

# Rávüsz Kft.

## Adatvédelmi Szabályzata

Székhely: Ráckeve, Bajcsy-Zsilinszky u. 66.

**KÉSZÜLT: 2017.**

**MÓDOSÍTVA: 2018.**

**2020.**

Gál Csaba Alekszandrovics

ügyvezető igazgató

## PREAMBULUM

A parkolók üzemeltetése terén a parkolási díjak és pótdíjak beszedéséhez, az Önkormányzati lakások és üzlethelyiségek bérlőinek nyilvántartásához és számlázáshoz szükséges iratok és adatok feldolgozása megköveteli az adatvédelemmel, a személyes adatok védelmével kapcsolatos feladatok egységes rendszerbe foglalását.

A szabályozás célja, hogy biztosítsa az adatok védelmét, garanciákat teremt, amelyek alapján az adatvédelem a lehetőségekhez képest a legmagasabb szinten valósítható meg. Az adatkezelővel szemben támasztott követelményeknek való megfelelés érdekében a megfogalmazott adatvédelmi intézkedések az adatok bizalmasságát, hitelességét és sértetlenségét kívánják biztosítani.

A megbízható működés érdekében az informatikai rendszer hardware és szoftver eszközeinek rendelkezésre állását és funkcionalitását biztosító intézkedéseket fogalmaz meg.

A szabályzat jogszabályi alapjai a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló (röviden: adatvédelmi) törvény, a társadalmi indokoltság, a személyes részvétel, az érintettek és az adatfajták korlátozása, a célhoz kötöttség, a továbbadás korlátozása, az adathelyesség, az időbeli korlátozás, a nyíltság, a biztonsági intézkedések és a felelősség elveiről és szabályozásáról szóló európai Adatvédelmi törvény rendelkezései, az Európai Parlament által elfogadott „A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről”.

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (továbbiakban Mt.) a személyhez fűződő jogokra (9.§, 10.§ és a 11.§) vonatkozó előírásai, valamint a személy és vagyonvédelemről szóló 2005. évi CXXIII. törvény.

A személyes adatok védelme érdekében - a Miniszterelnöki Hivatal Informatikai Tárcaközi Bizottsága 1996-ban adta ki 12. számú ajánlásában meghatározott elvárásoknak is megfelelő - feladatok kerülnek megfogalmazásra, azért, hogy érvényesüljenek az adatok kezelésével, feldolgozásával kapcsolatos különböző jogszabályok előírásai is. Adatvédelmi szempontból az EU Parlament 2016. május 16-án hatályba lépett adatvédelmi rendelet 2. szakasz 32. cikk adatbiztonsági követelményeinek kell megfelelni, a nagy tömegű személyes adatok, az adatkezelésre használt rendszer bizalmas jellegének, integritásának, elérhetőségének és rugalmasságának biztosítása, a fizikai vagy műszaki probléma esetén a visszaállíthatóság, rendelkezésre állás és hozzáférés biztosítása céljából.

## Tartalom

|   |    |
|---|----|
| Preambulum.....   | 2  |
| 1. A Szabályzat hatálya, érvényesítése:.....  | 5  |
| 2. Értelmező rendelkezések: .....   | 5  |
| 3. Az Adatkezelő által végzett adatkezelő és adatfeldolgozó tevékenységére vonatkozó szabályok: 6 |    |
| 4. Az adatkezelő köteles e tevékenysége megkezdése előtt a nyilvántartásba venni:.....            | 9  |
| 5. Az érintett jogai.....   | 12 |
| 6. Rávüsz Kft. tulajdonát képező és a munkavállalók által használt eszközök ellenőrzése:.....     | 13 |
| 7. Közérdekű adat és közérdekből nyilvános adat:.....   | 14 |
| 8. Az adatvédelmi felelős, adatvédelmi tisztviselő:.....  | 14 |
| 8. Adatvédelmi szabályok megsértésének estei:.....  | 16 |
| 9. Adatvédelmi incidens jelentése:.....   | 16 |
| 10. Vagyonvédelmi kamera rendszer alkalmazása: .....  | 18 |
| 11. Tárgyaláson készült hangfelvétel .....  | 18 |
| 12. FOGALMAK .....  | 19 |

Jelen Adatvédelmi Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) az adatvédelmi törvényre figyelemmel, és a RÁVÜSZ Kft. (továbbiakban: Adatkezelő) biztonságpolitikai elveire épülve készült.

A szabályozás - védelem – célja, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatok biztonságának kialakítása érdekében meghatározza, és egységes keretbe foglalja azokat az eljárási követelményeket, amelyeket az Adatkezelő valamennyi alkalmazottjának - a rávonatköző mértékben - ismernie és a biztonsági követelmények érvényesítése érdekében alkalmaznia kell.

Biztosítani a rendkívüli eseményekre, katasztrófa elhárításra, valamint a rendkívüli időszaki kötelezettségekre történő adatvédelmi felkészülést, illetve bekövetkezésük esetén az Adatkezelő adatvédelmi működőképességét.

## 1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYESÍTÉSE:

### 1.1. A Szabályzat **területi hatálya**:

Kiterjed az Adatkezelő teljes működési területére, valamennyi alkalmazott informatikai eszközre és szoftverre.

### 1.2. A Szabályzat **személyi hatálya**:

Kiterjed az Adatkezelővel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló valamennyi természetes és jogi személyre.

### 1.3. A Szabályzat **időbeli hatálya**:

A kiadás napjától visszavonásig érvényes.

### 1.4. Az Adatvédelmi Szabályzat **érvényesítése** és a megismerési kötelezettség:

Az Adatvédelmi Szabályzat kidolgozása, elkészítése és szükség szerinti módosítása a biztonságért felelős ügyvezető feladata.

A Szabályzatban előírtak betartásáért hatás- és jogosultsági körére vonatkozóan minden érintett alkalmazott felelős.

A Szabályzatban előírtak betartásának ellenőrzése az ügyvezető feladata.

A Szabályzat előírásait az Adatkezelőnél dolgozó minden személy a szakmai feladatköréhez szükséges mértékben köteles megismerni, a vonatkozó előírásokat betartani és betartatni.

A Szabályzat egyes előírásait, a munkavégzéséhez szükséges mértékben, minden, az Adatkezelővel munkaviszonyban, illetve egyéb szerződéses jogviszonyban álló foglalkoztatottal ismertetni kell.

A Szabályzat előírásait megszegőkkel, illetve a jelentési kötelezettséget elmulasztókkal szemben, a hatályos törvényeknek, rendeleteknek és belső szabályzóknak megfelelő, jogszerű felelősségre vonást kell alkalmazni.

## 2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK:

A **személyes adatok** körébe minden olyan adat beletartozik, ami tetszőleges élő személlyel, az érintettel kapcsolatos bármilyen információt hordoz, függetlenül attól, hogy az érintett ezeket mennyire kívánja védeni. Személyes adat az érintettre vonatkozó vélemény, minősítés, továbbá az adatból levonható következtetés is, sőt azok az adatok is személyes adatnak minősülnek, amelyek önmagukban nem, de más személyes adatokkal összekapcsolva az érintettel kapcsolatba hozhatók.

Az adatvédelmi törvény abból indul ki, hogy a személyes adataival mindenki maga rendelkezik, vagyis információs önrendelkezési jogot deklarálnak, de nem hagyja figyelmen kívül azt sem, hogy e jog nem korlátlan, így lehetővé kell tenni és teszi is a törvény, hogy a személyes adatok kezelését jogszabály elrendelhesse, vagy személyes adatok átadását – bizonyos keretek között – megengedje. A személyes adatok az érintett hozzájárulása nélküli kezelésének, és ehhez átadásának, átvételének igénye elsősorban az államigazgatás, a bűnüldözés területein merül fel, azonban nem hagyható figyelmen kívül az, hogy ez az igény mások jogainak biztosítása érdekében vagy például a gazdasági élet egyes területein is indokolt lehet.

### **Adatkezelés:**

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárult, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli. Az adat kezelésének jogalapja igazolt, célhoz kötöttsége fennáll.

### **Adatfeldolgozó:**

Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelő, azaz az adatkezelő határozza meg. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az adatkezelő felel.

Az adatfeldolgozó tevékenységi körén belül, illetőleg az adatkezelő által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért.

### **Adatvédelmi incidens:**

A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, módosítását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

### **Adatvédelmi kockázatok:**

- adatok feletti rendelkezés elvesztése,
- adatlopás,
- pénzügyi veszteség,
- jó hírnév csorbulása.

## **3. AZ ADATKEZELŐ ÁLTAL VÉGZETT ADATKEZELŐ ÉS ADATFELDOLGOZÓ TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

### **3.1 Adatfelvétel, adatátvétel, adatigénylés**

Adatigénylés, közvetlen lekérdezés parkolási díjak és pótdíjak beszedéséhez

Az Adatkezelő a BM Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtikárság Közlekedésigazgatási és Nyilvántartási Főosztálya (továbbiakban: BM KNYO) határozata alapján az EPC Hungary Kft.-vel (adatfeldolgozó) megkötött együttműködési megállapodásban és annak szerves részét képező kommunikációs felület leírásában rögzített módon igényelhet adatot a Közúti közlekedési nyilvántartásból.

Közvetlen lekérdezéseket az Adatkezelő csak az általa szerződéses megállapodásban rögzítettek szerint, az adatfeldolgozó és a BM KNYO Üzemeltetési Főosztálya között kiépített, biztonsági szempontok alapján auditált és felügyelt flexcom vonalon lehet végrehajtani.

A lekérdezések végrehajtása céljából csak az adatfeldolgozónál erre megnevezett személyek csatlakozhatnak, akik azonosítóval és jelszóval rendelkeznek.

Adatátvétel Önkormányzati lakások és helyiségek bérlői nyilvántartásba

Személyes adatok átvétele a Ráckeve Város Polgármesterétől papír alapú Lakásbérleti szerződés vagy Bérleti szerződés formájában történik.

### **3.2. Adatok tárolása**

A személyes adatokat a célhoz-kötöttség fennállásáig lehet csak tárolni.

Adatfeldolgozással, adatkezeléssel és az adattovábbítással kapcsolatos technikai adatok tárolása

Az alábbi un. technikai adatokat kell - a tárolt személyes adatok célhoz-kötöttségének megszűnését és törlését követően is - számítógépes nyilvántartásba vett adathordozón 5 évig tárolni:

- Adatigénylés érkezésének dátuma,
- Adatigénylés küldője, csoportazonosítója,
- Személyes adatok lekérdezésének dátuma,
- Személyes adatok felhasználásának módja,
- Személyes adatok továbbításának dátuma,
- Személyes adatok törlésének dátuma

### **3.3. Az adatkezeléssel szemben támasztott követelmények:**

- felvételük és kezelésük tisztességes és törvényes;
- pontosak, teljeseek és ha szükséges időszerűek;
- tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

### **3.4. Az adatok felhasználása**

Személyes adatokat csak a vonatkozó jogszabályokban és engedélyekben megfogalmazott célra lehet felhasználni. Harmadik személynek csak az érintett írásos beleegyezése esetén lehet továbbítani, illetéktelennek átadni tilos.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak.

Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

### **3.5. Tájékoztatás hírközlő eszközön**

Hírközlő eszközökön csak olyan tájékoztatás adható, amely a személyes adatok védelméhez fűződő, és az Adatkezelő üzleti és működési érdekeit, valamint az adatvédelmet és adatbiztonságot nem sérti. Felvilágosítás adható általában az Adatkezelő adatkezelői, és az adatfeldolgozó szolgáltatói tevékenységéről, partnereiről, engedélyező és felügyeletet ellátó szervezetekről.

### **3.6. Adatok törlése, helyesbítése**

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;  
kivéve, a törvényi felhatalmazás alapján kezelt adatok jogérvényesítéshez szükséges adatok

c) az adatkezelés célja megszűnt

A törlési kötelezettség - jogellenes adatkezelés kivételével - nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

A törlés tényéről a számítógépes adatbázisban technikai adatként öt évig tárolásra kerül a csoportazonosító és a dátum.

A valóságnak meg nem felelő adatot az adatkezelő, helyesbíteni köteles.

A helyesbítésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

### **3.7. Adattovábbítás**

Az adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

Személyes adat az országból - az adathordozótól vagy az adatátvitel módjától függetlenül - külföldi adatkezelő részére csak akkor továbbítható, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt lehetővé teszi, feltéve, hogy az adatkezelés feltételei a külföldi adatkezelőnél minden egyes adatra nézve teljesülnek.

### **3.8. Adattovábbítás nyilvántartása**

Az adatok átadását, minden esetben, jegyzőkönyvben kell rögzíteni, a jegyzőkönyveket nyilvántartásba vett iktatókönyvbe be kell iktatni. A jegyzőkönyvek elektronikus, napló fájlokat is öt évig meg kell őrizni.

Adatátadás céljára csak nyilvántartásba vett elektronikus adathordozó használható. E-mail mellékletként személyes adatokat csak a megbízási szerződések mellékletében rögzített formában, tömörítve és titkosítva lehet továbbítani.



#### **4. AZ ADATKEZELŐ KÖTELES E TEVÉKENYSÉGE MEGKEZDÉSE ELŐTT A NYILVÁNTARTÁSBA VENNI:**

- a) az adatkezelés célját;
  - b) az adatok fajtáját és kezelésük jogalapját;
  - c) az érintettek körét;
  - d) az adatok forrását;
  - e) a továbbított adatok fajtáját, címzettjét és a továbbítás jogalapját;
  - f) az egyes adatfajták törlési határidejét;
  - g) az adatkezelő, valamint az adatfeldolgozó nevét és címét (székhelyét), a tényleges adatkezelés, illetve az adatfeldolgozás helyét és az adatfeldolgozónak az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét;
  - h) a belső adatvédelmi felelős nevét és elérhetőségi adatait.
- Az adatkezelői és adatfeldolgozói tevékenységet, ill. a változásokat nyilvántartásba vétele céljából a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál be kell jelenteni.

##### **4.1. Bérletes szerződésekkel kapcsolatos adatkezelés, melynek célja a parkolás-szolgáltatói tevékenységgel kapcsolatos szerződők adatainak kezelése.**

A bérletes szerződések adatai, az ügyfél ellenőrzési pótdíjazási folyamatokhoz szükséges adatok felvétele, nyilvántartása, illetve csatolt kiegészítő adatok, kedvezmények igazolásához szükséges adatok, parkolási rendszer üzemeltetési/elszámolási és szerződéses parkoló-igénybevételi módozat során felvett adatok, talált tárgyak kiadásával kapcsolatos adatkezelés.

- kezelt adatok köre:
- név;
- leánykori név;
- anyja neve;
- születési hely;
- születési idő;
- állandó lakhely;
- telefonszám;
- levelezési cím;
- rendszám,
- bérleti parkolóhely címe;

**az adatkezelés jogalapja** a 2011. évi CLXXXIX Magyarország helyi önkormányzatairól, 1988 évi 1. tv a közúti közlekedésről, a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelete, 57/2007 önkormányzati rendelet a közösségi közlekedésről, 85/2007 (IV.25) kormány rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről, a helyi közlekedést szabályozó jogszabályi hivatkozás, 1999. évi LXIII. Törvény a közterület felügyeletről, Ráckeve Város Önkormányzata közgyűlésének 27/2012. (XII.15.) rendelete.

adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év

#### **4.2. A munkavállalók személyes adatainak kezelése a munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése céljából.**

Az adatkezelés jogalapja: 2012. évi I. törvény Mt. 11 §.

A kezelt adatok köre:

- Munkavállaló neve;
- Munkavállaló születési neve;
- Születési helye;
- Születési ideje;
- Anyja születési neve;
- Lakóhely;
- Tartózkodási hely (amennyiben eltérő a lakóhelytől);
- Adóazonosító jele;
- Társadalombiztosítási azonosító jele (TAJ szám);
- Nyugdíjas törzsszám (nyugdíjas munkavállaló esetén);
- Személyi igazolvány száma;
- Lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma;
- Folyószámla száma;
- Végzettséget igazoló okmány másolati példánya;
- Fénykép.

Az adattárolás határideje: más hatályos jogszabályok által meghatározott tárolási határidő.

A Munkaviszony kapcsán beszerzett harmadik személy adatai a szükséges adattartamot meg nem haladóan vehetők fel és kezelhetők. (Pl. pótszabadság, családi adókedvezmény)

A személyügyi adatkezelések körében a nem közvetlenül a munkaviszonyból eredeztetett adatkezelések során minden esetben be kell szerezni a kezeléshez felhasznált nyomtatványba be kell emelni szövegszerűen – az érintett kifejezett hozzájárulását, az adatkezelés céljának és várható időtartamának megjelölésével.

A beküldött önéletrajzok tárolási határideje a beérkezéstől számított 1 év.

#### **4.3. Ügyfélkapcsolat céljából az árusító helyek bérlői azonosító adatainak nyilvántartásával kapcsolatos adatkezelés**

Kezelt adatok köre:

- árusítóhelyet bérlő neve,
- személyazonosító adatai,
- címe,
- igazolványszáma

az adatkezelés jogalapja:

- a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX.29.) Korm. rendelet
- a vásárokról, piacokról, és a bevásárlóközpontokról szóló 55/2009. (III.13.) Korm. rendelet, valamint
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény alapján
- Ráckeve Város Képviselő testülete 1/2001. (II.26.) sz. rendelete a piac és vásár tartásáról

adattárolás határideje: Törvényben meghatározott határidő

**4.4. A parkolás-szolgáltatási területen a jogszabályban meghatározott jogos érdek érvényesítése** céljából díjhátralékos/pótdíjazott adósok adatainak kezelése, és azok továbbítása történik a célhoz kötöttség fennállásáig.

kezelt adatok köre:

- név;
- leánykori név;
- anyja neve;
- születési hely;
- születési idő;
- állandó lakhely;
- telefonszám;
- levelezési cím;
- hátralék összege;

az adatkezelés jogalapja: 2011. évi CXII törvény 6 § (1) bekezdés b. pontja

adattárolás határideje: a szerződés megszűnésétől számított 5+1 év

Az adatkezelő nyilvántartásba vételkor az alábbi nyilvántartási számot kapta:  
Parkolási díjak és pótdíjak beszedéséhez: **NAIH-11549/2016**

A nyilvántartási számot az adatok minden továbbításánál, nyilvánosságra hozásánál és az érintettnek való kiadásakor fel kell tüntetni.

Az adatkezelői tevékenységre vonatkozó adatok megváltozását 8 napon belül be kell jelenteni az adatvédelmi biztosnak, és a nyilvántartást megfelelően módosítani kell.

**4.5. Pandémiás intézkedések esetén különleges adatok ideiglenesen kezelése**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek f) pontja szerinti jogos érdek, ill. közfeladatot ellátó adatkezelései esetében a 6. cikk (1) bek. e) pontja, az alapfeladatok zavartalan ellátásának szükségessége.

Az egészségügyi adatok kezelésének ezen esetében a GDPR 9. cikk (2) bek. b) pontja szerinti feltétel fennáll, mert a munkáltatónak munkajogi előírásokból fakadóan kötelezettsége a munkavállalók számára egészséges és biztonságos munkavégzési körülmények biztosítása.

**4.5.1. Érintettek (munkavállalók) kötelezettsége:**

A munkavégzésre irányuló jogviszonyban foglalkoztatott személyre vonatkozó magatartási követelményekből, az együttműködési kötelezettségből, valamint a jóhiszeműség és tisztesség elvéből levezethetően a foglalkoztatottnak tájékoztatniuk kell a munkáltatót arról, ha bármilyen, a munkahelyet, a többi munkavállalót vagy a velük kapcsolatba kerülő harmadik személyeket érintő egészségügyi vagy egyéb kockázatról tudomásuk, ideértve saját potenciálisan fertőző megbetegedésük fennállásának veszélyét, így az esetlegesen fertőzött személlyel való feltételezett érintkezés tényét is.

4.5.2. a munkavállalók kötelezettsége, hogy a koronavírussal való feltételezett érintkezésük esetén ezt a tényt saját maguk és munkatársaik egészségének védelme érdekében haladéktalanul jelentsék az arra kijelölt személy részére, valamint haladéktalanul forduljanak az üzemorvoshoz vagy más kezelőorvoshoz.

4.5.3. Az ideiglenesen kezelt adatok:

Amennyiben a munkavállaló bejelentést tesz vagy a kitétség gyanúja a munkavállaló által megadott adatokból megállapítható, akkor rögzíthetők az alábbi adatok:

- bejelentés időpontja,
- érintett személyazonossága megállapításához szükséges személyes adatok,
- külföldi utazás (magáncélú is) helyszíne és időpontja,
- külföldről érkező személlyel történő érintkezés tényére vonatkozó adatok.

4.5.4. Az adatok felvételének módja:

Kérdőív kitöltése alkalmazható, viszont a kérdőív nem tartalmaz egészségügyi kórtörténetre vonatkozó adatokat, nem kérjük dokumentum becsatolását sem.

4.5.5. Az adatok kezelésének időtartama:

A Pandémia Intézkedési Terv szükségességének, a célhoz kötöttség fennállásáig.

## **5. AZ ÉRINTETT JOGAI**

5.3. Hozzáférési jog, az adatkezelés céljának, a személyes adatok kategóriáinak, tárolásának időtartamának megismerése. Tájékoztatást és másolatot kérhet.

5.4. Helyesbítéshez való jog, kérheti a hiányos adatok kiegészítését, helyesbítését.

5.5. Törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”), megszűnik a jogalapja az adatkezelésnek.

5.6. Adatkezelés korlátozásához való jog, ha vitatja az adatok pontosságát, ha az adatkezelés jogellenes és ellenzi a törlését, egyben kéri a felhasználás korlátozását.

5.7. Az adatkezelés korlátozásához való jog

5.8. Az adathordozhatóságához való jog, ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul, a rá vonatkozó adatokat megkapja, kérheti adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

5.9. A tiltakozáshoz való jog, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen.

5.10. a jog gyakorlásának biztosítása

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az

adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az Adatkezelő köteles az írásos kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást.

Megtagadás esetén az Adatkezelő köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni.

Az elutasított kérelmekről az Adatkezelő az adatvédelmi biztost évente értesíti.

## **6. RÁVÜSZ KFT. TULAJDONÁT KÉPEZŐ ÉS A MUNKAVÁLLALÓK ÁLTAL HASZNÁLT ESZKÖZÖK ELLENŐRZÉSE:**

**6.1.** A Rávüsz Kft. a munkavállalóknak a munkavégzés céljára biztosít számítógépet, e-mail címet és internet-hozzáférést. A használat szabályairól és az ellenőrzés lehetőségéről a munkavállalókat a Rávüsz Kft. előzetesen írásban tájékoztatja.

**6.2.** Mivel a Rávüsz Kft. tulajdonát képező személyi számítógépeket és laptopokat, céges e-mail címeket a Rávüsz Kft. munkavégzés céljából biztosítja, azokon magán célból személyes adatot tárolni tilos. Amennyiben a munkavállaló a tiltás ellenére ezen eszközökön magáncélú személyes adatait, (pl.: családi fotók, telefonkönyvek, saját adatbázisok, stb.) tárolja, úgy Rávüsz Kft. a számítógép ellenőrzése során ezeket az adatokat is megismerheti. Ezen adat kezelés ellen kifogással nem élhet a munkavállaló, mert a nem munkavégzés céljából történő, de a Rávüsz Kft. eszközén való személyes adatok tárolása az adatkezeléshez történő Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulásnak minősülnek.

Erről (illetve az archiválás és a rendszergazdai tevékenység tényéről) a munkavállalókat az eszközök használata előtt írásban tájékoztatja a Rávüsz Kft.

**6.3.** A munkaadói e-mail címek, elektronikus levelezés ellenőrzése

A Rávüsz Kft. munkavállalói tudomásul veszik, hogy mindazon e-mail címek, amelyekben a Rávüsz Kft. neve kiterjesztésként szerepel (...@.....hu), a Rávüsz Kft. tulajdonát képezik és az ezen a címeken folytatott levelezés munkacélú levelezésnek minősül. A fogadott és küldött e-mailek tartalma a Rávüsz Kft. tulajdonát képezik!

Az ilyen címeken folytatott levelezésbe a Rávüsz Kft. megfelelő jogalap esetén jogosult betekinteni. A Rávüsz Kft. jogosult a fenti címeken folytatott levelezések meghatározott időnkénti biztonsági mentésére, az elektronikus levelező rendszer folyamatosságának és stabilitásának érdekében.

A céges e-mail címeken nem munkavégzési célú (magán vagy bármilyen egyéb) levelezést tilos folytatni. Amennyiben a munkavállaló „(...@.....hu)” céges e-mail címén található leveleiben magán- vagy bármilyen egyéb célú levelezést folytat, ezzel egy időben a postafiókban magáncélú személyes adatait tárolja, úgy a Rávüsz Kft. az e-mail cím ellenőrzése során ezeket az adatokat is megismerheti. Ezen adat kezelés ellen kifogással nem élhet a munkavállaló, mert a nem munkavégzés céljából történő, de a Rávüsz Kft. e-

mail címen való személyes adatok tárolása az adatkezeléshez történő Infotv. 5. § (1) szerinti érintetti hozzájárulásnak minősül.

#### **6.4. Az internet, külső kapcsolódások ellenőrzése**

A fenti szabályok érvényesek az internethasználatra is: az internet használata munkaidőben csak Rávüsz Kft.célokra engedélyezett. Emiatt az internetezési adatok céges adatoknak minősülnek, - amennyiben egy ellenőrzés során a Rávüsz Kft. ezeket megismeri, ezek elveszítik személyes adat-jellegüket, illetve ezek megismerésére és tárolására az Infotv. 5. § (1) szerinti érintetti hozzájárulás ad jogalapot.

#### **6.5. A munkaadó tulajdonában lévő járművek nyomon követése**

A Rávüsz Kft. vagyonának védelme és az áruszállítás biztonsága érdekében a tulajdonában lévő gépjárművekbe nyomkövető rendszert telepít. A gépjárművek csak a Rávüsz Kft. üzleti és tevékenységi céljaival összefüggésben használhatóak, aminek során a nyomkövető rendszer folyamatosan jelzést ad a gépjármű aktuális pozíciójáról. Mivel a gépjármű használója minden esetben összeköthető a gépjármű aktuális pozíciójával, így ez személyes adattá is válik és erről a Rávüsz Kft. minden esetben tájékoztatja a gépjárművet használó munkavállalót.

#### **6.6. Az ellenőrzés folyamata**

A Rávüsz Kft. a tulajdonában álló minden eszközt bármikor, korlátozás nélkül ellenőrizhet. Az ellenőrzés tényéről az ellenőrzés céljával összefüggően tájékoztatja az ellenőrzéssel érintett munkavállalót. A technikai ellenőrzést a rendszergazda végezheti alkalmi vizsgálatok lefolytatásával, de akár a Rávüsz Kft. bármely munkavállalója által jelezhető, amennyiben a Rávüsz Kft. gazdasági érdekeit veszélyeztető tevékenység valószínűsíthető.

### **7. KÖZÉRDEKŰ ADAT ÉS KÖZÉRDEKBŐL NYILVÁNOS ADAT:**

Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő, a személyes adat fogalma alá nem eső adat. A személyes adatok védelméhez fűződő jogot és az érintett személyiségi jogait - ha törvény kivételt nem tesz - az adatkezeléshez fűződő más érdekek, ideértve a közérdekű adatok nyilvánosságát is, nem sérthetik.

Az Adatkezelő hozzáférhetővé teszi a tevékenységével kapcsolatos legfontosabb - így különösen az illetékességükre, szervezeti felépítésükre, a birtokukban lévő adatfajtákra és a működésükről szóló jogszabályokra vonatkozó - adatokat. A hatáskörében eljáró személyek, ügyvezetők neve és beosztása bárki számára hozzáférhető, nyilvános adat.

Gondoskodni kell, hogy az Adatkezelő kezelésében lévő közérdekű adatot bárki megismerhesse, kivéve, ha az adatot törvény alapján az arra jogosult szerv állam- vagy szolgálati titokká nyilvánította, illetve ha azt nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján minősített adat.

### **8. AZ ADATVÉDELMI FELELŐS, ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ:**

a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;

- b) ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

A GDPR értelmezése alapján a megbízó adatkezelő vagy adatfeldolgozó „biztosítja számára azokat a forrásokat, amelyek [...] feladat[ai] végrehajtásához, a személyes adatokhoz és az adatkezelési műveletekhez való hozzáféréshez, valamint az adatvédelmi tisztviselő szakértői szintű ismereteinek fenntartásához szükségesek”.

Különösen a következőket kell figyelembe venni:

- Az adatvédelmi tisztviselő tevékenységének aktív támogatása a felső vezetés részéről (például igazgatósági szinten).
- Az adatvédelmi tisztviselő részére elegendő idő biztosítása a feladatai ellátására. Ez különösen fontos abban az esetben, ha részmunkaidős belső adatvédelmi tisztviselőt jelölnek ki, vagy ha a külső adatvédelmi tisztviselő az adatvédelmi tevékenységet más feladatok mellett végzi.
- Az adatvédelmi tisztviselő kulcsszerepet játszik a szervezetben belül az adatvédelmi kultúra előmozdításában, és elősegíti a GDPR alapvető, például az adatok kezelésére vonatkozó elvekre, az érintett jogaira, a beépített és alapértelmezett adatvédelemre, az adatkezelési tevékenységek nyilvántartására, az adatkezelés biztonságára, valamint az adatvédelmi incidens bejelentésére és arról való tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseinek végrehajtását.

### **8.1. adatvédelmi felelősi feladatot ellátó:**

Megbízási szerződés alapján Euro-Inford Iroda Kft. (székhely: 2151 Fót, Kosztolányi D. u. 11-13.) Cégjegyzékszám: 13-09-185809, Tel./fax: 06(27) 741147, e-mail: [iroda.titkarsag@euroinform.hu](mailto:iroda.titkarsag@euroinform.hu)

Kapcsolattartó: Szeifert Péter ügyvezető [p.szeifert@euroinform.hu](mailto:p.szeifert@euroinform.hu)

+36 20 9447015

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

e-mail címe [dpo@euroinform.hu](mailto:dpo@euroinform.hu)

levelezési címe Euro-Inford Iroda 2151 Fót, Pf.: 29.

telefon +36704217663

### **8.2. Az igénybe vett adatfeldolgozó és tevékenység:**

EPC Hungary Kft. (székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 57.).

Az adatfeldolgozó és a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala között kiépített közvetlen számítógépes vonalon a Megbízó részére a közhiteles nyilvántartásból legyűjti a parkolási díjjal, pótdíjjal tartozó járművek üzemeltetőjének (tulajdonosának) személyazonosító adatait (név, lakcím, születési idő, anyja neve) és a lekérdezés adataival együtt elektronikus úton átadja az Adatkezelőnek.

## **8. ADATVÉDELMI SZABÁLYOK MEGSÉRTÉSÉNEK ESTEI:**

- 8.1.** A szabályozás megsértéséből származó jogosulatlan és/vagy célhoz kötöttség nélküli adatkezelés, adattovábbítás vagy adatátadás,
- 8.2.** Hanyag vagy gondatlan magatartással ok-okozati összefüggésbe hozható illetéktelen hozzáférés személyes adatokhoz,
- 8.3.** Az adat- és informatikabiztonsági szabályzatban foglaltak (rezsimszabályok) be nem tartása miatt bekövetkezett adatvesztés, adatsérülés,
- 8.4.** Jogosulatlan vagy a céltól eltérő adatkezelés,

Adatkezelésnek tekintendő a személyes adatok felvétele, tárolása, feldolgozása, hasznosítása, megváltoztatása és a további felhasználásának a megakadályozása. Az adatkezelés akkor jogszerű, ha ahhoz az érintett hozzájárul, illetve ennek hiányában is, ha az adatkezelést törvény avagy törvényi felhatalmazás alapján helyi önkormányzati rendelet írja elő. Személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet kezelni. Ez esetben is csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas és csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Ami e körbe nem illeszthető, az már az adatkezelés célhoz kötöttsége szabálya megsértésének minősül.

- 8.5.** Tájékoztatási kötelezettség megszegése,

Az érintett kérelmére az adatkezelő köteles tájékoztatás adni az általa kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adattovábbításra vonatkozó nyilvántartás és ennek alapján a tájékoztatási kötelezettség időtartamát az adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja. A korlátozás időtartama személyes adatok esetében öt évnél, különleges adatok esetében pedig húsz évnél rövidebb nem lehet. Az érintett tájékoztatása csak honvédelmi, nemzetbiztonsági, bűnmegelőzési és bűnüldözési érdekből tagadható meg. Az érintett polgári per útján (keresettel) érvényesítheti a tájékoztatáshoz fűződő jogát, míg a tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítő, az adatot eltitkoló adatkezelő magatartása bűncselekménynek minősül.

## **9. ADATVÉDELMI INCIDENS JELENTÉSE:**

- 9.1.** Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az GDPR 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.



Ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;

Közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;

Ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;

Ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

## 9.2. Az adatvédelmi incidensek nyilvántartása:

- az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tények,
- annak hatásai,
- tett intézkedéseket.

## 9.3. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről:

- Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.
- Az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell az intézkedéseket is.
- Az érintettet nem kell tájékoztatni, ha az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.
- Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását.

## 9.4. Adatbiztonsági intézkedés elmulasztása

Az adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási

szabályokat, amelyek az adatvédelmi törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatokat védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

#### **9.5. Szankciók (a magatartás által bekövetkezett sérelem, érdeksérelem súlyától függően):**

Vezetői figyelmeztetés,

Fegyelmi eljárás,

Büntető feljelentés.

### **10. VAGYONVÉDELMI KAMERA RENDSZER ALKALMAZÁSA:**

A 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól (továbbiakban Vvtv.) 26. § (1) pontja alapján az Adatkezelő jogosult a területén (magánterület) elektronikus megfigyelőrendszert kiépíteni.

A Vvtv. 28. (2) pontja alapján a közönség számára nyilvános magánterületen jól látható helyen, jól olvashatóan, a területen megjelenni kívánó harmadik személyek tájékozódását elősegítő módon köteles figyelemfelhívó jelzést, ismertetést elhelyezni.

A Vvtv. 31. (2) pontja alapján a rögzített kép-, hang-, valamint kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában legfeljebb a rögzítéstől számított három munkanap elteltével meg kell semmisíteni, illetve törölni kell.

A RÁVÜSZ Kft. a Ráckevei Önkormányzat, a Rendőrség és a Közterület felügyelet által használt térfigyelő kamerarendszer műszaki karbantartását végzi, a rögzített felvételekhez hozzáférése nincsen, az adatok és felvételek jogszerű felhasználásáért az érintett szervek felelősek.

A felvételek megtekintésére az Ügyvezető és az Adatvédelmi felelős jogosult.

### **11. TÁRGYALÁSON KÉSZÜLT HANGFELVÉTEL**

Tárgyalásokkor a későbbi írásos jegyzőkönyv készítése érdekében hangfelvétel készülhet. A rögzítés lehetősége hozzájáruláson alapul, így az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 20. § (2) pontja alapján a felvétel megkezdése előtt az érintetteket egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

A hangfelvétel csak saját felhasználásra készíthető, azt másik fél számára nem adható ki. A hangfelvételt az írásos jegyzőkönyv elkészítése után 1 munkanappal, de legkésőbb a hangfelvétel készítése után 10 munkanappal később meg kell semmisíteni.

## **12. FOGALMAK**

### **Az üzleti titok fogalma:**

A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 4. §-a (3) bekezdésének a) pontja határozza meg az üzleti titkot, amely „a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához a jogosultnak méltányolható érdeke fűződik, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette”.

Ezt erősíti meg a Btk. 300. §-a, amely az üzleti titok védelméről rendelkezik. A Btk. „a büntetőjogi védelmet kizárólag azokra az üzleti titkokra terjesztette ki, amelyeknek titokban maradásához a jogosultnak nemcsak, hogy méltányolható érdeke fűződik, hanem a szükséges intézkedéseket meg is tette az üzleti titok titokban tartása érdekében. Az intézkedések körében a legkézenfekvőbb az üzleti titokká minősítés, de e körbe tartozik minden olyan ésszerű és szükséges intézkedés, amely az üzleti titok megőrzése érdekében indokolt”.

Tehát a menedzsment csak akkor bízhat joggal abban, hogy az üzleti titok megsértőivel szemben (jogi) védelemben részesül, ha bizonyítani tudja, hogy minden ésszerű intézkedést megtett az üzleti titok megőrzéséhez.

### **Adatvédelem**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (röviden adatvédelmi törvény) szóló 2011. évi CXII. törvény szerint az adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat – kiemelten az államtitokká és a szolgálati titokká minősített személyes adatot – védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

### **Adat- informatika-biztonság:**

Az adatok bizalmosságának, hitelességének és sértetlenségének biztosítása. A megbízható működés érdekében az informatikai rendszer hardware és szoftver eszközeinek folyamatos rendelkezésre állása és funkcionalitása.

### **Bizalmosság:**

A titokvédelmi szempontból lényeges értékek, adatok védelme a jogosulatlan felfedés ellen.

### **Információ:**

Az adat, az adatállomány szerkezete, a kezelésére vonatkozó szabályok, eljárások és az adathordozó együttesen.

### **Logikai védelem:**

Az értékekhez és információkhoz való szándékos vagy véletlen illetéktelen hozzáférés, megváltoztatás és megsemmisítés ellen alkalmazott eszközök, eljárások és módszerek alkalmazása.

**Kockázat:**

A veszélyforrások által okozható károk bekövetkezésének lehetősége, amely az intézménynél veszteséget vagy szolgáltatási, működési zavarokat okozhat.

**Felhasználói kézikönyv:**

A rendszerindítás és a rendszerzárás közötti műveletek, menük, a rendszer által támogatott, vagy megvalósított folyamatok (tranzakciókat) szabatos leírását tartalmazza.

Tartalmazza továbbá a felhasználó számára kezelhető módon, a felhasználói hibákból való kivezetések lehetőségeit és az informatikai biztonsági - védelmi előírásokat.

**Üzemeltetési kézikönyv:**

A rendszer szabályszerű indításához és lezárásához, valamint a meghatározott időszakonként végzett tevékenységek (mentések, archiválások) végrehajtásához szükséges műveleteket írja le.

**Rendszergazda kézikönyv:**

A rendszergazda részére készül. Az adatbázisok szerkezetét, a programok összefüggéseit és logikai sémáját, valamint a lehetséges hibák okait és következményeinek leírását tartalmazza.

**Ügyviteli leírás:**

Azon szakmai terület szaknyelvű leírása, amelynek részleges vagy teljes támogatására az adott informatikai rendszer készült.

**Help Desk szolgálat:**

A számítástechnikai központ munkatársai által ellátott, szolgáltatás-jellegű tevékenység (felhasználói problémák kezelése).

**Help Desk napló:**

A HelpDeskhez érkező felhasználó bejelentések, információk, továbbá az azokkal kapcsolatos események rögzítésére szolgáló napló. A naplózást az Számítógépközpont vezetője végzi.

**Függő ügy:**

Minden önálló tárgyú bejelentés és információ, amely további intézkedéseket igénylő ügy, a befejezéséig.

**Rendelkezésre állás:**

Annak biztosítása, hogy az erőforrás az eredeti szolgáltatásokat folyamatosan és rendeltetés-szerűen nyújtsa ott és akkor, amikor és ahol szükség van rá.