteys	Tuotannossa TLS ja palvelinvarmenteen/nimen tarkistus.	Muun sisäisen liikenteen ja kaikkien infrastruktuurikerrosten todentaminen.
Integraatioiden salaisuudet	Sovellustason salaus, avainkierron tuki, salaamattoman fallbackin kieltö tuotannossa.	Avainten omistaja, säilytys, palautus, kiertomenettely ja pääsyjen valvonta.
Tallenteiden säilytys	Hallitut tiedostopolut ja käyttöoikeuksin suojattu lataus.	Levy-/varmistussalaus ja fyysinen sijainti; niitä ei ole todennettu tässä tarkistuksessa.
Lokien suojaaminen	Salaisuuksien peittomekanismi ja säilytysriippuvuus.	Henkilötietojen minimointi, pääsy ja valvonta kaikissa lokikerroksissa.
Tietojen elinkaari	Kenttien peitto-/poistoajoja ja tallenteiden eräpoistoja.	Poiston kokonaiskattavuus, palveluntarjoajien kopiot, poikkeukset ja poistotodistus.
Henkilöstö ja tilat	Sopimusluonnoksen velvoite, ei tarkastettua toteutusnäyttöä.	Salassapitositoumukset, perehdytys, työsuhteen päättymisen, fyysinen suojaus.
Jatkuvuus ja testaus	Tässä auditissa ei todennettu varmistus-/palautusraportteja tai sertifikaatteja.	Varmistusprosessi, palautustesti, haavoittuvuuksien hallinta, turvallisuusarvioiden omistaja ja ajankohta.

Liite 3 – alikäsittelijät, alueet ja siirtooperusteet

EI VIELÄ HYVÄKSYTTY ALIKÄSITTELIJÄLUETTELO. Alla ovat toteutuksesta tunnistetut palveluryhmät. Jokaisen käyttöön tulevan rivin kaikki vahvistuskentät on täytettävä; asiakkaan omat erilliset palvelut ja NTC:n alikäsittelijät erotellaan.

Palveluryhmä / toteutushavainto	Mahdollinen tehtävä ja tiedot	Pakolliset vahvistustiedot
Palvelin-, tietokanta- ja tiedostotallennus	Asiakkaan palvelusisältö, metatiedot ja tallenteet.	Oikeushenkilö, maat, varmistukset, ylläpitäjät, sopimukset ja sala.
OpenAI-rajapinnat	Agentin puhe/keskustelu; litterointi ja valitut tekoälytoiminnot.	Todellinen sopimussyhtiö, projektin/tilin käsittelyalue, säilytys, mallikoulutusehdot, DPA ja mahdollinen siirtoeruste/arvio. Käytössä olevat rajapinta-asetukset eivät yksin todenna, että kaikki käsittely tapahtuisi EU/ETA-alueella.
Twilio / käyttöön otettu puheratkaisu	Puheluiden välitys, numero- ja tapahtumatiedot, käyttöäön mukainen ääni.	Palvelun oikeushenkilö, alikäsittelijät, alueet, säilytys ja sopimukset.
Vodia-toteutus / operaattori	Valittu puhelinjärjestelmä ja tapahtumien/tallenteiden tuonti.	Varsinainen palveluntuottaja ja hosting; ohjelmiston nimi ei itsessään yksilöi tietojen vastaanottajaa.
SendGrid	Käyttöön otetut sähköpostiviestit, vastaanottajat ja viestisisältö.	Sopimussyhtiö, alueet, lokien/sisällön säilytys ja siirtoeruste.
Valittu SMS-palvelu	Numero- ja viestitiedot; toteutuksessa on Twilio- ja Link Mobility -vaihtoehtoja.	Asiakkaan todella käyttämä toimittaja, sopimussyhtiö ja edellä luetellut sijainti-/säilytystiedot.
Valittu kalenteri-/CRM-/toimialaliitäntä	Vain määritellyn tehtävän edellyttämät tiedot.	Järjestelmä, toimittaja, asiakkaan tai NTC:n sopimusasema, käyttöoikeudet ja siirrettävät kentät.

Liite 4 – käytännön yhteystiedot, määrääjät ja hyväksyntä

Täytetään ennen sopimuskäyttöä:

1. Rekisterinpitäjän ja NTC:n tietosuoja-/poikkeamayhteyspisteet, varahenkilöt ja operatiivinen eskalointikanava.
2. Ohjeita antavat valtuutetut roolit ja dokumentointikanava.
3. Alikäsittelijämuutoksen ennakkoilmoitus- ja vastustusaika sekä ilmoituksen toimitustapa.
4. Rekisteröidyn pyynnön toteutuksen ja vaikutustenarvioinnin avustamisen käytännöt; mahdollinen lisätyön hinnoittelu.
5. Palautusmuoto, suojattu toimitus, palautus-/poistomääräaika, varmistusten kierto ja poistovahvistus.
6. Tarkastusten menettely ja kustannusten jako ilman lakisääteisten oikeuksien estämistä.
7. Lopullinen DPA-versio, hyväksyntäpäivä ja hyväksyjien toimivalta; asiakkaan tilaukseen tallennettava muuttumaton asiakirja liitteineen.
8. Uusien ja vanhojen sopimusten käyttöönotto erikseen. Nykyisten yleisehtojen §12:n sijainti-/säilytyslauseiden sekä tämän asiakirjan välisen suhteen nimenomainen ratkaisu.