



A Fővárosi vízművek Zrt adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata

2018. június 1.

Tartalomjegyzék

1. Az utasítás célja	3
2. A szabályzat végrehajtása az adatkezelő szervezetén belül	3
3. Alkalmazási terület	3
3.1 Kapcsolódó dokumentumok	3
3.2 Tárgyi hatálya	3
3.3 Időbeli hatálya	4
3.4 Személyi hatálya	4
4. Fogalmak	4
5. Az Adatkezelő személye és szolgáltatása	5
6. Az adatkezelés elvei	5
7. Az adatkezelés célja	6
8. Az adatkezelés jogalapja	6
9. Az adatok köre és kezelése	7
10. Közvetlen üzletszerzési és kutatási célú adatkezelés	8
11. Adatállományok kezelése	8
12. A levéltári anyag kezelése	9
13. Adatbiztonság	9
13.1 Informatikai nyilvántartások védelme	10
13.2 Papíralapú nyilvántartások védelme	10
13.3 Az adatbiztonság szabályozása	10
14. Adattovábbítás	10
14.1 Az adattovábbítás általános szabályai	10
14.2 Rendszeres adattovábbítások	11
15. Adatfeldolgozó	12
15.1 Az adatfeldolgozás általános szabályai	12
15.2 Egyes adatfeldolgozások	12
16. Az adatkezelő honlapjához és online szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelések	13
17. Érintettek joggyakorlásának belső eljárásrendje	13
17.1 Az Érintettet megillető jogok	13
17.2 Törlési kérelem kezelése	14
17.3 Az adatkezelés elleni tiltakozás kezelése	15
17.4 Helyesbítési kérelem kezelése	15
17.5 Személyes adat korlátozása iránti kérelem kezelése	15
17.6 Alkalmazandó intézkedések	16
18. Adatvédelmi incidensekkel kapcsolatos kötelezettségek	17
19. Adatvédelmi tisztviselő és adatkezelések nyilvántartása	19
19.1 Adatvédelmi tisztviselő	19
19.2 Belső adatvédelmi nyilvántartás	20

1. Az utasítás célja

Jelen Szabályzat célja annak biztosítása, hogy Fővárosi Vízművek Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő, vagy Társaság) megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 24. § (3) bekezdésének. A hivatkozott rendelkezés szerint a közüzemi szolgáltató köteles az Infotv. végrehajtása érdekében Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készíteni.

Mivel az Adatkezelő közüzemi szolgáltatóként köteles Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elkészítésére, jelen Szabályzat csak a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelésekre vonatkozik.

Jelen szabályzat által használt fogalmak és rendelkezések összhangban vannak 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 Rendelet („Rendelet”).

2. A szabályzat végrehajtása az adatkezelő szervezetén belül

Jelen Szabályzat végrehajtása során az egyes szervezeti egységek és személyek feladatait, felelősségét, az Adatkezelő szervezetére, működésére, tevékenységére vonatkozó szabályozások határozzák meg. A jelen Szabályzat végrehajtásával kapcsolatos feladatok koordinációját a belső adatvédelmi felelős látja el.

Az adatkezelési műveleteket Adatkezelő úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy az érintettek magánszférájának védelme megfelelő módon biztosított legyen. A technika mindenkori fejlettségére tekintettel – megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatbiztonság érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, az adatok károsodása és véletlen elvesztése, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az érintett jogait, ezen jogok gyakorlását az Adatkezelő szervezeti és működési viszonyai nem érintik. Az érintett az adatkezeléssel, az adatkezeléssel összefüggő jogokkal kapcsolatos kérdéseivel, panaszaival, bejelentéseivel fordulhat az ügyfélszolgálathoz, valamint a belső adatvédelmi felelőshöz. Az ügyfélszolgálat, illetve a belső adatvédelmi felelős gondoskodik arról, hogy a kérdések, panaszok, bejelentések a megfelelő szervezeti egységhez eljussanak, és azokra az érintett határidőben választ kapjon, a szükséges intézkedések megtörténjenek.

Az Adatkezelő a belső adatvédelmi felelős és az ügyfélszolgálat elérhetőségéről a Fővárosi Vízművek Zrt honlapján tájékoztatást ad.

3. Alkalmazási terület

3.1 Kapcsolódó dokumentumok

- A Társaság közüzemi szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződéses dokumentumok
- Üzletszabályzat
- A www.vizmuvek.hu honlap Felhasználási és adatkezelési nyilatkozata
- A Rendelet
- A víziközmű-szolgáltatásokról szóló 2011. évi CCIX. törvény, valamint annak felhatalamazása alapján kiadott 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásokról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

3.2 Tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat hatálya a Társaság mindazon adatkezeléseire kiterjed (de csak a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelésekre), amely:

- a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyek adatait tartalmazza,
- azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban állnak,

- azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatba kívánnak lépni
- azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyekhez olyan módon kapcsolódnak, hogy személyes adataik kezelése a társaság szolgáltatásaihoz szükséges

3.3 Időbeli hatálya

Jelen Szabályzat 2018. június 1-től további rendelkezésig hatályos.

3.4 Személyi hatálya

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti

4. Fogalmak

Adatállomány	Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.
Adatfeldolgozás	Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
Adatfeldolgozó	Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy valamely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.
Adatkezelés	A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közléstovábbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés
Adatkezelő	Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja. A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tekintetében adatkezelő a Fővárosi Vízművek Zrt.,
Adattovábbítás	Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
Adattörlés	Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
Adatzárolás	Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.
Érintett	Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy. A jelen szabályzat hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban a Társaság ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait a Társaság a közüzemi szolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.
Fogyasztó	Az a természetes személy, aki a Társasággal közüzemi szolgáltatásra szerződést köt.
Harmadik személy	Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.
Hozzájárulás	Az érintett akaratának önkéntes és meghatározott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő kezeléséhez.

Közérdekű adat	Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.
Különleges adat	A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.
Közérdekből nyilvános adat	A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.
Nyilvánosságra hozatal	Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.
Személyes adat	Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
Tiltakozás	Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

5. Az Adatkezelő személye és szolgáltatása

Az Adatkezelő köztulajdonban álló gazdasági társaság, amely a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény továbbá víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó közműves ivóvízellátásra, szennyvízelvezetésre és kezelésre irányuló közüzemi szolgáltatást nyújt. Az Adatkezelő szolgáltatását szerződéses jogviszony keretein belül nyújtja. Az Adatkezelő közfeladatot ellátó szerv.

6. Az adatkezelés elvei

Az Adatkezelő törekszik arra, hogy a személyes adatok kezelésének alábbi elvei maradéktalanul érvényesüljenek adatkezelési tevékenysége során:

- Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve

Az adatkezelés során az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, a felhasználóval együttműködve köteles eljárni, valamint a felhasználó számára átlátható módon igyekszik végezni adatkezelési tevékenységét.

- Célhoz kötöttség elve

Személyes adat gyűjtését az Adatkezelő csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi és az Adatkezelő a felhasználó adatait a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott célokkal összeegyeztethető módon kezeli. Az Adatkezelő törli a személyes adatot minden olyan esetben, amikor az adatkezelés célja megszűnt és törvényi kötelezettség, vagy jogos érdek nem áll fenn az adat további tárolásával, kezelésével kapcsolatban.

- Adattakarékosság elve

Az Érintett által megadott személyes adatok az adatkezelés céljának elérése érdekében relevánsak és Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatok körét a szükségesre korlátozza. Adatkezelő nem kezel olyan adatot, amely az adatkezelés céljának eléréséhez szükségtelen. Ezen kívül minden olyan esetben törekszik az Adatkezelő az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai rendszerek és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdeke engedi.

- Pontosság elve

Minden ésszerű intézkedést meg tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat Adatkezelő haladéktalanul törölje vagy helyesbítse az Érintett kérése alapján, mellyel gondoskodik az adatok naprakészen tartásáról.

- Korlátozott tárolhatóság

Annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, az Adatkezelő törlési határidőket állapít meg.

- Integritás és bizalmas jelleg

Az Adatkezelő a személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen.

- Elszámoltathatóság – beépített és alapértelmezett adatvédelem

Adatkezelő a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint az Érintettek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek, másrészt a Rendeletben foglalt követelmények teljesítése és az érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelési folyamatába.

7. Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések az alábbi célokat szolgálhatják:

- Fogyasztóval való szerződés megkötése.
A fogyasztóval kötött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtása, ennek érdekében a fogyasztási hely azonosítása, a fogyasztási hely vizsgálata, a szolgáltatásra alkalmassá tétele.
- A szolgáltatásra való jogosultság meghatározása.
A fogyasztónak nyújtott szolgáltatás mérése, a szolgáltatás minőségének, mennyiségi követelményeinek biztosítása.
- A szolgáltatás tárgyának mérése, a fogyasztás leolvasása.
- Fizetési kötelezettség meghatározása, számlázás, kintlévőségek kezelése.
Fogyasztó panaszainak, bejelentéseinek, igényeinek kezelése, ezek nyilvántartása, kivizsgálása.
- Jogviszonyból származó igények érvényesítése.
- Közvetlen üzletszerzés, piac- és közvélemény-kutatás.

8. Az adatkezelés jogalapja

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

9. Az adatok köre és kezelése

Fogyasztó természetes személyazonosító adatai	Ezen adatok kezelésének célja a fogyasztó egyértelmű azonosítása és a kapcsolattartás. Az Adatkezelő kezeli a fogyasztó és egyéb szerződő felek, továbbá a szolgáltatással érintett egyéb személyek következő adatait: érintett neve, címe, anyja neve, születési helye és ideje. Amennyiben a fogyasztó adatai megváltoznak, és a fogyasztó ezt nem jelenti be, az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból kéri az érintett adatainak szolgáltatását. Az adatkezelés jogalapja az érintett – elsősorban szerződésben megadott - hozzájárulása, jogszabály rendelkezése.
Fogyasztóval történő kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámok	Amennyiben az érintett megadja, az Adatkezelő kezeli a Kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámait. Az érintett a telefonszámot nem köteles megadni. Fogyasztói közösségek esetén az Adatkezelő a közösség képviselőjének – így különösen a társasházak közös képviselőjének – az adatait kezeli. Az adatkezelő jogosult arra, hogy szükség esetén az érintettel való kapcsolatfelvételhez szükséges telefonszámot jogszerűen nyilvánosságra hozott adatállományból átvegye.
Fogyasztóváltozás igazolásához szükséges adatok	Amennyiben a fogyasztó személyében változás következik be, az Adatkezelő kezelheti mindazon adatokat, amelyek a változáshoz, a változás bizonyításához szükségesek. Az Adatkezelő a változást igazoló okirat másolatát kezeli. Az érintettnek jogában áll a másolatról törölni azokat az adatokat, amelyek a fogyasztó személyében bekövetkezett változás igazolásához nem szükségesek.
Okmányok másolata és adatai	Az adatkezelő az egyes, adatokat igazoló okmányokról az adathelyesség megállapítása érdekében készít másolatot, az érintett hozzájárulása alapján. Ez alól kivételt képeznek az igazolvány típusú személyes okmányok, melyekről az adatkezelő nem készít másolatot.
Fogyasztási hely és mérőeszközök adatai	Az Adatkezelő kezeli a fogyasztási helyre és a mérőeszközökre vonatkozó technikai, műszaki adatokat, így különösen a tulajdoni lapban, helyszínrajzban, tervekben szereplő adatokat. Az Adatkezelő a mérőeszközök leolvasási tevékenysége során fényképfelvételeket készít a mérőeszközökről, mely során rögzíti a mérőeszköz GPS koordinátáinak adatait is.
Fogyasztón kívüli természetes személyek adatai	Elsősorban a fogyasztási hely tulajdonosa adatainak kezelésére kerülhet sor. Amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges a tényleges tulajdonos adatainak megadása nélkül, a tulajdonos személyes adatait az Adatkezelő kezeli.

Érintett fogyasztására, a szolgáltatás nyújtására és igénybe vételére vonatkozó adatok	Ezen adatok kezelése a szerződés teljesítésével szorosan összefügg. Az Adatkezelő kezeli a szerződés teljesítése során keletkezett adatokat, így különösen a fogyasztásra, reklamációkra, szolgáltatás hiányaira, jogellenes cselekményekre vonatkozó adatokat.
Érintett által fizetendő és fizetett díjakra, költségekre vonatkozó adatok, kintlévőségek adatai	Az Adatkezelő kezeli mindazon adatokat, amelyek az érintett fizetési Kötelezettségével kapcsolatosak, és amelyekből az érintett fizetési kötelezettségének teljesítése, vagy ennek elmaradása megállapítható.
Az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok	Ebbe a körbe tartozik mindazon adat, amely az ügyfélszolgálatnál a fogyasztó és az ügyfélszolgálat közötti kapcsolat során keletkezik. Az adatok kezelése ebben az esetben az érintett által indított eljáráshoz, továbbá a szerződéshez, a szerződés teljesítéséhez szorosan kapcsolódik.
Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés	Az Adatkezelő rögzíti és az irányadó jogszabályokban – elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben – meghatározottak szerint kezeli az érintett és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az érintett a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.
Egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok	Amennyiben az érintett az Adatkezelőtől a közüzemi szolgáltatáson kívül egyéb szolgáltatást vesz igénybe, újabb szerződéses jogviszony jön létre. Ebben az esetben az adatok kezelése a szerződés alapján történik.

10. Közvetlen üzletszerzési és kutatási célú adatkezelés

Az Adatkezelő az érintettek személyes adatait, az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján, felhasználhatja az alábbi célokra:

- A közvetlen megkeresés módszerével reklám küldése levélben, elektronikus levélben, vagy telefonon (ide értve a telefaxot és az SMS-t is);
- Megkeresés piackutatás, közvélemény-kutatás céljából;
- Megkeresés ügyfélelégedtség-mérés, szolgáltatásfejlesztés céljából.

Az adatok jelen pont szerinti felhasználásának feltétele, hogy az érintett ahhoz kifejezetten hozzájáruljon. A hozzájárulás minden esetben önkéntes, azt az adatkezelő nem támasztja szerződés megkötésének feltételül. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy egyes nyereményjátékokon, promóciókon csak olyan személyek vehessenek részt, akik hozzájárultak az adataik jelen pont szerinti kezeléséhez.

Az érintett a jelen pont szerinti adatkezelésekhez adott hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja.

Az Adatkezelő minden megkeresés során tájékoztatást ad arról, hogy az érintett a hozzájárulását visszavonhatja.

11. Adatállományok kezelése

Az Adatkezelő biztosítja, hogy a nyilvántartás módja és adattartalma a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfeleljen. A jogszabályon alapuló adatkezelések kötelezőek, azokról az érintettek tájékoztatást kérhetnek. Az Adatkezelő gondoskodik az eltérő célú adatkezelések megfelelő, logikai elkülönítéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus és a papíralapú nyilvántartásokat egységes elvek alapján, a nyilvántartások adathordozóinak különbözőségéből adódó jellemzők figyelembe vételével kezeli. A jelen Szabályzat szerinti elvek és kötelezettségek az elektronikus és a papíralapú nyilvántartások esetében egyaránt érvényesülnek.

Az ügyféladatokat tartalmazó, valamint az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő nyilvántartás tagolt, annak érdekében, hogy a jogalap, cél alapján elkülöníthető adatkezelések

egymástól elkülönüljenek. Az Adatkezelő a nyilvántartás rendszerének felépítése, a jogosultságok meghatározása, és egyéb szervezeti intézkedések útján gondoskodik arról, hogy a személyügyi nyilvántartásban szereplő adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

Az Adatkezelő a nyilvántartáshoz való hozzáférést az adatbiztonság követelményének érvényesülése mellett, a 14. részben foglaltak szerint biztosítja azon adatfeldolgozóként közreműködő harmadik személyek részére, akik az Adatkezelő számára olyan szolgáltatást nyújtanak, amely az adatok kezelésével összefügg.

Az Adatkezelő az érintett egyes, személyes adatokat tartalmazó dokumentumairól másolatot készíthet, az adathelyesség ellenőrzése céljából.

Az Adatkezelő a nyilvántartás papíralapú dokumentumait az adatbiztonság követelményeire tekintettel tárolja, és gondoskodik azok biztonságos őrzéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus nyilvántartást külön erre a célra fejlesztett informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötötten, ellenőrzött körülmények között csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van.

Az Adatkezelő lehetőség szerint törekszik az adatminimum elvének érvényesülésére, annak érdekében, hogy az egyes munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek csak a szükséges személyes adatokhoz férjenek hozzá.

Az Adatállományok kezelésére, azok biztonságos őrzésére, a hozzáférési jogokra, adatok, dokumentációk felhasználására az Adatkezelő szervezetén belül hatályos szabályzatok, utasítások megfelelően irányadók. Ezen szabályzatok, utasítások a jelen Szabályzat és az irányadó jogszabályok – elsősorban a Rendelet – elveinek és rendelkezéseinek érvényre juttatását szolgálják.

12. A levéltári anyag kezelése

Az Adatkezelő, mint közfeladatot ellátó gazdasági társaság a levéltári anyag védelmére vonatkozó szabályozás hatálya alá tartozik. A köziratokról, közlevéltárakról, és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény alapján az Adatkezelőnél keletkezett iratok köziratok, melyek megőrzésére a hivatkozott törvény, a törvény alapján kiadott iratkezelési szabályok, valamint irattári terv vonatkozik.

Az Adatkezelő a levéltári anyagot a vonatkozó szabályok alapján akkor is nyilvántartja, ha egyébként a dokumentumokban lévő személyes adatok kezelésének célja megszűnt. Ebben az esetben az adatkezelés jogalapja a levéltári anyagra vonatkozó törvényi szabályozás.

Az Adatkezelő a levéltári anyag őrzésére vonatkozó szabályozásról az érintetteknek kérésre tájékoztatást ad.

13. Adatbiztonság

Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket mind az informatikai eszközök útján tárolt, mind a hagyományos, papíralapú adathordozókon tárolt adatállományok tekintetében. Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a vonatkozó jogszabályokban előírt adatbiztonsági szabályok érvényesüljenek. Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és

sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatbiztonság szabályainak érvényesüléséről az Adatkezelő külön szabályzatok, utasítások, eljárási rendek útján gondoskodik. Az Adatkezelő az adatbiztonság feltételeinek érvényesítése érdekében gondoskodik az érintett munkatársak megfelelő felkészítéséről.

Az Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Az Adatkezelő több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

13.1 Informatikai nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

13.2 Papíralapú nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.

A munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

13.3 Az adatbiztonság szabályozása

Az adatbiztonság követelményeinek érvényesüléséről az Adatkezelő külön szabályzatok, utasítások útján gondoskodik. Az Adatkezelő munkavállalói, továbbá az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek minden esetben a külön szabályzatokban, utasításokban meghatározott, az adatbiztonság magas fokú érvényesülését biztosító rendben járnak el.

14. Adattovábbítás

14.1 Az adattovábbítás általános szabályai

Adatok továbbítására minden esetben csak az érintett hozzájárulása, vagy jogszabály felhatalmazása alapján kerül sor.

Az Adatkezelő rendszeres adatszolgáltatást a jogszabályban meghatározott szerveknek végez, a jogszabályban meghatározott időszakonként és tartalommal.

A jogszabályon alapuló, eseti adatszolgáltatások esetén minden esetben meg kell győződni az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kell kérni. Személyes adatot továbbítani csak abban az esetben lehet, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítást minden esetben dokumentálni

kell, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen. A dokumentálásra elsősorban az adatszolgáltatást kérő, illetve annak teljesítéséről rendelkező, megfelelően kiadmányozott iratok szolgálnak.

A jogszabály által előírt adattovábbítást az Adatkezelő köteles teljesíteni.

A fentiekben túlmenően személyes adatot továbbítani csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett egyértelműen hozzájárult. Annak érdekében, hogy a hozzájárulás utóbb bizonyítható legyen, azt lehetőség szerint írásba kell foglalni. Az írásbeliség mellőzhető, ha az adattovábbítás a címzettjére, céljára, vagy az adatkörre tekintettel csekély jelentőségű. Az érintettek hozzájárulásához kötött adattovábbítás esetén az érintett a nyilatkozatát az adattovábbítás címzettje és célja ismeretében adja meg.

Az Adatkezelő az adattovábbításokat naplózza annak érdekében, hogy megállapítható legyen az, hogy a személyes adatokat kinek, milyen jogalappal és célból továbbítják. Az érintett az adattovábbítási naplóba betekinthez, kivéve, ha az adattovábbítás tényéről az érintett jogszabály rendelkezése alapján nem szerezhet tudomást.

A fenti tilalmak és korlátozások az ügyfélkapcsolat megszűnése esetén is irányadók.

14.2 Rendszeres adattovábbítások

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy a kintlévőségeit engedményezés útján harmadik személyre átruházza, a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Az engedményezés révén megváltozik a jogosult személye. Engedményezés esetén az Adatkezelő az engedményezett követeléssel kapcsolatos adatokat átadja az engedményezéssel a jogosult pozíciójába lévő személynek.

Adattovábbítás címzettje	Adattovábbítás jogalapja	Adatkezelés célja	Adattovábbítás érintettjei
Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.	A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 52. §-a	Ügyfelek vízfogyasztási adatai alapján a szennyvízelvezetés mérése és számlázása.	Fővárosi Csatornázási Művek Zrt ellátási területéhez tartozó ügyfelek
Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.	Települési folyékony hulladékkal kapcsolatos kötelező helyi szolgáltatásokról szóló 59/2011. Főv. Kgy. rendelet 17. §-a	Csatornabekötéssel nem rendelkező ügyfelek mért vízfogyasztás alapján történő szennyvízelvezetés számlázása	Fővárosi településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. ellátási területén csatornabekötéssel nem rendelkező ügyfelek
Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.	A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 52. §-a.	Ügyfelek vízfogyasztási adatai alapján szennyvízelvezetés mérése és számlázása, valamint a mérőeszközre vonatkozó adatok a mérőeszközök cseréjére tekintettel.	Azon ügyfelek, amelyeknél az ivóvíz szolgáltatást a Fővárosi Vízművek Zrt., míg a szennyvízelvezetést a Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. végzi.
Csepeli Erőmű Kft.	A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 52. §-a.	Csepeli lpartelep területén lévő ügyfelek vízfogyasztása alapján szennyvízelvezetés mérése és számlázása.	Azon ügyfelek, amelyeknél az ivóvíz szolgáltatást a Fővárosi Vízművek Zrt., míg a szennyvízelvezetést a Csepeli Erőmű Kft. végzi.

Budapesti Távhőszolgáltató Zrt.	Érintett hozzájárulása	Vízmérőóra, készülék hely azonosítóira vonatkozó adatok esetében mért fogyasztás alapján történő számlázás.	A Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. távleolvasási rendszerébe integrált meghatározott fogyasztási címeken mellékmérővel rendelkező tulajdonosi közösségek leolvasott meleg vizes mellékmérő adatai.
UNION Biztosító Zrt	Érintett hozzájárulása	Számlabiztosítás, valamint vízfolyásból eredő többletköltségekre vonatkozó csoportos biztosítási jogviszony létesítéséhez	Fővárosi vízművek Zrt ellátási területén biztosítási szolgáltatáshoz önkéntesen csatlakozó ügyfelek

* A víziközmű-szolgáltatói tevékenység során végzett adatkezelések vonatkozásában megvalósuló adattovábbításokban érintett adatok körét az Adatkezelő [Információátadási szabályzata](#) tartalmazza részletesen.

15. Adatfeldolgozó

15.1 Az adatfeldolgozás általános szabályai

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. Állandó jellegű adatfeldolgozásra elsősorban az ügyfélkapcsolattal, a szolgáltatások nyújtásával összefüggő adminisztráció ellátása, valamint az informatikai rendszer fenntartása érdekében kerülhet sor. Az adatfeldolgozó igénybe vétele során a vonatkozó jogszabályok, elsősorban a Rendelet rendelkezései az irányadók. Adatfeldolgozó igénybe vételére kizárólag írásbeli szerződés alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő kérésre a vonatkozó tájékoztatóban foglaltakon túl is az érintetteket tájékoztatja az adatfeldolgozó személyéről, valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről, így különösen az elvégzett műveletekről, valamint az adatfeldolgozónak adott utasításokról.

Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok keretei között az Adatkezelő határozza meg. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel.

Az Adatkezelő garanciákat nyújtó szerződési feltételek kialakításával és megfelelő szervezeti, technikai intézkedésekkel biztosítja, hogy az adatfeldolgozó tevékenysége során az érintettek jogai ne sérülhessenek, és az adatfeldolgozó személyes adatokat csak akkor ismerhessen meg, ha a feladata ellátásához elengedhetetlenül szükséges.

15.2 Egyes adatfeldolgozások

Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók köre folyamatosan változik. Az adatkezelő az adatfeldolgozók személyéről tájékoztatást ad.

Az Adatfeldolgozó hosszú távú adatfeldolgozási megbízás keretében adatfeldolgozóként igénybe veszi az alábbi vállalkozásokat, személyeket:

DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zrt.	Költségvetési szervek és intézmények tekintetében kintlévőségek, követelések kezelése. (A tevékenység nem érinti személyes adatok kezelését.)
--	---

Multicard Kft.	Kedvezmények igénybevételére jogosító VízPlusz kártya előállítás, personalizálása, a kártyaigénylők részére történő továbbítása
Globe Master Kft.	Kedvezmények igénybevételére jogosító VízPlusz kártya előállítás, personalizálása, a kártyaigénylők részére történő továbbítása
Defensys Rendszerház Kft	Mobil alkalmazás használatára regisztrált felhasználók fogyasztási adataik továbbítása közüzemi szolgáltató részére, (mobil alkalmazás használatával), és az érintett felhasználó részére fogyasztási és számlázással kapcsolatos adataikhoz történő hozzáférés biztosítása.
AAA Vízóra Kft.	Mérőműszerekkel kapcsolatos műszaki feladatok ellátásával összefüggő adatkezelés
Általános Mesterközpont Kft	
AQUA Technika Kft	
ARTIS Építő, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	
Bara 99 Kft	
BEST Kft	
DOMTEK Építőipari Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	
Endrődy és Fia Kft.	
ÉSZKŐ Bt	
Greensgreetings Korlátolt Felelősségű Társaság	
HEXAÉDER Kft	
H-L Mérnök Kft	
LÁPOLDAL Állattenyésztő és Növénytermelő Kft.	
LSL Media & Built Szolgáltató Kft.	
Óbudai Szerelvény-Bau Kft	
Prim-met Vízméréstechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.	
Thelien Szerviz Kft.	
TOROMENT Épületgépészeti és Szolgáltató Kft.	
UNIVER Szerviz Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.	
Vízóra Leolvasó és Szerelő Kft.	
Vízóriás Kft	
Werner és Társa Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.	

16. Az adatkezelő honlapjához és online szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelések

Az Adatkezelő a <http://www.vizmuvek.hu> honlaphoz és azon keresztül igénybe vehető online szolgáltatásokhoz kapcsolódóan személyes adatokat a honlapon közzétett „Felhasználási és adatkezelési nyilatkozat” alapján kezel. A Nyilatkozat valamennyi, a honlaphoz kapcsolódó adatkezelésről tájékoztatást ad.

17. Érintettek joggyakorlásának belső eljárásrendje

17.1 Az Érintettet megillető jogok

Az Érintettet az alábbi jogosultságok illetik meg az Adatkezelő adatkezelése esetén:

1. Az érintett bármikor jogosult tájékoztatást kérni az Adatkezelő által kezelt, rá vonatkozó

személyes adatokról. A tájékoztatás az adott adatkezelésről készült tájékoztatóban megjelölt elektronikus e-mail címen, postai levélben, telefonon is kérhető, de utóbbit papír alapon vissza kell igazolni.

2. Adatkezelő a kérelem kézhezvételétől számított 25 napon belül adja meg a kért tájékoztatást.
3. A tájékoztatás keretében az adatvédelemért felelős személy – vagy a szerződésben erre a feladatra kijelölt adatfeldolgozó – köteles az érintettre vonatkozó, Adatkezelő által kezelt adatokról és a fentiekről tájékoztatást adni.
4. A tájékoztatást az érintett által kért formában kell megadni, erre irányuló kifejezett kérés hiányában elsősorban email-en keresztül, másodsorban postai küldeményként kell megadni, amennyiben az Adatkezelő számára rendelkezésre áll a kommunikációs forma használatához szükséges adat és amennyiben az érintett személyazonossága kétséget kizáróan megállapítható.
5. Ha az Adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint öt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben az érintett hozzáférési jogát, a helyesbítés és törlés kérésének jogát, az adatkezelés korlátozásához való jogát, az ezekhez kapcsolódó értesítési jogot, valamint adathordozhatósághoz való jogot az Adatkezelő nem biztosítja, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említettek szerinti jogát gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.
6. A panaszok kezelésével kapcsolatban a személyes adatok kezelésében részt vevő munkavállalók, egyéb személyek tájékoztatást kötelesek adni az adatvédelemért felelős személy számára.

17.2 Törlési kérelem kezelése

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyekből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját szolgáló hozzájárulását és az adatkezelésnek más jogalapja nincs;
- c) az érintett a közérdekű, valamint az Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen tiltakozik és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a közvetlen üzletszerzés céljából beszerzett adatainak kezelése ellen tiltakozik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelte az Adatkezelő;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelő-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet szerinti, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Amennyiben az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő Adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

A törlést nem kell teljesíteni, amennyiben az adatkezelés

- a) véleménynyilvánítás szabadságához, vagy a tájékoztatáshoz való jog gyakorlása céljából szükséges,
- b) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez és védelméhez szükséges,
- c) jogi kötelezettség teljesítése miatt szükséges,
- d) közérdekű archiválás, tudományos, vagy történelmi kutatás, statisztikai célból szükséges és az adattörlés lehetetlenné tenné, vagy komolyan veszélyeztetné az adatkezelés céljának teljesítését.
- e) az informatikai rendszerek konzisztens, jogszerű működésének fenntartása érdekében szükséges.

Adatkezelő továbbá törli vagy anonimizálja az érintettre vonatkozó, az informatikai rendszereiben, valamint papír alapú dokumentációiban szereplő személyes adatokat, ha jogszabály máshogy nem rendelkezik és a személyes adat kezeléséhez fűződő cél megszűnt. Amennyiben a személyes adat

törlése nem valósítható meg az azt tartalmazó irat sérelme nélkül:

- a) amennyiben az irat megőrzéséhez az Adatkezelő, vagy harmadik személy jogos érdeke fűződik, az iratot az Adatkezelő az iratkezelési szabályok szerinti időtartamig megőrzi, törlési kérelem esetén az iratot zártan kezeli és erről az érintettet értesíti, és az iratot a személyes adattal együtt az iratkezelési szabályban meghatározott időtartam lejártát követően megsemmisíti,
- b) amennyiben az irat megőrzéséhez az Adatkezelőnek és harmadik személynek sem fűződik jogos érdeke, az iratot a személyes adattal együtt megsemmisíti.

Az adatok törlése iránt minden esetben az adatvédelemért felelős személy a személyes adat kezelésével kapcsolatban érintett szervezeti egységgel, informatikai rendszer üzemeltetéséért felelős vezetőjével együttműködésben intézkedik.

Az Adatkezelő informatikai rendszereiből a személyes adatot – az adott informatikai rendszer adottságai szerint - az élő rendszerből visszaállíthatatlanul törli, vagy anonimizálja, továbbá az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket és gondoskodik arról, hogy az informatikai rendszer archivált változatában is – a technológiai, technikai lehetőségek függvényében – átvezetésre kerüljön a személyes adat törlése. Az archivált rendszerekben a változások átvezetésért az informatikai rendszerért felelős személy felel.

Amennyiben a helyreállíthatatlan törlés informatikai rendszer sajátosságából következő okból nem kivitelezhető, Adatkezelő az adat logikai törlését hajtja végre.

Az anonimizálás keretében a személyes adatot olyan azonosítóra kell lecserélni, amely megakadályozza, hogy a személyes adathoz tartozó további adatok a későbbiekben kapcsolatba hozhatók legyenek az érintettel.

A papír alapú dokumentációk esetében azok jegyzőkönyvvel rögzített megsemmisítéséről kell gondoskodni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell: a megsemmisített iratok típusát, a megsemmisített iratok beazonosíthatóságához szükséges információkat, a megsemmisítés időpontját és a megsemmisítést végző személy nevét, beosztását, külső partner esetén a külső partner nevét.

17.3 Az adatkezelés elleni tiltakozás kezelése

Az érintett jogosult arra, hogy tiltakozzon személyes adatának kezelése ellen. Az adatvédelemért felelős személy a legrövidebb időn belül azonosítja az érintettet, a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt tájékoztatja.

17.4 Helyesbítési kérelem kezelése

Az érintett bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését kérni.

Amennyiben az érintett jelzi, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely adata nem felel meg a valóságnak, az adatvédelemért felelős személy azonosítja az érintettet, valamint az általa helyesbítésre kért adat nyilvántartás helyét, és gondoskodik az adat helyesbítéséről, ezen eljárása keretében az adat helyesbítésére vonatkozó igényt az Adatkezelő érintett informatikai rendszerének adatgazdája felé jelzi, a szükséges azonosító adatok, a hibás és a helyes adat megadásával.

Amennyiben a helyes adat nem áll rendelkezésre, az adatvédelemért felelős személy az érintettől kér felvilágosítást a helyes adatról.

Ha a helyes adat nem állapítható meg, az adatvédelemért felelős személy gondoskodik a helytelen adat zárolásáról. A zárolás az adat passzív állapotba helyezését jelenti, valamint értesíti az érintettet, hogy az adat helyesbítésére a helyes adat hiányában nincs mód, de az adat zárolásra került.

17.5 Személyes adat korlátozása iránti kérelem kezelése

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az Adatkezelő ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, de az Adatkezelő jogos érdeke is megalapozhatja az adatkezelést, ez esetben amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben, az adatkezelést korlátozni kell.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az adatkezelést korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

17.6 Alkalmazandó intézkedések

Az Adatkezelő által működtetett informatikai rendszerek felhasználói, a személyes adatokkal egyéb módon kapcsolatba kerülő személyek a személyes adatok védelme érdekében kötelesek megtartani az alábbi előírásokat.

A munkavégzés/feladatellátás során keletkezett személyes adatot is tartalmazó elektronikus dokumentumokat csak a munkavégzés céljára szolgáló számítástechnikai eszközökön nyithatják meg. A munkavégzés/feladatellátás céljára szolgáló eszközök és szoftverek hozzáférési kódjait a munkavállaló bizalmasan kötelesek kezelni.

A munkavégzés/feladatellátás céljára átadott notebook-ok és egyéb munkaállomások esetében az eszközöket csak a felhasználók használhatják, hozzátartozóik, vagy más személy számára nem engedélyezett a használat. A munkavégzés/feladatellátásra használt notebook-ot, amelyen az Adatkezelő által kezelt, vagy feldolgozott személyes adat is megtalálható, minden esetben jelszavas védelemmel kell használni. Munkavállaló köteles a Munkáltató által biztosított készüléken jelszót létrehozni, továbbá a készüléket a munkaviszonyának fennállása alatt folyamatosan jelszavas védelemmel ellátva használni, melyet kizárólag a Munkavállaló ismer. Munkavállaló köteles a jelszót a notebook visszaadásának napján a Munkáltató számára megadni, vagy az eszközt jelszóval nem védett állapotban visszaszolgáltatni.

A papír alapú személyes adatokat tartalmazó munkadokumentumokat olyan módon kell kezelni, tárolni, hogy azokat csak az erre a feladatra megbízott Munkavállaló érhesse el, aki köteles azokat mások által elhatárolt, zárt helyen tartani, ha azok használata már nem szükséges, olyan módon kell megsemmisíteni (pl: irat ledarálásával), hogy a megsemmisítést követően ne lehessen azok tartalmát megállapítani.

A munkavállaló munkaviszonya, megbízása, egyéb feladatellátásra szolgáló jogviszonya megszűnése esetén minden személyes adatot is tartalmazó papír alapú és elektronikus iratot, adatot köteles a foglalkoztatásának utolsó napját megelőzően az Adatkezelő részére visszaszolgáltatni, azokról másolatot nem tarthat magánál, melyről átadás-átvételi jegyzőkönyvet kell készíteni.

Tilos magánhasználatú eszközön az Adatkezelő kezelésében lévő személyes adatot tárolni, kivéve, ha a tárolás a munkavégzéshez elengedhetetlenül szükséges és a tárolást a munkavégzést követően megszüntetik.

Minden munkavállaló köteles az általa használt munkaterületet olyan módon használni, hogy azon az Adatkezelő kezelésében lévő, személyes adatot is tartalmazó dokumentumok lehetőség szerint szabadon ne legyenek hozzáférhetőek. Ilyen intézkedésnek minősül különösen: számítástechnikai eszközök jelszavas védelme, az irodahelyiség zárása, az iratok elhelyezése védett helyre. Minden Munkavállaló köteles biztosítani és megfelelő intézkedéseket megtenni annak érdekében, hogy az Adatkezelő valamennyi irodaépületébe, telephelyére és más területére a nem az Adatkezelővel munkaviszonyban, vagy egyéb munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy csak az Adatkezelő munkavállalójának, vagy megbízottjának kíséretében léphessen be. Az Adatkezelő területére belépni jogosult személyek az Adatkezelő által kezelt személyes adatok megismerésére nem jogosultak és kötelesek megtenni mindent annak érdekében, hogy az Adatkezelő kezelésében álló személyes adatok biztonságban legyenek, az ennek megsértéséből az Adatkezelőt ért kárért az adatvédelmi incidenst előidéző személy teljes felelősséggel tartozik.

Személyes adatok csak biztonságos kommunikációs csatorna alkalmazásával, vagy megfelelő titkosítási megoldással adhatók át más személynek. Ellenkező jelzésig az Adatkezelő belső levelezési rendszerén belüli adatáramlás biztonságos kézbesítési csatornának tekintendő. Külső adatátadás során gondoskodni kell a személyes adatok titkosításáról SSL kapcsolat, vagy egyedi titkosítás használatával, a jelszó elkülönített csatornán (pl.: SMS) keresztüli küldésével, papír alapon pedig zárt borítékon keresztüli átadással.

Amennyiben az Adatkezelő más Adatkezelőtől, az adatahoz kapcsolódó rendelkezéssel fogad személyes adatot, valamennyi, az adattal érintkező felhasználónak kötelessége az adattovábbító

rendelkezéseit figyelembe venni.

Nem adható át külső személynek titoktartási nyilatkozat hiányában személyes adat.

18. Adatvédelmi incidensekkel kapcsolatos kötelezettségek

Az adatvédelmi incidens alatt a Rendelet értelmében a biztonság olyan sérülését értjük, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Az adatvédelmi incidens megfelelő és kellő idejű intézkedés hiányában fizikai, vagyoni vagy nem vagyoni károkat okozhat a természetes személyeknek, többek között a személyes adataik feletti rendelkezés elvesztését vagy a jogaik korlátozását, a hátrányos megkülönböztetést, a személyazonosság-lopást vagy a személyazonossággal való visszaélést, a pénzügyi veszteséget, az álnevesítés engedély nélküli feloldását, a jó hírnév sérelmét, a szakmai titoktartási kötelezettség által védett személyes adatok bizalmas jellegének sérülését, illetve a szóban forgó természetes személyeket sújtó egyéb jelentős gazdasági vagy szociális hátrányt.

A jelen szabályzat hatálya alá tartozó személyek, bármely, az Adatkezelő által vagy közreműködésével működtetett informatikai rendszer vagy manuális adatkezelés esetében haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül kötelesek jelenteni az adatvédelemért felelős személy számára, ha adatvédelmi incidens gyanúja merül fel, vagy, ha biztos tudomása van arról, hogy adatvédelmi incidens történt.

A bejelentést elsősorban munkaidőben, telefonon keresztül kell megtenni, és azt követően az adatvédelemért felelős személyek számára küldött elektronikus levél formájában is meg kell erősíteni. Adatvédelemért felelős személyek az adatvédelmi tisztviselő, informatikai biztonsági felügyelő, valamint az Adatkezelő informatikai tevékenységének irányításért felelős SZMSZ szerinti vezető.

Adatvédelmi incidens során alkalmazandó eljárásrend

Az adatvédelemért felelős személyek és az egyéb érintett személyek a számukra jelzett, vagy saját hatáskörükben megállapított adatvédelmi incidens felderítése és súlyosságának megállapítása érdekében a jelen fejezetben foglaltak szerint kötelesek eljárni.

Adatkezelő minden szükséges intézkedést megtesz az adatvédelmi incidensek elkerülése érdekében. Amennyiben mégis adatvédelmi incidens következik be:

1. Az adatvédelmi incidens észlelő személy az incidens észlelését követően, azonnal, haladéktalanul köteles az adatvédelemért felelős tisztviselőt és informatikai biztonsági felügyelőt értesíteni és tájékoztatni az incidens körülményeiről
2. Az adatvédelmi tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelő felveszi a kapcsolatot az adatvédelmi incidenssel érintett informatikai rendszer üzemeltetéséért felelős vezetőjével, az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelési folyamat adatgazdájával, és ha azonosítható ilyen, az incidenst előidéző személlyel.
3. Az érintett informatikai rendszer üzemeltetéséért felelős vezetője, az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelési folyamat adatgazdája, és ha azonosítható ilyen, az incidenst előidéző személy köteles haladéktalanul írásos jelentést készíteni, amennyiben az adatvédelmi tisztviselő ezt kéri.
4. Az adatvédelemért felelős tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelő a felderítés során az alábbi kategóriák valamelyikébe kell az adatvédelmi incidenst sorolni:
 - Alacsony szintű adatvédelmi incidens: a személyes adatok elhanyagolható körének jogosulatlan továbbítása, megváltoztatása, nyilvánosságra hozatala, szándékolt, vagy véletlen törlése vagy megsemmisítése, vagy más jogellenes adatkezelési eset.
 - Közepes szintű adatvédelmi incidens: a személyes adatok csekély körének megváltoztatása, jogosulatlan továbbítása, nyilvánosságra hozatala, szándékolt, vagy véletlen törlése vagy megsemmisítése, vagy más jogellenes adatkezelési eset.
 - Magas szintű adatvédelmi incidens:
 - a személyes adatok széles körének jogosulatlan megváltoztatása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, szándékolt, vagy véletlen törlése vagy megsemmisítése, vagy más jogellenes adatkezelési eset, illetve
 - az adatok körétől függetlenül minden olyan eset, amikor valószínűsíthető, hogy

az incidensnek az érintettre hátrányos hatása van, vagy biztosra vehető, hogy az incidensnek az érintettre hátrányos hatása van.

5. Alacsony szintű adatvédelmi incidens esetén az adatvédelemért tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelő:
 - legkésőbb a tudomásszerzéstől számított 2 munkanapon belül az érintett rendszer üzemeltetéséért felelős vezetőjével és az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelési folyamat adatgazdájával meghatározza az adatvédelmi incidens kezelésének módját és felhívja az intézkedésre jogosult személyt az incidens kezelésére,
 - rögzíti az adatvédelmi incidenst az incidensek nyilvántartásába.
6. Közepes szintű adatvédelmi incidens esetén:
 - az adatvédelmi tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelő haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított következő munkanapon munkacsoportot hív össze, amelyben részt vesz az adatvédelemért tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelőn kívül a üzemeltetéséért felelős vezető, az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelési folyamat adatgazdája és az Adatkezelő vezetője,
 - a munkacsoport meghatározza az adatvédelmi incidens kezelésének módját és felhívja az intézkedésre jogosult személyt az incidens kezelésére,
 - az adatvédelemért tisztviselő rögzíti az adatvédelmi incidenst az incidensek nyilvántartásában,
 - az adatvédelmi tisztviselő személy értesíti a felügyeleti hatóságot 72 órán belül az adatvédelmi incidensről, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően kockázattal jár az érintett vagy más érintettek jogaira és szabadságaira nézve.
7. Magas szintű adatvédelmi incidens esetén
 - az adatvédelemért tisztviselő és informatikai biztonsági felügyelő haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül munkacsoportot hív össze, amelyben részt vesz az adatvédelemért felelős személyen kívül a üzemeltetésért felelős vezető, az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelési folyamat adatgazdája és Adatkezelő vezetője,
 - a munkacsoport meghatározza az adatvédelmi incidens kezelésének módját és felhívja az intézkedésre jogosult személyt az incidens kezelésére, továbbá meghatározza az érintettek értesítésének módját, az értesítés tartalmát, és gondoskodik az érintettek haladéktalan értesítéséről.
 - az adatvédelemért tisztviselő rögzíti az adatvédelmi incidenst az incidensek nyilvántartásában,
 - az adatvédelemért tisztviselő értesíti a felügyeleti hatóságot a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül az adatvédelmi incidensről.

Az Adatkezelő az adatvédelemért tisztviselő az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat. Az adatvédelmi incidenseket tartalmazó nyilvántartásnak tartalmaznia kell az incidens orvoslására tett-, vagy tervezett intézkedéseket, tervezett intézkedés esetén pedig a megvalósításáért felelős személy(ek) nevét és a megvalósítás határidejét.

Az adatvédelemért tisztviselő az adott incidensre tett intézkedés megvalósítását ellenőrzi. Az ellenőrzés tényét és a tett intézkedés jóváhagyását az adatvédelmi incidenseket tartalmazó nyilvántartásban rögzíti.

Amennyiben az érintett ezt kéri, az adatvédelemért tisztviselő tájékoztatást ad az érintett személyes adataira is kiterjedő adatvédelmi incidensekkel kapcsolatban.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül köteles írásban, vagy ha rendelkezésre áll email cím, akkor emailben tájékoztatni az érintettet az adatvédelmi incidensről.

A tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább az alábbi információkat:

- adatvédelemért 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.

Adatkezelő nem köteles tájékoztatni az érintettet az adatvédelmi incidensről, ha

- Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazta (különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat).
- Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg.
- A tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé az Adatkezelő részéről. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását. Pl. sajtóközlemény kiadása.

Ha Adatkezelő nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, az incidens bejelentését követően a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja, hogy az érintett tájékoztatása az előző pontban foglalt valamely ok miatt nem szükséges.

Adatvédelmi incidens nem csak Adatkezelőnél merülhet fel, hanem a vele szerződéses kapcsolatban álló adatfeldolgozónál is. Ha az adatfeldolgozó rendszerében észlel adatvédelmi incidenst, indokolatlan késedelem nélkül köteles bejelenteni azt Adatkezelőnek, illetve amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azokat köteles további indokolatlan késedelem nélkül akár részletekben is közölni.

Amennyiben Adatkezelő észlel adatvédelmi incidenst valamely Adatfeldolgozójánál, vagy adatvédelmi incidens gyanúja merül fel, akkor Adatkezelő az Adatfeldolgozó egyidejű értesítésével lefolytatja az adatvédelmi incidens azonosításával és kezelésével kapcsolatos, jelen pont szerinti eljárását.

19. Adatvédelmi tisztviselő és adatkezelések nyilvántartása

19.1 Adatvédelmi tisztviselő

Az Adatkezelő, mint közüzemi szolgáltató köteles adatvédelmi tisztviselő kinevezésére. Az Adatkezelőnél kinevezett adatvédelmi tisztviselő eljár a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó ügyekben.

Az Adatkezelő biztosítja, hogy az adatvédelmi tisztviselő a személyes adatok védelmével kapcsolatos összes ügybe megfelelő módon és időben bekapcsolódjon.

Az Adatkezelő támogatja az adatvédelmi tisztviselőt a feladatai ellátásában azáltal, hogy biztosítja számára azokat a forrásokat, amelyek e feladatok végrehajtásához, a személyes adatokhoz és az adatkezelési műveletekhez való hozzáféréshez, valamint az adatvédelmi tisztviselő szakértői szintű ismereteinek fenntartásához szükségesek.

Az adatvédelmi tisztviselő a feladatai ellátásával kapcsolatban nem utasítható. Az Adatkezelő az adatvédelmi tisztviselőt feladatai ellátásával összefüggésben nem bocsáthatja el és szankcióval nem sújthatja. Az adatvédelmi tisztviselő közvetlenül az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó legfelső vezetésének tartozik felelősséggel.

Az adatvédelmi tisztviselő az alábbi feladatokat látja el:

- a) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az Adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére a Rendelet, valamint az egyéb uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban;
- b) ellenőrzi a Rendeletnek, valamint az egyéb uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezéseknek, továbbá az Adatkezelő vagy az adatfeldolgozó személyes adatok

védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;

- c) c) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
- d) d) együttműködik a felügyeleti hatósággal; és
- e) e) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben – ideértve az előzetes konzultációt is – kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

Az adatvédelmi tisztviselő feladatait az adatkezelési műveletekhez fűződő kockázat megfelelő figyelembevételével, az adatkezelés jellegére, hatókörére, körülményére és céljára is tekintettel végzi.

Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségi adatai:

Gróf Károly

Telefonszám: 06-1-465-2400

E-mail: vizvonal@vizmuvek.hu

Levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt. 1397 Budapest, Pf. 512

19.2 Belső adatvédelmi nyilvántartás

Az Adatkezelő az adatkezelések átláthatóságának biztosítása érdekében nem nyilvános adatvagyon nyilvántartást vezet, amely tartalmazza legalább:

- a) az adatkezelési eset megnevezését,
- b) az Adatkezelő kezelésében lévő adatok felsorolását,
- c) azt, hogy adott adat milyen informatikai rendszerben kerül kezelésre,
- d) az adatkezelés célját,
- e) az adatkezelés időtartamát,
- f) az adatfeldolgozók személyét
- g) az adat forrását,
- h) az adatkezelési folyamat adatgazdája szervezeti egységét, személyét.