

Adatvédelmi nyilatkozat

v1.0
2018. május 17.

A dokumentum célja

A Monguz Kft. egyedi és dobozos szoftvertermékeket állít elő és forgalmaz, valamint informatikai szolgáltatásokat biztosít ügyfelei részére. Jelen dokumentum összefoglalja azokat a megoldásokat, technikákat és gyakorlatot, amelyek a Qulto termékcsalád, az egyedi fejlesztések és az informatikai szolgáltatások esetében biztosítják az adatvédelem és adatkezelés szabályainak maradéktalan betartását.

Fogalmak

IKR	Integrált Közgyűjteményi Rendszer
Ügyfél	A Monguz Kft.-vel szerződéses viszonyban álló jogi személy, jellemzően közművelődési, közoktatási vagy felsőoktatási intézmény, amely a munkafolyamatainak, szolgáltatásainak támogatását valamelyik Qulto szoftvertermékkel vagy egy általunk egyedileg fejlesztett szoftverrel valósítja meg.
Felhasználó	A szoftvereket használó természetes személyek.
Intézményi felhasználó	A szoftver olyan felhasználója, pl. könyvtáros, levéltáros, muzeológus, aki az ügyfél megbízásából, általában annak alkalmazottjaként, az ügyfél érdekében működteti a rendszert.
Olvasó	A szoftver olyan, az ügyfél által nyilvántartott felhasználója, aki az ügyfél szolgáltatásait veszi igénybe. (Egyszerűsítve olvasónak nevezzük a dokumentumban a könyvtárak olvasói mellett a közgyűjtemények szolgáltatásait használó kutatókat, hallgatókat és szerződött érdeklődőket is.)
Internetes felhasználó	A publikus Qulto komponensek, portálok felhasználói, akik nem szerződött partnerei az intézményeknek. Lehetnek regisztrált és nem regisztrált felhasználók.
PEAS felhasználó	A PEAS ügyviteli rendszerben felvett személyek: ügyfél kapcsolattartók, üzleti partnerek, munkatársak.
Kölcsönzési adatok	Kölcsönzési tranzakció adatai, ami mindenképpen

	tartalmazza az olvasó egyedi azonosítóját, a kölcsönzött dokumentum vagy tárgy azonosítóját, a kölcsönzés idejét.
Olvasójegy	Meghatározott időre szóló, egy olvasóhoz tartozó valós vagy virtuális kártya vagy dokumentum, ami a „szerződéses” viszony hatályát rögzíti.

Az adatvédelem területei

Az adatvédelmi szabályozásunk három fő területet érint.

Fő tevékenységünk a szoftverfejlesztés, és ezen belül a termékfejlesztés. A Qulto termékcsalád komponenseit jelentős számú közgyűjteményi (könyvtár, múzeum és levéltár), felsőoktatási és közoktatási intézmény használja bel- és külföldön. Szoftver termékeinkkel eszközöket adunk ügyfeleink kezébe, amivel a munkafolyamataik részeként többek között adatokat kezelhetnek és különféle szolgáltatásokat nyújthatnak. Fontosnak tartjuk, hogy a szoftvereink minden szinten támogassák a szoftvert használó ügyfeleinket abban, hogy képesek legyenek az adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó szabályoknak maradéktalanul megfelelni. Ez részben a hozzáférés szabályozását, az adatbiztonság technikai megvalósítását és a szabályos adatkezeléshez szükséges funkcióik biztosítását jelentik.

A Qulto szoftvertermékek előállítására és forgalmazására mellett növekvő mértékben nyújtunk felhő alapú szolgáltatást az ügyfeleinknek. Ez a konstrukció jelentős részben bizalomra épül, amikor a megbízó az adatainak és szolgáltatásainak kezelését más által üzemeltetett környezetre bízta. Az üzleti sikerességhez kiemelten fontos, hogy az általunk (vagy alvállalkozó partnerünk által) biztosított infrastruktúra, beleértve a hardver és szoftver elemeket, valamint a kapcsolódó szolgáltatásokat, megfeleljen az adatvédelem és adatbiztonság minden követelményének.

A rendszertámogatási munkánk során gyakran kapcsolatba kerülünk ügyfeleink által gyűjtött, tárolt adatokkal, amelyek személyes adatokat is tartalmazhatnak. Támogatási munkánkat úgy szabályozzuk, hogy kellő garanciát tudjunk adni részükre, hogy az adataik védelme a munkánk során nem sérül semmilyen módon.

Adatvédelem és adatkezelés a Qulto termékeknél

A Qulto szoftverek elsődleges célja a könyvtári, múzeumi, levéltári nyilvántartások, repozitóriumok és tudásbázisok kezelésének és a kapcsolódó folyamatoknak és szolgáltatásoknak a támogatása. A szoftvereinkkel működő rendszerek jelentős mennyiségben tárolnak fontos, bizalmas információkat és személyes adatokat, ezért az adatok védelme és az adatkezelés szabályozása is fontos szempont.

Adatvédelem biztosítása a szoftver használata során

Hozzáférés-szabályozás – Az általunk kialakított rendszerekben az infrastruktúra és az alkalmazások elérése is szerep alapon szabályozott. A felhasználói csoportok kialakítása

úgy történik meg, hogy mindenki csak ahhoz fér hozzá, ami a munkája, feladata, szerepe alapján indokolt és szükséges. Illetéktelen személyeknek az adatokhoz hozzáférése kizárt.

Hitelesítés – Minden belépés jelszóhoz kötött, a jelszavak titkosított formában vannak tárolva, és titkosítva közlekednek a hálózaton.

Technológia – A technológiai elemek (adatbázis-kezelő, webserverek, stb.) kiválasztásánál figyelembe vesszük a biztonsági szempontokat, ezzel védve ügyfeleink adatait.

Ügyféladatok tárolása – A Qulto termékekben a személyes adatok minden esetben védettek, és érzékeny személyes adatot, például bankadatokat és hitelkártyákat nem tárolunk. A rendszereinkben biztosítjuk a felhasználói adatok törlésének lehetőségét, az intézmények adatvédelmi szabályzatához igazodóan.

Adatkezelési irányelvek a Qulto termékekben

Az alábbi irányelvek határozzák meg valamennyi Qulto szoftver esetén, hogy miként érvényesül a különböző típusú felhasználók személyes adatainak védelme. A „felhasználók” körébe beletartoznak a rendszert használó intézményi dolgozók, alkalmazottak (intézményi felhasználók), az intézményekkel „szerződéses kapcsolatban álló” olvasók (olvasók, kutatók, stb.), valamint az online szolgáltatásokat szabadon igénybe vevő regisztrált érdeklődők, használók (internetes felhasználók).

A szabályozás tartalmazza a felhasználók személyes adatainak védelmére, a felhasználók jogainak tiszteletben tartására vonatkozó előírásokat és az adatkezelés és adattárolás eszközeit és szabályait is.

Személyes adatok minden olyan információt jelentenek, amely felhasználható a felhasználó azonosításához, beleértve, de nem kizárólagosan, a felhasználó nevét, személyes profilját, otthoni vagy egyéb fizikai címét, e-mail címét vagy egyéb kapcsolati adatait. Személyes adatnak számít az olvasók által igénybe vett szolgáltatások, kölcsönzések, a bírságokra és forgalmi adatokra vonatkozó információk is. A Qulto szoftverek az ilyen személyes adatokat mindenkor bizalmasan kezelik az adatvédelmi irányelv feltételeinek megfelelően.

A személyes adatok gyűjtése

Internetes felhasználók

A weboldalunkon és az intézményi portálokon általában nem kötelező a regisztráció, nem szükséges, hogy a weboldal látogatói személyes adatokat szolgáltatassanak annak érdekében, hogy hozzáférjenek a weboldalhoz. Minimálisan szükséges személyes adatok bekérésére akkor kerül sor, amikor az internetes felhasználó aktív kommunikációt vagy kapcsolatot kezdeményez, illetve feltöltést vagy beazonosíthatósághoz kötött funkciót kíván igénybe venni.

Intézményi felhasználók

Az intézményi felhasználók esetében csak az azonosításhoz szükséges adatokat (név, felhasználónév és titkosított jelszó) tároljuk, és nem tárolunk további személyes adatot. Az alkalmazások beállításától függően naplózzák a felhasználók katalógizálási, kölcsönzési és gyarapítási tevékenységét. Az adatok csak olyan célt szolgálnak, hogy visszakereshető

legyen, hogy egy adatot, rekordot ki és mikor módosított utoljára. A rendszereinkben alkalmazott naplózás nem alkalmas a munkatársak "megfigyelésére", a tevékenységek követésére, napi teljesítmény kimutatására.

Olvasók

A közgyűjtemények ügyfelei beiratkozott olvasóként vagy levéltári, múzeumi kutatóként lényegében szerződéses viszonyban állnak az intézménnyel: az intézmény térítés ellenében vagy anélkül, különböző formában, meghatározott feltételekkel írott vagy digitális tartalmakat, tárgyakat, eszközöket, helyet biztosít az ügyfél számára. Az olvasó a feltételeknek megfelelő használatért felelősséggel tartozik. A szolgáltatáshoz kapcsolódó pénzügyi tranzakciók és a felelősséghez kapcsolódó esetleges vitás helyzetek, kártérítési ügyek intézése miatt szükség van a rendszerben az olvasók pontos beazonosításához és a kapcsolattartáshoz szükséges adatok nyilvántartására.

A szoftverek a következő adatok nyilvántartását teszik lehetővé: név, születési hely és idő, anyja születési neve, igazolványszám, ideiglenes és állandó cím, e-mail cím. Felsőoktatási intézményben az azonosítás a hallgatói kóddal is helyettesíthető az intézmény szándékainak megfelelően.

Statisztikai célból az intézményeknek lehetősége van egyéb adat rögzítésére is a rendszerben. Ezen adatoknak a tartalmát és körét a Qulto szoftverek nem rögzítik, ezt az intézmények saját felelősségükre, saját szabályzatuknak megfelelően határozhatják meg. A szoftvereink az olvasók tranzakcióit rögzítik és az ügyfél által meghatározott ideig tárolják a rendszerben.

A személyes információk felhasználásának módja

Személyes adatokat csak addig tárolunk a kötelező módon a rendszerben, ameddig

- szükséges a termékek és szolgáltatások biztosításához,
- folyamatban lévő ügyben érintett,
- a felhasználó számára hasznosak,
- az intézmény statisztikai adatszolgáltatásához szükséges,
- törvényi előírás tartalmazza (pl. számlák).

Az adatok gyűjtésére, tárolására vonatkozó követelményeket az ügyfelek határozzák meg számunkra. A mi felelősségünk, hogy ezen követelményeken túl nem gyűjtünk, tárolunk, szolgáltatunk és saját célra nem használunk fel személyes adatot tartalmazó információt. A szoftvereink személyes adatokat nem használnak fel egyéb célra, nem osztják meg más rendszerekkel, és nem továbbítják illetve nem adják át harmadik félnek, kivéve néhány jól meghatározott esetet.

Ezek a következők:

- kárrendezési ügyekben közreműködő szervezetek számára vitás ügyek esetén (fizetési meghagyás),
- fenntartó intézmény számára iskolai, felsőoktatási vagy munkahelyi intézmény esetén kérésre tájékoztatást adunk lezáratlan kölcsönzésről és pénztartozásról az intézmény tanulói, hallgatói, dolgozói esetében.

A személyes adatokkal kapcsolatos felhasználói jogok

A felhasználóknak joguk van arra, hogy hozzáférjenek, megtekinthessék, a kijavítását vagy törlését kérik azoknak a személyes adataiknak, amelyeket a rendszer tárol róluk. Az

alkalmazások online felületén lehetőséget biztosítunk minden felhasználónak, hogy a róla tárolt adatokkal kapcsolatos észrevételét online módon elküldhesse. Minden módosításra, törlésre irányuló kérelmet automatikusan továbbít a szoftver az intézmény adatvédelmi felelősének az előzetes beállításnak megfelelően, aki a kérést elbírálja.

Adatok megőrzése, törlése

A személyes adatok életciklusában három szakaszt különítünk el a rendszereinkben:

- **Aktív szakasz** – Az aktív szakaszban „üzleti” kapcsolat áll fenn vagy tranzakció van folyamatban az intézmény és a felhasználó (intézményi felhasználó, olvasó, internetes felhasználó) között. Ezért ebben a szakaszban a pontos beazonosításhoz, kapcsolattartáshoz, árazáshoz, szükséges adatok, és a nem véglegesen lezárt tranzakciókhoz kapcsolódó adatok megőrzése fontos.
- **Statisztikai szakasz** – Az aktív szakasz után, még szüksége lehet az intézménynek, hogy statisztikai jelentési kötelezettségeinek teljesítéséhez rendelkezésre álljanak adatok, amelyeknél a felhasználó pontos kiléte, beazonosíthatósága nem szükséges, sőt nem kívánatos, de az esemény statisztikailag lényeges. A Qulto rendszerek ezt a lehetőséget egy anonimizálási funkcióval teszik lehetővé, amivel a személy beazonosítása lehetetlenné válik.
- **Archív szakasz** – A statisztikailag fontos időszak utáni adatok fizikai törlését illetve a visszaállítást megakadályozó archiválását a rendszereink különböző módon archiválási és törlési funkciókkal támogatják.

Adatvédelem és adatbiztonság felhőszolgáltatásnál

Célunk, hogy ügyfeleink számára olyan biztonságos és megbízható környezetet biztosítsunk, ami megfelel az adatbiztonság, a hozzáférés és az adatvédelem előírásainak. A felhőszolgáltatást megfelelő, az adatbiztonság és adatvédelem szempontjainak megfelelő infrastruktúrát és szolgáltatást nyújtó, a rendszert és a tevékenységeket részletesen dokumentáló, megfelelő minőségbiztosítással és tanúsítványokkal rendelkező alvállalkozó bevonásával végezzük.

Adatbiztonság

Az adatbiztonságot szolgálják az üzemeltetés alábbi tevékenységei:

- 7x24 órás monitorozás és felügyelet, aminek célja a gyanús tevékenységek, szokatlan jelenségek valamint a potenciális veszélyek felderítése és elemzése.
- Az OS és egyéb, harmadik féltől származó szoftverek szállítóinál a biztonsággal kapcsolatos információk figyelése és a biztonsági frissítések telepítése.
- Napi mentések készítése, a mentések ellenőrzése és megőrzése a megőrzési politikának megfelelően.
- Hálózati kapcsolatok és felhasználói hozzáférések szabályozása.

Fizikai környezet kialakítása

A szolgáltatási környezet kialakításának szempontjai az adatvesztések elkerülése

érdekében:

A szerverek tárolása megfelelő, erre a célra kialakított helységben történik,

- ahol rendelkezésre áll a szükséges kapacitású és szünetmentes áramforrással biztosított tápellátás,
- ahol megfelelő légkondicionáló biztosítja az előírt üzemi hőmérsékletet,
- ami megfelelő tűzvédelmi rendszerrel van ellátva.

Fizikai hozzáférés ellenőrzés

A bejutás a szerverszobába azokra az üzemeltetést végző személyekre van korlátozva, akiknek szükségük van a hardver elérésére. Minden fizikai hozzáférést tevékenységet naplózunk.

Információbiztonsági előírások

Operációs rendszer

Az operációs rendszerben csak a szükséges komponensek vannak telepítve és minden hozzáférés szabályozva van.

Hálózati biztonság

Tűzfalak: A szerverek vannak védve, hogy megvédjék őket a támadástól és megakadályozzák az ügyfeladatok elvesztését.

Adatok törlése

Amennyiben egy ügyfél úgy dönt, hogy nem veszi igénybe a továbbiakban a szolgáltatásainkat, az ügyfél adatait adathordozóra mentve átadjuk az ügyfélnek, majd az egyeztetett biztonsági idő leteltével valamennyi adathordozónkról visszaállíthatatlanul töröljük.

Adatvédelem és adatkezelés a rendszertámogatási szolgáltatásnál

A szoftvertámogatási szolgáltatásunk keretében rendszertámogatási szolgáltatásokat és online hibabejelentő rendszert is biztosítunk ügyfeleinknek.

Adatvédelem rendszertámogatás során

A támogatási munka sokféle feladatot jelent: hibakeresés és elhárítás, beállítások módosítása, testreszabás, konverzió, stb. A munka ellátásához legtöbbször szükség van a hozzáféréshez az adatbázishoz, így személyes adatokhoz is.

A tudomásunkra jutó adatokat

- nem használjuk fel saját célra
- nem adjuk át harmadik félnek
- a használat idején olyan módon kezeljük ami megakadályozza az illetéktelen hozzáférést

- nem tároljuk.

Minden munkatársunk és alvállalkozónk titoktartási kötelezettséggel rendelkezik, így a felhasználási korlátozás rájuk is érvényes.

Adatkezelés a PEAS rendszerben

A hibabejelentések nyilvántartására a PEAS ügyviteli szoftvert használjuk. A szoftverben vezetjük az ügyfelek, üzleti partner intézmények és a kapcsolattartó személyek legfontosabb - a kapcsolattartáshoz szükséges - adatait. Személyeknél: név, telefon, cím, e-mail, beosztás, cégek esetében ez kiegészül a számlázáshoz szükséges adatokkal. Az ügyfelek a webes felületen megtekinthetik a róluk nyilvántartott adatokat és kezdeményezhetik azok módosítását törlését.