

## **Belső Adatvédelmi Szabályzat**

Ezen Belső Adatvédelmi Szabályzat a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna-, és Hőszolgáltató Kft.-re (Továbbiakban DVCSH Kft.) vonatkozik. Az adatkezelő ennek megfelelően a DVCSH Kft. A DVCSH Kft. egy közüzemi szolgáltató (víz, csatorna, fűtés), ezért a 2011 évi CXII törvény 24 § alapján belső adatvédelmi szabállyal kell rendelkeznie.

A DVCSH Kft. megbízott adatfeldolgozója a Global Faktor Zrt (Számlázás ügyfeleknek), és az Energott Kft. (Humánügy) (mindkettő székhelye: 2400 Dunaújváros, Építők útja 7.), amely önálló adatkezelési és adatvédelmi szabállyal rendelkezik. Ennek megfelelően a Global Faktor Zrt.-nél kezelt adatokra a saját adatvédelmi szabályzatuk érvényes.

A DVCSH Kft. az általa kezelt személyes adatokat a következő célok miatt használhatja fel:

- Műszaki hibaelhárítási tevékenység, kötelező karbantartási munkálatok
- Ügyfelek által igényelt felújítási, átalakítási munkálatok.
- Dolgozókkal kapcsolatos ügyintézés
- Minőségirányítási ügyintézés. (MSZ EN ISO 9000)
- Pályázatokhoz felhasználhatja az abban résztvevő dolgozó bármilyen írásos igazolását (oklevél, kamarai igazolás, orvosi igazolás, bizonyítvány), kivéve, ha a dolgozó tiltakozik ez ellen. A dolgozót azonban tájékoztatni kell a tiltakozása következményeiről, illetve meg kell indokolni neki, hogy miért van szükség az adott személyes dokumentációra.

### **A kezelt adatok körét az 1.sz. Melléklet tartalmazza.**

Az adatok nyilvántartása kétféleképpen történik. A papír alapú adathordozókat mappákba szervezve, az adatkezelés helyén tárolják. Az elektronikus adatokat pedig a számítógépek merevlemezén, optikai adathordozón (CD, DVD), mágneslemezen tárolják.

Az adatok forrása maguk az ügyfelek. Az adatátvétel írásban történik, az ügyfél bediktálása alapján, illetve humánpolitikai okokból történhet telefonos adatátvétel (emberi beszéd), és elektronikus (e-mail) úton.

**Személyes adatokhoz való hozzáférésre jogosultak köre:**

- A munkája során valamilyen módon ügyfelekkel érintkező személyek. Ebben az esetben az adott alkalmazott csak kérheti a személyes adatokat az ügyféltől, az ügyfél nem köteles azokat megadni. Ha az ügyfél nem adja meg a kért adatokat, akkor az alkalmazottnak kötelessége tájékoztatni az ügyfelet az adatok szükségességére. Az adatot rögzítő személy nem kérhet a szükséges minimumnál több személyes adatot az ügyféltől, és a felvételkor az adatrögzítés céljától nem térhet el.
- Ügyvezető, területi igazgatók, részlegvezetők, csoportvezetők, műszakvezetők a beosztottaik adataihoz hozzáférhetnek, de kizárólag humánügyi ügyintézéshez és munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységhez használhatják fel azt. Szükségesnél több személyes adatot nem ismerhet meg a vezető, csak azokat, amelyek elengedhetetlenek az ügyintézéshez. A beosztott munkavégzését akadályozó tényezők személyes adatnak tekintendők, és a beosztott hozzájárulása nélkül nem ismerhetők meg a tényezőket kiváltó okok. A részlegvezető, vezető feladata lehet a minőségirányítási rendszer fenntartásához, működtetéséhez szükséges ügyintézési feladatokhoz kapcsolódó személyzeti minősítések elkészítése. Ide sorolható még a dolgozók beiskolázásához történő adatfelhasználás, oktatási tervek készítése, illetve munkakör betöltéséhez előírt iskolai végzettség ellenőrzése. Vezető beosztású munkatárs, a beosztottja személyes adatait csak akkora mértékben ismerheti meg, amekkora mértékben elengedhetetlen a munkavégzéséhez.

A személyes adatokat az azt kezelő alkalmazott, vezető továbbíthatja a Global Faktor Zrt.-nek, számlázási, illetve ügyintézési célból. Egyéb esetben az adattovábbítás csak abban az esetben lehetséges, ha azt az érintett külön kéri, illetve ha az a napi munkavégzési rutinhoz szükséges.

A különböző adatkezelési műveleteket, az adott munkavállaló munkaköre tartalmazza. A következő adatkezelési műveletek lehetségesek:

- Adatfelvétel: Adatfelvételkor az adatfelvevő személy (a vállalat dolgozója) az ügyfél nyilatkozata alapján felveszi az adatokat. Az adatfelvétel írásban történik, műszaki hibaelhárítás

/hibaelhárítási, illetve átalakítási, felújítási munkálatok esetén. Az adatok felvétele egy „Megrendelés nyilvántartó lapra” történik, ahonnan az adatok alapján egy munkalapot állítanak ki. Elektronikusan is rögzítik az adatokat a „Hibafelvétel” adatbázisba, amely tartalmazza a hiba leírását is. Fogyasztóvédelmi rendelkezések miatt, minden telefonon történő hibabejelentés rögzítve van, az erre szolgáló célberendezésre.

- Adattovábbítás: A személyes adatokat a társaság továbbíthatja adatfeldolgozás, adatkezelés céljából a megbízott adatfeldolgozónak, illetve önkormányzati rendelkezések alapján az Önkormányzatnak. Jogszabály alapján, a meghatározott szervezetnek továbbítható a személyes adat, a jogszabály által meghatározott célból. Nem továbbítható a személyes adat, ha a továbbítás cél nélküli, illetve az ügyfélkapcsolattól eltérő tevékenységre lenne felhasználva.
- Adatmódosítás: kizárólag az adatalany tudtával és beleegyezésével, illetve az adatalany kérése, bejelentése alapján.
- Adat törlése: A jogszabályban meghatározott adatkezelés idejének lejárta után, illetve az adatalany jóváhagyásával, kérésével történhet. Adattörlésre vonatkozó kérés esetén tájékoztatni kell az adatalanyt, hogy a művelet milyen következményekkel járhat.

### **Adatfeldolgozás**

- Számlázás, hátralékkezelés:

A DVCSH Kft. megbízott adatfeldolgozó cége a Global Faktor Zrt. A Global Faktor Zrt. saját belső adatvédelmi szabállyal rendelkezik. Az adatfeldolgozó a DVCSH Kft.-vel kötött szerződése alapján veszi fel, és dolgozza fel a személyes adatokat. Ezek a műveletek közüzemi számlaképzés, hátralékkezelési cézzal kerülnek feldolgozásra. A Global Faktor Zrt. látja el a számlázási ügyintézését is. Az adatok rögzítését a DVCSH Kft. alkalmazottai végzik, a Global Faktor Zrt. által biztosított elektronikus rendszerbe.

- Humánügy, személyügy:

A DVCSH Kft. megbízott humánügyi adatfeldolgozó cége, az Energott Kft. Az Energott Kft. felelős a humánügyi adatok kezeléséért. Az adatfeldolgozó a DVCSH Kft.-vel kötött szerződése alapján veszi fel, és dolgozza fel a személyes adatokat. Ezek a műveletek humánügyi ügyintézési (Pl.: munkavállaló felvételi eljárása, bérelszámolás, stb.) cézzal kerülnek feldolgozásra.

### **Érintettek jogai**

- Az érintettek kérelmeinek intézése a következőképpen történik: Ha az ügyfél számlázási problémával fordul az ügyfélszolgálathoz, akkor ők átirányítják a Global Faktor Zrt.-hez az ügyfelet. Amennyiben szolgáltatói szerződés, illetve műszaki problémával kapcsolatosan fordul a céghez az ügyfél, akkor az ügyfélszolgálat átirányítja a megfelelő részleg ügyintézőjéhez. Az ügyintéző pontos tájékoztatást ad az ügyfélnek a probléma elhárításának módjáról, illetve ha az adott probléma az ügyintéző hatáskörén kívül esik, akkor az ügyintéző továbbküldi az érintettet a megfelelő személyhez.
- A válaszadás módja a következő: Hivatalos forma szerint a válaszadás írásban történik, postai úton, 30 napon belül. Az ügyintéző saját belátása szerint az ügyfél javára eltérhet ettől, amennyiben úgy ítéli meg, hogy a probléma sürgős megoldásra vár. A válasz utóbbi esetben történhet szóban telefonon keresztül, esetleg elektronikus levelezés segítségével.
- A döntés a kérelem tárgyában: Az ügyintéző, akihez az érintett fordul, javaslatot tesz az érintett problémájának megoldására írásban. Az írott javaslat ezután az ügyintéző feletteséhez kerül, aki a tényleges döntést meghozza az ügy érdekében, és aláírásával igazolja azt, hogy rendben van a javaslat. Sürgős intézés esetében az ügyintéző telefonon keresztül is értesítheti a felettest a problémáról. A döntésnek legkésőbb 30 napon belül meg kell történnie. Elutasítás esetén az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet a döntésről és megindokolja, miért ez a döntés született, illetve javasolja az ügyfélnek a következő lépéseket.

### **Adatbiztonság**

- Fizikai védelem: A papír alapú dokumentációk rendezetten irattartó polcokon helyezkednek el, esetlegesen kulccsal elzárva. Az elektronikus adatbázis páncélszekrényben van elhelyezve. Tűz ellen füstérzékelők vannak felszerelve az épület minden szobájában. Minden irodában mozgásérzékelők vannak elhelyezve, ezek deaktiválásához az adott irodában dolgozó alkalmazottak személyes deaktiváló kódja szükséges.
- Informatikai védelem: A vállalati belső hálózatot hardveres tűzfal védi az illetéktelen behatolóktól (NAT illetve SPI tűzfal). A számítógépek felhasználói jelszavakkal vannak levédve, a jelszót csak az érintett felhasználó tudhatja. A vállalati levelezési fiókok szintén egyéni jelszavakkal vannak védve, a jelszót csak a rendszergazda és az adott felhasználó tudja. A számítógépeken vírusirtó fut, naprakész vírusdefiníciós frissítésekkel.
- Biztonsági másolat: Biztonsági másolat hetente készül az adatokról, optikai adathordozóra. A biztonsági mentéseket páncélszekrényben őrzik.
- Az adatbiztonságért felelős személy a vállalat informatikai rendszergazdája. Papír alapú dokumentációk, és az adathordozók szállítása kizárólag lezárt borítékban történhet. Adathordozó esetén további tárolóeszköz szükséges az adathordozó típusától függően (műanyag cd-tok, stb).

### **Adatok megsemmisítése:**

A társaság irattárolási jegyzéke alapján kezelt papír alapú dokumentációkat, miután lejárt az előírt tárolási időtartamuk, a kiválogatás után, minden esetben meg kell semmisíteni, még azt is, ami az iratmegsemmisítő segítségével fel lett darabolva. Az irattárolási jegyzék nem tér ki külön a „Megrendelés nyilvántartó lap”-ra, ezeket 5 évig kell tárolni, majd meg kell semmisíteni őket.

Elektronikus adatok esetén az adatbiztonságért felelős személy jelöli ki a megsemmisítési kritériumokat. Az optikai adathordozó megsemmisítése sérülésveszély miatt az erre a célra létrehozott célberendezés segítségével kell, hogy történjen.

**Belső Adatvédelmi Felelős személye:**

Az adatvédelmi felelős főiskolai vagy egyetemi szintű közigazgatási, informatikus vagy jogász végzettséggel illetve azzal egyenértékű felsőfokú végzettséggel rendelkező személy, aki a vállalat alkalmazottja.