



## ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON

Lp TTO-de kliendikeskkonna  
teenusepakkuja

26.05.2025 nr 2.1.-4/25/476-1676-1

### TTO-de kasutatavate kliendisuhtluskeskkondade seire

Andmekaitse Inspeksioon (AKI) on algatanud omaalgatusliku seire, et saada ülevaade isikuandmete töötlemisest tervishoiuteenuse osutajate (TTO) poolt kasutatavates kliendisuhtluskeskkondades. Seire läbiviimise põhjuseks on asjaolu, et AKI on täheldanud erinevates valdkondades (sh tervishoius) teenuste kasutamist ilma, et seda oleks reguleeritud kirjalike andmetöötluslepingutega.

Eesmärk on kaardistada TTO-dele pakutavates kliendisuhtluskeskkondades isikuandmete töötlemisega kaasnevad võimalikud kitsaskohad. Seire küsimuste vastustest lähtuvalt on võimalik koostada tagasiside ja vajadusel konkreetset soovitusi kliendisuhtluskeskkondade teenusepakkujatele ja TTO-dele.

AKI viib seire läbi isikuandmete kaitse üldmääruse art 58 ja isikuandmete kaitse seaduse § 56 alusel ning seetõttu on küsimustele vastamine Teile kohustuslik.

Käesolev kiri on saadetud koopia ka kliendikeskkondade teenusepakkujate poolt äriregistrisse kantud andmekaitse spetsialistidele, kui see oli märgitud.

**Palun vastata alljärgnevale küsimustele hiljemalt 30.06.2025 e-posti aadressil [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee):**

1. Palun selgitage, millisel eesmärgil Teie kliendisuhtluskeskkonda kasutatakse ja milliseid funktsioone seejuures kasutada saab? Näiteks broneerimine, patsiendi pöördumine ja tagasiside, failde edastamine, videovastuvõtt jm.
2. Millised TTO-d kasutavad Teie kliendisuhtluskeskkonda, palun lisage TTO nimi, registrikood, kontaktandmed ja tooge välja milliseid funktsioone vastav TTO kasutada saab (nt broneerimine, patsiendi pöördumine ja tagasiside, videovastuvõtt jm)?
3. Kas kõigi TTO-dega on sõlmitud kirjalikud andmetöötluslepingud? Kui ei, siis palun selgitage.
4. Isikuandmete kaitse üldmäärus<sup>1</sup> (IKÜM) eristab andmetöötajana vastutavat, kaasvastutavat ja volitatud töötajat (IKÜM artiklid 24, 26, 28). Millised on Teie ettevõtte ja TTO vahelised rollid Teie vahel sõlmitud lepingu puhul (nt vastutav töötaja, kaasvastutav töötaja, volitatud töötaja)? Kas olete sõlminud vastavalt omavahelisele rollile TTO-ga kokkuleppe või lepingu isikuandmete töötlemise osas ning kui jah, siis millises vormis? Tooge iga TTO juures välja, milline on Teie omavaheline rollijaotus.

<sup>1</sup> [Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus \(EL\) 2016/679](#).

5. Milliseid andmeid säilitatakse kliendisuhtluskeskkonnas, kui kaua andmeid säilitatakse, kellel on andmetele ligipääs?
6. Millised võimalused on keskkonda sisse logimiseks (nt ID-kaart, SmartID, salasõna jne)?
7. Kas Te olete saanud otse andmesubjektilt või aidanud TTO-l lahendada IKÜM artikli 15 kohaseid taotlusi andmetega tutvumiseks kliendisuhtluskeskkonnaga seoses? Kui jah, siis palun esitage ligikaudne taotluste arv 2024. aastal.
8. Kas Teie ettevõttel on eelnevalt määratud protsess andmetega tutvumise taotluse käsitlemisel kooskõlas IKÜM artikliga 15. Kui jah, siis palun kirjeldage taotluste lahendamise protsess (alates taotluse saamisest kuni taotluse lahendamiseni), kui ettevõttele laekub andmetega tutvumise taotlus kliendisuhtluskeskkonnaga seoses?
9. Palun kirjeldage, kas kliendisuhtluskeskkonnas saab TTO määrata kasutajatele erinevad rollid (nt administraator, kellel rohkem õiguseid)?
10. Kas keskkonna kasutamist logitakse?
  - Kui jah, siis palun kirjeldage, millal ja millised logid tekivad.
  - Kui ei, siis palun põhjendage, miks ei logita.
11. Kas Teie ettevõtte kasutab andmeid (TTO poolt sisestatud isikuandmeid või TTO-ga suhtlemiseks andmesubjekti poolt sisestatud isikuandmeid) edasi muul eesmärgil iseseisva vastutava töötlejana (nt süsteemi testimiseks, otseturustuseks vm)?
  - Kui jah, siis palun selgitage, millisel eesmärgil andmesubjekti isikuandmeid veel töödeldakse.
  - Kui jah, siis millisel õiguslikul alusel algsest erineval eesmärgil töötlemine toimub.
  - Kui jah, siis kas ja kuidas andmesubjekte on teavitatud teisel eesmärgil isikuandmete töötlemisest.
12. Kas Teie ettevõtte kasutab alltöötlejaid kliendikeskkonnaga seotud isikuandmete töötlemisel?
  - Kui jah, siis palun lisage alltöötleja nimi, registrikood, asukoht ja alltöötleja kasutamise eesmärk.
  - Kas olete teadlik, kus alltöötleja isikuandmeid töötleb (serveri asukoht) ja kust andmetele juurde pääseb?
13. Kas 2024. või 2025. a jooksul olete kliendikeskkonnas läbi viinud või tellinud turvaauditi, mis on hinnanud Teie andmetöötlussüsteemide turvalisust? Kui jah, siis mis oli auditi tulemus, järeldused ja järeltegevused?
14. Loetlege tegevused, mida rakendate igapäevaselt andmetöötlussüsteemide turvalisuse tagamisel, mõjude ennetamisel ja leevendamisel.
15. Palun esitage omapoolsed selgitused ja arvamus, mida peate vajalikuks seire raames lisada.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Kirsika Lääts

jurist

peadirektori volitusel