

Lumo.ws-palvelun ja Louhi Software Oy:n tietosuojaseloste

Viimeksi päivitetty: 21. tammikuuta 2026

1. Rekisterinpitäjä

Louhi Software Oy
Kärännänkuja 10 83960 Koli
Y-tunnus: 2126775-9
Sähköposti: info@louhisoftware.com

2. Yhteyshenkilö tietosuoja-asioissa

Tero Lehtinen
tero.lehtinen@louhisoftware.com
+358 50 5602501

3. Tietosuojaselosteen tarkoitus

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten Louhi Software Oy (jäljempänä "me" tai "rekisterinpitäjä") kerää, käsittelee ja suojaa henkilötietoja tarjotessaan Lumo.ws-tekoälypalvelua (jäljempänä "palvelu") ja siihen liittyviä verkkosivustoja. Kerromme, mitä henkilötietoja keräämme, mihin tarkoituksiin niitä käytämme, kenelle niitä luovutamme ja miten voit käyttää oikeuksiasi rekisteröitynä.

4. Käsiteltävät henkilötietoryhmät ja tietojen lähteet

Keräämme ja käsittelemme seuraavia henkilötietoryhmiä:

- Perustiedot: Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, yrityksen nimi, Y-tunnus, maa.
 - Lähde: Käyttäjän itse antamat tiedot rekisteröitymisen, tilauksen tai yhteydenoton yhteydessä.
- Käyttäjätunnistetiedot: Käyttäjätunnus, salattu salasana, roolit (esim. ADMIN, BILLING_ADMIN, USER), käyttäjän ID.
 - Lähde: Käyttäjän itse antamat tiedot rekisteröitymisen ja tilin luonnin yhteydessä.
- Asiakastilin tiedot: Asiakastilin ID, tilaustiedot (tilaussuunnitelma, tilaustila, laskutuspäivät), Paytrail-token (maksukortin tunnus), manuaaliset laskutuserät.
 - Lähde: Käyttäjän antamat tiedot, Paytrail-maksupalvelu, palvelun sisäiset toiminnot.
- Adapterikohtaiset tiedot: Adapterin ID, tyyppi, konfiguraatioasetukset (esim. sallitut verkkotunnukset, eskalaatiosähköpostiosoite, järjestelmäpromptit, API-avaimet, sähköpostitunnukset, IMAP/SMTP-palvelintiedot, OAuth2-tunnukset, Sales Adapterin kohderooli, lähde-URLit).
 - Lähde: Käyttäjän itse antamat tiedot hallintapaneelin kautta.
- Keskusteluhistoria ja vuorovaikutustiedot: Käyttäjän ja tekoälyn väliset viestit (sisältö, rooli, aikaleima), istunto-ID, metadata (esim. alkuperäinen lähettäjä, kieli, työkalukutsut, lähdedokumenttien ID:t).
 - Lähde: Käyttäjän ja tekoälyn välinen vuorovaikutus chat-widgetin tai sähköpostiadapterin kautta.
- Eskalaatiotiedot: Eskalaation ID, alkuperäinen kysymys, asiakkaan yhteystiedot, alkuperäisen viestin konteksti, asiakkaan kieli, eskalaation tila.
 - Lähde: Tekoälyn kyvyttömyys vastata kysymykseen, asiakkaan antamat tiedot.

- Laskutusmetriikat: Tekoälyvastausten määrä, käännojen merkkimäärä, adapterin ID, päivämäärä.
 - Lähde: Palvelun sisäiset seuranta järjestelmät.
- Onboarding-tokenit: Tokenin ID, asiakastilin ID, sähköpostiosoite, roolit, luontiaika, käytetty-tila, lisätiedot (esim. etunimi, sukunimi).
 - Lähde: Palvelun sisäiset toiminnot (esim. tilin luonti, käyttäjän kutsuminen, ajanvaraus).
- Tekniset tiedot: IP-osoite, selainen tyyppi ja versio, käyttöjärjestelmä, laitetiedot, lokitiedot (virheet, tapahtumat).
 - Lähde: Palvelun lokitiedostot ja verkkosivuston käyttö.
- Evästeet ja vastaavat teknologiat: Katso kohta 9.

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja oikeusperusteet

Käsitlemme henkilötietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- Palvelun tarjoaminen ja ylläpito:
 - Tarkoitus: Käyttäjätilien luominen ja hallinta, adapterien toiminnan mahdollistaminen (chat, sähköposti, myyntiliidien generointi), keskusteluhistorian tallentaminen, tekoälyvuorovaikutusten orkestrointi, työkalujen suorittaminen adapterien kautta.
 - Oikeusperuste: Sopimuksen täytäntöönpano (GDPR 6 art. 1 b).
- Asiakassuhteen hallinta ja viestintä:
 - Tarkoitus: Asiakkaan tunnistaminen, asiakaspalvelu, tiedottaminen palveluun liittyvistä asioista, laskutus, ilmoitusten (esim. kuitit, salasanan palautuslinkit, kutsuviestit) lähettäminen.
 - Oikeusperuste: Sopimuksen täytäntöönpano (GDPR 6 art. 1 b) ja oikeutettu etu (GDPR 6 art. 1 f) asiakassuhteen hoitamiseksi.
- Palvelun kehittäminen ja laadunvarmistus:
 - Tarkoitus: Keskusteluhistorian ja eskalaatioiden analysointi tekoälyn oppimisen ja vastausten laadun parantamiseksi, palvelun toimivuuden ja käytettävyyden kehittäminen, virheiden korjaaminen.
 - Oikeusperuste: Oikeutettu etu (GDPR 6 art. 1 f) palvelun kehittämiseksi ja parantamiseksi.
- Laskutus ja taloushallinto:
 - Tarkoitus: Palvelun käytön mittaaminen (laskutusmetriikat), laskujen laatiminen ja perintä, maksutapahtumien käsittely Paytrail-palvelun kautta.
 - Oikeusperuste: Sopimuksen täytäntöönpano (GDPR 6 art. 1 b) ja lakisääteinen velvoite (GDPR 6 art. 1 c) kirjanpitolainsäädännön noudattamiseksi.
- Tietoturva ja väärinkäytösten estäminen:
 - Tarkoitus: Palvelun ja tietojen suojaaminen luvattomalta käytöltä, väärinkäytösten ja petosten estäminen, järjestelmien lokitus ja valvonta.
 - Oikeusperuste: Oikeutettu etu (GDPR 6 art. 1 f) palvelun ja tietojen turvallisuuden varmistamiseksi.
- Lakisääteisten velvoitteiden noudattaminen:
 - Tarkoitus: Kirjanpitoon, verotukseen ja muihin lakisääteisiin vaatimuksiin liittyvien velvoitteiden täyttäminen.
 - Oikeusperuste: Lakisääteinen velvoite (GDPR 6 art. 1 c).

6. Henkilötietojen säilytysaika

Säilytämme henkilötietoja vain niin kauan kuin se on tarpeen tässä tietosuojaselosteessa määriteltyjen tarkoitusten toteuttamiseksi tai lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseksi.

- Käyttäjätunnistetiedot ja asiakastilin tiedot: Säilytetään aktiivisen asiakassuhteen ajan ja sen jälkeen sovellettavan lainsäädännön (esim. kirjanpitolaki) vaatiman ajan.
- Keskusteluhistoria: Säilytetään aktiivisen asiakassuhteen ajan palvelun kehittämistä ja tekoälyn oppimista varten, ellei käyttäjä pyydä tietojen poistamista.
- Laskutusmetriikat ja ostotiedot: Säilytetään kirjanpitolainsäädännön vaatiman ajan (yleensä 6-10 vuotta).
- Onboarding-tokenit ja salasanan palautuslinkit: Säilytetään kunnes ne on käytetty tai vanhentuneet.
- Lokitiedot: Säilytetään tietoturvasyistä ja vianetsintää varten rajatun ajan (esim. 12 kuukautta).

7. Henkilötietojen vastaanottajat ja luovutukset

Luovutamme henkilötietoja vain välttämättömissä tilanteissa ja vain niille tahoille, jotka tarvitsevat niitä palvelun tarjoamiseksi tai lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi.

- Louhi Software Oy:n sisällä: Henkilötietoja käsittelevät vain ne työntekijät, joilla on työtehtäviensä puolesta oikeus ja tarve käsitellä niitä.
- Palveluntarjoajat (henkilötietojen käsittelijät): Käytämme ulkoisia palveluntarjoajia (esim. pilvipalvelut, sähköpostipalvelut, maksupalvelut, tekoälymallien tarjoajat, käännöspalvelut, Google Calendar API) palvelun toteuttamisessa. Näiden palveluntarjoajien kanssa on tehty asianmukaiset tietojenkäsittelysopimukset, jotka varmistavat tietosuojan tason.
 - Esimerkkejä: Google Cloud (Vertex AI, Translation API, Google Fonts, Google Calendar), Paytrail (maksupalvelut), MongoDB Atlas (tietokanta ja vektoritietokanta).
- Viranomaiset: Voimme luovuttaa henkilötietoja viranomaisille, jos laki niin vaatii (esim. veroviranomaiset, poliisi).
- Asiakkaan suostumuksella: Voimme luovuttaa tietoja muille tahoille asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.

8. Tietojen siirrot EU/ETA-alueen ulkopuolelle

Käytämme palveluntarjoajia, jotka voivat sijaita EU/ETA-alueen ulkopuolella (esim. Google Cloud - palvelimet voivat sijaita Yhdysvalloissa). Tällaisissa tapauksissa varmistamme tietosuojan riittävän tason käyttämällä Euroopan komission hyväksymiä vakiolausekkeita (Standard Contractual Clauses) ja muita asianmukaisia suojatoimia.

9. Evästeet ja muut seurantateknologiat (Local Storage, Session Storage)

Lumo.ws-verkkosivusto ja chat-widget käyttävät evästeitä ja muita vastaavia teknologioita (kuten `localStorage` ja `sessionStorage`) palvelun toimivuuden ja käyttökokemuksen parantamiseksi.

- `localStorage`: Käytetään autentikointitokenin (`authToken`) tallentamiseen käyttäjän kirjautumisen yhteydessä. Tämä mahdollistaa käyttäjän pysymisen kirjautuneena ja pääsyn

hallintapaneeliin. Autentikointitoken on henkilötieto, koska se liittyy suoraan käyttäjän identiteettiin.

- **sessionStorage**: Käytetään chat-istunnon tietojen (kuten **sessionId** ja keskusteluviestit) tallentamiseen. Tämä mahdollistaa keskustelun jatkumisen sivun latauksen yhteydessä ja parantaa käyttökokemusta. Chat-viestit voivat sisältää henkilötietoja.
- Kolmannen osapuolen evästeet: Verkkosivusto lataa Google Fonts -kirjasimia, jotka voivat asettaa omia evästeitään tai käyttää muita seurantamekanismeja. Jos käytämme muita kolmannen osapuolen palveluita (esim. analytiikka, mainonta), ne voivat myös asettaa evästeitä.

Suostumus evästeiden ja tallennustilan käyttöön: Koska

käytämme **localStorage** ja **sessionStorage** henkilötietojen tallentamiseen ja kolmannen osapuolen palvelut voivat asettaa evästeitä, pyydämme käyttäjiltä suostumuksen näiden teknologioiden käyttöön verkkosivustolle saavuttaessa (esim. evästebannerin kautta). Käyttäjällä on oikeus kieltäytyä evästeiden ja tallennustilan käytöstä, mikä voi vaikuttaa palvelun toimivuuteen.

10. Rekisteröidyn oikeudet

Sinulla on seuraavat oikeudet omiin henkilötietoihisi liittyen:

- Oikeus saada pääsy tietoihin: Voit pyytää vahvistuksen siitä, käsittelemmekö sinua koskevia henkilötietoja, ja saada kopion tiedoista.
- Oikeus tietojen oikaisemiseen: Voit pyytää virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisemista.
- Oikeus tietojen poistamiseen ("oikeus tulla unohdetuksi"): Voit pyytää henkilötietojesi poistamista tietyin edellytyksin (esim. jos tietoja ei enää tarvita siihen tarkoitukseen, johon ne kerättiin).
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen: Voit pyytää henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista tietyin edellytyksin (esim. jos kiistät tietojen paikkansapitävyyden).
- Oikeus vastustaa käsittelyä: Voit vastustaa henkilötietojesi käsittelyä tietyin edellytyksin (esim. suoramarkkinointitarkoituksiin).
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen: Voit pyytää henkilötietojesi siirtämistä toiselle rekisterinpitäjälle jäsennellyssä ja yleisesti käytetyssä muodossa.
- Oikeus peruuttaa suostumus: Jos käsittelemme tietojasi suostumuksesi perusteella, voit peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen peruuttamista tehdyn käsittelyn laillisuuteen.
- Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle: Jos katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu tietosuojalainsäädäntöä, voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Voit käyttää oikeuksiasi ottamalla yhteyttä kohdassa 2 mainittuun yhteyshenkilöön.

11. Tietoturva

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti ja käytämme asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä tietojen suojaamiseksi luvattomalta pääsylvä, vahingossa tapahtuvalta tuhoutumiselta, muuttamiselta tai luovuttamiselta. Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa:

- Pääsynhallinta ja käyttäjätunnistus (salasanat, JWT-tokenit).
- Tietojen salaus siirron aikana (HTTPS/TLS).
- Tietojen salaus levossa (MongoDB Atlas).
- Järjestelmien säännöllinen varmuuskopiointi.
- Tietoturva-auditoinnit ja -testaukset.
- Henkilöstön koulutus ja ohjeistus.

12. Muutokset tähän tietosuojaselosteeseen

Voimme päivittää tätä tietosuojaselostetta aika ajoin palvelun kehittyessä tai lainsäädännön muuttuessa. Suosittelemme tarkistamaan selosteen säännöllisesti mahdollisten muutosten varalta. Merkittävistä muutoksista ilmoitamme verkkosivustollamme tai sähköpostitse.